



BIBLIOGRAFÍA

- Baldrige National Quality Program, U (2009). Criteria for performance Excellence. EUA.
- Chase, R., Jacobs, F. y Aquilano, N. (2004). Estrategia de operaciones y administración del cambio. En Chase, R., Jacobs, F. y Aquilano, N. (Eds.), Administración de la producción y operaciones para una Ventaja Competitiva (pp. 4-23). México: Mc Graw Hill
- Crosby, Philip B. (1999). Calidad sin lágrimas. El arte de administrar sin problemas. México: Cecsa
- Deming, Edwards W. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. España: Ediciones Díaz de Santos, SA
- Fleitman, J. (2007). Evaluación integral. En Fleitman, J. (Ed.), Evaluación integral para implantar modelos de calidad (pp. 1-10). México: Pax México
- Fleitman, J. (2007). Coordinación de la evaluación integral. En Fleitman, J. (Ed.), Evaluación integral para implantar modelos de calidad (pp. 11-34). México: Pax México
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista P. (2003). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill
- Jerome, K., (2009). La confianza como activo. Expansión, 13 de septiembre de 2009.



Bibliografía

- Juran, J. (2007). Calidad: una revolución continua. En Juran, J. (Ed.), Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos (pp. 1-12). España: Díaz de Santos, S.A.
- Juran, J. (2007). Cómo pensar sobre la calidad. En Juran, J. (Ed.), Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos (pp. 13-26). España: Díaz de Santos, S.A.
- Juran, J. (2007). Motivación para la calidad. En Juran, J. (Ed.), Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos (pp. 285-308). España: Díaz de Santos, S.A.
- Lussier, R. y Achua, C. (2004). ¿Quién es un líder? En Lussier, R. y Achua, C. (Eds.), Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades (pp. 2-26). México: Thomson
- Lussier, R. y Achua, C. (2006). Rasgos y ética del liderazgo. En Lussier, R. y Achua, C. (Eds.), Liderazgo. Teoría, Aplicación y Desarrollo de habilidades (pp. 26-61). México: Thomson
- Nava, Victor M. (2008). ISO 9001-2008. Elementos para conocer e implantar la norma de calidad para la mejora continua. México: Limusa
- Patricia, R., (2009). Haga suya la estafeta. Expansión, 13 de septiembre de 2009. 110-114
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2000). El cliente y sus expectativas del servicio. En Zeithaml, V. y Bitner, M. (Eds.), Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa (pp. 61-89). México: Mc Graw Hill



Bibliografía

- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2000). El cliente y sus percepciones del servicio. En Zeithaml, V. y Bitner, M. (Eds.), Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa (pp. 90-127). México: Mc Graw Hill.