

**REFERENCIAS
BIBLIOGRAFICAS**

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alvarez,L.(2001).<http://www.uch.edu.ar/rrhh/RecursosHumanos/ClimaLaboral/ClimaLaboral.doc>. Extraído el 11 de marzo de 2003.

Arias, F. (1990). Administración de Recursos Humanos. México, Editorial Trillas.

Bravo, J. (1985). Manual de Administración para la Pequeña y Mediana Empresa en México. México, Editorial Osar.

Burke, W. (1988). Desarrollo Organizacional: punto de vista normativo. México, Editorial Sitesa.

Chiavenato, I. (1999). Introducción a la Teoría General de la Administración. Quinta Edición, Santa Fé, Bogota, Colombia. Editora Campus, LTDA.

Colunga, C. (1995). La calidad en el servicio. México. Editorial Panorama.

Cummings, C. (1993). Organization Development and Change. Minneapolis. West Publishing Company.

Evans, J. y Lindsay, W. (2001). Administración y Control de la Calidad. Cuarta Edición, México, Internacional Thomson Editores, S.A. de C.V.

Goffe, R. y Jones , G. (2001). El Carácter Organizacional: como la cultura corporativa puede crear o destruir negocios.Editorial Gránica, S. A.

Grönroos, C. (1994). Marketing y Gestión de Servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Madrid. Editorial Díaz de Santos.

Hampton, D. (1997) Administración. México, Editorial McGraw- Hill. Interamericana de México S.A. de C.V.

Harris y De Simone citado por Mosca, J. (2002). La Reestructuración de los Trabajos para el Año 2000. Public Personnel Management, Vol. 26, Núm. 1, pp. 24-29.

Hax y Majluf citado en Burke, W. (1988). Desarrollo Organizacional: punto de vista normativo. México, Editorial Sitesa.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2002). Metología de la Investigación. México, Editorial McGraw- Hill.

Hodgetts, R. y Altman, S. (1986). Comportamiento en las Organizaciones. México, Nueva Editorial Interamericana S.A. de C.V.

Kotler, P. y Armstrong, G. (1998). Fundamentos de Mercadotecnia. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Larrea, P. (1991). Calidad de Servicio: del marketing a la estrategia. Madrid. Editorial Díaz de Santos.

Martínez, A. y Nosnik, A. (1999). Comunicación Organizacional. México, Editorial Trillas.

McLagan, P. (Verano 2001). El Entusiasmo en el Trabajo. Journal For Quality & Participation, Vol. 24, Núm. 2, pp. 24- 29.

McLagan, P. (Enero 2003). La Organización Capaz de Cambiar. T + D. Vol. 57, Núm. 1, pp. 50- 59.

Mosca, J. (Primavera 1997). La Restructuración de los Trabajos para el Año 2000. Public Personnel Management, Vol. 26, Núm. 1, pp. 24-29.

Reig, E., Jaula, I. y Soto, E. (2000). Gestión del Cambio en las Organizaciones. México, Editorial Limusa.

Reyes, A. (1987). Administración de Empresas Teoría y Práctica: primera parte. México, Editorial Limusa.

Reyes, A. (1982). Administración de Empresas Teoría y Práctica Segunda Parte. México, Editorial Limusa

Rodríguez, D. (2001). Diagnóstico Organizacional. México, Grupo Editor Alfa omega S.A. de C.V.

Valarie, A. (2001). Marketing de Servicios. México, McGraw-Hill.

Valencia, J. (1991). ¿Cómo Administrar Pequeñas y Medianas Empresas ?. México, Editorial ECASA.

Vázquez, L. (1985). El Método Científico en la Investigación en Ciencias de la Salud. México, Editorial Sitesa.

Weisbord, citado en Burke, W. (1988). Desarrollo Organizacional: punto de vista normativo. México, Editorial Sitesa.

White, R. y Lippit, R., citado en Chiavenato, I. (1999). Introducción a la Teoría General de la Administración. Quinta Edición, Santa Fé, Bogota, Colombia. Editora Campus, LTDA.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2003). Services Marketing: integrating customer focus across the firm. Tercera Edición, New York, E.U. McGraw-Hill Companies, Inc.

Zuñiga, A. (2002). <http://www.dequate.com/infocentros/gerencia/hr./comu.htm>. Extraído el 7 de enero de 2003.