

RETOS
DE LAS
ADMINISTRACIONES
MUNICIPALES
ANTE EL COVID-19

La Nueva Realidad del Turismo en el Estado de México

Lic. Martín Suárez Barrera
Director de Promoción y Comercialización
Turística del Estado de México.

Escenario Empresarial del Sector Turístico en el Estado de México

El sector turístico del Estado de México, se compone por:

- 876 empresas hoteleras
- 3,173 restaurantes
- 393 turoperadores y/o agencias de viajes
- 89 parques ecoturísticos
- 74 parques acuáticos y balnearios
- 80 museos
- 19 zonas arqueológicas
- 21 campos de golf

Además de **9 Pueblos Mágicos** y **22 Pueblos con Encanto**; este andamiaje empresarial, *aporta el 6.3% de PIB estatal y genera cerca de 500 mil empleos*, lo que representa el **4.5% de las fuentes de trabajo que hay en Estado de México**.

El 80% del sector, esta conformado por MIPYMEs y otros agentes no formales, como los cerca de 600 guías de turistas certificados y las más de 3,500 personas que de manera particular rentan inmuebles de descanso, a través de plataformas como AIRBNB.



Diagnóstico del Turismo ante la Pandemia COVID-19

No existe un precedente a nivel mundial como este y aún es muy pronto para calcular su incidencia en el turismo.

Particularmente se verán afectadas las **MPYMES** que constituyen el **80% del sector turístico**.

México es el 6º lugar de los países más visitados, con 40 millones de turistas extranjeros; ocupa el 15º lugar en ingresos por turismo internacional y aporta al producto interno bruto el 8.7%.

Sólo para dimensionar el impacto que está teniendo la pandemia por COVID-19 en el Estado de México, puede señalarse que, para el pasado periodo de Semana Santa, se esperaba una ocupación hotelera de 40.74%, lo que significaría una derrama económica de mil 133 millones de pesos.

