



BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antony, J. (2002). Design for six sigma: a breakthrough business improvement strategy for achieving competitive advantage. Work Study. Vol. 51 (1). Pp. 6-8.
- Banuelas, R. y Anthony, J. (2002). Factores críticos del éxito para la puesta en práctica acertada de seis proyectos de la sigma en organizaciones. El Comportamiento de TQM. Vol. 14 (2). Pp. 92-99.
- Barba, E., Boix, F. y Cuatrecasas, L. (2000). Seis Sigma: Una iniciativa de Calidad Total. Barcelona. Gestión 2000.
- Boxwell, J. (2003). Benchmarking Staff. <http://www.members.tripod.com>. Marzo 2003.
- Breyfogle III, F., Cupello, J. y Meadows, B. (2001). A Practical Guide to Understanding, Assesing, and Implementing the Strategy That Yields Bottom-Line Success. USA. Wiley-Interscience.
- Cantú, H.(2001). Desarrollo de una Cultura de Calidad.(2da ed.). México. McGraw-Hill.
- Ciampa, D. (2003). Calidad Total. <http://www.geocites.com>. Marzo 2003.
- Dale, B., Williams, R. y Van Der Wiele, T. (2000). Marginalización de la calidad: ¿Hay un caso a contestar? . El Comportamiento de TQM. Vol. 12 (4). Pp. 266-274.
- Danhke, cfr. Hernández, R., Fernández C. y Baptista L. (2003). Metodología de la Investigación.(3era ed.). México. McGraw – Hill.
- De Feo, J. y Zion, B. (2002). Creating strategic change more efficiently with a new Design for Six Sigma process. Journal of Change Management. Vol. 3 (1). Pp. 60-80
- Galgano, A.(1993). Calidad Total: Clave estratégica para la competitividad de la empresa. Madrid. Díaz de Santos.

- Harry, cfr. Breyfogle III, F., Cupello, J. y Meadows, B. (2001). A Practical Guide to Understanding, Assesing, and Implementing the Strategy That Yields Bottom-Line Success. USA. Wiley-Interscience.
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista L. (2003). Metodología de la Investigación.(3era ed.). México. McGraw – Hill.
- López, G. (2003). Metodología Six Sigma: Calidad Industrial. <http://www.mercadeo.com> . Febrero,2003.
- Pande, P., Neuman, R. y Cavanagh, R. (2000). The Six Sigma Way: How GE, Motorola, and Other Top Companies Are Honing Their Performance. USA. McGraw-Hill.
- Pand, P. y Holp, L. (2002). ¿Qué es Seis Sigma?. Madrid. McGraw – Hill.
- Scarnati, J. y Scarnati, B. (2002). Empowerment: The key to quality. The TQM Magazine. Vol. 14 (2). Pp. 110-119.
- Senlle, A. y Stoll, G. Calidad Total según las Normas ISO 9000. <http://members.tripod.com>. Marzo 2003.
- Slater, cfr. Breyfogle III, F., Cupello, J. y Meadows, B. (2001). A Practical Guide to Understanding, Assesing, and Implementing the Strategy That Yields Bottom-Line Success. USA. Wiley-Interscience.
- Thompson, P. y Lewis M. (2002). UVa Compliance Department Uses Six Sigma Model to Improve Performance. Journal of Health Care Compliance. Vol. 4. Pp. 19-23
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). Calidad en el Servicio. México. McGraw – Hill.