



## Artículo de Investigación

# Turismo y Violencia: La Actividad Turística en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas (2023-2024)

## *Tourism and Violence: Tourist Activity in San Cristóbal de Las Casas, Chiapas (2023-2024)*

Fátima Edith Oseguera Arias<sup>1</sup>  y María Gabriela López Suárez<sup>1</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Intercultural de Chiapas, San Cristóbal de las Casas, 29299, México

[fatima.oseguera@unich.edu.mx](mailto:fatima.oseguera@unich.edu.mx), [gabriela.lopez@unich.edu.mx](mailto:gabriela.lopez@unich.edu.mx)

### INFORMACIÓN

#### *Historial del Artículo*

*Recibido:* Marzo 31, 2025

*Aceptado:* Junio 30, 2025

*Publicado:*

Octubre 25, 2025

#### *Palabras Clave*

*Percepciones*

*Prestadores de*

*servicios turísticos*

*Seguridad*

*Turismo*

*Violencia*

### RESUMEN

La actividad turística en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas es uno de los puntos claves en su economía. Esta actividad ha ido en detrimento, por la recuperación posterior a la pandemia por Covid-19 y se suma, la violencia. Este trabajo se centra en conocer las percepciones de los prestadores de servicios turísticos y en sus afectaciones, a raíz del aumento de violencia en San Cristóbal de Las Casas. Pretende generar aportes en el estudio del turismo. Es un estudio descriptivo, con metodología cualitativa y cuantitativa. Las fuentes de información son primarias y secundarias. Las técnicas utilizadas son observación directa, entrevistas semiestructuradas y encuestas a 24 prestadores de servicios turísticos, autoridades locales y representantes de gremios turísticos. Entre los hallazgos se identificó que los prestadores de servicios turísticos perciben que la violencia en Chiapas, especialmente en San Cristóbal de Las Casas, es la responsable de generar una imagen de inseguridad, esto ha disuadido a turistas nacionales como internacionales, evidencia una drástica caída en las ventas, la ocupación hotelera y el cierre de centros turísticos. El turismo en San Cristóbal es un sistema en crisis. No obstante, se observa el desarrollo de procesos de resiliencia y adaptativos entre los prestadores de servicios, así como búsqueda de formas innovadoras para enfrentar la crisis.

©2025. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo la licencia CC BYNC 4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

### Cómo citar:

Oseguera Arias, F. E., & López Suárez, M. G. (2025). Turismo y violencia: La actividad turística en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas (2023-2024). *Revista Lince de Ciencias Sociales, Humanidades y Tecnologías*, 1(1), 221-241. <https://doi.org/10.63622/RLI/2025.01/09>

## MANUSCRIPT INFO

### Article History

Received: March 31, 2025

Accepted: June 30, 2025

Published:

October 25, 2025

### Keywords

Perceptions

Tourism service  
providers

Security

Tourism

Violence

## ABSTRACT

Tourism in San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, is one of the key factors in its economy. This activity has been declining due to the recovery from the COVID-19 pandemic, coupled with the increasing violence. This study focuses on understanding the perceptions of tourism service providers and their impacts due to the increase in violence in San Cristóbal de Las Casas. It aims to contribute to the study of tourism. This is a descriptive study, using qualitative and quantitative methodology. The sources of information are primary and secondary. The techniques used are direct observation, semi-structured interviews, and surveys with 24 tourism service providers, local authorities, and representatives of tourism associations. Among the findings, it was identified that tourism service providers perceive that violence in Chiapas, especially in San Cristóbal de Las Casas, is responsible for generating an image of insecurity. This has deterred domestic and international tourists, demonstrating a drastic drop in sales, hotel occupancy, and the closure of tourist centers. Tourism in San Cristóbal is a system in crisis. However, the development of resilience and adaptive processes among service providers is observed, as well as the search for innovative ways to address the crisis.

## 1. Introducción

El turismo es una actividad de gran importancia en México debido a su impacto en la economía, la sociedad y los territorios. A finales de 2019, México se ubicaba como el séptimo destino turístico internacional, con la llegada de 41.3 millones de turistas en 2018 y una captación de divisas por 22,526 millones de dólares, cifra que aumentó a 23,263 millones de dólares en 2019 (La Jornada, 2020). Durante el último trimestre de ese año, la inversión extranjera directa en el sector turístico fue de 898 millones de dólares, equivalente a 3 % de total nacional. El turismo representaba el 8.7 % del Producto Interno Bruto (PIB) nacional y generaba alrededor de 2.3 millones de empleos, según datos oficiales de la Cuenta Satélite del Turismo (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2019). Para reforzar su promoción internacional, el gobierno destinó 20 millones de pesos a 13 ferias internacionales a inicios de 2020 (La Jornada, 2020).

Sin embargo, los estragos de la pandemia por SARS CoV-2 (COVID 19) provocaron una disminución significativa en la afluencia turística durante 2020. La llegada del virus provocó, de acuerdo con el INEGI, una caída del 5.3 % en la actividad turística en el primer trimestre del 2020, respecto al mismo período del año anterior (Infobae, 2020). En los meses de marzo a mayo del mismo año, el sector turístico perdió 500 mil millones de pesos (Paredes, 2020). Aunque el PIB Turístico redujo su participación en la economía nacional al 6.7 % durante el 2020, en años subsecuentes mostró una recuperación significativa, alcanzando el 7.6 % en 2021, 8.5 % en 2022 y 8.6 % en 2023 (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2020, 2021, 2022, 2023). En 2024, se dio una estabilidad del sector con un avance significativo en la afluencia turística y un registro de llegadas de 45.03 millones de turistas internacionales (Secretaría de Turismo (SECTUR), 2025).

México cuenta con diversidad de atractivos culturales y naturales que lo posicionan como uno de los destinos más visitados a nivel mundial; con relación a lo anterior, la secretaria de Turismo del Gobierno de México, Josefina Rodríguez Zamora, informó que,

«de acuerdo con ONU Turismo, México se mantiene como el sexto país más visitado del mundo, al registrar la llegada de 45 millones de turistas internacionales en 2024» (Secretaría de Turismo (SECTUR), 2025, parr. 1). En este contexto, Chiapas es una de sus entidades más destacadas, reconocida por sus paisajes naturales, su riqueza multicultural y su legado histórico, aspectos que le otorgan un amplio potencial turístico.

Por su potencial ecoturístico y su liderazgo, Chiapas fue designado sede de la 8ª Cumbre Mundial de Turismo de Aventura, en la ciudad de San Cristóbal de Las Casas, organizado por la Asociación Internacional de Turismo de Aventura (ATTA, por sus siglas en inglés), la cual se realizó por primera vez en México. La Cumbre Mundial de Turismo de Aventura, fue inaugurada por el presidente de México, Felipe Calderón Hinojosa, además se contó con la presencia de los 650 tour operadores de 54 países quienes recorrieron 10 rutas turísticas del 17 al 21 de octubre y reconocieron a Chiapas como un destino de aventura de clase mundial (Fomento Económico de Chiapas, A.C., 2012, p. 8).

Sin embargo, el desarrollo de la actividad turística ha estado marcado por coyunturas complejas: el surgimiento del Ejército Zapatista de Liberación Nacional el 1 de enero de 1994 puso a Chiapas en el centro de atención no solo a nivel regional y nacional sino también internacional. La pobreza y la desigualdad fueron los temas que atrajeron la atención hacia la entidad.

Espacio y tiempo fueron objeto de un proceso que se avizoró radical para las condiciones sociales imperantes en aquel país y en aquel sureño continente: Chiapas. El 1 de enero de 1994, el Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN), declaró la guerra al gobierno y a sus fuerzas militares y policiales. Año de entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de América del Norte. Año revuelto para México, en el que obraron con particular empeño, en búsqueda de la inflexión de las condiciones sociales y políticas, actores variopintos. No en el mismo sentido. En radical disposición los zapatistas reclamaron, además de sustento material elemental en su Primera Declaración, democracia y libertad (Solís Cruz, 2024, párr. 3).

Paradójicamente, esta coyuntura provocó un dinamismo en la afluencia turística, lo que llevó al gobierno de transición política en el año 2000 a impulsar a Chiapas como destino turístico, integrándolo en la cadena de valor del sistema turístico nacional y convirtiéndose en un eje económico destacado. (Hacienda Pública Estatal, 2005; Periódico Oficial del Estado de Chiapas, 2004).

