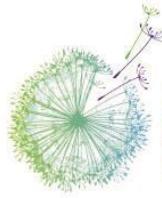


2017  
AÑO INTERNACIONAL  
DEL TURISMO SOSTENIBLE  
PARA EL DESARROLLO

# **PLAN OPERATIVO ANUAL Y MULTIANUAL 2017-2019**

## **DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT-**

**Octubre 2017**



2017  
AÑO INTERNACIONAL  
DEL TURISMO SOSTENIBLE  
PARA EL DESARROLLO

## PRESENTACIÓN

El Instituto Guatemalteco de Turismo, es una entidad descentralizada y conforme el Decreto Número 1701 del Congreso de la República, Ley Orgánica y su reglamento, es el ente regulador del turismo en Guatemala, que fomenta la inversión en turismo, mejora la oferta de servicios turísticos mediante la regulación de empresas y otras actividades relacionadas con la capacitación y asistencia al visitante nacional e internacional.

Como Director General del Instituto Guatemalteco de Turismo he liderado el desarrollo de los programas y proyectos institucionales para promocionar a Guatemala como un destino multicultural y captar la mayor cantidad de visitantes nacionales e internacionales hacia los lugares turísticos que presentan mejor oferta; esto con el propósito de elevar la competitividad de país.

Este año ha sido de muchos desafíos pero también de grandes logros en la consolidación de los planes sectoriales y los mecanismos de coordinación interinstitucional a todo nivel. El Plan Maestro de Turismo Sostenible -PMTS- ha permitido tener un horizonte claro, con una visión compartida entre el sector público y privado para hacer del turismo el sector más importante de servicios del país, que mediante un modelo de desarrollo sostenible y competitivo permita generar riqueza y bienestar social.

Se han creado y oficializado, espacios y plataformas de diálogo, en donde convergen representantes del sector público y privado, para planificar y consensuar decisiones y estrategias orientadas a desarrollar el sector turístico del país.

Derivado que el turismo es altamente cambiante en cuanto a las tendencias de los visitantes, el INGUAT ha estado a la vanguardia en desarrollar las estrategias de comercialización que permita captar mejores visitantes de los mercados claves, estratégicos y de oportunidad; de tal forma que el turismo actualmente, se ha constituido es el segundo generador de divisas para el país, y también contribuye con el desarrollo y la derrama económica que lleva bienestar a la población con la generación de empleo directo e indirecto.

Otro de los aspectos importantes para el turismo en Guatemala, es contar con la Política General de Gobierno 2016-2020, que incluyó, dentro una de las seis metas priorizadas, el Fomento al Turismo “En 2019, la posición de país en el Índice de Competitividad Turística ascendió en 10 posiciones”.

Luego de la evaluación de resultados, el INGUAT considera oportuno realizar la última modificación al Plan Operativo Anual y Multianual 2017-2019, para ello fue necesario realizar reuniones técnicas de trabajo con las Direcciones Administrativa Financiera, Desarrollo del Producto Turístico, Mercadeo y otras unidades administrativas, con el fin de analizar las causas y efectos que conlleva hacer cambios en la planificación operativa correspondiente a este ejercicio fiscal.

El Instituto Guatemalteco de Turismo presenta en este documento la planificación y programación operativa y estratégica para el ejercicio fiscal 2017, la modificación al Plan Operativo Anual y Multianual 2017-2019, correspondiente a los Programas 01 “Actividades Centrales”, 11 “Servicios de Turismo” y 12 “Apoyo al Incremento de la Competitividad” y 99 “Partidas No Asignables a Programas”. A través de las diferentes acciones se tiene la expectativa de cumplir con los productos, subproductos que están definidos en los Resultados, Productos y Estructura Programática.



**Lic. MBA Jorge Mario Chajón Aguilar**  
**DIRECTOR GENERAL**

## ÍNDICE

<b>SIGLAS Y ACRÓNIMOS</b> .....	<b>5</b>
<b><u>PLAN ESTRATÉGICO</u></b> .....	<b>6</b>
<b>I. Situación del Turismo</b> .....	<b>6</b>
<b>A. Análisis de mandatos y políticas</b> .....	<b>30</b>
<b>B. Análisis de la problemática</b> .....	<b>47</b>
<b>C. Construcción o adopción de un modelo conceptual</b> .....	<b>47</b>
<b>II. Marco Estratégico Institucional</b> .....	<b>51</b>
<b>A. Análisis de actores</b> .....	<b>51</b>
<b>B. Análisis FODA</b> .....	<b>51</b>
<b>C. Visión, Misión, Valores</b> .....	<b>52</b>
<b>D. Resultado Estratégicos e Institucionales</b> .....	<b>54</b>
<b>E. Estrategias</b> .....	<b>56</b>
<b>F. Objetivos Estratégicos</b> .....	<b>57</b>
<b>G. Productos Estratégicos</b> .....	<b>58</b>
<b>III. Seguimiento a nivel estratégico</b> .....	<b>58</b>
<b>IV. Marco Estratégico Institucional</b> .....	<b>59</b>
<b><u>PLAN MULTIANUAL-POM-</u></b> .....	<b>59</b>
<b>V. Metas</b> .....	<b>60</b>
<b>VI. Seguimiento a nivel multianual</b> .....	<b>60</b>
<b><u>PLAN OPERATIVO ANUAL 2017</u></b> .....	<b>61</b>
<b>VII. Objetivos operativos</b> .....	<b>62</b>
<b>VIII. Programación anual de productos, subproductos y metas</b> .....	<b>62</b>
<b>IX. Programación cuatrimestral de costos de los subproductos</b> .....	<b>62</b>
<b>X. Seguimiento a nivel anual</b> .....	<b>63</b>
<b>XI. Matriz de Planificación Anual</b> .....	<b>63</b>
<b>XII. Matriz de Vinculación de Productos y Subproductos con Red de Categorías</b>	
<b>Programáticas</b> .....	<b>63</b>
<b>XIII. Seguimiento</b> .....	<b>63</b>
<b>XIV. Fichas de indicadores de productos</b> .....	<b>63</b>
<b>XV. Programación de Acciones e Insumos</b> .....	<b>63</b>
<b>XVI. Programación de actividades</b> .....	<b>63</b>
<b>XVII. Metas de los Productos y Subproductos</b> .....	<b>64</b>
<b>XVIII. Indicadores</b> .....	<b>66</b>
<b>XIX. Presupuesto General de Ingresos y Egresos del INGUAT</b> .....	<b>67</b>
<b>XX. Infografía</b> .....	<b>67</b>

## SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AEC	Asociación de Estados del Caribe
AGEXPORT	Asociación Guatemalteca de Exportadores
ASIES	Asociación de Investigación y Estudios Sociales
BANGUAT	Banco de Guatemala
CCT	Consejo Centroamericano de Turismo
DGM	Dirección General de Migración
Ditur	Dirección de Turismo del SICA
CAMTUR	Cámara de Turismo
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
INE	Instituto Nacional de Estadísticas
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo
MARN	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales
MCD	Ministerio de Cultura y Deportes
OCSET	Oficina Coordinadora Sectorial de Estadísticas de Turismo
OMM	Organización Mundo Maya
OMT	Organización Mundial del Turismo
PEO	Plan de Equidad de Oportunidades
PIB	Plan Producto Interno Bruto
PMTS	Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025
PNPDIM	Plan Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres
PNDTS	Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022
POA	Plan Operativo Anual
POM	Plan Operativo Multianual
PRONACOM	Programa Nacional de Competitividad
RIET	Recomendaciones Internacionales sobre Estadísticas de Turismo
Segeplán	Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia de la República
SICA	Sistema de Integración Centroamericana
SICA-DITUR	Dirección de Turismo de la SICA
SITCA	Secretaría de Integración Turística Centroamericana
WEF	Foro Económico Mundial
WTTC	World Travel Tourism Council (Consejo Mundial de Viajes y Turismo)

## PLAN ESTRATÉGICO

### I. Situación del Turismo:

#### **El turismo según la Organización Mundial del Turismo (OMT):**

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo es un fenómeno económico y social que durante décadas ha experimentado un crecimiento continuo y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. El turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo y se inscriben en él un número creciente de nuevos destinos. Esta dinámica ha convertido al turismo en un motor clave del progreso socioeconómico.



La expansión general del turismo en los países industrializados y desarrollados ha sido beneficiosa, en términos económicos y de empleo, para muchos sectores relacionados, desde la construcción hasta la agricultura o las telecomunicaciones. El volumen de negocio del turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimenticios o automóviles. El turismo se han convertido en uno de los principales actores del comercio internacional y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo. Este crecimiento va de la mano del aumento de la diversificación y de la competencia entre los destinos.



La contribución del turismo a bienestar económico depende de la calidad y de las rentas que el turismo ofrezca. La OMT ayuda a los destinos a posicionarse, de forma sostenible, en unos mercados nacionales e internacionales cada vez más complejos. Como organismo de las Naciones Unidas dedicado al turismo, la OMT insiste en que los países en desarrollo pueden beneficiarse especialmente del turismo sostenible y actúa para

que así sea.

#### **¿Por qué el Turismo?**

##### **Crecimiento económico inclusivo y sostenible**

- Desde 2009, incremento anual de las llegadas de turistas internacionales del 4% o más
- El 7% del total de las exportaciones mundiales y el 30% de las exportaciones de servicios
- En 2015, el turismo internacional generó 1,5 billones de USD
- El 10% del PIB mundial



### Inclusión social, empleo y reducción de la pobreza

- En el mundo, uno de cada once puestos de trabajo está en el turismo
- Es la mayor categoría de exportaciones en muchos países en desarrollo
- El 57% de las llegadas de turistas internacionales en 2030 en economías emergentes
- Las mujeres empresarias son casi el doble que en otros sectores

### Uso eficiente de los recursos, protección ambiental y lucha contra el cambio climático

- El sector se ha comprometido a reducir su 5% de emisiones de CO2
- Incrementa los fondos para conservación del patrimonio, la vida silvestre y el medio ambiente
- Puede ser una herramienta para proteger y recuperar la biodiversidad
- Para 2030, se prevé que deberá gestionar de manera sostenible 1.800 millones de turistas internacionales

### Valores culturales, diversidad y patrimonio

- Revitaliza actividades y costumbres tradicionales
- Empodera a las comunidades y les instila orgullo
- Promueve la diversidad cultural
- Sensibiliza respecto al valor del patrimonio

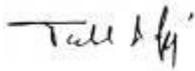
### Entendimiento mutuo, paz y seguridad

- Derriba barreras y tiende puentes entre visitantes y anfitriones
- Ofrece oportunidades de encuentros interculturales que pueden promover la paz
- Es un sector resistente que se recupera con rapidez de las amenazas para la seguridad
- Es una herramienta de diplomacia blanda

## **2017, una oportunidad para capitalizar el potencial del turismo para construir un mundo mejor, mensaje del Secretario General de la OMT.**



Me dirijo a ustedes en el inicio de mi último año como secretario general de la OMT, un puesto que he tenido el privilegio de ostentar durante casi siete años en un Organismo en el que he prestado servicio con orgullo desde hace una década.



En este período he visto cómo el turismo se ha convertido en uno de los sectores socioeconómicos más importantes y con mayor repercusión de nuestro tiempo. He sido testigo de una influencia que ha ido cobrando importancia en la vida de millones de personas en todo el mundo, en la conservación de los valores de la Humanidad y ha servido para promover el entendimiento entre personas de toda clase y condición.

toda clase y condición.

He presenciado que el compromiso de la comunidad internacional se ha redoblado, y que muchos países se han dado cuenta del potencial del sector turístico para convertirse en un pilar del desarrollo. Este compromiso ha quedado reflejado en la inclusión del turismo en los 17 Objetivos universales de Desarrollo Sostenible adoptados por 193 naciones en 2015.

Y, para terminar, tengo el honor y el placer de celebrar el 2017 como Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo. La decisión de la Asamblea General de las Naciones Unidas de dedicar el 2017 a la contribución del turismo al crecimiento sostenible e inclusivo no ha sido casualidad. No en vano, cada vez se reconoce más el papel de nuestro sector para conseguir que el mundo sea un lugar mejor.

Este año tenemos una oportunidad única para demostrar que el turismo puede ayudarnos a alcanzar el futuro que queremos, y para determinar - juntos - qué lugar queremos que ocupe en la agenda para el desarrollo sostenible hasta 2030 y más allá de este año. Naturalmente, nuestro sector sigue teniendo que hacer frente a innumerables retos.

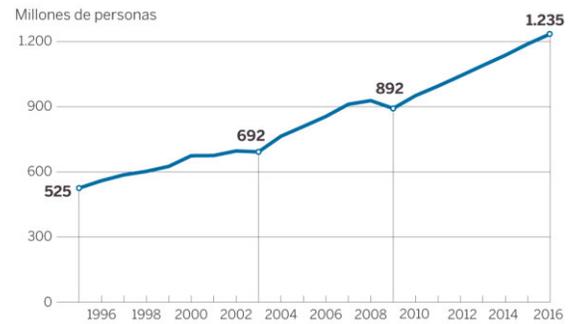
Dicho lo anterior, si hay algo que siempre recordaré de mi etapa en este sector tan fascinante y enriquecedor, es que el turismo es el sector de la esperanza. No sólo es una de las actividades económicas de mayor resiliencia, sino que consigue unir a personas de entornos, culturas y continentes distintos a diario. Viajar nos hace entender, tolerar y empatizar mejor con los demás, lo que resulta esencial en la era de la globalización, en la que la aldea global solo puede prosperar a través de una convivencia armoniosa.

La inmensa esperanza que el turismo supone debe inspirarnos para actuar en pos del bien de la humanidad y del planeta. Juntos podemos hacer posible el cambio que queremos ver.

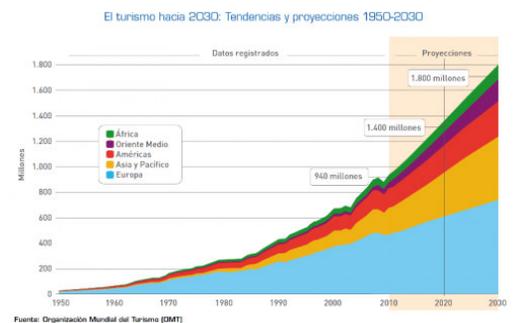
Recordemos que, hagamos lo que hagamos en la vida, nuestro principal objetivo es construir un mundo mejor.

## El turismo internacional mantiene un crecimiento sostenido pese a las dificultades

*La demanda de turismo internacional siguió siendo fuerte en 2016 pese a las dificultades. Según el último número del Barómetro OMT del Turismo Mundial –enero 2017-, las llegadas de turistas internacionales aumentaron un 3,9 % hasta situarse en los 1.235 millones, alrededor de 46 millones de turistas más (visitantes que pernoctan) que el año anterior.*



Las últimas décadas han registrado una secuencia comparable de crecimiento sólido ininterrumpido del sector turismo desde los años sesenta. 2016 ha sido el séptimo año consecutivo de crecimiento sostenido tras la crisis económica y financiera mundial de 2009. Durante el año pasado, las llegadas de turistas internacionales superaron en 300 millones la cifra récord alcanzada en 2008, antes de la crisis. Los ingresos por turismo internacional han crecido a un ritmo similar en este periodo, según los datos preliminares.



«En los últimos años, nuestro sector ha mostrado una fuerza y una resistencia extraordinarias pese a los innumerables retos a los que se ha enfrentado, en particular los relativos a la seguridad. Los viajes internacionales siguen incrementándose y consolidándose y contribuyen a la creación de empleo y el bienestar de las comunidades en todo el mundo», afirmó el Secretario General de la OMT, Taleb Rifai.

Por regiones, la de Asia y el Pacífico (+8 %) ha liderado el crecimiento de las llegadas de turistas internacionales en 2016, impulsado por una fuerte demanda tanto de los mercados emisores intrarregionales como interregionales. África (+ 8%) ha experimentado un repunte muy significativo tras dos años menos prósperos. En las Américas (+4 %) se ha mantenido el impulso positivo alcanzado con anterioridad. Europa (+2 %) ha arrojado resultados desiguales, con incrementos de dos dígitos en algunos destinos y caídas en otros. La demanda en Oriente Medio (-4 %) ha registrado incrementos en algunos destinos y desplomes en otros, por lo que también ha resultado irregular.

