



Referencias Bibliográficas

- American Automobile (2005). *AA quality standards*. Recuperado el 15 de marzo de 2005, de <http://www.theaa.com/>
- American Automobile Association (2005). *AAA diamonds rating guidelines*. Recuperado el 27 de enero de 2005, de <http://www.ouraaa.com/>
- Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (2005). *Manual de Avaliação*. Recuperado el 20 de julio de 2005, de <http://www.abih.com.br/>
- Asociación Peruana de Hoteles Restaurantes y Afines (2005). *Requisitos mínimos para la clasificación y categorización de hoteles*. Recuperado el 10 de junio de 2005, de <http://www.ahoraperu.com/>
- Bachs, E. [et al]. (2003). *Enciclopedia práctica profesional de turismo, hoteles y restaurantes*. Barcelona: Grupo Océano.
- Barragán del Río, L. (1987). *Hotelería* (2da ed.). México: Instituto Politécnico Nacional.
- Berry, L., Bennett, D., & Brown, C. (1989). *Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras*. México: Ediciones Díaz de Santos S. A.
- Boxwell, R. (1995). *Benchmarking para competir con ventaja*. España: McGraw Hill.
- Boxwell, J.R., R. (1996). *Benchmarking para competir con ventaja*. Santa fe de Bogotá: McGraw Hill.
- Calidad Mexicana Certificada A.C (2005). *Programa internacional de certificación de calidades para establecimiento de hospedaje star's & diamonds*. Recuperado el 26 de enero de 2005, de <http://www.calmecac.com.mx/>



- Camp, R. (1999). *Benchmarking: La búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente* (4ta. Ed.). México: Panorama.
- Chavez, A. "Re: formulario de contacto". E-mail dirigido a la Asociación de Hoteles de Ecuador. 22 de junio de 2005.
- Cifuentes, E. "Re: Información". E-mail dirigido al Ministerio de Industria Comercio y Turismo de Colombia. 17 de junio de 2005.
- Corporation de L'Industrie Touristique du Québec (2005). *Gestionnaire officiel de la classification de l'hébergement*. Recuperado el 27 de enero del 2005, de <http://www.citq.qc.ca/>
- Cruz, H. "Re: Información star's". E-mail dirigido a la sección de turismo del CALMECAC. 30 de agosto, 2005.
- Cuellar, A. "Re: información", E-mail dirigido a la Dirección de Asociaciones de Hoteles. 29 de agosto, 2005.
- Direcção-Geral do Turismo do Portugal (2005). *Regime jurídico dos empreendimentos turístico*. Recuperado el 20 de agosto de 2005, de <http://www.dgturismo.pt/>
- Estonian Hotel and Restaurant Association (2005). *Hotel qualification requirements*. Recuperado el 28 de agosto de 2005, de <http://www.ehrl.ee/>
- Feigenbaum, A. (2001). *Control total de la calidad* (6ta. Ed.). México: Continental.
- Finnigan, J. (1997). *Guía del benchmarking empresarial: Conocimiento esencial para encarar la nueva economía de cooperación y competitividad*. México: Prentice Hall.
- Gatell, J. (2000). *Competitividad en hotelería*. México: Limusa.
- German Hotel and Restaurants Association. (1996). *German hotel classification*. Recuperado el 25 de enero de 2005, de <http://www.hotelsterne.de>



- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2005). *Reglamentación de los alojamientos turísticos*. Recuperado el 16 de junio del 2005, de <http://www.buenosaires.gov.ar/>
- Greek National Tourism Organisation (2005). *Technical standards for tourist installations*. Recuperado el 20 de agosto de 2005, de <http://www.gnto.gr/>
- Hotelcert (2005). *Plan de controle externe du referentiel*. Recuperado el 1 de abril de 2005, de <http://www.hotelcert.org/>
- Hotelleriesuisse (2005). *Manuel de la classification 2006-10*. Recuperado el 28 de agosto de 2005, de <http://www.hotelleriesuisse.ch/>
- Hotel Association of Hungary (2005). *Classification system of hotels in Hungary*. Recuperado el 30 de agosto de 2005, de <http://www.hah.hu/>
- Hotel Restaurant Og Turisterhvervets (2005). *Classification criteria for horesta member hotels*. Recuperado el 1 de febrero de 2005, de <http://www.danishhotels.dk/>
- Instituto Costarricense de Turismo (2005). *Manual de clasificación hotelera*. Recuperado el 12 de septiembre de 2005, de <http://www.visitcostarica.com/>
- Kotler, P., Bowen, J. & Makens, J. (2003). *Marketing for hospitality and tourism* (3ra ed.). New Yersey: Prentice Hall.
- Lane, H. & Dupré, D. (1997). *Hospitality World: An introduction*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold.
- Laudoyer, G. (2000). *La certificación ISO 9000: Un motor para la calidad* (6ta ed.). México: Continental.
- Lazo, J. "Re: información". E-mail dirigido a la sección de control de calidad del Instituto Hondureño de Turismo. 6 de septiembre, 2005.
- Melián, G. "Re: Información". E-mail dirigido a la dirección de estudios de mercado y estadística de la Secretaria de Turismo de Argentina. 16 de junio de 2005.



