

## Referencias

Acutech. (2009). The HAZOP method. Recuperado el 23 de febrero de 2009 de [http://www.acusafe.com/Hazard\\_Analysis/HAZOP\\_Technique.pdf](http://www.acusafe.com/Hazard_Analysis/HAZOP_Technique.pdf)

Affinity Consulting. (2000). The seven management and planning tools. Recuperado el 10 de Septiembre de 2008 de [http://www.affinitymc.com/Affinity\\_Diagram.pdf](http://www.affinitymc.com/Affinity_Diagram.pdf)

Aguilar Tamayo, M.F. (2006). El mapa conceptual una herramienta para aprender y enseñar. *Platicidad y restauración neurológica*, 5, 1-11. Recuperado el 26 de febrero de 2009 de <http://ufap.dgdp.uaa.mx/descargas/EIMapaConceptual.pdf>

Aiteco Consultores. (2009). Métodos y herramientas de la calidad. Recuperado el 2 de marzo de 2009 de <http://www.aiteco.com/herramie.htm>

Akao, Y. (1990). *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design*. Cambridge, MA: Productivity Press.

Alegría, G. (2009). Información para competir. Recuperado el 24 de marzo de 2009 de <http://www.microsoft.com/spain/empresas/marketing/benchmarking.msp>

Álvarez Medina, M.L. (2003). Competencias centrales y ventaja competitiva: El concepto, su evolución y su aplicabilidad. *Revista contaduría y administración*, 209, 8-10. Recuperado el 5 de octubre de 2008 de Ejournal UNAM base de datos.

American Society for Quality (2007). Customer Satisfaction. Recuperado el 28 de Octubre de 2008 de <http://www.asq.org/learn-about-quality/basic-concepts.html>

American Society for Quality (2008). Six sigma. Recuperado el 28 de Octubre de 2008 de <http://www.asq.org/sixsigma/basic-concepts.html>

Armendáriz, L. (2007). Hoteles de categoría especial. Recuperado el 25 de marzo de 2009 de <http://www.hotelesboutique.com/images/inthenews/MexicoDesconocido.pdf>

Arnoletto, E.J. (2007). *Administración de la producción como ventaja competitiva*. Edición electrónica gratuita en [www.eumed.net/libros/2007b/299/](http://www.eumed.net/libros/2007b/299/)

Asociación Latinoamericana de QFD. (2008). ¿Qué es el QFD? Recuperado de la Asociación Latinoamericana de QFD el 8 de marzo de 2009 de [http://www.qfdlat.com/\\_Que\\_es\\_el\\_QFD/\\_que\\_es\\_el\\_qfd\\_.html](http://www.qfdlat.com/_Que_es_el_QFD/_que_es_el_qfd_.html)

- Automobile american association. (2009). AAA Diamond Rating Process. Recuperado el 20 de marzo de 2009 de <http://www.aaanewsroom.net/Main/Default.asp?CategoryID=9&SubCategoryID=22&ContentID=86&>
- Automobile american association five diamond hotels. (2009). AAA Diamond Rating Levels for Hotels/Motels. Recuperado el 20 de marzo de 2009 de <http://www.aaanewsroom.net/Main/Default.asp?CategoryID=9&SubCategoryID=22&ContentID=87&>
- Automobile american association five diamond restaurants. (2009). AAA Diamond Rating Levels for Restaurants. Recuperado el 20 de marzo de 2009 de <http://www.aaanewsroom.net/Main/Default.asp?CategoryID=9&SubCategoryID=22&ContentID=104&>
- Bartle, P. (2007). La sesión de tormenta de ideas. Recuperado el 27 de febrero de 2009 de <http://www.scn.org/mpfc/modules/brn-ints.htm>
- Berberena, V.H. (2009). Diseño de experimentos estadísticos en la mercadotecnia: un enfoque realmente cuantitativo en la investigación de mercados. Recuperado el 8 de marzo de 2009 de la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública A.C. de [http://www.amai.org/pdfs/revista-amai/AMAI-13\\_art1.pdf](http://www.amai.org/pdfs/revista-amai/AMAI-13_art1.pdf)

