



**GUATEMALA**  
Asombrosa e imparable



# MEMORIA DE LABORES 2022

INSTITUTO GUATEMALTECO  
DE TURISMO -INGUAT-



Instituto Guatemalteco de Turismo

## ÍNDICE

CARTA DE LA MÁXIMA AUTORIDAD.....	3
INTRODUCCIÓN .....	5
Capítulo I, Generalidades.....	6
I. Datos Generales .....	6
II. Visión, Misión, Valores y Principios.....	7
Capítulo II, Resumen datos 2022 .....	9
Capítulo III, Principales logros 2022 .....	10
I. Desarrollo Turístico .....	10
A. Sellos de calidad turística.....	10
B. Registro y verificación de servicios turísticos ante el INGUAT .....	12
C. Formación turística.....	12
D. Proyectos, planes turísticos y otros .....	12
E. Señalización turística .....	14
F. Puesta en valor del patrimonio cultural y natural del país.....	14
G. Oficinas regionales y subregionales.....	15
H. Innovación .....	16
I. Competitividad.....	16
J. Gestión de cooperación y relación con organismos internacionales.....	17
II. Mercadeo Turístico .....	18
A. Marca País “ASOMBROSA E IMPARABLE” .....	18
B. Promoción turística.....	19
C. Operación y Comercialización.....	22
D. Investigación y Análisis de Mercados.....	27
E. Asistencia Turística .....	29
III. Fortalecimiento institucional.....	31
IV. Representación del INGUAT a nivel internacional .....	39
V. Departamento Jurídico .....	40
VI. Auditoría Interna .....	42
VII. Presupuesto de ingresos y egresos.....	44
Siglas y acrónimos.....	47
Directorio .....	48



# CARTA DE LA MÁXIMA AUTORIDAD

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- de conformidad con el Decreto No. 1701 del Congreso de la República “Ley Orgánica del INGUAT” y sus reformas, es una entidad descentralizada y rectora del turismo para Guatemala.

Esta administración logró los objetivos institucionales por haber tomado como instrumento de planificación territorial, el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS- y como parte importante de gestión, se atendió la Política General de Gobierno 2020-2024 que identifica las acciones estratégicas de turismo, en los pilares Economía, competitividad y prosperidad y Relaciones con el Mundo.

Guatemala cuenta con un enorme potencial en materia turística, con grandes atractivos culturales, diversidad de ecosistemas y bellezas naturales; el clima es incomparable con otros destinos y se le caracteriza como el país de la eterna primavera, que incluye además, una rica historia por su diversidad de sitios arqueológicos como centro de la cultura Maya.



Es por ello y muchos factores más, que el turismo se ha constituido como uno de los principales generadores de divisas y empleo directo e indirecto, principalmente en los destinos con mayor oferta turística.

Debido a la pandemia COVID-19 muchas de las actividades programadas fueron suspendidas, pero el INGUAT no se detuvo, y generó los protocolos de salud e implementó estrategias para incentivar que los guatemaltecos optaran por conocer su país, lo que provocó un crecimiento en los viajes de turismo interno.



Asimismo, se continuó promoviendo este destino a nivel internacional y en el 2022, los resultados estadísticos son favorables con relación al 2019.

Lo anterior, hizo posible que el INGUAT, asumiera el liderazgo en proyectos definidos en el PMTS y otros proyectos como el desarrollo de la Marca País Asombrosa e Imparable, que se utiliza en la promoción turística.

Como elementos centrales se constituyó un trabajo conjunto interinstitucional e intersectorial como parte del proceso de resiliencia que ha tenido que asumir la industria turística. En cumplimiento del objeto y funciones definidas en la normativa legal y en respuesta a los objetivos estratégicos que conforma el Plan Estratégico Institucional 2020-2030 y las

metas de desempeño que se identificaron en el Plan Operativo Anual 2022, se presenta la Memoria de labores correspondiente al ejercicio fiscal 2022. Es de reconocer la participación y coordinación de las direcciones Administrativa Financiera, Desarrollo del Producto Turístico y Mercadeo; unidades administrativas de apoyo, y principalmente del personal del INGUAT que se comprometió con las actividades para fortalecer y posicionar al turismo; y de esta manera contribuir con el crecimiento económico y social para el país.

Como Directora General y luego de concluir con el tercer año de Gobierno, me complace formar parte del equipo de trabajo de esta institución, que siempre está a la vanguardia de buscar la excelencia.

*Arq. Anayansy Rodríguez*  
Directora General de Instituto Guatemalteco  
de Turismo -INGUAT-



# INTRODUCCIÓN

La presente memoria hace una descripción de aspectos fundamentales de la labor institucional del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, así como los avances que se han alcanzado en la actual administración. Es importante resaltar que las acciones coordinadas han sido orientadas en el marco legal de la Ley Orgánica del INGUAT, a través de una gestión eficaz y eficiente enfocada en la Política General de Gobierno 2020-2024 que ha impulsado el señor presidente de la República, doctor Alejandro Giammattei, el Plan Nacional de Desarrollo K'atun 2032, Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, respondiendo a los lineamientos, prioridades y metas establecidas.

El sector turístico se ha constituido en el segundo generador de divisas después de las remesas familiares, pero ante el impacto a nivel mundial con la pandemia COVID-19, el turismo en Guatemala se vio severamente afectado a partir del 2020, al enfrentarse a una crisis sanitaria global sin precedentes y entre otros aspectos económicos, la caída del turismo a nivel internacional. Es por ello, que esta institución ha trabajado en diferentes estrategias de promoción y de implementación de guías de bioseguridad, para mejorar las condiciones de los prestadores de servicios y de los trabajadores que forman parte de la cadena de valor del turismo, así como brindar capacitaciones, modernizar los procesos de registro y verificación de empresas turísticas, implementar sistemas que contribuyan a hacer más eficiente la gestión pública de esta institución, entre otros.

Dentro del proceso de resiliencia y a los esfuerzos institucionales, a partir del 2022, el país se ha visto beneficiado con el retorno de visitantes internacionales y a lo interno, se ha trabajado con el sector público y privado para provocar en los guatemaltecos la visita a diferentes destinos y atractivos turísticos.

Este documento recoge, de manera sucinta, información relevante, a través de una síntesis de la diversidad de acciones, en la que se plasma los objetivos estratégicos y las metas alcanzadas durante el presente año a cargo de las Direcciones de Mercadeo, Desarrollo del Producto Turístico y Administrativa Financiera que enfocaron los esfuerzos para que los destinos y atractivos turísticos que se promocionan, atraigan a visitantes nacionales e internacionales que contribuyan con la derrama económica de población.

Es por ello que, junto al equipo de trabajo del INGUAT con la voluntad, responsabilidad y profesionalismo que le caracteriza, se avanzó en la implementación de procesos y en la búsqueda de la excelencia para posicionar a Guatemala como un destino asombroso e incomparable.



# Capítulo I

## Generalidades

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, es una entidad descentralizada y conforme lo regula el Decreto Número 1701 del Congreso de la República, Ley Orgánica y su reglamento, es el ente rector del turismo en Guatemala, que fomenta la inversión en turismo, mejora la oferta de servicios turísticos mediante la regulación de empresas ligadas directamente a la prestación de servicios turísticos, tales como establecimientos de hospedaje y agencias de viajes; realiza promoción turística a través de campañas de promoción, folletería, viajes de familiarización y prensa, participación en ferias, entre otros; brinda asistencia al turista y contribuye a la capacitación de profesionales en turismo.

### I. Datos Generales

- a. El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- está ubicado en 7ª Avenida 1-17, zona 4, Edificio INGUAT, PBX 22902800, dirección electrónica [www.INGUAT.gob.gt](http://www.INGUAT.gob.gt) y página web [www.visitguatemala.com](http://www.visitguatemala.com),
- b. Mercado de Artesanías, ubicado en 6a calle 10-95, zona 13, boulevard al Aeropuerto Internacional La Aurora.
- c. Castillo de San Felipe de Lara, ubicado en el Municipio de Río Dulce, Izabal.
- d. Museo de Paleontología y Arqueología Ing. Roberto Woolfolk Saravia Estanzuela, Zacapa.
- e. Oficinas Regionales y Subregionales, se ubican en:
  - i. Región II - Región Norte, cuenta con sede en la ciudad de Cobán, con cobertura para Alta Verapaz y Baja Verapaz.
  - ii. Región III - Región Nororiental, Oficina subregional Izabal, cuenta con sede en Puerto Barrios, y delegada subregional con cobertura para Chiquimula y Zacapa, también se atiende Jalapa.
  - iii. Región V - Región Central, cuenta con sede en la ciudad de La Antigua Guatemala, con cobertura para Sacatepéquez y delegado subregional con cobertura para los departamentos de Chimaltenango, Escuintla y también se atiende Santa Rosa (playas)
  - iv. Región VI, Región Suroccidental, cuenta con sede en la ciudad de Quetzaltenango, con cobertura para Quetzaltenango y delegados subregionales con cobertura para Totonicapán y San Marcos, Retalhuleu y Suchitepéquez y uno para el departamento de Sololá, que cuenta con sede en Panajachel.



- v. Región VII - Región Noroccidente, delegada subregional con cobertura para Huehuetenango y Quiché.
- vi. Región VIII - Región del Petén, cuenta con sede en la ciudad de Flores, Petén.

## II. Visión, Misión, Valores y Principios

La visión y misión del Instituto Guatemalteco de Turismo, se aprobó por medio del Acuerdo de Dirección General No. 191-2019-DG del 22 de abril de 2019.

### Misión

Somos la autoridad superior en materia de turismo en Guatemala, que rige y controla la promoción, fomento y desarrollo sostenible en coordinación con el sector público, privado y sociedad civil de la industria turística, en beneficio de visitantes, prestadores de servicios y comunidades receptoras.

### Visión

Para el 2025, el INGUAT se ha consolidado como el ente rector que articula y coordina eficazmente, el desarrollo y promoción turística del país, con las instituciones públicas y privadas, en el marco del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, en beneficio de la población guatemalteca.



