

## BIBLIOGRAFÍA

Acerenza, M. (1990). Promoción turística: Un enfoque metodológico. México: Trillas.

Ídem. (1991). Administración del turismo Vol. 1: Conceptualización y organización. México: Trillas.

Calderón, N. (2002). Servicio al cliente. Revisado en [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com) en diciembre de 2003.

Consejería de Turismo. División Innovación Gubernamental. (2003). Revisado en [www.visitepuebla.com](http://www.visitepuebla.com) en enero de 2004.

Directorio de Hoteles México. (2002). Puebla. Directorio de Hoteles México 2002-2003.

Dirtur.com. (2003). Puebla. Directorio Turístico de México 2003-2004.

Edición especial de Puebla. (2003, Abril). Aero Magazine, 5 (8).

Estrella Roja (2003). Puebla en tranvía.

Gurría Di-Bella, M. (1991). Introducción al turismo. México: Trillas.

Kurtz, D. L., & Clow, K. E. (1998). Services marketing. New York: John Wiley & Sons.

Las diez cualidades más importantes para los clientes (2002). Revisado en [www.uch.edu.ar](http://www.uch.edu.ar) en enero de 2004.

López, C. (2001). Servicio al cliente: Una potente herramienta de marketing. Revisado en [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com) en diciembre de 2003.

Lovelock, C. H. (1997). Mercadotecnia de servicios (3a ed.). México: Pearson Educación. Prentice-Hall Hispanoamericana.

Lundberg, D. E. (1986). Manual de organización y administración de turismo. (5a ed). Barcelona: Ediciones Centrum Técnicas y Científicas.

¿Qué hacer? (2003). Puebla Magazine.

Secretaría de Gobernación del Estado de Puebla (2003). Revisado en [www.puebla.gob.mx](http://www.puebla.gob.mx) en noviembre de 2003.

Secretaría de Turismo del Estado de Puebla (2003). Revisado en [www.sectur.pue.gob.mx](http://www.sectur.pue.gob.mx) en noviembre de 2003.

TELMEX (2003, Enero). Puebla. DT. Directorio Mexicano de Turismo, Esto es México.

Valdivia Ornelas, A. (2001, Marzo). Puebla, matices del tiempo... una fantasía cultural. Aero Magazine, 6 (7), pp. 21–36.

Velásquez Millán, J. (1996). Marketing turístico. Coordinación informática: Nociones para su interpretación en el nuevo paradigma empresarial postmodernista.

Weaver, D. & Lawton, L. (2002). Tourism management (2a ed). Australia: John Wiley & Sons Australia.