- Besterfield, D., Besterfield-Michna, C., Besterfield, G. y Besterfield-Sacre, M. (1999). *Total Quality Management. 2<sup>nd</sup> ed.* Columbus, Ohio: Prentice Hall.
- Bojanic, D.C. (2000). Quality measurement in professional service firms. *Journal of Professional Services Marketing*, 7 (2). Recuperado el 2 de septiembre de 2008, de Emerald database.
- Bolt, A. (1999). QFD Jurásico: Integrando el despliegue de la función de calidad de productos y servicios. Recuperado de la Asociación Latinoamericana de QFD el 14 de marzo de 2009 de [http://www.qfdlat.com/Casos\\_Articulos/QFD\\_Jurasico\\_29Ago02.pdf](http://www.qfdlat.com/Casos_Articulos/QFD_Jurasico_29Ago02.pdf)
- Bossert, J. (1992). *Quality function deployment: a practitioner's approach.* Wisconsin: ASQC Quality Press.
- Cabrero García, L. (2002). *El debate de la investigación cualitativa frente a investigación cuantitativa.* México, D.F.: Universidad de Alicante.
- Calidad turística de Chile. (2009). Certificación. Recuperado el 19 de marzo de 2009 de <http://www.calidadturistica.cl/>
- Camp, R. C. (2008). Benchmarking: The Search for Industry Best Practices That Lead to Superior Performance. Recuperado el 22 de marzo de 2009 de <http://www.asq.org/learn-about-quality/benchmarking/overview/overview.html>

CANIRAC. (2009). ¿Qué es el programa H?. Recuperado el 10 de febrero de 2009 de <http://www.caniracnacional.com.mx/serv-cap-a-03.php>

Castro, A. (2008). *Nuevas Herramientas de Calidad Aplicadas a las MPYMES*. Recuperado el 20 de diciembre de 2008 del Comité Nacional de Productividad e Innovación Tecnológica, A.C. [www.compite.org.mx](http://www.compite.org.mx)

Centre for measurement study and quality certification. (2009). ¿Qué es un certificado de calidad?. Recuperado el 23 de marzo de 2009 de <http://arr.carm.es/Agencia/doc/CertificadoDeCalidad.pdf>

Centro de Innovación Aplicada en Tecnologías Competitivas. (2009). Que es la certificación. Recuperado el 19 de marzo de 2009 de <http://www.ciatec.mx/certificacion/certificacion.htm>

Club de calidad tesoros de Michoacán. (2009). Que es Tesoros. Recuperado del Portal de Club de calidad tesoros de Michoacán Hoteles & Restaurantes el 9 de marzo de 2009 de <http://www.tesorosmichoacan.com/whatise.htm>

COFEMERMIR. (2009). Normas oficiales mexicanas turísticas. Recuperado el 20 de marzo de 2009 de [www.cofemermir.gob.mx](http://www.cofemermir.gob.mx)

Colegio Alemán de Santiago. (2009). Edgard de Bono. Recuperado el 8 de marzo de 2009 de [www.dsstgo.cl/deptos/filosofia/biblioteca/inteligencia/debono.doc](http://www.dsstgo.cl/deptos/filosofia/biblioteca/inteligencia/debono.doc)

Coloma, G. (1999) Diferenciación de Productos y Poder de Mercado. Recuperado el 15 de noviembre de 2008 de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de la Plata Argentina, [www.depeco.econo.unlp.edu.ar/doctrab/doc5.pdf](http://www.depeco.econo.unlp.edu.ar/doctrab/doc5.pdf)

Compite. (2007). Mejora continua para la satisfacción del cliente. Recuperado el 10 de marzo de 2009 de [http://74.125.95.132/search?q=cache:\\_4488KEKZPAJ:www.compite.org.mx/eventosn/RELATORIAS/MEMORIAS/3a.%2520Sesi%C3%B3n%2520Simultanea/3a.%2520Simultanea%2520Don%2520Alberto%25203/MEJORA%2520CONTINUA%2520PARA%2520LA%2520SATISFACCI%C3%93N%2520DEL%2520CLIENTE.ppt+diagrama+de+pareto&cd=35&hl=es&ct=clnk&gl=mx](http://74.125.95.132/search?q=cache:_4488KEKZPAJ:www.compite.org.mx/eventosn/RELATORIAS/MEMORIAS/3a.%2520Sesi%C3%B3n%2520Simultanea/3a.%2520Simultanea%2520Don%2520Alberto%25203/MEJORA%2520CONTINUA%2520PARA%2520LA%2520SATISFACCI%C3%93N%2520DEL%2520CLIENTE.ppt+diagrama+de+pareto&cd=35&hl=es&ct=clnk&gl=mx)

Contacto PYME. (2009). El QFD como herramienta para la innovación y desarrollo de nuevos productos. Recuperado el 24 de febrero de 2009 de [http://www.contactopyme.gob.mx/archivos/metodologias/FP2006-349/inovacion\\_gestion\\_tecnologia/inovacion4.swf](http://www.contactopyme.gob.mx/archivos/metodologias/FP2006-349/inovacion_gestion_tecnologia/inovacion4.swf)

Cospin, O. (2008). 7 herramientas básicas para el control de calidad. Recuperado el 13 de abril de 2009 de

<http://hosting.globalcorporativa.com/empresa/general/monografias/monografia8.pdf>

Crosby, P.B. (1999). *Quality is still free: Making quality certain in uncertain times*. New York: Mc Graw Hill.