### Valores

Honestidad



Responsabilidad



Respeto



Lealtad



Espíritu Positivo





## Principios

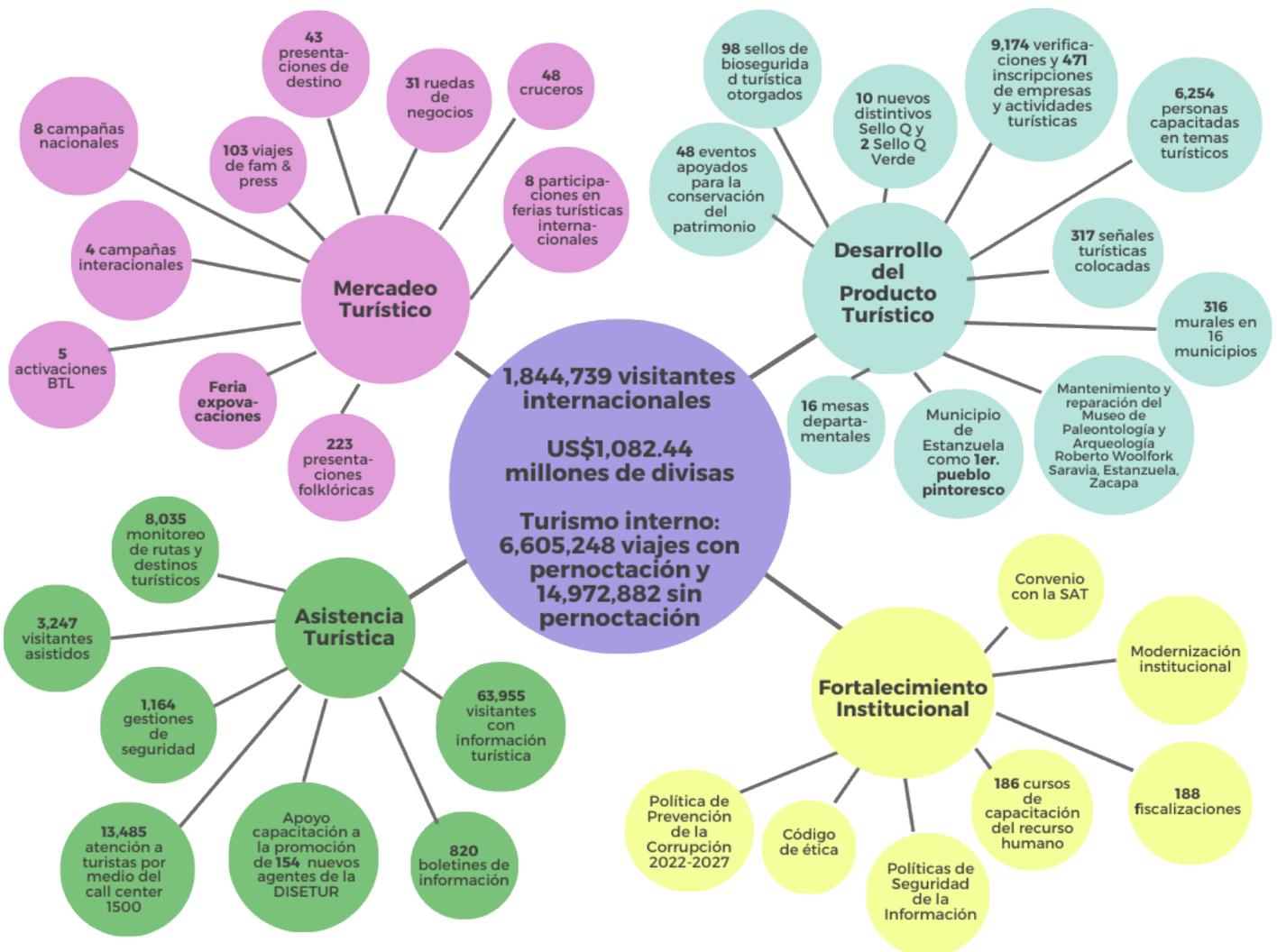
- Comportamiento laboral
- Confidencialidad
- Disciplina
- Eficiencia
- Equidad
- Imparcialidad
- Pertinencia cultural
- Probidad
- Veracidad
- Vocación de servicio



# Capítulo II

## Resumen datos 2022

Con el propósito que el lector se identifique con el contenido de este documento, a continuación se presenta un esquema de la contribución que han tenido la Direcciones de Mercadeo, Desarrollo del Producto Turístico, asistencia al turista y en el fortalecimiento y modernización institucional a través de la Dirección Administrativa Financiera y como resultado el movimiento de visitantes internacionales y nacionales, que representa un significado importante en la economía de las comunidades que prestan servicios turísticos en las diferentes regiones del país.



# Capítulo III

## Principales logros 2022

### I. Desarrollo Turístico

Fortalecer el desarrollo y fomento de la actividad turística en Guatemala, a través de la ejecución de planes o proyectos estratégicos que promuevan el ordenamiento territorial, la conservación del patrimonio, inversión, la calidad y competitividad turística.

#### A. Sellos de calidad turística

Se impulsó el Sello de Bioseguridad Turística, que consiste en un distintivo que el INGUAT otorga a las empresas prestadoras de servicios turísticos (establecimientos de hospedaje, operadoras de turismo, transporte turístico, guías de turistas, agencias de viajes, academias de enseñanza del español como segundo idioma, marinas turísticas, etc.), entidades de turismo, entre otros, con la finalidad de reconocer la implementación de las guías de buenas prácticas y brindar confianza a los visitantes.

De enero a diciembre se acreditaron con el Sello de Bioseguridad Turística y el Safe Travels Stamp del Consejo Global de Viajes y Turismo (WTTC) por estar homologados, 98 servicios turísticos en las siguientes categorías:

- ◇ 13 Establecimientos de hospedaje.
- ◇ 8 Operadoras de turismo.
- ◇ 1 Transporte turístico terrestre.
- ◇ 1 Academia de español como segundo idioma.

- ◇ 3 Guías de turistas.
- ◇ 2 Áreas protegidas.
- ◇ 1 Atractivo turístico.
- ◇ 49 Ventas de artesanías.
- ◇ 4 Empresas profesionales en eventos.
- ◇ 10 Museos.
- ◇ 5 Restaurantes a través de los embajadores de Bioseguridad Turística.

El INGUAT también otorgó 10 nuevos distintivos y 41 renovaciones del Sello Q, los cuales aseguran que los servicios prestados por las empresas verificadas cumplen con los requisitos sugeridos de organización empresarial, servicio al cliente, sostenibilidad, responsabilidad social, salud y seguridad ocupacional, entre otros; así mismo, se entregaron dos nuevos distintivos (Parque Arqueológico Kaminaljuyu y Monumento Natural Semuc Champey) y tres renovaciones del Sello Q Verde (Reserva Privada Orquigonía, Parque Ecológico Senderos de Alux y Parque Arqueológico Nacional Tak'alik Ab'aj).

Como parte de los compromisos a nivel regional, a través del Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad -SICCS- se recertificaron 18 empresas que evidencian la sostenibilidad del sistema de gestión, a través de la implementación de estándares regionales de calidad y sostenibilidad.



Se presentó ante el Cuerpo Consular Acreditado en Guatemala y Representantes del Fondo de Cooperación Internacional el Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q y Sello Q Verde dentro del Catálogo de Oferta de Cooperación Internacional de Guatemala 2020.

Se reactivó el Comité de Normalización en Calidad y Sostenibilidad Turística para iniciar con la revisión y análisis de los proyectos de normas para turismo.

Asimismo, se está trabajando en el proyecto "Apoyo para el Desarrollo del Turismo Sostenible a través de la Normalización y la Reactivación de la Actividad Turística durante y post la Pandemia del COVID-19" en conjunto con el MINECO, a través del sistema nacional de calidad con el apoyo de reformas estructurales de la Agencia Alemana para la Cooperación Internacional -GIZ-. Este importante proyecto, tiene como objetivo desarrollar actividades de apoyo y fortalecimiento en el sector turismo de Guatemala, con estándares de calidad y sostenibilidad reconocidos a nivel nacional e internacional.

Los componentes del proyecto son: normas técnicas, acreditación y formación; y bajo este proyecto se elaboraron y aprobaron las normas NTG 228-001 Turismo - turoperadores - ascenso de volcanes y montañas, NTG 228-002 Turismo - transporte turístico acuático de personas en embarcaciones menores - Guía de Buenas Prácticas, requisitos y NTG 228-003 Turismo - Agencia de viajes, requisitos para la prestación del servicio. Se inició el proyecto de implementación del esquema de

inspección para servicios turísticos, en conjunto con el Sistema Nacional de la Calidad, el fondo de reformas estructurales de GIZ y la UCST del INGUAT.

Se realizó el evento "Promoviendo un turismo sostenible a través de la Normalización" con invitados internacionales y se contó con 61 participantes. Asimismo, se realizaron presentaciones y capacitaciones de las Normas Técnicas Guatemaltecas en Turismo dirigidas a universidades, personal del INGUAT, entre otros.

Se participó el 28 de septiembre, como ponente en el XXII Foro de Integración Turística del PARLACEN, representando a Guatemala con el tema "Sostenibilidad, innovación y emprendimiento como base para el desarrollo del turismo en la región SICA" y también en el evento "XV Reunión Anual del Grupo de Acción Regional de las Américas -GARA-", realizado del 07 al 11 de noviembre del año en curso, en la ciudad de San Pedro Sula, Honduras.

Se llevó a cabo la reunión con el Comité de Calidad y Sostenibilidad Turística de Centroamérica -CCASTUR-, en donde Guatemala expuso su experiencia en la implementación como país único de auditorías remotas.



## B. Registro y verificación de servicios turísticos ante el INGUAT

El INGUAT de acuerdo a su ley orgánica inscribe, regula, verifica y asesora a empresas y actividades turísticas.

Se inscribieron en los registros del INGUAT 471 empresas y actividades turísticas. Además, se realizaron 9,174 verificaciones de empresas y actividades turísticas en los departamentos de la República de Guatemala, lo que representó el 96.57% de ejecución conforme lo planificado. Asimismo, se enviaron 1,391 providencias con expedientes formados a propietarios de empresas turísticas por infracciones a la Ley Orgánica del INGUAT y sus Reglamentos.

## C. Formación turística

Con el objetivo que el recurso humano del sector turístico fortalezca sus capacidades, conocimientos y habilidades, se impartieron 157 eventos de capacitación a 6,254 personas, en temas de atención al turista, creación de paquetes turísticos, etiqueta y protocolo, geología, Diplomado en Gestión Turística para Oficinas Municipales de Turismo, Diplomado de Planificación de Proyectos Turísticos Municipales, Carrera Guía Comunitario de Turistas, Implementación de la Guía Turística para Niños, Conociendo Mi País que se dirigieron a maestros de quinto primaria, entre otros.

Esta administración consideró importante implementar un programa de capacitación dirigido a estudiantes con discapacidad

auditiva del Benemérito Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala; y del 14 de marzo al 27 de julio se realizó la capacitación de la Carrera Guía General de Turistas, donde participaron 12 estudiantes, con el fin de brindar un servicio integral a los visitantes.

## D. Proyectos, planes turísticos y otros

El INGUAT ha enfocado actividades para el mantenimiento de atractivos turísticos que están bajo su administración, así como intervenciones artísticas, a través de murales en los distintos departamentos, elaboración de planes de desarrollo turístico, entre otras.

- ◇ Diseño y planificación para el mejoramiento y adecuación integral de las instalaciones del Parque Castillo de San Felipe de Lara, Izabal.
- ◇ Mantenimiento y reparación del Museo de Paleontología y Arqueología Roberto Woolfork Saravia, Estanzuela, Zacapa.
- ◇ Planificación del anteproyecto de la Bici Ruta 502.
- ◇ Actualización de 24 mapas guías.
- ◇ Maqueta para la oficina de información turística del Portal de la 6ta del Centro Histórico.
- ◇ Seguimiento a la actualización de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.
- ◇ Pintura de la Marca País, en la terminal de cruceros de la Empresa Portuaria Nacional Santo Tomás de Castilla -EMPORNAC-.



- ◇ Dos pantallas táctiles-interactivas para la oficina de atención al turista en el aeropuerto internacional La Aurora.
- ◇ Mantenimiento de las ocho baterías de servicios sanitarios en el aeropuerto internacional Mundo Maya.
- ◇ Desarrollo del producto del subsegmento de Astroturismo.
- ◇ Remodelación del piso 10 del edificio de la sede central del INGUAT, donde se ubica el Departamento de Fomento Turístico.
- ◇ El turismo a través de intervenciones artísticas nacionales, se ha visto favorecido con el Proyecto “Arte y Turismo, un País con más Color”, con 316 murales representativos del

murales de diversas temáticas en centros de atención para las personas con discapacidad.



- ◇ De acuerdo a los criterios establecidos para el programa “Pueblo Pintoresco”, en noviembre, el INGUAT entregó el distintivo oficial de acreditación al municipio de Estanzuela como primer pueblo pintoresco. Es importante resaltar, que un pueblo pintoresco además de cumplir con su imagen, debe contar con el compromiso de las autoridades locales y sociedad civil, atendiendo a ciertos criterios establecidos, entre ellos: limpieza, reordenamiento de la circulación vial, jardinería de áreas verdes, reglamento de rótulos y su implementación, así como contar con un programa de seguridad turística, entre otros.



patrimonio natural y cultural de Guatemala, en los departamentos de Baja Verapaz, San Marcos, Sacatepéquez, Sololá, Chiquimula, Quiché, Guatemala, Huehuetenango, Escuintla, Petén, Zacapa e Izabal, beneficiando a 16 municipios. Asimismo, se brindó apoyo al Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad -CONADI-, con la elaboración de

- ◇ Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico -PDT- de Zacapa, que es un instrumento de planificación y



gestión para el logro de los objetivos de desarrollo local, conceptualiza el destino en los Criterios Globales de Turismo Sostenible y alinea el desarrollo turístico local al Plan Maestro de Turismo Sostenible - PMTS- 2015-2025. Contiene directrices, estrategias y plan de acción para el desarrollo turístico del territorio de Zacapa. Este plan se entregó en diciembre.