De tal forma que, surgieron nuevos destinos turísticos en varias regiones del estado, como los centros ecoturísticos: «Causas Verdes Las Nubes», «Gallo Giro», «Tziscaco», «Mariposas Alas de Agua», «Barra de Zacapulco», «La Palma», «La Ruta del café», «El Castaño», «Madresal», «El Corralito», «Rancho Nuevo», «Las Grutas del Mamut», «El Arcotete», entre otros. En 2000 la afluencia turística fue de 1,976,752 personas (Secretaría de Hacienda Chiapas, s.f.), cifra que aumentó a 7,722,289 visitantes en 2019, con destinos principales como: Tuxtla Gutiérrez (1,780,040), Tapachula (788,268), San Cristóbal de Las Casas (1,394,363), Palenque (1,019,621), Comitán (459,267) y Chiapa de Corzo (426,293) (Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas, 2019).

En Chiapas, el turismo ha crecido de manera sostenible a pesar de la crisis pandémica. En 2019, el estado registró una afluencia que representó un 18 % más que en 2018. No obstante, la pandemia provocó una caída del 57 % en 2020, con solo 3,314,248 visitantes. A pesar de lo cual, la entidad logró una pronta recuperación en 2021 y 2022 con 6,364,209 y 8,239,967 respectivamente (Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas, [2019](#), [2020](#), [2021](#), [2022](#)).

En el desarrollo económico del Estado de Chiapas, la ciudad de San Cristóbal de Las Casas cumple un papel fundamental ya que forma parte de un corredor turístico regional y un importante centro de comercio para los municipios y comunidades indígenas de los Altos de Chiapas. La producción de la artesanía a nivel local y regional que se comercializa en la ciudad incluye una gran diversidad de piezas y objetos de las diferentes ramas artesanales y es adquirida principalmente por el turismo nacional e internacional.

En cuanto a su arquitectura y patrimonio cultural, la ciudad cuenta con importantes ejemplos de arquitectura vernácula y tradicional, así como diversos ejemplos de arquitectura barroca de carácter excepcional y en el centro histórico existen además inmuebles relevantes de diversas tipologías arquitectónicas como el Palacio Municipal, el Arco de El Carmen y los ex conventos El Carmen, de La Merced, y Santo Domingo (Solórzano Gil, [s.f.](#) párrs. 9-10).

Por lo antes señalado, resulta adecuado analizar el caso San Cristóbal de Las Casas, tanto por su crecimiento de la actividad turística como por la dependencia del turismo cultural, su vulnerabilidad ante alerta sociales y de seguridad y su papel como un punto estratégico entre el conjunto de destinos turísticos del estado. Se trata de una ciudad con una vocación turística en la que eventos como la pandemia, manifestaciones sociales o cambios en la percepción de seguridad tienen efectos sobre la decisión de viaje de los turistas. Lo que se manifiesta en cambios en la ocupación hotelera y la venta de servicios locales. La relación entre eventos externos, percepción de inseguridad y demanda turística es fundamental para comprender los efectos económicos locales particularmente en el período de 2023 a 2024.

A lo largo de dos décadas, la actividad turística en San Cristóbal de Las Casas se ha consolidado como un pilar económico crucial que sustenta a una parte considerable de la población local. Este sector no solo genera ingresos significativos, sino que también proporciona empleo a cientos de familias y fomenta otras actividades productivas que dependen directamente del flujo de turistas (Garza & Sánchez, [2015](#); Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas, [2023](#), [2024](#); Secretaría de Turismo (SECTUR), [2020](#)). Sin embargo, su estabilidad y crecimiento se ven frecuentemente afectados por coyunturas sociales, políticas y económicas. Eventos como conflictos sociales, cambios en políticas gubernamentales o crisis económicas pueden impactar drásticamente la afluencia de visitantes. En años recientes (2023-2024), la recuperación del turismo ha tenido que lidiar con focos de violencia en la ciudad, como bloqueos carreteros, enfrentamientos entre grupos armados y actos de violencia vinculados al crimen organizado, lo que ha afectado negativamente la afluencia de turistas y creado una percepción de problemas sociales y políticos que dificultan su consolidación (El Herald de Chiapas, [2024](#)).

Estas variables externas pueden desencadenar fluctuaciones significativas en la actividad turística, afectando no solo a los prestadores de servicios turísticos directamente involucrados, como hoteleros, restauranteros, transportistas y guías de turistas, sino también a toda la cadena de suministro y comercio local que depende indirectamente del turismo.

En este trabajo de investigación se explora la relación entre la violencia y el turismo, centrándose en las percepciones como eje central. El objetivo es conocer las percepciones de los prestadores de servicios turísticos sobre las afectaciones a este sector, a partir del incremento en los índices de violencia en San Cristóbal de Las Casas. Esto permitirá entender de manera integral la vulnerabilidad del sector turístico frente a coyunturas sociales, políticas y económicas, que afectan a la comunidad receptora y al flujo de turistas.

El impacto de estos eventos, particularmente de situaciones de violencia, no solo afectan la percepción de seguridad de los visitantes, sino también repercuten directamente en la economía local. El cierre de establecimientos de alojamiento que implica la pérdida de empleos y una disminución en los ingresos para las familias que dependen del turismo. Lo que genera pobreza, tensiones y conflictos sociales (Falconi et al., 2024; Mejía et al., 2024).

Como se explicará en este trabajo, la importancia teórica y empírica del mismo radica en su contribución al estudio del turismo en contextos de violencia, específicamente en la ciudad de San Cristóbal de Las Casas, desde una perspectiva poco abordada: la percepción de los prestadores de servicios turísticos locales. Esto es sumamente importante, pues el enfoque sistémico del turismo aporta a un análisis de los factores externos, como la violencia, afectan al funcionamiento del sector turístico. Lo cual da paso a repensar y profundizar en los estudios de caso, sobre la noción de vulnerabilidad del turismo frente a coyunturas sociales, política y económicas, y enriquece la discusión sobre la cultura de paz como eje estratégico para el desarrollo sostenible en territorios afectados por conflictos. Desde el punto de vista empírico el estudio genera conocimiento original sobre los impactos reales de la violencia en la economía turística de San Cristóbal de Las Casas, documentando consecuencias como cierre de negocios, pérdida de empleos y disminución de ingresos familiares. A diferencia de investigaciones centradas en turistas o destinos de playa, este trabajo se enfoca en actores locales y territorios urbanos indígenas, visibilizando la importancia del turismo como medio de sustento económico y social. Los resultados, sin duda, pueden orientar políticas públicas sensibles al contexto y promover estrategias de seguridad, reconstrucción social y promoción de una cultura de paz, posicionando al turismo como herramienta para el entendimiento y la cohesión comunitaria en zonas con antecedentes de conflicto.

## **2. Estudio de la Violencia en Contextos Turísticos**

El análisis de la violencia en destinos turísticos ha alcanzado relevancia académica en las últimas décadas, existe evidencia de que los conflictos sociales y políticos y la delincuencia organizada puede alterar la percepción de seguridad, con lo que, destinos dependientes del turismo pueden verse afectados (Castellanos & Osorio, 2020;

E. Hernández, 2018; Lozano, 2016). Por tanto, se realizó una revisión de la literatura especializada: primero desde experiencias internacionales que sirven como referentes, hasta casos nacionales que nos permiten contextualizar como se manifiesta este fenómeno en México.

Entre los estudios revisados destaca la investigación de Brown (2015) titulada *Tourism, crime and risk perceptions: An examination of broadcast media's framing of negative Aruban sentiment in the Natalee Holloway case and its impact on tourism demand*. Este trabajo examina cómo la cobertura periodística de la desaparición en 2005 de Natalee Holloway, una turista estadounidense de 18 años, afectó sustancialmente los flujos turísticos hacia la isla entre 2006 a 2016. El estudio muestra que, la presentación negativa del sistema judicial de Aruba como ineficiente y corrupto por parte de cadenas televisivas internacionales cambió la imagen del destino y se asoció a condiciones de inseguridad. Lo que, provocó una disminución de turistas estadounidenses a la isla. El estudio muestra que la delincuencia constituye un factor en la toma de decisiones de viaje. No obstante, el temor que experimenta un turista potencial responde a la existencia de hechos delictivos, pero también se ve influenciados imaginarios asociados a la capacidad del destino para ofrecer seguridad.