Cruz, N.F. (2006). Herramientas y técnicas de la calidad. Recuperado el 12 de abril de 2009 de <http://www.navactiva.com/web/es/acal/doc/articulos/2006/08/39260.php?np=3>

Chakrabarty, A. y Chuan, K. (2006). Applying six-sigma in the service industry: A review and case study in call center services. *Management of Innovation and Technology*, 2. 728-732. Recuperado el 15 de octubre de 2008 de IEEE International Conference database.

Chambers, L. (2006). Empowerment or pseudo-empowerment: your associates know the difference. Recuperado el 15 de marzo de 2008 de <http://www.hotelnewsresource.com/article22606.html>

Chase, R.B., Aquilano, N.J. y Jacobs, F. R. (2000). *Administración de producción y operaciones: manufactura y servicios (8 ed)*. Colombia: Mc Graw Hill.

Delgado Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Tercera edición. México, D.F.

Diario oficial de la federación. (2008). La modernización de la empresa: factor de competitividad. Recuperado el 28 de febrero de 2009 de <http://www.sectur.gob.mx/work/sites/sectur/resources/LocalContent/11249/2/Lamodernizacondelaempresa.pdf>

DIT Asesores. (2007). Clubes de calidad. Recuperado el 10 de febrero de 2009 de <http://www.ditglobal.com/index.php/clubes-de-calidad.html>

Estrella de Belem. (2009). Presente y pasado. Recuperado el 12 de marzo de 2009 de [www.estrelladebelem.com.mx](http://www.estrelladebelem.com.mx)

Evans, C. (2007). St. Clair Hospital wins 100 best places to work in PA award for consecutive years. Recuperado el 20 de Agosto de 2008, de <http://www.stclair.org/newsreleases.asp?NewsID=187>

Evans, J.R. y Lindsay, W.M. (2000). *Administración y control de la calidad (4 ed)*. México: International Thomson Editores.

Expansión. (2008). Los pequeños se lanzan a lo grande. Recuperado de la Revista Expansión el 18 de marzo de 2009 de [http://www.expansion.com.mx/nivel2.asp?cve=952\\_39&xsl=print.xsl&y=1](http://www.expansion.com.mx/nivel2.asp?cve=952_39&xsl=print.xsl&y=1)

Flores, F. (2007). La gobernanza: hacia un nuevo paradigma en la gestión turística. Recuperado el 23 de diciembre de 2008 de <http://www.euroal.net/pdfs/conferencia.pdf>



Flores, J. (2003). Identificación y evaluación de riesgo HAZOP. Recuperado el 20 de febrero de 2009 de [http://www.mantenimientoplanificado.com/Articulos%20gesti%C3%B3n%20mantenimiento\\_archivos/hazop.pdf](http://www.mantenimientoplanificado.com/Articulos%20gesti%C3%B3n%20mantenimiento_archivos/hazop.pdf)

Foreman, E. (2005). The Analytic Hierarchy Process: An exposition. Recuperado de AHP Expo el 26 de febrero de 2009 de <http://www.johnsaunders.com/papers/ahpexpo.pdf>

Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad. (2009). Diagrama de dispersión. Recuperado el 14 de marzo de 2009 de [http://www.fundibeq.org/metodologias/herramientas/diagrama\\_de\\_dispersion.pdf](http://www.fundibeq.org/metodologias/herramientas/diagrama_de_dispersion.pdf)

Gobierno del Estado de Puebla. (2008). Programa Moderniza. Recuperado el 22 de febrero de 2009 de <http://portalgp.puebla.gob.mx/docs/sectur/58882.pdf>

Gobierno del estado de Jalisco. (2008). MPYMES Turísticas: Programa de modernización para las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas. Recuperado de Portal del Gobierno del estado de Jalisco el 26 de febrero de 2009 de [www.jalisco.gob.mx/PortalTransparencia.nsf/TodosWeb/2E8ADEC50C3E56060625737C006BAF06/.../MPYMES](http://www.jalisco.gob.mx/PortalTransparencia.nsf/TodosWeb/2E8ADEC50C3E56060625737C006BAF06/.../MPYMES)

Goetsch, D. y Davis, S. (2000). Introduction to total quality. Traducción libre, *QFD, despliegue de la función de calidad* (1-17). México: Merrill.

González, C. D. (2006). La retención del cliente. Recuperado el 22 de noviembre de 2008 de <http://www.estrategiamagazine.com.ar/ediciones/edicion0068/marketing.asp>

González, V. (2009). *De la voz del cliente al diseño de servicios QFD*. Monterrey: Centro de calidad y manufactura ITESM.

