

Referencias Bibliográficas

- Adquiere Choice Hotels nueva franquicia en México. (2006, 25 de julio). *Notimex*, 1. Recuperado el 15 de noviembre de 2006, de la base de datos IN4MEX.
- American National Standards Institute, ANSI. (2006a). *Standards and regulations*. Recuperado el 9 de noviembre de 2006, de http://www.standardsportal.org/usa_en/standards_and_regulation.aspx
- American National Standards Institute. (2006b). *NSSN: A national resource for global standards*. Recuperado el 9 de noviembre de 2006, de <http://www.nssn.org/search/IntelSearch.aspx>
- Asesores en Turismo, Hotelería y Recreación. (2006). *Sobre THR: La firma*. Recuperado el 1 de noviembre de 2006, de <http://www.thr.es/empresa.php>
- Berry, L., & Parasurama, A. (1992). Prescriptions for a service quality revolution in America. *Organisational Dynamics*, 5-15. Recuperado el 17 de agosto de 2006, de la base de datos Pro Quest.
- Bibian, C. (2002, 23 de diciembre). Pocos están certificados. *Reforma*, 1. Recuperado el 20 de septiembre de 2006, de la base de datos IN4MEX.
- Botello, Y. (2000, 12 de marzo). Impulsan mejorar calidad hotelera (de viaje). *Reforma*, 2. Recuperado el 20 de septiembre, de la base de datos IN4MEX.
- Calidad Mexicana Certificada. (2001). *Holiday inn express de Guanajuato obtiene la certificación stars & diamonds*. Recuperado el 20 de septiembre de 2006, de http://www.calmecac.com.mx/notas_calmecac/noticias_calmecac/2.php

- Calidad Mexicana Certificada. (2003). *La calidad de 16 pequeños hoteles de Guatemala fue certificada*. Recuperado el 20 de noviembre de 2006, de http://www.calmecac.com.mx/notas_calmecac/noticias_calmecac/entrega_guatemala.php
- Calidad Mexicana Certificada. (2006a). *Star's & Diamond's: Presentación*. Recuperado el 16 de octubre de 2006, de http://www.calmecac.com.mx/programas/stardiamonds/index_stars.htm
- Calidad Mexicana Certificada. (2006b). *Star's & Diamond's: Objetivos*. Recuperado el 16 de octubre de 2006, de <http://www.calmecac.com.mx/programas/stardiamonds/objetivos.php>
- Calidad Mexicana Certificada. (2006c). *Star's & Diamond's: Misión*. Recuperado el 16 de octubre de 2006, de <http://www.calmecac.com.mx/programas/stardiamonds/mision.php>
- Calidad Mexicana Certificada. (2006d). *Star's & Diamond's: Etapas de la Certificación*. Recuperado el 16 de octubre de 2006, de http://www.calmecac.com.mx/programas/stardiamonds/etapas_de_la_certificacion.php
- Calidad Mexicana Certificada. (2006e). *Star's & Diamond's: Beneficios*. Recuperado el 16 de octubre de 2006, de <http://www.calmecac.com.mx/programas/stardiamonds/beneficios.php>
- Cano, A. (2004, 20 de diciembre). Choice Hotels llega a México. *El financiero*, 2. Recuperado el 18 de septiembre de 2006, de la base de datos IN4MEX.

- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad* (2a ed.). México, D.F: McGraw-Hill.
- Caribbean Tourism Organization, CTO. (2002). *Hotel classification system*. Recuperado el 15 de octubre de 2006, de <http://www.onecaribbean.org/information/documentdownload.php?rowid=540>
- Categorización de hoteles por estrellas. (2005, 15 de abril). *Síntesis razones de ser*, 1. Recuperado el 15 de noviembre de 2006, de la base de datos IN4MEX.
- Club de Calidad Tesoros de Michoacán. (2003). *Guía de hoteles y restaurantes 2003*. Michoacán.
- Comité Técnico Nacional de Normalización Turística, & Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (1996). *Norma Mexicana IMNC*. México, D.F.
- Comisión Panamericana de Normas Técnicas. (2006, octubre). Nuevo portal de normas enfocado al comercio entre Estados Unidos y China. COPANT news. P.2. Recuperado el 6 de octubre de 2006, de [http://www.copant.org/Documentos del site/COPANTNEWS-43.pdf](http://www.copant.org/Documentos%20del%20site/COPANTNEWS-43.pdf)
- Crosby, P. (1999). *Calidad sin lágrimas*. México, D.F.: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Valencia, J. (2007). *Diccionario turístico profesional*. Recuperado el 20 de marzo de 2007, de <http://www.boletin-turistico.com/diccionario/default.asp>
- Fernández, O. (2005). *Crean primera norma de calidad para diferenciar hoteles en Chile*. Recuperado el 15 de noviembre de 2006, de http://www.turistel.cl/noticia_turismo/pag/norma_calidad.htm