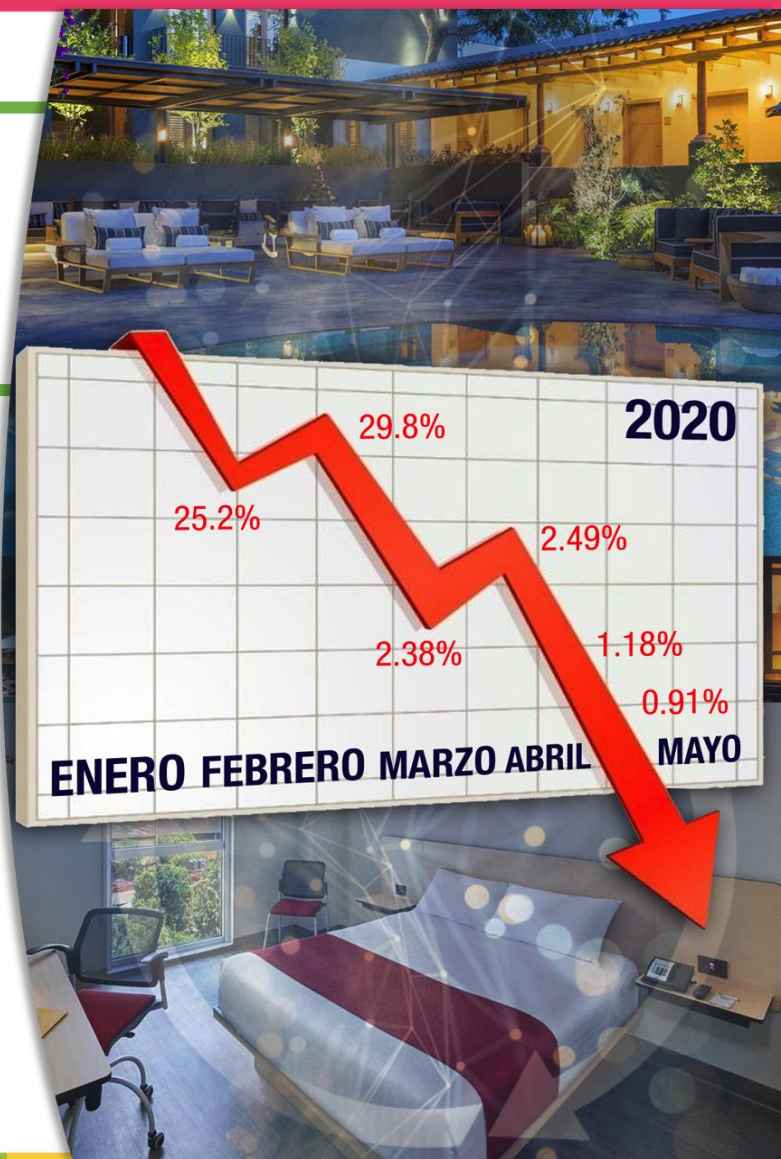
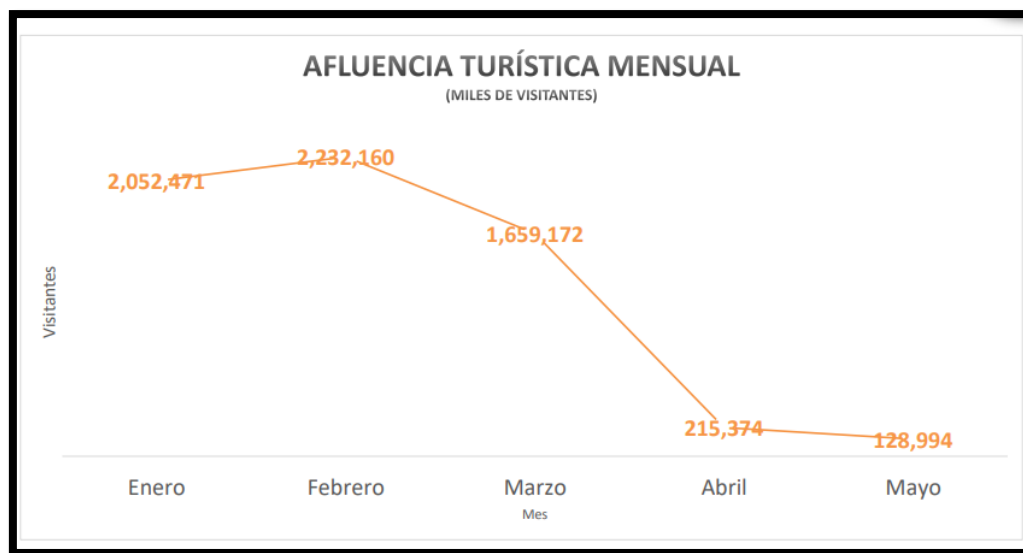


Ocupación Hotelera en el Edomécx

A partir de la segunda semana de marzo -debido al inicio de la contingencia y hasta la fecha-, **6 de cada 10 hoteles cerraron**.

Afluencia Turística en el Edomécx

De 2015 a 2018 la afluencia turística fue en promedio de 17 y 18 millones de visitantes. En 2019, alcanzó 19.5 millones.



La pandemia global

A partir de que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declarara emergencia internacional por la enfermedad ocasionada por el denominado coronavirus **el Gobernador Alfredo del Mazo, convocó al Comité Estatal de Seguridad en Salud del Estado, para tomar medidas inmediatas de prevención**

Inmediatamente, la Secretaría de Turismo convocó a **reuniones de coordinación y capacitación para la prevención con Directores Municipales de Turismo** de los Pueblos Mágicos, Pueblos con Encanto, Municipios con Vocación Turística, a las que asistieron además Asociaciones de Hoteles, Restaurantes, Agencias de Viajes y otros prestadores de servicios turísticos.

Se mandaron a imprimir **Carteles de medidas de prevención** de aplicación general y específicas para cada segmento de la cadena de valor y se elaboró la **“Guía de Recomendaciones para el Sector Turístico ante la Contingencia COVID -2019”**, específica para prestadores de servicios turísticos y viajeros en el Estado de México.



