

Referencias Bibliográficas

- Argyris, C. (2004). Skilled incompetence. Harvard Business Review. Vol. 64 No.5 pp. 74-79
- Argyris, C. (2001). Sobre el aprendizaje organizacional. (2ª. Ed.) México: Oxford
- Berry, L. (1991) Marketing services. New York: Free Press
- Compton, J. "Customer Relationship management" October 2004
www.destinationCRM.com
- Coofman, Curt y Gabriel González. (2002) Siga esta ruta. Urano Ed.el *Reforma*, 7
- Denton, Keith. Calidad en el Servicio a los Clientes. Ed. Díaz de Santos
- Horovitz, J. (1994) Satisfacción total del cliente. Colombia: McGraw Hill Interamericana, S.A.
- Horovitz J.1994 La Calidad del Servicio...Mc Graw Hill ed.
- Iwata, N. Okuyama, Y. Kawakami, Y. Saito, K. (1989). Prevalence of Depressive Symptoms in a Japanese Occupational Setting: A preliminary Study. American Journal of Public Healthl. Vol. 79 No. 11 pp. 1486-1489
- Karl Albrecht. 1990 La Revolución del Servicio. Ed. Legis
- Lovelock, C. (1992) Managing Services: marketing, operations and human resources. New Jersey: Prentice Hall.

- Parasuraman y Leonard L. Berry. 1993 Calidad total en la Gestión de Servicios
Ed. Díaz de Santos
- Senge, P. (1998). La Quinta Disciplina. México: Granica
- Talleres de Formación "Conversaciones para la Productividad" Elaborado por: Morales y Sosa
- Vargas Ivonne. (Sep. 2006) Extiende Movistar su Alfombra Roja, El factor H, Conozca de verdad la calidad de su servicio
Revista Mundo Ejecutivo, 122-132