

## REFERENCIAS

- Calidad Mexicana Certificada A.C. (2003). Stars & Diamonds. Extraído: Noviembre, 19, 2003 de <http://www.calmecac.com.mx>
- Central Mexicana de Servicios Generales de los Grupos Familiares Al-non A.C. (2000). Alateen. México.
- Ciardini, F. y Falini, P. (1983). Los Centros Históricos: Política Urbanística y Programas de Actuación. (Trad. de J. Rogent). Barcelona: Gustavo Gili.
- Gisper, C. *et al.* (1999). Enciclopedia Práctica Profesional de Hoteles y Restaurantes. España: Océano y Centrum.
- Gobierno del Estado de Puebla. (1985). Catalogo de Monumentos Arquitectónicos, Artísticos e Históricos de la Ciudad de Puebla. México: Secretaría de Gobernación.
- Grajales, A. y Illadés, L. (1999). La Casa del Marqués o Casa de las Diligencias. México: Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Guajardo, E. (1998). Administración de la Calidad Total: Conceptos y Enseñanzas de los Grandes Maestros de la Calidad. México: Pax.
- Gurría, M. (1997). Introducción al Turismo. (2ª ed.). México: Trillas.
- Herrera, C. (2003, Septiembre). La MegaPuebla aún es Ciudad Provinciana. Síntesis, p.18.
- Kotler, P., Bowen, J, y Meknes. J. (1997). Mercadotecnia para Hotelería y Turismo. (Trad. de M. Sánchez Carrión). México: Prentice Hall

- Kurtz, D. & Clow. K. (1998). Services Marketing. USA: Wiley.
- Leicht, H. (1986). Las Calles de Puebla. México: Junta de Mejoramiento Moral, Cívico y Material del Municipio de Puebla.
- López, N. (1995). Programa Parcial de Desarrollo Urbano y Conservación del Centro Histórico de la Ciudad de Puebla. México: H. Ayuntamiento del Municipio de Puebla
- López, N. (1994, Julio). El Turismo en las Ciudades Coloniales el Caso de la Ciudad de Puebla. Ponencia presentada en la VII a. Conferencia Internacional sobre Conservación de Centros Históricos y Patrimonio Edificado, Iberoamericano. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Camagüey, Cuba.
- McIntosh, R., Goeldner, C. y Rictchie, J. (1999). Turismo, Planeación, Administración y Perspectivas. USA: Limusa y Wiley.
- Noelle, L. (Ed.). (1998). Patrimonio y Turismo. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Official Hotel Guide. (2001). Official Hotel Guide Classification System Guidelines. Extraído: Noviembre, 18, 2003 de <http://www.hotel-online.com>.
- O'Neill, M. & Mc. Kenna, M (1994). Northern Ireland Tourism. A quality Perspective. Managing Service Quality, 2, (4), 31-35.
- Palacio de, L. (1944). Mesones y Ventas de la Nueva España. México: Bolívar.
- Pavón, S. (1999). Determinación de la Práctica Turística en Oaxaca a Partir del Capital Cultural. Turismo y Cultura, 151-157.

- Plazola, A. et al. (1997). Enciclopedia de Arquitectura. (Vol. 6H). México: Plazola y Noriega.
- Ridley, S. (1995). Towards a New Business Culture for Tourism and Hospitality Organizations: International Journal of Contemporary Hospitality Management, 7, (7) 36-43.
- Torruco, M. (1998). La Hotelería Mexicana: La Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de Cara al Tercer Milenio. México: Marketing y Publicidad en México.
- Valdés, A. (1995). Reporte del Estudio y Diagnóstico de la Actividad Turística en el Centro Histórico de la Ciudad de Puebla. México.
- Vélez, F. *et al* (2001). Plan para la Recuperación de la Zona de Monumentos en la Ciudad de Puebla. México: Sociedad Cultural Urbanista Puebla, S. C.
- Villasis, R. (1998). Mesones en el Centro Histórico. Patrimonio y Turismo, 41-47.
- Weiermair, K. (2000). Tourists' Perceptions Towards and Satisfaction with Service Quality in Cross-Cultural Service Encounter: Implications for Hospitality and Tourism Management. Managing Service Quality. 10 (6), 397-409.
- Zárate, A. (1993). Espacios y Sociedades: El espacio Interior de la Ciudad. España: Síntesis.