

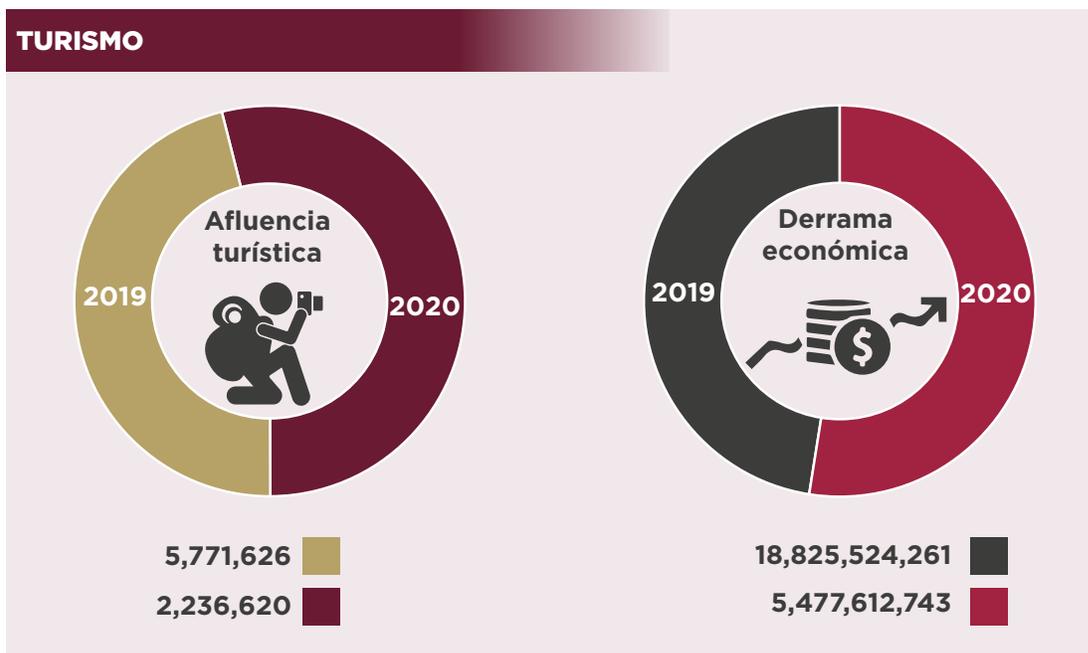
#### 4.1.4. Turismo productivo y sostenible

El turismo es una actividad fundamental para el desarrollo económico del estado, principalmente de los pueblos y comunidades, poseedores de una cultura milenaria que conforman la identidad chiapaneca, por lo que en esa corresponsabilidad sociedad, gobierno e iniciativa privada, buscamos mejorar la calidad de vida de las personas, en especial de aquellas que viven de este sector.

En ese contexto, con una visión productiva y sostenible, a través del *PED Chiapas 2019-2024* impulsamos la promoción del turismo tradicional, que comprende zonas arqueológicas, Pueblos Mágicos, siete rutas turísticas y Parques Nacionales, así como el alternativo, con 55 centros ecoturísticos para posicionar el turismo rural, ecoturismo, turismo de aventura y de romance.

La construcción del **Tren Maya**, megaproyecto del gobierno federal, representa una moderna plataforma de infraestructura de comunicaciones que agilizará el transporte turístico y de carga a lo largo de 1,583 kilómetros por los estados de Campeche, Tabasco, Quintana Roo, Yucatán y Chiapas, el cual prevé movilizar diariamente a 8,000 visitantes nacionales y extranjeros con una derrama económica de 6 mil millones de pesos anuales. Esta obra promocionará las diversas rutas turísticas de las regiones Selva Lacandona, Tulijá Tzeltal Chol y Maya, además de generar mayores empleos.

La afluencia de visitantes nacionales y extranjeros fue de 2,236,620 personas, con una derrama económica de 5 mil 477 millones 612 mil 743 pesos, que significa un decremento de 61% y 71%, respectivamente, en comparación con el mismo periodo del año pasado.<sup>74</sup>



En ocupación hotelera, tenemos un promedio acumulado de 17%, comportamiento menor en comparación con el mismo periodo de 2019 que fue de 42% y representa en términos porcentuales una disminución de 25%.

