

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO



UAGro

**UNIDAD ACADÉMICA DE TURISMO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS: GESTIÓN SUSTENTABLE DEL TURISMO**

**CONTRIBUCIÓN DE LA IMAGEN URBANA EN EL  
REPOSICIONAMIENTO DE LA ZONA TRADICIONAL  
DEL PUERTO DE ACAPULCO: LA PERSPECTIVA DE  
LA HOTELERÍA**

**T E S I S**

**Que para obtener el Grado de Maestría en Ciencias:  
Gestión Sustentable del Turismo  
Mención: Desarrollo Sustentable del Turismo**

**Presenta:**

**Emiliano López Gutiérrez**

**Director**

Dr. Alfonso de Jesús Jiménez Martínez

**Codirector**

Dr. Roger Joseph Bergeret Muñoz

**Asesor**

Dr. Ángel Ascencio Romero

**Acapulco, Gro. Mayo de 2016**



## **Agradecimientos**

La realización de este trabajo ha sido posible gracias a la beca otorgada por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) de dos años de duración, esta beca me permitió dedicar por completo mi tiempo a la realización de este proyecto.

El Programa Multidisciplinario de Posgrado en Ciencias Gestión Sustentable del Turismo en la mención: Desarrollo Sustentable del Turismo de la Universidad Autónoma de Guerrero (AUGro), registrada en el Programa Nacional de Posgrado de Calidad (PNPC), así mismo, al Rector de la Universidad Dr. Javier Saldaña Almazán y al personal administrativo, como a la comunidad científica que lo conforma, que contribuyeron de manera importante en mi formación académica.

Agradezco la oportunidad de aumentar los conocimientos con diversas herramientas participativas, mediante seminarios, congresos, ponencias y artículos de difusión científica.

Muchas gracias

## Resumen

El puerto de Acapulco a través de los años ha experimentado un desarrollo y crecimiento en la oferta turística hotelera dentro de la Zona Tradicional del destino, la cual está dirigida, de acuerdo con los propietarios de los hoteles, hacia un mercado de bajos ingresos; sin embargo, en la actualidad ha quedado fuera de competencia respecto a otras zonas turísticas desarrolladas en el Puerto. Sin duda, existen otros factores que convergen y repercuten en el decremento de la oferta como: la segunda residencia, tiempos compartidos, la baja oferta de hospedaje de altas categorías o en su defecto cadenas hoteleras con prestigio internacional que podrían coadyuvar para generar interés en esta área en específico. La presente investigación **“Contribución de la imagen urbana en el reposicionamiento de la Zona Tradicional del Puerto de Acapulco: la perspectiva de la hotelería”** analizó las percepciones de turistas, residentes, autoridades turísticas y el sector hotelero, a través del enfoque metodológico cualitativo y cuantitativo. A partir de la información obtenida referente a las condiciones de la imagen urbana, esta zona turística fue considerada como un lugar con apariencia de abandono, carente de mantenimiento o restauración de edificaciones. En particular fue señalado el deterioro en las playas que son recurso natural fundamental del turismo en Acapulco, además la producción de basura y deterioro de carreteras, banquetas entre otros factores que han afectado el paisaje urbano de esta franja turística. En este sentido una aportación relevante de la investigación, es la disposición del sector hotelero para mejorar las condiciones de sus establecimientos ubicados en esta zona turística.

En relación a lo anterior, Se concluyó que implementar la planeación y la planificación estratégica como herramienta en el fortalecimiento de la imagen urbana podría responder a las expectativas planteadas por los empresarios de los hoteles para reposicionar la Zona Tradicional del Puerto de Acapulco, Guerrero.

