

# MEMORIA DE LABORES 2023

---

INSTITUTO GUATEMALTECO DE  
TURISMO -INGUAT-

## ÍNDICE

CARTA DE LA MÁXIMA AUTORIDAD.....	3
INTRODUCCIÓN .....	5
<b>Capítulo I, Generalidades .....</b>	<b>6</b>
I. Datos Generales.....	6
II. Visión, Misión, Valores y Principios .....	8
<b>Capítulo II, Resumen datos 2023 .....</b>	<b>10</b>
<b>Capítulo III, Principales logros 2023 .....</b>	<b>11</b>
I. Desarrollo Turístico.....	11
A. Mesas departamentales .....	11
B. Seguimiento al Plan Maestro de Turismo Sostenible .....	11
C. Desarrollo Turístico Sostenible .....	11
D. Consolidación y diversificación de la oferta turística .....	13
E. Centro de Documentación e Información Turística -CEDITUR- .....	19
F. Competitividad Turística .....	19
G. Gestión de cooperación y relación con organismos nacionales e internacionales .....	23
II. Mercadeo Turístico .....	18
A. Promoción y Publicidad Turística .....	26
B. Operación y Comercialización .....	29
C. Investigación y Análisis de Mercados .....	38
D. Asistencia Turística .....	40
III. Fortalecimiento institucional .....	42
IV. Representación del INGUAT a nivel internacional / Eventos internacionales en Guatemala .....	48
V. Departamento Jurídico .....	50
VI. Auditoría Interna.....	52
VII. Presupuesto de ingresos y egresos .....	53
<b>Siglas y acrónimos.....</b>	<b>56</b>
<b>Directorio .....</b>	<b>58</b>

## CARTA DE LA MÁXIMA AUTORIDAD

El Instituto Guatemalteco de Turismo es el ente rector en materia de turismo de Guatemala, rige y controla la promoción, fomento y desarrollo sostenible de la industria turística, en beneficio de visitantes, prestadores de servicios y comunidades receptoras. Entre sus principales objetivos resalta impulsar los destinos turísticos de Guatemala, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país.



Guatemala es un país con un enorme potencial turístico, con más de 3,000 años de historia y riqueza cultural. Actualmente se cuenta con un registro de 4,264 bienes tangibles y 60 bienes intangibles que conforman el patrimonio nacional. Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura -UNESCO-, desde 1979 ha emitido 8 declaraciones de Patrimonio de la Humanidad en Guatemala.<sup>1</sup>

El turismo tiene muchas bondades, entre las cuales se puede destacar la sostenibilidad de sus operaciones, por ser considerada como una “industria verde”, además de ser un generador de divisas y dinamizador de la economía nacional. Como resultados a los esfuerzos interinstitucionales para este año se superó la proyección en cuanto a la recepción de más de 2,585,195 de visitantes no residentes y una estimación de ingresos de divisas por turismo de USD 1,261.0 millones de dólares. 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.

Para el cumplimiento de los objetivos institucionales y como mecanismo de articulación, el INGUAT tomó como instrumento de planificación territorial, el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS- y como parte importante de gestión,

---

<sup>1</sup> Ministerio de Cultura y Deportes

la Política General de Gobierno 2020-2024 que identifica las acciones estratégicas de turismo, en los pilares 1 “Economía, competitividad y prosperidad” y 5 “Relaciones con el Mundo”.

Lo anterior, hizo posible que el INGUAT, asumiera el liderazgo en proyectos que forman parte de esta memoria y que constituyó un trabajo conjunto interinstitucional e intersectorial, 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 2023.

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 de esta entidad, me complace presentar los logros más relevantes contenidos en la Memoria de Labores 2023. Agradecer la confianza depositada por el señor presidente de la República, Doctor Alejandro Giammattei para liderar esta institución y contribuir a la construcción de una Guatemala mejor.

Mi agradecimiento a las instituciones públicas y privadas que contribuyeron en los procesos liderados por el INGUAT, para la recuperación del turismo internacional y fomento del turismo nacional, en beneficio del desarrollo económico, social y cultural del país.

ARQUITECTA ANAYANSY RODRIGUEZ CASTILLO



## INTRODUCCIÓN

La presente memoria hace una descripción de aspectos fundamentales de la labor 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, Decreto 1701 del Congreso de la República y sus reformas, 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.

En este sentido, la Memoria de labores 2023 contiene los principales resultados institucionales obtenidos en el período de enero a diciembre del 2023, evidenciando el cumplimiento de compromisos nacionales e internacionales, incluyendo datos importantes de resultado por más de 2,585,195 de visitantes no residentes y una estimación de ingresos de divisas por turismo de USD 1261 millones de dólares.

Es importante indicar que a partir del 2020 y con los efectos que provocó el COVID-19 principalmente con la baja del turismo en Guatemala, dentro del proceso de resiliencia y a los esfuerzos institucionales en el 2023 vemos con satisfacción que el turismo superó las proyecciones de visitantes no residentes, con lo cual, 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 visitación a diferentes destinos y atractivos turísticos.

Este documento contiene de manera sucinta, información relevante de la diversidad de acciones, en la que se detallan las metas alcanzadas durante el 2023 a cargo de las Direcciones Administrativa Financiera, Mercadeo y Desarrollo del Producto Turístico que enfocaron los esfuerzos de acuerdo a sus competencias, al logro de los objetivos estratégicos y operativos. Asimismo, se han realizado acciones importantes para el fortalecimiento institucional, la mejora continua de la institución, la optimización de los recursos y la transparencia.

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 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* ubicado en Estanzuela, Zacapa.
- e. Centro Recreativo para rabejadores del INGUAT, ubicado en Sipacate, Escuintla.
- f. Oficinas Regionales y Subregionales, se ubican en:
  - i. Región Norte, cuenta con sede en la ciudad de Cobán, con cobertura para Alta Verapaz y Baja Verapaz.
    - a. Delegado Subregional encargado de los Departamentos de Alta Verapaz y Baja Verapaz.
    - b. Delegado Regional no hay figura en la Región Norte, solo de Subregional.
  - ii. Región Nororiental, cuenta con sede en Chiquimula, con cobertura para Chiquimula, Izabal, Zacapa y El Progreso.
    - a. Delegado Regional encargado de los Departamentos de Chiquimula y El Progreso.
    - b. Delegado Subregional de Izabal encargado del Departamento de Izabal (si cuenta con oficina).
    - c. Delegado Subregional de Zacapa encargado del Departamento Zacapa (no cuenta con oficina).
  - iii. Región Suroriente, cuenta con sede en Monterrico, Taxisco Santa Rosa, con cobertura para Santa Rosa, Jutiapa y Jalapa.

- a. Delegado Subregional (pendiente oficina); encargado de Santa Rosa, Jutiapa y Jalapa.
- iv. Región Central, cuenta con sede en la ciudad de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez, con cobertura para Sacatepéquez, Chimaltenango y Escuintla.
  - a. Delegado Regional encargado del Departamento de Sacatepéquez.
  - b. Delegado Subregional encargado del Departamento de Sacatepéquez.
  - c. Delegado Subregional encargado de los Departamentos Chimaltenango y Escuintla, con sede de Sacatepéquez.
- v. Región Suroccidental, cuenta con sede en la ciudad de Quetzaltenango, con cobertura para Quetzaltenango, Totonicapán, San Marcos, Retalhuleu, Sololá y Suchitepéquez.
  - a. Delegado Regional encargado de los Departamentos de Quetzaltenango, Totonicapán, San Marcos, Totonicapán, Retalhuleu, Sololá y Suchitepéquez.
- vi. Delegado Subregional encargado del Departamento de Xela con sede de Quetzaltenango.
  - a. Delegado Subregional encargado del Departamento de Totonicapán (no cuenta con oficina).
  - b. Delegado Subregional encargado del Departamento de San Marcos (si cuenta con oficina en Palacio Maya, San Marcos).
  - c. Delegado Subregional encargado de los Departamentos de Retalhuleu y Suchitepéquez (si cuenta con oficina).
  - d. Delegado Subregional encargado del Departamento de Sololá (si cuenta con oficina).
- vii. Región Noroccidente, cuenta con sede en Huehuetenango y cobertura para Huehuetenango y Quiché.
  - a. Delegado Subregional encargado de los Departamentos de Huehuetenango y Quiché. (no cuenta con oficina)
- viii. Región del Petén, cuenta con sede en la ciudad de Flores, Petén.
  - a. Delegado Regional encargado del Departamento de Petén.

## II. Visión, Misión, Valores y Principios

La visión y misión del INGUAT, se aprobó por medio del Acuerdo de Dirección General No. 117-2023-DG del 14 de abril 2023.

### 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 y privado del turismo, en beneficio de visitantes, prestadores de servicios y comunidades receptoras. Y nos regimos bajo los principios de confidencialidad, disciplina, eficiencia, equidad, imparcialidad, pertinencia cultural, probidad, veracidad y vocación de servicio.

### Visión

Para el 2030, el INGUAT se ha consolidado como el ente rector que fomenta y promueve el desarrollo y promoción turística del país, en articulación con las instituciones públicas y privadas, en el marco del Plan Maestro de Turismo vigente, en beneficio de la población guatemalteca.

### Valores

Honestidad



Responsabilidad



Respeto



Lealtad



Espíritu Positivo



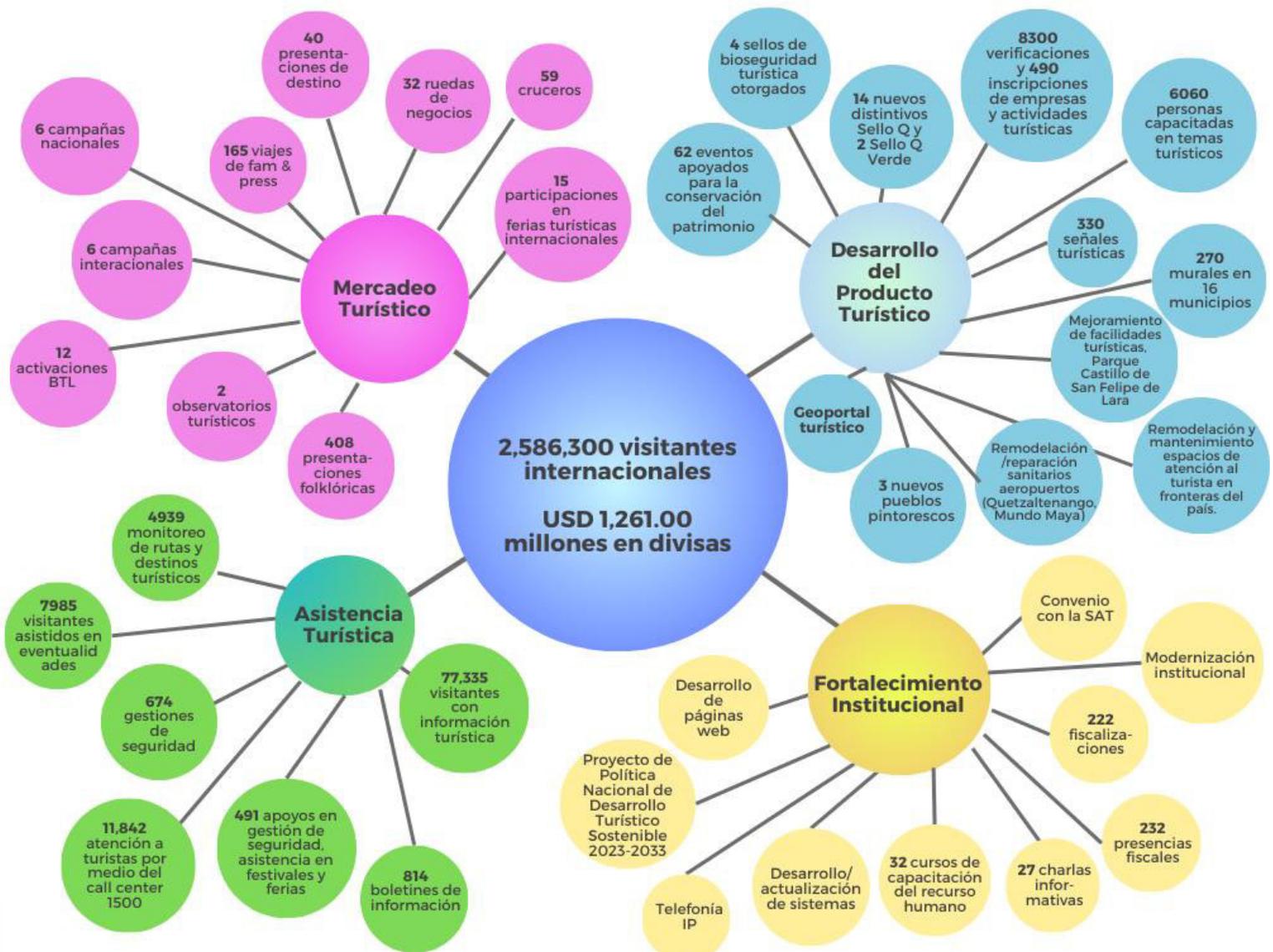


## Principios

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

## Capítulo II Resumen datos 2023

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 y Desarrollo del Producto Turístico, asistencia al turista y en el fortalecimiento y modernización institucional, a través de la Dirección Administrativa Financiera y consecuentemente, los resultados de visitantes internacionales, 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 2023

### 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 natural y cultural, la inversión, la calidad y la competitividad turística.

#### A. Mesas departamentales

Se realizaron 68 reuniones coordinadas por las Oficinas Regionales, en las mesas departamentales constituidas en Petén, Retalhuleu, Quetzaltenango, Sacatepéquez, Alta Verapaz, Chiquimula, Zacapa, Sololá, San Marcos, Totonicapán, Escuintla, Santa Rosa, Izabal, Huehuetenango, Chimaltenango y Quiché.

#### B. Seguimiento al Plan Maestro de Turismo Sostenible

La Unidad de Competitividad desarrolló instrumentos para el seguimiento del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 y la planificación de segmentos turísticos. Se elaboró el informe de seguimiento y estado de avance de las acciones responsabilidad del INGUAT.

### C. Desarrollo Turístico Sostenible

Como parte del fomento del desarrollo sostenible de la actividad turística, a través de la aplicación de buenas prácticas socioculturales, ambientales y económico empresariales, con base en los Criterios Globales de Turismo Sostenible, en 2023 se lograron los siguientes resultados.

