

Bibliografía

BARLOW, J. (2003) Valor emocional en el servicio. Estrategias para crear, conservar y fortalecer las relaciones con el cliente. Grupo patria cultural 2003

LEPPARD, J. (2000) Como mejorar su servicio al cliente. Barcelona

HERNÁNDEZ, R.; FERNÁNDEZ C.; BAPTISTA P. (2006) “Metodología de la Investigación”. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Ciudad de México.

ÁGREDA MALDONADO, R. (2003) “Diccionario de Investigación Científica”. Teorías, enfoques, categorías, conceptos, vocablos, técnicas y guía didáctica. Cochabamba. Bolivia. Editorial Kipus.

PHILIP KOTLER, GARY ARMSTRONG, MARKETING, (2006) versión para latino américo, Administración de la información de marketing.

CAMISÓN, C. CRUZ S. & GONZÁLEZ, T. (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación S.A.

REY, F. S. (2005). Las 5s: Orden y Limpieza en el Puesto de Trabajo. Madrid - España: Fundación. CONFEMETAL.

MARSH, J. Herramientas para la Mejora Continua. 1ª ed. España, ESP, Editorial AENOR, 2000. 223p.

ROQUE, P. Kaizen ISO9000: La Clave para incrementar la Rentabilidad. 1ª ed. El Salvador, ES: Editorial Maya, 2002. 316p.

SCHERKENBACK W. La Ruta Deming: Hacia la Mejora Continua. Traducido por LUIS H. CARMONA Y GALINDO. 1ª Reimpr. México, MX: Editorial Continental, 1995.

DORBESSAN, J. R. (2000). Las 5S, herramientas de cambio. San Nicolás, Argentina: Universitaria de la U.T.N.

ARRIETA, J. G. (abril de 1999). Las 5S, Pilares de la Fábrica Visual. Universidad Eafit, 37- 39.

SANCHEZ, L. O. (2006). Aplicación de la Herramienta de las Cinco "S" en Frico's de Colima (tesis pregrado). Facultad de Contabilidad y Administración de Colima de la Universidad de Colima, Colima-México.