**Palabras clave: imagen urbana, reposicionamiento, planeación.**

## **Abstract**

The port of Acapulco through the years has experienced development and growth in the hotel tourism in the Traditional Area of the destination, which is aimed, according to hotel owners, to a low-income market. However, now it has been out of competition compared to other developed tourist areas in the port. Undoubtedly, there are other factors that converge and affect the decrease in supply as second homes, timeshares, and low supply hosting echelons or failing hotel chains with international prestige that could contribute to generate interest in this specific area. This research **"Contribution of urban image in the repositioning of the Traditional Zone of the Port of Acapulco: the perspective of hospitality"** analyzed the perceptions of tourists, residents, tourism authorities and hotel sector, through qualitative and quantitative methodological approach. From the reference to the conditions of the urban image information obtained, this tourist area was considered as a place with appearance of abandonment, lacking maintenance or restoration of buildings. In particular it was marked deterioration in the beaches that are fundamental natural resource of tourism in Acapulco, besides the production of waste and deterioration of roads, sidewalks and other factors that have affected the urban landscape of this tourist strip. In this regard a significant contribution to research is available in the hotel sector to improve the conditions of their establishments in this tourist area.

Regarding the above, it is concluded that implement planning and strategic planning as a tool for strengthening urban image could respond to the expectations raised by the entrepreneurs of hotels to reposition the Traditional Zone of the Port of Acapulco, Guerrero.

**Keywords: urban image, repositioning, planning.**

## Abreviaturas y siglas

APF	Administración Pública Federal
CAPAMA	Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Acapulco
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CIP	Centro Integralmente Planeado
COFEPRIS	Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
FIDACA	Fideicomiso para el Desarrollo Económico y Social de Acapulco
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
LGT	Ley General de Turismo
OEA	Organización de los Estados Americanos
OMT	Organización Mundial de Turismo
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PED	Plan Estatal de Desarrollo
PIB	Producto Interno Bruto
PMD	Plan Municipal de Desarrollo
PNUMA	Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
PROSECTUR	Programa Sectorial de Turismo
PROTUR	Promotora Turística de Guerrero
SECTUR	Secretaría de Turismo
SEFOTUR	Secretaría de Fomento Turístico del Estado de Guerrero
SEMARNAT	Secretaría de medio Ambiente y Recursos Naturales
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
WTTC	world travel and tourism council

## **Introducción**

El turismo es actualmente una de las actividades económicas y culturales más importantes, con las que puede contar un país o una región, en el que se genera renta, se favorece la creación de empleo, también se aumentan los ingresos públicos y se fomenta la actividad empresarial (OMT, 1998). Entendemos por turismo a todas aquellas actividades que tengan que ver con conocer, disfrutar de regiones o espacios en los que uno no vive de manera permanente. El turismo puede presentar muchas variantes ya que hay diferentes tipos de turismo: turismo cultural, de aventura, de entretenimiento, de relajación. Del mismo modo, también hay diferentes personas que realizan diversos tipos de turismo: turismo de jóvenes, de familias, de la tercera edad, de parejas, de amigos, etc. La ciudad de Acapulco de Juárez es un destino con vocación turística dadas sus características naturales y climáticas, se encuentra dentro del el estado de Guerrero que tiene una extensión territorial de 63, 794 km<sup>2</sup>, lo que representa el 3.2% de la superficie total de la República Mexicana. Su clima cálido subhúmedo con precipitación de verano explica el paisaje verde y atractivo al menos en el 60% del territorio del estado. Acapulco de Juárez representa casi la quinta parte del territorio del estado. En el municipio encontramos paisajes que se deben al clima semicálido con lluvias en verano. En los últimos 45 años el turismo se ha transformado en una parte importante de las propuestas de desarrollo para el sector económico; es visto como una de las grandes esperanzas económicas que tienen los países, en casi toda Latinoamérica, no obstante, presenta algunas problemáticas por ser consumidor de recursos naturales, particularmente en la modalidad de turismo de sol y playa, produce hacinamiento urbano, aumenta la generación de basura y la contaminación de las playas y otros cuerpos de agua (Ayllón, 2001).

