

**ÍNDICE GENERAL****CAPÍTULO I.....1****Introducción**

1.1 Marco Contextual	1
1.2 Planteamiento del Problema	2
1.3 Objetivo General	3
1.4 Objetivos Específicos.....	3
1.5 Justificación	4
1.6 Alcances y Limitaciones.....	4

CAPÍTULO II.....6**Marco Teórico**

2.1 Comportamiento del consumidor.....	6
2.1.1 Percepción.....	6
2.1.1.1 La atención, etapa fundamental.....	8
2.2 Imagen del destino turístico.....	10
2.2.1 Gestión de la imagen de un destino.....	11
2.2.2 Imagen de un destino vs. Imagen de un país.....	14
2.2.3 Medición de la imagen de un destino turístico.....	15



2.2.3.1 Una imagen positiva.....	16
2.3 Branding de los destinos turísticos.....	17
2.3.1 Conjunto de conciencia o conocido.....	17
2.3.2 Formas de publicitar una marca.....	19
2.4 Posicionamiento: un reto, una necesidad, una ventaja.....	19
2.4.1 Conquistar la mente del consumidor.....	21
2.4.2 Posicionamiento de un producto turístico.....	21
2.4.2.1 Estableciendo una posición.....	23
2.5 Atractivos turísticos	27
CAPÍTULO III.....	31
Metodología	
3.1 Introducción.....	31
3.2 Tipo de investigación.....	31
3.3 Sujetos de estudio.....	32
3.4 Tamaño de la muestra	32
3.5 Métodos para la recolección de datos.....	33
3.6 Procedimiento.....	35
3.7 Análisis de datos.....	36



CAPÍTULO IV.....37**Análisis de resultados**

4.1 Resultados de las encuestas.....	37
4.1.1 Imagen de México.....	40
4.1.1.1 Imagen de México descrita por europeos.....	41
4.1.1.2 Imagen de México descrita por latinoamericanos.....	44
4.1.1.3 Imagen de México descrita por norteamericanos.....	46
4.1.2 Concepto más característico de México.....	48
4.1.3 Nivel de posicionamiento de los atractivos turísticos de México.....	51
4.1.3.1 Posicionamiento de las playas de México.....	53
4.1.3.2 Posicionamiento de las ciudades patrimonio de México.....	63
4.1.3.3 Posicionamiento de las zonas arqueológicas de México.....	71
4.1.3.4 Posicionamiento de las ciudades coloniales de México.....	79
4.1.3.4 Posicionamiento de la gastronomía de México.....	88
4.1.4 Ventajas y desventajas percibidas para visitar México.....	98
4.1.4.1 Ventajas y desventajas percibidas por europeos.....	98
4.1.4.2 Ventajas y desventajas percibidas por latinoamericanos.....	103
4.1.4.2 Ventajas y desventajas percibidas por norteamericanos.....	108
4.1.5 Competencia de las playas de México.....	115
4.1.6 Datos demográficos.....	115



CAPÍTULO V.....117

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones.....117

5.2 Recomendaciones.....120

5.3 Sugerencias para investigaciones futuras.....121

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....122

APENDICES

Apéndice A. Cuestionario aplicado en español

Apéndice B. Cuestionario aplicado en inglés

Apéndice C. Cuestionario aplicado en francés

Apéndice D. Descriptores de la imagen de México

ÍNDICE DE FIGURAS



Figura 2.1 Factores que influyen la formación de imágenes en los consumidores.....	13
Figura 2.2 Formación de la imagen de un destino.....	14
Figura 2.3 Modelo organizacional del concepto de imagen del destino.....	15
Figura 2.4 Publicidad Turismo Cultural en Norteamérica.....	23
Figura 2.5 Ejemplo de la frase promocional de México.....	24
Figura 4.1. Porcentajes de los diferentes conceptos identificados con la imagen de México, por cada zona geográfica.....	51
Figura 4.2. Porcentajes del número de respuestas acertadas que las personas de cada zona geográfica, que ya han visitado México, contestaron a la pregunta: Menciona 3 playas de México.	54
Figura 4.3. Porcentajes del número de respuestas acertadas que las personas de cada zona geográfica, que no han visitado México, contestaron a la pregunta: Menciona 3 playas de México.	59
Figura 4.4. Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada zona geográfica, que ya han visitado México, mencionaron a la pregunta: ¿Sabe Ud. que México cuenta con 9 ciudades reconocidas por la UNESCO como patrimonio cultural de la humanidad? ¿Podría mencionar 3 de ellas?	64
Figura 4.5. Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada zona geográfica, que no han visitado México, mencionaron a la pregunta: ¿Sabe Ud. que México cuenta con 9 ciudades reconocidas por la UNESCO como patrimonio cultural de la humanidad? ¿Podría mencionar 3 de ellas?	68



Figura 4.6. Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada zona geográfica, que ya han visitado México, mencionaron a la pregunta: Mencione 3 zonas arqueológicas de México.73

Figura 4.7. Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada zona geográfica, que no han visitado México, contestaron a la pregunta: Mencione 3 zonas arqueológicas de México.....76

Figura 4.8. Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada zona geográfica, que ya han visitado México, mencionaron a la pregunta: ¿Conoce o ha escuchado sobre Ciudades Coloniales en México? Por favor mencione 3 de ellas. Resultados agrupados por zonas geográficas.81

Figura 4.9. Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada zona geográfica, que no han visitado México, mencionaron a la pregunta: ¿Conoce o ha escuchado sobre Ciudades Coloniales en México? Por favor mencione 3 de ellas. Resultados agrupados por zonas geográficas.85

Figura 4.10. Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada zona geográfica, que ya han visitado México, mencionaron a la pregunta: Mencione 3 platillos típicos de la Gastronomía mexicana.90

