



BIBLIOGRAFÍA

- Chen, I.J, Paetsch K.A. y Paulraj A. (1997). Quality manager involment and quality performance Internacional Journal of Operations and Production Management. Vol. 17 No. 4 pp.399- 412.
- Corbett, L.M. y Rastrick K.N. (2000). Quality performance and organizational culture. A New Zealand Study. International Journal of Quality & Reliability Management.Vol. 17 No. 1 pp.14-26.
- Evans, J.R. y Lindsay, W. (2002). Administración y control de la calidad. Cuarta Edición. México, Thompson Editores.
- Feigenbaum, A.V. (1986) Control Total de la Calidad. Segunda edición en español de la tercera en inglés. México, McGraw-Hill, Inc.
- Franceschini, F. y Rafele C. (2000). Quality evaluation in logistic services. International Journal of Agile Management Systems. pp. 49-53.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2003). Metodología de la Investigación. Tercera Edición. México. McGraw –Hill.
- Hersey, P., Blanchard, K.H: y Johson D.E. (1998). Administración del Comportamiento Organizacional. Liderazgo Situacional. Séptima Edición. México. Prentice Hall.
- James, P. (2001). Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. España, Prentice Hall.



-
- Juran, J. M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Tercera edición. Madrid, Ediciones Díaz de Santos.
 - Juran, J.M. y Gryna, F.M. (2002). Análisis y Planeación de la Calidad. Del desarrollo del producto al uso. Tercera Edición. México. McGraw –Hill.
 - Lee, T. N., Fawcett, S. E. y Briscoe, J. (2002). Benchmarking the challenge to quality program implementation. Benchmarking: International Journal. Vol. 9 No. 44 pp. 374-387.
 - Lester R.H. y Harry E. (1989). Control de Calidad y Beneficio Empresarial. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.
 - Sarabia, F. (Comp.) (2000). Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas. Madrid. Ediciones Pirámide.
 - Sebastianielli, R. y Tamimi N. (2002). How product quality dimensions relate to defining quality. International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 19 No. 4 pp. 442-453.
 - PREMIO NACIONAL DE CALIDAD. Modelo Nacional para la Calidad Total 2004. <http://www.economia-premios.gob.mx/calidad/matpromo.asp>