Hashmi, K. (2008). *Introduction and implementation of total quality management (TQM)*. Recuperado el 25 de octubre de 2008, de ISix Sigma online library de <http://www.isixsigma.com/library/content/c031008a.asp>

Hoteles con Ángel. (2009). Hoteles con ángel: el grupo. Recuperado el 21 de marzo de 2009 de <http://www.hotelesconangel.com/historia.html>

Instituto Aragonés de Fomento. (2009). Herramientas de gestión de calidad. Recuperado el 4 de abril de 2009 de <http://www.programaempresa.com/empresa/empresa.nsf/paginas/03A22725777BA653C1256FB70061013D?OpenDocument>

Instituto Aragonés de Fomento. (2009). Las Herramientas para la mejora de la calidad. Recuperado el 26 de febrero de 2009 de <http://www.iaf.es/webiaf.nsf/paginas/D0FB97329848A13EC12573A1004E5A71?OpenDocument>

Instituto de innovación y calidad gubernamental. (2008). Quality function deployment QFD. Recuperado el 17 de marzo de 2009 de [www.e-oaxaca.gob.mx/innovacg/descargar\\_archivo.php?download...doc&c=CALIDAD%20PARA%20TI](http://www.e-oaxaca.gob.mx/innovacg/descargar_archivo.php?download...doc&c=CALIDAD%20PARA%20TI)

Instituto de investigaciones jurídicas de la UNAM. (2008). Normas oficiales mexicanas. Recuperado el 18 de marzo de 2009 de <http://www.juridicas.unam.mx/>

Instituto mexicano de normalización y certificación. (2008). Distintivo H. Recuperado el 1 de marzo de 2009 de [http://www.imnc.org.mx/distintivoh\\_c\\_240.html](http://www.imnc.org.mx/distintivoh_c_240.html)

International association for standardization. (2009). *ISO 9000 essentials*. Recuperado el 10 de octubre de 2008 de [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/management\\_standards/iso\\_9000\\_iso\\_14000/iso\\_9000\\_essentials.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/iso_9000_iso_14000/iso_9000_essentials.htm)

Investigaciones de la UNAM. (2007). Just in time: el camino hacia la excelencia. Recuperado el 8 de marzo de 2009 de <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/050912100407-JUST.html>

iSix Sigma (2008). What is Six Sigma?. Recuperado el 30 de octubre de 2008 de [http://www.isixsigma.com/sixsigma/six\\_sigma.asp](http://www.isixsigma.com/sixsigma/six_sigma.asp)

iSixSigma. (2009). Advantages And Disadvantages Of Six Sigma. Recuperado el 9 de marzo de 2009 de [http://finance.isixsigma.com/newsletter/archive/newsletter.asp?id=381#section3\\_linktitle2](http://finance.isixsigma.com/newsletter/archive/newsletter.asp?id=381#section3_linktitle2)

Jaggi, S. (2009). The Six Sigma Syndrome. Recuperado el 20 de febrero de 2009 de <http://www.expresshospitality.com/20051130/hospitalitylife01.shtml>

Kall, D. (2006). What is total quality management? Recuperado el 2 de noviembre de 2008 de Universidad de Texas, [http://www.dbainc.com/public\\_html/dba2/library/tqm.html](http://www.dbainc.com/public_html/dba2/library/tqm.html)

Lamprecht, J.L. (1994). *ISO 9000 and the service sector*. Wisconsin: ASQC Quality Press.

Letodiani, S. (2006). Empowerment: Ventajas en Términos de Rentabilidad. Recuperado el 1 de febrero de 2009 de

<http://www.globalactiveconsulting.com/asesoria/articulos/organizacion-rrhh/empowerment-rentabilidad.php>

López, G. (2001). Metodología six sigma: Calidad industrial. *Instituto de ingeniería UABC, 1, 1-13*. Recuperado el 15 de noviembre de 2008 de Neoediciones JP & A base de datos.

López, S. (2000). QFD: El despliegue de la función calidad en empresas de servicio. Madrid: Club Gestión de Calidad. Recuperado el 10 de marzo de 2009 de [http://findarticles.com/p/articles/mi\\_qa3796/is\\_199910/ai\\_n8862696](http://findarticles.com/p/articles/mi_qa3796/is_199910/ai_n8862696)

Loughborough university of technology. (2009). Phased Mission Modelling using Fault Tree Analysis. Recuperado el 13 de marzo de 2009 de <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/handle/2134/3732>

Manrique Maldonado, C. (2001). Control estadístico de procesos y aplicaciones a empresas de servicios. Recuperado el 5 de marzo de 2009 de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas de [http://portal.cnsf.gob.mx/pls/portal/docs/PAGE/CNSF/SUPERIOR/ACERCA\\_DE\\_LA\\_CNSF/EVENTOS/EVENTOS\\_ANTERIORES/DDT72.PDF](http://portal.cnsf.gob.mx/pls/portal/docs/PAGE/CNSF/SUPERIOR/ACERCA_DE_LA_CNSF/EVENTOS/EVENTOS_ANTERIORES/DDT72.PDF)

Masters, R.J. (1996). Overcoming the barriers to TQM's success. *Quality progress, 1, 53-55*. Recuperado el 27 de octubre de 2008 de American society for quality database.