Figura 4.11. Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada zona geográfica, que no han visitado México, mencionaron a la pregunta: Mencione 3 platillos típicos de la Gastronomía mexicana.95



Figura 4.12. Porcentajes de los atributos positivos mencionados en Europa.....102

Figura 4.13. Porcentajes de los atributos negativos mencionados en Europa.....103

Figura 4.14. Porcentajes de los atributos positivos mencionados en Latinoamérica.....107

Figura 4.15. Porcentajes de los atributos negativos mencionados en Latinoamérica.....108

Figura 4.16. Porcentajes de los atributos positivos mencionados en Norteamérica.....113

Figura 4.17. Porcentajes de los atributos negativos mencionados en Norteamérica.....114

INDICE DE TABLAS



Tabla 3.1 Porcentajes del número de encuestas obtenidas por zona geográfica.....	33
Tabla 4.1 Número de encuestas enviadas y recibidas.....	38
Tabla 4.2 Número de personas encuestadas por país, porcentajes de las que han visitado México y las que no lo han hecho.	39
Tabla 4.3 Descripción de la imagen de México por europeos que han visitado el país.	42
Tabla 4.4 Descripción de la imagen de México por europeos que no han visitado el país..	43
Tabla 4.5 Descripción de la imagen de México por latinoamericanos que ya han visitado el país.....	45
Tabla 4.6 Descripción de la imagen de México por latinoamericanos que no han visitado el país.	45
Tabla 4.7 Descripción de la imagen de México por norteamericanos que ya han visitado el país	47
Tabla 4.8 Descripción de la imagen de México por norteamericanos que no han visitado el país.	48
Tabla 4.9 Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada país, que ya han visitado México, mencionaron a la pregunta: Menciona 3 playas de México.	55
Tabla 4.10 Conjuntos conocidos de playas, identificados para cada país, de las personas que ya han visitado México.	57
Tabla 4.11 Porcentajes del número de respuestas acertadas que las personas de cada país, que no han visitado México, contestaron a la pregunta: Menciona 3 playas de México.....	60
Tabla 4.12 Conjuntos conocidos de playas, identificados para cada país, de las personas que no han visitado México.	62



Tabla 4.13 Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada país, que ya han visitado México, mencionaron a la pregunta: ¿Sabe ud. que México cuenta con 9 ciudades reconocidas por la UNESCO como patrimonio cultural de la humanidad? ¿Podría mencionar 3 de ellas?	65
Tabla 4.14 Conjuntos conocidos de ciudades patrimonio, identificados para cada país, de las personas que ya han visitado México.	67
Tabla 4.15 Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada país, que no han visitado México, mencionaron a la pregunta: ¿Sabe ud. que México cuenta con 9 ciudades reconocidas por la UNESCO como patrimonio cultural de la humanidad? ¿Podría mencionar 3 de ellas?	69
Tabla 4.16 Conjuntos conocidos de ciudades patrimonio, identificados para cada país, de las personas que no han visitado México.	71
Tabla 4.17 Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada país, que ya han visitado México, mencionaron a la pregunta: Mencione 3 zonas arqueológicas de México.	74
Tabla 4.18 Conjuntos conocidos de zonas arqueológicas, identificados para cada país, de las personas que ya han visitado México.	75
Tabla 4.19 Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada país, que no han visitado México, contestaron a la pregunta: Mencione 3 zonas arqueológicas de México..	77
Tabla 4.20 Conjuntos conocidos de zonas arqueológicas, identificados para cada país, de las personas que ya no visitado México.	79
Tabla 4.22. Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada país, que ya han visitado México, mencionaron a la pregunta: ¿Conoce o ha escuchado sobre Ciudades	



Coloniales en México? Por favor mencione 3 de ellas. Resultados agrupados por zonas geográficas.	82
Tabla 4.23 Conjuntos conocidos de ciudades coloniales, identificados para cada país, de las personas que ya han visitado México.	84
Tabla 4.24 Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada país, que no han visitado México, mencionaron a la pregunta: ¿Conoce o ha escuchado sobre Ciudades Coloniales en México? Por favor mencione 3 de ellas. Resultados agrupados por zonas geográficas.	86
Tabla 4.25 Conjuntos conocidos de ciudades coloniales, identificados para cada país, de las personas que no han visitado México.....	88
Tabla 4.26 Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada país, que ya han visitado México, mencionaron a la pregunta: Mencione 3 platillos típicos de la Gastronomía mexicana.	91
Tabla 4.27 Conjuntos conocidos de platillos mexicanos, identificados para cada país, de las personas que ya han visitado México.	93
Tabla 4.28. Porcentajes del número de respuestas que las personas de cada país, que no han visitado México, mencionaron a la pregunta: Mencione 3 platillos típicos de la Gastronomía mexicana.	96
Tabla 4.29 Conjuntos conocidos de platillos mexicanos, identificados para cada país, de las personas que no han visitado México.	97
Tabla 4.29 Conjuntos conocidos de platillos mexicanos, identificados para cada país, de las personas que no han visitado México.	99



Tabla 4. 31 Atributos negativos que los europeos mencionaron como desventajas por las cuales no visitarían México.	101
Tabla 4.32 Atributos positivos que los latinoamericanos mencionaron como ventajas para visitar México.	104
Tabla 4.33 Atributos negativos que los latinoamericanos mencionaron como desventajas por las cuales no visitarían México.	106
Tabla 4.34 Atributos positivos que los norteamericanos mencionan como ventajas para visitar México.	110
Tabla 4.35 Atributos negativos que los norteamericanos mencionaron como desventajas por las cuales no visitarían México.....	112