

BIBLIOGRAFIA

- ALEXANDER, Servat Alberto, Calidad: Metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000, Pearson-Prentice Hall, México, 2005.
- ANDERSON, David. R., Dennis J. Sweeney y Thomas A. Williams, Estadística para Administración y economía, Octava Edición, Editorial Thompson, México, 2006. pp 883.
- BERRY, L. Un buen servicio ya no basta! Grupo Editorial Norma, México, 1996.
- BERRY, Leonard L. y Parasuraman, A., Marketing services: Competing Through Time. The Free Press. Estados Unidos, 1991.
- CANTU, Delgado Humberto, Desarrollo de una Cultura de Calidad, Tercera edición, Editorial McGraw-Hill, México, 2006.
- CROSBY, Philip B., La Calidad No Cuenta, Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V., décima primera reimpresión, México, 1998.
- CROSBY, B. P, La Calidad no Cuesta: El arte de cerciorarse de la calidad, editorial CECSA, México, 1998
- DEMING, W. Edwards, Calidad, Productividad y competitividad: La salida de la crisis, Editorial Díaz de Santos, Madrid España, 1989.
- DIAZ, Diógenes, Validación de una escala de medida para la determinación de la calidad en el servicio en una institución de educación superior, Centro de competitividad-Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo, Abril del 2003.
- EVANS, R James, LINDSAY William, Administración y Control de la Calidad, Cuarta Edición, International Thomson, México, D.F. 2000.
- FEIGENBAUM, V. Armand, Control total de la calidad, Tercera Edición, Editorial CECSA, México, D. F. 1994.
- FISHER, Laura y Alma Navarro, Introducción a la Investigación de Mercados, Tercera edición, Mc Graw-Hill, México, 1996.
- GINEBRA, Joan y Rafael Arana de la Garza, Dirección por Servicio: La "única" reingeniería. La "otra" calidad, Mc Graw- Hill, México, 1999.
- HAYES, Bob E., Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios, Ediciones Gestión 2000, Barcelona, 1995.

- HOROVITZ, Jacques, Dirección por servicios, Ed. Dias de santos, Madrid España, 1994.
- HERNÁNDEZ, S. R., Fernando C. c, y Baptista P. I., Metodología de la Investigación. México, Mc Graw Hill. 2003.
- IMNC, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C., Comité Técnico de Normalización Nacional de Sistemas de Calidad, NMX-CC-9000:2000 (ISO 9000:2000), Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario, Primera Edición, IMNC, México 2001. pp 42.
- IMNC, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C., Comité Técnico de Normalización Nacional de Sistemas de Calidad, NMX-CC-9001:2000 (ISO 9001:2000), Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos, Primera Edición, IMNC, México 2001. pp 36.
- IMNC, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C., Comité Técnico de Normalización Nacional de Sistemas de Calidad, NMX-CC-9004:2000 (ISO 9004:2000), Sistemas de Gestión de la Calidad, Recomendaciones para la Mejora del Desempeño, Primera Edición, INMC, México 2001. pp 89.
- INFORMATIVO UNIVERSITARIO, Entre Búhos, Universidad de Sonora Campus Caborca, Boletín Quincenal, Edición No.9, 31 de Agosto de 2007.
- JAMES, Paul. Gestión de la Calidad Total, Prentice Hall. México, 2001.
- JURAN, J.M. Juran y la Planificación para la calidad. "Cada dos generaciones se ha presentado un cambio radical en la manera de visualizar los procesos de calidad", Díaz de Santos, Madrid, 1991, 298p.
- MARQUEZ, E. Calidad en los servicios educativos: La percepción de los estudiantes de la Universidad Tecnológica de Nogales. Tesis Instituto Tecnológico de Hermosillo, Departamento de Postgrado, 2006.
- McCANN, Ron, El placer de servir con calidad: Como triunfar en la nueva economía, Editorial Pax, México, 1991.
- MONTAÑO, Larios José Jesús, ISO9001:2000: Guía practica de nomas para implantarlas en la empresa, Editorial Trillas, México, 2004.
- MORENO, G. et al. Memoria Gráfica de la Universidad de Sonora. Editorial UniSon, México, 1992.
- NOVELO, Rosado Sergio A, 101 preguntas y respuestas acerca de la calidad y la mejora continua, Panorama, México, 2000.