McManus, J.J. y Hutchinson L. (2001). TQM in service design. *Managing Service Quality*, 6 (1), 40-44. Recuperado el 10 de enero de 2009 de Emerald database.

México desconocido. (2009). Hoteles de categoría especial. Recuperado el 23 de marzo de 2009 de <http://www.mexicodesconocido.com.mx/interior/index.php>

Microsoft. (2003). Crear un diagrama de flujo básico. Recuperado el 6 de marzo de 2009 de <http://office.microsoft.com/es-es/visio/HP012077273082.aspx>

Microsoft. (2004). Six sigma: La alta calidad puede disminuir los costos y aumentar la satisfacción del cliente. Recuperado el 8 de noviembre de 2008 de <http://www.microsoft.com/latam/office/business/articles/sixsigma.msp>

Mikel, H. y Schoeder, R. (2001). *The breakthrough management strategy*. New York: Mc Graw Hill.

Miller, R. (2006). Failure mode and effects analysis (FMEA, FMECA). Recuperado de Clinical and laboratory standards institute el 17 de marzo de 2009 de [http://www.fmeainfocentre.com/presentations/FMEA\\_clinical.pdf](http://www.fmeainfocentre.com/presentations/FMEA_clinical.pdf)

Ministerio de economía, industria y Comercio de Costa Rica. (2009).  
Certificaciones de calidad. Recuperado el 22 de marzo de 2009 de  
<http://www.pyme.go.cr/svs/herramientas/herramienta.aspx?id=403>

Mobile travel guide. (2008). About mobil travel guide. Recuperado el 20 de  
diciembre de 2008 de [http://mobiltravelguide.howstuffworks.com/about-  
the-rating-channel.htm](http://mobiltravelguide.howstuffworks.com/about-the-rating-channel.htm)

Mobil travel guide restaurants. (2009). About Mobil Star-Rated Restaurants.  
Recuperado el 15 de diciembre de 2008 de  
<http://mobiltravelguide.howstuffworks.com/restaurants-channel.htm>

Montgomery, D.C. (1991). Diseño y Análisis de Experimentos. México, D.F.:  
Grupo Editorial Iberoamérica.

Moreno Jiménez, D. (2005). *Interpretación de la norma ISO 9001:2000 para  
obtener el certificado de calidad en bibliotecas*. México, D.F.:  
Universidad del Valle de México.

Moyasevich, I. D. (2005). Just in Time – JIT. Recuperado el 15 de marzo de  
2009 de [http://perso.wanadoo.es/idmb/a\\_ing/temas/jit\\_just\\_in\\_time.htm](http://perso.wanadoo.es/idmb/a_ing/temas/jit_just_in_time.htm)

National organization for competency assurance. (2009). What is Certification?.  
Recuperado el 17 de marzo de 2009 de  
[http://www.noca.org/GeneralInformation/WhatisCertification/tabid/63/Def  
ault.aspx](http://www.noca.org/GeneralInformation/WhatisCertification/tabid/63/Default.aspx)

NASA. (2009). Tools of reliability analysis: Introduction and FMEAs. Recuperado el 5 de marzo de 2009 de <http://smad-ext.grc.nasa.gov/qe/nasa/rmo/dfr/dfr9.pdf>

Network-Press. (2008). Diagrama de flujo. Recuperado el 4 de marzo de 2009 de [http://www.network-press.org/?diagramas\\_flujo](http://www.network-press.org/?diagramas_flujo)

Normas 9000. *¿Qué son normas ISO 9001:2000?*. Recuperado el 10 de octubre de 2008 de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>

Novak, J. (1999). Seminario: Un acercamiento entre las Matemáticas del Colegio y las Matemáticas de la Universidad. Recuperado el 25 de febrero de 2009 de <http://www.unalmed.edu.co/~dirmate/6actualidad/SEMINARIO/Cursillo%20Pedro%20Vicente%20Esteban/DiaDos.pdf>

Oakland, J.S y Porter, L.J. (1999). *Administración por calidad total*. México: Compañía editorial continental.

Olshaysky, R. (2002). Bridging the gap with requirements definition. Cooper Journal. Recuperado el 15 de octubre de 2008 de [http://www.cooper.com/journal/2002/07/bridging\\_the\\_gap\\_with\\_requirem.html](http://www.cooper.com/journal/2002/07/bridging_the_gap_with_requirem.html)



