

2017  
AÑO INTERNACIONAL  
DEL TURISMO SOSTENIBLE  
PARA EL DESARROLLO

# **INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT- PLAN OPERATIVO ANUAL Y MULTIANUAL 2018-2022**

**Abril 2017**

## **INTRODUCCIÓN**

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, como ente rector del turismo en Guatemala, tiene responsabilidades establecidas en diversos instrumentos legales, sus actuaciones se enmarcan en el Decreto Número 1701 del Congreso de la República “Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo”, de fecha 8 de septiembre de 1967 y su Reglamento a la Ley Orgánica, aprobado por Acuerdo Gubernativo de E. No. 33-69.

Para Guatemala, el desarrollo turístico sostenible como eje articulador de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico de Guatemala 2012-2022, define al turismo como motor del desarrollo económico-social para el país y adopta el modelo de sostenibilidad como eje transversal.

Con la entrada en vigencia del Acuerdo Gubernativo 149-2016 de fecha 1 de agosto de 2016, que aprueba el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025-PMTS- se impulsa la competitividad turística del país, por medio de la puesta en valor de la oferta turística actual, su diversificación y promoción, con planificación y mercadeo estratégico eficaz; a través del ordenamiento del territorio en función turística, así como de la identificación de áreas de desarrollo prioritarias bajo los Criterios Globales de Sostenibilidad Turística. Así también, el turismo ha sido incluido como uno de los ejes estratégicos en la Agenda Nacional de Competitividad 2012-2021, con el propósito que se impulsen las acciones necesarias para elevar la competitividad del sector turístico.

La administración de Gobierno 2016-2019 implementó la Política General de Gobierno 2016-2020 elaborada en el marco de la Política Nacional de Desarrollo, que consta de 12 prioridades establecidas en cinco ejes, 101 acciones estratégicas y 29 metas generales. En esta política el fomento al turismo apoya al fortalecimiento de la identidad nacional, y en sintonía contribuye al crecimiento económico con la transformación productiva. A la vez, el impulso del turismo conlleva una mejora a la competitividad.

La Política de Gobierno, incluyó de las cinco metas priorizadas, el Fomento al Turismo y como Resultado Estratégico de País: “Para el año 2019, se ha incrementado la posición del país en el Índice de Competitividad Turística en 10 posiciones”. El INGUAT, asume el rol de ente coordinador y lleva acciones al más alto nivel, a efecto que el turismo sea posicionado y reconocido como uno de los principales generadores de bienestar económico y social.

Para el INGUAT, es muy importante que dentro de su planificación operativa, se continúe con la socialización e implementación del PMTS en el sector público y privado y organizaciones no gubernamentales, y para ello, ha desarrollado estrategias para que en cumplimiento a este mandato, las instituciones del Organismo Ejecutivo vinculadas con

este Plan, alineen a sus planes operativos y multianuales sus presupuestos y aquellos proyectos que han sido priorizados para fomentar el turismo, de manera que juntamente se contribuya a elevar la meta del Resultado Estratégico de País.

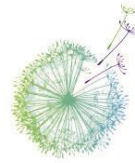
Es así, como el INGUAT, a través de la implementación del PMTS, que constituye una herramienta de gestión, presenta en este documento el Plan Operativo Anual y Multianual 2018-2022, correspondiente a los Programas 01 “Actividades Centrales” 11 “Servicios de Turismo” 12 “Incremento de la Competitividad Turística” y 99 “Partidas No Asignables a Programas, un trabajo elaborado en conjunto con la Subdirección General, Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Desarrollo del Producto Turístico, Dirección de Mercadeo y otras unidades administrativas.



