

Anónimo, (2001, Abril 5), "Una guía para hacer comercio electrónico",  
<http://www.itesm.edu.mx> , Noviembre 22, 2003 en la Revista Infolatina de la  
Biblioteca Digital del Sistema ITESM.

Anónimo, (2001, Marzo 5), "Una guía para hacer comercio electrónico",  
<http://www.itesm.edu.mx> , Noviembre 22, 2003 en la Revista Infolatina de la  
Biblioteca Digital del Sistema ITESM.

Bruce Silver Associates (2002). <http://www.cicese.com>, Noviembre 22, 2003.

Caselles, J. (2003). Modelo de Excelencia en la Gestión.  
<http://www.csi.map.es/csi/pdf/RacionalEsp.pdf>, Noviembre 22, 2002.

Champy, J. (1995). "Reengineering management: the mandate for new  
leadership". New York Harper Business. Estados Unidos.

COFEMER/CIDE.

<http://www.apps.cofemer.gob.mx/documentos/estados/ppt/rpm.pdf>, Noviembre 23,  
2003.

CRM: El apoyo de la alta dirección es crucial para el éxito de la gestión. Productos  
y soluciones CRM on line (2003). Disponible:

<http://www.salesforce.com/es/products/>. Encontrado Noviembre 2003.

Curtis, B. Kellner, M. Over, J. (2003). Modelado de Procesos.  
<http://www.cicese.mx/~orodrigu>, Diciembre 1, 2003.

Curtis, B. Kellner, M. Over, J. (2003). Impacto de los Sistemas ERP en las  
empresas. <http://www.cicese.mx/~orodrigu>, Diciembre 1, 2003.

Gianni, L. (2003). Responsable de la comunidad de Workflow y BPMS de ICTnet.

<http://www.ictnet.es/ICTnet/cv/comunidad.jsp?area=tecInf&cv=workflow>,

Noviembre 23, 2003.



Hammer, M. Champy, J. (1994). "Reingeniería". Grupo Editorial Norma. Colombia.

Hammer, M. Champy, J. (1993). "Reengineering the corporation: a manifesto for business revolution". New York Harper Business. Estados Unidos.

Hammer, M. (1990). "From cow paths to data paths". Revista: Computerworld, pag. 16. Estados Unidos.

Hammer, M. (1999.) La Reingeniería ,¿Qué es la reingeniería?.

<http://www.ictnet.com>, Noviembre 22, 2002:

Kettinger, W. Teng, J. Guha, S. (2003). <http://www.cicese.mx/~orodrigu>, Noviembre 23, 2002.

Kinnear, T. Taylor, J. (1998). "Investigación de mercados". Mc Graw Hill, 5ta Edición. <http://mkturl.tripod.com/MKT/inv/inv03.htm>

La mejora continua aplicada a las actividades y procesos administrativo – burocráticos (2002). Kaizen. <http://www.monografias.com>, Noviembre 23, 2003.

Los 13 Conceptos Fundamentales de la Reingeniería, (2003). Departamento de informática y Matemáticas, Universidad de Palma de Mallorca.

<http://dmi.uib.es/~bbuades/workflow/tsld002.htm>, Noviembre 24, 2003.

Naisbitt, J. (1982). "Megatrends". New York Warner Books. Estados Unidos.

Navarro, E. (2003). El outsourcing como opción estratégica. <http://www.improven-consultores.com>, Diciembre 1, 2003.

Navarro, E. (2003). Empowerment...¿una necesidad en el entorno actual?. <http://www.improven.com>, Diciembre 1, 2003.

Navarro, E. (2003). Gestión del Cambio. <http://www.improven-consultores.com>, Diciembre 1, 2003.



Navarro, E. 2003. Implantaciones de ERP. ¿Cómo conseguir el éxito?. Parte I. <http://www.improven.com>, Diciembre 1, 2003.

Navarro, E. (2003). Mejora de procesos y tecnología ¿pueden vivir los unos sin los otros?. <http://www.improven.com>, Diciembre 1, 2003.

Navarro, E. (2003). Metodología para la gestión de las relaciones con los clientes (CRM). <http://www.improven-consultores.com>, Diciembre 1, 2003.

Navarro, E. (2003). Nuevos Modelos de Gestión en la Empresa. <http://www.improven.com>, Diciembre 1, 2003.

Parker, E. Perez, M. (2002). Programa de modernización Administrativa de la Secretaría de Educación Pública. (CD.ROM) 1.15 MB.

REDES y PERT / CPM Método del camino crítico,(2003).

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/pertcpm.htm>,  
Noviembre 22, 2003.

Reingeniería administrativa. Reingeniería en las organizaciones gubernamentales (2002). <http://www.cace.org.ar/>, Noviembre 22, 2003.

Reingeniería y Benchmarking, (2003). <http://www.cace.org.ar/>, Noviembre 23, 2003.

SEDECAP. (2003). <http://www.sedecap.pue.gob.mx>, Noviembre 23, 2003.

Solis, R. (2003). Todo sobre ERP [CD-ROM] 33.5 Mb

Strassmann, P. (1994). " The Hocus Pocus of reengineering". Across the board vol 31 nº 6. Estados Unidos.



Swift, Ron. "¿Está muerto el CRM?". Julio 24, 2003.

[http://www.tecnologiaempresarial.info/circuito1.asp?id\\_nota=6572&ids=3](http://www.tecnologiaempresarial.info/circuito1.asp?id_nota=6572&ids=3),

Noviembre 19, 2003

TÉCNICA P.E.R.T. (2002). <http://unamosapuntos.tripod.com/mkt/pert.htm>,

Noviembre 23,2003.

Tiberi, L.(2003). Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez /Universidad

Santa María. <http://www.monografias.net>, Noviembre 22, 2003.

Wastell, D. White, P. Kawalek, P. (2003). <http://www.cicese.mx/~orodrigu>,

Diciembre 1, 2003.

