

## **BIBLIOGRAFÍA**

Evaluar la gestión y la calidad: herramientas para la gestión de la calidad y los recursos humanos.

Senlle, Andrés.

HD62.15 S454

Desarrollo de una cultura de calidad

Cantu Delgado, Humberto

HD62.15 C355 2001

Cambio en los paradigmas: innovación y creatividad hacia el mejoramiento continuo

Fresco, Juan Carlos

HD62.15 F74

La calidad no cuesta: el arte de asegurar la calidad

Crosby, Philip B.

TS156.6 C7718

El cliente es lo primero: estrategia para un servicio de calidad

Walker, Denis

HF5415.5 W3518

Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios

Rosander, Arlyn Custer

HD9980.5 R674

La vanguardia del servicio al cliente: 15 claves para satisfacer al cliente

Carr, Clay

HF5415.5 C3718

Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)

Imai, Masaaki

HD31 I4918

Instalaciones eléctricas de baja tensión en edificios de viviendas

Carrasco Sánchez, Emilio

TK3285 C37

Choques eléctricos en baja tensión: riesgos y protección

Torres Gonzalez, Jose Luis

TK3275 T67

Los valores de los mexicanos

Alducín Albitia, Enrique

F1210 A522

Manual de auditoría de la calidad

Mills, David

TS156M5618

Mejora continua de procesos

Chang, Richard Y.

TS155C3818

Instalaciones eléctricas de baja tensión 2003: teoría y práctica para la realización de proyectos y obras

López López, Antonio

TK3285L66

ISO9000: guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas

Voehl, Frank

TS156V6418

ISO9000: implantación y certificación del sistema

Fernández, Julián

TS146F47