El secretario general de la OMT, recordando que Naciones Unidas ha declarado 2017 como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, sostiene que «debemos trabajar juntos para aprovechar al máximo la contribución del turismo al crecimiento económico, la inclusión social, la conservación del medio ambiente y el patrimonio cultural y el entendimiento mutuo, sobre todo ahora que vivimos tiempos en los que el respeto y la tolerancia escasean».

### Los expertos se muestran optimistas con respecto a 2017



La última encuesta del Grupo de Expertos de la OMT muestra una firme confianza en 2017, puesto que una amplia mayoría de los alrededor de 300 encuestados (63 %) dicen esperar resultados «mejores» o «mucho mejores» que en 2016. La puntuación que el Grupo de Expertos ha asignado a 2017 es prácticamente la misma que obtuvo 2016, así que se espera que el crecimiento se mantenga a un ritmo similar.

Basándose en las tendencias actuales, en las previsiones del Grupo de Expertos de la OMT y en las perspectivas económicas globales, la Organización estima que las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo aumenten entre un 3 % y un 4 % en 2017. En Europa se prevé un crecimiento de entre el 2 % y el 3 %; tanto en Asia y el Pacífico como en África, de entre el 5 % y el 6 %; en las Américas de entre el 4 % y el 5 % y en Oriente Medio de entre el 2 % y el 5 %, debido a la mayor inestabilidad de la región.

### Resultados regionales en 2016

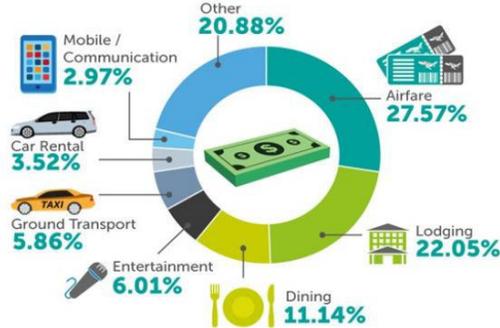
Los resultados en **Europa** han sido bastante desiguales, dado que ha habido una serie de destinos que se han visto afectados por cuestiones de seguridad. En 2016, las llegadas internacionales se situaron en los 620 millones, es decir, 12 millones más (+2 %) que en 2015. Europa del Norte (+6 %) y Europa Central (+4 %) registraron resultados sólidos, mientras que en Europa Meridional y Mediterránea las llegadas solo aumentaron un 1 % y en Europa Occidental la cifra se ha mantenido.

**Asia y el Pacífico** (+8 %) se ha situado a la cabeza del crecimiento de las regiones, tanto en términos relativos como absolutos, dado que en 2016 se han registrado 24 millones más



de llegadas de turistas internacionales, que han alcanzado los 303 millones en total. Las cuatro subregiones también han experimentado un aumento de las llegadas, que en Oceanía ha sido del 10 %, en Asia Meridional, del 9 % y tanto en Asia del Nordeste como en Asia del Sudeste, del 8 %.

**TOP SPENDING CATEGORIES FOR TRAVELERS**



Las llegadas de turistas internacionales en **las Américas** (+4 %) se han incrementado en 8 millones hasta situarse en los 201, con lo que los buenos resultados de los últimos dos años se han consolidado. El crecimiento en América del Sur y Central (en ambas, del +6 %) fue algo mayor, mientras que en el Caribe y América del Norte se registró un aumento del 4 %.

Los datos disponibles sobre **África** apuntan a una subida del 8 % en 2016, que suma 4 millones y sitúa las llegadas internacionales en 58 millones tras dos difíciles años. África Subsahariana (+11 %) ha encabezado el crecimiento, mientras que el Norte de África (+3 %) ha empezado a recuperarse.

**Oriente Medio** ha recibido 54 millones de turistas internacionales en 2016. Las llegadas han disminuido en torno a un 4 %, con resultados desiguales en los distintos destinos de la región. Los resultados de África y Oriente Medio deben analizarse con precaución, puesto que se basan en los limitados datos disponibles para estas regiones.

*Nota: Todos los resultados que figuran en este documento están basados en datos preliminares que han facilitado los distintos destinos mundiales y en las estimaciones que la OMT ha hecho de los datos faltantes. La OMT seguirá recopilando información para presentar un informe más exhaustivo por países en el Barómetro OMT del Turismo Mundial del mes de abril.*

**Los países que más gastan en turismo**



© Organización Mundial del Turismo (OMT/UNWTO) 2015



**Arranca el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, 2017**

*Casi 600 personas participaron en la inauguración oficial del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, 2017. El evento, que se celebró en la Feria Internacional de Turismo española, Fitur, abre un periodo de doce meses de actividades en todo el mundo dirigidas a potenciar la contribución del turismo sostenible a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.*

En el evento, que tuvo dos presentadores –Max Forster, de CNN, y Raquel Martínez, de RTVE–, se pusieron de relieve las inmensas oportunidades socioeconómicas que aporta el sector a todas las sociedades, así como su capacidad de promover el entendimiento mutuo, la paz y el desarrollo sostenible en todo el mundo.



«Cada día, más de tres millones de turistas cruzan las fronteras internacionales. Cada año, casi 1.200 millones de personas viajan al extranjero. El turismo se ha convertido en un pilar de las economías, un pasaporte para la prosperidad, y una fuerza transformadora que puede mejorar la vida de millones de personas. El mundo puede, y debe, aprovechar el potencial del turismo mientras nos esforzamos por hacer realidad la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible», dijo el secretario general de las Naciones Unidas, Antonio Guterres, en el mensaje que difundió

con ocasión del Año Internacional.

«El Año Internacional es una oportunidad única para mostrar que el turismo puede ayudarnos a alcanzar el futuro que queremos, así como para determinar, entre todos, el papel exacto que tendrá el turismo en la agenda de desarrollo sostenible de aquí a 2030 y después; una oportunidad única para asegurarnos de que el turismo sea un pilar para lograr los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)», afirmó el secretario general de la OMT, Taleb Rifai, en la inauguración.



«Con el lanzamiento de este Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, insistimos una vez más en que todos los países afrontamos unos retos comunes que son de orden mundial y que no pueden resolverse más que mejorando las relaciones y estrechando la colaboración. Con esta iniciativa, hemos dejado claro que los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son el eje del desarrollo futuro, y que nos guiarán para crear activos duraderos y evitar acumular pasivos», declaró el primer ministro de Georgia, Giorgi Kvirikashvili.

«El Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, 2017, es un estímulo para un diálogo social y político que propicie iniciativas, inversiones y acciones de estado para el desarrollo y el combate a la pobreza», afirmó el vicepresidente de Honduras, Ricardo Álvarez Arias.

«La Agenda 2030 considera el turismo sostenible como un vector de desarrollo, creación de empleo y promoción de la cultura y los productos locales. El turismo forma parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y contribuye de manera decisiva prácticamente a la totalidad de los 17 Objetivos gracias a su impacto en la lucha contra la pobreza, la promoción del trabajo decente, la igualdad de género, la mejora de los medios de vida de los jóvenes o la lucha contra el cambio climático», dijo el ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España, Alfonso María Dastis.

En la ceremonia, intervinieron también Nassir Abdulaziz Al-Nasser, Alto Representante de las Naciones Unidas para la Alianza de Civilizaciones; Francesco Bandarin, subdirector general de cultura de la UNESCO, y Elzbieta Bienkowska, comisaria de Mercado Interior, Industria, Emprendimiento y Pymes de la Comisión Europea.

La OMT anunció además el nombramiento de los embajadores del Año Internacional: Ellen Johnson Sirleaf, presidenta de Liberia; el rey Simeón II de Bulgaria; Huayong Ge, presidente de UnionPay; Dr. Talal Abu Ghazaleh, presidente de Talal Abu-Ghazaleh Organization; y Michael Frenzel, presidente de la Asociación Federal del Sector Turístico de Alemania.



### Equidad social

- Fortalecer la calidad del empleo local apoyado por el turismo.
- Preservar el bienestar y la calidad de vida de la comunidad local evitando cualquier forma de degradación o explotación.
- Fomentar la participación pública en la planificación y toma de decisiones sobre el destino.
- Respetar la identidad, el patrimonio y los valores socioculturales.



### Eficiencia económica

- Garantizar la viabilidad y competitividad de los destinos y empresas turísticas.
- Maximizar los beneficios económicos para la comunidad receptora.
- Apoyar a los emprendedores locales.
- Satisfacer la demanda turística mediante precios justos.

### Conservación ambiental

- Conservar y utilizar racionalmente los recursos naturales.
- Proteger y preservar el medio ambiente y ecosistemas biológicos vulnerables.
- Mejorar la calidad de los paisajes y minimizar la contaminación del agua, el aire y la generación de desechos.
- Controlar, minimizar y mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero.



El evento sirvió también para lanzar la campaña del Año Internacional, «Viaje. Disfrute. Respete», dirigida a promover el turismo sostenible entre los viajeros, en colaboración con CNN y RTVE.

## **La OMT acoge con satisfacción la política de Belarús de permitir la estancia por 5 días sin visado a los ciudadanos de 80 países**

*La OMT ha expresado su completo apoyo a la decisión del Gobierno de Belarús de lanzar una política que se aplicará a los viajeros de 80 países y que eximirá de visado para estancias de hasta 5 días. La medida tiene por objeto promover unos viajes fluidos y atraer a más visitantes, especialmente a los que viajan por negocios.*



El Gobierno de Belarús ha decidido recientemente impulsar la flexibilización del régimen de visados como una forma de estimular el desarrollo del turismo. La decisión permite entrar sin visado en el

aeropuerto nacional de Minsk y permanecer en el país hasta cinco días a ciudadanos de 80 Estados. Entre estos, se cuentan 39 países de Europa (incluidos todos los de la Unión Europea), Brasil, Indonesia, los Estados Unidos de América y Japón.

«La agilización de los visados es una de las estrategias más eficaces para impulsar el desarrollo turístico en una región o un país, así que estamos convencidos de que el sector va a experimentar un viraje positivo en Belarús», manifestó el secretario general de la OMT, Taleb Rifai.

La promoción de los viajes fluidos es una de las prioridades de la OMT, habida cuenta de la demostrada capacidad de la agilización de los visados para estimular el crecimiento económico y la creación de empleo a través del turismo.



Belarús puso en marcha sus políticas para simplificar la tramitación de visados en abril de 2016.

### **Declaración de la OMT sobre las restricciones de viajar a EE.UU.**

La Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo especializado de las Naciones Unidas en el ámbito del turismo, expresa su profunda preocupación y su firme condena de la prohibición, recientemente anunciada, de viajar a los Estados Unidos de América para los ciudadanos de siete países (Iraq, Siria, Irán, Sudán, Libia, Somalia y Yemen).



La prohibición, por razón de nacionalidad, es contraria al principio de la libertad de viajar y a la facilitación de los viajes impulsada por la comunidad turística internacional, y mermará los inmensos beneficios que el sector turístico aporta en términos de crecimiento económico y creación de empleo en muchos países, incluidos los Estados Unidos.



«Los retos globales exigen soluciones globales y los desafíos en materia de seguridad que afrontamos hoy no deberían movernos a levantar nuevos muros; al contrario, el aislamiento y las medidas discriminatorias, en lugar de aumentar la seguridad, harán crecer las tensiones y las amenazas», manifestó el secretario general de la OMT, Taleb Rifai.

«Además de los efectos directos, la imagen de un país que impone restricciones a los viajes de una forma tal hostil se dejará sentir sin duda entre los visitantes de todo el mundo y podría hacer caer la demanda de los viajes a Estados Unidos», agregó Taleb Rifai.

### El Grupo de Trabajo de la OMT avanza en la Convención sobre la Protección de los Turistas



#SoyTuristaResponsable  
Para más información ingrese a: [www.mincit.gob.gt](http://www.mincit.gob.gt)

MINCOMERCIO  
INDUSTRIA Y TURISMO

TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAG - ESPANOL - EDUCACION

*El crecimiento continuado del sector turístico y las tendencias y retos actuales, como los relativos a la seguridad y a la expansión de nuevos modelos de negocio, requieren una adaptación del marco jurídico mundial. En este sentido, la Organización Mundial del Turismo (OMT) trabaja desde 2011 en la elaboración de una Convención Internacional para proteger a los turistas y asegurar la confianza en el sector turístico. La iniciativa se encuentra ya en su fase final.*

El Grupo de Trabajo de la OMT sobre la Convención Internacional sobre la Protección de los Turistas y los Derechos y Obligaciones de los Prestadores de

Servicios Turísticos celebró su novena reunión los días 26 y 27 de enero de 2017. La encuentro se centró avanzar en el proyecto e incorporar los comentarios de los Estados Miembros y de los miembros del Grupo de Trabajo, en el marco de la consulta pública llevada a cabo entre agosto y noviembre de 2016.

La protección de los turistas en situaciones de emergencia, la mejora de la cooperación entre los Estados y el intercambio de información son cuestiones de la máxima importancia para la Organización, como lo es la protección general de los turistas como consumidores. Se trata de esferas importantes de la Convención que, en último término, mejorarán la confianza en los prestadores de servicios turísticos. Como había manifestado anteriormente el secretario general de la OMT, Taleb Rifai, «nos encontramos en una encrucijada fundamental: el turismo crece año tras año y los gobiernos y el sector privado necesitan herramientas para construir un marco que garantice la protección de los turistas entre otros aspectos».



La última reunión del Grupo de Trabajo tendrá lugar los días 28 y 29 de marzo de 2017 en la sede de la OMT en Madrid y estará dedicada a finalizar el texto del proyecto de Convención, para su presentación a la vigésima segunda reunión de la Asamblea General de la OMT en Chengdu (China) en septiembre de 2017.

El Grupo de Trabajo sobre la Convención Internacional sobre la Protección de los Turistas y los Derechos y Obligaciones de los Prestadores de Servicios Turísticos se constituyó en virtud de una decisión del Consejo Ejecutivo de la OMT en 2011. El Grupo de Trabajo, presidido por Zoltan Somogyi (Director Ejecutivo de Programa y Coordinación de la OMT), integra a representantes de los Estados Miembros de la OMT, organizaciones internacionales y el sector privado.

### **Innovación, tecnología y sostenibilidad: pilares de los destinos inteligentes**

*En los últimos tres días (15-17 de febrero), más de 100 ponentes, venidos de 20 países, se han reunido en Murcia (España) para presentar soluciones y experiencias sobre «Destinos Inteligentes». Este primer Congreso de la OMT sobre Destinos Inteligentes ha sido organizado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), en cooperación con el Ministerio de Industria, Turismo y Agenda Digital de España y la Región de Murcia.*



Los «Destinos Inteligentes» son fundamentales para el desarrollo sostenible y no solo aportan un impulso al sector turístico, sino a las sociedades en general. El uso de soluciones tecnológicas contribuye de manera efectiva a que las decisiones puedan tomarse sobre una base empírica y ayuda a priorizar las medidas y anticipar futuros escenarios, algo esencial para una gestión responsable del turismo y su impacto.

En las presentaciones paralelas que tuvieron lugar durante esos tres días se habló de los sistemas de inteligencia turística que permiten realizar mediciones de manera regular y puntual, de la promoción inteligente de los lugares turísticos y de la accesibilidad digital.



También se abordaron en el Congreso cuestiones diversas, como la mejora de la accesibilidad de los destinos gracias a nuevas soluciones; las oportunidades y los retos que se derivan de los datos georreferenciados, los big data y las plataformas de datos abiertos; y la protección ambiental mediante herramientas inteligentes. Además, se plantearon temas como el cambio del comportamiento de los viajeros y el incremento de las experiencias

personalizadas de los clientes, los nuevos modelos de negocio y el papel de los emprendedores, los procesos participativos mejorados gracias a soluciones inteligentes, la relación entre los viajeros y las comunidades locales y el intercambio de las aplicaciones existentes.

«El “turismo inteligente” no es una tendencia, sino el futuro del desarrollo turístico», afirmó el secretario general de la OMT, Taleb Rifai, al inaugurar el Congreso. «El Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, 2017, es el marco perfecto para llevar a cabo un evento como este, puesto que aborda los principales retos y oportunidades del sector turístico en los próximos años», agregó.

«España no solo ha aceptado el concepto de “turismo inteligente”, sino que ha lanzado además proyectos e iniciativas tales como la transformación de la isla de El Hierro y otras ciudades como Palma en “destinos turísticos inteligentes”, o el desarrollo de un trabajo normativo sobre este tema», manifestó la secretaria de estado de Turismo de España, Matilde Asián.