Otro estudio relevante es el trabajo Cavlek (2002) titulado *Tour operator and destination safety*, que examina el papel de los operadores turísticos en la construcción de la imagen de los destinos y su impacto en los flujos de turistas internacionales hacia países afectados por problemas de inseguridad. En la investigación se destacan tres aspectos fundamentales: Los operadores turísticos influyen directamente en la percepción y elección de destinos por parte de los turistas, ya sea mediante promociones o advertencias de seguridad. Son responsables de brindar un servicio adecuado, pero también de cualquier lesión o daño a los visitantes, que se deriven de negligencia en la gestión de los riesgos. Además, son actores claves para rehabilitar destinos en crisis.

Por otro lado, en el estudio *Tourism and Crime*, de Vakhitova et al. (2024), muestra cómo evoluciona la delincuencia en destinos turísticos y su relación en la disminución de flujos de turistas en los espacios afectados. Por otro lado, explica por qué los turistas son más vulnerables que los residentes siendo los primeros blancos de agresiones.

En el caso mexicano, la interacción entre contextos de inseguridad y la dinámica turística ha sido objeto de diversos estudios, particularmente aquellos que analizan las percepciones de los visitantes frente a la violencia en destinos turísticos de playa de Quintana Roo, en Mazatlán (Sinaloa), así como en el centro del país, como es el caso de la ciudad de Guanajuato. En Quintana Roo, por ejemplo, un estudio muestra la relación inversa entre la delincuencia y la actividad turística, haciendo evidente que, frente al incremento de delitos de fuero federal (que afectan la percepción de seguridad), la afluencia de visitantes tiende a disminuir (Lozano, 2016). En el caso de Guanajuato, otro estudio se centra en el análisis del miedo al delito y sus repercusiones, tanto en la afluencia turística como en la interacción entre turistas y anfitriones, así como en el nivel de satisfacción de los visitantes (E. Hernández, 2018).

Entre estos estudios destacan también «Percepción de los turistas mexicanos sobre la imagen turística de Mazatlán, ante un escenario de inseguridad» (Sánchez & Aguilar, 2016), que analiza cómo los mexicanos perciben a Mazatlán en un contexto de violencia e inseguridad. Se establece que la influencia de los medios de comunicación y tecnológicos desempeñan un papel relevante en la construcción de la imagen turística.

Por otro lado, es posible que el lugar de procedencia y la cultura turística de los mexicanos influya en la generación de una percepción de confianza y seguridad, particularmente entre quienes están familiarizados con situaciones de violencia en sus lugares de origen. Otro estudio es «Turismo y narcotráfico en México» (De la Torre & Navarrete, 2018), que investiga la relación entre el turismo y el crimen organizado en México. Se destaca que, aunque el turismo no es el objetivo del crimen, los turistas son vulnerables a la violencia si se encuentran en el momento en que esta ocurre. No obstante, se argumenta que el turismo no desaparecerá; de hecho, algunos turistas buscan nuevos nichos, como los narco-tours y se prevé que, a pesar de los riesgos de seguridad, el turismo continuará su crecimiento. Finalmente, «Turismo y violencia. Los nuevos imaginarios del miedo» (E. Hernández & De la Torre, 2016), aborda los imaginarios del miedo relacionados con la violencia en el contexto del turismo. A medida que el turismo crece, también lo hace la violencia lo que incide en la percepción del riesgo al elegir un destino. Este estudio identifica estrategias de seguridad que implementan los turistas, así mismo sugiere que la percepción del miedo puede mejorar a través de diversos estudios sobre mantenimiento y programas de integración social.

A pesar de la abundancia de estudios centrados en el turista como sujeto de análisis, se identificó una notable ausencia de investigaciones que recojan la percepción de actores locales, en particular los prestadores de servicios turísticos. Por tal razón, el presente estudio se centra en estos actores claves, lo cual representa un aporte valioso y necesario en el campo de estudio del turismo y la violencia.

### **3. Sustento Teórico para el Análisis de la Violencia y el Turismo**

El estudio se llevó a cabo desde el análisis de la vulnerabilidad del turismo, del enfoque de sistemas complejos, la violencia y su relación con el turismo y de las percepciones sociales. De acuerdo con Hiernaux (2002), el turismo es un fenómeno societario que se caracteriza por sus impactos económicos y espaciales a escalas macro y micro, pero también genera cambios sociales en los lugares de origen y destino de los turistas, es el responsable de alteraciones profundas en las sociedades, en tanto emisoras y receptoras de turistas.

El presente estudio se fundamenta en la Teoría de Sistemas Complejos de García (2006, p. 47), quien señala que un sistema complejo es un «trozo de la realidad, que incluye aspectos físicos, biológicos, sociales, económicos y políticos», lo conceptualiza como una totalidad organizada que contiene elementos que no son separables. Por otro lado, lo caracteriza como un sistema abierto compuesto por elementos heterogéneos e interdefinibles. Es decir, presenta una visión no reduccionista, pues un sistema complejo no se entiende solamente por la suma de sus partes, por lo que deben ser articulados en un marco coherente.

La aplicación de esta teoría al estudio del turismo implica comprender dicho fenómeno desde sus dimensiones ambientales, culturales, políticas, históricas y sociales en constante interacción. Para el caso que nos ocupa, un fenómeno en contextos marcados por la violencia, los flujos turísticos, las percepciones de seguridad y procesos de resiliencia comunitaria.

El enfoque de sistema permite observar un fenómeno como un elemento de un

fenómeno más grande, es decir, concebir a una totalidad como un conjunto de sistemas donde cada elemento o subsistema ejerce cierta influencia entre sí. La actividad turística se puede entender como un conjunto interrelacionado de elementos en el que están implícitos otros elementos. Por lo tanto, debido a la naturaleza del turismo, éste depende de factores externos a las comunidades. La interconexión de estos factores convierte al turismo en un sistema cuyas relaciones operan de manera interdependiente, se trata de un sistema complejo con múltiples interrelaciones entre variables.

Es importante señalar que, las relaciones dentro de los sistemas complejos no son lineales, lo que implica que pequeñas causas pueden llevar a efectos de grandes magnitudes y viceversa (García, 2006, p. 53).

Por otro lado, el turismo es un sector sumamente vulnerable a factores o fuerzas externas que de manera temporal o permanente generan un decrecimiento en los flujos turísticos (Sharples, 2005). La vulnerabilidad del turismo se puede percibir a diferentes escalas (macro o micro) y se refiere a una mayor exposición al riesgo en diferentes ámbitos como son: la política internacional, regional y nacional, la economía global y doméstica, sociales y culturales, de mercado y clientes, estructurales de la industria turística, de localización geográfica y físicos (Nankervis, 2002; Rodríguez-Toubes & Álvarez de la Torre, 2013). Frente a este panorama, los destinos turísticos enfrentan condiciones de vulnerabilidad, que generan cambios graduales o repentinos (Butler, 2012; Gallego, 2015).

Por otro lado, el turismo es un generador de contextos de vulnerabilidad social, en virtud de que éste produce efectos adversos. En el caso Latinoamericano, hay casos, que muestran un aumento de conflictos por el acceso a los recursos y condiciones desiguales en la distribución de los beneficios (Vianchá et al., 2021).

Algunos estudios en torno a factores que generan afectaciones a la afluencia turística destacan que el crecimiento urbano desmedido y el incremento de los grupos delictivos en algunas poblaciones turísticas de México desencadenan problemas de contaminación, violencia e inseguridad. Lo que afecta de manera directa a la actividad turística del lugar y con ello las poblaciones cuyo sostén económico se basa en el turismo (Barker et al., 2002; Rivera-González, 2021; Tilson & Stacks, 1997). Lo anterior, debido a que la violencia se asocia a un incremento en la percepción de riesgo, por parte de turistas.

La percepción social es una parte fundamental de la conciencia, se encuentra compuesta por eventos directos que no se pueden modificar y constituyen la realidad de una persona tal como la vive (Carterette & Friedman, 1982). Por tanto, esta función está determinada por estímulos que vienen del entorno físico y por procesos mentales del propio individuo, lo que genera una forma de reaccionar ante situaciones cotidianas en un contexto social determinado. Se trata de un proceso activo que implica factores cognoscitivos, afectivos, culturales y contextuales, que permiten comprender la realidad (Ramos, 2016; Rodaway, 1994).