**Lic. MBA Jorge Mario Chacón Aguilar**  
**Director General**

## ÍNDICE

<b>Capítulo I: Marco Estratégico Institucional</b> .....	5
I. Situación del turismo .....	6
II. Análisis de mandatos y políticas.....	38
III. Análisis de la problemática.....	48
IV. Construcción o adopción de un modelo conceptual .....	49
V. Análisis de actores.....	54
VI. Análisis FODA .....	54
VII. Visión, Misión y Valores .....	56
VIII. Resultados estratégicos e institucionales.....	58
IX. Estrategias.....	60
X. Objetivos estratégicos según eje del PMTS .....	60
XI. Productos estratégicos.....	61
XII. Indicador del resultado estratégico institucional.....	61
<b>Capítulo II: Plan Operativo Multianual -POM-</b> .....	62
I. Identificación de actividades más importantes de los años 2018-2022.....	63
II. Políticas públicas y otras .....	66
III. Metas multianuales de los productos.....	70
IV. Seguimiento a nivel multianual.....	70
<b>Capítulo III: Plan Operativo Anual</b> .....	71
I. Objetivos operativos.....	73
II. Metas de productos y subproductos .....	74
III. Programación anual de productos y subproductos .....	76
IV. Programación de acciones e insumos.....	76
V. Programación de actividades .....	76
VI. Indicadores .....	76
VII. Presupuesto.....	78
VIII. Infografía.....	78



2017  
AÑO INTERNACIONAL  
DEL TURISMO SOSTENIBLE  
PARA EL DESARROLLO

# **Capítulo I: Marco Estratégico Institucional**

## 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.

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.

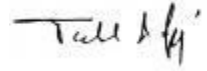
Este año tenemos una oportunidad única para demostrar que el turismo puede ayudarnos a alcanzar el futuro que queremos, y para determinar - juntos - qué lugar queremos que ocupe en la agenda para el desarrollo sostenible hasta 2030 y más allá de este año. Naturalmente, nuestro sector sigue teniendo que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

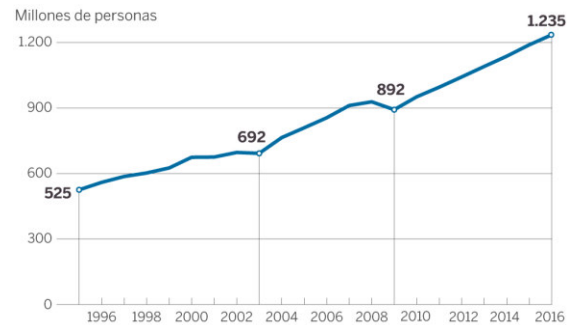


## El turismo internacional mantiene un crecimiento sostenido pese a las dificultades

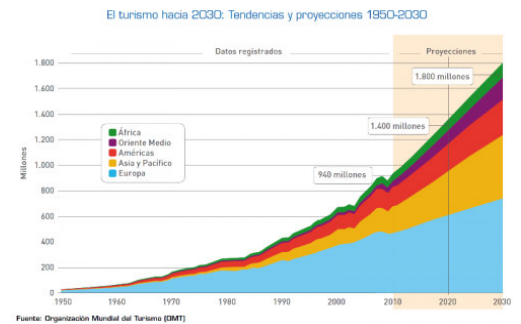
La demanda de turismo internacional siguió siendo fuerte en 2016 pese a las dificultades. Según el último número del Barómetro OMT del Turismo Mundial –enero 2017-, las llegadas de turistas internacionales aumentaron un 3,9 % hasta situarse en los 1.235 millones, alrededor de 46 millones de turistas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

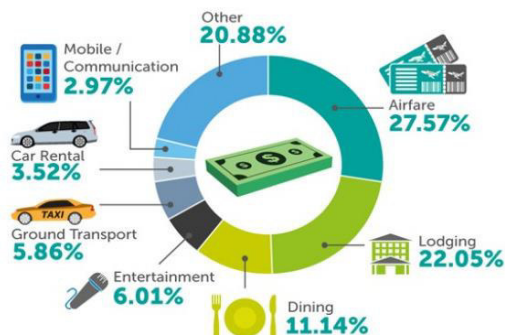
### Resultados regionales en 2016

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.

**OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



«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.

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.