OAKLAND, S. John, Administración por calidad total, Tercera edición, Editorial CECSA, México, D.F., 1999.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A. y BERRY, L.L. (1988) : "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing. Vol. 64, pp. 12-40.

PEACH, Robert W. Manual de ISO 9000. Ed. Mc Graw Hill, México. 1999.

PLANCARTE, Rodrigo, El servicio como poder de cambio: La característica distintiva en los negocios, Tercera edición, Ediciones Castillo, México, 1998.

QUIROZ, M. Monografía Histórica de la Universidad de Sonora. Editorial UniSon, México, 1999.

RABBITT, John T., Meter A. Bergh, Breve Guía Para ISO 9000, Panorama Editorial, S.A. DE C.V., cuarta reimpresión, México 1999.

RUIZ-CANELA, López, José, La gestión por calidad total en la empresa moderna, Editorial Alfaomega, México, D.F., 2004.

TSCHOHL, John y Steve Franzmeier, Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia, Editorial Pax, México, D.F., 1997.

VALDÉS, Luigi,. Conocimiento es Futuro. Tercera edición.. México.1996

ZEITHAML A., PARASURAMAN A y BERRY L. : "Calidad total en la gestión de Servicios". Ediciones Díaz de Santos S.A. 1993

ZEITHAML, V.A. y BITNER, M. J. : "Services Marketing". McGraw-Hill. E.U.A, 1996.

Citado de artículos publicados en Internet:

ANÓNIMO, Principios y aplicaciones como sistemas de gestión de calidad <http://www.robertexto.com/archivo3/iso9000.htm>, consultado en enero de 2008.

Calidad del instrumento

<http://www.epiredperu.net/epired/bioestadistica/cronbatcj.htm>, fecha de consulta diciembre de 2007.

CROSBY, B. Philip, Calidad Total en Marketing, Agosto de 1997.
<http://www.calidad.org/articles/ago97/2ago97.htm> (fecha de acceso:
(03/02/2008)

DUEÑAS, Alfaro Andrea, Calidad en el servicio,
<http://www.terra.com.mx/noticias/articulo/097592/pagina3.htm>, fecha de
consulta abril de 2008.

GESTIÓN INTEGRAL.

http://www.gestionintegral.com/documentos/calidad/iuso9000_presentaci%c3%B3nO.pdf. Fecha de consulta 28/08/2007.

INLAC, Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad (INLAC),
Serie ISO9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad –Desarrollo
organizacional, Editorial INLAC, Mexico, 2007.

ISO, Orientación sobre el concepto y uso del “Enfoque basado en procesos”
para los sistemas de gestión, ISO/TC 176/SC 2/N 544R2, Traducción
consensuada por el ISO/TC 176 STTG, Organización Internacional de
Estándares (ISO), 2003.

PÉREZ, Sotolongo Sibelys y Jorge Tillan Muños.. evaluación de la efectividad
del sistema de la calidad en un centro productivo,
<http://www.uh.cu/infogral/areasuh/vri/archivos/Calidad/calidad03/Industria/evalu3.pdf>, fecha de consulta diciembre de 2007.

RUIZ-OLALLA, C., "Gestión de la calidad del servicio",
<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>, fecha de consulta diciembre de
2007.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA, Antecedentes de las revisiones del año 2000
<http://www.economia.gob.mx/?P=202#bprincipales>, consulta marzo de 2008.

UNIVERSIDAD DE SONORA, manual del sistema de gestión de la calidad
www.sga.uson.mx/sgc_manualdecalidad.htm, fecha de consulta 25/08/2007

Páginas visitadas a Internet

www.uson.mx, 19/08/2007.

http://www.sga.uson.mx/sgc_manualdecalidad.htm, 19/08/2007.

<http://www.sga.uson.mx/documentos/Manual%20de%20Calidad%20de%20la%20AUNISON%20REv%2007.pdf>, 19/08/2007.