

## 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