- ◇ Patrimonio Natural:
  - Participación en la comisión técnica de la Mesa de Naturaleza para la acreditación por parte del INGUAT de guías de turísticos en aviturismo.
  - Apoyo técnico al Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- en la actualización de la guía de Viaje por las Áreas Protegidas de Guatemala.
  - Revisión y actualización del convenio de cooperación interinstitucional para la implementación del programa Registro Unificado de Visitantes -RUV- en el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP-, en coordinación con el CONAP y el Departamento de Investigación de Mercados del INGUAT.
  
- ◇ Proyecto “Lo Mío es Preservar los Bosques”: se iniciaron acciones en apoyo a la sostenibilidad de los

recursos naturales, por lo que, el INGUAT a través de la Sección de Patrimonio Natural, en alianza con comunidades, administración de sitios turísticos y sector privado, impulsó y coordinó la campaña de reforestación de 20,000 árboles.



Se cubrió un total de siete áreas con sitios de interés turístico: Semuc Champey, Parque Nacional Yaxha-Nakum-Naranjo, Parque Regional Municipal Chuiraxamoló, Parque Nacional Río Dulce, entre otros.

- ◇ Insumos de limpieza y bioseguridad: a través de las Oficinas Regionales, se hizo entrega de insumos de limpieza y bioseguridad a diferentes atractivos turísticos del país.

Para abordar de manera integral el desarrollo sostenible ambiental, sociocultural y económico de los territorios, se trabajó en conjunto con los actores del sector turístico instrumentos para el desarrollo sostenible de las actividades y servicios turísticos:

- ◇ Plan de Desarrollo Turístico de la Ciudad de Guatemala: se coordinó por medio de la sección de Estudios y Proyectos la

formulación del Plan de Desarrollo Turístico de la ciudad de Guatemala, con la participación de actores locales del sector público, privado y sociedad civil organizada que tienen relación con la actividad turística y el patrimonio cultural y natural de la ciudad, para asegurar la alineación de recursos hacia un mismo objetivo y con un enfoque sustentable.



- ◇ Plan Estratégico de Turismo Rural y Comunitario: el INGUAT como ente rector, apoyó a la red de empresarios y comunidades de turismo para fortalecer la planificación turística del país, a través del diseño de este plan, que analiza retos y oportunidades del turismo rural y comunitario, así como de las buenas prácticas a nivel latinoamericano y nacional, para identificar y abordar las temáticas y acciones prioritarias que contribuyan a disminuir las brechas de desarrollo y promoción, así como impulsar acciones clave para su mejora y contribuir al posicionamiento de Guatemala como un destino turístico con altos valores en lo rural y en la gestión comunitaria.
- ◇ Seguimiento a planes de desarrollo turístico municipal: las oficinas

regionales, realizaron cuatro talleres de seguimiento a dos planes de Petén, para impulsar el desarrollo, fortalecimiento, promoción, seguimiento y evaluación de las hojas de ruta establecidas.

Para promover el turismo accesible y facilitar el acceso al turismo a personas con discapacidad, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- ◇ Cena de los sentidos, en el cual participaron 75 empresarios acreedores del Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q, Sello Q Verde y Sello SICCS, con el objetivo de sensibilizar al empresario en cuanto a los servicios inclusivos para personas con discapacidad.
- ◇ Se realizó el primer Diplomado de Servicios Inclusivos en la Industria el Turismo, el cual fue culminado por 14 estudiantes.

#### D. Consolidación y diversificación de la oferta turística

**Productos y rutas turísticas:** las Oficinas Regionales a través de sus delegados y subdelegados, coordinaron el desarrollo de los siguientes productos a nivel territorial:

- ◇ Sacatepéquez
  - Sacatepéquez Verde: circuito de 5 parques ecológicos alrededor de Antigua Guatemala
- ◇ Petén.
  - Guion turístico del río La Pasión “El Camino del Chaac”.
  - Puesta en valor del casco urbano del municipio de San Andrés.

- Guion turístico, La Ruta al Inframundo Maya.
- Guía de restaurantes de la Isla de Flores.
- Los Cielos de Tikal.
- ◇ Retalhuleu
  - Festival Gastronómico y Cultural Xampel.
- ◇ Chimaltenango
  - Ruta de la Miel en San Pedro Yepocapa.
- ◇ Baja Verapaz
  - Ruta Turística San Jerónimo.
- ◇ Totonicapán
  - Ruta Turística Binem Xol.
- ◇ Quetzaltenango
  - Ruta I-9 Bici turismo.
  - Ruta del Chocolate – Xela.
- ◇ Huehuetenango
  - Guía Gastronómica “Recetas de Huehuetenango”.

#### Estudios y ejecución de proyectos relacionados a la puesta en valor del patrimonio natural y cultural:

Se culminaron los siguientes proyectos:

- ◇ Mejoramiento de facilidades turísticas, a través de la remodelación del mirador en el Castillo de San Felipe de Lara.



- ◆ Mantenimiento para espacios de atención al turista en las siguientes fronteras: Valle Nuevo, Melchor de Mencos, San Cristóbal, La Ermita, Pedro de Alvarado, El Carmen y La Mesilla.

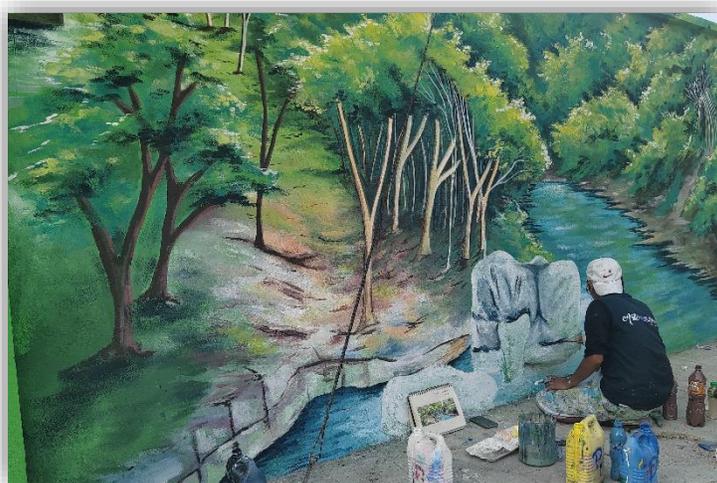


- ◆ Remodelación de sanitarios en los aeropuertos de Los Altos, Quetzaltenango y Mundo Maya, Petén.
- ◆ Implementación de rampas para acceso universal en el Mercado de Artesanías, zona 13, ciudad de Guatemala.
- ◆ Mantenimiento de bodega y área de atención al turista en la terminal de cruceros Puerto Quetzal.
- ◆ Mantenimiento y reparación de rampas para accesibilidad universal en terminal de cruceros, Puerto Santo Tomas de Castilla.
- ◆ Reparación de vallas viales en Mercado de Artesanías, San Juan del Obispo, Santa Catarina Palopó, ciudad de Quetzaltenango, San José Petén y Kaminal Juyu.

Además, se trabajaron los siguientes proyectos de mejora a instalaciones del INGUAT:

- ◆ Mantenimiento de palma en el Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT -CRI-.
- ◆ Remodelación para cabina de audio en el 4.º piso del edificio del INGUAT.

**Proyecto “Arte y turismo, un país con más color”:** se elaboraron 270 murales a nivel nacional. Esta actividad además de fortalecer la identidad de los pobladores y mejorar espacios públicos, brinda a los artistas un beneficio económico y la oportunidad para dar a conocer su arte y creatividad.



**Pueblos Pintorescos:** el INGUAT, en conjunto con las municipalidades, realizó visitas de supervisión y verificación de avances de hoja de ruta. Como resultado se hizo la entrega del distintivo oficial a cuatro de los nueve pueblos nominados, por lo cual se cuenta a la fecha con cinco Pueblos Pintorescos a nivel nacional.

A solicitud de la municipalidad de San José, Petén, se realizó una visita técnica, recorrido y elaboración de hoja de ruta, para proceder

a la nominación de este municipio, el cual es el 10.º pueblo nominado para alcanzar dicho distintivo.



**Geoportal turístico:** se ingresaron 200 geodatos, con sus respectivos atributos, a través del Sistema de Información Geográfico Turístico -SIGTUR- para el fortalecimiento del Geoportal Turístico. Este proceso implica el ingreso y actualización continua de información georreferenciada de los sitios de interés turístico y servicios en los diferentes catálogos, así como las empresas turísticas debidamente registradas, empresas con sello de calidad turística, datos estadísticos institucionales (encuestas) y rutas turísticas, entre otros.

### Guías y mapas turísticos

- ◇ Se actualizó la “Guía de Espeleoturismo de Guatemala”, con el propósito de innovar la oferta turística del segmento de aventura. Esta es una importante herramienta para los viajeros que gustan de experimentar la adrenalina de ingresar y recorrer cuevas ubicadas en los destinos turísticos del país.
- ◇ Se elaboró la “Guía para la elaboración y diseño de rutas turísticas”, que se basa

en un modelo de gestión con criterios técnicos. Este planteamiento metodológico tiene como objetivo, guiar al usuario (interno o externo) en los aspectos esenciales que se deben considerar al momento de diseñar una ruta turística

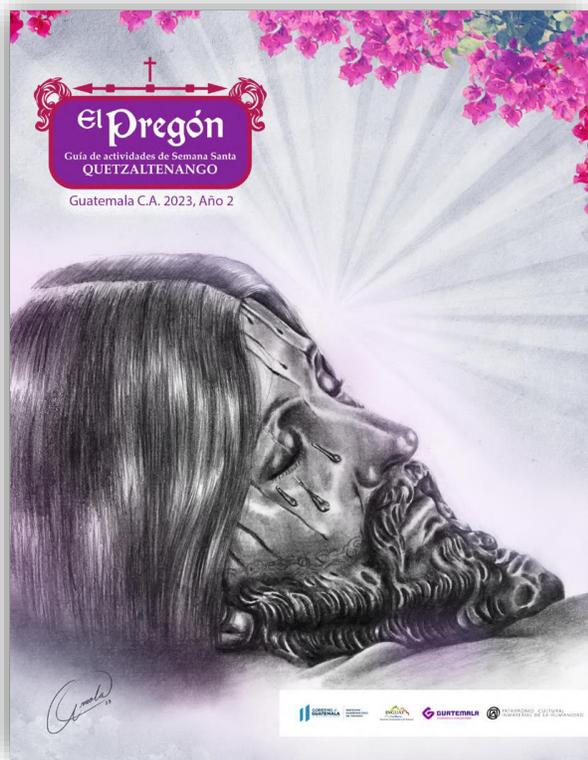
- ◇ Se actualizaron los mapas de las guías turísticas de los departamentos con sus respectivos cascos urbanos:
  - Baja Verapaz: Salamá y Rabinal.
  - Chimaltenango: cabecera departamental y San Juan Comalapa.
  - Escuintla: cabecera departamental.

**Desarrollo de segmentos turísticos:** se trabajó en diversas actividades para el desarrollo de dos segmentos priorizados: turismo astronómico y turismo religioso.

- ◇ Turismo astronómico:
  - Plan Estratégico para el Desarrollo Sostenible del Turismo Astronómico 2024-2030, se formuló en coordinación con la mesa de naturaleza, en el cual se contemplan acciones para los próximos siete años y de las cuáles en el 2023 ya se tuvieron avances.
  - Manual de Buenas prácticas de turismo astronómico.
  - Calendario astronómico 2024.

- ◇ **Turismo Religioso:** en el marco de la denominación de la Semana Santa de Guatemala como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad, y aprovechar el auge de visitantes con motivos religiosos, se realizaron acciones para el desarrollo de mismo, entre ellas:

- Plan Estratégico de Turismo Religioso 2024-2030, elaborado en coordinación con los actores del sector turístico religioso.
- Se elaboró la guía digital de Semana Santa “El Pregón”, en los siguientes destinos: ciudad de Guatemala, Antigua Guatemala, Quetzaltenango, Totonicapán y Alta Verapaz.



- Se hizo entrega de reconocimientos a las consagradas imágenes de: Señor Sepultado de Santo Domingo, Señor Sepultado de la Recolección y Virgen de la Soledad de la Recolección.



- Cuaresma y Semana Santa: se brindó apoyo logístico y económico para las siguientes actividades:
- Talleres de elaboración de alfombras en Antigua Guatemala, Quetzaltenango y Huehuetenango.
- Impresión de afiches de Semana Santa el Pregón 2023.
- Impresión de material para la hermandad de Jesús Nazareno de la Caída, Aldea San Bartolomé Becerra, Antigua Guatemala.
- Exposición de túnicas de la Hermandad Justo Juez de Quetzaltenango.
- Alquiler de pantalla para proyectar el solemne acto del descendimiento del Señor sepultado del templo de la Recolección en el Centro Histórico de la ciudad de Guatemala.

### **Puesta en valor del patrimonio cultural del país**

Se contribuyó con la puesta en valor de los destinos, atractivos y recursos turísticos a través del apoyo económico para eventos culturales como festivales, ferias patronales, fiestas de independencia, animación cultural,

presentaciones artísticas, visitas a talleres artesanales, gastronomía, recuperación de danzas tradicionales, entre otros, a través de la coordinación de la Sección de Patrimonio Cultura con grupos organizados que contribuyen a la puesta en valor del patrimonio cultural de la nación. Entre los que destacan:

- ◇ Actividades culturales en Antigua Guatemala: festivales gastronómicos, Cuaresma y Semana Santa, recorridos, presentaciones artísticas, entre otras.
- ◇ Feria titular y patronal, celebración del Día de los Santos, cambio de cofradías, Semana Santa, entre otras, en Chichicastenango.
- ◇ Festival del Equinoccio de Primavera de Uaxactún, Petén.
- ◇ 26 festival del Centro Histórico de la ciudad de Guatemala.
- ◇ Festival de Barriletes Gigantes de Santiago Sacatepéquez.
- ◇ Festival Folklórico de la Región Chortí (Jocotán, Camotán, San Juan la Ermita y Olopa).
- ◇ Feria Alimentaria y Congreso de Turismo Gastronómico.

- ◇ Festival Folklórico Zoel Valdez.
- ◇ Festival de las Flores, en Antigua Guatemala, con la decoración de monumentos del lugar, que solicitó la asociación del festival.