«Los destinos tienen que asumir el nuevo marco mundial: un contexto complejo en el que el comportamiento de los turistas y las nuevas tecnologías están cambiando las estructuras económicas y las políticas correspondientes; estamos en un nuevo escenario en constante evolución», dijo el presidente de la Región de Murcia, Pedro Antonio Sánchez.

## **Futura norma internacional de turismo accesible para todos**

*Impulsada por Fundación ONCE, la Asociación Española de Normalización, UNE y la Organización Mundial del Turismo (OMT), tiene lugar en Madrid los días 13 y 14 de febrero la primera reunión de trabajo*



Día Mundial del Turismo 27 Septiembre 2016

**TURISMO PARA TODOS**  
PROMOVER LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

*para la elaboración de una Norma Internacional de Turismo accesible para todos acaba de celebrarse en Madrid.*

El Comité técnico TC 228 encargado de turismo y servicios relacionados en el marco de ISO (Organización Internacional de Normalización), desarrollará un estándar internacional global y transversal que incluya, en primer lugar, un inventario sistemático de los estándares, los criterios técnicos, las recomendaciones y los requisitos ya existentes en el ámbito de turismo accesible. Además, se sugerirán recomendaciones y requisitos para aquellos segmentos de la cadena de valor y actividades relacionadas, cuya estandarización internacional en materia de accesibilidad sigue pendiente.

La futura Norma se denominará ISO 21902 Turismo y servicios relacionados. Turismo accesible para todos. Requisitos y recomendaciones. En cuanto al alcance, la nueva norma ofrecerá directrices claras para la planificación del turismo y la gestión de destinos, ya que proporcionará recomendaciones y requisitos sobre los aspectos clave.

Para Jesús Hernández, director de Accesibilidad Universal e Innovación de Fundación ONCE, la nueva norma supondrá “una palanca para que promover el diseño para todos en un sector económico tan importante como el turístico a nivel mundial. El ocio y el disfrute de la cultura y el turismo son un derecho de las personas con discapacidad, que en muchos casos no pueden disfrutar de él. Lo que supone una discriminación. Además, desde el punto de vista económico la actividad turística pensada para todas las personas supone una fuente de creación de riqueza”.

Por su parte, Márcio Favilla, Director Ejecutivo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) destaca que la accesibilidad universal es un derecho y una oportunidad de negocio para destinos y empresas. “El turismo accesible es la respuesta al derecho universal de todos a viajar y descubrir el mundo. A la vez es una oportunidad para el sector turístico de captar un mercado global que incluye millones de personas con discapacidad, los ciudadanos senior, las familias con niños pequeños y otras muchas personas que se encuentran con numerosas barreras, tanto físicas como culturales, cuando viajan.”

De igual manera, Javier García, Director de Normalización de la Asociación Española de Normalización, UNE, afirma que “las normas técnicas son documentos al alcance de todos, que contienen el consenso de todas las partes relacionadas sobre las buenas prácticas mundialmente aceptadas, ayudando a las organizaciones a establecer sus criterios de actuación. Actualmente, el catálogo español recoge 75 normas y proyectos de norma que establecen los requisitos de accesibilidad en numerosos ámbitos, lo que beneficia tanto a las personas con discapacidad y a sus familiares como a la sociedad en general”. UNE es la entidad responsable del desarrollo de las normas técnicas en España y representante nacional ante los organismos internacionales y europeos de normalización.

Hasta el momento el grupo de trabajo establecido en el marco del ISO TC228, cuenta con representantes de Panamá, Austria, Reino Unido, Chipre, Luxemburgo, Portugal, Argentina, Malta, Canadá, Irlanda y España, además de representantes de las Asociaciones ENAT (Red Europea de Turismo Accesible), HOTREC (Asociación Europea de hoteles, restaurantes y cafeterías), ECTAA (Asociación Europea de Tour Operadores y Agencias de Viajes), SBS (Asociación europea que representa a las Pymes en materia de normalización), y ANEC (Asociación Europea de Consumidores)

El nuevo estándar, que está previsto sea aprobado en 2018 después de alcanzar un consenso a nivel del ISO, y se publique a lo largo de 2019, se aplicará a los distintos grupos de interés del sector turístico, tanto públicos como privados y a diferentes niveles.

### **La OMT impulsa la transformación del Código Ético en una convención internacional**

*La Organización Mundial del Turismo (OMT) está trabajando para convertir su Código Ético Mundial para el Turismo en una convención internacional, con el fin de reforzar el compromiso de todas las partes con sus principios. El proceso está siendo liderado por un Grupo de Trabajo intergubernamental, integrado por representantes de 36 Estados Miembros de la OMT.*

El Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, adoptado en 1999, es crucial para el sector turístico pero es, no obstante, un instrumento voluntario. La futura Convención sobre Ética del Turismo, en cambio, constituiría un instrumento vinculante para los países firmantes.



«Para la OMT, tener esta primera convención internacional, basada en su más importante documento de incidencia política, sería muy significativo, especialmente en un momento en el que el crecimiento ininterrumpido de las llegadas de turistas internacionales ha alcanzado en 2016 una cifra récord de 1.200 millones, que duplica la alcanzada en 1999, el año en que se adoptó el Código Ético Mundial», señaló el secretario general, Taleb Rifai.

El Grupo de Trabajo sobre la Convención de la OMT sobre Ética del Turismo discutió el texto del proyecto de convención durante dos intensas sesiones de trabajo en su segunda reunión, celebrada los días 30 y 31 de enero de 2017. El borrador del documento se presentará en la 105ª reunión del Consejo Ejecutivo, que se celebrará los días 11 y 12 de mayo de 2017 en Madrid (España). Después del Consejo Ejecutivo, habrá una tercera reunión del Grupo de Trabajo, a la que están invitados a participar los Miembros Efectivos y Asociados de la OMT.

Continuando con la hoja de ruta acordada por el Grupo de Trabajo, la Convención se someterá a consideración de la Asamblea General de la OMT, para su posible adopción, en la vigésima segunda reunión de la misma, que tendrá lugar en Chengdu (China) del 6 al 9 de septiembre de 2017.

De aprobarse, la Convención representaría un paso importante para la OMT, como organismo especializado de Naciones Unidas, puesto que sería el primer tratado internacional de la Organización. La adopción del proyecto de Convención sobre Ética del Turismo este año sería especialmente oportuna, puesto que 2017 ha sido declarado por Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo por Naciones Unidas.

### **El turismo nos abre la mente y el corazón, afirma el secretario general de la OMT en la ITB de Berlín**

*El turismo puede transformar nuestro mundo y mejorar el entendimiento ante el déficit de tolerancia actual, según explicó el secretario general de la OMT, Taleb Rifai, en la ceremonia de inauguración de la edición de 2017 de la ITB de Berlín (Berlín [Alemania], 7 de marzo de 2017).*

«Vivimos en la peor y la mejor época de la historia. Una época en que cada mañana nos despertamos con la amenaza del terrorismo a la puerta de casa y cifras desesperantes de desempleo. Una época de aislamiento y medidas equivocadas, como las restricciones de los viajes, que no generan mayor seguridad sino una creciente tensión. A pesar de estos retos, complejos e interrelacionados, y a pesar de las medidas que atentan contra la libertad de viajar, la energía del turismo sigue arrojando luz en la oscuridad», dijo Rifai.



Citando al secretario general de las Naciones Unidas, António Guterres, afirmó: «Más allá de los avances medibles que el turismo puede impulsar, es también un puente para mejorar el entendimiento mutuo entre personas de toda condición».

En este contexto, el secretario general de la OMT recordó que la declaración por parte de Naciones Unidas de 2017 como Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo es un reconocimiento claro de la contribución potencial del turismo al progreso social, la igualdad, la prosperidad y la paz y que el turismo debe estar en primera línea de frente en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

«En un mundo que parece cada vez más falto de tolerancia y generosidad, deberíamos cuidar el turismo como un pilar inestimable de la paz entre las comunidades y las naciones», agregó.

«Todos debemos asegurarnos de que si nuestro sector crece, lo haga contribuyendo al bienestar de nuestro mundo y no a ponerlo en peligro. El turismo debe asumir su responsabilidad de contribuir a todos y cada uno de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, cuyo alcance es universal», concluyó.

## **Innovación y tecnología, claves para aumentar la competitividad y la sostenibilidad del turismo en Europa**

*Europa es la región más visitada del Planeta. Sin embargo, el turismo europeo está cambiando rápidamente de la mano de la digitalización de la economía. El nuevo viajero requiere nuevas experiencias, nuevos productos y mayor conectividad, factores que determinan la competitividad de los destinos turísticos.*

conferencia

### **TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN TURISMO**

**NUEVAS OPORTUNIDADES Y  
NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**



*Para responder a estos desafíos es preciso definir un terreno común para el futuro del turismo basado en la competencia, los objetivos de sostenibilidad en la seguridad de la información y en el uso de big data. Para debatir esta temática así como para compartir experiencias, la Organización Mundial del Turismo (OMT), Amadeus IT Group y el Parlamento Europeo celebrarán el próximo 24 de marzo un encuentro en la Representación del Parlamento Europeo en España.*

Conseguir un turismo más accesible, inclusivo y sostenible es uno de los objetivos de las políticas sectoriales en el continente europeo, pero también uno de los retos para seguir siendo competitivo y continuar teniendo en Europa al destino más visitado del mundo. La sesión de trabajo organizada por la OMT, Amadeus IT Group y el Parlamento Europeo tiene como objetivo analizar las actuales y futuras vías de trabajo que ayuden a las empresas de viajes y turismo a afrontar los desafíos de este nuevo paradigma a través de la innovación.

“2016 ha sido el séptimo año consecutivo de crecimiento del Turismo y esperamos que esta tendencia continúe en el futuro. Esto significa que tendremos que trabajar para que el sector sea más sostenible, más accesible y más inclusivo y para ello la tecnología y la innovación son las herramientas clave más útiles”, explica el secretario general de la OMT Taleb Rifai.

“El Parlamento Europeo trabaja intensamente para desarrollar soluciones innovadoras, pero también competitivas que sitúan al viajero en una Europa más integrada y conectada”, explica Claudia Tapardel, europarlamentaria y co-directora del directorato del Intergrupo sobre Desarrollo del Sector Turístico y del Patrimonio Cultural en Europa.

“Desde Amadeus IT Group, estamos orgullosos de trabajar con el Parlamento Europeo y la OMT con el fin de abrir espacios de debate que ayuden al sector a responder a los desafíos que el nuevo entorno digital trae al sector turístico. Ponemos al servicio de esta excelente iniciativa nuestro conocimiento de la tecnología y la experiencia de trabajo con las empresas del sector turístico en 195 países”, señala Juan Jesús García, responsable de Relaciones Institucionales para Europa en Amadeus IT Group.

El encuentro tiene lugar en el marco del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, una campaña global liderada por la OMT. La Organización ha celebrado recientemente la Primera Conferencia Internacional sobre Destinos Inteligentes que aborda la necesidad de avanzar hacia entornos más accesibles pero que respeten el patrimonio natural y cultural, como valor principal del sector turístico.

### **Las nuevas tecnologías, clave en el liderazgo turístico de Europa**

*Expertos en turismo así como representantes políticos y del sector privado se han dado cita en Madrid para debatir los retos y oportunidades que brindan las nuevas tecnologías para continuar avanzando en áreas como la competitividad y la sostenibilidad del sector en Europa. El encuentro, organizado por la Organización Mundial del Turismo (OMT), Amadeus IT Group y el Parlamento Europeo ha tenido lugar en la Representación del Parlamento Europeo en España.*



El encuentro celebrado esta mañana ha estado integrado por dos sesiones. La primera se ha centrado en el concepto de ‘movilidad inteligente’, abordando los retos de la conectividad en el continente europeo y el potencial de las nuevas tecnologías. La segunda mesa redonda ha analizado estrategias para empoderar a pequeñas y medianas empresas para que puedan capitalizar las oportunidades que brinda el mercado digital, sobre todo en lo relativo a las relaciones con el viajero.

“Las nuevas tecnologías constituyen un componente esencial para el sector del turismo, no sólo en lo que se refiere a intercambio de información y de conocimiento, sino también al desarrollo de aplicaciones y de metodologías que aseguren el avance de prácticas más sostenibles del sector en áreas como el cambio climático o la preservación del patrimonio tangible e intangible”, mencionó el secretario general de la OMT, Taleb Rifai, en la apertura del encuentro.

## Oportunidades en Social Media para el Sector Turístico



“Para el transporte y el turismo en el continente europeo, el futuro ya está aquí. La digitalización ha revolucionado todo, desde la elección del destino, hasta las opciones de movilidad o los métodos de pago. El viajero moderno es un usuario tecnológico, más exigente que nunca y que espera que todo esté a su disposición con sólo un click. En el avance hacia sociedades que valoran la conectividad y las necesidades individuales del consumidor, la Unión Europea debe crear las condiciones adecuadas para un mercado único digital que sea operativo y funcional, así como enfatizar el valor de la innovación”, explica Claudia Tapardel, europarlamentaria y co-directora del Intergrupo sobre Desarrollo del Sector Turístico y del Patrimonio Cultural en Europa.

La digitalización del sector de viajes y turismo constituye uno de los principales desafíos a los que se enfrenta el sector para seguir siendo competitivo en Europa. Es nuestra responsabilidad como líder en el desarrollo de la tecnología para viajes y turismo promover espacios de debate y colaboración en los que las empresas y las instituciones trabajan juntos en torno a la innovación, como es el caso de esta conferencia. La innovación en el ámbito de la movilidad inteligente multimodal y el apoyo a las pymes en la adopción digital constituyen dos ejes estratégicos esenciales para nosotros”, señala Juan Jesús García responsable de Relaciones Institucionales para Europa en Amadeus IT Group.

Entre los participantes en los debates estuvieron el ministro de Turismo de Rumanía, Mircea Dobre, el ministro de Turismo de Malta, Edward Zammit Lewis, Iuliana Gabriela Aluas, jefa de unidad adjunta de la Comisión Europea dedicada a Turismo e Industrias Emergentes y Creativas, junto con otros miembros del Parlamento Europeo, la Junta de Turismo de Viena y representantes de la Comisión Europea de Viajes, la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y del sector privado como Blablacar.

La vinculación entre nuevas tecnologías e innovación del sector turístico es uno de las áreas de trabajo prioritarias de la Organización Mundial del Turismo, que recientemente ha celebrado la **Primera Conferencia sobre Destinos Inteligentes**.

La temática cobra especial relevancia debido a la celebración en 2017 del Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, una campaña global liderada por la OMT.

## El interés creciente de Europa hacia el turismo

Europa es primer destino turístico mundial con 580 millones de turistas internacionales en 2016. Según datos prospectivos de la OMT, en 2030 se llegará a 1.800 millones de desplazamientos de turistas internacionales en el mundo, una cifra que en Europa supondrá unos 750 millones, más del 40% del total.

En el seno de la Unión Europea, el sector turístico engloba a 1,8 millones de empresas, en su mayoría pequeñas y medianas. El turismo contribuye al producto interior bruto y al empleo a razón de un 5% y un 5,2%, respectivamente, de la población activa (lo que supone unos 9,7 millones de personas). Si se considera la vinculación de otros sectores económicos, esta contribución es aún más elevada (más del 10% del PIB y al menos un 12% del empleo total, es decir, unos 13 millones de trabajadores).

La presencia del sector en las instituciones europeas ha ido creciendo de manera progresiva desde el Consejo Europeo celebrado en junio de 1999, que abordaba el tema 'Turismo y Empleo'. Pasos importantes serían realizados más adelante con la comunicación 'Un marco de Cooperación para el futuro del Turismo Europeo' (2001) y en la Resolución del Consejo sobre el futuro del Turismo, que alentaba la cooperación entre actores públicos y privados del sector turístico europeo.

El Foro Europeo de Turismo, que comenzó en 2002, trató en su decimocuarta edición celebrada en Luxemburgo en 2015 la temática de la digitalización del turismo. Otras iniciativas son el proyecto EDEN, centrado en la promoción de destinos turísticos emergentes que han implementado principios sostenibles y el Programa para la Competitividad y las Pequeñas y Medianas Empresas, COSME.