- FG Destinations. (2006). *Measurement*. Recuperado el 7 de noviembre de 2006, de <http://www.fgdestinations.com/measurement/>
- FG Service solutions. (2006). *FG services*. Recuperado el 7 de noviembre de 2006, de <http://www.freemangroupsolutions.com/default.htm>
- García, M., Quispe, C., & Ráez, C. (2001, 1 de enero). Sistemas de calidad seis sigma: gestión (I parte). *Industrial Data*, 4(1). Recuperado el 2 de octubre de 2006, de la base de datos IN4MEX.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4a ed). México, D.F.: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Instituto del Desarrollo Turístico. (2006). *Club de calidad de hoteles y restaurantes de Puebla programa de actuaciones 2006-2007*.
- Instituto Nacional de Normalización. (2006). *Inn y sernatur reciben respaldo internacional de elaboración de normativa en el sector*. Recuperado el 15 de noviembre de 2006, de <http://www.inn.cl/pags/novedades/contenido.asp>
- Instituto para la Calidad Turística Española. (2006a). *El ICTE: Presentación y objetivos del ICTE*. Recuperado el 5 de noviembre de 2006, de <http://www.ictes.es/ictes/presentacion.htm>.
- Instituto para la Calidad Turística Española. (2006b). *La marca Q: la marca de calidad turística*. Recuperado el 1 de noviembre de 2006, de <http://www.ictes.es/marca/marca.htm>



Instituto para la Calidad Turística Española. (2006c). *La marca Q: Normas*. Recuperado el 1 de noviembre de 2006, de <http://www.icte.es/marca/normas.htm>

Instituto para la Calidad Turística Española. (2006d). *La marca Q: Herramientas*. Recuperado el 1 de noviembre de 2006, de <http://www.icte.es/marca/herramientas.htm>

Instituto para la Calidad Turística Española. (2006e). *La marca Q: Beneficios y ventajas*. Recuperado el 1 de noviembre de 2006, de <http://www.icte.es/marca/beneficios.htm>

Kandampully, J. (1998, agosto). Service quality to service loyalty: A relationship which goes beyond customer services. *Total Quality Management*, 9 (6), 431-443. Recuperado el 17 de agosto de 2006, de la base de datos ProQuest.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España. (2006). *Sistema de calidad turística española*. Recuperado el 2 de noviembre de 2006, de <http://www.mcx.es/turismo/CALIDAD.htm>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, República de Colombia. (2004). *Plan sectorial de turismo*. Recuperado el 5 de noviembre de 2006, de <http://www.mincomercio.gov.co/VBeContent/NewsDetail.asp?ID=1118&IDCompanny=1>



- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, República de Colombia. (2006, 22 de febrero). *Seis meses más tienen los hoteles para certificarse y poder utilizar estrellas*. Recuperado el 5 de noviembre de 2006, de <http://www.mincomercio.gov.co/VBeContent/NewsDetail.asp?ID=4881&IDCompany=1>
- Mobil Travel Guide. (2006a). *About mobil star-rated hotels*. Recuperado el 4 de noviembre de 2006, de <http://mobiltravelguide.howstuffworks.com/hotels-channel.htm>
- Mobil Travel Guide. (2006b). *Incognito hotel inspections*. Recuperado el 4 de noviembre de 2006, de <http://mobiltravelguide.howstuffworks.com/top-hotel-reviews.htm>
- Mobil Travel Guide. (2006c). *How does mobil travel guide rate hotels?* Recuperado el 4 de noviembre de 2006, de <http://mobiltravelguide.howstuffworks.com/mobil-travel-guide-rating.htm>
- NCh 2912 será el sello de calidad nacional del sector. (2005). *DiarioPyme*. Recuperado el 15 de noviembre de 2006, de <http://www.diariopyme.cl/newtenberg/1768/article-68539.html>
- Normalización y Certificación Electrónica A.C. (2006). *Información general sobre normalización: qué es la normalización?* Recuperado el 20 de septiembre de 2006, de <http://www.nyce.com.mx>
- Porsche, F., Juliá, M., Giménez, V., & Verge, X. (2002). *Gestión de la calidad aplicada a hostelería y restauración*. Barcelona: Prentice Hall.



- Presidencia de la República de Colombia. (2006, 20 de octubre). *Hoteles en proceso de certificación*. Recuperado el 18 de noviembre de 2006, de http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/sne/2006/octubre/20/05202006.htm
- PR Newswire Association. (2006, 27 de junio). Mobil travel guide introduces star ratings to the Caribbean. *PR Neswire US*. Recuperado el 7 de noviembre de 2006, de la base de datos Lexis/Nexos academia Universe.
- Secretaría de Turismo Federal. (2003, 4 de junio). *Entrega Leticia Navarro distintivo M a 147 empresas turísticas*. Recuperado el 3 de octubre de 2006, de http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_9360_boletin_069
- Secretaría de Turismo Puebla. (2005). *Indicadores turísticos Puebla 2005: Ocupación hotelera por categoría en la ciudad de Puebla*. Recuperado el 10 de septiembre de 2006, de <http://portalgp.puebla.gob.mx/docs/sectur/21543.pdf>
- Secretaría de Turismo Federal. (2006a, septiembre). *Normas oficiales mexicanas turísticas: ¿Qué son las normas oficiales mexicanas turísticas?* Recuperado el 5 de octubre de 2006, de http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_8521_que_son_las_noms_t
- Secretaría de Turismo Federal. (2006b, septiembre). *Catálogo de Normas Oficiales Mexicanas Turísticas (NOM'S)*. Recuperado el 5 de octubre de 2006, de http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_5281_catalogo_de_normas_o
- Secretaría de Turismo Federal. (2006c). *Programa de calidad moderniza*. Recuperado el 6 de octubre de 2006, de http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Programa_Moderniza