- ◇ Festival cultural y gastronómico Expo Huehue.
- ◇ Festividades en honor a la Virgen de la Asunción, patrona de la ciudad de Guatemala.

Otras actividades culturales apoyadas:

- ◇ Reparación de instrumentos de percusión garífuna para Livingston
- ◇ Trajes de danza para los integrantes de la Orquesta de Percusión Garífuna y danza Yankunú, del departamento de Izabal.
- ◇ Trajes de morería para grupos de danza folclórica del departamento de Huehuetenango.



- ◇ Acompañamiento técnico para el desarrollo de producto turístico en Tak'alik Ab'aj, Retalhuleu y en el Parque Cerrito del Carmen, ciudad de Guatemala.
- ◇ Gestión en espacios culturales para llevar a cabo la exposición Arte y Turismo en el Centro Histórico.
- ◇ Entre otras.

Por medio de las Oficinas Regionales se realizaron 43 eventos con el fin de promover y dar valor a las tradiciones, cultura, gastronomía y artesanía de los territorios como un complemento a la diversificación de la oferta turística existente, lo cual contribuyó a dinamizar la economía local.

- ◇ Festival de Artesanos en Alta Verapaz.
- ◇ Festival del Pepián en Chimaltenango.



- ◇ Paseo Artesanal en Chiquimula.
- ◇ Festival de la Cultura Poqoman en Escuintla.
- ◇ Festival de Pan y Miel en Huehuetenango.
- ◇ Casa de las Leyendas en Quetzaltenango.
- ◇ Feria Intermunicipal de Turismo en Petén.
- ◇ Festival de la Manzana en Quiché.

- ◇ Festival Cultural Tujil en San Marcos.
- ◇ Festival del Café en Sololá.
- ◇ Festival del Mango en Zacapa.
- ◇ Conmemoración del Día Mundial del Turismo: se conmemoró este día en el interior del país, bajo el lema de “Turismo e Inversiones Verdes”, con actividades importantes:
  - Jornada de capacitación, recorrido turístico, Taller y Festival Artesanal en Alta Verapaz.
  - Jornada de capacitación y Festival Cultural en Chimaltenango.
  - Encuentro estudiantil y recorrido guiado en el Parque Arqueológico Nacional Tak'alik Ab'aj en Retalhuleu.
  - Gira a parques ecoturísticos en Sacatepéquez.
  - Conversatorio y recorrido experiencial en Sololá.
  - Conversatorio y Festival Marquense en San Marcos.
  - Ciclo de conferencias y Feria Informativa en Huehuetenango.
  - Jornada de capacitación y actividad denominada “Una Noche en el Museo de Paleontología e Historia Ing. Roberto Woolfolk Saravia” en Zacapa, con la participación de personas de los departamentos de Izabal y Chiquimula.
  - Avistamiento de aves en el Cerro El Baúl.
  - Jornada de capacitación y presentación de artesanos chocolateros en Quetzaltenango.
  - Jornada de capacitación y visita a atractivo turístico emergente en Petén
  - Conversatorio y recorrido a Cuevas de San Miguel en Totonicapán.

## Registro y Verificación de Servicios Turísticos

- ◇ Se inscribieron en los registros del INGUAT a 490 empresas y actividades turísticas, el 51% corresponde a establecimientos de hospedaje, 35% a guías de turistas y 14% corresponden a las agencias de viajes.
- ◇ Se realizaron 8300 verificaciones de empresas y actividades turísticas en los departamentos de la República de Guatemala.
- ◇ Se trasladaron 1203 actas a través de providencias con expedientes formados a propietarios de empresas turísticas por infracciones a la Ley Orgánica del INGUAT y sus Reglamentos.
- ◇ Se finalizó la revisión del proyecto de reformas al Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, asimismo se elaboró la opinión técnica y la exposición de motivos por parte del Departamento de Fomento Turístico y la Sección de Registro y Verificación de Servicios Turísticos.

## E. Centro de Documentación e Información Turística -CEDITUR-

Con el propósito de contribuir a fortalecer la imagen de la institución y facilitar a los usuarios la información que requieren, las unidades de Biblioteca y Sección de Archivo realizaron las siguientes actividades:

- ◇ Se atendieron 84,000 usuarios virtuales, interesados en la consulta de material relacionado con turismo en Guatemala y temas afines, así como

redireccionamiento a otras fuentes de información, por medio de la página web de la institución <http://biblioteca.inguat.gob.gt/library>.

- ◇ Como servicio adicional para el personal interno de la institución, se habilitó el enlace <http://biblioteca/omecka-s> que permite acceder a la Biblioteca Digital del INGUAT y visualizar, consultar y descargar documentos institucionales producidos a través de los años.
- ◇ En la sala de lectura de la biblioteca, se atendieron 850 usuarios presenciales.
- ◇ Se realizó el proceso de compra de 780 libros y documentos destinados a las distintas bibliotecas de la institución: sede central, Antigua Guatemala, Petén, Quetzaltenango, Panajachel Cobán e Izabal.
- ◇ A través del Acuerdo de Dirección General No. 223-2023-DG del 21 de julio 2023, se aprobó la versión 1 de los procedimientos de biblioteca “Procedimiento de servicio de préstamo externo de material bibliográfico, Código MP-BIBL-01” y “Procedimiento de atención a usuarios en sala de lectura, Código MP-BIBL-02”.

## F. Competitividad Turística

### Formación Turística

Se llevaron a cabo 170 eventos de capacitación, los cuales beneficiaron a 6060 personas, entre los cursos brindados:

- ◇ Astronomía Cultural Maya enfocada al turismo, con la participación de 46 personas en Petén y ciudad de Guatemala.
- ◇ Diplomado en servicios inclusivos en la industria del turismo, 43 personas.
- ◇ Carrera de Guía Comunitario de Turistas en Ciudad Vieja, Sacatepéquez; Flores,

Petén; San José, Petén y Livingston, Izabal, 63 personas.

- ◇ Carrera de Guía Local de Turistas en Jutiapa y Flores, Petén, 43 personas.
- ◇ Cursos de inglés al sector turístico de Quetzaltenango, Flores, Petén; División de Seguridad Turística -DISETUR- en Sacatepéquez y a la Fiscalía de Delitos Contra Turistas Extranjeros del Ministerio Público, 92 personas.
- ◇ Ciclo de capacitaciones para Guías de Turistas en: Antigua Guatemala, Sacatepéquez; San Vicente Pacaya, Escuintla; Petén, Flores y Panajachel, Sololá, se obtuvo un total de 220 guías de turistas capacitados.
- ◇ Curso de Discapacidad e Introducción al Lenguaje de Señas, 44 personas en Petén.
- ◇ Plataforma E-Learning del INGUAT, 1843 personas se asignaron cursos.
- ◇ Entre otros.

### Calidad y Sostenibilidad Turística

- ◇ Se llevó a cabo la entrega de Distintivos de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q, Sello Q Verde y SICCS, en la que se otorgaron:
  - Sellos Q: 13 para nuevas empresas y 50 recertificaciones.



- Sellos Q Verde: dos nuevas áreas protegidas y tres recertificaciones
- Sellos SICCS: 14 para nuevas empresas y 25 recertificaciones.
- ◇ Proceso de acreditación en la norma ISO/IEC 17020:2012 de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística:
  - Se llevó a cabo el desarrollo y la elaboración de la documentación técnica requerida con fines para la acreditación.
  - Se realizó capacitación de la Norma ISO/IEC 17020:2012, en la cual participaron 25 técnicos de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística con el objetivo de implementar mejoras al sistema de gestión respecto al procedimiento del Sello Q.
  - En noviembre se llevó a cabo la verificación inicial para la acreditación del organismo de inspección de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística del INGUAT, como resultado se trabaja en un plan de acción para presentar a revisión como paso final para obtener la acreditación ISO/IEC 17020-2012.
- ◇ Capacitación y acciones de fortalecimiento a la Calidad y Sostenibilidad:
  - Capacitación a 17 auditores externos y cinco técnicos de la unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística en temas de fundamentos básicos de mecánica automotriz, conducción asertiva de vehículo de transporte de carga y pasajero, procedimiento general para la verificación de habitación de hotel, manejo de equipos para la medición de temperatura en

cocina, métodos y procedimientos para la utilización del equipo de limpieza y lectura de la etiqueta de productos.

- Se formaron 21 auditores internos en la ISO45001:2018 “Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo”.
- Se realizaron 283 socializaciones de los distintivos de calidad y sostenibilidad turística por medio de las redes sociales del INGUAT y correos electrónicos masivos para todas las empresas que solicitan adherirse al proceso.

**Intercambios de experiencias:** se realizaron 21 intercambios de experiencias de las oficinas municipales de turismo, sector turístico organizado y comunitario entre los departamentos, para generar espacios de aprendizaje en relación con la organización de propuestas para la gestión, planificación e implementación de planteamientos estratégicos para el desarrollo sostenible del territorio desde el ámbito turístico con los territorios.

**Señalización turística:**

Con el fin de informar y orientar a los visitantes hacia y en los diversos lugares de interés turístico del país, se instalaron o se dio mantenimiento a 330 señales, distribuidas de la siguiente manera:

- ◇ Alta Verapaz: 16 señales para el Parque Nacional Grutas de Lanquín.
- ◇ Baja Verapaz: 12 rótulos para atractivos turísticos en San Jerónimo.
- ◇ Chimaltenango: letras emblemáticas “Casa del Turista”.
- ◇ Chiquimula: letras emblemáticas para parque central en Camotán.
- ◇ Escuintla; 30 señales para playas en Puerto San José y letras emblemáticas

“GUATEMALA” para la terminal de cruceros, Puerto Quetzal.



- ◇ Guatemala: 15 señales para el parque ecológico La Asunción y Kanajuyú, ciudad de Guatemala, 18 señales para el parque ecológico Paseo del Lago, Villa Nueva, 12 señales para el parque ecológico Salayá, Mixco y 24 señales para el parque Cerrito del Carmen, ciudad de Guatemala.
- ◇ Huehuetenango: ocho señales para atractivos turísticos en Nentón.
- ◇ Izabal: 39 señales en el Castillo de San Felipe de Lara.



- ◇ Petén: cinco señales para Poptún, letras emblemáticas “Mundo Maya”, Flores y 33 señales para San Andrés.
- ◇ Quetzaltenango: 47 señales para Ruta 19.
- ◇ Retalhuleu: 15 señales en el Centro Histórico y 34 señales para Parque Arqueológico Nacional Tak'alik ab'aj.
- ◇ San Marcos: letras emblemáticas Refugio del Quetzal y seis señales para San Rafael Pie de la Cuesta.
- ◇ Sololá: 10 señales para el Parque Nacional Laguna El Pino, Barberena y una señal para la aldea Pacoc, San Lucas Tolimán.
- ◇ Zacapa: letras emblemáticas Museo de Estanzuela.



**Diseños arquitectónicos y planificación de proyectos turísticos:** se elaboraron los siguientes:

- ◇ Diseño y planificación del proyecto para “Revitalización de la playa pública Orantes, Villa Canales, Guatemala”.
- ◇ Diseño y planificación del nuevo “Centro de visitantes del Parque Nacional Laguna Lachuá, Alta Verapaz”.
- ◇ Maqueta volumétrica del “Parque Arqueológico Ceibal, Petén”.

- ◇ Maqueta volumétrica del stand de la Feria Internacional de Turismo -FITUR- 2023, Madrid, España.

**Supervisión de proyectos:** se realizaron los proyectos detallados a continuación:

- ◇ Plan Maestro de Rutas Ciclo Turísticas en el Municipio de Flores, Petén, que destaca las siguientes rutas:
- ◇ Cálculo hidráulico e hidrosanitario del proyecto Mercado de Artesanías zona 13
- ◇ Estudio Topográfico en proyecto Rancho Nimajay en La Antigua Guatemala

**Innovación turística:**

- ◇ Metodología para impulso de la innovación:
  - Actividades de sensibilización y capacitación: cápsulas/videos: “¿Por qué es necesaria la innovación?”, “La cultura de la Innovación”, “El Equipo de agentes de innovación”, “Importancia de la Innovación y Cultura innovadora”, “El Buen uso del Chat GPT como herramienta de apoyo para aumentar la productividad”; visita a Campus TEC (empresa de innovación y tecnología).
  - Creación del Comité de “Agentes de Innovación” conformado por 13 personas de distintas áreas, unidades y departamentos.
- ◇ Se brindó asistencia técnica en la elaboración de documentos estratégicos y metodológicos de innovación:
  - Tendencias turísticas 2023.
  - *Best Tourism Villages 2023*, postulación de 5 destinos turísticos del país.
  - Nómadas digitales.
  - Turismo regenerativo.

- Estrategias de innovación turística desde el sector público.
- Retos del turismo social
- Importancia de un destino turístico inteligente.
- Recomendaciones generales para prestadores de servicios turísticos para mejorar la atención hacia las personas con discapacidad”.

## **G. Gestión de cooperación y relación con organismos nacionales e internacionales**

- ◇ Se participó en reuniones y comisiones de trabajo a nivel regional, departamental y municipal:
  - Consejo Regional de Desarrollo Urbano y Rural -COREDUR-.
  - Consejo Departamental de Desarrollo -CODEDE-.
  - Unidad Técnica Departamental -UTD-.
  - Comisión de Desarrollo Económico, Competitividad y Empleo Digno -CODECED-.
  - Comisión Departamental de Medio Ambiente -CODEMA-.
  - Comisión Departamental de Migración.
  - Consejo Municipal de Desarrollo Urbano y Rural -COMUDE-.
  - Comisión de Fomento Económico, Turismo, Ambiente y Recursos Naturales -COFETARN-.
- ◇ Mesas técnicas regionales desde el ámbito de competencia institucional: los delegados regionales, asesoraron, participaron y brindaron apoyo a las siguientes instancias:
  - Mesa Departamental de Competitividad.