La abundancia de microclimas y pequeñas unidades de paisaje natural se deben a la Sierra Madre Occidental del Sur que atraviesa prácticamente el estado. Por consecuencia es una región montañosa que muestra gran variedad de paisajes atractivos, pues las pendientes son más evocadoras que los llanos o planicies, pero resulta muy difícil practicar rentablemente la agricultura. La gran cantidad de

montañas o montes se combinan con numerosos cuerpos de agua para dar paisajes únicos puesto que Guerrero está lleno de ríos, lagos, lagunas y playas que tienen diferentes tipos de arena desde la más fina hasta la que tiene piedras, donde se pueden practicar diversos deportes acuáticos como buceo y pesca deportiva o de aventura. Respecto a la población queda expuesto en sus barrios históricos, el anfiteatro del puerto y la periferia de ciudad, como ascienden a los cerros, a veces rebasando las cúspides, buscando terrenos con precios accesibles ya que sus habitantes trabajan en el turismo o en la economía de escala que produce, conformando clases sociales bajas y medias-bajas. Sobre este suelo de gran intensidad urbana, siguen llegando inmigrantes procedentes del estado de Guerrero y de otros estados, atraídos por las posibilidades de empleo estacional o permanente; la densificación habitacional sigue en aumento y la dotación de infraestructura municipal no genera servicios al mismo ritmo, las basuras son una de las evidencias más llamativas en el paisaje, el deterioro de la infraestructura básica, situación que se replica en la franja turística, una situación que afecta visiblemente, tanto el bienestar de las personas que habitan la periferia de la ciudad, como al sector turístico. Estos problemas son comunes en cualquier ciudad en crecimiento pero la ciudad de Acapulco es, además, un punto importante de atracción turística nacional donde se mezclan los problemas del crecimiento propio de la ciudad y la omnipresente actividad turística.

La ciudad y puerto de Acapulco es el centro urbano más importante del Estado de Guerrero, pues de acuerdo con el Gobierno del Estado se estima que en éste se genera aproximadamente el 76.39% del Producto Interno Bruto de la entidad, como se ha manifestado desde años atrás (INEGI, 2009), es decir, el significado que tiene el turismo es de gran importancia para hacer que el producto se promocióne, se venda y se posicione, para que se convierta en un destino prometedor, el cual debe corresponder a la calidad que los usuarios hoy en día demandan. Por tal motivo dentro de la competitividad turística la imagen de un destino turístico es preponderante y de primera importancia, situación que en la práctica no se ha tomado en cuenta por autoridades y empresarios turísticos de los destinos turísticos. Con base en lo anterior se deriva la necesidad de estructurar y desarrollar los distintos temas y

perspectivas bajo los que se despliega el estudio de la *“Contribución de la imagen urbana en el reposicionamiento de la Zona Tradicional del Puerto de Acapulco: la perspectiva de la hotelería”*. En este orden de ideas se realizó inicialmente una aproximación al concepto de destino turístico con objeto de delimitar de forma más precisa el ente básico de estudio. Posterior a lo definido sobre el concepto, se procedió a la revisión de las diferentes aportaciones conceptuales sobre la imagen de destino turístico y el conjunto de dimensiones que la integran. El siguiente paso fue análisis del proceso de formación de la imagen de destino turístico, prestando especial atención a las etapas y los factores que intervienen en el mismo. Una vez hecho esto, se detalló sobre las implicaciones que presenta el estudio de la imagen de la Zona Tradicional del Puerto de Acapulco desde la óptica de los empresarios de los hoteles ubicados en esta área.

La Zona Tradicional de Acapulco siendo una área exitosa en el ámbito turístico y precursora de nuevos desarrollos para el destino, principalmente en las zonas con riqueza natural, como sus playas que aunado a sus precios accesibles y calidez humana llaman la atención de los visitantes, tanto nacionales como extranjeros. Sin embargo, no se ha brindado el apoyo necesario a esta área para lograr un reposicionamiento en su imagen, situación que ha limitado a esta Zona para la captación de turistas. En consecuencia, los programas de desarrollo urbano turístico fungen como un facilitador para modernizar, renovar, innovar, o restaurar la infraestructura turística que es de suma importancia para todo destino turístico, que busque dar una imagen agradable a los turistas. No obstante, al transcurrir el tiempo solo se han adoptado modelos que han llevado al deterioro del destino y a la pérdida de competitividad, esta situación ha provocado problemas en diversos ámbitos. En este sentido es necesario conocer si los programas de desarrollo urbano turístico han favorecido al desarrollo de espacios atractivos visualmente y a mejorar los servicios públicos para los turistas, y de esta manera lograr una imagen urbana turística con identidad propia, con los principios de sustentabilidad, para favorecer el reposicionamiento de su imagen de la zona turística.