Capacitación en medidas de prevención sanitaria

En coordinación con la Secretaría de Salud, se impartieron *cursos de capacitación específica para servidores públicos municipales y prestadores de servicios turísticos*, con medidas aptas para contingencias sanitarias.

Se capacitó a todo el personal de la SECTUREM, incluyendo a sus órganos descentralizados, en medidas preventivas y procedimientos sistemáticos de operación sanitaria.

Una vez declarada la Fase 2 de la contingencia, *se iniciaron videoconferencias de capacitación para los integrantes de la cadena de valor, creando grupos de WhatsApp* con hoteleros, restauranteros y turoperadores de los principales destinos turísticos, *para garantizar una vía de contacto permanente del Gobierno del Estado.*



Acciones de Prevención Sanitaria

El lunes 23 de marzo el C. Gobernador Alfredo del Mazo anunció como medidas preventivas para evitar la propagación del COVID-19, el **cierre de negocios con actividades no esenciales**:

Centros y plazas comerciales, billares, cines, gimnasios, zoológicos, balnearios, albercas públicas, boliches, baños públicos, vapores, spas, locales o espacios destinados a actividades deportivas o culturales, teatros, auditorios, foros, palenques, eventos masivos de carácter político o religioso, eventos o espectáculos públicos, salones de fiestas y/o jardines para eventos sociales, o aquellas cuya clasificación le sean semejantes.

Se exceptuaron de la suspensión:

1 Restaurantes

Los establecimientos cuya actividad principal sea la preparación, venta o expendio de alimentos y bebidas no alcohólicas, **siempre y cuando su venta sea vía entrega en el lugar y/o a domicilio**.

2 Hoteles

Las unidades económicas que presten el servicio de hospedaje; **deberán limitar su capacidad de aforo al 15%**, garantizando las medidas higiénico sanitarias y de sano distanciamiento social.



Acciones de Contención de Crisis para el Sector Turístico

Campañas de Promoción

Conscientes de que las adecuadas medidas de aislamiento y sana distancia, impactarían la economía de todos los municipios del Estado de México; la **SECTUREM** ejecutó una serie de campañas estratégicas de promoción para contener la crisis del sector turístico:

Objetivo

Mantener vigente la imagen de los destinos turísticos del EDOMÉX, a través de la difusión de imágenes y videos que estimulen el deseo de viaje durante la etapa de aislamiento social, e induciendo la etapa subsecuente de reactivación económica del sector.

La campaña, no sólo incluye material del Gobierno del Estado y los Ayuntamientos, sino que convocó la participación activa de los empresarios del sector turístico de toda la entidad; logrando posicionarse en los primeros lugares de tendencia en las redes sociales.

TURISMO
VIRTUAL



Acciones de Contención de Crisis para el Sector Turístico

Apoyo a la campaña de Bonos Turísticos

Con el propósito de buscar alternativas de apoyo a las PYME del sector turístico a soportar el impacto de la contingencia, la SECTUREM se reunió con las Cámaras y Asociaciones y convino apoyar la **campaña denominada:**

**TURIBONO
MEXIQUENSE**

A través de la cual **los empresarios ofertan servicios turísticos a bajo costo para ayudarse a cubrir la nómina durante la contingencia;** bajo el compromiso de hacerlos valer al término de la misma, con una recompensa adicional para el cliente.

Por tratarse de una campaña empresarial y una relación contractual de particular a particular, **la SECTUREM** solo participó **ofreciendo asesoría, acompañamiento en la difusión y la estructuración de una pagina web** que concentre sus ofertas y enlaces afiliados.

Actualmente hay registradas en la pagina **163 empresas que ofrecen 238 bonos turísticos.**



Durante esta contingencia apoya al sector turístico y adquiere

TURIBONOS

para disfrutar de los mejores destinos del Estado de México; los cuales te permitirán obtener grandes descuentos, paquetes y beneficios que disfrutarás cuando termine la etapa de aislamiento; solo tienes que seguir, los siguientes pasos:

**1
PASO**

Consulta los proveedores de servicios participantes.