- Okes, D. y Westcott, R.T. (2001). *Certified Quality Manager Handbook: second edition*, pp. 29-30. Recuperado el 6 de marzo de 2009 de ASQ Press, Employee Empowerment and Involvement de <http://www.asq.org/learn-about-quality/employee-involvement/overview/overview.html>
- Oria Razo, V. (2000). *Calidad en los servicios educativos*. México, D.F.: Editoriales Gaceta.
- Padhi, N. (2008). Measuring effectiveness of TQM training: An indian study. *International Journal of training and development*, 7, 203-216. SSRN database.
- Pérez, J. (2009). La creatividad y la innovación en la calidad. Recuperado el 10 de abril de 2009 de <http://www.herramientasparapymes.com/la-creatividad-y-la-innovacion-en-la-calidad/>
- Pichardo, P. J. (1999). *Didáctica de los mapas conceptuales*. México, D.F.: Ed. Jertalhum.
- Pontificia universidad católica del Perú, (2008). *Six Sigma: La metodología*. Recuperado el 10 de noviembre de 2008 de <http://www.pucp.edu.pe/calidad/sixsigma/index.html>
- Prasanna Kumar, G. (2009). Despliegue en función de la calidad. Recuperado el 6 de marzo de 2009 de

[http://www.12manage.com/methods\\_akao\\_quality\\_function\\_deployment\\_es.html](http://www.12manage.com/methods_akao_quality_function_deployment_es.html)

PROFECO. (2009). Servicios turísticos. Recuperado el 19 de marzo de 2009 de [http://www.profeco.gob.mx/juridico/normas/noms\\_servturis.asp](http://www.profeco.gob.mx/juridico/normas/noms_servturis.asp)

Programa de apoyo a las pequeñas empresas privadas dominicanas. (2009). Empowerment. Recuperado el 7 de marzo de 2009 de [www.ip.com.do/proempresa/docs/liderazgo/Material%20apoyo%20taller%20de%20Empowerment.doc](http://www.ip.com.do/proempresa/docs/liderazgo/Material%20apoyo%20taller%20de%20Empowerment.doc)

Programa nacional de turismo 2000-2006. (2000). Políticas públicas y gestión gubernamental de la administración 2000-2006. Recuperado el 19 de marzo de 2009 de [http://archivos.diputados.gob.mx/Centros\\_Estudio/Cesop/Eje\\_tematico/3\\_turismo.htm](http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/Cesop/Eje_tematico/3_turismo.htm)

Programa nacional de turismo. (2006). Turismo: la alternativa de México. Recuperado el 20 de febrero de 2009 de [http://www.ordenjuridico.gob.mx/Federal/PE/APF/APC/SECTUR/Programas/18012008\(1\).pdf](http://www.ordenjuridico.gob.mx/Federal/PE/APF/APC/SECTUR/Programas/18012008(1).pdf)

QFD Institute, (2001). What is QFD?. Recuperado el 27 de Agosto de 2008, [http://www.qfdi.org/what\\_is\\_qfd/what\\_is\\_qfd.htm](http://www.qfdi.org/what_is_qfd/what_is_qfd.htm)

QFDLat. (2009). Matriz de relaciones. Recuperado el 18 de marzo de 2009 de [http://www.qfdlat.com/Herramientas\\_QFD/herramientas\\_qfd.html](http://www.qfdlat.com/Herramientas_QFD/herramientas_qfd.html)

Quality associates international incorporated. (2009). FMEA: Failure mode and effects analysis. Recuperado el 15 de marzo de 2009 de <http://www.quality-one.com/services/fmea.php>

Quality consultants. (2009). Herramientas de control de calidad. Recuperado el 15 de abril de 2009 de [http://www.quality-consultant.com/calidad/calidad\\_1.htm](http://www.quality-consultant.com/calidad/calidad_1.htm)

Ramírez Nava, R.I. (2008). El distintivo M para mejorar la gestión empresarial de las pyme. Recuperado el 15 de enero de 2009 de [http://www.emprendedoresunam.com.mx/secciones.php?id\\_sec=15](http://www.emprendedoresunam.com.mx/secciones.php?id_sec=15)

Resource Engineering, Inc. (2009). Quality overviws. Recuperado el 13 de marzo de 2009 de <http://www.reseng.com/overviews/index.htm>

Revista panorama administrativo. (2007). Empresas turísticas en el Estado de Guanajuato: Los bed and breakfast. Recuperado de la Revista panorama administrativo el 13 de marzo de 2009 de <http://admon.itc.mx/ojs3/index.php/panorama/article/viewDownloadInterstitial/71/72>.