- Mesa Departamental de Empleo y Discapacidad.
- Coordinación Ejecutiva de la Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca del Lago de Atitlán y su Entorno -AMSCLAE-, Sololá.
- Comité de Coordinación de la Reserva de la Biósfera Maya, Petén.
- Consejo Consultivo del Parque Nacional Yaxhá-Nakun-Naranjo, Petén.
- Mesa Técnica del Parque Nacional Yaxhá-Nakun-Naranjo, Petén.
- Comité Administrativo del Parque Nacional Mirador Rio Azul y Biotopo Protegido Naachtún Dos Lagunas, Petén.
- Consejo de Administración y Comité Técnico Asesor de la Autoridad para el Manejo y Desarrollo Sostenible de la Cuenca del Lago Petén Itzá, Petén.
- Consejo Directivo del Monumento Natural Semuc Champey, Alta Verapaz.
- Mesa Transfronteriza de Huehuetenango y Comitán, Chiapas; Huehuetenango.
- Se realizaron 12 reuniones/talleres con los diferentes coordinadores de las Oficinas Municipales de Turismo de los departamentos de Petén, Quetzaltenango, San Marcos, Sololá y Zacapa, para brindarles apoyo y fortalecimiento como parte de la consolidación de la actividad turística como eje articulador del desarrollo económico y social de los territorios, de forma que contribuya

- a generar las condiciones de competitividad local.
- Acompañamiento y participación en reuniones para dar seguimiento a las acciones de la Política Pública de Resarcimiento a las Comunidades Vulneradas en la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy.
- ◇ Mesas técnicas a nivel nacional: con la participación de personal técnico de diferentes áreas, se apoyó en las siguientes mesas técnicas de trabajo convocadas por las entidades coordinadoras:
  - Mesa de apoyo técnico para Informe del Diálogo Constructivo Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, por sus siglas en inglés -CEDAW- coordinada por la Secretaría Presidencial de la Mujer.
  - Mesa técnica para el desarrollo rural con enfoque de género y pueblos, liderada por el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA-.
  - Mesa de desarrollo científico, tecnológico y de innovación liderada por la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología -SENACYT-.
  - Red de Turismo Rural liderada por La Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA-.
  - Mesa de Coordinación interinstitucional para la Elaboración de Informes de Estado, sobre derechos de los Pueblos Indígenas, lucha contra el racismo y la discriminación racial, ante mecanismos internacionales supervisores de derechos humanos liderada por la Comisión Presidencial Contra la Discriminación y el Racismo Contra los Pueblos Indígenas en Guatemala -CODISRA-.
  - Participación en mesa coordinada por el Ministerio de Economía -MINECO- para elaborar la Estrategia Nacional de Propiedad Intelectual de Gastronomía y Turismo ONPI.
  - Mesa Nacional contra la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes -MENACESNNA-, en viajes y turismo.
  - Comité Organizador del Congreso Nacional de la Calidad.
  - Mesa técnica Sello Q Verde.
  - Comité de Normalización de Turismo #188.
  - Comité Técnico de Certificación SICCS.
- ◇ Organismos Regionales e Internacionales: este año el INGUAT continuó fortaleciendo acciones de desarrollo y promoción turística de la región, a través de la participación en las siguientes instancias de las que forma parte:
  - Agencia de Promoción Turística de Centroamérica -CATA-.
  - Asociación de Estados del Caribe -AEC-.
  - Comité de Calidad y Sostenibilidad Turística de Centroamérica -CCASTUR-.
  - Comisión Interamericana de Turismo -CITUR-, de la Organización de Estados Americanos -OEA-.

- Grupo de Acción Regional de las Américas -GARA-.
  - Organización Internacional de Turismo Social -OITS-.
  - Organización Mundo Maya -OMM-.
  - Organización Mundial del Turismo -OMT-.
  - Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA-.
- ◇ Cooperación internacional: la Unidad de Cooperación Internacional, elaboró una matriz con la cual se lleva el registro, seguimiento y monitoreo de la cooperación y asistencia técnica según las distintas modalidades y tipos de cooperación para el desarrollo: Norte-Sur (técnica, financiera, en especie); Sur-Sur (bilateral, triangular, regional); y otras modalidades (humanitaria, alianzas para el desarrollo).

También se llevó el registro de 17 opiniones técnicas a diferentes instrumentos de cooperación tanto con entidades nacionales como internacionales.

Se gestionó y logró la aprobación de los siguientes proyectos de Cooperación Sur-Sur:

- Proyecto de Cooperación con Ecuador - Calidad y Sostenibilidad:

- se enfoca en el intercambio de experiencias del Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística, Sello Q y Sello Q verde, por medio de la comisión mixta entre la República de Ecuador y la República de Guatemala.
- Proyecto con República Dominicana y GIZ – Prácticas innovadoras de turismo sostenible: se concretó y se encuentra en ejecución el proyecto GTM-RD-DEU “Desarrollo e implementación de prácticas innovadoras de turismo sostenible y resiliente en Guatemala y República Dominicana” financiado por el Fondo Regional para la Cooperación Triangular con socios de América Latina y el Caribe del Ministerio Federal Alemán de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ)/ *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit* (GIZ).
- Proyecto de Cooperación con El Salvador – Eventos Deportivos: comprende acciones para el desarrollo de eventos deportivos para el posicionamiento turístico entre el INGUAT y el Ministerio de Turismo de El Salvador, a través de la Agencia de El Salvador para la Cooperación Internacional.

## II. Mercadeo Turístico

### A. Promoción y Publicidad Turística

Con el propósito de 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, se realizaron acciones de promoción y publicidad, entre ellas:

**Campañas de publicidad nacional:** desempeñan un papel significativo en el fomento del turismo interno a los distintos departamentos de Guatemala, por ello, se promovió activamente la visita de los guatemaltecos a diferentes destinos y atractivos turísticos, mediante la diversificación de la oferta turística a través de medios impresos, radio, televisión y publicidad exterior digital, en los cuales se llevaron a cabo las siguientes campañas: Viajando x Guate (alcance 5,543,670), Disfruta tu tierra (alcance 77,900,705), Fiestas agostinas (alcance 18,491,559), Lo Mío es Guate (alcance 123,143,048), Los destinos de mi Guate (alcance 626,434) y Guatemala está para Ti.

Esta estrategia promocional está orientada a despertar el interés de los ciudadanos para explorar los destinos y atractivos turísticos que ofrece Guatemala. La importancia de estas campañas radica en varios aspectos fundamentales:

- ◇ Ayudan a crear conciencia sobre los diversos atractivos y destinos turísticos que el país ofrece.
- ◇ Fomentar el sentimiento de pertenencia e identidad nacional.
- ◇ Promover un impacto positivo en la economía con el turismo nacional.



**Campañas de publicidad internacional:** desempeñan un papel esencial en la promoción del turismo para atraer visitantes de todo el mundo. Estas campañas impulsan la economía local, contribuyen al posicionamiento de Guatemala y a la promoción de la diversidad cultural.

Dentro de las funciones del INGUAT está la promoción de Guatemala como destino turístico a nivel internacional, y con el propósito de fortalecer y expandir el posicionamiento de la marca país y atraer a visitantes extranjeros, se realizaron seis campañas:

- ◇ Se finalizó la campaña (2022-2023) "Guatemala la Cultura de América", en Qatar, España, Alemania, Italia, Francia, Reino Unido, República Dominicana, El Salvador y Costa Rica, a través de

medios digitales y exteriores (alcance estimado 25,969,580).

- ◇ Campaña de verano / Semana Santa versiones “Ven y descubre Guatemala Asombrosa e Imparable”, “Guatemala mi nuevo destino”, y “Guatemala es otro Mundo / *A Whole New World to Discover*” en España, Alemania, Reino Unido, República Dominicana, Costa Rica, El Salvador, Canadá, Estados Unidos y México. Se utilizó medios digitales, exteriores, impresos, radio y televisión digital (alcance estimado 30,100,815).
- ◇ Campaña de medio año versiones “Whatemala” y “Guatemala es nuestra tierra” en El Salvador, Canadá, Estados Unidos y México. Por medios digitales, televisión digital, exteriores, televisión y radio (alcance estimado 20,549,034).



- ◇ Guatemala Asombrosa en América, El Caribe y Europa. A través de medios de publicidad a bordo y digitales (alcance estimado 58,480,000).
- ◇ Fiestas agostinas en El Salvador, en televisión y radio (alcance estimado 7,958,500).
- ◇ Fin de año “Explórala más de cerca / *Take a closer look*” en América, Estados Unidos, República Dominicana, El Salvador, Costa Rica, España, Italia,

Alemania, Francia, Reino Unido, Japón y Taiwán. Por medios digitales, impresos y exteriores (alcance estimado 61,700,000).

Esta estrategia permitió visibilizar la oferta turística, tradiciones, gastronomía, cultura y los más de 3000 años de historia, especialmente en los mercados prioritarios según el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.

**Ferias internacionales:** se participó en 15 ferias como una estrategia fundamental para el turismo, en estos eventos se reunieron viajeros, agentes de viajes, turoperadores y medios de comunicación de todo el mundo, se dio una interacción directa con profesionales del turismo y visitantes potenciales, además, al participar en las ferias, se obtuvo retroalimentación, necesidades y expectativas del público internacional, promoción y comercialización del destino Guatemala y nuevas tendencias de mercado y se brindó la oportunidad a empresarios del sector turístico del país de ofrecer sus productos y/o servicios.

Todas las ferias estaban dirigidas a un segmento en específico. Se participaron en nueve ferias del segmento *tour & travel*, tres ferias de cruceros, dos de MICE y una de aviturismo; con la participación total de 100 empresarios guatemaltecos.

Esta fue la primera vez que Guatemala participó como país socio en la edición 43 de la FITUR, en Madrid, España, en un trabajo conjunto entre el sector público y privado. Guatemala se convirtió en el primer país centroamericano en figurar como el centro de la atención del recinto ferial madrileño, ser país socio constituye una plataforma internacional que mostró a Guatemala como

“Asombrosa e Imparable”, ya que con esta colaboración el país como destino destacó durante la celebración de la feria.

Guatemala recibió el premio al mejor stand en la categoría “Países y Regiones”, con un diseño arquitectónico contemporáneo que refrescó la imagen del país, evocando las aspiraciones a futuro sin desvincularse de sus raíces. Asimismo, dentro de la feria se participó en la firma de convenios como la adhesión al Código Internacional de Protección a Turistas que impulsa la OMT.



Dentro del stand se realizaron actividades como degustaciones de café por Guatemalan Coffees, ron guatemalteco y gastronomía con demostraciones culinarias a cargo del reconocido Chef Sergio Díaz, con un alcance de 9000 personas. También se tuvo la experiencia de realidad virtual, que permitió que aproximadamente 1500 personas conocieran el paisaje y los sonidos de los principales destinos turísticos del país y se realizaron 76 presentaciones culturales dentro del recinto ferial y fuera de él.

Durante cinco días la entrada del recinto ferial de FITUR lució los maravillosos

destinos de Guatemala Asombrosa e Imparable, así como en pantallas y vallas de Madrid se exhibió la riqueza natural y cultural del país. 75 taxis y 10 buses decorados con diferentes atractivos turísticos, recorrieron las principales calles de Madrid, lo que permitió tener un alcance de 18 millones de personas.



**Espectáculos:** con el fin de dar a conocer la cultura del país por medio de actividades de proyección folclórica (danza, música y textiles de distintas etnias de Guatemala), el INGUAT cuenta con el Ballet folclórico, Marimba de conciertos y Trajes regionales que hicieron gala en diferentes interpretaciones a nivel nacional e internacional; en el 2023 realizaron 408 presentaciones culturales.

Se llevó a cabo una Temporada de Ballet 2023, evento que honró la riqueza cultural de Guatemala, a través de seis presentaciones con danzas folclóricas, marimba y trajes regionales, con colores y narrativas ancestrales, provenientes de historias arraigadas en la diversidad cultural. Cinco presentaciones se realizaron en el en la Gran Sala Efraín Recinos y Teatro de Cámara Hugo Carrillo, del Centro Cultural Miguel

Ángel Asturias con la asistencia total de 2963 personas.



**Mercadeo virtual:** se administraron las plataformas de redes sociales del INGUAT, cuentas digitales como Paseo Guatemala y Visit Guatemala, donde se realizaron más de 12,000 publicaciones sobre Guatemala (Semana Santa, Viajando x Guate, actividades del INGUAT, entre otros).

**Diseño marcas turísticas:** se crearon las siguientes marcas turísticas:

- ◇ Marcas turísticas departamentales
  - San Marcos
  - Chimaltenango
  - Zacapa
  - Chiquimula
  - Totonicapán
- ◇ Marcas turísticas municipales
  - Monterrico
  - Puerto de San José
  - San Juan Ermita, Chiquimula
  - Chiquimula

## B. 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 líneas aéreas: *Tag Airlines, Volaris, Jet Blue, Frontier, Avianca, Arajet* y *Alaska Airlines*.

- ◇ 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.

**Viajes de familiarización y prensa:** se realizaron 165 giras, con el fin que grupos de agentes de viajes, mayoristas de viajes, medios de comunicación, *influencers* y generadores de contenido, entre otros, tuvieran la experiencia de conocer el destino Guatemala, contribuyendo así a la promoción y comercialización del país.

- ◇ Giras de familiarización: con el fin de que turoperadores/mayoristas conocieran el país o nuevos atractivos y fortalecer la comercialización de Guatemala, se realizaron 32 giras con 255 participantes.
- ◇ 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, se llevaron a cabo 14 giras con 67 participantes. Se tuvo un retorno del 28.29% de la inversión.

- ◆ Giras de influenciadores: con el propósito de que influenciadores o generadores de contenido promocionen a Guatemala, se realizaron 43 giras con 135 participantes. A través de estas giras, se replica la experiencia del viaje a sus seguidores, contribuyendo así a la promoción y comercialización del país. Con las publicaciones realizadas se tuvo un alcance de más de 21 millones de personas.



- ◆ Giras de apoyo: se realizaron 76 giras con 1,220 participantes.

En el 2023, se apoyó al proyecto Viajando x Guate, con 18 giras de influenciadores nacionales y 14 giras con prensa nacional, logrando promover los destinos turísticos de cada departamento.

**Ruedas de negocios y misiones comerciales:** con el fin de promover la oferta comercial de Guatemala en conjunto con el sector privado turístico en mercados claves, estratégicos y de oportunidad, se llevaron a cabo 32 ruedas de negocios y misiones

comerciales. Las ruedas de negocios se realizaron en México, Panamá, Perú, Honduras, Estados Unidos y El Salvador, con la participación de más de 150 empresarios guatemaltecos y 221 internacionales. Con esta acción, se estima que los empresarios participantes lograron establecer 2535 citas de negocios.