### 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.



## 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 (Irak, 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



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



**TURISMO PARA TODOS**  
PROMOVER LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

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, Antonio 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**

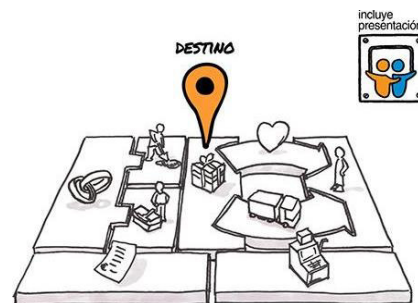
*Europa es la región más visitada del Planeta. Sin embargo, el turismo europeo está cambiando rápidamente de la mano de la digitalización de la economía. El nuevo viajero requiere nuevas experiencias, nuevos productos y mayor conectividad, factores que determinan*

*la competitividad de los destinos turísticos. 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.*

conferencia

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

**NUEVAS OPORTUNIDADES Y NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO**



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 directora 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 2017

El Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés), también llamado Foro de Davos, es una organización privada, internacional, independiente y sin fines de lucro, con sede en Ginebra, Suiza, que involucra a líderes empresariales, políticos, intelectuales y sociales de todo el orbe, que comprometidos a mejorar el estado del Mundo, buscan influir en sus agendas industriales, regionales y globales.



Fundado en 1971, bajo el nombre de Foro Gerencial Europeo, comenzó como una iniciativa de un grupo de líderes empresariales de Europa, dirigidos por el Profesor Klaus Schwab de Alemania, con el objetivo inicial de discutir estrategias coherentes para que las empresas europeas pudieran enfrentar los desafíos del mercado internacional.

Con el tiempo pasó a convertirse en uno de los principales centros de referencia en el que gobiernos, empresarios e intelectuales de todo el mundo intercambiaban sus ideas. Dada su creciente influencia, en 1987 pasó a llamarse Foro Económico Mundial.



Todos los años, el WEF lleva a cabo conferencias en distintas partes del mundo para tratar temas actuales de impacto global, entre las que destaca el Foro de Davos, en Suiza, donde normalmente participan los CEOs de las empresas más influyentes del mundo, Jefes de Estado e intelectuales de renombre internacional.

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.

Asimismo, el WEF es responsable de una serie de publicaciones anuales entre las que destaca el Global Competitiveness Report, el Global Information Technology Report, el Global Gender Gap Report, The Global Enabling Trade Report y el Travel & Tourism Report.

### El Índice de Competitividad Global y la posición de Guatemala

Tabla No.1: Ranking de Guatemala en el Índice de Competitividad Global

Índice de Competitividad Global						
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Ranking Guatemala	84	83	86	78	78	<b>78</b>
Países Evaluados	142	144	148	144	140	<b>138</b>

Fuente: Foro Económico Mundial

El *Índice de Competitividad Global* es una herramienta elaborada por el **Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés)** con la intención de ser utilizada para identificar y comparar la capacidad para proveer oportunidades de desarrollo económico a los ciudadanos de los países analizados.

Se analiza una serie de indicadores, agrupados en **12 pilares de competitividad** que evalúan las políticas, los factores económicos y las condiciones institucionales de cada país que determinan su nivel de productividad. Los 12 pilares están divididos en 3 grandes categorías: requerimientos básicos, potenciadores de eficiencia y factores de innovación y de sofisticación. El puntaje obtenido en cada categoría es presentado en

una escala del 1 a 7, siendo 7 la mejor puntuación posible. Este puntaje a su vez determina el ranking que ocupa el país respecto de los demás países.

El índice permite a los países identificar sus fortalezas y debilidades para estimular el crecimiento económico. En muchos casos ha ayudado a la elaboración de nuevas políticas públicas que promueven un ambiente de inversión más propicio para dicho desarrollo.

Tabla No.2

	Año Evaluado	Ranking	Países	Cambio
Índice de Compatibilidad Global	2016	78	140	-
Índice de Competitividad Turística	2017	86	136	6
Índice Global de TICs	2015	107	144	6