El trabajo se ubicó en la Zona Tradicional de Acapulco y fue aplicado a determinadas autoridades de la dirección de turismo Municipal, en vinculación con otras dependencias estatales del ramo turístico, que tienen mediación por medio de programas de desarrollo urbano turístico en el puerto de Acapulco, para generar una base de datos de las acciones realizadas a favor de la imagen urbana, así como las opiniones de los responsables de los establecimientos de hospedaje de la Zona Tradicional de Acapulco. De esta forma se fortaleció en gran parte la factibilidad de los recursos financieros, humanos y materiales que determinaron en última instancia los alcances de la investigación. A partir de estos antecedentes los objetivos enmarcados para la presente investigación son los siguientes:

1. Analizar la imagen urbana de la Zona Tradicional del Puerto de Acapulco para mejorar la imagen de la hotelería ubicada en esta Zona.
2. Explicar que elementos han incidido de manera positiva o negativa en la imagen urbana de la Zona Tradicional del Puerto de Acapulco, en perspectiva del sector hotelero.
3. Establecer que efecto ha tenido la imagen urbana en el reposicionamiento de la Zona Tradicional del Puerto de Acapulco.

De acuerdo con estas aproximaciones se analizó el estado actual de la imagen urbana de la Zona Tradicional del Puerto de Acapulco, donde se identificó y estableció ¿qué efecto ha tenido la imagen urbana y la gestión de programas de desarrollo urbano en materia turística? para reposicionar la Zona Tradicional del Puerto de Acapulco y mejorar la imagen de la hotelería ubicada en esta Zona. La presente investigación establece como hipótesis de investigación, que la imagen urbana ha incidido de forma positiva en el reposicionamiento de la Zona Tradicional de Acapulco, mientras que la hipótesis nula, indica que la imagen urbana ha incidido de forma negativa en el reposicionamiento de la Zona Tradicional de Acapulco.

En este sentido, el marco teórico precisa una revisión de aportes respecto a la imagen y se presentan aquellas referencias que sitúan y contextualizan como se

concebe la imagen de la ciudad y los elementos que la conforman, a través de una concepción amplia, además por medio de la aportación del modelo ciclo de vida de un producto de Richard Butler (1980), se analizó los escenarios evolutivos de forma más concreta de la Zona Tradicional del Puerto de Acapulco, un modelo que ha servido a través de los años como marco tradicional de estudio de destinos turísticos. Finalmente, a partir de estos antecedentes teóricos y autores consultados como Kevin Lynch y Justo Villafañe para reforzar la información entorno a la imagen urbana y los autores Philip Kotler y Jack Trout para comprender los conceptos de reposicionamiento, así como artículos científicos de otros destinos turísticos con la misma vocación, además la política y reglamentación referente a las variables antes mencionadas. Cabe mencionar que en el tercer capítulo se realizó y destacó un análisis de las evidencias del objeto de estudio, la metodología aplicada, así como el análisis de resultados de la aplicación de los instrumentos de campo. Para efecto de la investigación potenciar las percepciones positivas es de primer orden; sin embargo, el mismo grado de importancia adquieren las percepciones negativas como un eje rector para identificar qué factores pueden transformarse en beneficio del reposicionamiento esta zona turística. Consecuentemente la justificación del estudio se debe a la importancia que tiene esta Zona del destino para el municipio de Acapulco, quienes de manera artesanal han realizado esfuerzos aislados por dar un cambio en cuanto a la percepción de esta área turística, con esfuerzos individuales lejos de un trabajo conjunto. Seguramente con la investigación se logre tener una evaluación de la percepción de la imagen urbana que tienen los empresarios para redirigir la práctica más concretamente, por ejemplo acondicionar sus establecimientos de hospedaje para hacerlos más atractivos hacia los visitantes o redunde en una serie de acciones que sirvan para reposicionar el sitio en los distintos segmentos de mercado. Con el estudio se podrá conocer hacia donde se deben dirigir las estrategias para esta Zona, para conservarlo en la preferencia de los turistas que lo visitan y continúe conservando su naturaleza dentro del marco sustentable. La investigación concluye con la presentación de los resultados de la aplicación de instrumentos de campo y las principales conclusiones.