Las misiones comerciales (se componen de dos actividades una presentación de destino y una rueda de negocios), con el objetivo de promover Guatemala y comercializar los productos y/o servicios del sector privado. Se contó con la participación de 156 empresarios nacionales y 741 empresarios internacionales de países como: Estados Unidos, El Salvador, México y Costa Rica, en los que se estima que se generaron más de 10,000 citas de negocios.

**Presentaciones de destino:** con el propósito de promocionar Guatemala como destino, sus regiones y segmentos específicos, se llevaron a cabo 40 presentaciones de destino dirigidas a mayoristas y agentes de viajes, con la participación de más de 900 empresarios de Estados Unidos, México, El Salvador, Panamá, Honduras, Canadá, España, Costa Rica y Perú. Estas actividades se organizaron en colaboración con aerolíneas, la Red de consejeros Comerciales del Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX- y embajadas de Guatemala en el extranjero.

**Viajando x Guate:** se creó este programa con el propósito de promover el turismo interno mediante la diversificación de la oferta y destinos turísticos a nivel nacional. Para el mismo, se estableció un calendario de promoción.



Para promover el programa e invitar a que formaran parte del mismo con ofertas y/o descuentos especiales, los delegados regionales y subregionales sostuvieron reuniones con el sector turístico de sus regiones y/o departamentos. Se realizaron en total: 31 reuniones de planificación, 16 conferencias de prensa, 16 eventos de lanzamiento y 647 empresas turísticas ofertantes.



Se creó la página web <https://viajandoxguate.paseoguatemala.gt/>, para la promoción. Donde los usuarios identifiquen fácilmente cada mes las ofertas y descuentos especiales de las empresas. También se planificaron eventos académicos, socioculturales y deportivos para darle mayor impulso en cada

región/departamento, publicados en un calendario.

**Viajando x Guate Expo:** con la finalidad de promover diferentes destinos de Guatemala e incentivar el turismo interno, se realizaron tres eventos, con la participación de 58 empresarios del sector turístico, quienes ofrecieron diferentes ofertas turísticas a los guatemaltecos.

**Ofertas turísticas:** con la finalidad contribuir a incentivar el turismo interno se recopilaron diferentes paquetes turísticos que se publicaron en la página de [paseoguatemala.gt](http://paseoguatemala.gt), con la finalidad de promover las ofertas de dos departamentos cada mes durante el 2023. En total se publicaron 825 ofertas, dentro de las cuales se tomaron en cuenta hoteles, restaurantes, turoperadores, guías de turismo, asociaciones y demás actores del sector turístico.

**Activaciones BTL (*below the line*):** se ejecutaron 12 activaciones BTL, 11 en Guatemala y una en El Salvador, como una herramienta que conecta de manera personal y directa con los posibles visitantes, a través de eventos, muestras, degustaciones, entre otros, lo que permite a los potenciales visitantes experimentar de primera mano la cultura, los atractivos y la hospitalidad del destino; además de recopilar datos e información. Las activaciones fueron segmentadas y dirigidas, al conocer el perfil y los intereses del público objetivo.

**Eventos:** se realizaron más de 332 eventos institucionales, interinstitucionales y de apoyo, con la asistencia de 6940 hombres y 7177 mujeres. En los eventos se colocó la marca país y promoción de los diferentes

destinos turísticos de Guatemala. Entre los eventos más destacados:

- ◆ 3000 años de riqueza cultural.
- ◆ 49 aniversario del Mercado de Artesanías.
- ◆ Encuentro empresarial del sector turístico Zacapa 2023.
- ◆ Cena de los Sentidos.
- ◆ Día Mundial del Turismo.



- ◆ Lanzamiento “Distintivos Pueblos Pintorescos”: San Juan del Obispo, Santa Catarina Palopó, Quetzaltenango.
- ◆ *Expo History Fest “Rick Harrison”*.
- ◆ Temporada Oficial del Ballet.
- ◆ Programa Viajando x Guate.
- ◆ Lanzamiento Observatorio Petén y Antigua Guatemala.

**Segmentos Turísticos:** de acuerdo a los diferentes productos turísticos a cargo de esta entidad, y al PMTS 2015-2025, el INGUAT efectuó actividades encaminadas a la consolidación del destino por medio de los segmentos:

- ◆ Turismo de Aventura y Turismo de Naturaleza: se participó en las siguientes actividades:



#### Naturaleza:

- Expo-Biodiversidad.
- *Global Big Day*.
- Feria internacional “*Global BirdFair*” en Rutland, Reino Unido.
- Gira de Familiarización “Estación Biológica las Guacamayas” en la cual participaron 16 empresarios nacionales especializados en este segmento.
- Apoyo en el evento del Manual de Buenas Prácticas de Turismo Astronómico.
- Evento *Bird Fair*, Huehuetenango 2023, se realizó con el objetivo de promover este segmento y dar a conocer el potencial que ofrece Huehuetenango.
- Taller “Entrenando a Entrenadores” con el fin de promover el potencial de la vida marina y la conservación de arrecifes de Guatemala.
- Gira de familiarización y prensa “Observación de Cetáceos” para promover las buenas prácticas del segmento y dar a conocer la temporada alta del mismo.
- Gira de familiarización y prensa “Aves de la Costa Pacífica”, donde

se promovió el segmento de aviturismo.

#### **Aventura:**

- *Travel & Adventure Show* en Los Ángeles y Nueva York, ferias en las cuales los participantes establecieron contacto con agencias de viajes de Estados Unidos y proporcionaron información acerca de sus productos y servicios al público presente.
- Campeonato Internacional de Parapente en Chiquimula.
- Campeonato de Parapente en Panajachel.

#### **Aventura y Naturaleza:**

- Expo Aventura x Guate con la participación de 16 empresarios guatemaltecos, para promover estos segmentos y dar la bienvenida a la temporada de aventura extrema.
- Gira de familiarización “Aventura en el Oriente” en la cual participaron 14 empresarios nacionales, se realizó la inspección del destino enfocado en actividades de aventura y naturaleza.
- Lanzamiento del libro “Cumbre a Cumbre” por el reconocido montañista Jaime Viñals. También se realizaron siete conferencias impartidas por Jaime Viñals.
- Apertura de temporada de volcanes que se realizó con la visita al volcán Pacaya, Acatenango y Tajumulco.
- Presentación “Destinos de Aventura y Naturaleza” en Costa Rica, con la participación de más

40 empresarios internacionales, quienes pudieron conocer los diferentes destinos y actividades turísticas que Guatemala ofrece.

- Rueda de negocios en Costa Rica, en la cual se sostuvieron alrededor de 200 citas entre empresarios guatemaltecos y costarricenses.
  - Conferencia de prensa Aventura X Guate, con el fin de promover los destinos turísticos, servicios, reservas naturales y artesanos relacionados con estos segmentos.
  - Gira de familiarización *Adventure Travel Guatemala* en la que participaron cinco empresarios mayoristas de Costa Rica, se realizó una inspección del destino enfocada especialmente en el segmento de aventura y naturaleza.
  - Rueda de negocios “*Adventure Travel Guatemala*” entre empresarios de Costa Rica y Guatemala, para crear alianzas entre empresarios nacionales e internacionales.
- ◇ Turismo de Bodas de Destino y Lunas de Miel: producto turístico enfocado a promover a Guatemala como destino para bodas, renovación de votos, aniversarios y otro tipo de celebraciones de extranjeros, siempre con el elemento del romanticismo. Entre las actividades ejecutadas se encuentran las siguientes:
- Realización del evento internacional “Guatemala Romántica 2023” y *tour* de familiarización que incluyó visitas de inspección, rueda de negocios, presentación y capacitación para los participantes internacionales.

En este evento participaron 18 *wedding planners* de agencias de viajes de Estados Unidos, México, Honduras, El Salvador y Costa Rica.

- Presentación de destino y misión comercial en El Salvador en donde participaron seis empresarios guatemaltecos quienes dieron a conocer sus servicios a empresarios salvadoreños en el marco de la *White Expo Show*. También se promovieron los servicios de empresarios especializados en el segmento y los atractivos turísticos del destino con personas que buscan información para su próximo viaje de luna de miel o posterior a su boda.
- Expo Boda Guatemala en donde se brindó información del segmento y se promovieron atractivos turísticos correspondientes a la estrategia del programa Viajando x Guate.
- Gira de familiarización a Monterrico, Santa Rosa con *wedding planners* nacionales, con el objetivo de conocer *venues* y hoteles para la realización de bodas o lunas de miel.
- Gira de familiarización, en la cual se visitaron empresas proveedoras de lugares y hoteles en la región de Alta Verapaz. Este evento contó con la participación de 6 *wedding planners*.

- ◇ Turismo de Deportes: con el propósito de promover el turismo y brindar información a participantes y visitantes en actividades y eventos deportivos, el INGUAT participó en:

- Media Maratón de Cobán.
- Maratón Ruta Sur Volcán Tajumulco.
- Aguas Abiertas Castillo de San Felipe.
- 21 vuelta Ciclista Femenina a Guatemala.
- Carrera 10k Maya Jade.
- Desafío MTB Panza Verde.
- Duatlón Base Naval.
- Evento *karts* en el autódromo Los Volcanes.
- Triatlón 70.3 Izabal.
- Ruta de los Dioses.
- Carrera de ciclismo de montaña Imperio Kaqchikel MTB Race.
- 6ta fecha del Campeonato Nacional de Motocross.
- Ascenso a los Cuchumatanes, Xocomil 100.
- Maratón Monterrico.
- *Billfish Fishing Invitational*.
- Alas Pro Tour 2023.
- Conferencia de prensa, expo y carrera 21K Esquipulas.
- 62 vuelta ciclista a Guatemala.
- Ultramaratón a Guatemala.
- Maya Maratón, Gran Jaguar 70.3.
- Vuelta al lago de Atitlán.
- Ultra 50K.
- Octavo Torneo Invitacional de Pez Vela.

Se coordinaron acciones (sesiones en línea, visitas técnicas e inspecciones) relacionadas al Proyecto Sur Sur, con el objetivo del fortalecimiento de las capacidades del INGUAT a través del intercambio de la experiencia salvadoreña en el desarrollo de eventos deportivos para el posicionamiento turístico. También se realizó la gira de familiarización con empresarios guatemaltecos "Surf en Guatemala".

- ◇ Turismo de Cultura: se realizaron diversas acciones entre ellas:
  - Comercialización de la guía digital de la Cuaresma y Semana Santa, El Pregón 2023.
  - En el marco del nombramiento de la Semana Santa en Guatemala como Patrimonio Cultural Intangible de la Humanidad, se realizaron acciones como:
    - Rueda de negocios y presentación de destino en Costa Rica, Estados Unidos y El Salvador.
    - Participación en el Congreso de Turismo Religioso, realizado en Murcia, España.
  - Giras de familiarización “Guatemala 3000 años de riqueza cultural” con turoperadores y empresarios de Estados Unidos; Ruta Ecológica de Atitlán; y Turismo religioso con empresarios de Argentina.
  - Se participó en mesas técnicas para la gestión y desarrollo de acciones de promoción del Parque Arqueológico Nacional Tak’Alik Ab’aj, nombrado como Patrimonio Mundial de la Humanidad en 2023.

En este segmento de Cultura como eje fundamental está la Gastronomía guatemalteca, se brindó apoyo y participación en diferentes actividades gastronómicas:

- Grabación del programa español “Me voy a comer el Mundo”, de la presentadora Verónica Zumalacárregui.
- Gira gastronómica con un chef de El Salvador.
- Gira de familiarización con nueve chefs internacionales y nacionales.

- Gira de prensa con el programa EAT de México.
- Gira de prensa gastronómica con *Jaume Cot*, director de la revista de repostería española “*Dulcypas*”.
- Promoción de la elaboración del Fiambre con el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad -INTECAP-.
- Promoción de postres alusivos a la independencia de Guatemala, con el chef Ronald García.
- Entre otros.



Asimismo, se difundió por medio de comunicados, información de los recados, atoles y tamales guatemaltecos, nombrados como Patrimonio Cultural Intangible de la Nación.

- ◇ Turismo de Entretenimiento: se establecieron estrategias con entidades y empresarios que se dedican a la promoción y montaje de conciertos, exposiciones artísticas y culturales, para promover estas opciones de entretenimiento a nivel nacional e internacional. Además, se realizaron alianzas estratégicas con: Museo del

Ferrocarril, Exposiciones internacionales en Guatemala como experiencia “Da Vinci y Van Gogh”, parques temáticos (Parque Mundo Petapa Irtra, Guatemática, Parque Acuático Xocomil, Gran Parque de Diversiones Xetulul y Parque de Diversiones Loops).

Se realizó la promoción del evento “El Principito” en Antigua Guatemala y de la película guatemalteca “Un piloto a la Carrera”.



◇ Turismo Idiomático:

- Se apoyó al IV Congreso de docentes ELE en Sololá, con la participación de 100 docentes que se actualizaron en temas de docencia, técnicas, entre otros aspectos del idioma español.
- Se coordinó una misión comercial con el objetivo de realizar alianzas con universidades de Nueva York, Nueva Jersey y Washington y se realizaron presentaciones de destino en las ciudades antes mencionadas, con agencias de viajes

- La mesa del segmento de Turismo Idiomático se reactivó.
- Se generó contenido para el video de promoción del “Día del Idioma Español”.
- Se realizó una gira de prensa con dos *influencers* (una del canal de Youtube llamada *Butterfly* que enseña español en línea a público de Canadá y Estados Unidos y *Travender* de Holanda), quienes visitaron escuelas de idioma español y destinos turísticos, con el objetivo de promover los servicios de escuelas de español en Guatemala, con sus seguidores que no son de habla hispana.

◇ Turismo de Industria de Reuniones: con el objetivo que Guatemala sea considerada para llevar a cabo congresos y convenciones por su oferta nacional, se llevaron a cabo las acciones siguientes:

- Participación en dos ferias internacionales especializadas del segmento, una en Panamá con la participación de ocho empresas, y la otra en ciudad de México, con ocho empresas guatemaltecas participantes.
- Se llevó a cabo una gira de familiarización con *meeting planners* de México quienes visitaron *venues* y hoteles para conocer la oferta de la industria de reuniones del país.
- Se realizó una gira de familiarización a Petén, con organizadores de congresos y turoperadores especializados en el segmento para conocer la oferta local.