<sup>74</sup> Cifras correspondientes al periodo enero-septiembre 2020.

En infraestructura turística y capacidad de servicios instalados, presentamos un crecimiento con respecto al año anterior en establecimientos de hospedaje, cuartos de hotel, agencias de viajes y arrendadoras de autos.

ESTRUCTURA Y SERVICIOS TURÍSTICOS	AÑO	
	2019	2020
Establecimientos de hospedaje	1,041	1,054
Cuartos de hotel	22,997	23,324
Restaurantes	1,398	933
Agencias de viajes	204	206
Arrendadoras de autos y transportadoras turísticas	76	79

**Fuente:** Dirección de Información y Estadística/Departamento de Sistemas de Información Turística/Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas, 2020.

Los destinos turísticos más visitados fueron Palenque, San Cristóbal de Las Casas y Tuxtla Gutiérrez; mientras que las zonas arqueológicas de Palenque, Yaxchilán y Bonampak registraron una afluencia de 316,430 visitantes.<sup>75</sup>

El movimiento de pasajeros en los aeropuertos de Palenque, Tapachula y Tuxtla Gutiérrez fue de 708,598, es decir 49% menos que en el mismo periodo de 2019; en cuanto a las operaciones registradas fue de 6,614, esto representa 43% menos; tan solo el *Aeropuerto Internacional Ángel Albino Corzo* realizó 4,666 operaciones a través de las líneas Interjet, Volaris, VivaAerobus y Aeroméxico, a la Ciudad de México, Guadalajara, Cancún, Monterrey, Mérida y Tijuana, que significa 46% menos respecto al mismo periodo de 2019.<sup>76</sup>

Referente a cruceros, arribaron cuatro a costas chiapanecas, entre ellos *Pacific Princess*, *Ms Oosterdam* e *Insignia*, con 7,308 pasajeros a bordo, quienes presenciaron espectáculos culturales con bailables regionales y música de marimba; asimismo, más de 2 mil 700 turistas visitaron los Manglares de Pozuelos, Zona Arqueológica de Izapa, Tuxtla Chico, Finca Argovia, Tapachula y la Planta Bananera, con una derrama económica de más de 4 millones 800 mil pesos.

Ante la contingencia mundial por COVID-19, establecimos el **Programa de certificación de calidad en seguridad sanitaria y de protección civil para la infraestructura turística del estado Sello contacto limpio Chiapas**, que busca disminuir el contagio en colaboradores de las empresas turísticas, visitantes y la población en general. Esta certificación se otorga de manera gratuita y voluntaria para distinguir a las empresas que realizan prácticas y protocolos de prevención e higiene, a fin de garantizar las mejores condiciones de calidad y seguridad. En este sentido, 512 empresas de 20 municipios se registraron para el proceso de capacitación, en beneficio de 1,524 prestadores de servicios turísticos.

Chiapas recibió del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés), la Certificación Internacional *Safe Travels*, que garantiza, ante la nueva normalidad, al destino como seguro y confiable para visitarlo, es un sello con el que se reconoce la aplicación total y correcta de las medidas de higiene establecidas en los protocolos para destinos turísticos y empresas del sector.

<sup>75</sup> A partir de abril, por disposición oficial fueron cerradas al público.

<sup>76</sup> La información de operaciones del Aeropuerto de Palenque no registra movimientos, debido a la cancelación de vuelos comerciales. Fuente: Sociedad Operadora del *Aeropuerto Internacional Ángel Albino Corzo*.

Una de las principales estrategias para promover los atractivos naturales, culturales y sitios turísticos del **Destino Chiapas**, es el concepto **Turismo sin Fronteras**; destaca nuestra participación en la Feria Internacional de Turismo (Fitur 2020), en Madrid, España, en el pabellón México, integrado por 28 entidades federativas. Evento importante para los profesionales del turismo, en especial para los mercados de Iberoamérica, al que asistieron más de 10 mil 480 empresas de 165 países, en donde atendimos 81 citas de negocios con turoperadores mayoristas y cadenas hoteleras.