## Bibliografía

- Agatón & Cruz, D. M. (2014). El cambio climático y la utilización de energía solar en los proyectos de desarrollo turístico en Acapulco: del modelo tradicional al turismo alternativo. En N. S. Gutiérrez, *Gestión Sustentable del Turismo* (Primera ed., págs. 27-40). México: Editorial Praxis, S. A. de c. v.
- Alemán, M. (1976). *¿que es el turismo?* México, D. F.: Consejo Nacional de Turismo.
- Andrade, M. (2012). La interpretación de la realidad del destino por parte de los turistas: evaluaciones cognitivas y afectivas. *Pasos*, 479.
- Atlas, d. M. (2014). *Atlas de México*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Ayllón, T. M. (2001). "Algunos retos para las proximas decadas: Planificaci{on turistica sostenible y perspectiva de genero". Albacete: Editorial Moralea.
- Banco, M. (2006). *Reduccion de la Pobreza y Crecimiento: Circulos Virtuosos y Circulos Viciosos*. Colombia: Mayol Ediciones S. A.
- Bergeret & Gordillo, R. J. (2011). Analisis Crítico de la Evolución del Destino Turístico Acapulco de 1945 a 2005. En B. M. Joseph, *Acapulco Destino Tuístico del Litoral* (págs. 11 - 36). México: Universidad Autónoma de Guerrero.
- Briceño, M. (2003). Calidad ambiental de la imagen urbana sectores la Parroquia, Alto Chama, Carrisal, Los Curos, Zona Industrial y Barrios la Candelaria y Sna Buenaventura de la Ciudad de Merida- Venezuela. *Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 13(38), 450.
- Bustos, J. (2003). *Marketing Operativo*. España: Ediciones Gestión 2000, SA Barcelona, 2003.
- Butler, R. (1980). The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources. *Canadian Geographers*,, 5-12.
- Camisón, C. (1998). Estrategías de reposicionamiento para destinos turísticos maduros: el caso de la costa blanca. *Instituto de Estudios turísticos*, 5-28.
- Casasola, L. (1998). *Turismo y Ambiente*. México: Editorial Trillas, S. A. de C. V.
- Ceballos, L. H. (1995). La infraestructura fisica y la proteccion del Turismo ecologico en México. *UACampeche*, 8.
- CEPAL. (2005). *Manual para la evaluación de impacto de proyectos y programas de lucha contra la pobreza*. Santiago de chile: Naciones Unidas, Santiago de chile .
- CIETAL, 2. (2004). *Centro de Investigación y Estudios de Turismo de América Latina*. México, Guerrero: Dirección de Turismo municipal.
- CONEVAL. (2012). *Informe de Pobreza en México 2012*. México: Talleres Gráficos.
- Crosby, P. (1998). *La calidad no cuesta el arte de cerciorarse de la calidad*. México: Compañía Editorial Continental, S. A. de C. V.

