

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

SLIMMUM LODOS ELOS NOS OPONTODOS NO LOXTO.

ALET, J. Marketing Relacional, cómo obtener clientes leales y rentables. Barcelona: Gestión 2000.

ALET. J. Marketing Eficaz.com. Barcelona: Gestión 2001.

ALFARO, M. Gestión Rentable de clientes Marketing relacional en la medición de seguros. Barcelona: Imperios Seguros, 2000.

AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. Publication Manual of the American Psychological Association (4th ed.). Washington, DC: Author, 1994.

BALESTERO, F. La brecha digital el riesgo de exclusión en la sociedad de la información. Madrid: Fundación Retevisión, 2002.

BELKIN, N. J. Ask for information retrieval: background and theory. Part two/Nicholas J. Belkin. En: Journal of Documentation. 38(3): 145-164 (sep. 1982)

we pag 44 opered. In 8 quears gates a correct.

BELKIN, N. J.; BELKIN, P. G.; MARCHETTI et al. **Design of an interface tosupport user interaction in information retrieval**. Information Processing and Management, 29(3): 325-344, 1993.

BETTETINI, G. COLOMBO, F. Las nuevas tecnologías de la comunicación. Barcelona: Paidós, 1995.

BRAUN, K.; GADNEY, M.; HAUGHEY, M.; ROSEL, A.; SYNSTELEIN, D.; WALTER, T. et al. Usabilidad. Madrid: Anaya Multimedia.

BRIET. S. What is Documentation? Paris: English translation available by the Wayne State University, Edit. 1951. Disponible em www.lisp.wayne.edu/~ai2398/briet.htm.

BROWN, J. S. & DUGUID, P. La vida social de la información. Buenos Aires: Prentice Hal, 2001.

BÜCK, J. Y. Gestión del conocimiento. Madrid: AENOR, 2000.

BUNGE, M. La ciencia su método y su filosofía. 17. ed. México: Pátria Cultural, 2000.

CAMPBEL, D. T & STANLEY, J. C. Diseños experimentales y cuasi-experimentales en la investigación social. Buenos Aires: Amorrortu, 1991.

CASSON, M. Information and organization, a new perspective on the theory of the firm. Oxford: Clarendon Press, 1997.

CASTEL S, M. La era de la información economía, sociedad y cultura: sociedad Red, v. 1, 2. ed. Versión castel ana de Carmen Martínez Gimeno y