
BIBLIOGRAFÍA

1. **Phil Clements**. Sea Positivo, una guía para gerentes. Editorial Panorama, S.A. de C.V. Primera Edición en español 1995.
2. **Mauro Rodríguez Estrada- Ricardo Escobar Borrero**. Creatividad en el Servicio, Una estrategia competitiva para Latinoamérica, Editorial Mc Graw Hill 1996.
3. **Bernard Katz**, Como Gerenciar el Servicio al Cliente, Legis Fondo editorial 1989.
4. **Steven J. Skinner-Peter Lorenzi-John M. Ivancevich**, Clima Organizacional, Editorial Mc Graw Hill 1997.
5. **Servicio**, La clave para ganar clientes externos, editorial Panorama 1993.

ARACNOGRAFÍA

<http://ciudadfutura.net/psico/articulos/trabajo-en-equipo.htm>
<http://www.mundolatino.org/organizaciones/cliente.htm>