## Del Consejo Mundial de Viajes y Turismo -WTTC-

El World Travel & Tourism Council -WTTC- es el foro de *dirigentes empresariales* en el sector de viajes y turismo. Con la presencia de los directores ejecutivos de un centenar de empresas líderes en el mundo del sector de Viajes y Turismo en calidad de miembros, el WTTC cuenta con un mandato y una visión general únicos de todos los asuntos relacionados con el sector.

El WTTC defiende la colaboración entre los sectores público y privado para adecuar las necesidades de la economía, las autoridades locales y regionales, y las comunidades locales con las del negocio basándose en:

- El reconocimiento por parte de los gobiernos del sector de Viajes y Turismo como una prioridad.
- El equilibrio comercial entre la economía, las personas, la cultura y el medioambiente.
- Un objetivo común de crecimiento y prosperidad a largo plazo.

Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés), en 2015 el turismo representó:

- 9.8% del Producto Interno Bruto -PIB- mundial, que equivale a 7,2 billones de dólares.
- 284 millones de puestos de trabajo, es decir 1 de cada 11 puestos en el mundo.
- El sector creció un 3,1%, es el sexto año consecutivo de crecimiento positivo
- El WTTC prevé que la contribución del sector al PIB crezca en 3,3% para 2016.
- Los viajes y turismo superarán a la economía global a lo largo de la próxima década, con un esperado 4% anual en promedio.



## Del Foro Económico Mundial y el Índice de Competitividad Turística 2015

El Foro Económico Mundial, también llamado Foro de Davos, es una fundación sin ánimo de lucro, con sede en Ginebra. De forma anual, reúne a los principales líderes internacionales del ámbito empresarial y político, junto con periodistas e intelectuales, para analizar los principales problemas a los que se enfrenta el mundo.

Cada dos años publica el índice de Competitividad Turística, que es un informe que analiza la competitividad y el posicionamiento estratégico de 141 destinos turísticos, a lo largo de todo el mundo. El informe mide el conjunto de factores y políticas que permite el desarrollo sostenible del sector de viajes y turismo (T&T), así como su contribución al desarrollo y la competitividad de un país.

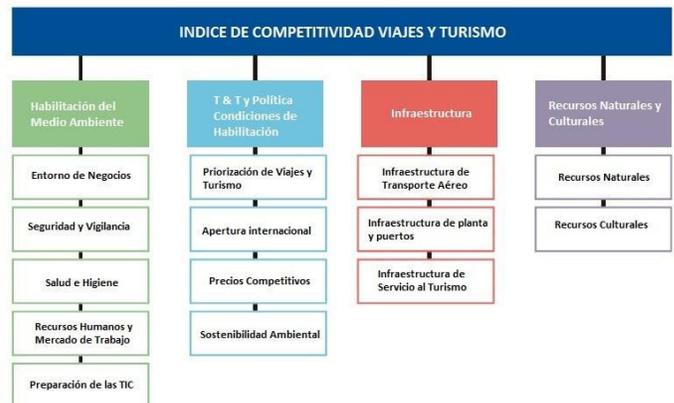
El informe se encuentra estructurado en:

- 4 subíndices.
- 14 pilares.
- 90 indicadores.

Distribuidos de la siguiente manera:

Analiza aspectos como:

- El entorno institucional y el clima de negocios



- La seguridad, los transportes y la salud
- Los mercados laborales y de recursos humanos
- La sociedad de la información
- La apertura al exterior y los servicios disponibles a los turistas
- La competitividad en precios
- Los recursos culturales y naturales disponibles en el destino
- Y las políticas de sostenibilidad y de preservación de los recursos locales

### ÍNDICE GLOBAL DE COMPETITIVIDAD DE VIAJES Y TURISMO 2015: TOP 10

RANK 2015	PAÍS	AVANCE/RETROCESO	CALIF.*
1	España	(+3)	5.31
2	Francia	(+5)	5.24
3	Alemania	(-1)	5.22
4	Estados Unidos	(+2)	5.12
5	Reino Unido	0	5.12
6	Suiza	(-5)	4.99
7	Australia	(+4)	4.98
8	Italia	(+18)	4.98
9	Japón	(+5)	4.94
10	Canadá	(-2)	4.92
28	Brasil	(-23)	4.37
30	México	(+14)	4.36

El índice se desarrolla con base en una combinación de datos estadísticos de carácter público, informes de instituciones y organismos internacionales, opiniones de expertos en el sector y encuestas internacionales.

El informe también ofrece un análisis sobre las principales ventajas y desventajas competitivas de cada región y país. El ranking está encabezado por España.

De acuerdo con la última publicación del **Índice de Competitividad en Viajes y Turismo** que

elabora de forma bienal el Foro Económico Mundial (World Economic Forum), **Guatemala** pasó de la posición 97 en 2013 a la posición 80 en 2015.

### Competitividad turística

En materia turística, estos son los países más competitivos de acuerdo con el Índice de Competitividad en Viajes y Turismo 2015 del Foro Económico Mundial.

RK GLOBAL	PAÍS
34	Panamá
42	Costa Rica
80	Guatemala
81	República Dominicana
90	Honduras
91	El Salvador
92	Nicaragua

Dentro de los principales avances por componentes dentro del Índice, resalta la *apertura internacional*, la *competitividad en precios de la industria turística que muestra una buena relación calidad precio*, la *formación del recurso humano*, la *atención al cliente*, el *clima de negocios*, *facilitación turística*, *tecnología en comunicación e información*, *número de áreas protegidas y especies reconocidas*, *número de manifestaciones culturales intangibles*, entre otros.

Es importante tomar en cuenta que Guatemala ha sido declarada como un país megadiverso, por lo que se continuará fortaleciendo dicho posicionamiento para mejorar en las próximas mediciones. Dentro del Índice se mencionan algunos retos para el país, los cuales suponen el trabajo en conjunto entre los principales actores del sector público y privado.

La posición 2015 de los países de América del Norte y El Caribe.

Country/Economy	TTCI INDEX		Enabling Environment Pillars, values				
	Regional rank	Global rank	Business Environment	Safety and Security	Health and Hygiene	Human Resources and Labour Market	ICT Readiness
<b>NORTH AMERICA AND CARIBBEAN</b>							
United States	1	4	5.28	5.32	5.70	5.28	5.76
Canada	2	10	5.34	6.05	5.60	5.33	5.38
Mexico	4	30	4.09	4.10	5.25	4.45	3.82
Panama	5	34	4.88	5.03	5.09	4.23	4.30
Costa Rica	6	42	4.64	5.58	5.00	4.79	4.16
Barbados	7	46	4.62	5.75	6.02	4.88	4.97
Puerto Rico	9	55	4.85	4.82	5.77	4.44	3.76
Trinidad and Tobago	13	69	4.53	4.10	5.14	4.39	4.52
Jamaica	15	76	4.44	3.85	4.66	4.61	3.73
Guatemala	16	80	4.23	3.57	4.69	4.39	3.82
Dominican Republic	17	81	4.19	4.30	4.89	4.21	3.46
Honduras	18	90	4.09	3.64	4.52	4.25	3.10
El Salvador	19	91	4.22	3.62	4.86	4.26	3.69
Nicaragua	20	92	3.53	5.14	4.32	4.07	3.21
Haiti	26	133	3.02	4.75	3.74	3.76	1.84
North America and Caribbean average			4.40	4.64	5.02	4.49	3.97
North America and Caribbean standard deviation			0.61	0.82	0.60	0.43	0.96

### Panorama General del Sector Turismo en Guatemala

En la última década, el turismo ha sido para Guatemala uno de los principales generadores de divisas y ha superado a los principales productos de exportación. Según los registros del INGUAT, que datan del año 1965, en términos generales el turismo ha evolucionado de forma positiva.

### Actualización de series históricas de llegadas de visitantes internacionales 2009-2014

En Guatemala, el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- es el ente rector del turismo y en base a los lineamientos de la Organización Mundial de Turismo -OMT- "Recomendaciones Internacionales para Estadísticas de Turismo 2008 (RIET 2008)" se encuentra en un proceso de mejora de las estadísticas, que incluye la utilización de un adecuado marco metodológico para entregar oportunamente resultados de las distintas operaciones estadísticas que se desarrollan.

Derivado de lo anterior, el 18 de diciembre del año 2015 el INGUAT publica la actualización de series históricas de ingreso de visitantes internacionales 2009-2014; dicha actualización tiene como objetivo desarrollar un proceso de medición estadística con bases sólidas, sistemático, sostenible, que se conserve en el tiempo, para establecer un procedimiento integrado y coordinado

de información confiable, oportuna y transparente que constituye el Sistema de Estadísticas de Turismo -SET-.

Las cifras generadas por medio de este trabajo serán utilizadas para establecer la línea base de medición para la consolidación en un mediano plazo de la Cuenta Satélite de Turismo de Guatemala.

Los datos estadísticos de turismo han sido conocidos y analizados por parte de la Oficina Coordinadora Sectorial de Estadísticas de Turismo -OCSET-, la cual se define como una mesa técnica interinstitucional coordinada por el Instituto Nacional de Estadísticas de Guatemala -INE-, donde productores y usuarios se reúnen para la organización, integración y estandarización de las estadísticas relacionadas con el turismo. Dicha oficina fue creada en el año 2012 y está integrada por: Banco de Guatemala -BANGUAT-; Dirección General de Migración -DGM-; Cámara de Turismo -CAMTUR-; Asociación de Investigación y Estudios Sociales -ASIES-; Programa Nacional de Competitividad -PRONACOM-; Asociación Guatemalteca de Exportadores -AGEXPORT-; Ministerio de Cultura y Deportes -MCD-; Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-; Universidades, entre otros.

Es oportuno mencionar que para llevar a cabo esta actualización y por consiguiente mejoramiento metodológico en la medición de los movimientos turísticos se contó con el acompañamiento de un consultor experto en el tema de estadísticas de turismo de la región latinoamericana designado por la Organización Mundial de Turismo -OMT-.

### Llegadas internacionales 2016 a Guatemala

Los datos preliminares correspondientes al año 2016 muestran la tendencia positiva en las llegadas de visitantes no residentes –turismo receptor- tal como lo muestra la siguiente gráfica.

La serie actualizada registra a los años 2014 y 2015 como los de mejor desempeño, pues presentan variaciones positivas de 14.7 y 7.3% respectivamente.



Fuente: Banco de Guatemala / INGUAT, 2016

## Ingreso de Divisas por Turismo

Derivado del cambio metodológico, los datos de ingresos por turismo aún están en proceso de revisión, por tal razón se incluyen los datos calculados con el método anterior.

Actividad	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 <sup>1</sup>	2016 <sup>2</sup>
Turismo*	1,012.7	1,199.3	1,275.6	1,298.0	1,378.0	1,350.2	1,418.9	1,163.5	1,231.9	1,087.6	1603.2
Azúcar	298.6	358.1	378.1	507.7	726.7	648.8	803.0	941.9	951.7	850.6	651.2
Café	464.1	577.3	646.2	582.3	713.9	1,174.2	958.1	714.5	668.2	663.0	599.6
Banano	216.8	300.2	317.1	414.8	353.3	475.3	499.8	594.7	651.8	715.1	529.4
Cardamomo	83.4	137.1	208.0	304.1	308.1	296.9	250.3	215.6	239.8	243.0	162.5

Fuente: Banco de Guatemala / INGUAT, 2016

<sup>1</sup> Datos preliminares del Banco de Guatemala –BANGUAT–

<sup>2</sup> Datos preliminares debido a que se espera la aprobación del consultor de la OMT para la aplicación de la nueva metodología de cálculo de divisas.

## A. Análisis de mandatos y políticas

El INGUAT como ente rector del turismo en Guatemala, enmarca sus actuaciones en el Decreto número 1701 del Congreso de la República de fecha 8 de septiembre de 1967, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, que contiene el Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT, modificado por Acuerdo Gubernativo sin número de fecha 22 de julio de 1980.

ANEXO #1: Análisis de Mandatos y Políticas

ANEXO #2: Identificación de Resultados del Plan Nacional de Desarrollo

### **Funciones:**

El Instituto Guatemalteco de Turismo como institución descentralizada y legalmente establecida, de acuerdo con el *Artículo 4<sup>o</sup>*, queda obligado a desarrollar las siguientes funciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptivo:

- a. Determinar cuáles son los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia, con apego a las prioridades previamente establecidas.
- b. Cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, exhibición, restauración y conocimiento de nuestros tesoros arqueológicos, históricos y artísticos, aportando cuanto sea necesario para que, sin menoscabo de su integridad y pureza, dicha riqueza pueda aprovecharse en los planes de desarrollo turístico.
- c. Elaborar un plan de turismo interno, que permita un mejor conocimiento entre los guatemaltecos, como miembro de la comunidad nacional a la vez que les depara la oportunidad de apreciar las manifestaciones de la cultura de las distintas regiones y la belleza de sus paisajes.
- d. Fomentar las industrias y artesanías típicas, colaborando en su desarrollo, promoviendo la apertura de nuevos mercados nacionales e internacionales, proporcionándoles informaciones que puedan beneficiar el mejoramiento de sus productos y aplicando los medios publicitarios de que disponga, para lograr una mayor demanda de los mismos;
- e. Habilitar playas, jardines, parques, fuentes de aguas medicinales y centros de recreación con sus fondos propios; y colaborar con las municipalidades respectivas, en la dotación de los servicios esenciales y en el embellecimiento y ornamentación de los mismos, cuando tales zonas estén bajo su custodia;
- f. Construir hoteles o albergues, responsabilizándose en todo caso de que tales construcciones respondan a las necesidades del turismo nacional, en cuanto a su funcionalidad y belleza, y procurando que la arquitectura de dichas construcciones estén en consonancia con el ambiente, uso y tradiciones de la zona. Dichas edificaciones, cuando sean hechas por cuenta propia, deben ser entregadas para su explotación a

- personas idóneas, en el sentido que se considere conveniente a los intereses de la nación y especialmente al incremento del turismo;
- g. Divulgar las propiedades terapéuticas de las fuentes de aguas medicinales, despertando el interés de los guatemaltecos y extranjeros por aprovecharlas;
  - h. Organizar o colaborar en la celebración de ferias internacionales, nacionales, departamentales y locales; festivales folklóricos y ceremonias tradicionales;
  - i. Divulgar los programas religiosos de los más venerados santuarios de la República y las fechas de las solemnidades más importantes.
  - j. Disponer la construcción de aeródromos y vías de acceso a los lugares de interés turístico; y gestionar su ejecución ante el Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas;
  - k. Emitir, previa opinión favorable de la Junta Monetaria, del Ministerio Público y llenando los requisitos que establecen las leyes, bonos de turismo para la construcción de obras autofinanciables, tales como hoteles, moteles, turicentros, funiculares y otras obras que tiendan a incrementar el turismo;
  - l. Colaborar con el Instituto de Recreación de los Trabajadores en la organización de sistemas de turismo obrero, y con los establecimientos de enseñanza en la promoción del turismo escolar, para los cuales el INGUAT, de común acuerdo con los propietarios o arrendatarios de hoteles, debe fijar tarifas especiales en temporadas apropiadas, que permitan el fácil conocimiento de las diferentes zonas turísticas al mayor número de personas de escasos recursos;
  - m. Fundar por cuenta propia y con la ayuda de las universidades una escuela de turismo, en colaboración con las entidades interesadas en esta materia; abrir centros de capacitación y de adiestramiento para el personal al servicio del turismo y otorgar becas para que los guatemaltecos que se distinguen o tengan vocación, puedan asistir a escuelas del extranjero con iguales fines;
  - n. Orientar la organización y funcionamiento de las asociaciones, comités y otras entidades que se constituyan con fines de promoción turística;
  - o. Inscribir, clasificar e inspeccionar el funcionamiento de las Empresas Turísticas para que puedan operar en el país;
  - p. Autorizar de acuerdo con la clasificación por categorías previamente establecida por el INGUAT, las tarifas máximas de los hoteles, moteles, pensiones, autobuses y taxis dedicados al turismo y controlar la observancia de las mismas. La clasificación podrá ser revisada, a solicitud de parte, tomándose en cuenta todas las circunstancias, en cada caso;
  - q. Formar y mantener actualizado, bajo su más estricta responsabilidad, el inventario turístico del país;
  - r. Proporcionar toda la información que se le solicite, sobre lugares, servicios y cualquier objetivo turístico;

- s. Imprimir el mapa vial de Guatemala, buscando su mejor presentación y calidad, y actualizarlo cada año; editar folletos y guías que contengan información sobre todos los asuntos de interés que se mencionan en el inciso anterior;
- t. Empezar periódicamente campañas publicitarias dirigidas al turismo interior, a fin de que durante los períodos de vacaciones, los guatemaltecos visiten los centros de recreación del país;
- u. Imponer las sanciones correspondientes a las personas que infrinjan esta ley o sus reglamentos;
- v. Solicitar al Ejecutivo que se entreguen las zonas turísticas a su custodia;
- w. Organizar con las entidades encargadas, o especializadas, partidas de caza y pesca, en lugares turísticos, empeñándose en crear temporadas y competencias; y,
- x. Fomentar por todos los medios a su alcance, el turismo interior y receptivo.

