

BIBLIOGRAFIA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

- Brawn, Andrew
Gestión de la Atención al Cliente
Ed. Díaz de santos
México, 1992

- Bennet, Peter
Diccionario de Mercadotecnia
2da. Edición, México. 1985

- Gardner, Godfrey
Encuestas Sociales
México, 1981

- Katz, Bernard
Como Gerenciar el Servicio al Cliente
Ed. Legis,
Bogotá, 1989

- Kotler, Philip
Dirección de Marketing
Ed. Pearson Educación,
México, 2001

-
- Lele, Milind M.
El Cliente es la Clave: Como Lograr una Ventaja
Ed. Díaz de Santos, Madrid, 1989

 - Levitt, Jhon
Marketing
2da. Edición 1989

 - Ocejo, Roberto
Dirección de ventas: Una nueva visión en la empresa moderna
2da. Edición, España 1967

 - Tena Figueroa, Carlos Guillermo
El Mercado de Trabajo y la Practica de la Comunicación Organizacional
y las Relaciones Publicas en Hermosillo, Sonora, México.
Ed. Revista Tópicos de la Comunicación, Universidad de Sonora

 - Traugott, Michel W.
Encuestas: Guía Para Lectores
México, Siglo Veintiuno, 1997

Entrevistas:

- Félix Dueñas, Mauro Arturo
Dueño de Casa Eléctrica La Bombilla
Hermosillo, Sonora, Marzo del 2002