

REFERENCIAS

ⁱ Instalaciones eléctricas de baja tensión 2003: teoría y práctica para la realización de proyectos y obras, López López, Antonio

ⁱⁱ Ibid i

ⁱⁱⁱ Tema basado en el libro “Desarrollo de una cultura de calidad”, Cantu Delgado, Humberto

^{iv} Tema basado en el libro “Los valores de los mexicanos”, Alducín Albitia, Enrique

^v Ibid iv

^{vi} Ibid iv

^{vii} Ivan Thompson, <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>

^{viii} Tema basado en el libro “El cliente es lo primero: estrategia para un servicio de calidad”, Walker, Denis

^{ix} Ibid viii

^x Tema basado en el libro “Mejora continua de procesos”, Chang, Richard Y.

^{xi} Tema basado en el libro “Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)”, Imai, Masaaki

^{xii} Pasos tomados del libro “ISO9000: implantación y certificación del sistema”, Fernández, Julián

^{xiii} Tema basado en el libro “ISO9000: guía de instrumentación para pequeñas y medianas empresas”, Voehl, Frank

^{xiv} Ibid xiii