- Cuevas & Anguiano, T. L. (2009). Coloquio Internacional sobre Dinámicas y Tendencias del Turismo. En U. A. Juárez, Dinámicas y Tendencias del Turismo (págs. 219-235). México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Dahdá, J. (2005). Publicidad Turística. México: Editorial Trillas, S. A. de C. V.
- Díaz & Escarcega, R. S. (2009). Desarrollo Sustentable Oportunidad para la Vida. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C. V. .
- Dimas & Diaz, J. J. (2014). Análisis físico - químicos para el bienestar del turismo en la Playa Manzanillo de Acapulco. En N. S. Gutiérrez, Gestión Sustentable del Turismo (Primera ed., págs. 51-60). Mexico: Editorial Praxis, S. A. de C. V.
- Echtner, C. y. (1991). The Meaning and Measurement of destination Image. The Journal of Tourism Studies Vol.2 (2), 2-12.
- Elizagarate, V. (1996). Marketing de ciudades: una necesidad para los procesos de revitalización. Dirección y administración de empresas, 64.
- Escudero, L. (2013). La imagen urbana de Santiago de Compostela (España), un estudio de su representación pública, mediática, promocional y artística. Asociación de Geógrafos Españoles(52), 265-294.
- Escudero, R. F. (1997). Origen y Evolución del Turismo en Acapulco. Guerrero: Universidad Americana de Acapulco.
- Fakeye, P. C. y Cromton, J. (1991). Image differences between prospective, first-time and repeat visitors too the lower Rio Grande Valley . Journal of travel Research, 10-16.
- Ferreira, S. (2011). Destination image: Origins, Developments and Implications. Pasos, 306.
- Figuerola, P. M. (2004). "La organización técnica y administrativa de la política económica del turismo. Especial referencia al caso español". Quaderns de Política Econòmica.Revista electrònica. 2ª época .Vol. 7, May.- Ag. 2004, 9-34.
- Fuenmayor & Paz. (2006). Desarrollo sustentable y sostenible a partir del proceso de descentralización en Venezuela: El caso de la Gobernación del Estado Carabobo\*. Revista Venezolana de Gerencia, redalic. org, 426.
- García et. al., P. C. (2009). Planeación Urbana, Población y Sistemas de Ciudades en México . H+D Habitat Más Diseño, 35-44.
- Garcia, R. &. (2013). Ciclo de Vida de los Destinos Turísticos y Estrategia de Comunicación: Los Casos de España y Chile . aDRESEARCH ESIC, 76-93.
- Gil, B. (2005). Intervención sobre la imagen urbana en centros tradicionales. Proyecto de renovación urbana: Funicular-trolebus, Merida, Venezuela. Revista Venezolana de Sociología y Antropología, 15(44), 371.
- Gómez, B. S. (2012). Metodología de la Investigación. Estado de México: Red Tercer Milenio S. C.
- Gomezjara, F. I. (Agosto de 1974). Acapulco: Despojo y Turismo. México.

- Gonzalez et. al., V. N. (2010). Urbanización Periférica, habitabilidad y desarrollo sostenible en la Zona Metropolitana de san luis potosi: el caso de la comunidad periurbana de Milpillas . H+D Habitat Más Diseño, 79-91.
- Granados, S. J. (2009). Coloquio Internacional sobre Dinámicas y Tendencias del Turismo. En U. A. Juárez, Dinámicas y Tendencias del Turismo (págs. 289-326). México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Gurría, D. B. (2006). Introducción al Turismo. México: Editorial Trillas, S. A. de C. V.
- Hernandez & Solis, L. (2011). La imagen del destino Turístico; un acercamiento conceptual. . En G. V. Bergeret Muñoz Roger Joseph, Acapulco Destino Turístico Maduro del Litoral (págs. 106 - 127). México: Universidad Autónoma de Guerrero.
- Hernández et al, 2. (2006). Tourism Destination Image, Satisfaction and Loyalty: A Study in Ixtapa-Zihuatanejo, Mexico. Routledge, 344.
- Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL.
- Hernández, D. E. (2005). Planificación Turística, un enfoque metodológico. México: Trillas S. A de C. V.
- Hung, e. a. (2012). Construct the destination image formation model of Macao: the case of Taiwan tourists to Macao. Tourism and Hospitality Management, 2.
- INEGI. (2009). Sistema de Cuentas Nacionales de México. México: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- Jiménez, M. A. (1992). Turismo, Estructura y Desarrollo. México: MCGRAW HILL.
- Jiménez, M. A. (2004). Una aproximación sistémica al turismo: implicaciones para la multi y la transdisciplinariedad. Quintana, Roo., Cancun: Universidad del Caribe.
- Kotler, P. (1999). El Marketing Según Kotler Como Crear, Gamar y Dominar los Mercados. Argentina: paidós SAICF.
- Lynch, K. 2. (2004). La Imagen de la Ciudad. España, Barcelona: Editorial Gustavo Gill, SA, Barcelona, 1984, 1998.
- Manual, d. n. (2009). Praograma maestro de imagen urbana de ciudad Victoria. 115. Victoria, Tamaulipas, México: Gobierno del estado de Tamaulipas.
- Maycotte & Rodríguez, E. M. (2009). Coloquio Internacional sobre Dinámicas y Tendencias del Turismo. En U. A. Juárez, Dinámicas y Tendencias del Turismo (págs. 499-514). México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- McIntosh et al, 2. (2006). Turismo, Planeación, Administración, y perspectivas. México: Editorial LIMUSA, S. A. de C. V.
- Mcintosh, R. W. (2006). Turismo: Planeación, Administración y Perspectivas. México: Editorial Limusa, S. A. de C. V.

