

Bibliografía

Bibliografía

Berry, L., Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (1990). Five imperatives for improving service quality.

Crosby, P. (1979). *Quality is free.* Nueva York: McGraw-Hill.

Crosby, P. (1987). Calidad sin lágrimas: El arte de administrar sin problemas. México: Compañía Editorial Continental CECOSA.

Crosby, P. (1996). Quality is Still free. Nueva York: McGraw-Hill

Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid: Thomson Editores.

Evans, J. y Linday (2000). Administración y control de la calidad. México: Thomson Editores.

Feigenbaum, A. (1994). Control total de la calidad. Compañía Editorial. México: Norma.

Garvin, D. (1988). Managing Quality. Nueva Cork: The Free Press.

Isihikawa, K. (1998). ¿Que es control total de calidad?, La modalidad japonesa. México: Norma.

Juran, J. (1992). Juran on quality by design. Nueva York: The Free Press.

Juran, J. (1979). Quality Control Handbook. Nueva York. McGraw-Hill

Juran, J. (1980). Quality Planning and Analysis. Nueva York. McGraw-Hill

Walton M (1990). Cómo administrar con el método deming. Editorial. México: Norma