Fuente: Foro Económico Mundial

### El Índice de Competitividad Turística y la posición de Guatemala

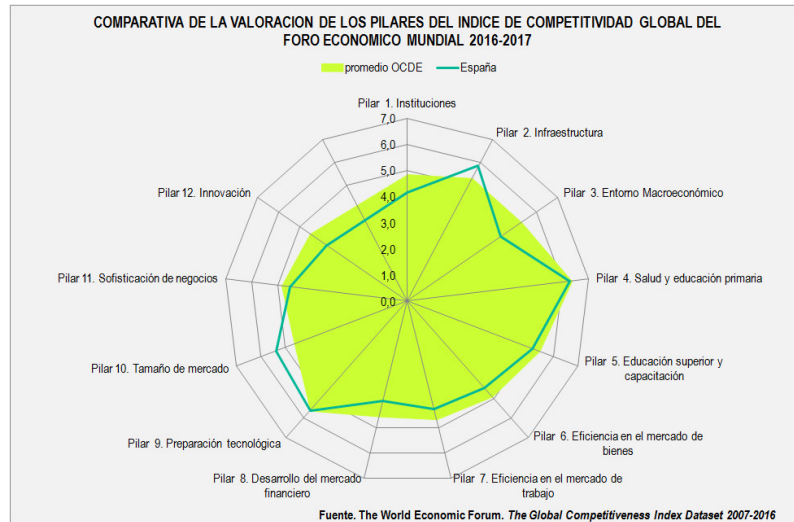
El Índice de Competitividad Turística que se publica cada dos años, es el estudio comparativo y de medición entre países más importante acerca de los factores que inciden en la competitividad y el desarrollo de la industria turística en el país, elaborado por el Foro Económico Mundial (WEF). La actividad turística tiene un impacto en el crecimiento económico y por ende en mejorar la vida de los habitantes de Guatemala. Los resultados del informe, en especial aquellos que resaltan las debilidades del país, deben ser un punto de partida para tomar acción.

Tabla No.3: Ranking de Guatemala en el Índice de Competitividad Turística

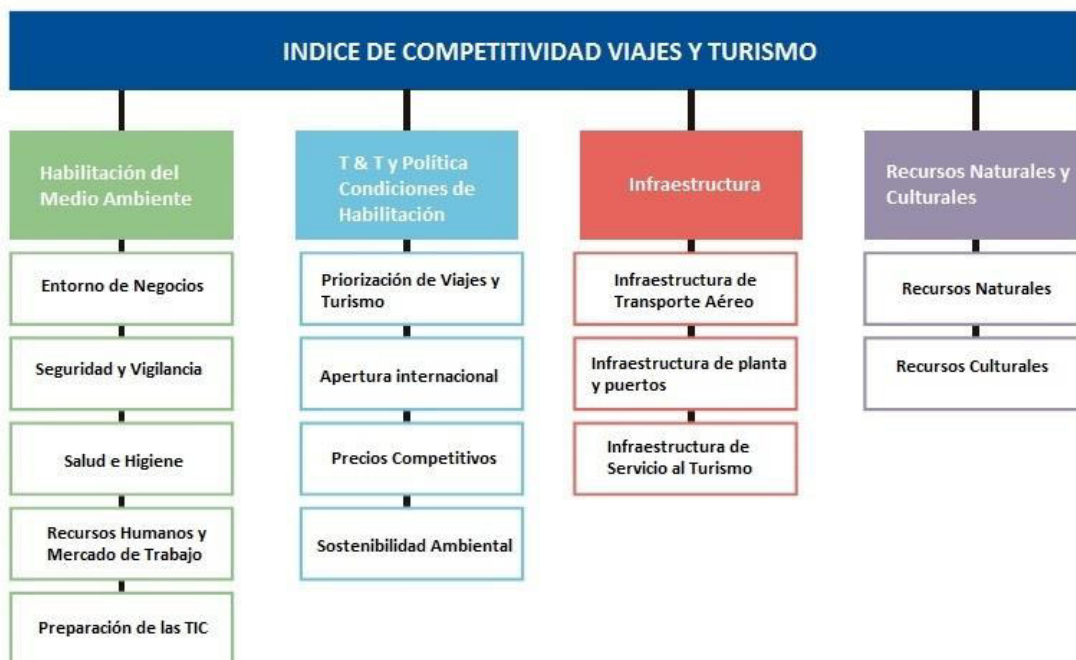
Índice de Competitividad Turística				
	2011	2013	2015	2017
Ranking Guatemala	86	97	80	86
Países Evaluados	139	140	141	136

Fuente: Foro Económico Mundial

El informe pone de manifiesto que la promoción del patrimonio cultural y la protección del medio ambiente son elementos clave para el desarrollo sostenible de la industria turística. Asimismo identifica áreas en las que las economías basadas en el turismo podrían obtener mejores resultados si se adaptaran a las cambiantes tendencias mundiales y a los segmentos del mercado en crecimiento.



