

Referencias Bibliográficas

- Abad, R. (2005). El poder del reconocimiento. Recuperado el 12 de Noviembre de 2005, de http://www.microsoft.com/spain/empresas/rrhh/poder_reconocimiento.msp
- Aguado, R. J. (2005). Cultura organizacional. Recuperado el 30 de octubre de 2005, de <http://www.avantel.net/~rjaguado/cultura.htm>
- Ahmed, P.K. & Rafiq M. (2000). Advances in the internal marketing concept: Definition, synthesis and extension. *Journal of Services Marketing*, 37 (6), 1177-1186. Recuperado el 25 de septiembre de 2005, de la base de datos Emerald.
- Ahmed, P.K. & Rafiq M. (2003). Internal marketing issues and challenges. *European Journal of Marketing*, 37 (9), 449-462. Recuperado el 28 de septiembre de 2005 de la base de datos Emerald.
- Alarcón, A. (2005). La política de comunicación interna: Oportunidades y amenazas. Recuperado el 26 de noviembre de 2005, de http://www.microsoft.com/spain/empresas/rrpp/politica_comunicacion.msp
- Albizu, E. (1992). El plan de comunicación interna: Un paso adelante. *Cuadernos de Gestión*, (14), 125.
- BBC NEWS (2005), HSBC staff offered nursery places. Recuperado el 25 de Noviembre de 2005 de <http://news.bbc.co.uk/1/hi/business/4478963.stm>
- [Berry, L.L. \(1981\). The employee as customer, *Journal of Retail Banking*, 3, 25-8.](#) Recuperado el 3 de octubre de la base de datos Emerald.
- Byars, Ll. y Rue, L. (1984) *Administración de los recursos humanos : Conceptos y aplicaciones*. (1ª. ed). México, D.F: Interamericana.

- Covey, S. (1990). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva*. (1ª. ed). México, D.F:Paidós.
- Dibb, S. & Simkin, L. (1997). *Marketing and marketing planning: still barriers to overcome, EMAC conference proceedings, warwick*.
- Eltschinger, B. (s.f.), *La gestión de la calidad total y el aprendizaje permanente en una organización*. Recuperado el 12 de diciembre de 2005 de http://www.itu.int/itudoc/itu-d/hrdqpub/hrdq/hrdq73/tqmclpo1_ww7-es.doc
- Escat, C. M. (2005). *Marketing interno*. Recuperado el 10 de septiembre de 2005, de <http://www.ictnet.es/ICTnet/home/cv/documentos.jsp?area=gestEmp&cv=forma>
- [George, W.R. \(1990\)](#). Internal marketing and organizational behavior: a partnership in developing customer-conscious employees at every level, [Journal of Business Research, 20, 63-70](#). Recuperado el 27 de septiembre de 2005 de la base de datos de Emerald.
- González C, A. (2005). Total performance scorecards: *De la persona a la empresa*. *VIP Business*. 1, 48 -5.
- Gonzalez, M. (s.f.) *La socialización organizacional*. Recuperado el 6 de noviembre de 2005, de <http://www.emagister.com/la-socializacion-organizacional-cursos-659421.htm>
- [Grönoos, C. \(1981\)](#), Internal marketing and integral part of marketing theory, [Journal of Marketing of Services, 236-8](#). Recuperado el 2 de octubre de 2006 de la base de datos de Emerald.

