

# Bibliografía



## REFERENCIAS

Arguedas R. (2005). Posicionamiento en el área de la globalización: la batalla mental. Revista Rhombus.

Belch G., E y Belch M. A. (2005). Publicidad y Promoción. 6ª Ed. Mc Graw-Hill México

Fischer L. y Espejo J. (2004). Mercadotecnia 3ª Ed Mc Graw-Hill México

Grade I. (2005). Marketing de los Servicios. Ed. ESIC. México.

Jerome Mc y Perreault W( 2006) . Marketing Planeación Estratégica de la Teoría a la Práctica. Mc Graw-Hill México

Kotler P., Bloom Py Hayes T. (2004). El Marketing de Servicios Profesionales. Ed. Paidós SAICF. México.

Kotler P. y Armstrong G (2003). Fundamentos del Marketing. 6ª Ed. Prentice Hall México.

Lamb, C. W., Hair, J. F., McDaniel, C., (2006). Marketing. 8ª Ed Thompson Learning México

Lovelock CH H. (1996). Service Marketing. 3ª Ed Prentice Hall USA.



Malhotra N. (2004). Investigacion de Mercados. Un enfoque Aplicado.4ª Ed. Prentice Hall México.

Pedraja M. y Yagüe J. (2004). Their impact on the satisfaction of restautant customers. International Journal of Contemporary Hospitality Management

Roman G. Hiebing,Jr y Scott W. Cooper. (1992). Cómo Preparar el Éxitoso Plan de Mercadotecnia. 1ª Ed. McGraw- Hill México

Schiffman L. y Kanuk L (2005). Comportamiento del Consumidor. 8ª Ed. Pearson Educación México.

Stanton W., Etzel M. y Walker B. (2004). Fundamentos de Marketing. Mc Graw-Hill México.

Zeithaml V. y Bitner M. (2002). Marketing de Servicio Enfoque de Integracion del Cliente a la Empresa. Mc Graw-Hill México

Zeithaml V. y Bitner M. (2004). Marketing de Servicio. 2ª Ed. Mc Graw-Hill México



## FUENTES ELECTRÓNICAS

<http://www.amai.org/NSE/NivelSocioeconomicoAMAI.pdf>

[http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM\\_GLOBAL\\_CONTEXT=/wps/wcm/connect/migration/ITESMv22/Tecnologico+de+Monterrey/Profesional/](http://www.itesm.edu/wps/portal?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/migration/ITESMv22/Tecnologico+de+Monterrey/Profesional/)

<http://www.marketingpower.com/Pages/default.aspx>

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>

<http://www.udlap.mx/ofertaacademica/licenciaturas.aspx>