El Informe Mundial de Competitividad Turística en su edición 2017, evalúa a 136 países en 90 variables relacionadas a 14 pilares. El país muestra grandes avances en áreas relacionadas a la competitividad de precios, así como una apertura en la política de cielos abiertos y en la cantidad de áreas protegidas con las que cuenta el país. Sin embargo, todavía tiene serias limitaciones en materia de infraestructura, certeza jurídica a las inversiones que afectan el clima de negocios, poca inversión en educación y capacitación técnica y una debilidad institucional en materia de sostenibilidad ambiental.



El Informe Mundial de Competitividad Turística pone de manifiesto que en Guatemala la seguridad, infraestructura, promoción del patrimonio cultural y la protección del medio ambiente son clave para el desarrollo sostenible del sector de los viajes y el turismo. Asimismo, identifica áreas en las que las economías basadas en el turismo podrían obtener mejores resultados si se adaptaran a las cambiantes tendencias mundiales y a los segmentos del mercado en crecimiento. Entre estas se encuentran: la creciente importancia de las TIC para dispositivos móviles a fin de satisfacer la demanda de servicios en línea de los viajeros, así como la importancia del marketing en línea, puesto que los viajeros seleccionan, planifica y revisan sus viajes en Internet a través de dichos dispositivos

El informe se encuentra estructurado en:

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

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

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 80 en 2015 a la posición 86 en 2017.

**Ranking para Latinoamérica**

Informe Mundial de Competitividad Turística	MEX	BRA	PAN	CR	CHL	ARG	PER	ECU	COL	DOM	URG	GTM	HND	NIC	BOL	VEN	SLV	PAR
Ranking	22	27	35	38	48	50	51	57	62	76	77	86	90	92	99	104	105	110

## Reunión Anual del Foro Económico Mundial – Davos 2017

Del 17 al 20 de enero de 2017 se realizó en Davos, pequeña ciudad de las montañas suizas, el Foro Económico Mundial 2017, en el cual se llevaron a cabo alrededor de 400 reuniones. Del programa más de la mitad de las 400 sesiones se centran en la inclusión social y el desarrollo.



Entre la temática a abordar están los acontecimientos que se llevaron a cabo en el año 2016, que según la agenda ese año fue un momento turbulento para los asuntos mundiales, se produjo una reacción contra la globalización que condujo a dos sorprendentes resultados de votación y un aumento del populismo en Occidente.

El tema principal de esta reunión es "Liderazgo responsable y receptivo". ¿Cómo pueden los líderes responder a la frustración genuina de las personas más perjudicadas por el capitalismo de mercado globalizado, de una manera responsable que ofrezca soluciones viables, justas y sostenibles? Como explica el Profesor *Klaus Schwab*, fundador y presidente ejecutivo del Foro Económico Mundial: "El mundo que nos rodea está cambiando a una velocidad sin precedentes. En este punto de inflexión, nuestros conceptos tradicionales acerca de la sociedad, el empleo de calidad y el Estado-nación son desafiados, y muchos ciudadanos se sienten inseguros o incluso amenazados".

### Cinco prioridades de liderazgo para 2017, por Klaus Schwab

En primer lugar, tendrán que enfrentarse a la Cuarta Revolución Industrial, que está redefiniendo industrias enteras, y creando otras nuevas desde cero, gracias a los innovadores avances en inteligencia artificial, robótica, Internet de las Cosas, automovilismo, impresión, nanotecnología, biotecnología y computación cuántica.

Estas tecnologías solo han comenzado a mostrar su pleno potencial; en 2017, veremos cada vez más lo que solía ser ciencia ficción convertido en realidad. Pero, mientras que la Cuarta Revolución Industrial podría ayudarnos a resolver

**WORLD ECONOMIC FORUM**

Cinco temas de debates en Foro Económico Mundial 2017

La delegación vietnamita, encabezada por el primer ministro Nguyen Xuan Phuc, asistió del 17 al 20 de enero a la 47 reunión del Foro Económico Mundial.