Desde la perspectiva ecológica, la percepción ambiental permite estudiar las relaciones del hombre con su entorno y cómo éste da significancia al mismo, a partir de sus necesidades, oportunidades y del contexto en el que se sitúa (Khazam, 2008).

La percepción social de los prestadores de servicios turísticos en torno a la violencia y su relación con el turismo, se analizará a partir de cómo las personas atribuyen las condiciones actuales del turismo a determinados factores y respecto a sus expectativas sociales y económicos.

Por lo antes señalado, las categorías analizadas fueron: hechos violentos en la ciudad, comportamiento de la actividad turística a partir de incidentes violentos (tipo de turismo que llega, frecuencia de llegadas e índices de ocupación hotelera), tasa de cancelaciones de reservas turísticas, recomendaciones de viaje de gobiernos extranjeros, percepción sobre las afectaciones al sector turístico por parte de prestadores de servicios turísticos, colaboración entre autoridades y el sector turístico.

## **4. Método**

### **4.1. Área de estudio**

San Cristóbal de Las Casas es el municipio donde se ha realizado el estudio que se presenta en este artículo. Se ubica en la Región V, Altos Tsotsil-Tseltal; una región montañosa, cuya geografía, según datos del INEGI (2010), se divide en dos áreas;

La principal colinda al Norte con los municipios de Chamula, Tenejapa y Huixtán; al este con los municipios de Huixtán y Teopisca; al sur con los municipios de Teopisca, Totolapa y San Lucas; al oeste con los municipios de San Lucas, Zinacantán y Chamula. La fracción restante colinda al norte con los municipios de Huixtán y Chanal; al este con los municipios de Chanal y Amatenango del Valle; al sur con el municipio de Amatenango del Valle; al oeste con los municipios de Amatenango del Valle, Teopisca y Huixtán.

Este municipio se integra al programa Pueblos Mágicos a partir del año 2003. Según datos de la Secretaría de Turismo (2019),

Antes de la llegada de los conquistadores españoles, el actual valle de San Cristóbal era conocido como Hueyzacatlán que en náhuatl significa «junto al zacate grande».

San Cristóbal de las Casas ha tenido diversos nombres. El actual hace referencia al santo patrono de los viajeros, San Cristóbal, mientras que «de las Casas» es en honor al primer obispo de la ciudad: Fray Bartolomé de las Casas.

Fue fundada en 1528 por Diego de Mazariegos, se le considera una de las ciudades más antiguas no solo de la República Mexicana sino de América. Por su ubicación geográfica y su paisaje verde, con neblina, San Cristóbal de Las Casas tiene un clima que es uno de los atractivos para el público turista. La temperatura oscila entre los 12 y 24 grados centígrados; el clima es templado subhúmedo con lluvias en verano (82.05 %), semicálido subhúmedo con lluvias en verano (12.48 %) y templado húmedo con abundantes lluvias en verano (5.47 %) (INEGI, 2010).

Con relación a su población, de acuerdo con el portal del Gobierno de México, Data México (2020), en la sección municipios de Chiapas, la población en San Cristóbal de las Casas fue de 215,874 habitantes (52.6 % mujeres y 47.4 % hombres) en el año 2020. Con relación al año 2010 tuvo un incremento de un 16.1 %.

San Cristóbal de Las Casas es un punto de encuentro de culturas en la Región de los Altos, de ahí que su población contempla a personas que han migrado de diversos pueblos originarios de municipios aledaños. Lo anterior se visualiza en la multiculturalidad, donde se encuentran una diversidad de lenguas maternas, además del español, las lenguas indígenas más habladas fueron Tsotsil (54,603 habitantes), Tseltal (17,662 habitantes) y Ch'ol (866 habitantes). De igual manera, esta ciudad tiene población extranjera que ha migrado a lo largo de los años, y en los últimos cinco años se ha sumado a su población de Venezuela (196 personas), Estados Unidos (112 personas) y Colombia (83 personas) (Gobierno de México, Data México, 2020).

Este pueblo mágico destaca además de su paisaje natural, por las construcciones virreinales como estilo barroco, plateresco y neoclásico. Entre algunos atractivos se pueden mencionar la Catedral de San Cristóbal de las Casas, el Centro Cultural de los Altos, el Centro de Textiles del Mundo Maya, la Iglesia de la Merced, la Iglesia de San Nicolás, el Museo del Ámbar Na Bolom y el Templo y Exconvento de Santo Domingo. Otro elemento distintivo es su gastronomía regional. Algunos platillos son el mole coeto, la sopa de pan, la lengua en azafrán, la chanfaina, el asado coeto, los chiles rellenos coetos, los tamales de bola y untado, las chalupas, los panes compuestos, el agua de tascalate, la horchata de pepita, el atole agrio y el atole de granillo (Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas, 2019; Secretaría de Turismo (SECTUR), 2020). Su principal actividad económica es el turismo.

## **4.2. Aspectos Metodológicos**

Este estudio de tipo descriptivo empleó una metodología mixta (cualitativa y cuantitativa), entendida como la integración sistemática de enfoques para explorar simultáneamente dimensiones subjetivas y patrones observables (R. Hernández et al., 2014). La recolección de información combinó fuentes primarias y secundarias, justificando las técnicas seleccionadas por su complementariedad: las entrevistas semiestructuradas (cualitativo) capturaron narrativas de los actores locales sobre percepciones de violencia y estrategias de resiliencia, utilizando una guía validada mediante cuatro ejes temáticos (experiencias con violencia, adaptación del sector y relación con autoridades); mientras que las encuestas (cuantitativo) cuantificaron impactos económicos mediante un cuestionario de 20 ítems. Se aplicaron 12 entrevistas y 1 encuesta a 20 informantes clave seleccionados intencionalmente bajo criterios de representatividad sectorial (8 hoteleros, 6 restauranteros, 5 guías certificados, 5 dueños de agencias/hostales) y experiencia mínima de 10 años, complementados con 6 autoridades y representantes gremiales (Asociación de Hoteles, CANIRAC Chiapas, Colegio de Guías). La temporalidad abarcó diez meses (noviembre 2023 - agosto 2024), iniciando con la fase cualitativa (entrevistas y observación directa), seguida por el diseño de encuestas basado en hallazgos preliminares y finalizando con su aplicación. El análisis integró: 1) codificación temática en Atlas.ti para datos cualitativos, 2) estadística descriptiva en SPSS para cuantitativos, y 3) triangulación de datos para validar hallazgos. Las categorías analíticas se definieron desde el marco teórico. El rigor metodológico se aseguró con protocolos estandarizados, pilotaje de instrumentos y triangulación de fuentes secundarias (análisis de contenido de notas periodísticas 2023-2024 sobre violencia en Chiapas).

## 5. Resultados

Para llegar a este apartado se tomaron como referentes los aportes teóricos revisados, las entrevistas y encuestas realizadas a especialistas en el tema, así como el análisis del contenido, a partir del monitoreo noticioso que se llevó a cabo en periódicos digitales y medios de comunicación televisivos.

La actividad turística en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas se ha visto afectada en los últimos 4 años, además de la pandemia por COVID 19, los factores de la violencia e inseguridad por la delincuencia organizada, conflictos políticos y sociales, tomas de casetas en autopistas y bloqueos carreteros, se han convertido en algunos detonantes que han impactado de manera determinante al turismo. Esta situación la han dado a conocer diversos medios de comunicación a nivel local, estatal, nacional e internacional.

A continuación, se enuncian los datos que se hallaron como parte de la investigación y se dividen en dos rubros: hechos violentos y comportamiento de la actividad turística y las percepciones.

### 5.1. Hechos violentos

Durante el 2023 y el primer cuatrimestre de 2024, los escenarios de violencia en el estado de Chiapas, y en particular en la ciudad de San Cristóbal, crearon una percepción de inestabilidad e inseguridad que impactó negativamente al turismo. Para reflejar en cifras en cifras lo anterior, cabe mencionar que, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública,

En Chiapas, el total de víctimas pasó de 452,395 en el año 2022 a 507,741 en el 2023, esto significó un incremento, en términos absolutos de 55,346 víctimas, cifra que representa un incremento de 12.2 %. Por el número de delitos, Chiapas ocupó el lugar 13 a nivel nacional.

