

BIBLIOGRAFÍA

[1] **Hodson William, Manual del Ingeniero Industrial. Cuarta Edición de Maynard- Agosto de 1.996, Sección 5.**

ISBN-970-10-1058-2 Obra completa.

[2] **Johnson Gerry, ScholesKevan y Whittington Richard, Dirección Estratégica. Séptima Edición – 2.006, Página 133-143.**

ISBN-10: 84-205-4618-6

ISBN-13: 978-84-205-4618-6

[3] **Juran J. M. y Grina Frank, Manual de Control de Calidad. Cuarta Edición – 1.993, Página 6.7.**

ISBN-84-481-0055-7

[4] **Guía del Pmbok. Cuarta Edición. Norma Nacional Americana ANSI/PMI 99-001-2010, Página 43. (Estructura del proyecto).**

ISBN: 978-1-933890-72-2

[5] **Navidi William, Estadísticas para Ingenieros y Científicos. Primera Edición – 2.006, Página 723 - 761.**

ISBN: 13: 978-970-10-5629-5

[6] **Norma de Calidad ISO 9001: 2008.**

[7] **Grupo Kaizen <http://www.grupokaizen.com> (SMART).**

[8] **<http://es.wikipedia.org> (KPI).**

[9] **<http://es.wikipedia.org> (SLA).**

[10] **Proyecto Implementación de la Cadena de Suministro Telmex México.**