**1**

Aumento de gobernanza global.

**2**

Respuesta a la inestabilidad de la seguridad y crisis.

**Tema: "Liderazgo responsable y receptivo"**  
**Fecha: Del 17 al 20 de enero de 2017**  
**Participantes: 3.000**  
**Países: 70**  
**Líderes de países y organizaciones internacionales: > 40**  
**Sesiones de debates: > 300**  
**Lugar: Davos, Suiza**

**3**

Impulso al desarrollo inclusivo y sostenible en medio del lento crecimiento de la economía mundial.

**4**

Reestructuración económica y reforma social en países y regiones.

**5**

Desarrollo de sistemas de industrias y de un nuevo modelo de negocios en la cuarta revolución industrial.

Fuente: Ministerio de Relaciones Exteriores, Agencia Vietnamita de Noticias.

<http://infographics.vn>

algunos de nuestros problemas más acuciantes, también está dividiendo las sociedades, entre aquellas que aceptan el cambio y las que no lo hacen. Y eso amenaza nuestro bienestar de varias formas que tendrán que ser identificadas y tratadas.

En segundo lugar, los líderes tendrán que construir un sistema dinámico e inclusivo de gobernanza global para las múltiples partes interesadas. Los desafíos económicos, tecnológicos, ambientales y sociales de hoy en día sólo pueden abordarse mediante la colaboración público-privada global; pero nuestro marco actual para la cooperación internacional fue diseñado para la era de la posguerra, cuando los Estados-nación eran los actores clave.



Al mismo tiempo, los cambios geopolíticos han hecho que el mundo de hoy sea verdaderamente multipolar. Al tiempo que los nuevos actores globales aportan nuevas ideas sobre cómo configurar los sistemas nacionales y el orden internacional, el orden existente se está volviendo más frágil.

Mientras los países interactúen sobre la base de intereses compartidos, en lugar de valores compartidos, el alcance en el que serán capaces de cooperar será limitado. Además, los actores no estatales son capaces de interrumpir los sistemas nacionales y mundiales, sobre todo a través de ataques cibernéticos. Para hacer frente a esta amenaza, los países no pueden simplemente cerrarse. La única manera de avanzar es asegurarse de que la globalización está beneficiando a todos.

Un tercer desafío para los líderes será restaurar el crecimiento económico mundial. La disminución del crecimiento permanentemente e traduce en niveles de vida más bajos: con un crecimiento anual del 5%, se tarda sólo 14 años en duplicar el PIB de un país; con un crecimiento del 3%, se necesitan 24 años. Si nuestro estancamiento actual persiste, nuestros hijos y nietos podrían encontrarse en peores condiciones que sus predecesores. Incluso sin el desempleo estructural provocado por el cambio tecnológico, la economía mundial tendría que crear miles de millones de puestos de trabajo sostener a una población creciente, que se prevé que llegará a 9,7 mil millones en 2050, un considerable incremento de los 7.400 millones actuales. Así, 2017 será un año en el que la inclusión social y el desempleo juvenil se convertirán en temas críticos a nivel global y nacional.

Un cuarto desafío será reformar el capitalismo de mercado y restaurar el pacto entre los negocios y la sociedad. Los mercados libres y la globalización han mejorado el nivel de vida y han sacado a la gente de la pobreza durante décadas. Pero sus defectos estructurales, el corto plazo miópico, el aumento de la desigualdad en el reparto de la riqueza y el "amiguismo", han alimentado reacciones políticas en los últimos años, lo cual indica la necesidad de crear estructuras permanentes para equilibrar los incentivos económicos con el bienestar social.