En 2023, del total de delitos cometidos a nivel nacional, 92.9 % no fueron denunciados, en tanto que en Chiapas esta cifra fue de 96.6 %, es decir 3.7 puntos por arriba del valor nacional.

Entre las personas de 18 años y más, los temas que generaron mayor preocupación en 2024 en el país fueron la Inseguridad (60.7 %), la escasez de agua (36.8 %) y el aumento de precios con 34.4 % de la población. En Chiapas los temas de mayor preocupación fueron la Inseguridad con 51.1 %, la Salud con 38.2 % y el aumento de precios con 38 % (Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica, 2024, párrs. 5-7).

La disminución en la afluencia de turistas se refleja especialmente en los visitantes internacionales, como franceses, italianos y holandeses. Estas experiencias, entre otras, demuestran que, aunque la actividad turística es resiliente, como se observó durante la pandemia de COVID-19 (2020 a 2022), también es extremadamente vulnerable. La vulnerabilidad del turismo se entiende como una mayor y más amplia exposición al riesgo en diferentes ámbitos, como el económico, el cultural o el político (Foschiatti, 2009; Gallego, 2015; Pavón-Ramírez & Osorio, 2023; Rodríguez-Toubes & Álvarez de la Torre, 2013). Al respecto, las microempresas han dado cuenta de lo que están viviendo y su impacto en el sector turístico a través de la prestación de estos servicios.

La situación de inseguridad y cómo afecta al sector turístico en Chiapas se ha divulgado en años anteriores, como lo indica la siguiente nota,

Actos de violencia, robos, asesinatos y enfrentamientos entre grupos de la delincuencia organizada, así como hechos vandálicos de normalistas, tomas de casetas de cobro y vías de comunicación, han provocado afectaciones al sector turístico con una caída de ventas de hasta un 60 por ciento.

Julio César Entzín, coordinador de guías de turistas de la zona Altos de Chiapas, compartió su preocupación porque después de la pandemia han tenido que hacer un doble esfuerzo para mantener las empresas turísticas. A decir del prestador de servicios, la percepción de inseguridad que se tiene de San Cristóbal de Las Casas les desfavorece demasiado, aunado a los bloqueos en las diversas regiones, ocasionando que la sociedad y los turistas terminen pagando las consecuencias (Ortega, 2022).

La informante en la entrevista 1 refiere que, a pesar del trabajo de promoción turística que realizan, la afluencia turística sigue a la baja. Considera que la causa de esto es el clima de violencia que ha prevalecido en Chiapas, durante el 2023 y parte del 2024, cita como ejemplos:

Al 23 de abril de 2024, se han reportado bloqueos carreteros en la ruta San Cristóbal-Palenque. Según la informante, en algunas carreteras se exige el pago de cuotas a turistas y no turistas para permitir el tránsito, si estos no cuentan con efectivo les son arrebatados celulares u objetos de valor, en las zonas arqueológicas de Bonampak y Yaxchilán se observaron reportes locales sobre la presencia de grupos organizados y armados (comunicación personal, 23 de abril, 2024).

Por otra parte, en Chiapas se han generado diversos conflictos políticos y sociales (algunos de ellos derivados de la tenencia de la tierra), diversos informes periodísticos, particularmente los publicados en Animal Político (2024) y Milenio (2024), han documentado la violencia en Chiapas y el incremento de desplazados. Estos hechos, independientemente de donde ocurran, afectan a toda la entidad. Al respecto, la entrevistada 1 destaca,

Si existe un bloqueo carretero o problema social en Oxchuc, cuando se genera la noticia en lugar de decir «Oxchuc» dicen San Cristóbal o Chiapas de manera general, eso nos afecta mucho porque Oxchuc está a una hora de esta ciudad y la gente ya no quiere venir a esta ciudad (comunicación personal, 23 de abril, 2024).

## **5.2. Comportamiento de la actividad turística y las percepciones**

En lo que corresponde al 2024, en nota de Lizbeth Leyte, reportera de Meganoticias, señaló que en Semana Santa en Chiapas se reportó baja afluencia turística, esto se debe a que hay alertas para no viajar a la entidad, los motivos son por enfrentamientos, hallazgos de personas sin vida y una serie de eventos que colocan a Chiapas en focos rojos. Esta

situación de inseguridad ha propiciado que a finales de 2023 y principios de 2024, un total de 5 centros turísticos tuvieron que cerrar las puertas por inseguridad, entre ellos están: la zona arqueológica de Yaxchilán, Lagos de Colón, Centro turístico de Las Nubes, entre otros, dentro del corredor Fronterizo (Leyte, 2024).

En febrero de 2024, ante la creciente violencia en la entidad chiapaneca, la Embajada estadounidense emitió una alerta para no viajar a Ciudad Hidalgo, ciudad ubicada en el extremo sur de Chiapas, en la frontera con Guatemala (Zerega, 2024). En el mes de abril, luego de los hechos violentos registrados entre el ejército mexicano e integrantes del crimen organizado en el municipio de Ocozocoautla, Chiapas. La Embajada de Estados Unidos en México nuevamente emite una alerta de viaje por inseguridad en Chiapas, pide a sus ciudadanos evitar la región de Ocozocoautla y el área delimitada como zona de peligro, que abarca la mayor parte de la frontera entre Chiapas y Guatemala, desde la costa del Pacífico hasta la Reserva de Montes Azules (EFE, 2024).

Por otro lado, los prestadores de servicios turísticos señalaron que, en realidad en la ciudad de San Cristóbal ya no existen temporadas altas, todo el tiempo se mantienen con una baja ocupación. Durante el período de Semana Santa de 2024, se registró una ocupación hotelera del 30 % y las agencias de viajes reportaron ventas del 7 % (Entrevista 2, comunicación personal, junio 2024).

La industria restaurantera también ha sufrido los estragos de la violencia y la inseguridad, algunos restauranteros sancristobalenses reportan una disminución del 50 % en las ventas (Entrevista 3, comunicación personal, mayo 2024). Al respecto, se señaló también que, en la Semana Santa de 2024, los empresarios de las zonas costeras tuvieron una caída en ventas del 40 %, lo que los llevó a un punto crítico. Lo anterior, a causa de hechos violentos registrados y a una percepción de inseguridad en la entidad (Entrevista 3, comunicación personal, 2024).

Por otro lado, El Hostal Iguana con más de una década en San Cristóbal de Las Casas, ubicado en el Barrio El Cerrillo cerró sus servicios en 2024 por la baja afluencia turística debido a la inseguridad y ahora brindan tours personalizados, a través de «Chiapas Experiencias», ofertando el servicio a grupos pequeños en español e inglés (Entrevista 5, comunicación personal, junio 2024).

En la entrevista 4, se comentó que se han percatado de los eventos delictivos en San Cristóbal, situación que comenzó a agudizarse un poco después de la pandemia.

En 2022 teníamos vestigios del tema del COVID, estaba normalizándose la actividad turística, no se normalizó al cien, pero ya estaba estable, ya no era tan poquita gente, 2023 ya mejor. Nunca nos recuperamos como antes de pandemia, a finales de 2022 se estabilizó, y todo el año 2023, vino el problema de los motonetas en San Cristóbal. Vino no a cancelar, pero sí a como los que tenían planeado viajar ya no con muchas ganas de hacerlo. Este año -2024- ha sido el de la crisis, no solo ha habido cambios que la demanda bajó dramáticamente, sino que hay sitios turísticos que no operamos, extremadamente raro que vayamos a operar como es Las Guacamayas, Las Nubes, La Selva. Antes de la Pandemia, Bonampak, Yaxchilán y la caminata dentro de la Selva Lacandona eran de los tours más demandados después del Cañón y Palenque, por ejemplo, con el problema de la inseguridad Yaxchilán y Bonampak si llega una camioneta a diario es mucho, me han dicho los

operadores de Palenque, hay días en los que ni siquiera van (Comunicación personal, 9 de julio, 2024).

Sin duda la violencia ha generado afectaciones en la operatividad del turismo, lo cual genera a su vez reacciones entre los diferentes actores o sujetos involucrados en la misma. Como en la situación antes señalada, en la que se indica que se ha dejado de operar en zonas como la Frontera Sur de Chiapas, siendo ésta una de las que más demanda registró en el pasado. Por otro lado, la empresaria se refirió a eventos violentos en los municipios de Berriozábal, Tila y la Concordia y las afectaciones que esta situación provoca de manera generalizada a toda la entidad. Ya que, aunque algunos hechos violentos ocurran lejos de las zonas en las que se continúa desarrollando la actividad turística, los turistas al escuchar de un evento ocurrido en Chiapas, se percibe como insegura a toda la entidad y no solamente a una región.

