

BIBLIOGRAFÍA

- **Patricia Wellington** Editorial Cómo brindar un servicio integral al cliente “Lo mejor de las estrategias Kaizen”
Ed. McGraw Hill, 1989
- **Masaaki Imai** La clave de la ventaja competitiva japonesa
Editorial Continental, 1992
- **Masaaki Imai** Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo
Editorial McGraw Hill, 1998.
- **Masaaki Imai** "Gemba" is a japanese word meaning "real place"
Editorial McGraw Hill, 1997
- http://www.tpmonline.com/articles_on_total_productive_maintenance/leanmfg/filosofiadelas5s.htm
- <http://www.femz.es/cursos/Calidad/Tema05/Capitulo5-2.html>
- <http://www.Kaizen-institute.com>
- <http://www.ceroaverias.com/principiosgen.htm>