**2
PASO**

Contacta directamente con el proveedor de servicios y adquiere el **TURIBONO** en tu preferencia; no olvides preguntar la vigencia y los requisitos (valor de proveedor o proveedor).

**3
PASO**

Utiliza el **TURIBONO** y disfruta tus promociones.



Acciones de Contención de Crisis para el Sector Turístico

Capacitación en Línea

La campaña de capacitación en línea se difundió bajo la etiqueta **#CapacítateEnUnClick** y durante la Jornada de Sana Distancia **se promocionaron 10 carteleras semanales con 158 cursos en línea** con temas orientados al **sector turístico de los diferentes municipios de la entidad**, desde E-Commerce, marketing digital, uso de redes sociales, hasta montaje de mesas y atención a comensales.

Como parte de esta campaña en **coordinación con la Secretaría del Trabajo**, a través del Instituto de Capacitación y Adiestramiento para el Trabajo Industrial (ICATI), se produjeron además:

- **12 webinar coordinados con el ICATI.**
- **13 carteles de difusión en redes sociales.**
- **Beneficiando** a un promedio de **450 empresas turísticas**, y una métrica de **48,142 reproducciones en redes sociales.**



RETOS DE LAS ADMINISTRACIONES MUNICIPALES

ANTE EL COVID-19

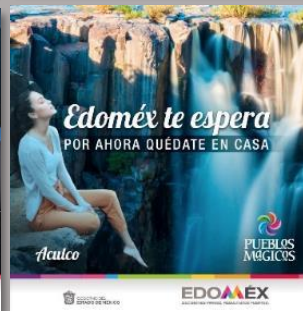
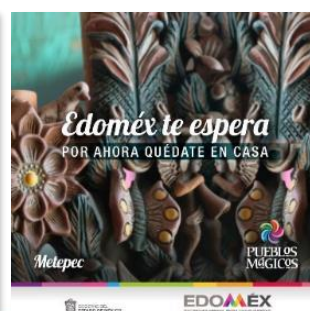
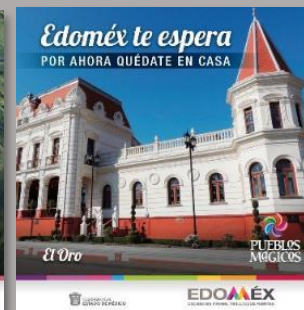
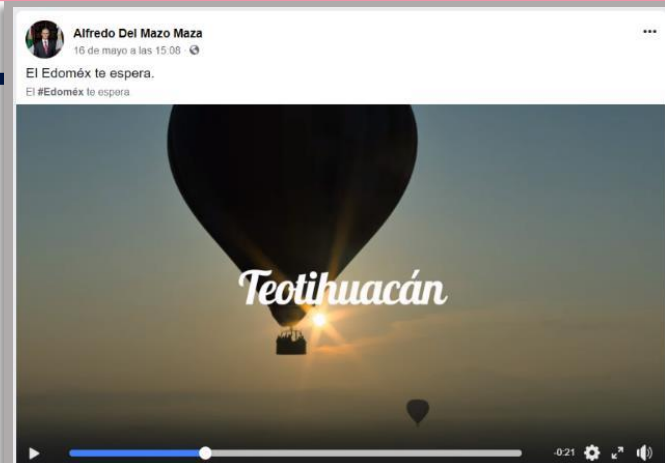
Acciones de Contención de Crisis para el Sector Turístico

Edomés te espera!

Esta campaña se estructuró bajo la etiqueta #EdomésTeEspera, ¡por ahora quédate en casa!, la cual cuenta con una narrativa que retrata los principales atractivos turísticos de los Pueblos Mágicos y otros municipios de la entidad.

Con esta campaña se reiteró la grandeza del Estado, sin descuidar el mensaje gubernamental #QuédateEnCasa para sostener en el consciente colectivo el anhelo de visitar estos lugares al término de la contingencia.