En agosto de 2024, los hoteleros reportaron una disminución en las reservaciones entre el 30 y el 50 % en comparación con el verano del 2023, situación que atribuyen al índice de violencia en Chiapas, particularmente a los eventos ocurridos en el municipio de Tila en el mes de junio (Canseco, 2024).

Los hallazgos permiten observar elementos vinculados a la violencia y su impacto en la actividad turística. Es importante precisar que, dado que el turismo constituye una actividad central en la economía del Pueblo Mágico y del estado de Chiapas, este afecta de manera directa a diversos actores del sector turístico como a autoridades gubernamentales. En este contexto, el turismo debe ser considerado no solamente como una actividad económica sino también como una herramienta estratégica que puede fungir como vínculo entre culturas diversas y, por ende, contribuir en promover una cultura de paz.

## **6. Discusión**

A partir de los resultados señalados, como parte de la discusión, se destacan los elementos siguientes:

La ciudad se encuentra inmersa en una complejidad turística que amplifica los efectos de hechos o sucesos violentos, generando incertidumbre, inestabilidad y tensiones en el sector. Lo que genera una mayor vulnerabilidad al turismo.

Los resultados del estudio nos permiten corroborar que efectivamente el fenómeno turístico actúa como un sistema complejo y adaptativo, que se caracteriza de acuerdo a los planteamientos de García (2006) en una interdependencia de subsistemas. Esto se hace evidente pues la violencia en el estado de Chiapas no solo afecta al turismo, sino se vinculan factores políticos (a través de conflictos por la tierra), económicos (con el cierre y quiebra de negocios o microempresas de turismo) y con aspectos socioculturales (miedo de los turistas y de la comunidad local). Por otro lado, se produce una emergencia sistémica que se demuestra con el surgimiento de nuevas formas de turismo como resultado de una adaptación a la crisis del sector. Prueba de esto es, la forma en que la disminución en la demanda de servicios turísticos ha obligado a empresarios del sector hotelero y restaurantero a reducir su plantilla, limitándose únicamente a un mínimo de empleados necesarios para mantener sus operaciones (hoteleros y restauranteros de San Cristóbal de Las Casas, comunicación personal, agosto 2024). En

otros casos, algunos empresarios han optado por cerrar sus establecimientos, como ocurrió con el Hotel Posada Paraíso y el Restaurante L'Eden, ubicados en el centro de la ciudad, después de operar durante 30 años. Esta situación contribuye a agudizar el problema del desempleo en la entidad chiapaneca. Por tanto, la reducción en la tasa de participación laboral, que pasó del 54.4 % en el segundo trimestre de 2024 al 53.8 % en el tercer trimestre según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (Secretaría de Economía, 2025).

Es claro que, los prestadores de servicios turísticos atribuyen la crisis del sector al clima de violencia, pero también a la falta de acciones por parte del gobierno y a la imposibilidad de garantizar seguridad en la entidad.

Desde el ámbito de las percepciones podemos señalar que, estas moldean comportamiento y decisiones. Por lo que, la incertidumbre creada por la violencia y la inestabilidad política puede disuadir a los turistas potenciales, especialmente a aquellos que vienen del extranjero, que con frecuencia son más sensibles a las percepciones de riesgo. Esto resulta en una menor afluencia de visitantes y, por ende, en una reducción de la demanda de servicios turísticos.

Por otro lado, los medios de comunicación nacionales e internacionales tienden a amplificar eventos aislados generando una imagen de que «todo Chiapas es peligroso». Esto es comparable con el estudio realizado en Aruba en el que se establece la influencia de las cadenas televisivas en la construcción de la imagen del destino como lugar inseguro.

Este dinamismo, resultado de cambios externos a la actividad, genera adaptaciones, y por lo tanto, nuevos reacomodos en los segmentos del mercado, tal como el ejemplo de quienes tenían el Hostal Iguana en San Cristóbal, que luego de cerrar dieron un giro a su actividad turística y ahora brindan tours personalizados. Lo que demuestra que las percepciones generan también innovación.

El turismo en Chiapas es muy sensible a factores externos como la violencia principalmente por su dependencia de flujos internacionales y por la falta de diversificación. Sin embargo, los prestadores de servicios turísticos muestran resiliencia y procesos de adaptación.

Se espera que esto sea coyuntural, por lo tanto, tienda a cambiar a lo largo de las diferentes temporadas de la actividad turística, pues como se ha demostrado en muchos otros estudios turísticos la actividad es resiliente a cambios coyunturales, como bien se pudo observar con el COVID 19 que generó estragos en la economía y la sociedad y a su vez otras condiciones de trabajo, cuando se logró la llamada nueva normalidad. En este caso, San Cristóbal de Las Casas experimenta cambios, resultado de coyunturas políticas y sociales que afectan la imagen de la ciudad y con ello una disminución de la afluencia turística. Lo que lleva a los prestadores de servicios a adoptar estrategias que consisten en reducir su plantilla y los gastos operativos, cambiar de giro, explorar otros segmentos de mercado o generar alianzas, para continuar operando.

## **7. Conclusiones**

Derivado de lo antes expuesto, se considera que este trabajo cumple con el propósito que se indicó al inicio del texto. A partir de los resultados se puede comprender con mayor

claridad el impacto que genera la violencia en el sector turístico del pueblo mágico de San Cristóbal de Las Casas, esto a partir de la percepción de quienes prestan estos servicios turísticos que se han visto afectados.

Lo anterior permite generar aportes al campo de estudio de la actividad turística con relación a la temática indagada, dado que es un estudio realizado recientemente y que da cuenta de los factores que están incidiendo en este sector económico. Asimismo, lleva a replantear posibilidades en el turismo ante la situación de violencia que se está viviendo en la entidad chiapaneca y en San Cristóbal de Las Casas. Desde la visión de microempresarios se habla de acciones que proponen para mejorar estas condiciones, «una de las acciones principales es la de impulsar el estado de gobierno, que la autoridad haga lo suyo. Trabajar realmente en una estrategia de seguridad que le dé garantías a la gente que quiere conocer el estado» (Entrevista 4, Comunicación personal, 9 de julio, 2024). Hay una demanda porque el turismo se reactive y se generen las condiciones para su mejor desempeño.

Por otro lado, desde el análisis realizado y, a manera de aporte, se contempla que a través de una política sobre cultura de paz se puedan incentivar estrategias que permitan generar ambientes sanos, minimizar el imaginario negativo que se ha creado de una ciudad violenta e insegura. El turismo tiene mucho potencial en ese sentido, hay proyectos que trabajan desde la promoción de la cultura de paz.

El turismo se ha convertido en una de las principales actividades socioeconómicas de nuestro tiempo porque en ellas participan personas de prácticamente todas las naciones y de cualquier rincón del planeta, ya sea como anfitrionas o como clientes. Gracias a su indiscutible papel como experiencia educativa que amplía horizontes, puede convertirse en una poderosa fuerza transformadora que disminuya los prejuicios, la desconfianza y la hostilidad y que contribuya significativamente a crear un mundo más armonioso y pacífico. Además, el turismo es capaz de ayudar a las comunidades a valorar su lugar en el mundo, sus culturas y tradiciones y su entorno. Esto contribuye a generar autoestima entre las comunidades locales, lo cual es especialmente importante en aquellas que han sufrido cualquier forma de conflicto. (Secretaría General de Derechos Humanos, Convivencia y Cooperación, 2020, p. 5).

La cultura de paz se constituye en un elemento clave que puede incentivarse desde el turismo, como una futura línea de investigación. Con esto contribuir a promover que el turismo recupere el interés por parte de los diversos públicos. Ahora es comúnmente aceptado que el turismo es un importante impulsor de la paz en sociedades que viven una transición desde el conflicto (Secretaría General de Derechos Humanos, Convivencia y Cooperación, 2020, p. 7). Un ejemplo de esto lo integra el proyecto «El Túnel de la Paz», un espacio temático destinado a promover la paz y la no violencia en Tamaulipas, que comenzó su participación en la zona sur del estado y la Secretaría de Turismo de Tamaulipas se incluyó en esta iniciativa (Agencia Informativa Tamaulipas, 2023).

