

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Bateman & Snell; (2000), Administración: una ventaja competitiva; México: McGraw Hill
- Colunga Dávila, Roberto; (2001), La Calidad en el Servicio; México: Panorama Editorial
- Evans & Lindsay; (2000), Administración y Control de la Calidad; México: Internacional Thomson Editores
- Kotler & Anmstrong; (2001) Marketing; México: Pearson Educación
- Kotler, P. (1997). Fundamentos de Mercadotecnia. México: Prentice Hall.
- Kinneary y Taylor. (2000). Investigación de Mercados. México: Mc Graw Hill
- Lovelock, Christopher; (1997), Mercadotecnia de Servicios; México: Pearson Educación
- Nuevo Diccionario Ilustrado Sopena, (1980) Barcelona España
- Robbins, S. (1995). Fundamentos de Administración: conceptos
- Zeithaml & Bitner; (2002), Marketing de Servicios; México: McGraw Hill