- Secretaría de Turismo Federal. (2006d). *Programa de modernización para la micro, pequeña y mediana empresa turística*. Recuperado el 10 de octubre de 2006, de http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_9173_mpymes_turisticas
- Secretaría de Turismo Federal. (2006e). *Programa de calidad moderniza: Mecánica operativa*. Recuperado el 18 de septiembre de 2006, de http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Programa_Moderniza
- Secretaría de Turismo Federal. (2006f). *Programa de calidad moderniza: Estructura*. Recuperado el 18 de septiembre de 2006, de http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Programa_Moderniza
- Secretaría de Turismo Federal. (2006g). *Programa de calidad moderniza: Resultados moderniza 2002-2005*. Recuperado el 18 de septiembre de 2006, de http://www.sectur.gob.mx/wb2/sectur/sect_Programa_Moderniza
- Secretaría de Turismo Federal. (2006h). *Apoya SECTUR a las pequeñas y medianas empresas turísticas mediante el programa modernización*. Recuperado el 18 de septiembre de 2006, de http://sectorturismo.gob.mx/wb2/sectur/sect_9451_boletin_088
- Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales. (2006). *Normas mexicanas*. Recuperado el 5 de octubre de 2006, de http://www.semarnat.gob.mx/ssfna/acercaSSFNA/PW/Paginaweb/N_M.asp
- Secretaría Economía. (2006). *Capacitación y asesoría: Normas mexicanas*. Recuperado el 5 de octubre de 2006, de <http://www.economia.gob.mx/index.jsp?P=331>



- Sector turístico presenta norma de calidad para hoteles en Chile. (2005, 7 de julio). *UPI Chile*. Recuperado el 20 de septiembre de 2006, de la base de datos IN4MEX.
- Se fortalece Choice Hotel Internacional en México. (2006, 4 de septiembre). *Notimex*, 1. Recuperado el 15 de noviembre de 2006, de la base de datos IN4MEX.
- Se ponen las estrellas. (2006, 12 de mayo). *Síntesis Razones de ser*, 2. Recuperado el 18 de septiembre de 2006, de la base de datos IN4MEX.
- Servicio Nacional de Turismo. (2005). *Norma Chilena Oficial NCh 2912*. Recuperado el 15 de noviembre de 2006, de http://www.sernatur.cl/calidad_pub/NCh2912-2005.pdf
- Solo dos por ciento de empresas en México han certificado su calidad. (2004, 30 de agosto) *Notimex*, 1. Recuperado el 18 de septiembre de 2006, de la base de datos IN4MEX.
- Technischer Überwachungs Verien México. (2006a). *TÜV*. Recuperado el 4 de noviembre de 2006, de <http://www.tuvmex.com.mx>
- Technischer Überwachungs Verien México. (2006b). *Acreditaciones*. Recuperado el 4 de noviembre de 2006, de <http://www.tuvmex.com.mx>
- Technischer Überwachungs Verien México. (2006c). *Servicios*. Recuperado el 4 de noviembre de 2006, de <http://www.tuvmex.com.mx>
- Temant, G. (2002). *Six sigma control estadístico del proceso y administración total de la calidad en manufactura y servicios*. México, D.F.: Panorama Editorial, S.A. de C.V.



The American Automobile Association. (2006a). *Lodging requirements & diamond rating guidelines*. Recuperado el 1 de noviembre de 2006, de

http://www.aaa.biz/approved/files/LDRG_Final_march2002_website_update_Feb2005.pdf

The American Automobile Association. (2006b). *About AAA: Traveling with our members, since 1902*. Recuperado el 1 de noviembre de 2006, de

<http://www.aaa.biz/approved/about.html?section=about>

The American Automobile Association. (2006c). *Diamond ratings: For AAA approved lodgings*. Recuperado el 1 de noviembre de 2006, de

http://www.aaa.biz/approved/rated_lodging.html

The Automobile Association Limited. (2006). *New AA quality standards*. Recuperado el 15 de septiembre de 2006, de

http://www.theaa.com/getaway/hotels/hotels_home.jsp

Unidad de Desarrollo Administrativo, Planeación e Informática & Secretaría de Turismo de Puebla. (2006). *Hoteles por municipio, categoría y cuartos*. Puebla.

Universidad Autónoma de Guadalajara. (1999). *Nuevo modelo mexicano de clasificación y certificación hotelera*. Recuperado el 16 de octubre de 2006, de

<http://www.uag.mx/NEXO/Dic99/nuevo.htm>

Qualitur. (2006). *Sistema de calidad turística española*. Recuperado el 1 de noviembre de 2006, de <http://www.qualitur.org/masmedios./documentos/noticia127.doc>