- ◇ Mapa interactivo Mundo Maya:
  - El contenido y funcionalidad del mapa se presentó el 30 de junio en Copán, Honduras, a los ministros de Turismo, los países miembros y al Concejo Directivo de la Organización Mundo Maya.
  - El 17 de noviembre se realizó el lanzamiento oficial del mismo, en su versión idioma español. Contiene los principales sitios arqueológicos y reservas naturales, integrada por Guatemala, Belice, Honduras, El Salvador y los estados mexicanos de Campeche, Chiapas, Tabasco, Quintana Roo y Yucatán.

## E. Señalización turística

Para orientar el desplazamiento de los visitantes hacia y en los diversos lugares de interés turístico del país, a noviembre se instalaron 255 señales viales turísticas y 62 señales interpretativas turísticas en los departamentos de Sacatepéquez, Chiquimula, Petén, Izabal, las Verapaces, Sololá, Escuintla, Zacapa y Guatemala.

Se dio mantenimiento a señales elevadas, en cruces importantes de las rutas turísticas principales de los departamentos de Sololá, Petén, Izabal, Baja Verapaz, Alta Verapaz y Escuintla.

## F. Puesta en valor del patrimonio cultural y natural del país

El INGUAT contribuye con la conservación, protección y puesta en valor del patrimonio cultural en todas sus manifestaciones y natural a través de brindar apoyo a entidades públicas y privadas.

Se realizaron 28 festivales culturales en departamentos y municipios de Guatemala que recibieron a visitantes nacionales y extranjeros e impactando a más de cien mil asistentes; también se ejecutaron cuatro festivales de turismo para promover los atractivos turísticos comunitarios de las siete regiones del país, en Alta Verapaz, Chiquimula, Quetzaltenango y San Marcos.

Guatemala también ofrece al visitante una experiencia gastronómica a través de los cinco sentidos, mezclando aromas, texturas, sabores, colores y sensaciones auditivas, se apoyaron 16 festivales gastronómicos en todo el país, contando con una asistencia aproximada de cincuenta mil personas, quienes disfrutaron de los platillos más representativos de la región.

En apoyo al CONAP, se elaboró el diseño y diagramación del normativo de servicios a visitantes en áreas protegidas. Se imprimieron 2,000 ejemplares, cuyo impacto será de aplicación a más de 50 sitios de



interés turístico que actualmente reciben visitantes en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-. Este instrumento normativo contiene certeza jurídica en la prestación de servicios a visitantes en las áreas protegidas del país.

Asimismo, el INGUAT participó en el I Encuentro Nacional de Arqueología Subacuática, Marítima y Náutica, organizado por la Universidad del Valle de Guatemala -UVG-, con la ponencia “Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, marco institucional para el desarrollo y promoción de la Arqueología Subacuática” y en el Coloquio Internacional “Ecoturismo: 20 años después de la Declaración de Quebec”, con la presentación titulada “Desarrollo del marco Institucional del Ecoturismo en Guatemala, veinte años después de la Declaración de Quebec 2002”, organizado por la Universidad de Las Américas de la República del Ecuador, la Red Mundial de Ecoturismo -GEN- y la Red de Ecoturismo de Latinoamérica y el Caribe -LACEN-.

## G. Oficinas regionales y subregionales

A través de las oficinas regionales y subregionales se coordina, planifica, gestiona y apoya la actividad turística en las regiones del país, para que los proyectos, eventos y actividades que ejecutan las diferentes direcciones del INGUAT se lleven a cabo con éxito, además constituyen el enlace interinstitucional a nivel regional.

Conforme lo establece el eje 1 Marco Institucional del PMTS, bajo la coordinación de las oficinas regionales se instauraron, 16

mesas departamentales de turismo en Petén, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Chiquimula, Zacapa, Sacatepéquez, Santa Rosa, Escuintla, Retalhuleu, Quetzaltenango, San Marcos, Totonicapán, Chimaltenango, Sololá y Huehuetenango.

Se realizó el “III Encuentro Empresarial del Sector Turístico, Retalhuleu 2022” con la participación de 165 empresarios de las micro, pequeñas y medianas empresas turísticas y emprendimientos turísticos de 17 departamentos. Dicho encuentro se desarrolló bajo la temática de “gestión, asociatividad e innovación en turismo”.

Por otro lado, se ejecutaron 17 intercambios de experiencias, con visitas a proyectos de turismo comunitario exitosos y con buenas prácticas, como parte de la formación a nuevos emprendimientos o rutas, aprender sobre gestión, atención a turistas, administración de atractivos y sostenibilidad.

Se realizaron 11 productos turísticos y se lanzaron 9, que incluyen rutas, circuitos, recetarios y guías interpretativas que serán presentadas como nueva oferta en las siete regiones del país como se identifica a continuación:

- ◆ Guía Gastronómica de Chimaltenango
- ◆ Ruta Turística de San Jerónimo
- ◆ Ruta Cultural de Jocotenango
- ◆ “Los Cielos de Tikal”
- ◆ Recorrido Centro Histórico Retalhuleu
- ◆ La Gran Aventura Apícola
- ◆ Ruta I-9
- ◆ Agroturismo del Sur del volcán Tajumulco
- ◆ Ruta del Café “San Pedro Necta”



Otras actividades:

- ◇ Previo a la Semana Santa 2022 y con el objetivo de tener destinos turísticos limpios y bioseguros, se hizo 119 entrega de insumos de limpieza y bioseguridad a oficinas municipales de turismo, atractivos turísticos comunitarios y organizaciones de turismo.
- ◇ Como parte del desarrollo turístico regional se apoyaron festivales del café, del cordero, de la sheca, de la oveja, del níspero, del quetzal, del colibrí y de la marimba, exposición de orquídeas, entre otros; además se coordinaron y realizaron cuatro festivales de turismo en Alta Verapaz, Chiquimula, Quetzaltenango y San Marcos para promover los atractivos turísticos comunitarios.
- ◇ Se realizaron 33 reuniones con oficinas municipales de turismo con el objetivo de capacitarlos y fortalecer sus conocimientos.
- ◇ En el mes de septiembre se llevaron a cabo, siete conmemoraciones del Día Mundial del Turismo de forma simultánea en las regiones turísticas del país.

## H. Innovación

En este año, se consideró importante construir un modelo formal para gestionar la innovación turística, que incluye:

- ◇ Para generar una cultura de innovación se efectuaron actividades de sensibilización: grabación de una cápsula informativa y la capacitación con el tema “Gestión de la

innovación: tendencias y buenas prácticas”, así también se desarrollaron dos instrumentos para recabar iniciativas de innovación, uno para uso de los colaboradores del INGUAT y otro exclusivo para quienes participan en eventos internacionales.

- ◇ Se construyó un portafolio alineado a la estrategia del Plan Maestro de Turismo Sostenible, el cual registra a la fecha 10 iniciativas de innovación, con proyectos en análisis, para evaluar la viabilidad de convertirlos en proyectos innovadores que fortalezcan la oferta turística.
- ◇ Se recopiló información sobre turismo astronómico para elaborar el diagnóstico y plan estratégico de mismo.
- ◇ Planes de acción: se ha iniciado el diseño de instrumentos de planificación de proyectos innovadores.

## I. Competitividad

- ◇ Creación de la Comisión Técnica del INGUAT para la actualización de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022. Se impartieron 11 talleres presenciales de consulta con las mesas departamentales, revisión documental y actualización de diagnóstico y árbol de problemas de la competitividad turística de Guatemala. Se requirió el levantamiento de información en reuniones virtuales con el Banco Mundial, para el desarrollo de la línea



estratégica de Gestión de Riesgo de Desastres para el Desarrollo Turístico Resiliente. Adicionalmente, se realizaron entrevistas virtuales con actores claves de la articulación turística, pública y privada.

- ◇ Reactivación del Comité Ejecutivo de la Mesa Multisectorial de Turismo Sostenible.
- ◇ Se brindó apoyo en la elaboración de una guía para inversión turística del Programa Nacional de Competitividad de Guatemala -PRONACOM- del Ministerio de Economía -MINECO-.
- ◇ Socialización del PMTS en el Diplomado de Planificación de Proyectos Turísticos Municipales, inducción a personal de oficinas de turismo municipal, etc.
- ◇ Validación inicial de mapeo de actores del PMTS, lo cual será la base para iniciar informes de avances de los proyectos y acciones contenidas en el Plan.

## **J. Gestión de cooperación y relación con organismos internacionales**

- ◇ Presentación del perfil del proyecto para solicitar cooperación triangular con GIZ y República Dominicana.
- ◇ Envío de la postulación del destino turístico Cobán, Alta Verapaz, para la convocatoria del Programa “Turismo Futuro: la tecnología al servicio del turismo para mejorar vidas”, lanzado por el BID y financiado por el Fondo General Español de Cooperación.

- ◇ Presentación de propuestas de instrumentos de cooperación, con Arabia Saudita y con Georgia, Estados Unidos.
- ◇ Elaboración y envío de fichas para posibilidades de cooperación sur-sur, intercambio de experiencias con Ecuador y El Salvador.
- ◇ Coordinación con la Organización Mundo Maya -OMM- para:
  - Modificar el convenio constitutivo de la organización, firma, ratificación y depósito.
  - Elaborar el mapa interactivo de la región.
  - Realizar la 77 Reunión Ordinaria de la Comisión Regional, la cual se llevó a cabo en La Antigua Guatemala en noviembre.
- ◇ Elaboración de dictámenes técnicos para propuestas de instrumentos de cooperación del Banco Interamericano de Desarrollo -BID- FEDECATUR (Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica), Qatar y modificaciones al convenio constitutivo OMM.
- ◇ Acciones de seguimiento en el marco de los instrumentos de cooperación que el INGUAT ha suscrito con la Embajada de Estados Unidos en Guatemala e Israel.
- ◇ Participación con la Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA-, en apoyo a la elaboración de propuesta de Guatemala para la Política Regional de Turismo.



- ◇ Participación en la elaboración del “Manual de Buenas Prácticas de Turismo Social, Solidario y Sostenible” elaborado por SITCA/ISTO.
- ◇ Apoyo a la Organización de Turismo Social en la organización y desarrollo del Intercambio de experiencias y capacitación en turismo social, solidario y sostenible para los países de la Región SICA”, realizado en la ciudad de Guatemala en octubre.



## II. Mercadeo Turístico

### A. Marca País

#### “ASOMBROSA E IMPARABLE”

La Política General de Gobierno 2020-2024 tiene como meta “Para el año 2023 se ha completado el impulso de la marca país (INGUAT/MINEX)”. Durante el 2022, se continuó trabajando con la mesa técnica conformada por el Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX-, MINECO y el INGUAT, para el desarrollo de la Marca País Guatemala. En julio esta marca se registró en el Registro de la Propiedad Intelectual del MINECO, en conjunto a todos sus elementos y uso. El lanzamiento de la marca tuvo lugar el 24 de agosto, en el Museo Nacional de Arte de Guatemala -MUNAG- en La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

Actividades:

- ◇ Ejecución de campaña de expectativa a nivel nacional del 25 de julio al 23 de agosto, que incentivó la curiosidad de la población a través de piezas con elementos innovadores y

de Guatemala. Para esta campaña, se utilizaron medios digitales, medios escritos, radiales, exteriores y televisivos.