- Rico Sierra, O. (2001). Empowerment, una nueva filosofía de trabajo. Recuperado el 8 de febrero del 2009 de [http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id\\_revista=135&id\\_seccion=2209&id\\_ejemplar=3419&id\\_articulo=33158](http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_revista=135&id_seccion=2209&id_ejemplar=3419&id_articulo=33158)
- Rivera Rosas, R. (2007). Prontuario de benchmarking: Herramienta para el análisis de las mejores prácticas para la exportación. Recuperado el 19 de marzo de 2009 de <http://www.bancomext.com/Bancomext/publicasecciones/secciones/6392/BenchMarking.pdf>
- Ruíz Va, A. (2009). El Marketing Interno: El empleado es el primer cliente. Recuperado el 10 de enero de 2009 de <http://www.rrhmagazine.com/articulos.asp?id=467>
- Secretaría de economía. (2009). Norma oficial mexicana. Recuperado el 15 de marzo de 2009 de <http://www.economia.gob.mx/work/normas/noms/kpronoman/p011tur.pdf>
- Secretaría de Economía. (2009). Sistema de evaluación de indicadores de competitividad: benchmarking. Recuperado del portal de la Secretaría de economía el 10 de febrero de 2009 de <http://www.economia.gob.mx/?P=7324>
- Secretaría de Salud. (2009). Diagrama de árbol. Recuperado el 2 de marzo de 2009 de [dgplades.salud.gob.mx/2006/htdocs/hg/Nuevas/hestra7.pdf](http://dgplades.salud.gob.mx/2006/htdocs/hg/Nuevas/hestra7.pdf)

SECTUR. (2008). Programa de calidad Moderniza. Recuperado del Portal de la SECTUR el 11 de diciembre de 2008 de [http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect\\_Programa\\_Moderniza](http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Programa_Moderniza)

SECTUR. (2009). Higiene, Confianza y Seguridad en el Manejo de los Alimentos. Recuperado del Portal de la SECTUR el 20 de enero de 2009 de [http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect\\_9231\\_distintivo\\_h](http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_9231_distintivo_h)

SECTUR. (2009). Normas oficiales mexicanas turísticas: Nom's. Recuperado el 20 de marzo de 2009 de [http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect\\_237\\_normas\\_oficiales\\_mex](http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_237_normas_oficiales_mex)

SECTUR. (2009). Pueblos mágicos. Recuperado el 17 de marzo de 2009 de [http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect\\_Pueblos\\_Magicos](http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_Pueblos_Magicos)

Service management enterprise. (2008). Just-In-Time (JIT) Inventory for the Service Industry. Recuperado el 26 de febrero de 2009 de <http://www.high5software.com/jit>

Seth, N. y Deshmukh, S. (2004). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 9 (22), 913-949. Recuperado el 4 de Septiembre de 2008, de [emeraldinsight.com](http://emeraldinsight.com)

SIAFA. (2009). Análisis probabilístico de riesgos: Metodología del "Árbol de fallos y errores. Recuperado el 17 de febrero de 2009 de <http://www.siafa.com.ar/notas/nota125/arborm.htm>

Silva, L.J. (2008). Justo a tiempo. Recuperado de la Fundación Latinoamericana para la calidad el 11 de marzo de 2009 de [http://www.sapiens.com/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_Calidad/Justo\\_a\\_Tiempo/FCD4CFB91B538D2141256AAB003B5BB7!open?open&openDocument](http://www.sapiens.com/castellano/articulos.nsf/Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad/Justo_a_Tiempo/FCD4CFB91B538D2141256AAB003B5BB7!open?open&openDocument)

Sociedad latinoamericana para la calidad. (2000). Histograma. Recuperado el 15 de marzo de 2009 de <http://www.ongconcalidad.org/histogr.pdf>

Spencer, E.A. (2007). Starwood Hotels: Rubbing Customers The Right Way. Recuperado el 13 de marzo de 2009 de BusinessWeek Magazine de [http://www.businessweek.com/magazine/content/07\\_41/b4053096.htm](http://www.businessweek.com/magazine/content/07_41/b4053096.htm)

Statistical quality control. (2007). Control chart calculator. Recuperado el 13 de febrero de 2009 de <http://www.sqconline.com/>

Subsecretaría de innovación y calidad. Quality function deployment. Recuperado el 3 de Septiembre de 2008, de Secretaría de salud, <http://dgplades.salud.gob.mx/2006/htdocs/hg/Nuevas/hmc15.pdf>

Tague, N. (2005). The quality toolbox. Recuperado el 5 de Septiembre de 2008, de American Society for Quality, <http://www.asq.org/learn-about-quality/new-management-planning-tools/overview/overview.html>

Tamayo Enriquez, F. y González Bosch, V. (2004). ¿Qué es el QFD?: Descifrando el despliegue de la función de calidad. Recuperado de la

Asociación Latinoamericana del QFD el 19 de marzo de 2009 de  
<http://www.qfdlat.com/Imagenes/QFD.pdf>

Terninko, J. (1997). *Step by Step QFD: Customer-Driven Product Design*.  
Florida: St. Lucie Press.

Terziovsky, M. (2003). A quantitative analysis of the relationship between  
empowerment practices and service quality outcomes. *Total Quality  
Management and Business Excellence*, 14 (1), 45-62.