- *Un video promocional, presentado por el Gobernador (16 de mayo de 2020)*
- *18 postales con Pueblos Mágicos*



Acciones de Contención de Crisis para el Sector Turístico

Atención a Guías de Turistas

- Uno de los grandes desafíos para los gobiernos municipales, son los segmentos más vulnerables ante la contingencia, como el sector informal y el autoempleado; como es el caso de los guías de turistas que viven de la venta sus propios servicios.
- A efecto de *atender la demanda se entregaron 385 paquetes alimentarios a guías de turistas certificados de seis diversas asociaciones y 272 más a transportistas turísticos.*



Acciones de Apoyo al Sector Salud

Huésped Médico

Objetivo: Apoyar al personal médico que atiende casos de COVID-19 con hospedaje gratuito cerca del hospital donde laboran, a efecto de que incrementen sus horas de descanso de forma segura, eviten riesgos de propagación de contagios a su círculo familiar y minimicen sus tiempos de traslado.

Por instrucciones del Gobernador Alfredo del Mazo y con la sólida participación del sector hotelero de la entidad, se logró conseguir con una tarifa preferencial, para brindar hospedaje gratuito al personal médico que atiende casos COVID-19 y que lo solicitara, en todo el Estado de México.



APADRINA A UN MÉDICO

PROGRAMA DE HOSPEDAJE, EN APOYO AL SECTOR MÉDICO.

El Gobierno del Estado de México a través de las Secretarías de Turismo y Desarrollo Económico, invitan al sector empresarial a sumar esfuerzos para apoyar con donativos para ofrecer **hospedaje gratuito** al personal médico que atiende casos de **COVID-19**.

Sus aportaciones, representarán también, un **importante apoyo** para que los **hoteles participantes** sostengan su operación durante la contingencia, disminuyendo el impacto económico para el sector hotelero.

La **Secretaría de Turismo** y los hoteles participantes, convinieron una tarifa preferencial en el costo de la **habitación de \$300 por noche**.

En una primera etapa el **Gobierno del Estado de México** cubrirá el costo de algunas habitaciones; pero se prevé que con el avance de la contingencia, se requerirán más.

Si está interesado en apoyar, contáctenos:

Secretaría de Desarrollo Económico:
Teléfono: 722 215 7796,
e-mail: ifomegem@edomex.gob.mx

Secretaría de Turismo:
Teléfono: 722 395 5693,
e-mail: fernando.alvear@edomex.gob.mx



Acciones de Apoyo al Sector Salud

Derivado de situación de salud pública en el Estado, *se puso a disposición de la Secretaría de Salud el Centro de Convenciones y Exposiciones de Toluca*, para habilitarlo como Hospital NO Covid-19 con 200 camas, a efecto de despresurizar la sobre ocupación de otros centros de salud de los municipios del Valle de Toluca..



Acciones orientadas a la Reapertura Gradual y Reactivación Económica del Sector Turístico



Acciones orientadas a la Reapertura Gradual y Reactivación Económica del Sector Turístico

Creación de la Comunidad “Turismo Edoméx” con NAFIN

Se suscribió el Convenio de Colaboración con NAFIN, para Crear una Comunidad Empresarial que aproveche la plataforma de esa institución crediticia para: Brindar capacitación gratuita, asesoría técnica y mejorar las probabilidades para la obtención de créditos a los empresarios del sector.



DESARROLLO EMPRESARIAL

Comunidades Cursos Explora ▾

EDOMÉX

Turismo EDOMEX

A través de este proyecto podrán capacitarse las empresas con actividad en el sector turismo, que sean proveedoras del ramo y aquellas ubicadas en localidades con vocación turística, Pueblos con Encanto y Pueblos Mágicos, sin importar su giro, esto con la finalidad de fomentar la generación de divisas y el desarrollo regional.

25

Pregúntale a la comunidad Pregúntale a un experto

Cursos de la comunidad

Buscar curso...

NUEVO

Diagnósticos

Curso diagnóstico para micro manufactura

¿Quieres conocer cómo está tu negocio?