- ◇ Turismo de Salud y Bienestar: con el fin de ofrecer servicios de salud preventivos, de control, mejora de calidad física y emocional, entre otros, se realizaron las siguientes actividades:
  - Se coordinó una misión comercial de turismo médico a Miami, para participar en la feria *World Travel Expo*, y adicionalmente se realizó una presentación de destino a 75 agencias de viajes.
  - Se llevó a cabo una gira de familiarización en la cual se incluyeron servicios de bienestar para las *influencers de Travender*, con el objetivo que se promuevan como actividades complementarias a otras actividades turísticas del destino.
  - Se realizó una gira nacional de bienestar para agentes nacionales hacia Quetzaltenango, para promover los servicios que se encuentran en esa zona.

- ◇ Turismo de Voluntariado: con el fin de que el turista que visita Guatemala, por causas de ayuda social o científica y a la vez, aproveche su estancia para conocer el país, el INGUAT distribuyó material promocional de este segmento en actividades como *Global Village*, Bolivia, congreso de bienvenida para nuevos voluntarios con la organización AISEC, misioneros voluntarios de Estados Unidos y grupo de visitantes que realizaron actividades en Sacatepéquez.

El INGUAT realizó visitas técnicas a instituciones y organizaciones para conocer los proyectos de voluntariado que se están desarrollando como visita a las instalaciones de “Desarrollo en movimiento” y Biósfera GT.

- ◇ Cruceros: se atendieron 56 cruceros, 38 en Puerto Quetzal y 21 en Santo Tomás de Castilla, con un total de 76,483 pasajeros y 40,787 tripulantes. El INGUAT tiene la peculiaridad de brindar la bienvenida a los visitantes en las terminales de cruceros, de brindar información turística en los kioscos y presentaciones artísticas de la marimba, show de estampas folclóricas y baile folclórico en Puerto Quetzal y marimba y baile garífuna en el Puerto Santo Tomás de Castilla.



Los atractivos turísticos que más visitaron los pasajeros 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, Comalapa, ciudad de Guatemala, plantaciones de café y macadamia y *tours* de gastronomía (ron y cerveza artesanal).
- Santo Tomás: Parque Nacional Tikal, 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 educacional Ak Tenamit, Ensenada Verde, río Sarstún y recorridos a las poblaciones de Puerto Barrios y Santo Tomás de Castilla.
- Se participó en los siguientes eventos internacionales:
    - Cumbre de Cruceros FCCA - Miami Florida, Estados Unidos (febrero)
    - *Seatrade Cruise Global 2023* - Fort Lauderdale Florida, Estados Unidos (marzo)
    - *CLIA Cruise 360* - Miami Florida, Estados Unidos (abril)
    - PAMAC - Isla Gran Cayman (junio)
    - *Seatrade Europe 2023* - Hamburgo, Alemania (septiembre)
    - *FCCA Conference Mazatlán* - Mazatlán, Sinaloa, México (noviembre)
  - Se apoyó en fortalecer la Ruta Mesoamericana de Cruceros conformada por los puertos: Quetzal de Guatemala, Acajutla de El Salvador, Puntarenas de Costa Rica y Chiapas y Huatulco de México. Debido a las gestiones realizadas se autorizó el ingreso a la Ruta del Puerto de Acapulco, México.
  - Se realizó una capacitación “Formación y Liderazgo en Destinos Turísticos de Cruceros” por la compañía internacional *Lemoneight International* a más de 250 prestadores de servicios a

cruceros de los Puertos Santo Tomás de Castilla y Quetzal.

- Se realizaron dos viajes de familiarización para mayoristas vendedores de paquetes de cruceros, con la participación de nueve personas, que conocieron los principales destinos que visitan los turistas que arriban al país vía cruceros.

### C. 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 estiman 2,586,300 llegadas de visitantes no residentes, que representa una recuperación del 101% en relación al 2019, luego de la pandemia causada por el virus SARS-CoV-2 en el 2020. Como se muestra en los Cuadros 1 y 2.

#### Cuadro No. 1

Llegadas de visitantes no residentes (2019-2023)

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%
<b>2023</b>	<b>2,586,300</b>	<b>741,561</b>	<b>40.0%</b>

**Fuente:** Departamento de Investigación y Análisis de Mercados del INGUAT

**Nota:** los datos de noviembre y diciembre 2023 son estimados.

### Cuadro No. 2

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

2019	2023	Alcance
2,559,599	2,586,300	101%

**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 69.2% con relación a los datos del 2022, cerrando el 2023 con US \$1,261.00 millones, como se observa en la tabla a continuación:

### Cuadro No. 3

Comparación ingreso de divisas en millones de dólares americanos (2019-2023)

Año	Divisas en millones (\$US)	Variación	%
2019	\$1,249.00		
2020	\$289.1	-959.9	-76.8%
2021	\$489.4	200.3	69.2%
2022	\$1,082.44	591.60	120.8%
2023	\$1,261.0	180.0	16.6%

**Fuente:** Departamento de Investigación y Análisis de Mercados del INGUAT

**Nota:** cifras preliminares pendientes de revisión y aprobación del Banco de Guatemala y Consultor de la Organización Mundial de Turismo. Los datos de noviembre y diciembre 2023 son proyectados.

- ◊ Otros datos de mediciones realizadas:
  - Durante la **Semana Santa**, los destinos más visitados fueron: La Antigua Guatemala, Retalhuleu, Quetzaltenango, Playas del Pacífico, Izabal, Atitlán, Esquipulas y las Verapaces. 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.

- La temporada de **Fiestas Agostinas**, es una temporada bastante fuerte para Guatemala; para el 2023 se recibieron, 65,116 turistas lo que representa el 84% en relación a los datos del 2022 y aportaron una derrama económica estimada de 19.5 millones de dólares.

- ◊ **Observatorio de Turismo Sostenible de La Antigua Guatemala:** miembro de la Red Internacional de Observatorios de Turismo de la OMT -INSTO- desde mayo del 2019. En este año se han medido los diferentes indicadores solicitados por la INSTO, dentro de los cuales se pueden mencionar: llegadas de visitantes residentes y no residentes, empleo directo, encuesta de satisfacción local y encuesta de satisfacción del visitante.



En agosto se lanzó la página web del observatorio:

<https://observatorioturisticoantigua.gt/index.php>.

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:** en noviembre, este observatorio fue aceptado como miembro de la INSTO. Se midieron los indicadores solicitados por la INSTO, dentro de los cuales se pueden mencionar: llegadas de visitantes residentes y no residentes, empleo directo, encuesta de satisfacción local y encuesta de satisfacción del visitante.

En julio se lanzó la página web del observatorio:

<https://observatorioturisticopeten.gt/index.php>

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.

- ◇ **Cuenta Satélite de Turismo:** se contrató a un consultor de la Organización Mundial de Turismo, experto en desarrollo de Cuentas Satélites de Turismo, con el fin de avanzar en el proceso de la construcción de la misma, con el acompañamiento de funcionarios del Banco de Guatemala.

## D. Asistencia Turística

Con el objetivo de fortalecer los mecanismos de prevención y asistencia en beneficio de visitantes nacionales e internacionales, se realizó lo siguiente:

- ◇ Gestión de seguridad turística para 12,514 turistas nacionales e internacionales.
- ◇ Se brindaron 7985 asistencias en eventualidades a visitantes nacionales e internacionales.
- ◇ 491 apoyos en gestión de seguridad, asistencia en festivales y ferias.
- ◇ Se compartieron 814 boletines informativos sobre clima, estado de carreteras y bloqueos que se tuvieron en distintos puntos del interior de Guatemala.
- ◇ Se realizaron 4939 monitores de rutas turísticas.
- ◇ Se impartieron 118 charlas informativas a empresarios turísticos sobre prevención, así como planes de seguridad en diferentes eventos y en casos de emergencias para los turistas nacionales e internacionales.
- ◇ Se atendieron a 11,842 turistas nacionales e internacionales por medio de la central de llamadas 1500.
- ◇ En la sección Información Turística se atendió, orientó e informó a 77,335 turistas tanto nacionales como internacionales en las Delegaciones de Información Turística ubicadas en el Lobby del INGUAT, Aeropuerto La Aurora, portal bicentenario zona 1, Aeropuerto Mundo Maya, Cobán, Esquipulas, Chichicastenango, La Antigua Guatemala, Petén, Panajachel y Quetzaltenango; asimismo, se les proporcionó información turística por medio de mapas, listados de hoteles,

horarios, tarifas de buses, entre otros, a través de atención personalizada y por medios electrónicos.

◇ Otras actividades relevantes:

- Se apoyó la feria patronal del Señor de Esquipulas con kioscos informativos en puntos clave para los visitantes, así como seguridad para los buses de turistas extranjeros.
- Los delegados del Departamento de Asistencia Turística, brindaron en el carnaval de Mazatenango, en el evento doble desafío Guatemágica donde se realizaron cuatro eventos deportivos, congreso de turismo rural en Retalhuleu y el festival de las flores en La Antigua Guatemala.
- El equipo del Departamento de Asistencia Turística y delegados de información turística, acompañaron en misiones comerciales que se llevaron a cabo en San Miguel, El Salvador; San Salvador, El Salvador y Tapachula, México, donde se resolvieron dudas de los potenciales visitantes extranjeros e informando de los servicios proveídos por este departamento.
- Se realizó una gira de reconocimiento de sitios turísticos

en Huehuetenango y sus alrededores con los delegados del departamento de asistencia turística y de información turística, para ampliar los conocimientos de rutas y de los sitios turísticos.

- Se apoyó con la coordinación y participación de 46 eventos de turismo y eventos deportivos como: Triatlón PANATRI en Panajachel; Campeonato de parapente en Panajachel; *Beach Marathon by Rungate* en Monterrico, Taxisco, Santa Rosa; UTX ultra maratón en San Lucas Tolimán; Xocomil 100 en los pueblos que están alrededor del Lago de Atitlán, entre otros.
- Se realizaron comitivas de acompañamiento y asistencia en la temporada de cruceros: acompañamiento a los buses de turistas que visitaron: Antigua Guatemala, Tikal, ciudad de Guatemala, Auto Safari Chapín, y fincas con *tours* de café en Sacatepéquez, etc.

### 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 Departamento de Tecnología de Información ha tenido a su cargo el desarrollo o actualización de:

- Desarrollo del Sistema de Supervisión Móvil, que permite verificar el proceso de inscripción de servicios turísticos en línea, dicha implementación se utiliza para la inspección de agencias de viajes, dando como beneficio el informe de la supervisión, el cual agiliza el proceso a los supervisores en la generación del mismo.
- Sistema Auxiliar de Fiscalización - SAF-: se continuó con la modernización del sistema, por medio del desarrollo para la generación del informe final, las cédulas de notificación y actas de notificación electrónica.

◇ **Modernización Institucional:** con el objetivo de mejorar la prestación de servicios, así como optimizar la plataforma tecnológica, asegurando la operatividad de los sistemas y procesos, reajuste permanente de su infraestructura y el aprovechamiento de las oportunidades que plantea la innovación en materia informática, se trabajó en:

- Implementación de un *Storage Area Network* (SAN) de EMC y la

integración de un Switch Core en el centro de datos. Estos elementos fundamentales fortalecen la base tecnológica del INGUAT, asimismo, generan una serie de beneficios significativos para el funcionamiento integral de la institución, optimizan el almacenamiento y recuperación de datos, disponibilidad, mayor velocidad y eficiencia en la red e integración con la infraestructura actual.

- Se continuó con la implementación de la Firma Electrónica Avanzada al incluir al personal del Departamento de Fomento Turístico y del Departamento de Fiscalización. Esta firma equivale a la firma manuscrita en medios digitales en cualquier tipo de documento o instrumento público.
- Telefonía IP y sistema de *call center*: se finalizó la implementación de la planta telefónica IP (fase II y III), que incluyó la migración a un servidor dedicado, instalación en las oficinas centrales de todos los dispositivos “Voip t” migración de “E1”, que beneficia en la eficiencia y calidad de la comunicación, reduce costos, integra servicios y mejora la calidad de las llamadas. También se implementó un sistema avanzado de *call center*, que impulsa la eficiencia, la accesibilidad y la atención a los clientes.

- Ante la constante evolución del panorama de amenazas cibernéticas, la seguridad de la información se ha convertido en una prioridad crítica. Para fortalecer la resiliencia y asegurar la protección continua de los activos digitales, se implementó un Sistema de seguridad de alta disponibilidad.
  - En la búsqueda de mitigar los riesgos en la infraestructura tecnológica se implementó un sistema de detección contra incendios en el centro de datos, con el fin de proteger la integridad de la infraestructura crítica, asegurar la continuidad operativa y la seguridad de la información.
  - Actualización de la plataforma e-*Learning* INGUAT a través de la creación de 30 nuevos cursos que incluyen autoevaluación, generación de diplomas de forma automática dosificados en 4 módulos. Asimismo, se implementó a la plataforma un ambiente H5P para generar contenido interactivo para actividades y evaluaciones de los cursos
  - Se continuó con la renovación del equipo de cómputo de escritorio al 100%. Además, se adquirió equipo de alimentación ininterrumpida -UPS- de 500 VA, para proteger los equipos de cómputo cuando hay cortes de energía eléctrica, aumentando la vida útil de estos.
  - Renovación de equipo de cómputo portátil a través de 24 laptops.
  - Para mejorar la gestión in situ de los supervisores de servicios y empresas turísticas y de los encuestadores del Departamento de Investigación y Análisis de Mercados, se adquirieron 30 *tablets*.
  - Con el fin de continuar brindando diseño, producción de imágenes y videos de alta calidad, se renovaron seis equipos de cómputo (*Mac Studio*) de escritorio para diseño gráfico y audiovisuales del INGUAT.
  - También se adquirieron equipos para videoconferencia, impresión portátil, proyección laser 4k UHT, marcaje biométrico, etc.
  - Se adquirió licenciamiento de diferentes softwares, más actualizados para el desempeño de las funciones del INGUAT.
  - Se brindó 1575 soportes técnicos preventivos o correctivos por parte del Departamento de Tecnología de Información a las unidades administrativas del edificio central del INGUAT y 87 soportes técnicos a las Oficinas Regionales.
- ◆ **Desarrollo de páginas web:**
- Observatorio de Turismo Sostenible de La Antigua Guatemala (<https://observatorioturisticoantigua.gt/>): cuenta con información estadística del sector turístico, que permite visualizar la actividad por medio de indicadores.
  - Observatorio de Turismo Sostenible de Petén (<https://observatorioturisticopeten.gt/>): espacio que muestra por

medio de indicadores la información estadística sobre la actividad turística.