- Méndez, I. (2011). El Protocolo de Investigación Lineamientos para su Elaboración y análisis. México: Editorial Trillas, S. A. de C. V.
- Molina, S. (1991). Planificación integral del turismo: un enfoque para latinoamérica. México: Editorial Trillas.
- Moreno, B. &. (2012). Entender la imagen de un destino turístico: factores que la integran y la influencia de las motivaciones. Universidad Libre, 115 - 142.
- Morrisey, G. (1996). Planeación a Largo Plazo, Creando su Propia Estrategia. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S. A. .
- Niño & Bergeret. (2014). Gestion Sustentable del Turismo, El ecoturismo como factor de combate a la pobreza en Taxco -- Ixtapa/ Zihuatanejo - Acapulco. México: Editorial Praxis, S. A. de C. V.
- OEA. (2014). Pobreza, desigualdad, sectores vulnerables y acceso a la justicia. Colombia: Organizacion de los Estados Americanos.
- OMT. (1998). Introduccion al turismo. madrid.
- OMT. (2011). Panorama OMT del turismo Internacional. Departamento de Publicidad de la Organizacion de las Naciones Unidas.
- Plan, D. U. (1998). Plan Director Urbano. México, Guerrero, Acapulco: H. Ayuntamiento de Acapulco de Juarez.
- Plan, E. d. (2011). Plan Estatal de Desarrollo. México, Guerrero: Gobierno del Estado de Guerrero.
- Plan, M. d. (2012). Plan Municipal de Desarrollo 2012-2015. México, Guerrero, Acapulco.
- Precedo et al, A. j. (2010). Marketing de Ciudades y Producto Ciudad: Una Propuesta Metodologica. Redalyc.Org, 5.
- Precedo, Á. 2. (2007). El área metropolitana de A Coruña: una metrópoli Euratlántica. Estudio de posicionamiento, constitución y marketing. A Coruña,. Redalyc.
- Precedo, e. a. (2010). “De la planificación estratégica al marketing urbano: hacia la ciudad inmaterial”. . Eure. Revista Latinoamericana de Estudios Urbanos y Regionales.
- Procuraduría, a. y. (2013). Informe anual. México, D. F.: PAOT.
- Programa, N. S. (2013). Programa sectorial de turismo. Plan nacional de desarrollo. México: Gobierno de la República.
- Quintero, L. A. (10 y 11 de Diciembre de 2001). Memorias Congreso Estatal de Investigadores en Turismo. Auge y Decadencia de la Actividad Turística en Acapulco . Acapulco, Guerrero, México: Maestría en desarrollo Turístico MADESTUR.
- Ramírez, A. (2004). El desarrollo sustentable: interpretación y análisis. Redalyc.org, 56-59.
- Ramírez, B. M. (2009). El Desarrollo Urbano en Acapulco. La Normatividad para su Ordenamiento y sus Efectos en la Zona Diamante. Tesis de Nivel de Maestría. México, D.F.: Instituto Politecnico Nacional.