INICIAR DIAGNÓSTICO

Noticias



 nacional financiera

Acciones orientadas a la Reapertura Gradual y Reactivación Económica del Sector Turístico

Creación de la Plataforma Digital de la SECTUREM

Durante la etapa de contingencia, *se desarrolló la plataforma Turismo EdoMéx*, con la que se impulsará la reapertura del sector y se promoverán los principales destinos turísticos, experiencias, atractivos y empresas prestadoras de servicios turísticos de la entidad.

Se capacitó al personal operativo que se encargará de administrar la plataforma y se elaboró una estrategia que incluirá a los Ayuntamientos y empresarios del sector, para la etapa de alimentación.



Acciones orientadas a la Reapertura Gradual y Reactivación Económica del Sector Turístico

Certificación Sello de Calidad “Punto Limpio”

Con el fin de ayudar a las MIPYMEs del sector turístico, a incorporar buenas prácticas de higiene en sus modelos de gestión, con la finalidad de proteger la salud de sus clientes, sus trabajadores y las comunidades receptoras, así como promover la cultura de la Calidad Higiénica, se generó un esquema coordinado con SECTUR federal, a efecto de ofrecer al sector dos propuestas de certificación:

- ***Seremos la primera entidad en formar 60 consultores entre servidores públicos estatales y de los ayuntamientos, para que estos a su vez, certifiquen a las empresas de sus municipios de forma gratuita.***
- Certificación de las empresas que lo deseen a través de consultores externos, con costo preferencial.
- El sello Punto Limpio, es la única certificación reconocida hasta el momento por la Secretaría de Turismo Federal.



Proceso para obtener el sello Punto Limpio:



Los giros que serán avalados por la Sector son:

- | | | | |
|-------------------------------------|------------------------------------|--------------|----------------------|
| Restaurantes y bares | • Hoteles y moteles | • Cafeterías | • Agencias de viajes |
| Arrendadoras de autos y/o autobuses | • Centro de ocio y entrenamiento | • Spas | |
| Centro Ecológico | • Parques acuáticos y/o balnearios | | |

Requisitos básicos de participación:

- 1.- Ser empresa turística legalmente constituida
- 2.- Tener dos años de operaciones como mínimo
- 3.- Pertenecer a alguno de los siguientes giros.

Así como, los siguientes unidades de negocio:

- | | |
|--------------------------|--|
| • Recepción | • Área de juegos |
| • Lobby | • Gimnasio |
| • Salones (para eventos) | • Spa |
| • Albergas | • Área de preparación de alimentos en frío |
| • Habitaciones | • Área de preparación de alimentos en caliente |
| • Área de Restaurante | • Área de Negocios |
| • Área de comensales | • Otros |
| • Terrazas | |



gob.mx/sectur

RETOS DE LAS ADMINISTRACIONES MUNICIPALES ANTE EL COVID-19



Perfil del Turista

después del COVID-19

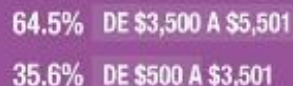
NOTA:

DE 1,437 ENCUESTADOS, DE 5 ENTIDADES DEL CENTRO DEL PAÍS, CON EDADES ENTRE LOS 18 Y 60 AÑOS.

MÉTODOS DE PAGO A UTILIZAR



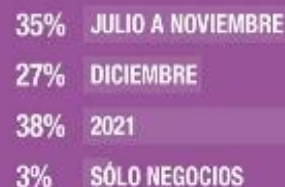
INVERSIÓN



VIAJES



PERIODO



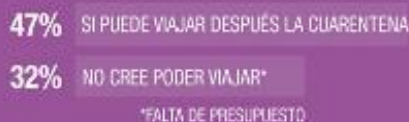
QUIERE VIAJAR



MEDIO DE TRANSPORTE



POSIBILIDAD PARA VIAJAR



*FALTA DE PRESUPUESTO

DISTANCIA



DURACIÓN



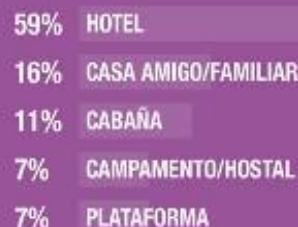
ACTIVIDADES QUE QUIERE HACER EL VISITANTE



