

BIBLIOGRAFÍA

- ARNOLD C. HAX y NICOLAS MAJLUF “*Estrategia para el liderazgo competitivo*”, Edición Granica S.A. primera edición, Argentina 2004.
- ALEJANDRA VARTULI Lic. En psicología Postgrado en Marketing Estratégico. Artículo : “*Servicios y clientes*”.
- FRANCISCO MIRANDA GONZALES, ANTONIO CHAMORRO MERA y SERGIO RUBIO LACOBIA, “*Introducción a la gestión de calidad*”, publicaciones universitarias 1ª Edición, Madrid – España 2007.
- GERRY JOHNSON y KEVAN SCHOLLES, “*Dirección estratégica*”, Edit. Prentice Hall, 5ª edición, España 1998.
- HAROLD KNOOTZ y HEINZ WEIHRICH, “*Administración una perspectiva global*”, Edit. Mc Graw Hill, 11ª edición, México, 1998.
- INMA RODRIGUEZ ARDURA “*Estrategias y técnicas de comunicación*” Una visión integrada en el Marketing. Primera edición Junio 2007.
- IDALBERTO CHIAVENATO, “*Administración de Recursos Humanos*”, 8va. Edición, 2007.
- IDALBERTO CHIAVENATO. “*Introducción a la teoría general de la administración*”. Ed. McGraw-Hill México 1989.
- JANELLE BARLOW. “*Valor emocional en el servicio. Estrategias para crear, conservar y fortalecer las relaciones con el cliente*”. México; group patria cultural, 2003.
- JOSE DANIEL BARQUERO, CARLOS RODRIGUEZ DE LLAUDER, MARIO BARQUERO, Marketing de Clientes ¿*Quién se ha llevado a mi cliente?*, 2ª. Edición, McGraw-Hill Interamericana de España, 2007.
- JUAN CARLOS RODRIGUEZ SERRANO “*Modelo de gestión de Recursos Humanos*” Primera Edición Abril 2007.
- PERE ESCORSA CASTELLS y JAUME VALLS PASOLA “*Tecnología e innovación en la Empresa*” Edición UPC, 2003.

- PHILIP KOTLER, “*Dirección de Mercadotecnia*”, 8ª Edición, Prentice Hall, 1996.
- PHILIP KOTLER y GARY ARMSTRONG, “*Fundamentos de Marketing*”, 6ta Edición, 2004.
- MICHAEL J. ETZEL, BRUCE J. WALKER “*Fundamentos del marketing*”, 13ª. Edición. Mcgraw-Hill, 2007.
- PHILIP KOTLER, DIONICIO CAMARA, IDELFONSO GRANDE e IGNACIO CRUZ, “*Dirección de Marketing*”, Edición del Milenio, Pearson Educación S.A., 2000.

DIRECCIONES DE PÁGINAS WEB

- http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente
- [http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/0/e88d210e51f9371ac125705b002c66c9/\\$FILE/cliente1y2.pdf](http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/0/e88d210e51f9371ac125705b002c66c9/$FILE/cliente1y2.pdf)
- <http://www.bisa.com/>
- <http://www.responsabilidadsocial empresarial.com/>
- <http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>