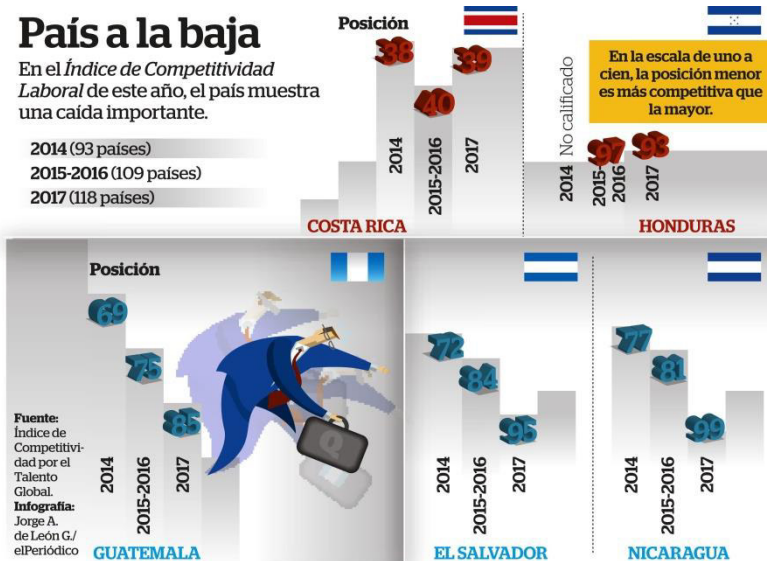
## País a la baja

En el *Índice de Competitividad Laboral* de este año, el país muestra una caída importante.

2014 (93 países)

2015-2016 (109 países)

2017 (118 países)



Por último, los líderes deberán abordar la crisis omnipresente en la formación de la identidad que ha resultado de la erosión de las normas tradicionales en las últimas dos décadas. La globalización ha hecho que el mundo sea más pequeño, pero también más complejo. Muchas personas ahora temen por su futuro, han perdido confianza en las instituciones y están buscando creencias que puedan proporcionar un sentido de propósito y continuidad.

La formación de las nuevas identidades no son un proceso racional; sino profundamente emocional y a menudo se caracteriza por altos niveles de ansiedad, insatisfacción y enojo. La política también es impulsada por la emoción: los líderes atraen votos no respondiendo a las necesidades o presentando visiones a largo plazo, sino más bien ofreciendo un sentido de pertenencia, nostalgia por tiempos más simples o un retorno a las raíces nacionales. Hemos sido testigos de todo esto en 2016, ya que los populistas ganaron al fomentar creencias reaccionarias y extremas. Los líderes responsables, por su parte, deben reconocer los temores y la ira de la gente como legítimos, al mismo tiempo que proporcionan inspiración y planes constructivos para crear un futuro mejor.

"Se necesita un nuevo modelo de liderazgo responsable y receptivo que nos permita abordar los desafíos que el mundo enfrenta, desde la seguridad hasta la Cuarta Revolución Industrial, con un pensamiento a largo plazo y orientado a la acción, y mayor solidaridad a nivel nacional y global".



Los cuatro desafíos clave de liderazgo para 2017 son:

- fortalecer la colaboración mundial,
- revitalizar el crecimiento económico,
- reformar el capitalismo y
- prepararse para la Cuarta Revolución Industrial, un gran salto impulsado por la era digital, que está transformando nuestra forma de vivir y trabajar.

Este año, la reunión incluyó a *Shaping Davos*, una iniciativa para conectar con jóvenes líderes de 20 ciudades de todo el mundo para abordar las preocupaciones de la generación de los millennials, así como 30 sesiones dedicadas a encontrar mejores formas de hacer frente a las crisis humanitarias y una serie de sesiones de empresarios sociales - personas que emplean los negocios para el bien social.

### Quiénes asisten

Un tercio de los 3.000 participantes proceden de fuera de Europa y América del Norte, mientras que un tercio representará a grupos de interesados fuera de las empresas y el gobierno, lo que hace a Davos más diverso.

- Delegaciones gubernamentales de más de 70 países, incluyendo a todos los países del G20,
- António Guterres, nuevo Secretario General de las Naciones Unidas.
- La reunión fue inaugurada por el presidente de China, Xi Jinping, quien estará acompañado por la delegación más grande de funcionarios chinos desde que el país participó por primera vez en una Reunión Anual en 1979.
- Entre los jefes de ONGs la co-presidenta de Save the Children International, Helle Thorning-Schmidt, y el ex primer ministro de Dinamarca; entre los científicos se incluye a Fabiola Gianotti, directora general del CERN;
- El programa cultural incluye a Negin Khpalwak, la primera directora de orquesta femenina de Afganistán, y la cantante Shakira, a la que se le otorgará un premio Cristal por su trabajo en educación infantil.