- ◇ La Marca País, Guatemala. Asombrosa e Imparable, se expuso por primera vez a nivel internacional, en la Feria Internacional de Turismo, IBTM, ciudad de México, dónde se recibieron comentarios positivos por los colores y significado de los mismos.
- ◇ A partir del 25 de agosto, se tuvo al aire la campaña de lanzamiento “Guatemala. Asombrosa e Imparable”, donde se mostró al guatemalteco, los beneficios, cualidades y significado del recién lanzamiento. La mezcla de medios utilizada para comunicar el mensaje fueron medios escritos, radiales, televisivos y digitales.



- ◇ Desarrollo de talleres de socialización para capacitar y explicar sobre el uso de la marca país Guatemala a las agencias de viaje, academias de idiomas, restaurantes, turoperadores, embajadores, agregados culturales y comerciales; se brindó acompañamiento al MINECO en la Cámara de la Industria, AGEXPORT, Cámara del Agro y Cámara de Construcción.
- ◇ A nivel departamental se han realizado talleres de socialización en Zacapa, Chiquimula, Petén, Alta Verapaz, Sololá, Retalhuleu, Sacatepéquez, Totonicapán, San Marcos, Quetzaltenango, Izabal, Huehuetenango, Escuintla, Monterrico y Chimaltenango.
- ◇ Se mantiene una comunicación digital en los canales de Facebook, Twitter, Youtube y Tik Tok con un alcance de más de 1.5 millones de personas.
- ◇ Cambio de imagen en aeropuertos internacional Mundo Maya, fronteras Tecun Human y Valle Nuevo, terminales de cruceros Santo Tomás Castilla y Marina Pez Vela, oficinas regionales y oficinas de información turística.



## B. Promoción turística

Tiene como objetivo contribuir a la ejecución de los planes y estrategias de mercadeo orientadas a fortalecer el posicionamiento de Guatemala como un destino turístico de primer orden mundial, a través de acciones de promoción y publicidad.

### Campañas nacionales:

se promovió activamente la visita de los guatemaltecos hacia diferentes destinos y atractivos turísticos, a través de la diversificación de la oferta turística en campaña de verano “Guatemala es tu destino”, campaña de Semana Santa “Siente Guatemala”, campaña de medio año “Guatemala está en ti”.



campaña de expectativa Marca País y campaña de lanzamiento Marca País, utilizando los siguientes medios y resultados: Televisión (1,618,964 personas alcanzadas), radio (1,245,291 personas alcanzadas), medios impresos (377,833 personas alcanzadas), exteriores (pantallas digitales 3 millones de impactos), y digital como Facebook, Instagram, Spotify y Youtube (16,512,580 impresiones).

Se ejecutó la campaña ExpoVacaciones y para promover los destinos de Guatemala y la industria de reuniones se desarrolló la campaña “Atractivos de mi Tierra”, que tuvo como objetivo promover destinos de la jerarquía 5 y estuvo vigente del 15 de octubre al 18 de noviembre. Se finalizó el 2022 con la campaña “Está es mi Tierra”, destinada a impulsar el turismo interno por medio de la cultura y distintos destinos del país.

#### **Campañas internacionales:**

se realizaron cuatro campañas **“Guatemala Corazón del Mundo Maya”**, en Estados Unidos, México y Costa Rica, con un alcance de 75,355,656 de personas; y **“Guatemala a un paso de tí”**, para Semana Santa, en El Salvador con un alcance de 10,626,619 de personas; con el objetivo de posicionar a Guatemala, como destino turístico a nivel internacional, sus destinos y segmentos turísticos. **“Guatemala, Asombrosa e Imparable”** en medio digital en Estados Unidos con 5,439,630 impresiones y en los destinos de las aerolíneas Avianca y Copa Airlines con un alcance aproximado de 3,330,000 pasajeros; y **“Guatemala, La Cultura de América”** campaña de fin de año, desarrollándose en los mercados claves, estratégicos y de oportunidad: Qatar, Israel, El Salvador, Costa Rica, República

Dominicana, España, Alemania, Francia, Italia, Reino Unido, Estados Unidos, Canadá y México en medios impresos, radiales, exteriores, televisivos, plataformas digitales para posicionar a Guatemala como destino turístico a nivel internacional, fortalecer y expandir el posicionamiento de la marca país Guatemala, Asombrosa e Imparable con destinos y segmentos turísticos.





**Ferias internacionales:**

se participó en ocho ferias internacionales, con la finalidad de promocionar y comercializar el destino turístico Guatemala, conocer a la competencia y nuevas tendencias de mercado, y dar la oportunidad a empresarios del sector turístico de ofrecer sus productos y/o servicios, citas de negocios, entre otros.

Derivado de la creación de Marca país Asombrosa e Imparable, se realizaron las gestiones institucionales para participar como país socio en la Feria Internacional de Turismo -FITUR-, que se llevará a cabo del 18 al 22 de enero de 2023 en Madrid, España. Ser país socio representa para Guatemala,

promocionar la oferta turística del país y una oportunidad de comercializar con compradores internacionales de viajes y turismo y 21 empresas guatemaltecas que asistirán a ese evento internacional, entre ellas turoperadores y hoteles. La participación de Guatemala también permitirá facilitar los negocios con las líneas aéreas más importantes.

Activaciones BTL (below the line): se ejecutaron cinco activaciones promocionales internacionales en el Salvador.

Espectáculos: el Ballet Folklórico, Marimba de conciertos y trajes regionales del INGUAT, ofrece espectáculos culturales en el interior y



exterior del país, por medio de actividades de proyección folklórica, a través de la danza, música y textiles de distintas etnias de Guatemala. En este año se realizaron **224 presentaciones**, en temporadas turísticas, cruceros, congresos, foros, eventos nacionales e internacionales, vuelos inaugurales, entre otros, de ellas **54 corresponden al ballet folklórico, 77 a la marimba y 93 de trajes regionales.**

Mercadeo virtual: administrar las plataformas de redes sociales del INGUAT, cuentas digitales como Paseo Guatemala y Visit Guatemala, generar contenido para su posterior publicación en estos canales.

- ◇ Activos digitales INGUAT:
  - **Facebook:** comunidad con 200,193 usuarios y alcance total de 5,024,911 con un sentimiento positivo.
  - **Instagram:** 45,281 seguidores y un alcance promedio de 628,813 personas.
  - **Twitter:** comunidad de 28,327 usuarios con un alcance de 141,635 personas.
- ◇ Activos digitales PASEO GUATEMALA:
  - **Facebook:** comunidad con 263,355 usuarios y alcance total de 13,234,262 con un sentimiento positivo.
  - **Instagram:** 37,251 seguidores y un alcance promedio de 1,877,808 personas
  - **Twitter:** comunidad de 41,064 usuarios con un alcance de 205,320 personas.

- ◇ Activos digitales VISIT GUATEMALA:
  - **Facebook:** comunidad con 276,084 usuarios y alcance total de 10,038,862 con un sentimiento positivo.
  - **Instagram:** 116,484 seguidores y un alcance promedio de 582,420 personas.
  - **Twitter:** comunidad de 78,310 usuarios con un alcance de 391,550 personas.

## C. Operación y Comercialización

Contribuye a coordinar, organizar e integrar los esfuerzos del sector público y privado que participan en el proceso de comercialización de la oferta turística del país.

**Conectividad aérea:** para su impulso se realizaron actividades de promoción y comercialización en conjunto con las aerolíneas siguientes: Tag Airlines, Volaris, Delta Airlines, United Airlines, Frontier, Jet Blue, Avianca, Aeromar, Arajet.

- ◇ Presentaciones de destino dirigidas a mayoristas, agencias de viajes y agentes de viajes de la red de ventas de las aerolíneas.
- ◇ Ruedas de negocios.
- ◇ Giras de familiarización y prensa.
- ◇ Apoyo en el lanzamiento de nuevas rutas aéreas internacionales y vuelos domésticos.
- ◇ Participación en el evento Frontier Airlines International Destination Tradeshow, con más de 200 agencias de viajes del Sur de la Florida, Estados Unidos.



Viajes de familiarización y prensa: se realizaron 103 giras, con el fin que grupos de agentes de viajes, mayoristas de viajes, medios de comunicación, influencers y generadores de contenido, entre otros, conozcan y vivan la experiencia del destino Guatemala, contribuyendo así a la promoción y comercialización del país.

- ◇ Giras de familiarización: con el objetivo de propiciar un acercamiento estrecho con los prestadores de servicios del sector turístico guatemalteco y turoperadores/mayoristas, y fortalecer la comercialización del país, se realizaron 17 giras con más de 190 participantes provenientes de Estados Unidos, El Salvador, México, Chile, República Dominicana y Canadá.

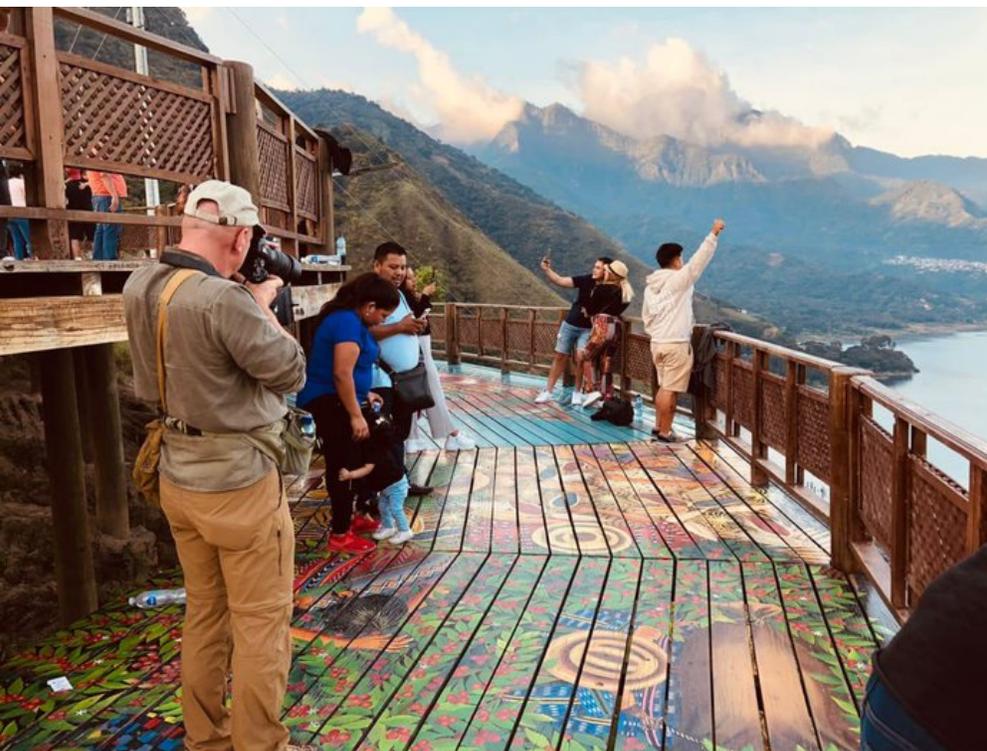
- ◇ Giras de prensa: a fin de obtener publicaciones de promoción para contribuir al posicionamiento turístico de Guatemala a nivel nacional e internacional, a través de medios de prensa e influenciadores y/o generadores de contenido, se llevaron a cabo 43 giras, con la ventaja que, a través de estas giras, se replican a sus seguidores la experiencia de viaje, contribuyendo así a la promoción y comercialización del país. Por las publicaciones realizadas se ha tenido un alcance de más de 10 millones de personas.

**Ruedas de negocios:**

empresarios guatemaltecos tuvieron la oportunidad de promover sus productos y servicios, a través de 31 ruedas de negocios, con la participación de 484 empresas internacionales de Estados Unidos, México,

República Dominicana, Colombia y El Salvador. Se tuvo la participación de 287 empresarios de Guatemala y 197 mayoristas, se generaron más de 6,500 citas de negocios. Estas ruedas de negocios se organizaron en conjunto con aerolíneas y la Red de consejeros Comerciales del MINEX.