El secretario de Turismo, Benjamín Hernández Rodríguez, subrayó que el propósito fundamental de este túnel es fomentar una cultura de paz, resaltando la importancia de ejercer los derechos como una herramienta para reconstruir el tejido social. Además, el túnel busca concientizar sobre las graves consecuencias de una cultura de violencia y difundir información útil para la construcción de la paz, alentando la creación de espacios libres de violencia.

Explicó que la promoción de la paz y la armonía es una inversión vital y afirmó que

el turismo desempeña un papel clave en la paz y los procesos de reconciliación por su gran capacidad de generar desarrollo e inclusión social. Al promover la conservación cultural, tradiciones y costumbres el turismo une a las personas y ayuda a abrir la mente y el corazón (Agencia Informativa Tamaulipas, 2023).

El análisis vertido en estas líneas se acerca a un panorama que tendría que tomarse en cuenta para el sector turístico en Chiapas, además de lo que se plantea desde la percepción de los prestadores de servicios turísticos, de las acciones y estrategias que se propongan para implementar, y con el apoyo de las autoridades correspondientes, tener en cuenta el papel fundamental de la cultura de paz y cómo ésta podría aportar a dicho sector.

Aunque el turismo en San Cristóbal de Las Casas ha demostrado ser un motor económico resiliente, su vulnerabilidad frente a diversos factores externos destaca la necesidad de políticas y estrategias adaptativas que puedan mitigar estos riesgos y promover un crecimiento sostenible a largo plazo en este importante sector económico. Es necesario usar testimonios de turistas seguros para contrarrestar narrativas de riesgo, una política con un enfoque sistémico que vaya a las causas que afectan al turismo como la violencia y los conflictos, fomentar la diversificación económica para evitar la dependencia de flujos masivos. Se requiere generar confianza en el destino, no solo por parte de los visitantes, sino también de los prestadores de servicios turísticos.

## Referencias

- Agencia Informativa Tamaulipas. (2023, 10 de noviembre). *Desempeña turismo papel clave para fomentar una cultura de paz*. <https://laregiontam.com.mx/2023/11/10/desempena-turismo-papel-clave-para-fomentar-una-cultura-de-paz/>
- Animal Político. (2024, 5 de enero). *Marchan en Chiapas contra la violencia en el 13 aniversario de la muerte de Samuel Ruiz*. Animal Político. <https://animalpolitico.com/estados/movilizacion-pueblo-creyente-chiapas-paz>
- Barker, M., Page, S., & Meyer, D. (2002). Modeling Tourism Crime. The 2000 America's Cup. *Annals of Tourism Research*, 29(3), 762-782.
- Brown, C. (2015). Tourism, crime and risk perceptions: An examination of broadcast media's framing of negative Aruban sentiment in the Natalee Holloway case and its impact on tourism demand. *Tourism Management Perspectives*, 19, 266-277.
- Butler, R. (2012). Mature tourist destinations: can we recapture and retain the magic? En F. Vera & I. Rodríguez (Eds.), *Renovación y reestructuración de destinos turísticos en áreas costeras. Marco de análisis, procesos, instrumentos y realidades* (pp. 19-36). PUV Universitat de València.
- Canseco, A. (2024, 4 de agosto). *¡Otro golpe al turismo! Tras violencia en la sierra, hoteleros reportan baja en reservaciones*. <https://oem.com.mx/elheraldodechiapas/turismo/hoteleros-reportan-baja-en-reservaciones-por-violencia-en-chiapas-13179502>
- Carterette, E., & Friedman, M. (1982). *Manual de Percepción. Raíces Históricas y Filosóficas*. Trillas.
- Castellanos, A. N., & Osorio, J. J. (2020). *Análisis del impacto de la inseguridad en el destino turístico de Cancún (2015-2019)* [Tesis de licenciatura]. Universidad Autónoma de Quintana Roo.

- Cavlek, N. (2002). Tour operator and destination safety. *Annals of Tourism Research*, 29(2), 478-496.
- Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica. (2024). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública*. Gobierno del Estado de Chiapas. <https://www.ceieg.chiapas.gob.mx/nota/encuesta-nacional-de-victimizacion-y-percepcion-sobre-seguridad-publica-2024-envipe>
- De la Torre, M., & Navarrete, D. (2018). Turismo y narcotráfico en México. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(4), 867-882.
- EFE. (2024, 20 de abril). ¿Qué pasa en Chiapas? Embajada de EU emite nueva alerta para no viajar al estado. <https://www.elfinanciero.com.mx/estados/2024/04/20/que-pasa-en-chiapas-embajada-de-eu-emite-nueva-alerta-de-viaje-para-no-viajar-el-estado/>
- El Heraldo de Chiapas. (2024, 6 de junio). Ola de violencia en Chiapas pega negativamente al turismo. <https://www.elheraldodechiapas.com.mx/local/municipios/ola-de-violencia-en-chiapas-pega-negativamente-al-turismo-10756070.html>
- Falconi, P. S., Ayón, H. V., Zavala, A., & Falconi, P. M. (2024). La inseguridad y su repercusión en la actividad turística en países de Latinoamérica. *Pentaciencias*, 6(1), 51-62. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v6i1.955>
- Fomento Económico de Chiapas, A.C. (2012). *Reporte del sector turismo. Chiapas visión 2020. Construyendo nuestro futuro*.
- Foschiatti, A. (2009). Vulnerabilidad global: cuestiones de terminología. En A. M. Foschiatti (Ed.), *Aportes conceptuales y empíricos de la vulnerabilidad global*. Universidad Nacional del Nordeste. <http://hum.unne.edu.ar/publicaciones/instGeo/digitales/vulnerabilidades/archivos/cap1.pdf>
- Gallego, I. (2015). *Vulnerabilidad de los destinos turísticos. Propuesta de un sistema de indicadores para la gestión* [Tesis doctoral]. Universidad de Málaga.
- García, R. (2006). *Sistemas Complejos. Conceptos, métodos y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria*. Editorial Gedisa.
- Garza, J. R., & Sánchez, A. (2015). Estructura territorial del turismo en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, México. *Cuadernos de Turismo*, (35), 185-209. <https://revistas.um.es/turismo/article/view/221571/173051>
- Gobierno de México, Data México. (2020). *San Cristóbal de Las Casas. Municipio de Chiapas*. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/san-cristobal-de-las-casas?redirect=true>
- Hacienda Pública Estatal. (2005). *Presupuesto Ejercido Enero-Diciembre 2005. Tomo I. Resultados General Chiapas 2005*. <https://www.haciendachiapas.gob.mx/rendicion-ctas/cuentas-publicas/informacion/CP2005/TomoII/Gobierno.pdf>
- Hernández, E. (2018). Turismo y miedo al delito-violencia. El caso de la ciudad histórica de Guanajuato (México). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(4), 805-830.
- Hernández, E., & De la Torre, M. (2016). Turismo y violencia. Los nuevos imaginarios del miedo. *Opción*, 32(13), 203-227.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hiernaux, D. (2002). ¿Cómo definir el turismo? Un repaso disciplinario. *Aportes y Transferencias*, (2), 11-27.

