BIBLIOGRAFÍA

- **Appley M. H. y Cofer, C. N., (1990).** Psicología de la motivación: Teoría e Investigación. (2da. Ed.). México: Editorial Trillas.
- **Beach, D. S., (1980).** Personel: The management of people at work. (4ta. Ed.). United States of America: Prentice Hall.
- **Berry, L. (1995).** On ghreat service: a framework for action. New York: London the free press.
- **Berry, L. y Parasuraman A. (1993).** Marketing en las empresas de servicios: compita mediante la calidad. Barcelona: Grupo Editorial Norma.
- **Broadbent, D. E., (1958).** Percepción y Comunicación. México: Distribuciones Hispánicas S.A.
- **Certo, S. (1983).** Administración Moderna. (2da. Ed.) México: Editorial Interamericana.
- **Cottle, D. (1991).** El servicio centrado en el cliente: lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios. Madrid: Días de Santos.
- **Cronbach, L. J. (1984).** Essential of Psychological Testing. New York: Harper and Row.
- **Davis, K. (1981).** Human Behavior at Work: organizational behavior. United States of America: McGraw-Hill.
- **Day, R. H., (1983).** Psicología de la Percepción Humana. México: Limusa.
- **Duffy, D. L., (2003).** Internal and External factors which affect customer loyalty. Journal of Consumer Marketing, Vol. 20 No. 5 pp:480-485.
- **Hellriegel, D., Slocum, J.W. Jr. y Woodman, R.W. (1999)**. Comportamiento Organizacional. (8va. Ed.) México: Thomson Editores.pp. 145-148.
- **Hentschel, U., Smith, G. y Dragus, J.G. (1986).** The roots of perception: Individual differences in Information processing within and beyond awareness. Amsterdam; New York: North-Holland.

- **Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2002).** Metodología de la Investigación. (3ra. Ed.) México: McGraw-Hill.
- **Hodgetts, R. y Altman, S. (1984).** Comportamiento en las organizaciones. México: Editorial Interamericana.
- **Internet(2003),** Clima Laboral.google.com. adquirido en octubre,2003enwww.uch.edu.ar/rrhh/Recursos%20Humanos/Clima%20Laboral/Clima%20laboral.doc
- **Jauli, I y Reig, E. (2001).** Personas que aprenden de las organizaciones México: Continental.
- **Mahmood, M. H. (2002).** Customer Orientation: construction and validation of the CUSTOR scale. Journal of Marketing Intelligence & Planning. Pp. 428-441.
- **Malhotra, N. (1997).** Investigación de Mercados: un enfoque práctico México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- **Megginson, L., Mosley, D. C., Pietro, P. H. Jr. (1988).** Administración: Conceptos y Aplicaciones. México: Editorial Continental.
- **Reece, L. B. y Brandt, R. (1990).** Effective Human Relations in Organizations. (4ta. Ed.) United States of America: Ed. Houghton Mifflin.
- **Werther, W. Jr., y Davis, K. (1998).** Administración de Personal y Recursos Humanos. (4ta. Ed.) México: McGraw-Hill.