Presentaciones de destino: 43 presentaciones de destino dirigidas a mayoristas y agentes de viajes, con la participación de más de 1000 empresarios de Estados Unidos, México, El Salvador, Colombia, Turquía, Indonesia, República



Dominicana, entre otros. Esto ha permitido que los mayoristas y agentes de viajes internacionales obtengan más información del destino y puedan comercializar a Guatemala. Se organizaron en conjunto con aerolíneas, la Red de consejeros Comerciales del MINEX y mayoristas internacionales.

**Segmentos Turísticos:** según el PMTS y tendencias mercadológicas, se desarrollaron actividades para posicionar el destino, de acuerdo con los productos turísticos de Guatemala.

- ◇ Turismo de Aventura
- ◇ Turismo de Bodas de Destino y Lunas de Miel
- ◇ Turismo de Cultura
- ◇ Turismo de Deportes
- ◇ Turismo de Entretenimiento
- ◇ Turismo Idiomático
- ◇ Turismo de Industria de Reuniones
- ◇ Turismo de Naturaleza
- ◇ Turismo de Salud y Bienestar
- ◇ Turismo de Voluntariado
- ◇ Turismo de Cruceros

Entre las principales acciones realizadas se encuentran:

- ◇ Eventos Internacionales realizados en Guatemala:
  - IV Edición de Guatemala Romántica, con la participación de 19 organizadores de eventos y agencias de viaje especializados en viajes de romance de Estados Unidos, El Salvador y México, para promover el Segmento de Bodas y Lunas de Miel y posicionar a Guatemala como destino de bodas. Se realizaron visitas de inspección a hoteles y venues

(recintos o sedes para eventos) de La Antigua Guatemala y en Sololá (lago de Atitlán) además se dieron a conocer los servicios de los proveedores, una rueda de negocios y capacitación a los internacionales.

- 2da Edición de Guatemala, Corazón del Mundo Maya, con la participación de 10 agencias de viajes de Estados Unidos, para ofrecer tours culturales.
- El 18 y 19 de octubre se llevó a cabo el evento “ICCA Guatemala Summit” en la ciudad de Guatemala, actividad que buscó reunir a integrantes del sector turístico como: hoteleros, turoperadores, gremiales, asociaciones, entre otras; para compartir conocimientos de expertos internacionales sobre la importancia del sector, tendencias y oportunidades para atraer eventos al país. Esta actividad contó con la participación de Andrés Escandón, director Regional del ICCA Latinoamérica, quien estuvo acompañado de expertos de Brasil, Chile, Costa Rica y Colombia.
- Al mismo tiempo, la ciudad colonial de La Antigua Guatemala fue sede del primer foro Forbes en español, en donde líderes empresarios internacionales y guatemaltecos participaron en conferencias y paneles donde se



discutieron temas sobre economía, cambio climático, futuro empresarial, entre otros.

- En La Antigua Guatemala, el 17 de noviembre, se participó en la 77 Reunión Ordinaria de la Comisión Regional de la OMM, en la que se discutieron y establecieron las estrategias de mercadeo y comercialización para el desarrollo de un turismo sostenible, que impulse la región como multidestino; asimismo y para promover la oferta cultural y natural, el equipo del INGUAT, en coordinación con la organización y los países que la conforman, desarrolló un mapa interactivo de la región, que ubica los principales sitios arqueológicos y reservas naturales de Belice, El Salvador, Guatemala, Honduras y los estados del sur de México, herramienta desarrollada bajo tecnología de última generación en sistemas de información geográfica.
- Expo IronMan Cozumel: promoción del país como destino para participar en eventos deportivos y entrenos.
- Se participó en dos ediciones de la feria, White Expo Show que se realizó en El Salvador, con el objetivo de posicionar a Guatemala como destino para viajes de lunas de miel y para bodas de destino. También se promovieron los servicios de los 15

empresarios especializados en el segmento, además de los atractivos turísticos del destino con personas que buscan información para su próximo viaje de luna de miel o posterior a su boda.

◇ **Cruceros:**

se atendieron 48 cruceros, 24 en Puerto Quetzal y 24 en Santo Tomás de Castilla, con un total de 38,333 pasajeros y 29,281 tripulantes. Los atractivos turísticos que visitan los pasajeros de cruceros son los siguientes:

- Puerto Quetzal: La Antigua Guatemala, San Juan Obispo, lago de Atitlán, Sitio Arqueológico Iximche, volcán de Pacaya, Autosafari Chapín, El Baúl y La Democracia, playas del Pacífico, plantaciones de café y macadamia y tours de gastronomía, ron y cerveza artesanal y ciudad de Guatemala.



- Santo Tomás: Parque Arqueológico y Ruinas de Quiriguá, Castillo de San Felipe, Cañón de Río Dulce, Livingston, Sendero Ecológico “Las Escobas”, Bahía de Amatique, Hacienda Tijax, Proyecto Educativo Ak Tenamit, Ensenada Verde y recorridos a las poblaciones de Puerto Barrios y Santo Tomás de Castilla.
- Se participó en la feria internacional Seatrade Cruise Global 2022, para dar a conocer la oferta turística para cruceros en Guatemala y reuniones con ejecutivos de líneas de cruceros para atraer más atraques a Guatemala y para la contratación de guatemaltecos como parte de la tripulación a bordo de las líneas de cruceros, en seguimiento a la Ley para el Fomento del Trabajo Marino Mercante Guatemalteco en el Extranjero; y en la Cumbre de Cruceros del Caribe de Florida Caribbean Cruise Association - FCCA- realizada en San Juan Puerto Rico, con el objetivo de participar en talleres, seminarios y reuniones individuales con ejecutivos tomadores de decisiones de las líneas de cruceros. Participaron autoridades del Ministerio de Infraestructura Comunicaciones y Vivienda, Ministerio de Trabajo y Previsión Social y la United States Agency for International Development -USAID-.

### **Turismo Interno:**

con la pandemia del COVID-19, que afectó el turismo a nivel mundial, se trabajó en la reactivación del turismo nacional, para levantar la economía del sector turístico, con estrategias para impulsar los destinos turísticos de Guatemala, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de nuestro país, en conjunto con el sector privado. A continuación, se identifican las actividades más importantes:

- ◇ Feria Expovacaciones, en tres eventos, con la participación de 98 empresas líderes de la industria quienes presentaron propuestas de más de 300 ofertas turísticas y la asistencia de más de 9 mil personas.
- ◇ Comercio electrónico: con el objetivo que empresarios del sector turístico pudieran promover sus productos y servicios durante el descanso de vacaciones de medio año, se publicaron 68 ofertas turísticas en la página [www.paseo Guatemala.gt](http://www.paseo Guatemala.gt)
- ◇ Una rueda de negocios con la participación de 4 destinos comunitarios de Petén y 10 turoperadores guatemaltecos, con el fin de promover los productos y servicios de atractivos turísticos de Petén.



## D. Investigación y Análisis de Mercados

Producir y difundir información estadística sobre la oferta y demanda turística, para la toma de decisiones en materia de turismo.

- Medición de flujos turísticos: de enero a diciembre se reporta 1,844,739 llegadas de visitantes no residentes, lo que representa una recuperación del 72% en relación al 2019. Como se muestra en los Cuadros 1 y 2.

**Cuadro No. 1**

Llegadas de visitantes no residentes (2018-2022)

Año	Visitantes	Variación	%
2018	2,405,902		
2019	2,559,599	153,697	6.4%
2020	593,989	-1,965,610	-76.8%
2021	666,017	72,028	12.1%
2022	1,844,739	1,178,722	177.0%

Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados del INGUAT

**Cuadro No. 2**

Comparación de Llegadas de visitantes no residentes (2019-2022)

2019	2022	Alcance
2,559,599	1,844,739	72%

Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados del INGUAT

El ingreso de divisas generadas a través del arribo de turistas extranjeros se recuperó un 86.6% con relación a los datos del 2019,

cerrando el 2022 con US \$1,082.44 millones, como se observa en la tabla a continuación:

**Cuadro No. 3**

Comparación ingreso de divisas en millones de dólares americanos (2018-2022)

Año	Divisas en millones (\$US)	Variación	%
2018	\$2,040.33		
2019	\$1,249.00	-791.33	-38.8%
2020	\$637.68	-1,152.43	-64.4%
2021	\$493.60	-144.08	-22.6%
2022	\$1,082.44	588.84	119.3%

Fuente: Departamento de Investigación y Análisis de Mercados del INGUAT

Dicha medición, además de caracterizar el universo de visitantes provisto por el Instituto Guatemalteco de Migración -IGM- permite realizar estimaciones según la dinámica de cada punto fronterizo. Esta operación hace posible la desagregación por tipo de visitante turista / excursionista, país de residencia, motivo de viaje y medio de transporte.

Durante la Semana Santa, los destinos más visitados fueron: La Antigua Guatemala, Retalhuleu, Quetzaltenango, Playas del Pacífico, Izabal, Atitlán, Esquipulas y las Verapaces. En ese asueto se registraron 2,832,824 llegadas de visitantes, de las cuales 74,093 correspondieron a no residentes. La derrama económica se estima que



fue de dos mil ochocientos treinta y tres millones de quetzales.

La temporada de Fiestas Agostinas, es una temporada bastante fuerte para Guatemala; para el 2022 se recibieron, 54,699 turistas lo que representa el 70% en relación a los datos del 2019 y apartaron una derrama económica de 16.2 millones de dólares.

#### **Turismo Interno:**

en este año se realizó el estudio de turismo interno en hogares a nivel nacional, para medir los desplazamientos internos de los residentes en Guatemala hacia otros lugares fuera de su entorno habitual por motivos turísticos. En donde se estableció que en los últimos 12 meses se registraron 6,605,248 viajes con pernoctación y 14,972,882 sin pernoctación. Entre ambas modalidades dejaron una derrama económica estimada de Q48.0 millardos.

#### **Medición del empleo:**

se llevó a cabo una encuesta para medir el número de empleos que el turismo genera en forma directa, en los principales corredores turísticos del país dentro de los oferentes de servicios tales como, hoteles, restaurantes, agencias de viaje, tour operadores, transporte turístico, guía de turistas, escuelas de español, artesanos y parques de diversión. Se estimó que son 199,000 personas que dependen de este sector.

◇ Observatorio de Turismo Sostenible de La Antigua Guatemala: se retomó en marzo del 2022 con las siguientes acciones:

- Reuniones virtuales con la OMT.
- Elaboración de informes solicitados por la OMT.
- Realización de taller con el grupo local de La Antigua Guatemala.
- Se midieron los siguientes indicadores:
  - Flujo de llegadas de visitantes residentes y no residentes
  - Empleo que genera el turismo de forma directa
  - Encuesta de satisfacción de visitantes
  - Encuesta de satisfacción local (habitantes en el destino)

Sin embargo, es fundamental la participación e interacción de los distintos sectores, en la generación de información, para su divulgación y toma de decisiones en la construcción de un destino sustentable.

◇ Proyecto del Observatorio de Turismo Sostenible de Petén: el 14 y 15 de junio se realizó la presentación del proyecto del Observatorio de Turismo Sostenible de Petén al grupo local, conformado por el sector público,



privado y académico de este importante destino turístico.

Se realizó un taller en donde se eligieron los destinos a evaluar; problemáticas, potencialidades, costumbres, tradiciones y gastronomía.

El objetivo principal es general indicadores de sustentabilidad y posteriormente ser inscritos en la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible de la OMT.

Es elemental la participación e interacción de los distintos sectores, en la generación de información, para su divulgación y toma de decisiones en la construcción de un destino sustentable.

