

BIBLIOGRAFÍA

1. **BRAIDOT, NESTOR P.** “Marketing Total”, Editorial Macchi, Buenos Aires, 1992.
2. **BRIAN** Citado por Mintzberg.
3. **CHRISTOPHER H. LOVELOCK** “Mercadotecnia de Servicios”, Editorial Prentice Hall, Tercera Edición, México, 1997.
4. **DESATNICK** “Atención al Cliente”; 1990.
5. **ESTEBAN TALAYA, ÁGUEDA** “Principios de Marketing”, Editorial ESIC, Madrid, 1997.
6. **FRED R, DAVID** “*Cocneptos de Administración Estratégica*”, Prentice Hall, Quinta Edición, 1997.
7. **GRANDE ILDEFONSO** “Marketing de los Servicios”, Tercera Edición, Editorial ESIC.
8. **JANY, JOSÉ NICOLÁS** “Investigación de Mercados”, Editorial McGraw Hill, Colombia 1994.
9. **KOONTZ, HARLOD Y WEIHRICH, HEINZ** Administración. “Una Perspectiva Global” Editorial McGraw Hill 11ª Edición.
10. **KOTLER, PHILIP** “Dirección de Mercadotecnia”. Editorial Prentice Hall, Octava Edición. México 1997.

11. **KOTLER, PHILIP** “Dirección de la Mercadotecnia”: Análisis, Planeación, Implementación y Control, Editorial Prentice-Hall Hispanoamericana de México, México, 1993.
12. **LAMBIN, JEAN JACQUES** “Marketing Estratégico”, Editorial McGraw-Hill/Interamericana de España, Madrid, 1995.
13. **NAGHI, MOHAMMAD** “Metodología de la Investigación”, Editorial Limusa, México 1987.
14. **NAVASS LÓPEZ, JOSÉ EMILIO** “La Dirección Estratégica”, Editorial Civitas España 1998.
15. **PORTER, MICHAEL** “La Ventaja Competitiva de las Naciones”, Editorial Vergara, 1999.
16. **PORTER, MICHAEL** “Ser Competitivo”, Ediciones Deusto, España, 1999.
17. **SALLENAVE, JEAN PAUL** “Gerencia Y Planeación Estratégica”, Editorial Norma, Colombia 1995.
18. **SANTESMASES M., MIGUEL** “Marketing”: Conceptos y Estrategias. Ediciones Pirámide, Madrid-España, 2001. 4ª. Edición.
19. **SANTESMASES MESTRE, MIGUEL** “Diccionario en Base de Datos”, Editorial Pirámide, Madrid 1996.

20. **THOMPSON, JR.**
STRICKLAND, AJ “Dirección y Administración Estratégicas”, Editorial Irwin, México, 1997.
21. **TSCHOHL, JOHN;**
FRANZMEIER,
STEVE “Servicio al Cliente” Primera Edición. México 1997.
22. **VINCENT**
LABOUCHEIX “Tratado de la Calidad Total”, Editorial Limusa Noriega Editores, Primera Edición, México 1992.
23. **ZORRILLA,**
SANTIAGO Y
TORRES MIGUEL “Guía para Elaborar la Tesis”, Editorial McGraw Hill, México 1995.