The federal aviation administration. (2009). Final Policy. Recuperado el 2 de  
marzo de 2009 de  
[http://rgl.faa.gov/Regulatory\\_and\\_Guidance\\_Library%5CrgPolicy.nsf/0/1  
672B7CF6A4146ED86256C630047AA8A?OpenDocument](http://rgl.faa.gov/Regulatory_and_Guidance_Library%5CrgPolicy.nsf/0/1672B7CF6A4146ED86256C630047AA8A?OpenDocument)

Tiwana, A. y Keil, M. (2004). The one-minute risk assessment tool.  
*Communications of the ACM*, 47(11), 73-77.

Torokoff, M. (2005). *The importance of feedback in the organisation's  
development process*. Recuperado el 25 de septiembre de 2008 de  
University of Tartu Pärnu College de  
[http://www.emselts.ee/konverentsid/EMS2006/3\\_Turundus\\_ja\\_juhtimine/  
Made\\_Torokoff.pdf](http://www.emselts.ee/konverentsid/EMS2006/3_Turundus_ja_juhtimine/Made_Torokoff.pdf)

Trujillo, A., Zambrano, D. y Vargas, A. (2004). Importancia de una metodología de investigación y su relación con el diseño y elaboración de un proyecto investigativo de carácter social. *Revista creando de la Universidad Nacional de Colombia*, 2, 3-9. Recuperado el 18 de octubre de 2008, de Universidad Nacional de Colombia base de datos.

Universidad de Zaragoza. (2009). Análisis funcional de operatividad (AFO): HAZARD y OPERABILITY (HAZOP). Recuperado el 22 de febrero de 2009 de [http://www.unizar.es/guiar/1/Accident/An\\_riesgo/HAZOP.htm](http://www.unizar.es/guiar/1/Accident/An_riesgo/HAZOP.htm)

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. (2009). Hoja de verificación. Recuperado el 11 de marzo de 2009 de <http://lsc.fie.umich.mx/~juan/Materias/Cursos/Estadistica/Notas/EstInferencial/10VerificacionCausaEfecto.pdf>

Universidad Tecnológica del Perú. (2008). Planeamiento estratégico: Benchmarking y Empowerment. Recuperado el 12 de marzo de 2009 de [www.blog.pucp.edu.pe/media/104/20060501-Bencharmarking%20y%20Empowerment.ppt](http://www.blog.pucp.edu.pe/media/104/20060501-Bencharmarking%20y%20Empowerment.ppt) -

US nuclear regulatory comission. (2009). Fault Tree Handbook. Recuperado el 22 de febrero de 2009 de <http://www.nrc.gov/reading-rm/doc-collections/nuregs/staff/sr0492/sr0492.pdf>



- Vega, J. A. (2000). Las 7 herramientas básicas de la calidad. Recuperado del Diplomado de calidad en el software del ITESM el 2 de abril de 2009 de [http://www.rogeliodavila.com/tcs/TCS%20Notes%20JAVega/Parte\\_04\\_HerCal.ppt](http://www.rogeliodavila.com/tcs/TCS%20Notes%20JAVega/Parte_04_HerCal.ppt)
- Verdoy, P.J., Mahiques, J.M., Sagasti Pellicer, S. y Sirvent Prades, R. (2006). Manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones. Recuperado el 7 de marzo de 2009 de [http://books.google.com/books?id=kWGWTiZXLkUC&pg=PA217&lpg=PA217&dq=hoja+de+verificaci%C3%B3n&source=bl&ots=uYI1tDK7Yv&sig=Hibc7HRjfpua2B0UjKVs7koTxQI&hl=es&ei=swrMSY\\_xCZXnnQeF--XoCQ&sa=X&oi=book\\_result&resnum=8&ct=result#PPA10,M1](http://books.google.com/books?id=kWGWTiZXLkUC&pg=PA217&lpg=PA217&dq=hoja+de+verificaci%C3%B3n&source=bl&ots=uYI1tDK7Yv&sig=Hibc7HRjfpua2B0UjKVs7koTxQI&hl=es&ei=swrMSY_xCZXnnQeF--XoCQ&sa=X&oi=book_result&resnum=8&ct=result#PPA10,M1)
- Visit México. (2009). ¿Qué son los pueblos mágicos?. Recuperado el 15 de marzo de 2009 de [http://www.visitmexico.com/wb/Visitmexico/Visi\\_pueblos\\_magicos](http://www.visitmexico.com/wb/Visitmexico/Visi_pueblos_magicos)
- Waxer, C. (2008). What is Six Sigma certification?. Recuperado el 27 de octubre de 2008 de <http://www.isixsigma.com/library/content/c010827a.asp>
- Yacuzzi, E. y Martín, F. (2003). QFD: Conceptos, aplicaciones y nuevos desarrollos. Recuperado el 20 de marzo de 2009 de <http://ideas.repec.org/p/cem/doctra/234.html>

Zrymiak, D. (2009). Software quality function deployment: Modifying the house of quality. Recuperado el 4 de marzo de 2009 de <http://software.isixsigma.com/library/content/c030709a.asp>