BIBLIOGRAFIA

CALIDAD.

Aburto Jiménez, M. (1992). Administración por calidad. México: Compañía editorial Continental, S.A. de C.V.

Grönroos, C; tr. Ramirez Leon, R. F; Criado Fernandez, J. M. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Heskett~W, J.L; Sasser Jr, E; Hart, C. W.L. (1993). Cambios creativos en servicios. Madrir: Edicios Diaz de Santos, S.A.

Hunt, V. D. (1992). Quality in America How to implement a competitive quality program. Illinois, USA: Business One Irwin.

Jonson, R.S. (1993). TQM: Management processes for quality operations. Wisconsin, USA: ASQC quality prees.

Lovelock, C. H. (1997). Mercadotecnia de servicios. México: Pearson.

Moreno-Luzón, M. D. [et al.]. (2001). Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos. Madrid: Prentice Hall.

Paul, J. (1997). La gestión de la calidad total: un texto introductorio. Madrid: Prentice Hall.

Sewell, C. (1994). Clientes para siempre. México: McGraw-Hill.

IMAGEN.

Chaves, N. (2003). La imagen corporativa. Teoría y metodología de la identificación institucional. (Segunda edición, quinta tirada). Barcelona, España: Gustavo Pili, SA.

Costa, J. (2004). Identidad Corporativa. (Primera edición, quinta reimpresión). México: Trillas.

Costa, J. (2004). La imagen de marca. Un fenómeno social. Barcelona, España: Paidós.

Gordoa, V. (2003). Imagología. México: Grijalbo.

Rowden. M. (2003). El arte de la identidad. Cómo crear y manejar una identidad corporativa exitosa. México: McGraw-Hill.

TELEFONÍA

Cárdenas de la Peña, E. (1987). Historia de las Comunicaciones y los Transportes en México. México: Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Kuhlmann, F; Alonso C., Antonio; Mateos A. (1989). Comunicaciones: pasado y fuuros. México: Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, Centro de estudios prospectivos, A.C. Fondo de Cultura Económica.

Rodríguez Castañeda, R. (1995). Operación Telmex contacto con el poder. México: Grijalbo.

Metodología:

Babbie, E. (2000). Fundamentos de la investigación social. México: Editorial Thomson.

PÁGINAS WEB.

Aguado, R. J. (Mayo 1991). Administración de la Calidad Total. *Extractos del informe presentado a la Cámara de Representantes de los Estados Unidos de Norteamérica, por la General Accounting Office.* Consultado en Marzo 26, 2004, de http://www.avantel.net/~rjaguado/gao.html

Biografía de Philip Crosby. (1999). *Philip Crosby Associate II, Inc.* Consultado en Abril 12, 2005, de http://www.philipcrosby.com.mx/biografia.htm

Control de calidad. (n.d.). *Monografías.com*. Consultado en Abril 29, 2005, de http://www.monografias.com/trabajo5/conca/conca.shtml#juran

Costa, J. (Agosto-Septiembre 2003). *Revista electrónica Razón y Palabra No. 34*. Consultado en Enero 28, 2005, de http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n34/jcosta.html

Cronología de la telefonía en México. (Febrero 28, 2005). *Comisión Federal de* Telecomunicaciones. Consultado en Marzo 4, 2005, de http://www.cofetel.gob.mx/html/la_era/info_tel2/hist7.shtml

Estévez, A., Riverola, F. (2002). Nacimiento de Internet. Consultado en Abril 12, 2005, de http://www.iese.edu/en/files/6_6758.pdf

Henry Ford, el padre de la industria americana. (n.d.). Consultado en Abril 12, 2005, de http://www.universoe.com/social/articulo/historia/20_ford.shtml

Historia AEG. (n.d.). Consultado en Abril 29, 2005, de

http://www.aeg-pt.com/internet/Cms2003ES.nsf/vwSL2PagesLinkNavES/EMPRESAHistoria%20AEGVersion%20Html!OpenDocument

Identidad Corporativa. Un poco de historia. (1999-2003). *Newsartesvisuales.com*. Consultado en Abril 15, 2005, de http://www.newsartesvisuales.com/identi/ident3.htm

Información Corporativa. Introducción a Telmex. Telmex a partir de la privatización. (2005). *Telmex.com*. Consultado en Marzo 4, 2005, de http://www.telmex.com/explorer/esto/pt_seccion.jsp?p=esto_infcorp_intro_historia.html

"Las palabras separan, las imágenes unen" Otto Neurath. (30 Junio, 2002). *Terremoto.net*. Consultado en Abril 29, 2005, de http://www.terremoto.net/x/archivos/000014.html

Loewy, R. (2004). Biografías y Vidas. Consultado en Abril 29, 2005, de http://www.biografiasyvidas.com/biografia/l/loewy.htm

Nuestra empresa. Presentación Institucional. Historia. (2005). *Axtel Tu Nueva Compañía Telefónica*. Consultado en Marzo 4, 2005, de http://www.axtel.com.mx/empresa/historia.asp

Peter Behrens.(1998-2005). Consultado en Abril 28, 2005, de

http://www.epdlp.com/arquitecto.php?id=15

Philips, AEG and Siemens. (Julio 2004). *Ketupa.net media profile polygram, decca & DG*. Consultado en Abril 29, 2005, de http://www.ketupa.net/polygram1.htm#aeg

Pietsch, M. (n.d.). Industrialismo. Consultado en Abril 12, 2005, de http://www.mercaba.org/Mundi/3/industrialismo.htm

Pioneer of the Branding Phenomena. (n.d.). *Area of Design*. Consultado en Abril 29, 2005, de http://www.areaofdesign.com/spotlights/walterlandor.htm

Ruiz-Olalla, C. (2001). Gestión de la calidad del servicio. *5campus.com, Control de Gestión.* Consultado en Marzo 24, 2004. http://www.5campus.com/leccion/calidadserv

Schwartz, R. Analfabetos tecnológicos, ¿correlación directa con la fortuna de Slim?. (Marzo, 11. 2005). *Portal mexico.com, la palabra.com.* Consultado en Abril, 12, 2005, de http://www.mexico.com/lapalabra/index.php?method=una&idarticulo=18429

Spiegel, H. W. Antología por Hernández A. R. (n.d.). Apuntes de historia del pensamiento económico, extractos del libro: "The Growth of Economic Thougt". Consultado en Abril 12, 2005, de http://www.vas.mx/Departamentos/publicciones/TEXTOS/pensamiento.htm.

Cofetel (2005). Consultado en Mayo 16 de 2005 en http://www.cofetel.gob.mx/html/5_est/graficas/lineastelfonicas_01.shtml

MAXCOM reporta resultados del primer trimestre de 2005. (2005). Consultado en Mayo 16 de 2005 en http://www.ahciet.net/actualidad/noticias/nnoticia.asp?idc=10022&idcc=27&idnotic=11552&ndp=Falso

Carlos Slim Helú. (2005). Consultada el 18 de mayo del 2005 en: http://es.wikipedia.org/wiki/Carlos_ Slim_Hel%C3%BA