Por primera vez celebramos el evento *Chiapas Birding and Photo Festival 2020*, en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, con la asistencia de 850 participantes, entre los que destacan 24 observadores de aves, fotógrafos de naturaleza, empresarios, estudiantes, académicos universitarios y 58 guías de turistas, quienes obtuvieron capacitación en turismo, medio ambiente y sustentabilidad. Cabe mencionar que en este evento se dio a conocer nuestra oferta turística a través de siete recorridos en la Reserva de la Biosfera Selva El Ocote-Armando Zebadúa, Altos de Chiapas, Parque Nacional Cañón del Sumidero, Reserva de la Biosfera La Sepultura-Costa, Ruta Zoque-Tapalapa, Selva Lacandona y Tacaná-Costa.

Participamos virtualmente en la primera edición del *Tianguis Turístico Digital México 2020*, que sustituyó al que se llevaría a cabo de manera presencial en Mérida, Yucatán, en donde atendimos 120 citas de negocios con diferentes turoperadores mayoristas y medios especializados nacionales e internacionales. Dicho evento contó con la presencia de 1,185 empresas de la industria turística, 217 expositores, oficinas de promoción de diversos destinos, prestadores de servicios, cámaras y asociaciones empresariales, y 1,964 compradores de 45 países.

El programa **Colectivos de Interés** es otra alternativa importante de promoción y difusión de la diversificación turística al generar nuevas experiencias y productos que van desde el segmento de bodas, gastronomía, naturaleza y etnoturismo, a través de la atención personalizada a representantes de

prensa especializada y promotores turísticos nacionales y extranjeros; entre ellos, *Once Noticias* de Canal 11 con la difusión nacional de cuatro reportajes especiales: *Aroma a Chiapas*, *Reactivación Turística de Chiapas*, *Orgullo Chiapaneco* y *Turismo de Experiencias de Chiapas*; así como el programa *México Bajo Reserva* y el programa SudCoreano de Televisión *EBS*, que realizó grabaciones en el *Cañón del Sumidero*, *Sima de Las Cotorras*, *Zinacantán*, *Tenejapa* y *San Cristóbal de Las Casas*.

Asimismo, generamos contenidos y charlas para los principales medios del país como Grupo Imagen de la Ciudad de México; Publmetro, Publitur, *Acces Live*, *Chic Milenio* de Monterrey y Grupo Origen Turistik, Programa *Rock&Sool 91.9* de Guadalajara.

Las redes sociales son un recurso importante de comunicación y *marketing* para socializar los atractivos turísticos y promover el valor cultural de los pueblos originarios; por ello, en la cuenta promocional de Facebook, que cambió su nombre a *Visit Chiapas*, realizamos publicaciones para alentar a nuestros 3,000,000 de seguidores a visitar la entidad.

Como parte de la alianza de la región del Mundo Maya México, con los estados de Campeche, Tabasco, Quintana Roo y Yucatán, firmamos un convenio de colaboración para desarrollar productos y circuitos turísticos innovadores, por lo que, a través de *webinar* y con 20,000 reproducciones, promocionamos



la oferta turística en cada una de las entidades federativas y en 25 países.

A fin de fortalecer los destinos e industria turística de México y Chiapas, el sector empresarial de los municipios de Chiapa de Corzo, Comitán de Domínguez, Palenque, San Cristóbal de Las Casas, Tapachula y Tuxtla Gutiérrez, presentaron el *Destino Chiapas* a más de mil 500 agencias de viajes de la Ciudad de México, Villahermosa, Mérida, Cancún, Tijuana, Monterrey y Puebla. Cabe mencionar que durante la emergencia sanitaria por COVID-19 enviamos a las agencias de viajes postales relativas a la campaña *Si no es ahora, será mañana*, en apoyo a la *Jornada Nacional de Sana Distancia y Nos vemos pronto México*.