CON QUIÉN VIAJARÍA



ALOJAMIENTO



COMPRA DE VIAJES



RETOS DE LAS ADMINISTRACIONES MUNICIPALES

ANTE EL COVID-19

TURISMO DIGITAL

85% **BUSCARÍA DESTINOS EN INTERNET**



16% **TIENE APLICACIÓN CON CONTENIDO TURÍSTICO**



76%

TIENE ALGUNA APLICACIÓN COMO: AIRBNB, BOOKING, EXPEDIA, TRIVAGO, TRIPADVISOR, ETC.



77%

LE GUSTARÍA CONOCER ACERCA DE PAQUETES Y PROMOCIONES TURÍSTICOS.



75%

LE GUSTARÍA ADQUIRIR UN BONO CON DESCUENTO.



77%

LE GUSTARÍA RECIBIR INFORMACIÓN DIGITAL SOBRE DÓNDE Y COMO VIAJAR.



77%

LE GUSTARÍA RECIBIR INFORMACIÓN DE CONTENIDO TURÍSTICO.

VISITANTES POST COVID-19



70% **VIAJARÁ DESPUÉS DE LA CONTINGENCIA**

CON MAYOR PROTECCIÓN, MÁS RESPONSABLE, OBSERVADOR DE LAS MEDIDAS SANITARIAS, SE SENTIRÁ LIBRE Y TENDRÁ MAYOR CAPACIDAD DE DISFRUTAR.



91% **QUIERE QUE...**

LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CUENTEN CON ALGUNA CERTIFICACIÓN SANITARIA.



59% **TENDRÁ MIEDO DE VIAJAR POR CONTAGIO**

Y/O POR ESPACIOS INSEGUROS DESPUÉS DE LA CUARENTENA.

ESTADO DE MÉXICO FIRME Y FUERTE



DESTINO IDEAL

56%

PLAYA



33%

PUEBLO MÁGICO



11%

CIUDAD



83% **HA VIAJADO A UN DESTINO DEL EDOMÉX**



53% **INTERESADO EN VIAJAR A ALGÚN DESTINO DEL EDOMÉX**



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

Desafíos para las Administraciones Municipales en materia turística

Las encuestas y estudios realizados, coinciden en que la pandemia ha generado un cambio de consciencia, que combina un ávido deseo de viaje y con una nueva forma de hacer turismo.

VENTANAS DE OPORTUNIDAD PARA LOS MUNICIPIOS TURÍSTICOS DEL ESTADO DE MÉXICO

La gente desea:

1. Salir de casa.
2. Viajar cerca.
3. Viajar en Familia.
4. Viajes más vivenciales.
5. Más contacto con lo natural.
6. Apoyar lo nacional.
7. Sentir algo diferente.
8. Tener certeza durante el viaje.

- a) Adaptarse a la nueva normalidad, con una forma distinta de convivencia y consciencia social que demandará una manera diferente de crear políticas públicas.
- b) Conocer el deseo de viaje del público objetivo, para promover adecuadamente sus destinos turísticos.
- c) Capacitar a los empresarios turísticos de sus municipios en el diseño de nuevas experiencias y atractivos, obtención de certificaciones sanitarias y de calidad.
- d) Promover una renovada imagen de sus municipios como destinos turísticos, como opción viable, cercana y acorde a los deseos de viaje del mercado local.
- e) Incentivar el turismo nacional y el consumo local.
- f) Fomentar la pernocta en sus municipios.
- g) Promover la inserción de las micro y pequeñas empresas turísticas a la era digital. (webinars, E-commers, Marketing Digital, ecosistemas empresariales, etc.)
- h) Sentar precedentes de eventos híbridos o masivos, -que en su oportunidad- atraigan el turismo de reuniones y la compra venta de servicios turísticos locales.