*Artículo 5º.* Son también funciones específicas del INGUAT, para promover el turismo receptivo:

- a. Fomentar y estimular la inversión de capital guatemalteco o extranjero en hoteles y centros de recreación dedicados al turismo, proporcionando las informaciones que se le soliciten en todo lo relativo a impuestos, tasas, incentivos y demás datos que pueden fundamentar los estudios previos de inversión;
- b. Hacer por cuenta propia, en periódicos, revistas, radio, televisión y otros medios que se considere igualmente adecuados y eficaces, del extranjero, frecuentes campañas de promoción turística, que divulguen nuestras bellezas naturales, riquezas arqueológicas, centros de deporte y recreación social, de descanso y esparcimiento con el objeto de atraer a Guatemala la corriente turística de otros países;
- c. Prestar toda su colaboración y usar su influencia para que las compañías de transporte internacional, agencias de viajes, cadenas de hoteles y empresas de cualquier otra índole, relacionadas con el turismo, por su cuenta hagan campañas de promoción a favor de Guatemala, en el extranjero;
- d. Proporcionar a los consulados de Guatemala, toda clase de propaganda e información para que puedan incrementar el turismo a nuestro país y resolver las consultas que se les dirijan;
- e. Imprimir libros, folletos y carteles sobre Guatemala, producir películas documentales, fotografías y todo el material necesario de cualquier naturaleza que sea, que pueda usarse en la promoción turística;
- f. Establecer contacto con universidades, centros de enseñanza media, cámaras de comercio e industria y otras entidades o instituciones del extranjero que se interesen en nuestro país, para promover viajes de negocios, estudio o recreación;
- g. Integrar con la colaboración de las embajadas y consulados de nuestro país, y otras entidades que se considere conveniente, las asociaciones de Amigos de Guatemala, que colaboren con el INGUAT en la divulgación de nuestra propaganda turística;

- h. Organizar y llevar a cabo cursillos de orientación y enseñanza, dirigidos a los empleados de aduanas, migración y policía y otras entidades que tengan contacto con el turismo y exterior, para enseñarles formas de trato social al turista;
- i. Fomentar la integración de conjuntos musicales y de otra índole de guatemaltecos que vistán los trajes típicos de las distintas regiones del país y actúen en bares, restaurantes y lugares públicos, ofreciéndoles el diseño del traje y la ayuda que sea compatible con los propósitos de incremento turístico y las posibilidades del INGUAT;
- j. Ofrecer en lugares adecuados, representaciones de danza y bailes folklóricos con la mayor periodicidad posible, para lo cual el INGUAT debe preocuparse por integrar los conjuntos que sean necesarios;
- k. Organizar, colaborar y participar en los eventos nacionales e internacionales relacionados con el turismo;
- l. Celebrar acuerdos con entidades similares: México, Centroamérica y otros países para el establecimiento de circuitos turísticos que incluyan a Guatemala; y
- m. Ejercer todas las demás funciones que tiendan a crear e incrementar atracción turística por nuestro país.

#### **MARCO LEGAL:**

Los instrumentos jurídicos que determinan la actuación del INGUAT, son los siguientes.

1. Legislación que da marco legal a la actuación del INGUAT:
  - a. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas.
  - b. Decreto No. 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
  - c. Decreto 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley que Promueve el Turismo Interno.
  - d. Decreto No. 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo.
  - e. Decreto 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
  - f. Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
  - g. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.
  - h. Acuerdo Gubernativo M. de E. 23-74, Reglamento para la aplicación de la Ley de Fomento Turístico Nacional.
  - i. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.
  - j. Acuerdo Gubernativo 1056-92, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
  - k. Acuerdo Gubernativo Número 313-2005 Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.

- l. Acuerdo Gubernativo 98-2012 de fecha 23 de mayo 2012, Aprobación de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.
  - m. Acuerdo Ministerial Número 24-2010, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública.
  - n. Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo -OMT-.
  - o. Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.
  - p. Acuerdo de Dirección No. 162-2015-D de fecha 28 de abril de 2015 Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.
  - q. Acuerdo de Dirección General No. 212-2017-DG de fecha 2 de junio de 2017 que aprueba la visión y misión del INGUAT.
  - r. Acuerdo de Dirección General No. 235-2017-DG de fecha 19 de junio de 2017 que aprueba el Plan Estratégico Institucional del INGUAT 2017-2024.
2. Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT
- a. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
  - b. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas.
  - c. Decreto del Congreso de la República, aprobación del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2017
  - d. Acuerdo Gubernativo 540-2013, Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
  - e. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.
  - f. Decreto 57-92 Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento.
  - g. Acuerdo Gubernativo 1056-92, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
3. Leyes Tributarias:
- a. Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y sus reformas.
  - b. Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.
  - c. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.

## **POLÍTICA NACIONAL PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE DE GUATEMALA 2012-2022**

El Instituto Guatemalteco de Turismo establece las líneas de acción en los ejes estratégicos que establece la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, aprobada por Acuerdo Gubernativo No. 098-2012 de fecha 24 de mayo de 2012.

1. Marco institucional
2. Desarrollo turístico sostenible
3. Consolidación y diversificación de la oferta turística
4. Sistema de información turística
5. Competitividad del sector turístico
6. Mercadeo turístico
7. Seguridad turística
8. Instancias nacionales y regionales

## **PLAN MAESTRO DE TURISMO SOSTENIBLE DE GUATEMALA 2015-2025 -PMTS-:**

La Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 -PNDS-, define al turismo como motor del desarrollo económico y social para Guatemala y adopta el modelo de sostenibilidad como eje transversal. El INGUAT formula el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, fue aprobado por Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 del 1 de agosto de 2016.

Con la implementación del PMTS, las instituciones que tengan atribuciones y funciones relacionadas con este sector, deben darle efectivo cumplimiento a través de integrar las acciones que correspondan en sus planes, programas y presupuestos.

En este marco, el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, como entidad rectora del turismo en Guatemala, a partir del año 2015 ha socializado el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, como un instrumento de planificación que visualiza el desarrollo del sector a 10 años, asimismo, ha realizado gestiones con el sector público y privado turístico, con el propósito que los proyectos se ejecuten bajo la coordinación de los actores responsables; además de buscar el apoyo de la cooperación internacional y de esta forma desarrollar la actividad turística en Guatemala de forma sostenible.

Con la implementación del Plan, los sectores tanto públicos como privados turísticos han asumido el compromiso de coordinación, diseño, implementación y seguimiento de la planificación de los programas y subprogramas que identifican los proyectos turísticos, con el propósito de movilizar las cadenas de valor entre los diferentes actores.

Con las líneas de acción se espera como visión que, “En el año 2025, Guatemala está posicionada como el Corazón del Mundo Maya, es uno de los tres principales destinos culturales de América, y el turismo es la más importante actividad económica del sector de servicios en el país”.

### **POLITICA GENERAL DE GOBIERNO 2016-2020:**

Establece cinco ejes de desarrollo hacia los cuales, se orientará la gestión pública y por ende la planificación. Con esta política se establece las líneas de acción, juntamente con las orientaciones operativas contenido en los Lineamientos Generales de Política 2017-2019. Se definen 12 prioridades establecidas en cinco ejes.

La planificación de Gobierno busca trabajar con prioridades que posibiliten el desarrollo económico y social, una de ellas es el turismo, por lo que se han tomado medidas en torno al sector buscando su priorización al más alto nivel, para que el mismo sea reconocido como uno de los principales generadores de bienestar económico y social. Derivado de lo anterior el fomento al turismo se encuentra enmarcado en el “**Eje de Desarrollo**”, el cual busca reconocer al turismo como uno de los motores de desarrollo del país, que contribuya en la generación de empleo, protección del medio ambiente, patrimonio cultural y fortalecimiento de la identidad cultura.

La Política General de Gobierno, dentro del Eje de Desarrollo define “En 2019, la posición de país en el Índice de Competitividad Turística ascendió en 10 posiciones”, a través de la articulación de los diferentes actores tanto del sector público como privado, que participan directa e indirectamente.

La cobertura es a nivel nacional, con énfasis en las áreas de mayor potencial turístico, donde las empresas y población participan en la comercialización de los productos y servicios, que en forma integral trabajan para el desarrollo de Guatemala.

Por designación del Señor Presidente de la República, Jimmy Morales, la coordinación para alcanzar esta meta de país, está a cargo del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-.

Derivado que el INGUAT se constituyó como el Coordinador de alcanzar la meta, se integró la Mesa Técnica Interinstitucional de Competitividad Turística y plantea el Modelo Lógico de Competitividad con la participación de 11 instituciones del Gobierno, el cual se puede consultar en los anexos de este documento.

## **AGENDA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD 2016-2032:**

Esta Política de país busca generar desarrollo, calidad de vida, propiciar crecimiento económico sostenible e incluyente, contiene la integración de 25 clúster productivos, de los cuales se priorizaron 11: forestal, muebles, papel y hule; frutas y vegetales; alimentos procesados; bebidas; textil, confección y calzado; metalmecánica; manufactura ligera; turismo y servicios de salud; transporte y logística; tics, *software* y *contact center*, y construcción.

El turismo está incluido dentro de la cadena de valor de servicios, de tal forma que esta Institución incluye acciones dentro de su planificación y programación operativa que contribuye de manera directa e indirecta con los objetivos de esta Agenda.

## **PLAN NACIONAL DE DESARROLLO K'ATÚN NUESTRA GUATEMALA 2032:**

En el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes 1 Guatemala Urbana y Rural y 3 Riqueza para Todos y Todas, está vinculado al turismo, principalmente porque a través de las actividades turísticas que se desarrollan en los diferentes destinos del país, se contribuye a la reducción de la pobreza en las comunidades con potencial natural y cultural. En el siguiente cuadro se identifican las acciones priorizadas que el INGUAT ha establecido para los ejercicios 2017- 2019:

Metas	Resultados	Lineamientos del plan	Acciones Priorizadas	Responsable	2017	2018	2019	Nivel y/o Lugar de intervención (Competencia)				
								Institucional	Nacional	Regional	Departamento	Municipio
<b>EJE 1 GUATEMALA URBANA Y RURAL</b>												
<b>PRIORIDAD</b>	<b>Desarrollo rural integral</b>											
1. En el año 2032 la población rural goza de los beneficios del desarrollo humano sostenible.	1.1. La población del área rural (mujeres, niñas y niños, personas de la tercera edad, jóvenes, población con discapacidad) se desarrolla con equidad y se reconocen sus derechos.	o) Promover y fortalecer la cultura y prácticas ancestrales que propician el desarrollo rural sostenible.	Apoyo logístico y económico a diferentes festivales, eventos y actividades culturales, para el rescate del patrimonio cultural del país.	INGUAT, Departamento de Planeamiento, Sección de Patrimonio Cultural	30 eventos	40 eventos	40 eventos		X	X	X	X
2. Para el año 2032, las áreas rurales generadoras de bienes y servicios son manejadas de manera sostenible.	2.1. La población del área rural se beneficia por los bienes y servicios ambientales que proveen, de manera sostenible, los recursos naturales.	a) Ampliar los servicios ambientales de las áreas rurales, con participación de la organización social local.	Desarrollo, fomento y promoción del ecoturismo y segmentos afines al turismo sostenible con base en la naturaleza.	Entidad responsable INGUAT. Entidades de apoyo Consejo Nacional de Areas Protegidas CONAP; Instituto Nacional de Bosques INAB; Centro de Estudios Conservacionistas CECON / USAC; Autoridades Manejo Sostenible de Cuencas; Municipalidades que administran Parques Regionales Municipales.	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño, planificación, financiamiento para la construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; impresión de información de destinos de turismo de naturaleza y observación de vida silvestre; aporte financiero para el manejo del Monumento Natural Semuc Champey	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño, planificación y financiamiento construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; impresión de información de destinos de turismo de naturaleza y observación de vida silvestre: aviturismo, cetáceos, tortuga marina.	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño, planificación y financiamiento construcción de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas; impresión de información de destinos de turismo de naturaleza y observación de vida silvestre: aviturismo, cetáceos, tortuga marina.	X		X	X	X

EJE 3 RIQUEZA PARA TODAS Y TODOS												
PRIORIDAD	Aceleración del crecimiento económico con transformación productiva											
<p>1. En 2032, el crecimiento del PIB real ha sido paulatino y sostenido, hasta alcanzar una tasa no menor del 5.4%:</p> <p>a) Rango entre 3.4 y 4.4% en el quinquenio 2015-2020.</p> <p>b) Rango entre 4.4 y 5.4% en el quinquenio 2021-2025.</p> <p>c) No menor del 5.4% en los siguientes años, hasta llegar a 2032.</p>	<p>1.1. El crecimiento económico se ha acelerado sobre la base de la diversificación y transformación productiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El turismo: considerar que este sector realiza una contribución importante a la economía del país, expresada en la generación de empleo, la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural, contribuyendo también al fortalecimiento de la identidad nacional.</li> <li>» El fortalecimiento del sector y de la institución rectora.</li> <li>» La promoción y el mercadeo: - Incremento del presupuesto promocional. - Desarrollo de campañas especiales enfocadas en los mercados cercanos y el mercado doméstico.</li> <li>» Mejora y desarrollo de infraestructura general y de servicios básicos.</li> <li>» Formación de profesionales del turismo, considerando sus diferentes variantes.</li> <li>» Desarrollo de programas de asistencia técnica.</li> <li>» Diversificación de la actividad turística: - Promoción del turismo rural comunitario. - Turismo sostenible. - Implementación de programas de innovación turística que propicien el desarrollo de nuevos productos y destinos turísticos.</li> <li>» Creación de juntas (público-privadas) para monitorear el desarrollo del sector y sus mercados generadores.</li> <li>» Impulso a las asociaciones y la competencia cooperativa.</li> </ul>	<p>Aumentar en el 2017, un 1.3% el ingreso de divisas por turismo, como un eje de desarrollo económico del país.</p> <p>Socializar y promocionar en el 2017 el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, como marco de referencia para la planificación de Guatemala como destino turístico.</p>	<p>INGUAT Sector público y privado turístico</p>	<p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>	<p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>	<p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>					
					<p>Participación en ferias turísticas</p>	<p>Participación en ferias turísticas</p>	<p>Participación en ferias turísticas</p>	X	X	X	X	X
					<p>Misiones comerciales (caravanas) Viajes de prensa y filmación Boletines estadísticos de turismo</p>	<p>Misiones comerciales (caravanas) Viajes de prensa y filmación Boletines estadísticos de turismo</p>	<p>Misiones comerciales (caravanas) Viajes de prensa y filmación Boletines estadísticos de turismo</p>					

<p>1. En 2032, el crecimiento del PIB real ha sido paulatino y sostenido, hasta alcanzar una tasa no menor del 5.4%: a) Rango entre 3.4 y 4.4% en el quinquenio 2015-2020.b) Rango entre 4.4 y 5.4% en el quinquenio 2021-2025.c) No menor del 5.4% en los siguientes años, hasta llegar a 2032.</p>	<p>1.1. El crecimiento económico se ha acelerado sobre la base de la diversificación y transformación productiva</p>	<p>» Fomentar el apoyo regional e interregional.- Desarrollo y promoción de itinerarios multiturismo. - Realización de eventos y festividades transfronterizos.» Implementación de mecanismos de coordinación y cooperación entre los distintos actores del sector. - Difusión amplia de los servicios de apoyo al sector turístico.» Otorgamiento de facilidades crediticias a los distintos actores del sector turístico para la renovación y modernización de la infraestructura, así como para el fomento de la inversión turística.» Articular las políticas del sector con las de promoción productiva.» Implementación de un observatorio del sector turístico.» Protección y conservación del patrimonio nacional y cultural del país. » Implementación de mecanismos de protección y seguridad turística.</p>	<p>Aumentar en el 2017, un 1.3% el ingreso de divisas por turismo, como un eje de desarrollo económico del país.Socializar y promocionar en el 2017 el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, como marco de referencia para la planificación de Guatemala como destino turístico.</p>	<p>INGUATSector público y privado turístico</p>	<p>Señalización turística del país Información turística en destinos turísticos Empresas con sello de calidad turística Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT</p>	<p>Señalización turística del país Información turística en destinos turísticos Empresas con sello de calidad turística Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT</p>	<p>Señalización turística del país Información turística en destinos turísticos Empresas con sello de calidad turística Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
--	--	--	---	---	---	---	---	----------	----------	----------	----------	----------

## **POLÍTICA ECONÓMICA 2016-2021:**

Propone las líneas de acción generales en las que el Gobierno enfocará los desafíos que delinean una serie de propuestas nacionales, sectoriales e institucionales y que deben quedar adecuadamente incorporadas en lo que el país debe atender. En esta Política, el INGUAT forma parte del Consejo Nacional de Promoción de las Exportaciones, Inversiones y Turismo y del Gabinete Económico del Programa Nacional de Competitividad de Guatemala -PRONACOM- y del Sistema Nacional de Consejos de Desarrollo. Esta política coincide con el PMTS en promover la sostenibilidad económica, social y ambiental, así como la inclusión pluricultural, multiétnica con equidad de género; y dinamizar la economía local que contribuya a la reducción de la pobreza. La focalización territorial, es decir que se promueve el turismo en aquellos destinos con potencial turístico. También resalta temas fundamentales para la competitividad turística como son la interconexión de carreteras, pasos fronterizos eficientes y conectividad aérea, fomento de las Mipymes y su acceso al crédito, capacitación y educación para el trabajo, el emprendimiento e innovación. El turismo en esta Política constituye una prioridad dentro de los sectores económicos. (Ministerio de Economía, 2016)

## **POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL Y POBLACIÓN:**

Esta Institución, se vincula con la Política de Desarrollo Social y Población -PDSP- a través de diferentes instancias dirigidas por las direcciones y/o unidades ejecutoras que definen estrategias, programas y proyectos, que participan directamente en la implementación de las acciones que permita generar de forma directa e indirecta empleo/autoempleo entre los diversos sectores que orientan su actividad económica hacia el turismo.