- Viajando x Guate (<https://viajandoxguate.paseoguatemala.gt/>): muestra las ofertas turísticas de acuerdo a la calendarización, en la cual se promocionan dos departamentos al mes. Cuenta con diferentes filtros para facilitar al usuario la búsqueda de los paquetes turísticos.
- Asistencia al Turista (<https://asistur.gt/>): da a conocer información sobre los servicios que se proveen a los turistas nacionales y extranjeros, contacto de las oficinas en los departamentos del país, números de emergencia y recomendaciones, así como el acceso al mapa que muestra la situación actual de las carreteras.

### Política Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible 2023-2033:

- ◆ La importancia de formular una Política Pública para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2023-2033,

radica en la necesidad de generar las condiciones para mejorar el desarrollo turístico sostenible del país y aprovechar las ventajas competitivas que ofrece Guatemala como destino turístico, es por ello, que fue prioridad del despacho superior de esta entidad, la elaboración de un proyecto de política pública, en virtud que la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 finalizó el plazo para la cual fue formulada.

La Política Pública para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2023-2033, se elaboró de conformidad con la Guía para Formulación de Políticas Públicas con el acompañamiento técnico y metodológico de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN- y la participación del MINECO como ente rector de esta política y la misma fue trasladada en forma oficial a la ministra de Economía, quien a su vez realizó las gestiones correspondientes para su aprobación antes entidades responsables y corresponsables de su implementación, para que la misma sea aprobada por medio de acuerdo gubernativo.

### Plan Estratégico Institucional -PEI-;

- ◆ Congruente con la guía para elaboración de Planes Estratégicos Institucionales de la SEGEPLAN, el INGUAT procedió a revisar y actualizar el PEI, el cual fue aprobado a través de Acuerdo de Dirección General No. 118-2023 el 14 de abril 2023.

### Departamento de Recursos Humanos:

- ◇ Se atendieron los requerimientos de las unidades realizando los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.
- ◇ Se coordinó la planificación y el desarrollo de actividades culturales y sociales del personal de esta entidad, en cumplimiento a lo establecido en el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo -STIGT- y el INGUAT.
- ◇ Se cuenta con tres áreas de la salud, psicológica, médica y odontológica para servicio de los trabajadores del INGUAT.
- ◇ 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 -IGSS- y las profesionales de cada área (psicológica, médica y odontológica).
- ◇ Durante el mes de julio y de conformidad con lo que establece el artículo 11 del Acuerdo Gubernativo No. 1059-88 “Reglamento de Clasificación de Puestos, Administración de Salarios y Evaluación del Desempeño del Instituto Guatemalteco de Turismo”, el Departamento de Recursos Humanos inició el trámite para la reclasificación de puestos con cargo al renglón presupuestario 011 “Personal Permanente”, para las unidades de Trajes Regionales, Transportes y Prevención de Riesgos.
- ◇ Capacitación: con el fin de fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes que contribuyan al crecimiento personal y laboral de los trabajadores de INGUAT y en seguimiento al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación -DNC- para el 2023, se coordinaron y

desarrollaron eventos de capacitación con instituciones de la administración pública, entre ellas: Ministerio de Finanzas -MNIFIN-, Ministerio de Cultura y Deportes -MCD-, a través del Viceministerio de Patrimonio Cultural y Natural, Contraloría General de Cuentas, Dirección de Protocolo del MINEX, Dirección de Riesgos de la Municipalidad de Guatemala, SEGEPLAN, entre otros.

- Se desarrollaron 32 eventos de capacitación, los cuales fortalecieron los conocimientos (53%), habilidades (22%) y actitudes (25%) de los trabajadores de INGUAT a través de diversas temáticas, con la participación de 1006 trabajadores contratados bajo los renglones 011 “Personal permanente” y 022 “Personal por contrato”.
- Se realizaron 19 talleres, de inducción general al personal de nuevo ingreso contratado bajo los reglones presupuestarios 022 y 029, y un taller de inducción sobre el INGUAT, dirigido a los practicantes de centros educativos del país, brindando inducción sobre la Ley Orgánica del INGUAT, datos históricos del turismo en Guatemala y a nivel internacional, las funciones del INGUAT. Asimismo, se realizó la presentación de personal de nuevo ingreso de forma presencial y publicaciones digitales.
- A través del convenio suscrito entre el INTECAP y el INGUAT, se desarrollaron dos cursos de formación en el idioma inglés (Nivel A1.1 y Nivel A1.2) contando con la participación de 36

trabajadores del INGUAT, adicionalmente se implementaron dos cursos de inglés técnico para turismo uno en modalidad híbrida y uno en modalidad virtual dirigido a las oficinas regionales y a la unidad de información turística, con una participación de 37 trabajadores.

- Con el objetivo de ampliar la cobertura de formación y capacitación, se implementó un plan de capacitación mediante cursos cortos (*microlearning*) a través de la plataforma de *WhatsApp*.
- Mediante el Comité de la Cultura de Servicio del INGUAT, se reforzó el sentido de pertenencia institucional por medio de actividades administrativas y reflexivas: revisión al Manual de la Cultura de Servicio y Protocolo de Actuación de Servicio al Cliente Interno y Externo, celebración del día de la mujer, día de la madre y día del padre, cápsulas reflexivas para fortalecer los estándares de servicio y valores institucionales, jornadas de sensibilización: “Semana de los buenos días” y “El buen vestir, contribuye a la imagen institucional”.
- ◇ Se realizó la evaluación del desempeño de personal 011 (131 formularios)
- ◇ En octubre y noviembre se llevó a cabo la evaluación de desempeño anual al personal contratado con cargo al renglón presupuestario 022 “Personal por Contrato”, en la modalidad de evaluación por competencias. Se evaluaron a 227 colaboradores de las diferentes series de puestos que laboran para esta institución. Se redactó y

presentó informe de resultados a la jefatura del Departamento de Recursos Humanos.

- ◇ 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 tres plazas o puestos vacantes definitivos.
- ◇ En las clínicas médicas, se atendieron 1464 consultas en medicina general, 453 en odontología y 62 en psicología; además de consultas realizadas durante las diversas jornadas en el edificio central.
- ◇ Se realizaron las siguientes jornadas médicas y de salud para el personal del INGUAT y sus familiares, algunas en coordinación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-I, el IGSS:
  - Médicas: una jornada de diagnóstico y tratamiento para el estrés, una jornada de tercera y cuarta dosis de COVID-19, y dos jornadas de vacunación contra la influenza, una jornada de cuidado de la piel, una jornada de la prevención de la diabetes.
  - Odontológicas: jornadas: cuidado de los labios (una), control de placa bacteriana y cepillado (una), detección de caries (una), jornadas de aplicación de flúor (dos), prevención de halitosis (una), limpiezas dentales (dos), técnicas de cepillado (una) y ortodoncia ortodoncia (una).
  - Psicológicas: una jornada de detección del estrés
- ◇ Con el objetivo de continuar brindando al personal más información para la prevención de enfermedades, se realizaron 27 charlas informativas en

temas médicos, psicológicos y odontológicos, entre ellas:

- ¿Qué el dengue?
- Alimentación estratégica en el trabajo
- Ergonomía en el trabajo
- Obesidad y salud
- Inteligencia emocional
- El apego en las relaciones
- Ansiedad, autoestima y amor propio
- Etiología de la carie bucal
- Hábitos que dañan nuestros dientes
- Técnicas de cepillado
- ◇ Se apoyó a la integración de equipos por medio de talleres de integración para el personal de la institución por la clínica psicológica.
- ◇ En Acciones de Personal se llevó el registro de ingresos y egreso de personal, asistencia a través de los diferentes medios tanto en las oficinas centrales como en las delegaciones ubicadas en los departamentos, tomas de posesión, pago de prestaciones, pago de salarios y honorarios, y se brindó la atención a personal.

#### Departamento Administrativo:

- ◇ Se brindaron servicios (conserjería, transportes, almacén general, entre otros) para la ejecución de las actividades de las unidades administrativas de INGUAT.
- ◇ Se mejoró la atención de los visitantes en un ámbito familiar con seguridad (instalación de cámaras en el Mercado de Artesanías) y entretenimiento a través de módulos infantiles y columpios (Mercado de Artesanías, Museo de Estandzuela y Castillo de San Felipe).
- ◇ En el Museo de Estandzuela se instalaron juegos didácticos (areneros de

paleontología), con el propósito de aprender-jugando.

- ◇ Mantenimiento de instalaciones y jardines para brindar una mejor atención e imagen a los visitantes (edificio Central, Mercado de Artesanías, Museo de Estandzuela, Castillo de San Felipe, Delegaciones de Información Turística y Oficinas Regionales y Subregionales).
- ◇ Se colocó la Marca País “Guatemala Asombrosa e Imparable”, en el edificio central del INGUAT y Mercado de Artesanías.
- ◇ Mantenimiento al Centro Recreativo de Trabajadores del INGUAT, ubicado en Sipacate, Escuintla.

#### Fiscalización:

- ◇ De enero diciembre el Departamento de Fiscalización realizó 229 nombramientos y se determinaron Q. 3,988,844.25 en ajustes, de los cuales el 19% están confirmados y el 81% están en audiencia, como se muestra en el cuadro 4:

**Cuadro No. 4**

Ajustes determinados por fiscalizaciones

Estado de los ajustes	Monto en Q.	Porcentaje
Determinados	3,988,844.25	100%
En audiencia	3,245,801.89	81%
Confirmados	743,042.36	19%

Fuente: Departamento de Fiscalización, INGUAT

En el Cuadro No. 5 se pueden observar los ajustes confirmados del 2019 al 2023.

**Cuadro No. 5**  
Ajustes confirmados por fiscalizaciones  
(2019 a 2023)

Año	Monto en Q.
2019	779,770.86
2020	166,384.61
2021	696,432.36
2022	3,772,633.25
2023*	743,042.36

Fuente: Departamento de Fiscalización, INGUAT  
2023\*: datos preliminares, el ajuste final depende de la evacuación de audiencias.

- ◇ Se realizaron presencias fiscales, durante la Semana Santa y fiestas agostinas, a nivel nacional a establecimientos de hospedaje que perciben el 10% del Impuesto sobre Hospedaje, en los que se visitaron 232 establecimientos:

- 72 establecimientos en los municipios de Sacatepéquez.
- 16 establecimientos en los municipios de Zacapa.
- 66 establecimientos en los municipios de Chiquimula.
- 15 establecimientos en los municipios de Quetzaltenango.
- 63 establecimientos en los municipios de Petén.

Se dio el proceso de desconcentración de la acción fiscalizadora al interior del país, ubicando personal de fiscalización en las Oficinas Regionales de Petén y Quetzaltenango.

## IV. Representación del INGUAT a nivel internacional / Eventos internacionales en Guatemala

**Ecuador:** el 27 y 28 de junio se participó en la 68ª reunión de la Comisión Regional de la OMT para las Américas. En el marco de la reunión se dio el seminario sobre inversiones sostenibles: “Una estrategia hacia la competitividad”. Donde se abordó la importancia de las inversiones en turismo que fomenten el desarrollo económico y social, al tiempo que protegen y preservan el patrimonio natural y cultural de los destinos.



**República Dominicana:** 118.<sup>a</sup> reunión del Consejo Ejecutivo de la OMT, que se llevó a cabo del 16 al 18 de mayo, evento que reunió a representantes de más de 40 países.



Esta actividad provee una plataforma ideal para que gobiernos, autoridades de turismo y entidades privadas, intercambien experiencias e ideas sobre cómo la comunicación asertiva es vital para la transmisión de la oferta turística, a través de la integración de herramientas innovadoras.

Gran parte del contenido se enfocó en debates y ejemplos prácticos que brindaran un aporte en los temas de: Asegurar un posicionamiento editorial más relevante; Rediseñar la imagen, que refleje una evolución hacia la sostenibilidad y la innovación; y, Abordar temáticas del turismo fuera del ámbito de los viajes.

También se abordó el aprendizaje post pandemia, que permitió apreciar y poner en valor los recursos propios del país.

**Pre Foro Iberoamericano de Marca País,** del Consejo Iberoamericano de Marca País -CIMAP-: realizado en Porta Hotel Antigua Guatemala, La Antigua Guatemala los días 1 y 2 de junio de 2023. Con el objetivo de realizar intercambio de experiencias y buenas prácticas en el diseño, construcción, gestión, y sostenibilidad de las marcas país. Durante el Pre Foro se definieron los temas centrales a desarrollar en el Foro del Consejo Iberoamericano de Marca País, a realizarse en Perú. Participaron 15 representantes provenientes de Argentina, Barcelona, Colombia, Costa Rica, Chile, Cuba, Panamá, Perú y Uruguay y Guatemala.



## V. Departamento Jurídico

Con el propósito de asesorar en materia legal a la Dirección General, Subdirección General, direcciones y departamentos, que conforman la estructura organizacional del INGUAT y formular propuestas legales para la toma de decisiones, se realizaron las siguientes actividades:

- ◇ Se participó 208 en reuniones y/o evacuación de consultas, asesorando en temas legales al Director General y Subdirector.
- ◇ Se facilitaron 209 asesorías en temas legales a las direcciones y departamentos del INGUAT, mediante reuniones de trabajo, análisis jurídicos, evacuación de consultas y dictámenes legales, sobre asuntos de interés para INGUAT.
- ◇ Se emitieron 40 opiniones jurídicas y dictámenes legales solicitados por los despachos superiores, direcciones, departamentos y secciones de la institución.
- ◇ Se evacuaron 31 consultas y dictámenes legales, sobre cualquier asunto de interés para el INGUAT.
- ◇ Se asesoró y participó en siete 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 35 mesas de trabajo para la redacción de anteproyectos de leyes y reglamentos.
- ◇ Se elaboraron 256 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 579 proyectos de Acuerdos de Dirección General.
- ◇ Se realizaron revisiones de 18 proyectos de convenios de cooperación interinstitucional suscritos entre el INGUAT y otras entidades.
- ◇ Se elaboraron y presentaron 399 demandas y/o denuncias en asuntos de litigios en los que el INGUAT tiene interés o es parte.
- ◇ Se dio seguimiento a 661 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 101 solicitudes de exoneración de impuesto de salida del país vía aérea, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la Ley.
- ◇ Se atendieron 309 solicitudes de exoneración de impuesto del 10% sobre hospedaje, presentadas por las instituciones que están exentas de conformidad con la Ley.