Se han realizado las siguientes acciones:

- Reuniones virtuales con la OMT.
- Elaboración de informe preliminar del destino para ser admitidos en la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible de la Organización Mundial de Turismo
- Se midieron los siguientes indicadores:
  - Flujo de llegadas de visitantes residentes y no residentes
  - Empleo que genera el turismo de forma directa

- Encuesta de satisfacción de visitantes
- Encuesta de satisfacción local (habitantes en el destino)

## E. Asistencia Turística

Con el objetivo de fortalecer los mecanismos de prevención y asistencia al turista nacional y extranjero en rutas y destinos turísticos, de enero a diciembre se brindó asistencia a 3,247 turistas y se gestionó apoyo de seguridad para acompañamiento a 23,438 visitantes nacionales e internacionales con la Dirección de Seguridad Turística -DISETUR- de la Policía Nacional Civil -PNC-. También se atendieron 59,942 personas en el Sistema Nacional de Prevención en Semana Santa 2022 -SINAPRESE-, se implementaron planes de prevención y seguridad turística y puestos de asistencia en eventos y fechas festivas a nivel nacional, se realizó monitoreo de rutas a sitios turísticos, se atendieron a turistas nacionales y extranjeros por medio del número telefónico 1500 de la central de llamadas, entre otros.

- ◇ Fortalecimiento de las oficinas mixtas (DISETUR/PNC y del Departamento de Asistencia Turística), con el pago de arrendamiento de nueve inmuebles, ubicados en los departamentos priorizados de la República de Guatemala, así:
  - Quetzaltenango, Quetzaltenango.
  - Livingston, Izabal.
  - Retalhuleu, Retalhuleu.
  - Panajachel, Sololá.
  - San Pedro La Laguna, Sololá.



- San Vicente Pacaya, Escuintla
- Cobán, Alta Verapaz.
- Esquipulas, Chiquimula.
- Ciudad Capital, Guatemala.
- ◇ En mayo se inauguró la promoción número 10 de la DISETUR de la PNC, con el objetivo de fortalecer el estado de fuerza de dicha división. Se logró que 154 nuevos elementos se integraron a las filas de la DISETUR.
- ◇ Apoyo a la DISETUR:
  - 9 de las 14 oficinas de la DISETUR son pagadas por el INGUAT en apoyo a la cobertura nacional.
  - 54 agentes capacitados durante el primer semestre 2022, impartida en conjunto con el INTECAP.
- ◇ Acompañamiento a 16 embajadores en visita a Petén.
- ◇ 14,202 asistencias a turistas por medio del call center 1500.
- ◇ Se brindó atención personalizada a 63,955 visitantes en las delegaciones de información turística.
- ◇ Con el objetivo de fomentar las actividades turísticas y asistir a los visitantes, el 28 de septiembre se inauguró la Oficina de Información Turística en el Centro Histórico de la ciudad de Guatemala en conjunto con la Municipalidad de Guatemala. Se ubica en el nuevo Portal de la Sexta Avenida, a un costado del Palacio Nacional de la Cultura, frente a la Plaza de la Constitución.



### III. Fortalecimiento institucional

Con el objetivo de establecer controles adecuados para asegurar el cumplimiento de normas aplicables a las responsabilidades de cada departamento y unidades administrativas que integran la Dirección Administrativa Financiera, se ha tenido avances en los temas siguientes:

- ◇ El INGUAT implementó el Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG- aprobado por medio del Acuerdo A-028-2021 de fecha 13 de julio de 2021, para fortalecer el control interno y la gestión de riesgos en esta institución, para ello, cumplió con las acciones siguientes:
  - Publicación de información establecida en el Artículo 7 del Acuerdo Número A-028-2021 del SINACIG: se publicó en la carpeta SINACIG del portal electrónico del INGUAT, el Informe Anual de Control Interno 2022, aprobado por medio de Acuerdo de Dirección General Número 108-2022-DG, que contiene los siguientes documentos:
    - Matriz de evaluación de riesgos
    - Mapa de riesgos
    - Plan de trabajo de evaluación de riesgos
    - Informe Anual de Control Interno
  - Seguimiento mensual al plan de trabajo de evaluación de riesgos: con la finalidad promover una cultura de control y evaluación de riesgos y para garantizar la atención a los riesgos identificados en el 2022, por parte de los equipos de dirección, se implementó la Matriz de Continuidad de Evaluación de Riesgos para dar seguimiento mensual a los avances alcanzados por las diferentes unidades administrativas en la gestión de reducción o eliminación de riesgos.
  - **Objetivos de cumplimiento normativo:**
    - se elaboraron instrumentos normativos para promover el comportamiento ético y prevenir la corrupción; asegurando con ello el manejo eficiente y transparente de los recursos institucionales y la eficiencia administrativa para la prestación de los servicios.
      - Por medio del Acuerdo de Dirección General No. 194-2022-DG de fecha 28 de julio del 2022, se aprobó el Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Turismo - INGUAT-, instrumento que establece los principios, valores y normas, que orientan el pensamiento y el actuar ético e íntegro del personal de esta entidad.



- En cumplimiento a lo establecido por el SINACIG, en las Normas Relativas al Entorno de Control y Gobernanza, se publicó el Código de ética en el portal electrónico de la institución y se realizaron ocho eventos de capacitación en octubre, para divulgar el contenido del mismo a los trabajadores del INGUAT.
  - En Acuerdo de Dirección General No. 304-2022 de fecha 17 de noviembre de 2022, se nombró el “Comité de Ética del INGUAT”, que es un órgano instrumental para atender y asesorar todas las acciones que se deriven de la interpretación y aplicación de dicho código.
  - En Acuerdo de Dirección General No. 325-2022-DG, de fecha 7 de diciembre de 2022, se aprobó la Política de Prevención de la Corrupción del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, que se constituye en un importante instrumento para prevenir la corrupción y garantizar la prestación de servicios con transparencia.
- ◇ Políticas de Seguridad de la Información: regulan el entorno de la infraestructura de la tecnología de la información del INGUAT y generan una cultura para disminuir el riesgo de información, mantener el monitoreo, control, medición de las amenazas y vulnerabilidades; así como, aplicar procedimientos que salvaguarden la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de la información, aprobadas por Acuerdo No.217-2022-DG del 25 de agosto 2022.
- ◇ Convenio con la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- e INGUAT: alianza estratégica para incrementar los ingresos tributarios, que reduzcan la evasión de los impuestos del INGUAT.
- El personal del Departamento de Fiscalización consulta a la SAT, información durante los procesos de fiscalización, respecto a los establecimientos de hospedaje.
  - Actualmente, se están diseñando formatos que se utilizarán para trasladar información requerida por la SAT como producto de los procesos de fiscalización.
- ◇ Modernización Institucional: mejoramiento de la plataforma tecnológica, que tiene como finalidad la implementación y actualización del INGUAT, para mejorar la operatividad de los sistemas y procesos, asegurar el reajuste permanente de su infraestructura y el aprovechamiento de las oportunidades que plantea la innovación en materia informática. Asimismo, la efectiva y eficiente administración de la infraestructura de red del Instituto.



- ◊ Para este fin el Departamento de Tecnología de Información ha tenido a su cargo el desarrollo de innovación y entre los avances más destacados están:
  - Sistema Auxiliar de Fiscalización -SAF-: modernización del sistema que sirve para llevar un mejor control de las fiscalizaciones y generar reportes.
  - Sistema de Control de Cupones de Combustible: control en la distribución y utilización de reportes.
  - Implementación de la plataforma e-Learning INGUAT: esta plataforma se implementó con el propósito de fortalecer el proceso enseñanza y aprendizaje en el ámbito turístico a la población en general de Guatemala.
    - En su fase inicial: cuatro áreas de influencia:
      - Capacitación turística interna.
      - Capacitación externa al público en general.
      - Capacitación externa en alianza con el MINEDUC a estudiantes de primaria.
      - Capacitación externa a estudiantes del sector privado.
    - Se han generado 10 000 códigos de acceso para uso de estudiantes del MINEDUC en el plan piloto de su divulgación.
- Se realizó la primera competencia intercesora de colegios en línea sobre el tema “Conociendo mi país”, con la participación de 10 establecimientos educativos.
- Se creó la base de datos de todos los trabajadores del INGUAT y se habilitó el acceso a los cursos creados, lo que permite, además, registrar el avance académico.
- Se obtuvo el dominio y se elaboró la página web a través de la dirección <https://registro.inguat.gob.gt> para la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos del Departamento de Fomento Turístico, con acceso desde el sitio institucional [www.inguat.gob.gt](http://www.inguat.gob.gt). En este sitio pueden descargarse formularios de inscripción y otras gestiones, los reglamentos, listados de los distintos tipos de servicios turísticos que actualmente están registrados ante el INGUAT, entre otros.
- Se implementó un chat a través de la herramienta tawk.to que agiliza la comunicación de los servicios digitales y sitios web con la Sección de Registro y Verificación de Servicios



Turísticos y el Departamento de Asistencia Turística. Se puede acceder a través de un “globo” de chat que aparece en los sitios web: [www.inguat.gob.gt](http://www.inguat.gob.gt), <https://registro.inguat.gob.gt> y [www.eservicios.inguat.gob.gt](http://www.eservicios.inguat.gob.gt).

- Se implementó la Plataforma Help Desk por medio del “Spiceworks Cloud Help Desk” para el Departamento de Tecnología de Información, para atender los requerimientos de los usuarios internos por medio de tickets.
- Renovación del 100% del equipo de cómputo de las Oficinas Regionales: con el objetivo de acelerar, optimizar y mejorar los procesos en las mismas y hacer la gestión más eficiente al proporcionar información en tiempo real.
- Renovación del 45% del equipo de cómputo a nivel institucional en las instalaciones del INGUAT como las dependencias ubicadas en la República de Guatemala.
- Sistema Estadístico de Información Turística a nivel nacional: permite recopilar información sobre las

personas que visitan las oficinas de información Turística del INGUAT.

- Respaldo de documentos, a través de firma electrónica: se implementó la Firma Electrónica Avanzada para certificar cualquier tipo de documento o instrumento público y se utiliza en los sistemas que requieran la integración de esta.
- Modernización del sistema de comunicación INGUAT: se modernizó la red interna de comunicaciones del edificio central, permitiendo una mejor seguridad, colaboración (telefonía IP y sistemas de videoconferencia), data center, cloud y movilidad (wireless); lo que ha permitido implementar la telefonía IP.
- Sistema de Gestión Documental: configurar y administrar el almacenamiento y respaldo de los documentos ingresados en el sistema de gestión documental de manera digital. Desarrollado por el Departamento de Tecnología de Información.



- Actualización de Portal de Transparencia del INGUAT en junio y julio 2022.
- ◇ Unidad de Planificación: congruente con la política de la actual administración del INGUAT de dar cumplimiento a la nueva gestión pública, orientada por la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN- y el Ministerio de Finanzas Públicas -MINFIN-, la cual promueve el mejoramiento de la calidad de las intervenciones mediante la aplicación de la gestión orientada a resultados, por lo cual, se consideró necesario la creación de una unidad de planificación, con funciones orientadas a fortalecer la aplicación del enfoque Gestión por Resultados en los procesos de planificación, presupuesto, ejecución, control, seguimiento y evaluación de la entidad. Se creó por Acuerdo de Dirección General No. 196-2022-DG de fecha 28 de julio 2022.
- ◇ El Departamento de Recursos Humanos, atendió el requerimiento de la Dirección General en implementar la Clínica Psicológica, con la contratación de un profesional, para la prevención de la salud mental para todos los trabajadores de la institución. Inició a partir del primero de julio.
- ◇ Con el objetivo de prevenir la salud de los trabajadores se realizaron charlas informativas para los trabajadores, presenciales y virtuales, con el apoyo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social y las profesionales de cada área (psicológica, médica y odontológica).
- ◇ Acciones COVID-19: como medida preventiva ante la pandemia de la COVID-19, el Departamento de Recursos Humanos realizó gestiones para que el personal contara con:
  - Entregas de mascarillas quirúrgicas de manera trimestral y entrega de alcohol en gel personal a todos los trabajadores.
  - Coordinación de siete jornadas de hisopados con apoyo del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y Mariscal Zavala.
  - Siete jornadas de vacunación con tercera y cuarta dosis de vacuna Pfizer para el personal del INGUAT y sus familiares.
- ◇ **Capacitación:** como parte de la integración y fortalecimiento de los equipos de trabajo, se cumplió con el programa de capacitación del INGUAT por medio de charlas, cursos y talleres en modalidad virtual y presencial para el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes del personal.





