

## **BIBLIOGRAFÍA**

Balanko-Dickson, G. (2008). *Cómo preparar un plan de negocios exitoso*.

McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores, S.A

Jochen Wirtz, C. (2009). *Marketing de Servicios, personal, tecnología y estrategia*.

PEARSON EDUCATION.

Kotler, P. y Armstrong, G. (14ª Ed, 2012). *Marketing*. Pearson Educación.

LEE KRAJEWSKI, M. M. (2008). *ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES, Procesos y cadenas de valor*. PEARSON EDUCACIÓN.

Malhotra, N. K. (1998). *Investigación de Mercados: un enfoque práctico*. Pearson Educación.

Sampieri, R. Collado, C. y Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc GrawHill/ Interamericana Editores, S.A