

BIBLIOGRAFÍA

- Taylor, James R. 1989, Quality Control Systems. Ed. McGraw Hill, NY.
- Gutiérrez Pulido, Héctor. 1997, Calidad Total y Productividad, Ed. McGraw Hill, NY.
- Besterfield, Dale H. et.al. 1995, Total Quality Management, Ed. Prentice Hall, EU.
- Niebel, Benjamin W. 1976, Motion and time study, Ed. Richard D. Irwin, EU.
- Nievel, Benjamin y Freivalds, Andris. 2001, Ingeniería Industrial: Métodos, estándares y diseño del trabajo, Ed. Alfaomega, México.
- Mundel, Marvin E. 1984, Estudio de tiempos y movimientos, Ed. CECSA.
- Frey, James H. 1983, Survey research by telephone, Ed Sage, EU.
- Doty, Leonard A. 1989. Work methods and measurement for management, Ed. Delmar Publishers, EU.
- Rea, Louis M. y Parker, Richard A. 1997, Designing and conducting survey research, Ed. Jossey-Bass, EU.
- Castanyer Figueras, Francesc. 1988, Control de métodos y tiempos, Ed. Marcombo, España.
- Mitra, Amitawa. 1998. Fundamentals of quality control and improvement, Ed. Macmillan Publishing Company, EU.
- Tom Dolan. Agosto 2003. Best practices in process improveent, by. Quality Progress: 22-28
- Heaphy, Maureen S. y Gruska, Gregory F. 2000. A primer on surveys. ASQ Statistics Division Newsletter: 21-23
- Hoisington, Steve y Naumann, Earl. Febrero 2003. The Loyalty Elephant. Quality Progress: 33-41
- Asociación Mexicana de Distribuidores Automotores A.C, 2003. NPC Web Page.
<http://www.amda.org.mx/>