- Se realizó alianza con el MCD y el Viceministerio de Patrimonio Cultural y Natural para trabajar el programa de capacitación “Guardianes del Patrimonio”, se graduaron 111 trabajadores del INGUAT, en dos ediciones, con 20 horas efectivas en cada una. Los servidores públicos cuentan con los conceptos generales del patrimonio cultural, patrimonio arqueológico, investigación y registro de bienes culturales, tráfico ilícito de bienes culturales y patrimonio intangible.
- **Capacitaciones:**
  - “Lengua de Señas”: convenio realizado con el Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala, el INGUAT

capacitó 40 personas, en áreas de atención al público externo.

- “Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala” dirigida a 29 jefaturas de departamento y secciones del INGUAT.
- “Evaluación de las políticas y programas públicos”, a través de la Oficina Nacional de Servicio Civil, se capacitó a 12 mujeres sobre la importancia de las políticas en el sector público.
- “Delitos y sanciones”. La Procuraduría de los Derechos Humanos, brindó información a 11 personas respecto de los delitos y sanciones que la “Ley de acceso a la información pública” contempla.
- “Auditoría social con enfoque de género”, la Contraloría General de Cuentas dio a conocer a 25 personas la importancia de la participación ciudadana para la consolidación de la democracia.
- “Prevención de la corrupción”, en temas como la transparencia, probidad, honestidad, entre otros, a 22 servidores públicos, capacitación brindada por



la Contraloría General de Cuentas.

- Charla sobre “Inclusión laboral”: el Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de la Dirección General del Empleo, impartió la charla a 103 trabajadores, dando a conocer el proceso de inclusión de las personas con discapacidad.
  - Curso-taller para la “Implementación de la estrategia de datos abiertos” a dos integrantes del Comité de Datos Abiertos del INGUAT.
  - Inducción “Código de ética del INGUAT”, se dio a conocer 180 personas de la institución este código.
  - Programa “Cultura ética”, con el apoyo de la Contraloría General de Cuentas, se brindó este programa a 45 personas, con el objetivo de fomentar una cultura de ética.
- ◇ La administración ha manifestado interés en la promoción de la carrera administrativa dentro del INGUAT, y ha llevado a cabo el procedimiento de adjudicación de nueve plazas o puestos vacantes definitivos.
  - ◇ De acuerdo a las normativas aplicables vigentes se elaboraron o

actualización procedimientos internos para los departamentos y unidades administrativas que integran la Dirección Administrativa Financiera.

- ◇ Plan de Seguridad Ocupacional del INGUAT: con una asesoría del INTECAP, se trabajó en el Manual de Salud y Seguridad Ocupacional para la sede central del INGUAT. La Unidad de Prevención de Riesgos no registra ningún accidente o incidente de los clientes internos y externos en la institución.
- ◇ Fiscalización: de enero diciembre el Departamento de Fiscalización realizó 186 nombramientos y se determinaron Q. 4,363,867.01 en ajustes, de los cuales el 87 están confirmados y el 13% están en audiencia, como se muestra en el cuadro 4:

**Cuadro No. 4**  
**Ajustes por fiscalizaciones**

Proceso de los ajustes	Monto en Q.	Porcentaje
Determinados	4,363,867.01	100%
En audiencia	591,233.76	13%
Confirmados	3,777,633.25	87%

Fuente: Departamento de Fiscalización, INGUAT



Al comparar los ajustes confirmados del 2019 a diciembre 2022, se puede observar que en el 2022 hubo un incremento del 441.71% respecto al año anterior, como se muestra en el cuadro 5.

**Cuadro No. 5**  
**Ajustes confirmados por fiscalizaciones**  
**(2019 a 2022)**

Año	Monto en Q.
2019	779,770.86
2020	166,384.61
2021	696,432.36
2022	3,772,633.25

Fuente: Departamento de Fiscalización, INGUAT

Se realizaron dos procesos de presencia fiscal de manera sorpresiva

durante agosto y septiembre, en los que se visitaron 150 establecimientos:

- 115 presencias fiscales en los municipios de Chiquimula y Esquipulas del departamento de Chiquimula.
- 35 presencias fiscales en el municipio de Puerto Barrios del Departamento de Izabal.

Los resultados fueron satisfactorios, pues se alcanzó el propósito fundamental de la actividad, hubo aceptación y el nivel de respuesta a consultas planteadas estuvo acorde a las circunstancias.



## IV. Representación del INGUAT a nivel internacional

### Emiratos Árabes Unidos:

participación en EXPO2020 Dubái y Global Business Forum LATAM 2022, en Dubái, del 21 al 27 de marzo 2022. Se examinaron las sinergias entre Emiratos y la región de América Latina y el Caribe, así como explorar nuevas vías de cooperación. Se establecieron estrategias y acciones públicas articuladas para el cumplimiento de los lineamientos: político, económico, prosperidad, desarrollo social y relaciones en el mundo; entre otros temas de interés nacional e internacional y se concretó la firma de acuerdos en materia de cooperación bilateral y académica entre ambos países.

### Arabia Saudita:

116 Reunión del Consejo Ejecutivo de la OMT, en Yeda, del 3 al 11 de junio 2022.

Fortalecimiento de la relación de Guatemala con los ministros de Brasil y Argentina. Se acordó la cooperación para la promoción de ambos destinos luego de la firma del Convenio de Cielos Abiertos entre Guatemala y República Dominicana.

### Uruguay:

67 reunión de la Comisión Regional de la OMT para las Américas -CAM-, Primer Congreso Internacional de Turismo y Seminario sobre el Código Internacional para la Protección de los Turistas en Punta del Este, del 17 al 22 de mayo 2022. Se identificaron programas y códigos en los que Guatemala podría tener participación activa para posicionarse a nivel regio



## V. Departamento Jurídico

Con el objetivo de asesorar en materia legal a la Dirección General, Subdirección General, direcciones, secciones y unidades administrativas que conforman el INGUAT y formular propuestas legales para la toma de decisiones, se realizaron las siguientes actividades:

- ◆ Se participó en 226 reuniones y/o evacuación de consultas, asesorando en temas legales al Director General y Subdirector General.
- ◆ Se facilitaron 234 asesorías en temas legales a las direcciones y departamentos del INGUAT, mediante reuniones de trabajo, análisis jurídicos, evacuación de consultas y dictámenes legales.
- ◆ Se emitieron 41 opiniones jurídicas y dictámenes legales solicitados por los despachos superiores, direcciones, departamentos y secciones de la institución.
- ◆ Se evacuaron 51 consultas y dictámenes legales, sobre cualquier asunto de interés para el INGUAT.
- ◆ Se asesoró y participó en 42 mesas de trabajo para analizar anteproyectos de actualización y modificación de la Ley Orgánica del INGUAT y otra legislación relacionada con el turismo.
- ◆ Se asesoró y participó con el Despacho Superior, direcciones y departamentos del INGUAT en 21 mesas de trabajo para la redacción de anteproyectos de leyes y reglamentos.
- ◆ Se elaboraron 239 contratos administrativos de diferentes tipos de servicios, entre los que destacan: de arrendamiento, servicios técnicos, servicios profesionales, modificatorios, contratos derivados de compra directa, de eventos de cotización y licitación.
- ◆ Se realizaron revisiones de 512 proyectos de Acuerdos de Dirección General.
- ◆ Se realizaron revisiones de 10 proyectos de convenios de cooperación interinstitucional suscritos entre el INGUAT y otras entidades.
- ◆ Se elaboraron y presentaron 606 demandas y/o denuncias en asuntos de litigios en los que el INGUAT tiene interés o es parte.
- ◆ Se dio seguimiento a 1 430 procesos judiciales, entre los que se incluye evacuación de audiencias, elaboración y presentación de memoriales y procuración de casos en los que el INGUAT es parte.
- ◆ Se atendieron 139 solicitudes de exoneración de impuesto de salida del país vía aérea, presentadas por las

instituciones de conformidad con la Ley Orgánica del INGUAT.

- ◇ Se atendieron 237 solicitudes de exoneración de impuesto del 10% sobre hospedaje, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la Ley Orgánica del INGUAT.
- ◇ Se realizaron 7 procuraciones y seguimientos a procesos penales en los que el INGUAT tiene intervención.
- ◇ Se elaboraron 220 resoluciones de aprobación y rescisión de diferentes contratos administrativos.
- ◇ Se enviaron 10 488 copias de diferentes tipos de contratos y resoluciones de aprobación y/o rescisión, según el caso, a las unidades interesadas y otras jefaturas del INGUAT.
- ◇ Se realizaron 118 análisis y revisiones a proyectos de bases de cotización y/o licitación y a bases de cotización y/o licitación definitivas.
- ◇ Se dieron 202 avisos de elaboración de contratos a la Unidad de Contratos de la Contraloría General de Cuentas.
- ◇ Se alimentaron bases de datos de 225 contratos para enviar mensualmente a la Unidad de Información Pública, base de contratos con información completa de las personas y entidades con quienes el INGUAT suscribe

contratos, base de datos de los procesos administrativos y judiciales y base de datos con registro, seguimiento y datos específicos de los dictámenes y resoluciones.

- ◇ Se elaboraron 419 actas de legalizaciones de firmas y documentos oficiales a solicitud de las diferentes Direcciones y/o departamentos administrativos del INGUAT.
- ◇ Se elaboraron 29 certificaciones de contratos administrativos u otros documentos a solicitud de las diferentes Direcciones y/o departamentos administrativos del INGUAT.
- ◇ Se inscribieron o renovaron siete marcas a nombre del INGUAT, trámite dentro del cual se hizo la procuración respectiva.
- ◇ Se realizaron seis comisiones de trabajo al exterior de la República en relación a asuntos en los que el INGUAT tuvo intervención.
- ◇ Se realizaron 39 comisiones de trabajo al interior de la República para diferentes reuniones o gestiones relacionadas a temas en donde interviene el INGUAT y 6 nombramientos por comisión en el exterior de la República en representación del INGUAT.
- ◇ Se tramitaron y diligenciaron 27 recursos de revocatoria y reposición interpuestos en contra de las



resoluciones emitidas por los jefes de departamento y Director General del INGUAT.

- ◆ Se realizaron seis intervenciones por orden de juez competente ante establecimientos de hospedaje de diferentes municipios de la República.
- ◆ Se alimentó la base de datos con 1 204 procesos administrativos y judiciales.

- ◆ Se elaboraron 835 dictámenes que se derivan de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico.

- ◆ Se elaboraron 1 071 resoluciones derivadas de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico de la Dirección de Desarrollo del Producto Turístico, para firma del Director General.

## VI. Auditoría Interna

Las principales actividades realizadas por Auditoría Interna del INGUAT, fueron desarrolladas con base al Acuerdo Número A-028-2021 de fecha 13 de julio de 2021 “Aprobación del Sistema Nacional de Control Interno Gubernamental -SINACIG-, Acuerdo Número A-070-2021 de fecha 28 de octubre de 2021 “Aprobación de Normas de Auditoría Interna Gubernamental - NAIGUB-, Manual de Auditoría Interna Gubernamental -MAIGUB- y Ordenanza de Auditoría Interna Gubernamental”, Acuerdo Número A-66-2021 de fecha 25 de octubre de 2021 “Actualización de los Manuales de Auditoría Gubernamental”, Acuerdo Número A-062-2021 de fecha 12 de octubre de 2021 “Aprobación Sistema SAG-UDAI-WEB” todos de la Contraloría General de Cuentas.

