
BIBLIOGRAFÍA.

1. Ramírez Padilla, David Noel y otros. EMPRESAS COMPETITIVAS, 1ª edición, Editorial Mc. Graw Hill, México D.F., 1997
2. Garza Treviño Joan G. ADMINISTRACIÓN CONTEMPORÁNEA, 2ª edición, Editorial Mc. Graw Hill, México D.F. 1999.
3. Legault Gilles, ALCANZAR LA CALIDAD TOTAL EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS. Editorial Trillas, México D.F.