Ministerios de Comercio, Industria y Turismo de la República de Colombia (2005).

Norma técnica de categorización hotelera (ntsh 006). Recuperado el 17 de junio de 2005, de <http://www.mincomercio.gov.co/>

Ministère des Classes Moyennes, du Tourisme et du Logement (2005). *Classification hôtelière benelux*. Recuperado el 15 de agosto de 2005, de <http://www.mdt.public.lu/>

Ministerstwo Gospodarky i Pracy (2005). *Legal bases of conducting economic activity in range of touristic services in Poland*. Recuperado el 20 de agosto de 2005, de <http://www.mgip.gov.pl/>

Mobil Travel Guide (2005). *Lodging Stara definitions*. Recuperado el 15 de marzo de 2005, de <http://www.mobiltravelguide.com/mtg/>

Moreira, F. "Re: INFORMACION". E-mail dirigido a la secretaría de turismo de Brasil. 20 de julio, 2005.

Morfin, M. (2004). *Análisis para la clasificación de hoteles*. Congreso Panamericano de Escuelas de Gastronomía y Turismo, República Dominicana.

National Tourism Development Authority (2005). *Classification system for hotels in ireland*. Recuperado el 16 de agosto de 2005, de <http://www.failteireland.ie/>

Organización Internacional de Normalización. (1993). *Sistemas ISO 9000 de gestión de calidad: Directrices para las empresas de países en desarrollo*. Ginebra: CCI.

Organización de Turismo del Líbano (2000). *Modernizing lebanon's tourism classification system*. Recuperado el 20 de enero de 2005, de <http://www.usaidlebanon.org.lb/files/to2.pdf>

Österreichischen Hotelklassifizierung (2005). *Allgemeine Beurteilungskriterien*. Recuperado el 30 de agosto de 2005, de <http://www.hotelsterne.at/hotellier/index.htm>



- Powers, T. (1992). *Introduction to the hospitality industry* (2da ed.). Estados Unidos: Wiley.
- Research Department of the Caribbean Tourism Organization. (2002). *Hotel classification system: Summary of articles and information on hotel classification system*. Recuperado el 20 de enero de 2005, de <http://www.onecaribbean.org/home/>
- Ramos, F. (Ed.). (1983). *Enciclopedia de hotelería y turismo* (Tomo VIII). México: Continental.
- Rico, R. (1996). *Benchmarking estratégico y táctico: Metodología práctica para aprender y mejorar la competitividad, eficiencia y resultados*. Argentina: Ediciones Macchi.
- Sampieri, Fernández & Baptista (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Secretaría Nacional de Turismo (2005). *Reglamento de los Servicios de Hospedajes Turísticos del Paraguay*. Recuperado el 28 de agosto de 2005, de <http://www.senatur.gov.py/>
- Servicio Nacional de Turismo (2005). *Norma chilena oficial de alojamiento turístico-hoteles-requisitos para su calificación*. Recuperado el 29 de agosto de 2005, de <http://www.sernatur.cl/>
- Sistema Avanzado de Agencias de Viajes Españolas (2005). *Ordenación sobre establecimientos hoteleros*. Recuperado el 13 de septiembre de 2005, de <http://www.aedave.es>
- Spendolini, M. (1994). *Benchmarking*. Colombia: Editorial Norma.
- Starr, N. (1997). *View point: An introduction to travel, tourism, and hospitality* (2da ed.). New Jersey: Prentice Hall.



The Swedish Hotel and Restaurant Association (2003). *Classification criteria for SHR's*

members hotels. Recuperado el 25 de enero de 2005, de

<http://www.hotelsinsweden.se/english>

Valls, A. (1999). *Guía práctica del benchmarking: Como lograr el liderazgo en su empresa o unidad de negocio* (2da ed.). Barcelona: Ediciones Gestión.

Walker, J. (2002). *Introduction to hospitality* (3ra ed.). New Yersey: Prentice Hall.

World Tourism Organization (2004). *The joint WTC & IH&RA study on hotel classification*. Recuperado el 1 de marzo de 2005, de

<http://www.worldtourism.org/>

Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Ediciones Díaz Santos.