Por medio del Acuerdo de Dirección General No. 14-2022-DG de fecha 11 de enero de 2022, se aprobó el Plan Anual de Auditoría

del Instituto Guatemalteco de Turismo para el 2022 (PAA 2022) y por Acuerdo de Dirección General No. 187-2022-DG de fecha dieciocho de julio de 2022 la aprobación del Procedimiento de Elaboración del Plan Anual de Auditorías, Ejecución de Auditorías" Código MP-AI-01, Versión 1 y Acuerdo de Dirección General No. 194-2022-DG de fecha 28 de julio de 2022 que aprobó el Código de Ética del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-.

Las actividades realizadas fueron programadas en el Plan Anual de Auditoría - PAA- para el ejercicio fiscal 2022, en el cual se planificaron 19 auditorías.

- ◆ Operatividad del PAA: durante el ejercicio fiscal 2022 y en cumplimiento al Acuerdo Número A-062-2021 de la Contraloría General de Cuentas, se utilizó el Sistema SAG UDAI WEB para las unidades de



Auditoría Interna, desde la planificación hasta la comunicación de resultados, dicho plan fue aprobado por la Dirección General del INGUAT, mediante Acuerdo de Dirección General No. 14-2022-DG de fecha 11 de enero de 2022.

◇ Ejecución del PAA 2022

- Auditoría Financiera: se realizó una auditoría financiera de evaluación a los Estados Financieros, ejecución presupuestaria, fondos rotativos y fondos fijos que maneja INGUAT, procesos de ingresos y cuentas por cobrar.
- Auditoría de Cumplimiento: se realizaron 12 auditorías de cumplimiento, las cuales se enfocaron al cumplimiento de los procedimientos, metas (físicas y financieras) y Plan Operativo Anual, verificación a los procesos administrativos del Departamento de Recursos Humanos, evaluación y pruebas de cumplimiento al Departamento de Fiscalización.

- Auditorías Combinadas: se realizaron 6 auditorías combinadas, en las que se realizaron evaluaciones a la ejecución presupuestaria, fondos rotativos y fondos fijos que maneja el INGUAT, revisiones a los procesos de contratación de bienes y servicios en todas las modalidades que contempla La Ley de Contrataciones del Estado, procesos de ingresos y cuentas por cobrar.

- ◇ Resultados alcanzados: Como resultado de las evaluaciones programadas en la Planificación anual, se comunicaron deficiencias a la máxima autoridad y el consenso de recomendaciones para la mejora a los procesos que se realizan en el INGUAT, así como las recomendaciones pertinentes para fomentar la transparencia en el uso de los recursos públicos administrados por la Institución.



## VII. Presupuesto de ingresos y egresos

En Acuerdo Gubernativo Número 244-2021 del 14 de diciembre de 2021, se aprobó el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Instituto Guatemalteco de Turismo por la cantidad de CIENTO OCHENTA Y TRES MILLONES

DOSCIENTOS VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS SIETE QUETZALES EXACTOS (Q 183, 228,607.00). Se recaudó en el año 2022 un 49.83% más que lo aprobado, como se muestra en el cuadro a continuación:

**Cuadro No. 6**

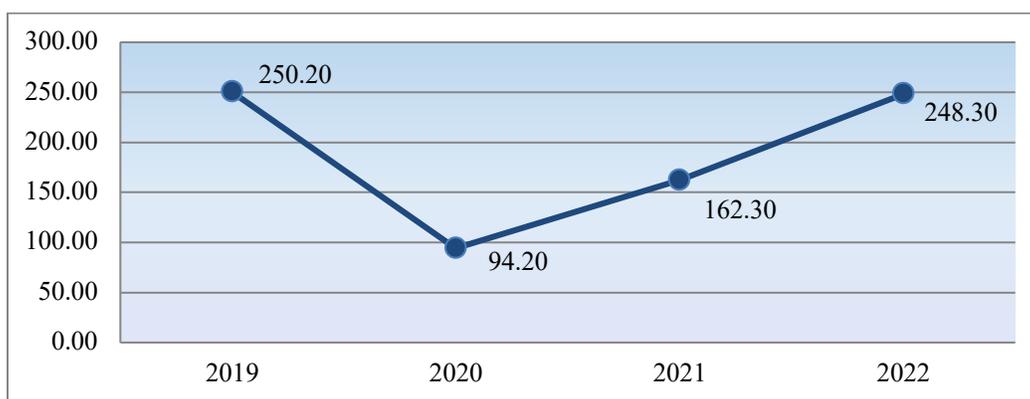
**Presupuesto de Ingresos 2022**

Rubro	Aprobado	Recaudado	Variación	Porcentaje
10% Hospedaje	Q97,276,676.00	Q134,400,813.55	Q37,124,137.55	38.16%
Aéreo y Marítimo	Q53,756,000.00	Q106,393,975.16	Q52,637,975.16	97.92%
Otros Ingresos	Q5,997,945.00	Q7,544,558.52	Q1,546,613.52	25.79%
SalDOS de Caja	Q26,197,986.00	Q0.00	Q0.00	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>Q183,228,607.00</b>	<b>Q248,339,347.23</b>	<b>Q91,308,726.23</b>	<b>49.83%</b>

Fuente: Departamento Financiero, INGUAT.

**Gráfica 1**

Recaudación años 2019-2022, millones de Quetzales



La gráfica anterior compara la recaudación de los años 2019 al 2022, donde se puede

observar que en el 2022 la recaudación ha sido de Q 248.3 millones, y que se tiene una recuperación de los ingresos del 99.2% en comparación con los del 2019.

Se toma de base la comparación de recaudación de los años 2019 y 2022, en virtud que el comportamiento de los ingresos de 2020-2021 fue irregular por los efectos de la pandemia COVID 19.

**Cuadro No. 7**  
Egresos por programa, año 2022

Programa	Aprobado	Vigente	Ejecutado	Por Ejecutar	% Ejecución
Actividades Centrales	Q 112,280,298.00	Q 90,363,110.00	Q 78,547,511.93	Q 11,815,598.07	86.92%
Servicios de Turismo	Q 11,962,091.00	Q 13,520,491.00	Q 11,285,637.65	Q 2,234,853.35	83.47%
Incremento de la Competitividad Turística	Q 13,810,594.00	Q 17,447,299.00	Q 15,016,089.25	Q 2,431,209.75	86.07%
Promoción del Potencial Turístico de Guatemala	Q 43,095,374.00	Q 60,484,112.00	Q 41,178,309.88	Q 19,305,802.12	68.08%
Partidas no Asignables a Programas	Q 2,080,250.00	Q 1,413,595.00	Q 1,347,918.24	Q 65,676.76	95.35%
<b>TOTAL</b>	<b>Q 183,228,607.00</b>	<b>Q 183,228,607.00</b>	<b>Q 147,375,466.95</b>	<b>Q 35,853,140.05</b>	<b>80.43%</b>

**Fuente:** Sistema de Contabilidad Integrada –SICOIN-.

Como se observa en el cuadro anterior la ejecución presupuestaria en el año 2022 fue del 80.43%.

Al comparar la ejecución presupuestaria de 2019-2022, se observa que en el 2020 con la

COVID-19, disminuyó drásticamente la ejecución debido a la falta de ingresos y en el 2022 se dio un incremento del 23.46% respecto al 2021.



**Cuadro No. 8**  
 Egresos por programa 2019 - 2022

Programa	2019	2020	2021	2022
Actividades Centrales	Q 71,535,695.82	Q 70,662,197.59	Q 75,322,727.92	Q 78,547,511.93
Servicios de Turismo	Q 14,515,114.04	Q 9,183,258.77	Q 9,583,812.98	Q 11,285,637.65
Incremento a la Competitividad Turística	Q 37,609,101.01	Q 12,103,330.01	Q 11,795,256.23	Q 15,016,089.25
Promoción del Potencial Turístico de Guatemala	Q 170,007,853.02	Q 23,258,427.95	Q 24,236,854.08	Q 41,178,309.88
Partidas no Asignables a Programas	Q 6,673,351.73	Q 2,739,115.92	Q 1,226,666.38	Q 1,347,918.24
<b>TOTAL</b>	<b>Q 300,341,115.62</b>	<b>Q 117,946,330.24</b>	<b>Q 122,165,317.59</b>	<b>Q 147,375,466.95</b>

**Fuente:** SICOIN, INGUAT

Así también el Departamento Financiero durante el 2022, obtuvo los siguientes resultados:

- Se aprobaron siete procedimientos en la unidad de Inventarios y 13 en la sección de Presupuesto.
- Se elaboraron ocho modificaciones presupuestarias en 2022, 12 menos respecto al 2021, mejorando con ello la planificación en la ejecución presupuestaria.
- Se incorporaron al módulo de inventarios bienes bajo carga masiva por un monto de 29.4 millones de

Quetzales, incrementándose la misma en un 70.77% respecto al 2021.

- Se actualizó en un 100% las tarjetas de responsabilidad del personal de la Institución (edificio central y delegaciones de INGUAT.)
- Se determinaron 70 expedientes por valor de 12.5 millones de Quetzales, por traslado de bienes a otras dependencias, bajas inconclusas y otros, los cuales datan del año 1996 a 2021 y no se habían gestionado para la baja definitiva del inventario del INGUAT.



## VIII. Siglas y acrónimos

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CCASTUR	Comité de Calidad y Sostenibilidad Turística de Centroamérica
CONADI	Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad
DISETUR	Dirección de Seguridad Turística
EMPORNAC	Empresa Portuaria Nacional Santo Tomás de Castilla.
FCCA	Florida Caribbean Cruise Association
FEDECATUR	Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica
FITUR	Feria Internacional de Turismo
GARA	Grupo de Acción Regional de las Américas
GEN	Red Mundial de Ecoturismo, por sus siglas en inglés
GIZ	Agencia Alemana para la Cooperación Internacional
IGM	Instituto Guatemalteco de Migración
IGGS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo
LACEN	Red de Ecoturismo de Latinoamérica y el Caribe
OMM	Organización Mundo Maya
MINECO	Ministerio de Economía
MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas
MUNAG	Museo Nacional de Arte de Guatemala
PDT	Plan de Desarrollo Turístico
PMTS	Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025
PNC	Policía Nacional Civil
PRONACOM	Programa Nacional de Competitividad de Guatemala
SAF	Sistema Auxiliar de Fiscalización
SAT	Superintendencia de Administración Tributaria
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
SICCS	Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad
SIGAP	Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
SINAPRESE	Sistema Nacional de Prevención en Semana Santa
SITCA	Secretaría de Integración Turística Centroamericana
USAID	United States Agency for International Development
UVG	Universidad del Valle de Guatemala



## DIRECTORIO

Arq. Anayansy Carolina Rodríguez Castillo (1 de febrero al 31 de diciembre 2022)

Mynor Arturo Cordón Lemus (1 al 31 de enero 2022)

**Directora General**

Lic. Alejandro Iván De León Aquino (1 de febrero al 31 de diciembre 2022)

Arq. Anayansy Carolina Rodríguez Castillo (1 al 31 de enero 2022)

**Subdirector(a) General**

Lic. Julio Hernán Oliva Juárez

**Director Administrativo Financiero**

Lcda. Lourdes Carola Maldonado Fuentes (1 de enero al 6 de septiembre 2022)

**Directora de Mercadeo**

Lcda. Daniela Palomo Jiménez

(7 de septiembre al 4 noviembre y del 7 de noviembre al 26 de diciembre 2022)

Lic. José María Aguilar (27 al 31 de diciembre 2022)

**Director(a) a.i de Mercadeo**

Lcda. Ana Guadalupe Diéguez Solano (1 de enero al 15 de noviembre 2022)

Lcda. Erzi Espinoza (16 de noviembre al 31 de diciembre 2022)

**Directora de Desarrollo del Producto Turístico**



