



Referencias Bibliográficas

Calidad: Un imperativo. (2006, 20 de Octubre). Recuperado el 13 de Noviembre de 2006, de

<http://www.gestiopolis.com/canales6/mkt/mercadeopunto.com/calidad-como-imperativo-para-la-competitividad.htm>

Cantú, D. H. (1997). Desarrollo de una cultura de calidad. México. Editorial McGraw-Hill

Categoría de hoteles. (2007, Junio). Recuperado el 12 de Marzo de 2007, de <http://www.packtours.com.br/es/info/hotel/standard.php>

Crosby, R. P. (1987). Calidad no cuesta. México. Editorial Continental.

Estudio comparativo. (2007, 2 de Abril). Recuperado el 22 de Mayo de 2007 de <http://www2.uiah.fi/projects/metodi/272.htm>

Hay hoteles de 5 estrellas cuando sólo llegan a 3. (2002, 16 de Septiembre).

Excelsior. En: CALMECAC. Boletín de Prensa. Recuperado el 14 de

Septiembre de 2006, de

http://www.calmecac.com.mx/notas_calmecac/boletines_de_prensa.php

Nobles, H. (1998). AAA Aproval Help. Recuperado el 10 de Noviembre de 2006, de <http://www.nobleshospitalityconsulting.com>



Ordenación de establecimientos. (2006, 03 de Junio). Recuperado el 16 de Febrero de 2007 de

http://madrid.org/bdccm/normativa/PDF/Accesibilidad/Normas%tratadas/CMDe015903_pacce.pdf

Qué debe exigirle a su hotel. (2006, 20 de Agosto). El mundo.es. Recuperado el 19 de Noviembre de 2006, de

Satisfacción del cliente. (2001, 10 de Junio). Recuperado el 18 de Octubre de 2006, de <http://www.gestiopolis.com/canales6/mkt/mercadeopuntocom/calidad-como-imperativo-para-la-competitividad.htm>

Secretaría de Turismo. (2006). Guías de hoteles. México: Professional 2006.

Secretaría de Turismo del Gobierno de Puebla. (2006). Indicadores básicos de la actividad turística en Puebla año 2005. Recuperado el 15 de Agosto de 2006, de <http://portalgp.puebla.gob.mx/docs/sectur/21543.pdf>

Secretaría de Turismo. (2006). Evolución del turismo en la ciudad de Puebla del 2001 al 2005. Recuperado el 18 de Agosto de 2006, de <http://portalgp.puebla.gob.mx/docs/sectur/35329.pdf>

Secretaría de Turismo. (2006). Servicio de hospedaje recomendado en Puebla. Recuperado el 27 Agosto de 2006, de <http://portalgp.puebla.gob.mx/sectur/>

Servicio y Calidad al Cliente. (2006, 23 de Noviembre). Recuperado el 28 de Noviembre de 2006, de <http://www.gestiopolis.com/canales6/mkt/mercadeopuntocom/calidad-como-imperativo-para-la-competitividad.htm>



Sistema de Calidad Turística Española. (2006) Información general del SCTE del año 2006 Recuperado el 15 de Noviembre de <http://www.calidadturistica.es/TurismoInternetWeb/Internet?accion=getInformacion>

Star's & Diamond's. (2006) International award lodging and hospitality. Recuperado el 10 de Octubre de 2006 de <http://www.starsanddiamonds.com/>

Torruco, M. M., & Rodríguez, B. M. (1986). Servicios turísticos. México. Editorial Diana.