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo -OMT- la industria sin chimeneas puede estimular el crecimiento económico, crear empleo digno y oportunidades empresariales, así como ayudar a las personas que viven de ella a salir de la pobreza y mejorar su nivel de vida.

El INGUAT dirige las acciones para promocionar a Guatemala como un destino turístico, con facilidades para recibir a los visitantes, aumentar las competencias de los servidores de servicios, a través de la capacitación y asistencia técnica para que las empresas turísticas obtengan el distintivo Sello Q.

Esta institución como parte del sector público, interviene como ente rector del turismo, en la promoción, regulación de servicios de empresas turísticas e inversiones relacionadas; en tanto que el sector privado, genera oportunidades de inversión, empleo y negocios; la sociedad civil organizada y la academia, implementan acciones de apoyo a la actividad turística.

Los esfuerzos de estos actores requieren de una coordinación y alineación por medio de acuerdos políticos y planes de acción, de tal manera que, la suma de todos, alcance efectivos y eficientes resultados.

## **POLÍTICA NACIONAL DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO INTEGRAL DE LAS MUJERES Y PLAN DE EQUIDAD DE OPORTUNIDADES (PNPDIM Y PEO) 2008-2023:**

Para el INGUAT es importante promover la equidad de género en las diferentes etnias del país, principalmente porque de manera directa e indirecta contribuyen con la inserción laboral en las actividades turísticas (prestación de servicios, venta de artesanías, entre otros). Para ello, esta Institución dentro de su plan de trabajo, desarrolla un programa de capacitación sobre diferentes temas, como: cultura turística general, seguridad turística, calidad en el servicio al turista, biodiversidad de Guatemala y turismo con gestión comunitaria, con el propósito que las comunidades que tienen un acercamiento con los visitantes nacionales e internacionales brinden un mejor servicio y además se beneficien de esta actividad.

Esta Institución apoya al sector artesanal con capacitación para la innovación de sus productos y coordina con otras instituciones públicas y privadas, con el propósito que los productos elaborados por mujeres y hombres sean más competitivos a nivel nacional e internacional.

Estas acciones a cargo del INGUAT, responden a los compromisos asumidos en la Política Nacional de Promoción y Desarrollo Integral de las Mujeres y Plan de Equidad de Oportunidades (PNPDIM y PEO) 2008-2023, con el eje 1 de Desarrollo Económico y Productivo con Equidad.

Por otro lado y como parte del desarrollo integral de los trabajadores del INGUAT, a través de la Sección de Capacitación del Departamento de Recursos Humanos, se imparten cursos, talleres, seminarios, entre otros, que promueve la especialización y nuevas competencias para mujeres y hombres.

En este sentido, se considera que el INGUAT como ente rector del turismo en Guatemala ha propiciado la participación de mujeres de las diferentes etnias, generando desarrollo económico y bienestar familiar dentro de los programas y actividades del sector turístico.

## **POLÍTICA PÚBLICA DE REPARACIÓN A LAS COMUNIDADES AFECTADAS POR LA CONSTRUCCIÓN DE LA HIDROELÉCTRICA CHIXOY, CUYOS DERECHOS HUMANOS FUERON VULNERADOS. ACUERDO GUBERNATIVO NÚMERO 378 – 2014:**

Con relación a la Política Pública de Reparación a las Comunidades Afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados, aprobada por Acuerdo Gubernativo Numero 378-2014, el Instituto Guatemalteco de Turismo, para poder ejecutar de forma responsable dicho mandato.

De acuerdo a los resultados de este estudio hecho el 2016, las autoridades del INGUAT decidirán cuál es la ruta a seguir, cuáles de los productos, circuitos y/o rutas propuestas, se pueden apoyar para su desarrollo derivado de su viabilidad técnica y económica, así como la ejecución en sus diferentes etapas.

Para el 2017, se tomarán en cuenta los resultados y recomendaciones del estudio diagnóstico de potencial turístico y la propuesta de desarrollo de productos turísticos para el área de influencia de la construcción de la Hidroeléctrica de Chixoy.

Asimismo, las recomendaciones de dicho estudio, propiciará las capacitaciones y formación para los comunitarios, principalmente los involucrados en la prestación de servicios; así como en el fortalecimiento de la organización comunitaria.

En el caso, que el estudio establezca productos turísticos con potencial para desarrollarlos, será necesario coordinar y articular con otras instituciones del Estado, así como con Organizaciones No Gubernamentales, para llevar a cabo las intervenciones en la región identificadas.

El desarrollo de los productos, destinos, rutas y circuitos turísticos iniciaría con los procesos de formación y capacitación. Paralelamente, será necesario gestionar ante las entidades que correspondan, la construcción de facilidades turísticas, para que las mismas se lleven a cabo exclusivamente, cuando se haya determinado que los terrenos a intervenir son propiedad del Estado, para que exista un ente responsable de darle mantenimiento a dicha obra y que los beneficiarios se encuentren debidamente capacitados. No se iniciaría ninguna etapa de comercialización, ni promoción turística hasta que se logre comprobar y validar que los destinos y productos se encuentren completamente listos para recibir visitantes.

De acuerdo a los resultados de la consultoría especializada, la Unidad de Innovación y Desarrollo de Productos incluyó dentro de su planificación las siguientes actividades:

- Gestionar señalización turística para el área.
- Gestionar capacitaciones de anfitrión turístico y buen manejo de alimentos.
- Desarrollar proyectos de turismo de voluntariado en las comunidades y municipios.
- Desarrollar material informático en redes sociales.

- Fortalecer los destinos turísticos con potencial identificados en la consultoría para crear una ruta turística a mediano plazo.
- Desarrollar el proyecto piloto “comunidades turísticas” en comunidad Río Negro y Chirramos.
- Desarrollar proyecto piloto de talleres artesanales en los municipios identificados en la política.

La etapa de comercialización, promoción turística y otros, será posible hasta validar que los destinos y productos estén completamente listos para recibir visitantes.

Lineamientos Operativos	Actividades	Departamento, municipio, comunidad	Observaciones
<b>9.12. MEDIDAS DE REHABILITACIÓN</b>			
Desarrollo de una industria turística, que integre el corredor cultural Maya Achí, para proponer una fuente de desarrollo sostenible a estas comunidades.	Apoyo en equipo especializado de Turismo de ventura	Río Negro, Chirramos, Las Vegas, Chicruz	De acuerdo a los resultados de la consultoría especializada, se realizarán actividades previas para iniciar a preparar a las comunidades y sitios con potencial turístico.
	Desarrollo de actividades de Turismo de Voluntariado	Rabinal	
		Río Negro, Chirramos, Chicruz, Las Vegas, Cubulco	

### **LAS NACIONES UNIDAS PROCLAMAN 2017: AÑO INTERNACIONAL DEL TURISMO SOSTENIBLE PARA EL DESARROLLO**

La Asamblea General de las Naciones Unidas ha aprobado la designación del año 2017 como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo. La resolución, reconoce «la importancia del turismo internacional y, en particular, de la designación de un año internacional del turismo sostenible para el desarrollo, para promover una mejor comprensión entre los pueblos en todas partes, conducir a que se tome una mayor conciencia de la riqueza del patrimonio de las diversas civilizaciones y llevar a una mejor apreciación de los valores inherentes de las diversas culturas, contribuyendo así al fortalecimiento de la paz en el mundo».

«La proclamación por parte de las Naciones Unidas de 2017 como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo es una oportunidad única para ampliar la contribución del sector del turismo a los tres pilares de la sostenibilidad (económico, social y del medio ambiente), así como para aumentar la concienciación sobre las verdaderas dimensiones de un sector que se suele infravalorar», afirmó el Secretario General de la OMT, Taleb Rifai. «La OMT, como

organismo principal de las Naciones Unidas a cargo de esta iniciativa, aguarda con mucho interés los preparativos y la celebración del Año Internacional, para los que contará con la colaboración de los gobiernos, las organizaciones pertinentes del sistema de las Naciones Unidas, otras organizaciones internacionales y regionales y todos los demás interesados relevantes», añadió.

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE -ODS-



Guatemala adoptó oficialmente los ODS ante las Naciones Unidas en el año 2015, con la Declaración de Transformar Nuestro Mundo: la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, que está enfocada a las personas, planeta y a la prosperidad y como objetivo está combatir a la pobreza.

El Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural - CONADUR- estipuló que la Agenda ODS sería objeto de análisis y adecuación a la realidad y prioridades del país.

Esto permitió que durante el último semestre del 2016, se desarrollara una estrategia de articulación de los ODS al Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032 y de ahí priorizar las metas.

El Objetivo 8 de los ODS identifica: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

En este objetivo, la meta 8.9 cita: “Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales”.

Indicadores: 8.9.1 “Proporción directa del turismo en el PIB como proporción del PIB total y en la tasa de crecimiento”. 8.9.2 “Número de empleos en el sector turístico como proporción del número total de puestos de trabajo y la tasa de crecimiento del empleo, desglosado por sexo”. Sin embargo, por no contar aún con la Cuenta Satélite de Turismo, no se puede obtener esta medición, por lo que se toma como referencia para medir este indicador, en su caso se aplica el Estudio de Impacto Económico de Viajes y Turismo Guatemala del World Travel & Tourism Council -WTTC- que se realiza anualmente.

El año 2017, ha sido designado por la Organización de las Naciones Unidas, como “Año internacional del turismo sostenible para el desarrollo”, teniendo ello como premisa y buscando contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- que plantea el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD-, por sus siglas en inglés, se busca fortalecer la gestión comunitaria en áreas naturales protegidas, impulsar la conservación de sitios arqueológicos y manifestaciones culturales y de tradiciones, el impulso a las pequeñas y medianas empresas a través de la innovación y emprendimiento, entre otros.

## TRATADOS INTERNACIONALES:

**ORGANIZACIÓN MUNDO MAYA -OMM-:** Guatemala forma parte de la Organización Mundo Maya, la cual fue constituida en 1992, a través de un convenio suscrito en la ciudad de La Antigua Guatemala, el 14 de agosto de 1992, entre los representantes de los Gobiernos de Belice, El Salvador, Guatemala, Honduras y México. El Instituto Guatemalteco de Turismo es el representante de Guatemala en esta organización.

La OMM tiene por finalidad coordinar, asistir y estimular el desarrollo turístico, cultural y ambiental de la región en que se desarrolló la civilización Maya, reconociendo la importancia de conservar y mantener la herencia cultural común y los recursos naturales de la región para las generaciones actuales y venideras, Este Organismo está integrado por los siguientes países: Belice, El Salvador, Guatemala, Honduras y México.

Está conformada por: Comisión Regional, máxima autoridad de la Organización, integrada por las autoridades de turismo de más alta jerarquía de los países. Consejo Directivo, integrado por un representante del sector oficial, nombrado por los Organismos de Turismo de cada uno de los países y por representante del sector privado de cada país.

Anualmente celebra su asamblea, así como seminarios y cooperación técnica, asimismo, ha acompañado el proceso de establecimiento de la Cuenta Satélite de Turismo de Guatemala.

**CONSEJO CENTROAMERICANO DE TURISMO -CCT-:** Guatemala es parte del Consejo Centroamericano de Turismo, creado por Resolución VI de la Primera Conferencia Extraordinaria de Ministros de Relaciones Exteriores de Centroamérica, celebrada en San Salvador, El Salvador, los días 29 de marzo al 2 de abril de 1965, integrado por los ministros y directores de turismo nacionales, en el caso de Guatemala es el INGUAT su representante.

El CCT es un órgano subsidiario del Sistema de Integración Centroamericana -SICA- y tiene una Oficina permanente que se denomina Secretaría de Integración Turística Centroamericana -SITCA-, coincidiendo con la Dirección de Turismo del SICA-DITUR, la cual es un apoyo gerencial y técnico para la implementación de los acuerdos del Consejo y la consecución de los programas de integración y desarrollo sostenible del turismo en Centroamérica.

- Se da seguimiento a la estrategia de integración turística regional, según Plan de Desarrollo PEDTS 2014-2018.
  - Comité Ejecutivo del Consejo Centroamericano de Turismo -CE-CCT-. Para dar seguimiento a las iniciativas regionales de los 4 pilares del PEDTS 2014-2018 y sus proyectos.

- Comité de Mercadeo de Turismo de Centroamérica del Consejo Centroamericano de Turismo -COMECATUR-. Dar seguimiento a las iniciativas regionales del pilar de promoción y mercadeo del PEDTS 2014-2018.

**ASOCIACION DE ESTADOS DEL CARIBE -AEC-:** Guatemala es parte de la Asociación de Estados del Caribe. El Convenio Constitutivo de la AEC se firmó el 24 de julio de 1994 en Cartagena de Indias, Colombia, con el propósito de promover la consulta, la cooperación y la acción concertada entre todos los países del Caribe, la cual está integrada por 25 estados miembros y 7 miembros asociados.

Su principal órgano es el Consejo de Ministros, y cuenta con cinco comités especiales, dentro de estos el de turismo sostenible y en cuya instancia ha participado el Instituto Guatemalteco de Turismo.

- Se participa en iniciativas regionales como en el Comité de Destinos Sostenibles, el Comité de Competencias Laborales en turismo, entre otros.

Organización Internacional de Turismo Social -OITS-. Guatemala es miembro activo desde 2015, para dar seguimiento a la estrategia de Turismo para Todos con enfoque de inclusión.

Comité Trinacional Interinstitucional de Turismo Sostenible de la Región Trifinio -CITURS- del Programa de Ordenamiento Territorial y Desarrollo del Turismo Sostenible -PROTUR- del Plan Trifinio. Se trabaja en el ordenamiento turístico

## **B. Análisis de la problemática**

ANEXO #3: Árbol de Problemas.

ANEXO #4: Análisis de Población.