- Reglamento, d. I. (04 de Julio de 1994). Reglamento de Imagen Urbana. Zacatecas: Presidencia Municipal.
- Reynol, C. D. (2009). Desarrollo Sustentable Oportunidad para la Vida. Mexico: McGrawHill.
- Rivas Tovar, L. A. (2006). ¿Cómo hacer una tesis de Maestría? México: Sociedad Cooperativa de Produccion "Taller Abierto", S. C. L.
- Rivera, M. M. (2012). Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario. España: Cátedra Intercultural, Universidad de Córdoba,.
- Rocha, C. R. (2001). Metodología de la Investigación Aplicada al Turismo. México: Editorial Trillas, S. A. de C. V.
- Rojas Soriano, R. (2013). GUÍA PARA REALIZAR INVESTIGACIONES SOCIALES. México: Plaza y Valdés, S. A. de C. V. .
- Rubio, B. y. ( (1993)). "La Imagen Turística de España: Un Modelo de Gestión a Largo Plazo". Información Comercial Española, Vol.722. España, 107-118.
- San Eugenio, J. (2013). Fundamentos conceptuales y teóricos para marcas de territorio. Boletín de la asociación de geógrafos españoles, 189-211.
- San Martin, H. (2006). Análisis de la imagen en turismo mediante técnicas estructuradas y no estructuradas: implicaciones competitivas para los destinos turísticos . Revista Asturiana de economía , 79.
- Sánchez, L. M. (2005). La gestión Municipal del Patrimonio Cultural en España. Tesis Doctoral. España: Universidad de Malaga.
- Santana, M. Á. (2007). Turismo, Economía y planificación urbana: una relación compleja. Pasos Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 53-67.
- Schmelkes, C. (1988). Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (tesis). México D. F.: Corina Schmelkes y HARLA S.A. de C.V.
- Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, 2. (2015). oficio DOP 864.
- SECTUR. (2004). Turismo Alternativo una Nueva Forma de Hacer Turismo. México: Primerts S.A. de C.V.
- SECTUR, 2. (diciembre de 2006). Análisis del Turismo. Análisis de la situación actual y perspectivas de desarrollo turístico en la Zona Maya del Estado de Quintana Roo con referencia en la Ruta Guerra de Castas, con un enfoque sustentable, 12. Cancun, Quintana Roo, México: SECTUR.
- SECTUR, 2. (Febrero de 2014). Agenda de Competitividad de los destinos turísticos de México. México: Secretaría de Turismo.
- Sosa, E. R. (1988). Conciencia Colectiva y Control Social en Durkheim. México: Dirección General de Publicaciones Universidad Autónoma de México.
- Troitiño, M. Á. (1998). Turismo y desarrollo sostenible en ciudades históricas. Departamento de Geografía Humana: Universidad Complutense de Madrid, 211-227.

- Trout & Rivkin, J. s. (1996). El Nuevo Posicionamiento . México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA DE MEXICO, S. A. de C. V.
- Valenzuela, V. E. (2010). La construcción y evolución del espacio turístico de Acapulco (México). *Anales de la Geografía*, 174.
- Vera & Baños, F. C. (2010). Renovación y reestructuración de los destinos turísticos consolidados del litoral: las prácticas recreativas en la evolución del espacio turístico. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles No.53*, 329-353.
- Vera & Montorfe, F. V. (1994). Agotamiento de modelos turísticos clásicos. una estrategia territorial para la cualificación: la experiencia de la comunidad valenciana. *Estudios Turísticos*, n." 123, 17-45.
- Villafañe, J. (2006). *Introducción a la teoría de la imagen*. España: Ediciones Pirámide Grupo Anaya S. A. .
- Yunis, A. E. (14 de Julio de 2004). "El imperativo de la sostenibilidad en el turismo del siglo XXI". *Forum Barcelona 2004*, 2. Barcelona, España.
- Zamorano. (2002). *Turismo alternativo*. México: Trillas.
- Zarate, m. a. (2003). *El Espacio Interior de la Ciudad*. España, Madrid: EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
- Zhang, S. &. (2012). Study on tourist perceptions of urban tourism brand image in Ningbo. *Advances in information sciences and service science (AISS)* , 160.