A través de los recursos del Fideicomiso para la Promoción, Difusión y Comercialización de los Atractivos Turísticos (Fidetur), en semáforo amarillo efectuamos con el sector empresarial la campaña de reposicionamiento *Despierta tu espíritu*, para restablecer la promoción turística y reactivar en el menor tiempo posible los acuerdos comerciales con las líneas aéreas y operadoras de viajes mayoristas, así como con medios de comunicación, a fin de difundir en esta nueva normalidad los protocolos de seguridad sanitaria que contemplan la apertura de sitios, rutas, atractivos y centros turísticos. Además de la promoción en carteleras y plataformas digitales en la Ciudad de México, Monterrey y Guadalajara.



Cabe resaltar que Chiapas fue uno de los primeros estados del país en implementar este programa de reposicionamiento, mediante una agenda que consideró tres ciudades, reuniones con tres líneas aéreas, 45 operadores de viajes, 20 medios de comunicación y representantes de asociaciones turísticas como Conextur, la Asociación Nacional de Agencias de Viajes en Monterrey, la Asociación Femenil de Ejecutivas de Empresas Turísticas Monterrey, la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes Guadalajara y la Oficina de Visitantes y Convenciones de Guadalajara.

Con la Secretaría de Turismo (Sectur) federal colaboramos en la campaña *VisitMexico*, así como con la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (Concanaco-Servytur) en la campaña nacional de imagen *A la distancia vive México* en medios de comunicación de Dish Networks-TV y Mobile; y con Aeroméxico participamos en la portada de la revista *Travel Mall de Gran Plan de Aeroméxico* y el artículo *Aventura sin límite en Chiapas*.

A su vez, para promover la imagen turística del estado realizamos el diseño, la elaboración y distribución de 59,720 herramientas y artículos promocionales como mapas estatales, folletos, memorias usb y contenidos para redes sociales.

Llevamos a cabo el estudio del proyecto de mejoramiento de imagen urbana de Pakal-Na en el municipio de Palenque, que consistirá en la ampliación de banquetas, rehabilitación de fachadas y del parque central, arborización, iluminación solar, infraestructura incluyente y propuestas de espacios públicos y deportivos con canchas de usos múltiples, así como una ciclo vía para fomentar la movilidad no motorizada, que dará un valor adicional a la Ruta y el **Tren Maya**.

Para que la iniciativa privada aproveche los apoyos crediticios, con la Sectur efectuamos el *Taller virtual de orientación sobre fuentes de financiamiento e inversión a empresas turísticas*, en el que participaron representantes de Nafin, Banco Nacional de Comercio Exterior (Bancomext), Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero (FND), presidentes de



las cámaras y asociaciones empresariales del sector turístico, directores de turismo locales y presidentes municipales de Pueblos Mágicos.

También, participamos en el *Día Mundial del Turismo* y en el *Día Nacional de los Pueblos Mágicos*, en este último la Secretaría de Turismo federal dio a conocer la estrategia nacional de **Pueblos Mágicos** y los requerimientos para consolidar su permanencia en el programa.

Una de las prioridades de la administración es incrementar la calidad y competitividad de las empresas del sector, por lo que con el **Programa de capacitación turística** impartimos 75 cursos presenciales y virtuales en beneficio de 25,533 prestadores de servicios turísticos de los municipios de Arriaga, Cintalapa, Ocosingo, Ocozocoautla de Espinosa, Palenque, San Cristóbal de Las Casas, Tapachula, Tuxtla Gutiérrez, Villa Corzo y Villaflores. Además, durante la contingencia sanitaria por COVID-19 implementamos jornadas de capacitación turística virtual a espectadores nacionales e internacionales.

Asimismo, con el propósito de brindar las herramientas necesarias a través del conocimiento, desarrollo de habilidades y actitudes que permitan identificar los retos y oportunidades del entorno, impartimos el *Seminario de Innovación de Destinos y Productos Turísticos*, en beneficio de 144

prestadores de servicios turísticos de 17 municipios.<sup>77</sup>

Con la finalidad de sensibilizar a los prestadores de servicios turísticos en el cuidado del medio ambiente, creamos el programa **Embajadores ambientales turísticos**, con el que se brindaron tres seminarios a 71 personas.