- ◇ Se realizaron tres seguimientos a procesos penales en los que el INGUAT tiene intervención.
- ◇ Se elaboraron 266 resoluciones de aprobación y rescisión de diferentes contratos administrativos.
- ◇ Se enviaron 3578 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 46 análisis y revisiones a proyectos de bases de cotización y/o licitación y a bases de cotización y/o licitación definitivas.
- ◇ Se dieron 258 avisos de elaboración de contratos a la Unidad de Contratos de la Contraloría General de Cuentas.
- ◇ Se alimentó la base de datos con 157 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 legalizaron 388 firmas y documentos oficiales a solicitud de las diferentes Direcciones y/o Departamentos administrativos del INGUAT.
- ◇ Se elaboraron 61 certificaciones de contratos administrativos u otros documentos a solicitud de la Dirección General y Departamento Administrativo del INGUAT.
- ◇ Se renovaron seis marcas a nombre del INGUAT, trámite dentro del cual se hizo la procuración respectiva.
- ◇ Se realizaron 10 comisiones de trabajo al exterior de la República en relación a asuntos en los que el INGUAT tuvo intervención.
- ◇ Se realizaron 31 comisiones de trabajo al interior de la República para diferentes reuniones o gestiones relacionadas a temas en donde interviene el INGUAT.
- ◇ Se tramitaron y diligenciaron 17 recursos de revocatoria y reposición interpuestos en contra de las resoluciones emitidas por los jefes de departamento y Director General del INGUAT.
- ◇ Se realizaron cinco intervenciones por orden de juez competente ante establecimientos de hospedaje de diferentes municipios de la República.
- ◇ Se alimentó la base de datos con 1018 procesos administrativos y judiciales.
- ◇ Se elaboraron 890 dictámenes que se derivan de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico.
- ◇ Se elaboraron 1121 resoluciones derivadas de procedimientos administrativos sancionatorios que se tramitan en el Departamento de Fomento Turístico, para firma del Director General.

## VI. Auditoría Interna

Las principales actividades realizadas por Auditoría Interna del INGUAT, fueron desarrolladas con base a las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores adaptadas a Guatemala -ISSAI.GT- y Normas Generales de Control Interno Gubernamental emitidas por la CGC, así como; la normativa y la legislación vigente de la Institución y demás regulaciones aplicables.

Es importante indicar que las actividades realizadas fueron programadas en el Plan Anual de Auditoría -PAA- para el ejercicio fiscal 2023, autorizado según Acuerdo de Dirección General No. 026-2023 de fecha 12 de enero de 2023, en el cual se planificaron 18 auditorías.

- ◇ Operatividad del PAA: durante el ejercicio fiscal 2023 se dio cumplimiento al Acuerdo Número A-062-2021 de la CGC, el cual establece el uso obligatorio del Sistema Informático de Auditoría Gubernamental para las Unidades de Auditoría Interna SAG-UDAI-WEB, a través del cual se lleva a cabo desde la planificación hasta la comunicación de resultados.
- ◇ Ejecución del PAA 2023
  - Auditorías de cumplimiento: se realizaron 10 auditorías de cumplimiento de procedimientos y procesos administrativos a las

siguientes secciones y/o departamentos: Sección de Estudios y Proyectos, Sección de Viajes de Familiarización y Prensa, Sección de Reclutamiento y Selección, Sección de Transportes, Sección de Acciones de Personal, Unidad de Planificación Departamento de Promoción y Publicidad.

- Auditorías combinadas: se realizaron ocho auditorías combinadas, a: Sección de Contabilidad, Sección de Compras, Departamento de Fiscalización, Departamento Financiero, Sección de Cobros, Sección de Caja, Almacén General y Sección de Presupuesto.
- Una auditoría administrativa.
- ◇ Resultados alcanzados: como resultado de las evaluaciones programadas en el PAA 2023, se comunicaron deficiencias y mejoras a los procesos que en el INGUAT se realizan, así como propuestas 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 331-2022 del 14 de diciembre de 2022, se aprobó el Presupuesto de Ingresos y Egresos del INGUAT, por la cantidad de DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CINCUENTA Y SIETE QUETZALES EXACTOS (Q 234,437,057.00) y en Acuerdo Gubernativo Número 182-2023 de fecha tres de agosto de 2023, se amplió

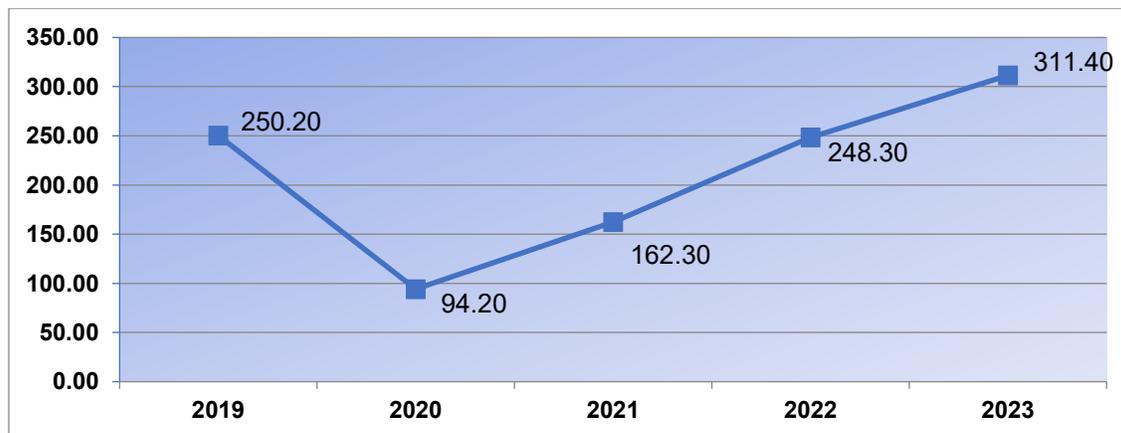
dicho presupuesto en VEINTIÚN MILLONES DE QUETZALES EXACTOS (Q 21,000,000.00), para un presupuesto total de DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL CINCUENTA Y SIETE QUETZALES EXACTOS (Q 455,437,057.00). Se recaudó en el año 2023 un **49.83%** más que lo aprobado, como se muestra en el cuadro a continuación:

**Cuadro No. 6**  
Presupuesto de Ingresos 2023

Rubro	Aprobado	Recaudado	Variación	Porcentaje
Vía Aérea	Q88,136,000.00	Q135,842,981.78	Q47,706,981.78	54.13%
Vía Marítima	Q19,000.00	Q66,338.82	Q47,338.82	249.15%
10% sobre Hospedaje	Q106,801,720.00	Q165,602,606.01	Q58,800,886.01	55.06%
Ingresos propios	Q8,057,614.00	Q9,919,580.06	Q1,861,966.06	23.11%
Saldos de Caja	Q52,422,723.00	Q52,422,723.00	Q0.00	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>Q255,437,057.00</b>	<b>Q363,854,229.67</b>	<b>Q108,417,172.67</b>	<b>42.44%</b>

Fuente: Departamento Financiero, INGUAT.

**Gráfica 1**  
Recaudación años 2019-2023, millones de Quetzales



La gráfica anterior compara la recaudación de los años 2019 al 2023, donde se puede observar que en el 2023 la recaudación ha sido de Q 311.40 millones, y que se tiene una recuperación de los ingresos del 24.46% más en comparación con los del 2019.

Se toma de base la comparación de recaudación de los años 2019 y 2023, 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 2023

Programa	Aprobado	Vigente	Ejecutado	Por Ejecutar	% Ejecución
01 "Actividades Centrales"	Q131,106,048.00	Q105,566,101.00	Q91,169,014.04	Q 11,815,598.07	86.36%
11 "Servicios de Turismo"	Q15,689,389.00	Q15,623,820.00	Q13,531,883.51	Q 2,234,853.35	86.61%
12 "Incremento de la Competitividad Turística"	Q21,301,732.00	Q20,264,040.00	Q16,944,569.41	Q 2,431,209.75	83.62%
13 "Promoción del Potencial Turístico de Guatemala"	Q64,318,097.00	Q112,305,269.00	Q103,617,958.35	Q 19,305,802.12	92.26%
99 "Partidas no Asignables a Programas"	Q2,021,791.00	Q1,677,827.00	Q1,534,326.88	Q 65,676.76	91.45%
<b>TOTAL</b>	<b>Q234,437,057.00</b>	<b>Q255,437,057.00</b>	<b>Q226,797,752.19</b>	<b>Q 35,853,140.05</b>	<b>88.79%</b>

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

Como se observa en el cuadro anterior la ejecución presupuestaria en el 2023 fue del 88.79%.

Al comparar la ejecución presupuestaria de 2019-2023, se observa que en el 2020 con

la COVID-19, disminuyó drásticamente la ejecución debido a la falta de ingresos y en el 2023 se dio un incremento del 8.36% respecto al 2022.

**Cuadro No. 8**  
Egresos por programa 2019 - 2023

Programa	2019	2020	2021	2022	2023
Actividades Centrales	Q 71,535,695.82	Q 70,662,197.59	Q 75,322,727.92	Q 78,547,511.93	Q 91,169,014.04
Servicios de Turismo	Q 14,515,114.04	Q 9,183,258.77	Q 9,583,812.98	Q 11,285,637.65	Q 13,531,883.51
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	Q 16,944,569.41
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	Q 103,617,958.35
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	Q 1,534,326.88
<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>	<b>Q 226,797,752.19</b>

Fuente: SICOIN, INGUAT

Así también el Departamento Financiero durante el 2023, obtuvo los siguientes resultados:

- ◇ Se actualizaron siete procedimientos: en el departamento Financiero (uno), unidad de Fondo Rotativo (cuatro) y unidad de Viáticos (dos). Así también se elaboraron seis nuevos: uno en el departamento Financiero y cinco en la sección de Caja, los cuales fueron aprobados por la máxima autoridad.
- ◇ Asimismo, se trabajó en proyectos nuevos o de actualización de otros procedimientos.
- ◇ Se elaboraron nueve modificaciones presupuestarias en 2023, una más respecto al 2022, manteniendo con ello la planificación en la ejecución presupuestaria.
- ◇ Se solicitó una ampliación presupuestaria por Q21 millones la cual fue aprobada, con dichos recursos solventaron los compromisos relacionados con publicidad y participación en ferias de turismo para la promoción del país en el ámbito internacional.
- ◇ De los Q67.40 millones del inventario de bienes muebles propiedad del INGUAT, que se deben de incorporar al módulo de inventarios del SICOIN, al 31 de diciembre de 2023, se tienen ingresados Q48.46 millones, quedando pendiente de ingresar Q18.94 millones, comparado con el año 2021, año de referencia, se tiene un incremento del 37.73%.
- ◇ Se actualizó en un 100% las tarjetas de responsabilidad del personal de la Institución (edificio central y delegaciones de INGUAT).

## VIII. Siglas y acrónimos

AEC	Asociación de Estados del Caribe
AMSCLAE	Autoridad para el Manejo Sustentable de la Cuenca del Lago de Atitlán y su Entorno
CATA	Agencia de Promoción Turística de Centroamérica
CCASTUR	Comité de Calidad y Sostenibilidad Turística de Centroamérica
CEDAW	<i>Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination Against Women</i>
CGC	Contraloría General de Cuentas
CITUR	Comisión interamericana de Turismo
CODECED	Comisión de Desarrollo Económico, Competitividad y Empleo Digno
CODEDE	Consejo Departamental de Desarrollo
CODEMA	Comisión departamental de Medio Ambiente
COFETARN	Comisión de Fomento Económico, Turismo, Ambiente y Recursos Naturales
COMUDE	Consejo Municipal de Desarrollo
CODISRA	Comisión Presidencial Contra la Discriminación y el Racismo Contra los Pueblos Indígenas en Guatemala
CONADI	Consejo Nacional para la Atención de las Personas con Discapacidad
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
COREDUR	Consejo Regional de Desarrollo Urbano y Rural
CRI	Centro Recreativo para Trabajadores del INGUAT
DISETUR	Dirección de Seguridad Turística
DNC	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
FCCA	<i>Florida Caribbean Cruise Association</i>
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
INTECAP	Instituto Técnico de Capacitación y Productividad
LACEN	Red de Ecoturismo de Latinoamérica y el Caribe
MAGA	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación
MCD	Ministerio de Cultura y Deportes
MENACESNNA	Mesa Nacional Contra la Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes
MINECO	Ministerio de Economía
MINEX	Ministerio de Relaciones Exteriores
MINFIN	Ministerio de Finanzas Públicas

MSPAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
OEA	Organización de Estados Americanos
OITS	Organización Internacional de Turismo Social
OMM	Organización Mundo Maya
OMT	Organización Mundial de Turismo
PAA	Plan Anual de Auditoría
PDT	Plan de Desarrollo Turístico
PMTS	Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025
PNC	Policía Nacional Civil
SAF	Sistema Auxiliar de Fiscalización
SEGEPLAN	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia
SENACYT	Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología
SICCS	Sistema Integrado Centroamericano de Calidad y Sostenibilidad
SICOIN	Sistema de Contabilidad Integrada Gubernamental
SIGAP	Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas
SIGTUR	Sistema de Información Geográfico Turístico
SINAPRESE	Sistema Nacional de Prevención en Semana Santa
SITCA	Secretaría de Integración Turística Centroamericana
UNT	Unidad Técnica Departamental

# DIRECTORIO

Arq. Anayansy Carolina Rodríguez Castillo  
**Directora General**

Arq. Breitner Roely Gonzáles Maldonado (16 de agosto al 17 de enero 2023)  
Lic. Alejandro Iván De León Aquino (3 de febrero al 7 de agosto 2023)  
**Subdirector(a) General**

Lic. Julio Hernán Oliva Juárez  
**Director Administrativo Financiero**

Lcda. Evelyn Ivette Escobar Turcios (10 de enero al 30 de septiembre 2023)  
**Directora de Mercadeo**

Lic. José María Aguilar Villatoro (interinatos: del 2 al 31 de octubre, del 02 de noviembre al 1 de diciembre y del 4 al 31 de diciembre 2023)  
**Director(a) a.i de Mercadeo**

Lcda. Erzi Marleni Espinoza Flores  
**Directora de Desarrollo del Producto Turístico**