## **C. Construcción o adopción de un modelo lógico.**

### **MODELO DE CALIDAD**

La OMT señala que el control de calidad de los productos y servicios turísticos en las empresas y operadores de turismo son los principales retos que deben de asumir el sector turístico, principalmente, porque se está en contacto directo con la clientela. El papel de las administraciones nacionales de turismo es también importante, por una parte, para aplicar las

leyes y reglamentos del país, y por otra, para participar en la mejora de la calidad de los productos y servicios turísticos.



El INGUAT por Acuerdo de Dirección No. 460-2015, de fecha 18 de noviembre de 2015 crea la Unidad de Calidad y Sostenibilidad que tiene por objetivo fomentar la competitividad de los destinos y empresas turísticas, a través de la implementación de prácticas de sostenibilidad y calidad en su gestión, ambiental, socio-cultural y económica.

En tal sentido, a través de esta unidad se impulsa el proceso de verificación de calidad, a través del Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q- Guatemala. **El Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística Sello Q- Guatemala** es un reconocimiento que otorgará el INGUAT a las empresas prestadoras de servicios que deseen implementar estándares de calidad y sostenibilidad en sus servicios, estableciendo controles en los procesos y servicios que garanticen la satisfacción de los turistas y la seguridad y confort de las instalaciones.

Este distintivo asegura que los servicios prestados por las empresas verificadas cumplen con los requisitos obligatorios relacionados con la organización empresarial, servicio al cliente, sostenibilidad, seguridad alimentaria, entre otros, reconocidos por las distintas instancias de gobierno y organismos internacionales.

El proceso de Verificación de Calidad y Sostenibilidad Turística cubre tres etapas:

- La primera etapa, consiste en capacitar al sector turístico que esté interesado en adherirse al proceso de Verificación de Calidad Turística, para ello la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística coordina con la Sección de Formación Turística una serie de capacitaciones en diferentes áreas tales como: gestión empresarial, servicio al cliente, calidad, cultura turística, sostenibilidad y operaciones específicas para hotelería, servicio de alimentos y bebidas, servicios de agencia de viajes y servicios de transporte turístico, entre otros.
- En la segunda etapa, el INGUAT a través de la Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística contrata profesionales que brindan acompañamiento y asesoramiento técnico a las empresas, estableciendo el Plan de Mejora, que resumirá los temas prioritarios de manera conjunta con la empresa a fin de lograr una mejora consistente en su gestión y verificar la implementación de los conocimientos adquiridos durante la capacitación.

- En la tercera etapa, la empresa deberá cumplir satisfactoriamente con la verificación final de acuerdo a los criterios de evaluación que el INGUAT requiera para otorgarle el distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística sello Q- Guatemala.

Con la implementación de este proceso para otorgar el Distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística sello Q- Guatemala, el INGUAT contribuirá con los resultados estratégicos que apuntan a incrementar la competitividad, a través de la promoción del destino Guatemala y la Verificación de la Calidad y Sostenibilidad de los servicios turísticos.

El modelo que se ha utilizado permitirá cubrir diferentes áreas de gestión empresarial, servicio al cliente, sostenibilidad y operaciones específicas para hotelería, servicio de alimentos y bebidas, de agencia de viajes y de transporte turístico. Es importante indicar que el distintivo de calidad turística Sello Q- Guatemala tendrá validez de dos años a partir de la fecha de su emisión, y será renovable mediante un proceso de seguimiento y evaluación para la revalidación del mismo.

Ver Modelo de Calidad, ver ANEXO #5.

## **MODELO DE COMPETITIVIDAD TURISTICA**

El Índice de Competitividad Turística es el estudio comparativo y de medición entre países más importante acerca de los factores, políticas y procedimientos, que inciden en la competitividad y el desarrollo de la industria turística en un país.

Este Índice, elaborado por el Foro Económico Mundial -WEF- con sede en Suiza, es publicado bianualmente. De acuerdo con la última publicación del Índice en el 2015 Guatemala pasó de la posición 97 en 2013 a la posición 80.

A nivel comparativo, Guatemala obtuvo un mayor dinamismo que países como México, Perú, Colombia y El Salvador, que experimentaron una mejora de entre 13 y 16 posiciones a nivel general. Este dinamismo es a la vez mayor que el de otros destinos como Panamá, Costa Rica y Chile, que lograron mejoras de entre tres a cinco posiciones.

Dentro de los principales avances por componentes dentro del Índice, resalta la apertura internacional, la competitividad en precios de la industria turística que muestra una buena relación, calidad de precio, formación del recurso humano, atención al cliente, clima de negocios, facilitación turística, tecnología en comunicación e información, número de áreas protegidas y especies reconocidas, número de manifestaciones culturales intangibles, entre otros.

Es importante tomar en cuenta que Guatemala ha sido declarada como un país megadiverso, por lo que se continuará fortaleciendo dicho posicionamiento para mejorar en las próximas mediciones.

En cuanto a la priorización del turismo en Guatemala, es importante destacar que en marzo del 2015 se lanzó el **Plan Maestro de Desarrollo Turístico 2015-2025**, mediante el cual se busca elevar la competitividad turística del país, con planificación y mercadeo estratégico, mediante el ordenamiento del territorio en función turística. Con la implementación del Plan Maestro se proyecta continuar con la mejora de la competitividad turística de Guatemala.

La Política General de Gobierno 2016-2020 y Lineamientos Generales de Política 2017-2019, establece como meta: “Para el 2019, se ha incrementado la posición del país en el Índice de Competitividad Turística en 10 posiciones”. En oficio sin número de fecha 7 de abril del 2016, el Señor Presidente de la República, Jimmy Morales designa al Instituto Guatemalteco de Turismo, como ente rector de la temática y responsable de alcanzar la meta de Gobierno.

De conformidad con la Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el sector público de Guatemala, se construyó el modelo conceptual, explicativo y prescriptivo, en forma conjunta con el Ministerio de Economía, PRONACOM, INTECAP y Segeplán. Así mismo, se trabajó con instituciones públicas y privadas para desarrollar el árbol de problemas, lo que permitió determinar los resultados inmediatos e intermedios para alcanzar el y resultado final, como se explica en detalle en el ANEXO# 6.

Con las acciones realizadas por el INGUAT, se espera que las instituciones públicas como el INTECAP, MINECO, PRONACOM, CONAP, MRE, MARN, Mingob, Maga, Mineduc y Micude, vinculadas con alcanzar la meta de gobierno, incluyan dentro de sus respectivas redes de producción los productos y/o subproductos que contribuyan al resultado estratégico de Gobierno.

Es importante indicar que el Gobierno tiene poca incidencia en la construcción del Índice de Competitividad Turística del World Economic Forum -WEF-, el cual se basa en fuentes secundarias y encuestas de opinión. El INGUAT propiciará la construcción de sus propios indicadores de avance de la Política de Turismo Sostenible y el PMTS, basados en metodologías y datos plausibles.

El logro de la mejora del nivel de competitividad turística del país, supone la buena voluntad política de los actores involucrados y de la adecuada ejecución estratégica que tanto en materia de infraestructura, como en la construcción de capacidades contribuya a mejorar la generación de servicios directamente relacionados con el turismo y de aquellos indirectos que pueden impactarle positivamente. Además, las condiciones de competitividad turística precisa de mejoras sustanciales en las condiciones de seguridad del país y a la vez, de la percepción que de ésta se tenga en el exterior.

## **II. Marco Estratégico Institucional**

El INGUAT por medio del Acuerdo de Dirección General No. 235-2017-DG de fecha 19 de junio de 2017, aprobó el Plan Estratégico Institucional por el período 2017-2024, Anexo #7, está dirigido a alcanzar los objetivos estratégicos, alineado con el Plan de Gobierno 2016-2020, la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 y el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, para posicionar a Guatemala como un destino de primer orden y que la actividad turística contribuya al desarrollo del país.

El turismo representa uno de los sectores económicos más dinámicos a nivel mundial, y ante los desafíos para consolidar e impulsar el crecimiento de este sector en el país, es necesario que el Instituto Guatemalteco de Turismo, como ente rector del turismo, desarrolle sus capacidades para desempeñar con efectividad las funciones que por mandato legal le corresponde, de tal forma que se procedió a realizar un análisis sobre la estructura, procesos, recursos de financiamiento, entre otros.

Asimismo, este Plan contiene el análisis al FODA institucional, que fue realizado, mediante varios ejercicios participativos, que permitieron efectuar un análisis interno de la institución y de las tendencias del entorno, como base para definir las estrategias que permitan al INGUAT implementar acciones a corto y mediano plazo, para maximizar sus oportunidades y fortalezas y minimizar las amenazas y las debilidades a las que actualmente se enfrenta.

Esta institución ha definido importantes estrategias para la consecución de los objetivos institucionales que contribuya al cumplimiento de la Política General de Gobierno 2016-2020, que incluye al turismo como uno de los motores de desarrollo del país que contribuye en la generación de empleo y erradicación de la pobreza.

Como parte fundamental del marco estratégico institucional se presenta, la misión, visión, valores institucionales, objetivos estratégicos y operativos, prioridades institucionales y las estrategias para el logro de los resultados institucionales y la contribución a los resultados.

### **A. Análisis de actores**

Ver ANEXO #8.

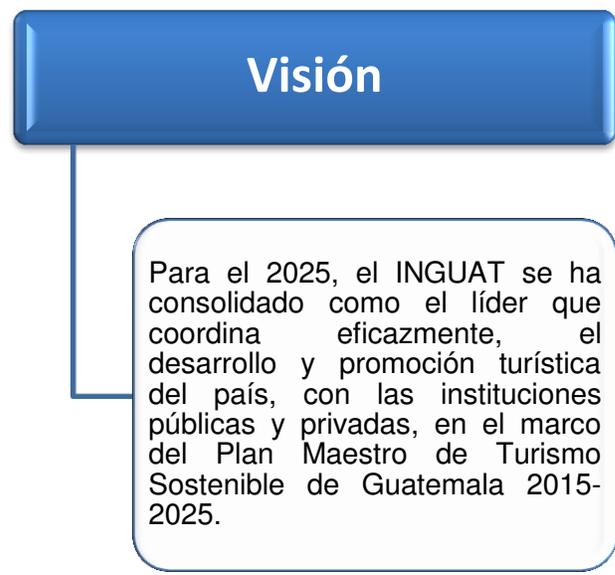
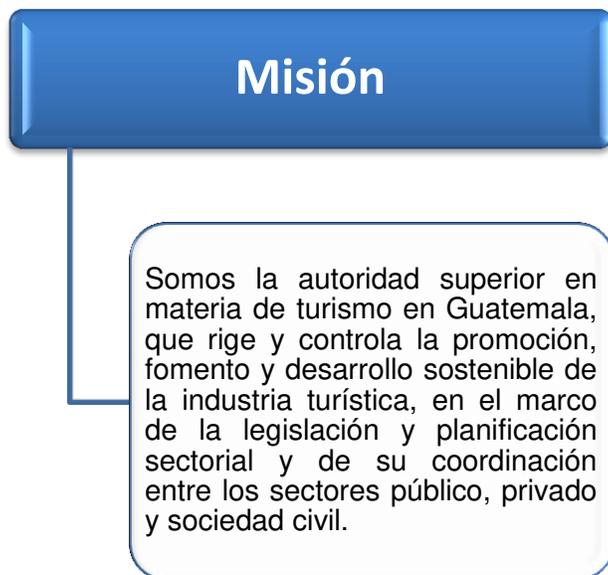
### **B. Análisis FODA**

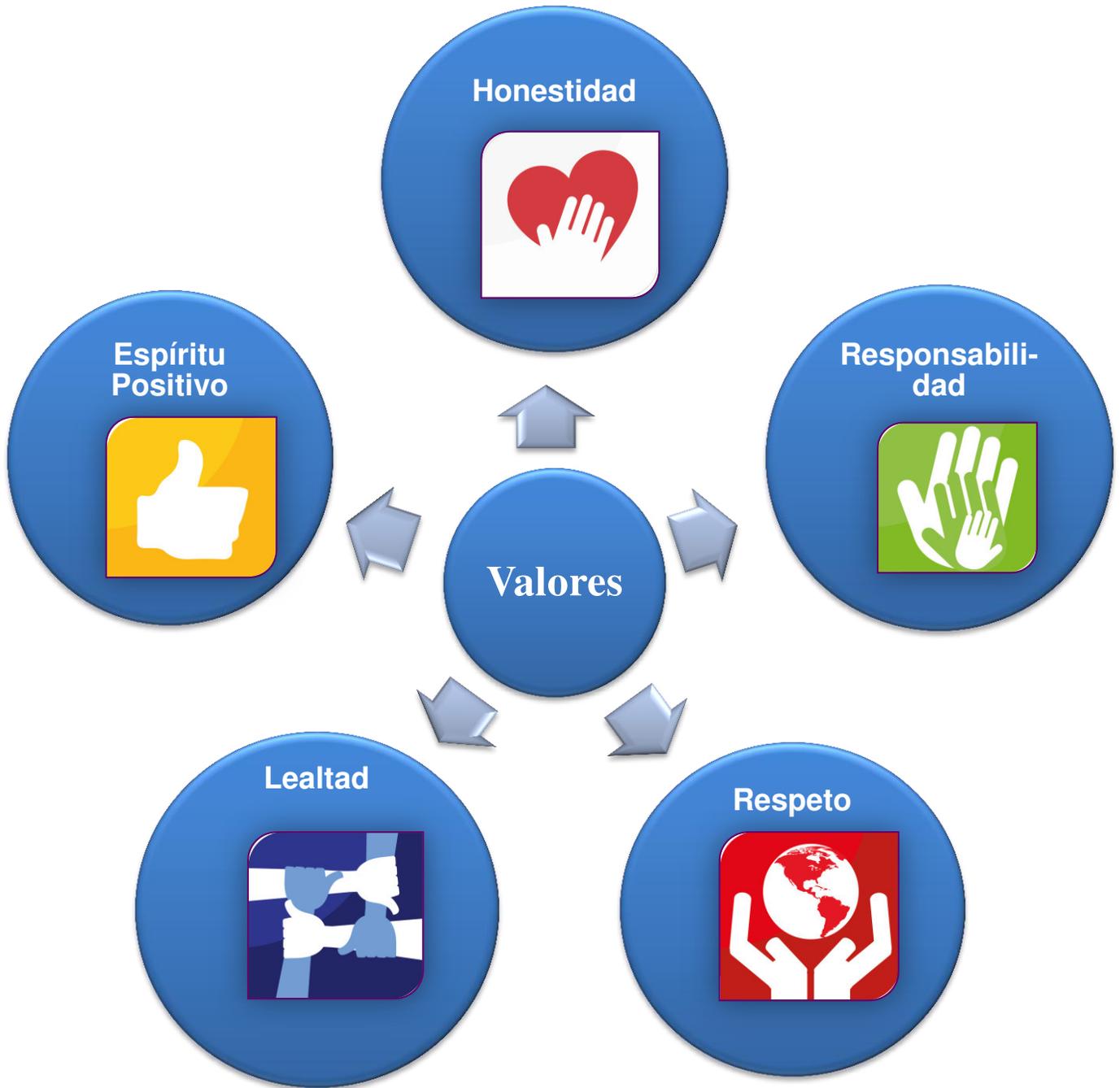
El Instituto Guatemalteco de Turismo realizó el análisis de la situación actual del sector turístico del país, a través de identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas -FODA-,

cuyos resultados se pueden consultar en el Anexo # 9. Esta herramienta permitió hacer una planificación sustentable y responsable con estrategias y líneas de acción que se incluyen en este Plan.

### **C. Visión, Misión, Valores (ANEXO #10)**

La misión y la visión fueron aprobadas por Acuerdo de Dirección No. D-228-2012 del 9 de julio 2012, y las mismas responden al Plan Estratégico Institucional del Período 2013-2017, el cual se validó a nivel ejecutivo y técnico.





## D. Resultados Estratégicos e Institucionales

### 1. Resultado Estratégico:

- Para el año 2019, se ha incrementado la posición de país en el Índice de Competitividad Turística en 10 posiciones.

### 2. Resultados institucionales:

### Matriz de resultado a nivel institucional final

Resultado institucional final	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Aumentar del 2015 al 2017, un 2.5% el ingreso de divisas por turismo a Guatemala, a través del desarrollo y promoción del país como destino turístico.	República Guatemala	de Principales destinos turísticos del país.