Para rescatar valores y conocer las oportunidades que brinda el patrimonio cultural y natural de Chiapas, con el programa **Cultura Turística para Todos** promovimos la oferta y experiencias turísticas mediante 16 cápsulas informativas con un alcance de 237,143 espectadores locales, nacionales e internacionales.

A fin de impulsar la calidad y competitividad en el servicio del sector turístico, otorgamos 51 distintivos de calidad: *Moderniza (M)*, *Manejo higiénico de alimentos (H)*, *Calidad sustentable (S)*, el sello *Distintivo Marca Chiapas* y el *Distintivo Tesoros de México*, en beneficio de 34 empresas de los municipios de Arriaga, Chiapa de Corzo, Comitán de Domínguez, La Trinitaria, Palenque, Pijijiapan, San Cristóbal de Las Casas, Tapachula, Tonalá y Tuxtla Gutiérrez.

<sup>77</sup> Acapetahua, Chicomuselo, Cintalapa, Comitán de Domínguez, Las Margaritas, Marqués de Comillas, Ocosingo, Ocozocoautla de Espinosa, Palenque, Pijijiapan, San Cristóbal de Las Casas, San Fernando, Tapachula, Tonalá, Tuxtla Gutiérrez, Villa Corzo y Villaflores.

Impulsamos la capacitación y certificación del sector al realizar la acreditación de 60 horas de refrendo gratuitas a través de los cursos en línea con los temas *Técnicas de servicio al cliente* y *Desarrollo Sustentable*, a 102 guías turísticas para las normas NOM08TUR-2002 y NOM09TUR-2002.

Con el objetivo de hacer del turismo una industria competitiva y formal, realizamos 130 empadronamientos al Registro Nacional de Turismo (RNT), cuyas constancias federales se entregaron a prestadores de los municipios de Comitán de Domínguez, La Trinitaria, Maravilla Tenejapa, Marqués de Comillas, Ocosingo, Palenque, Salto de Agua, San Cristóbal de Las Casas, Socoltenango, Tapachula, Tuxtla Gutiérrez y Tzimol.

Para fortalecer la vigilancia de la normatividad turística y evitar que se ponga en riesgo la seguridad y salud de los visitantes locales, nacionales y extranjeros, efectuamos 95 verificaciones de inspección y vigilancia en los municipios de Chiapa de Corzo, Comitán de Domínguez, La Trinitaria, Ocosingo, Palenque, San Cristóbal de Las Casas, Tapachula, Tonalá y Tuxtla Gutiérrez.

En atención del sector, a través del Consejo Consultivo de Turismo (Cocotur), realizamos cuatro sesiones extraordinarias en las que se abordaron los lineamientos de la Secretaría de Salud federal para atender la contingencia por COVID-19, además de las propuestas

relacionadas a la reactivación económica presentadas por el Consejo Consultivo de Turismo de San Cristóbal de Las Casas (Cocomut).

En el segmento de turismo de reuniones, ganamos tres sedes nacionales y realizamos seis eventos; destacan el Segundo Encuentro Regional del Sureste de la Federación Mexicana de Colegios de Ortopedia y Traumatología, A.C. (Femecot) *Cirugía articular y lesiones complejas*, Tercer Congreso Internacional de Enfermería *Una voz para liderar cuidados de calidad a través de una atención integral de salud*, el XXI Congreso Nacional para el *Análisis de la Garantía de la Calidad en el Laboratorio de Análisis Clínicos* y la 12ª edición virtual del Congreso Mesoamericano, en beneficio de 276,763 personas, con una derrama económica de 17 millones 368 mil 409 pesos.

A fin de retroalimentar la industria de turismo de negocios y fortalecer el crecimiento y desarrollo del estado, participamos en la Plataforma para eventos virtuales, con expertos en convenciones, empresas especializadas y grupos de logística.

Finalmente, llevamos a cabo 25 eventos culturales, sociales, deportivos, de espectáculos y artesanales, con una asistencia de 17,102 personas y un ingreso de 2 millones 256 mil 802 pesos.