- Infobae. (2020, 13 de agosto). *El turismo en México cayó 5.3 % en el primer trimestre de 2020*. <https://www.infobae.com/america/mexico/2020/08/13/el-turismo-en-mexico-cayo-53-en-el-primer-trimestre-de-2020/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2010). *Compendio de información geográfica municipal de los Estados Unidos Mexicanos. San Cristóbal de Las Casas, Chiapas, clave geoestadística 07078*.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). *Cuenta Satélite del Turismo de México 2020*. [https://www.datatur.sectur.gob.mx/Documentos%20compartidos/CSTM\\_2020\\_INEGI.pdf](https://www.datatur.sectur.gob.mx/Documentos%20compartidos/CSTM_2020_INEGI.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). *Cuenta Satélite del Turismo de México 2021*.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2022). *Cuenta Satélite del Turismo de México 2022*. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/CSTM/CSTM2022.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2023). *Cuenta Satélite del Turismo de México 2023*. <https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2024/CSTM/CSTM2023.pdf>
- Khzam, E. (2008). La percepción ambiental como significación del paisaje: implicancias teóricas desde la relación del ser humano. *Ambiente Total. Ecología, Geografía, Urbanismo y Paisaje*, (1), 2-8.
- La Jornada. (2020, 10 de enero). *Ingresos por turismo de 24 mil 800 mdd en 2019; crecieron 10.2 %*. <https://www.jornada.com.mx/2020/01/10/economia/021nleco>
- Leyte, L. (2024, 3 de julio). *Meganoticias, noticiario de Televisión*.
- Lozano, M. (2016). Inseguridad y turismo en Quintana Roo, México (1997–2013). *Revista Criminalidad*, 58(1), 159-169.
- Mejía, L. F., Cadena, X., Higuera, S., & Niño, J. D. (2024). *Efectos del crimen y la violencia en la dinámica del turismo en América Latina y el Caribe*. Fedesarrollo. <https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/4689/Costos%20Indirectos%20-%20Turismo.pdf?sequence=10>
- Milenio. (2024, 20 de marzo). *Piden cancelar elecciones en el municipio de Pantelhó, Chiapas*. <https://www.milenio.com/videos/politica/piden-cancelar-elecciones-municipio-pantelho-chiapas>
- Nankervis, A. (2002). Dreams and realities: vulnerability and the tourism industry in Southeast Asia: a framework for analyzing and adapting tourism management toward 2000. En K. S. Chon (Ed.), *Tourism in Southeast Asia: A New Direction* (pp. 49-63). The Haworth Hospitality Press.
- Ortega, J. (2022, 28 de junio). *Turismo en San Cristóbal afectado hasta en un 60 %*. <https://www.cuartopoder.mx/chiapas/turismo-en-san-cristobal-afectado-hasta-en-un-60-/411067>
- Paredes, M. (2020, 21 de julio). *México ya perdió el turismo de la temporada de verano del 2020*. <https://www.dineroenimagen.com/economia/mexico-ya-perdio-el-turismo-de-la-temporada-de-verano-del-2020/125031>
- Pavón-Ramírez, D., & Osorio, M. (2023). Aproximación a la vulnerabilidad socioterritorial de Othón P. Blanco, Quintana Roo en tiempos de COVID-19. Estudio de caso sobre turismo. *Región y Sociedad*, (35), 16-47.

- Periódico Oficial del Estado de Chiapas. (2004, 9 de noviembre). Ley para el desarrollo y fomento al turismo en el Estado de Chiapas.
- Ramos, O. (2016). Cuerpo y sentidos: el análisis sociológico de la percepción. *Debate Feminista*, (51), 63-80.
- Rivera-González, O. D. (2021). Factores generadores de la disminución del turismo y afectaciones posteriores, zona costera Acapulco, México. *Revista Geográfica de América Central*, (67), 241-273.
- Rodaway, P. (1994). *Sensuous Geographies: Body, Sense and Place*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203082546>
- Rodríguez-Toubes, D., & Álvarez de la Torre, J. (2013). Vulnerabilidad del turismo y comunicación institucional ante desastre: estudios de casos. *Redmarka*, 1(11), 137-161.
- Sánchez, V., & Aguilar, S. (2016). Percepción de los turistas mexicanos sobre la imagen turística de Mazatlán, ante un escenario de violencia. *Teoría y Praxis*, (20), 155-186.
- Secretaría de Economía. (2025). *Perfil de San Cristóbal de Las Casas: Educación y empleo* [Sin fecha de publicación. Recuperado el 24 de octubre de 2025]. DataMéxico. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/san-cristobal-de-las-casas?redirect=true#education-and-employment>
- Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas. (2019). *Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas. Diciembre 2019*. <https://turismochiapas.gob.mx/cuaderno-estadistico>
- Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas. (2020). *Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas. Diciembre 2020*. [https://turismochiapas.gob.mx/storage/uploads/paginas/secciones/archivos/022327\\_Diciembre%202020.pdf](https://turismochiapas.gob.mx/storage/uploads/paginas/secciones/archivos/022327_Diciembre%202020.pdf)
- Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas. (2021). *Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas. Diciembre 2021*. [https://turismochiapas.gob.mx/storage/paginas/cuaderno-estadistico/secciones/informacion-estadistica-2021/1719978932\\_diciembre-2021.pdf](https://turismochiapas.gob.mx/storage/paginas/cuaderno-estadistico/secciones/informacion-estadistica-2021/1719978932_diciembre-2021.pdf)
- Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas. (2022). *Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas. Diciembre 2022*. [https://turismochiapas.gob.mx/storage/paginas/cuaderno-estadistico/secciones/informacion-estadistica-2022/1719978677\\_diciembre-2022.pdf](https://turismochiapas.gob.mx/storage/paginas/cuaderno-estadistico/secciones/informacion-estadistica-2022/1719978677_diciembre-2022.pdf)
- Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas. (2023). *Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas. Diciembre 2023*. [https://turismochiapas.gob.mx/storage/paginas/cuaderno-estadistico/secciones/informacion-estadistica-2023/1719976831\\_diciembre-2023.pdf](https://turismochiapas.gob.mx/storage/paginas/cuaderno-estadistico/secciones/informacion-estadistica-2023/1719976831_diciembre-2023.pdf)
- Secretaría de Turismo del Estado de Chiapas. (2024). *Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas. Abril 2024*. <https://turismo.chiapas.gob.mx/cuaderno-estad%C3%ADstico>
- Secretaría de Turismo (SECTUR). (2020). *San Cristóbal de Las Casas. Libro Guía de Turismo. Serie de cronistas del Renacimiento mexicano*.

- <http://sistemas.sectur.gob.mx/dgots/---14-guias-turismo/san-cristobal-de-las-casas-chiapas.pdf>
- Secretaría de Turismo (SECTUR). (2025). *El turismo rebasa expectativas con el ingreso de más de 32 mil millones de dólares en divisas por visitantes internacionales en 2024, 7.4 % más que en 2023*. <https://www.gob.mx/sectur/articulos/el-turismo-mexicano-rebasa-expectativas-con-el-ingreso-de-mas-de-32-mmdd-en-divisas-por-visitantes-internacionales-en-2024-7-4-mas-que-2023?idiom=es>
- Secretaría General de Derechos Humanos, Convivencia y Cooperación. (2020). *Aprovechar el potencial del turismo en lugares de conflicto histórico para promover la paz. Una reflexión sobre el pasado y una fuente de inspiración para el futuro*. [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/documentos\\_paz\\_convivencia/es\\_def/adjuntos/TURISMO-Y-PAZ-CAST.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/documentos_paz_convivencia/es_def/adjuntos/TURISMO-Y-PAZ-CAST.pdf)
- Sharples, R. (2005). Tourism and the environment. En L. Pender & R. Sharples (Eds.), *The Management of Tourism*. Sage.
- Solís Cruz, J. (2024). México a treinta años de la rebelión zapatista. Algunos saldos. *Antrópica. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 10(20), 339-343. <https://www.redalyc.org/journal/7238/723879811014/html/>
- Solórzano Gil, M. (s.f.). *San Cristóbal de Las Casas y su apuesta hacia la sustentabilidad económica como ciudad creativa por la artesanía y arte popular*. <https://rei.iteso.mx/server/api/core/bitstreams/9515899f-b150-4133-8a56-b7a5fd2e13d4/content>
- Tilson, D. J., & Stacks, D. W. (1997). To know us is to love us: The public relations campaign to sell a "business-tourist-friendly" Miami. *Public Relations Review*, 23(2), 95-115. [https://doi.org/10.1016/S0363-8111\(97\)90019-9](https://doi.org/10.1016/S0363-8111(97)90019-9)
- Vakhitova, Z., Mawby, R., & Özaşçılar, M. (2024). Tourism and Crime. En *Reference Module in Social Sciences*. Elsevier.
- Vianchá, Z., Rojas, H., & Barrera, M. A. (2021). Turismo y vulnerabilidad social. Reflexiones para algunos casos latinoamericanos. *Debates en Sociología*, (52), 7-33.
- Zerega, G. (2024, 1 de febrero). Estados Unidos lanza una alerta de viaje a Chiapas ante el avance del crimen organizado. <https://elpais.com/mexico/2024-02-01/estados-unidos-lanza-una-alerta-de-viaje-a-chiapas-ante-el-avance-del-crimen-organizado.html>