### Matriz de resultados intermedios y/o inmediatos a nivel institucional

Resultados intermedios y/o inmediatos	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Socializar y dar seguimiento en el 2017 al Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, como marco de referencia para la planificación de Guatemala como destino turístico.	Destinos con mayor potencial turístico.	Departamentos de Guatemala donde están ubicados los principales destinos turísticos.
Mantener y mejorar en el 2017, un estudio integral y efectivo del perfil de la demanda turística, que genere información para la toma de decisiones de los actores relacionados directa e indirectamente con la actividad turística.	Sector turístico, inversionistas potenciales, profesionales y otros.	República de Guatemala.

Resultados intermedios y/o inmediatos	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Para el 2017, aumentar en 1.5% el proceso de sistematización del registro de los procedimientos de inscripción de nuevas empresas y servicios turísticos.	Empresas y actividades turísticas.	República de Guatemala.
Mantener en el 2017 la concientización, sensibilización, capacitación y actualización al sector público y privado turístico del país.	Sector público y privado turístico.	Regiones turísticas del país.
Aumentar en el 2017, la calidad de los servicios turísticos en empresas, a través de la verificación de cumplimiento y entrega del Distintivo de Calidad Turística.	Empresas turísticas	Principales destinos turísticos del país.
Aumentar en el 2017, un 1.3% el ingreso de divisas por turismo, como un eje de desarrollo económico del país.	República Guatemala de	Principales destinos turísticos del país.
Mantener en el 2017, la cobertura de la señalización turística, para facilitar el desplazamiento de los visitantes hacia y en los diversos lugares de interés turístico del país.	Visitantes nacionales e internacionales.	República de Guatemala.
Aumentar en 7% en el 2017, las custodias dirigidas a los visitantes nacionales e internacionales, como resultado de las acciones de prevención.	Visitantes nacionales e internacionales.	República de Guatemala.
Aumentar en el 2017, 1% de la atención de información turística para los visitantes nacionales e internacionales, a través de la optimización de las herramientas tecnológicas.	Visitantes nacionales e internacionales.	República de Guatemala.

## E. Estrategias

### Estrategia de Diferenciación

Destacar las fortalezas y características únicas y sobresalientes de los distintos productos turísticos que ofrece el país. Consolidar la oferta y la demanda turística actual, con el propósito de atraer nuevos visitantes.

### Estrategia de Comunicación

Desarrollar acciones que busquen fortalecer el posicionamiento de Guatemala a nivel nacional e internacional, dirigidas a los mercados prioritarios y potenciales, a través de la marca turística “Guatemala Corazón del Mundo Maya”.

### Estrategia de Desarrollo Institucional

Establecer las políticas más adecuadas para la optimización de los recursos financieros y transparencia del gasto público, orientadas hacia una gestión por resultados.

## F. Objetivos Estratégicos

### Objetivo Estratégico General:

Consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo económico y social de Guatemala en el marco de la sostenibilidad, de forma que contribuya a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país en el ámbito internacional y a favorecer el acceso de los guatemaltecos a una vida digna.

### Objetivos Estratégicos Específicos

Impulsar el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística de acuerdo al ordenamiento del espacio turístico nacional, establecido en el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.

Promover los destinos turísticos de Guatemala en mercados prioritarios y potenciales, con una imagen favorable del país y brindando una experiencia de calidad a los visitantes.

Optimizar los recursos financieros y transparencia del gasto público, orientadas hacia una gestión por resultados.

### **G. Productos Estratégicos:**

- Promoción de destinos turísticos de Guatemala.
- Asistencia Técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales
- Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos
- Personas jurídicas e individuales con distintivo de calidad turística.

## **III. Seguimiento a nivel estratégico**

### **A. Matriz de planificación institucional**

Ver ANEXO # 11

## **PLAN MULTIANUAL-POM-**

### **IV. Marco Estratégico Institucional**

El turismo es considerado como uno de los factores más importantes para el crecimiento económico inclusivo, ya que el sector realiza una contribución importante en la economía del país, expresada en la generación de empleo y la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural. El turismo también apoya el fortalecimiento de la identidad nacional. Es tal la importancia del sector turístico que su fomento forma parte de las prioridades de esta Institución, por el potencial que se genera como uno de los motores de desarrollo del país.

El Plan Operativo Multianual -POM- como orientador multianual a tres años, contiene la planificación y programación de las actividades del INGUAT, para lo cual se tomó en cuenta el Plan Estratégico Institucional 2017-2024 que identifica las acciones del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, como una herramienta que proyecta ejecutar importantes proyectos con el fin de elevar la competitividad turística del país, por medio de la puesta en valor de la oferta turística actual, su diversificación y promoción.

El Plan Operativo Multianual -POM- contiene dos elementos básicos: validación del marco estratégico institucional con los ejes de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 que se operativizan en el PMTS y la Política General de Gobierno 2016-2020 de elevar la competitividad turística del país: “Para el año 2019, se ha incrementado la posición de país en el Índice de Competitividad Turística en 10 posiciones”.

## V. Metas

### A. A nivel de productos

PRODUCTOS				
Descripción	Unidad de Medida	Meta		
		2017	2018	2019
Promoción de destinos turísticos de Guatemala	Eventos (campañas nacionales e internacionales, viajes de fam&press, ferias y caravanas)	204	202	209
	Documento (boletines estadísticos y material promocional)	134	171	181
	Evento (Plan Maestro)	12	12	12
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	11,000	11,550	12,012
Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos	Personas	7,628	7,350	8,100
Personas jurídicas con distintivo de calidad turística	Empresas	31	50	70

## VI. Seguimiento a nivel multianual

### A. Matriz de seguimiento a nivel multianual.

Ver ANEXO#13.

### B. Indicadores de producto con su respectiva ficha

Ver ANEXO #12.

## **PLAN OPERATIVO ANUAL 2017**

La misión, visión, valores, ejes estratégicos, objetivos estratégicos y operativos antes referidos, representan las grandes líneas de acción del Plan Estratégico 2017-2024 que el INGUAT ha priorizado para alcanzar los programas y proyectos institucionales durante la ejecución del Plan Operativo Anual del Ejercicio Fiscal 2017. Dentro de estas acciones, también se enfocan los compromisos adquiridos con la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible 2012-2022 a través del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.

Otro factor importante para el INGUAT, lo constituye la Política General de Gobierno 2016-2020 que establece metas a alcanzar en el 2019, para elevar la competitividad turística: “Para el año 2019, se ha incrementado la posición de país en el Índice de Competitividad Turística en 10 posiciones”. El INGUAT como ente rector del turismo en Guatemala y responsable ante la Presidencia de la República, ha desarrollado el Modelo Lógico en forma conjunta con el MINECO, INTECAP e INGUAT, con el acompañamiento técnico de la Segeplán y el consenso de las instituciones públicas que de forma directa e indirecta incluirán dentro de la red de producción los recursos financieros para hacer posible el cumplimiento de la meta de gobierno.

La programación multianual 2017-2019, está contenida en las matrices de planificación que se anexan al presente documento y que describen con mayor detalle las metas, acciones y costos asociados al resultado institucional, productos y subproductos. Para la ejecución de esta planificación el INGUAT cuenta con un Presupuesto General de Ingresos y Egresos de Q.351,635,869.00, a cargo de los Programas 01 “Actividades Centrales” donde se encuentran todas las unidades de apoyo, 11 “Servicios de Turismo”, 12 “Apoyo al Incremento de la Competitividad” y 99 “Partidas No Asignables a Programas”.

Este Plan Operativo Anual -POA- ha sido formulado con base a los lineamientos de planificación estratégica y los principios de una gestión por resultados, identificando la cartera de productos y subproductos que esta Institución tiene previsto ofrecer a la población, en aras de mejorar las condiciones del ciudadano que trae el desarrollo económico que tiene el turismo para este país.

Es importante indicar que de acuerdo a la metodología de Segeplán en este documento se identifican las matrices de planificación, pero también se documentan las matrices de monitorización, que el INGUAT ha implementado para que de forma mensual se traslade a las unidades que integran los programas contenidos en la Red Programática. Estas son cursadas en forma mensual a la Unidad de Información Pública.

## **VII. Objetivos operativos**

### **Programa 11**

- Facilitar el desplazamiento de los visitantes hacia y en los diversos lugares de interés turístico del país.
- Dotar de asistencia e información al visitante nacional e internacional en la planificación y realización de su visita al país.

### **Programa 12**

- Maximizar el uso de las herramientas virtuales de promoción y tecnología de información y comunicación.
- Contar con información oportuna sobre oferta y demanda turística para la toma de decisiones mercadológicas.
- Registrar, verificar y brindar asistencia técnica a empresas y actividades turísticas.
- Desarrollar e implementar el Plan de Formación o Capacitación Turística Nacional.
- Contribuir a elevar los estándares de calidad en los servicios turísticos del país.
- Socializar e implementar el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.

## **VIII. Programación anual de productos, subproductos y metas de acuerdo al formato proporcionado por la Segeplán**

Ver ANEXO #14: Productos, subproductos, metas y costos, ANEXO #15: Resultado, producto, metas e indicadores y ANEXO #18: Programación mensual de productos y subproductos.

## **IX. Programación cuatrimestral de costos de los subproductos de acuerdo al formato proporcionado por la Segeplán**

Ver ANEXO #16: Matriz de planificación anual y cuatrimestral.

## **X. Seguimiento a nivel anual de acuerdo a las matrices proporcionadas por la Segeplán**

### **A. Indicadores de productos:**

Ver ANEXO #13 y #15.

### **B. Indicadores de subproductos:**

Ver ANEXO #17, Ficha de Seguimiento (a nivel POA).

## **XI. Matriz de Planificación Anual**

Ver ANEXO #18

## **XII. Matriz de Vinculación de Productos y Subproductos con Red de Categorías Programáticas**

Ver ANEXO #19

## **XIII. Seguimiento**

Ver ANEXO #17

## **XIV. Fichas de indicadores de productos**

Ver ANEXO #12

## **XV. Programación de Acciones e Insumos**

Ver ANEXO #20 y #21

## **XVI. Programación de actividades**

Ver ANEXO #22

## XVII. Metas de los Productos y Subproductos

PRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
Visitantes nacionales e internacionales beneficiados con señalización turística	Artículo de metal (señales)	328	11
Visitantes nacionales e internacionales atendidos con información turística	Personas	82,502	11
Visitantes nacionales e internacionales beneficiados con gestión de seguridad personal	Eventos	1,145	11
Destinos turísticos de Guatemala con promoción turística	Evento (ferias, caravanas, campañas nacionales e internacionales y viajes de Fam & Press)	204	12
	Documento (material promocional)	134	12
	Evento (Plan maestro)	12	12
Empresas turísticas y personas individuales beneficiadas con asistencia técnica	Entidad	11,000	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas y sensibilizadas en temas turísticos	Persona	7,628	12
Personas jurídicas con distintivo de calidad turística	Entidad (empresas)	31	12

SUBPRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales.	Señal de tránsito (señales)	324	11
	Señal de tránsito (vallas)	4	11
Visitantes nacionales e internacionales atendidos con información turística.	Personas	82,502	11
Gestión de seguridad en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Evento	916	11
Asistencia en eventualidades a visitantes nacionales e internacionales	Evento	229	11
Asistencia en eventualidades a visitantes nacionales e internacionales Personas jurídicas e individuales, beneficiadas con promoción turística por medios de difusión a nivel nacional e internacional	Evento (ferias)	40	12
	Evento (caravanas)	18	12
	Evento (campañas internacionales)	8	12
	Evento (Campañas nacionales)	8	12
	Evento (Viajes de Fam & Press)	130	12
Personas jurídicas e individuales beneficiadas con información promocional turística	Documento (material promocional)	40	12
	Documento (boletines estadísticos)	94	12
Entidades públicas y privadas con socialización y gestión del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025	Evento	12	12
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	11,000	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas y sensibilizadas en temas turísticos	Personas	7,258	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas en calidad turística.	Personas	370	12
Personas jurídicas e individuales con asistencia técnica en calidad turística	Empresas	100	12
Informe de verificación en calidad turística a personas jurídicas e individuales	Documento	48	12

## XVIII. Indicadores

Tomando en consideración que los indicadores son variables o factores cuantitativos o cualitativos que proporcionan un medio sencillo y fiable para medir los logros y comparar resultados obtenidos, el INGUAT plantea los siguientes:

- Tasa de variación del ingreso de divisas al país por turismo: este indicador nos permite conocer la variación en el ingreso de divisas, entre el año de referencia y el anterior. (Datos proyectados para el 2017, la serie se encuentra en revisión por cambio de metodología).

$$\frac{\text{Total de divisas ingresadas por turismo año } n - \text{Total de divisas ingresadas por turismo año } n - 1}{\text{Total de divisas ingresadas por turismo año } n - 1} \times 100$$

$$\frac{(\text{US\$ } 1,667,300,000.00 - \text{US\$ } 1,603,200,000.00)}{\text{US\$ } 1,603,200,000.00} \times 100 = 4.00\%$$

- Tasa de variación de visitantes al país: el indicador permite conocer la variación en el ingreso de visitantes internacionales, entre el año de referencia y el anterior. (Datos proyectados para el 2017, la serie se encuentra en revisión por cambio de metodología).

$$\frac{\text{Total de visitantes internacionales ingresados año } n - \text{Total de visitantes ingresados año } n - 1}{\text{Total de visitantes ingresados año } n - 1} \times 100$$

$$\frac{1,968,085 - 1,916,918}{1,916,918} \times 100 = 2.67\%$$

Los siguientes indicadores contienen datos proyectados del año 2017:

- Porcentaje de eficacia en la implementación del distintivo de calidad turística: los visitantes nacionales e internacionales cada día son más exigentes, por lo cual es necesario elevar la calidad de los servicios turísticos. El indicador mide el porcentaje de eficacia de las personas jurídicas que obtienen el distintivo de calidad turística, con relación a las personas jurídicas que se sometieron al proceso de verificación.

$$\frac{\text{No. de personas jurídicas con distintivo de calidad turística}}{\text{No. de personas jurídicas con primer informe de verificación en calidad turística}} \times 100$$

$$\frac{31}{48} \times 100 = 64.58\%$$

- Porcentaje de verificación en calidad turística: el indicador mide el porcentaje de empresas verificadas respecto a las empresas capacitadas en calidad turística.

$$\frac{\text{No. de personas jurídicas verificadas en calidad turística}}{\text{No. de personas jurídicas e individuales capacitadas en calidad turística}} * 100$$

$$\frac{48}{100} * 100 = 48\%$$

## **XIX. Presupuesto General de Ingresos y Egresos del INGUAT:**

PROGRAMA	PRESUPUESTO		
	2017	2018	2019
01 “Actividades Centrales”	Q 99,056,819.00	Q 95,963,559.00	Q 95,684,527.00
011 “Servicios de Turismo”	Q 10,197,904.00	Q 8,775,904.00	Q 8,775,904.00
012 “Apoyo al Incremento de la Competitividad”	Q 234,589,511.00	Q 143,043,048.00	Q 153,769,628.00
099 “Partidas no asignables a programas”	Q 6,791,635.00	Q 2,308,635.00	Q 2,308,635.00
<b>TOTAL</b>	<b>Q 350,635,869.00</b>	<b>Q 250,091,146.00</b>	<b>Q 260,538,694.00</b>

## **XX. Infografía:**

- Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.
- <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-01-05/2017-una-oportunidad-para-capitalizar-el-potencial-del-turismo-para-constru>.

- <http://www2.unwto.org/es/press-release/2017-01-17/el-turismo-internacional-mantiene-un-crecimiento-sostenido-pese-las-dificul>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-01-24/arranca-el-ano-internacional-del-turismo-sostenible-para-el-desarrollo-2017>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-02-10/la-omt-acoge-con-satisfaccion-la-politica-de-belarus-de-permitir-la-estanci>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-02-01/declaracion-de-la-omt-sobre-las-restricciones-de-viajar-eeuu>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-02-22/el-grupo-de-trabajo-de-la-omt-avanza-en-la-convencion-sobre-la-proteccion-d>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-03-07/innovacion-tecnologia-y-sostenibilidad-pilares-de-los-destinos-inteligentes>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-02-21/futura-norma-internacional-de-turismo-accesible-para-todos>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-03-17/la-omt-impulsa-la-transformacion-del-codigo-etico-en-una-convencion-interna>
- <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-03-15/el-turismo-nos-abre-la-mente-y-el-corazon-afirma-el-secretario-general-de-l>