- Hammer, M & Champy J, (1994) *Reingeniería*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Hammer, M. & Champy, J (1994). *Reingeniería de la corporación*. Recuperado el 28 de noviembre de 2005 de: <http://myuniv.atspace.com/Yo/Reing.html>
- Hernández R., Fernández C. & Baptista R. (2003). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal, México: McGraw-Hill
- HSBC. (2005). *Our people*. Recuperado el 1 de diciembre de 2005, de <http://www.hsbc.com/hsbc/csr/ourpeople;brochid=SWDH2ROTWECDTQFIYN0SGWQ>
- ILCE, (2005). *Sinergia*. Recuperado el 7 de diciembre de 2005 de <http://www.ilce.edu.mx/filosofia/sinergia.htm>
- Kotler, P., Bowen, J. y Makens, J. (2003). *Marketing for hospitality and tourism* (3a.ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P, (2000). *Marketing Management: The Millennium Edition*. London: England Prentice-Hall.
- Lahaba, N. (1997). *Aplicación de la gestión de la calidad total en algunas unidades de información*. Recuperado el 1 de diciembre de 2006 de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol6_2_98/aci02298.htm
- LAI. (2004). *Lean Implementation Program*. Recuperado el 1 de diciembre de 2006 de http://www.leanadvisors.com/lean_implementation.cfm
- Martin, R. A, (1992), Creating, and maintaining service cultura. *International Journal of Quality and Reliability Management, (9) 1, 9-19*. Recuperado el 2 de octubre de 2005 de la base de datos de Emerald.

- McDonald, M. (1992a). Ten barriers to marketing plan. *Journal of business & industrial marketing*, (7),1,5-18. Recuperado el 25 de septiembre de 2005 de la base de datos de Emerald
- McDonald, M. (1992b). Strategic marketing planning: a state-of-the-art review. *Journal of Marketing intelligence & planning*, (10),4,4-22. Recuperado el 25 de septiembre de 2005 de la base de datos de Emerald.
- Mitchell, A. & Taylor, S. (2004). Internal marketing: Key to successful volunteer programs. *Journal of Services Marketing*, 1, 25-26. Recuperado el 3 de octubre de 2005 de la base de datos Emerald.
- Navactiva. (2005). *Importancia del marketing dirigido al cliente interno*. Recuperado el 20 de noviembre de 2005 de <http://www.navactiva.com/web/es/amkt/doc/articulos/2005/10/33991.jsp>
- Rave Reviews. (s.f). *Do you need to market to your employees*. Recuperado el 6 de noviembre de 2005, de http://www.ravereviews.net/Internal_Branding.htm
- Ritz Carlton, (2005). *Employment*. Recuperado el 6 de diciembre de 2005 de <http://www.ritzcarlton.com/corporate/employment/default.asp>.
- Romero, M. (2004). *Marketing interno y sus ventajas*. Recuperado el 7 de diciembre de 2005, de <http://www.ictnet.es/ICTnet/home/cv/documentos.jsp?area=gestEmp&cv=f>
- Sánchez R. & Medina M. (2005). *Marketing interno: una herramienta para una adecuada gestión de los RR.HH*. Recuperado el 7 de diciembre de 2005, de <http://www.rrhmagazine.com/inicio.asp?url=/articulo/RRHH32.ASP>

- [Sasser, W.E. & Arbeit, S.F. \(1976\).](#) Selling jobs in the service sector. *Journal Business Horizons*, 61-2. Recuperado el 28 de septiembre de 2005 de la base de datos de Emerald
- Schein, E.H. (s.f.). *Socialización organizacional y la profesión de la administración de empresas*. Recuperado el 6 de noviembre de 2005, de www.actualidadempresarial.com/numero58/Not5277.Asp
- Selman, J. Evered,R. (1993), *Coaching y el Arte del Management*. Recuperado el 15 de octubre de 2006 de <http://www.coachingempresarial.com>
- SONY. (2005). *Cómo desarrollar un programa de reconocimiento para empleados*. Recuperado el 5 de noviembre de 2005, de <http://www.sony.com.pe/b2b/empleado.htm>
- TMC GROUP. (2001). *Adiestramiento de retroalimentación y recomendaciones*. Recuperado el 6 de noviembre de http://www.tmctraining.com/whatwedo_sp.htm
- Thompson, T.W, Berry, L.L & Davidson, P.H, (1978), *Banking Tomorrow: Managing Markets Through Plannin*. New York, EE.UU.: Van Nostrand Reinhold Company
- [Winter, J.P., 1985,](#) Getting your house in order with internal marketing: a marketing prerequisite. *Journal Health Marketing Quarterly*, (3), 1, 69-77. Recuperado el 29 de septiembre de 2005 de la base de datos de Emerald.