

BIBLIOGRAFÍA

1. HERNANDEZ SAMPIERI ROBERTO, FERNANDEZ COLLADO CARLOS (2010), Metodología de la Investigación, Quinta edición, Editorial McGraw Hill, México.
2. (2002) D.S. N° 26607 REGLAMENTO DE CALIDAD DE DISTRIBUCIÓN DE ELECTRICIDAD 20 de abril.
3. (2001) D.S. N° 26302 REGLAMENTO DE SERVICIO PÚBLICOS DE SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD del 1 de septiembre.
4. HUMBERTO SERNA (2006); Servicio al Cliente, Primera Edición, Editorial Panamericana.
5. KOTLER, PHILIP, ARMSTRONG GARY (2013): Fundamentos de Marketing. Décimo primera edición; Editorial Pearson, México
6. MUÑIZ GONSALES, RAFAEL (2006). Marketing en el siglo XXI Marketing de Servicios. Quinta edición.
7. MONFERRER TIRADO DIEGO (2013); Fundamentos de marketing, Primera Edición.
8. STANTON WILLIAM J. ETZEL MICHAEL J. WALKER BRUCE J (2007); Fundamentos de Marketing, quinta edición.
9. VALARIE A. ZEITHAML; MARY JO BITNER 2002. Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la Empresa. México; Editorial MCGRAW HILL.