BIBLIOGRAFÍA

1. FORTUNATO CONTRERAS CONTRERAS, Indicadores de Gestión en Unidades de Información

http://eprints.rclis.org/5272/1/1_10.pdf

2. PINEDA MANDUJANO KARLA, “Técnicas de Producción”

Licencia Creative Commons: creativecommons.org/licenses/by/2.0/es/

www.wikilearning.com/que_es_la_manufactura_esbelta-wkccp-12502-1.htm

3. IVAN THOMPSON, “Definición del Cliente”

http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html

4. ESTRATEGIA MAGAZINE, “Satisfacción y servicio al cliente” http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/estrategia/conocimiento-y-satisfaccion-al-cliente-2.htm

Consultoría en Marketing, Recursos Humanos y Servicios en Informática - Capacitación Laboral y Empresarial.

5. PHILIP KOTLER, Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición, Págs. 40, 41. http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm

6. GRUPO KAIZEN, Selección de clientes http://www.grupokaizen.com/mck/Como_seleccionar_Clientes_Vitales.pdf

7. CARLOS HERNANDO CORDOBA TOBON, “4. Mapeo de Procesos” http://gerenciaprocesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?/categories/4-4-Mapeo-de-Procesos

8. ALLAN L. REID, Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones, de Editorial Diana, Pág. 54.

http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm

9. ALEXANDER VARON SANDOVAL "Generación de constructos para la investigación de los conflictos interdepartamentales entre Marketing, Producción y Logística".

Centro: Universidad Autónoma de Madrid

Tutor: Ignacio Redondo Bellón

Fecha: Marzo de 2007

http://81.92.210.122/listGrantees/teses/t_E05M054400CO.pdf

10. LAURA MÁRQUEZ MOLINA, Licenciada en Ciencias de la Comunicación

http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/71/comunicorgan.htm

11. LEFCOVICH, MAURICIO**,** Consultor en Administración de Operaciones y Estrategias de Negocios. Especialista en Kaizen, Seis Sigma, JIT, Calidad, Productividad y Reducción de Costos.

http://www.ilustrados.com

12. http://www.matematicasypoesia.com.es/Estadist/ManualCPE07p9.htm

13. Referencia en las normas ASTM E 691, ISO 5725 sobre todo la parte 2 de un total de 6, en la Guía ISO para evaluación de incertidumbres también conocida como GUM y en MSA.

http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r28900.DOC

14. -Norma NTC-2194**.** Vocabulario de términos básicos y generales en metrología.

Engineered Software, Inc.Copyright 1999.

http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/849/84903579.pdf

(www.engineeredsoftware.com/pepers/msa_rr.pdf).