## Los 5 peligros con peores consecuencias según los expertos del Foro Económico Mundial

	2007	2010	2012	2014	2016	2017
1	Colapso de los precios de los activos	Colapso de los precios de los activos	Crisis financiera sistémica	Crisis fiscales	Incumplimiento de las medidas para mitigar el cambio climático y la adaptación	Armas de destrucción masiva
2	Limitación de la globalización	Limitación de la globalización (en los países desarrollados)	Crisis provocada por la falta de agua	Cambio climático	Armas de destrucción masiva	Fenómenos meteorológicos extremos
3	Guerras civiles y entre países	Repunte de los precios del petróleo	Falta de comida	Crisis provocada por la falta de agua	Falta de agua	Falta de agua
4	Pandemias	Enfermedades crónicas	Déficits presupuestarios crónicos por todo el mundo	Desempleo y subempleo	Inmigración a larga escala forzada	Desastres naturales
5	Desplome de los precios del petróleo	Crisis fiscales	Volatilidad extrema en los precios de la energía y de los productos agrícolas	Problemas de la infraestructura de la información	Desplome de los precios de la energía	Incumplimiento de las medidas para mitigar el cambio climático y la adaptación

■ Económico 
 ■ Medioambiental 
 ■ Geopolítico 
 ■ Social 
 ■ Tecnológico

Fuente: Foro Económico Mundial

INSIDER PRO

### 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.

### Oferta turística

El territorio nacional fue dividido en 7 regiones turísticas, de acuerdo a sus características propias, para planificar y desarrollar los destinos con estrategias específicas, las cuales se identifican en la Figura No. 1:

Figura No. 1

# Regiones Turísticas



## POSICIÓN GEOGRÁFICA PRIVILEGIADA:

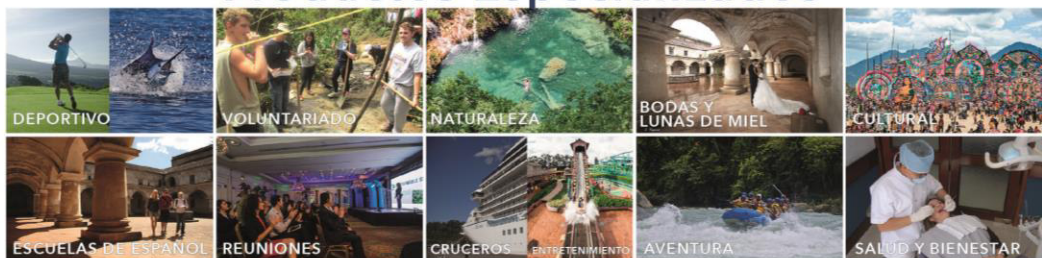
- Territorio relativamente pequeño
- Excelente conectividad aérea
- Más de 260 vuelos semanales de Europa, Norte y Sur América

Uno de los 3 países más reformadores de América Latina según el índice **Doing Business** en el 2015

## EN EL 2015

Guatemala escaló 10 posiciones en el índice de competitividad de viajes y turismo Foro Económico Mundial (WEF por sus siglas en inglés)

# Productos Especializados



Reconocida como la **Capital del Mundo para la Pesca Deportiva de PEZ VELA**.  
Récord de captura y liberación, 1 barco por día: 124 Pez Vela

## CAPACIDAD en INFRAESTRUCTURA

- Aproximadamente con 3000 habitaciones 5 y 4 estrellas en Ciudad de Guatemala
- Más de 9,000 butacas en 9 teatros en la Ciudad de Guatemala
- 46,000 m<sup>2</sup> en espacios para eventos en la Ciudad de Guatemala y más de 25,000 m<sup>2</sup> en diferentes ciudades en el interior como Antigua, Flores, Panajachel, Retalhuleu y Quetzaltenango

Fuente: Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala. 2015-2025

La oferta turística nacional, distribuida en estas regiones turísticas, a diciembre de 2016, se integra como se observa en la Figura No. 2:

**Figura No. 2**



Fuente: Departamento de Fomento Turístico

## Actualización de series históricas de llegadas

### 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-.

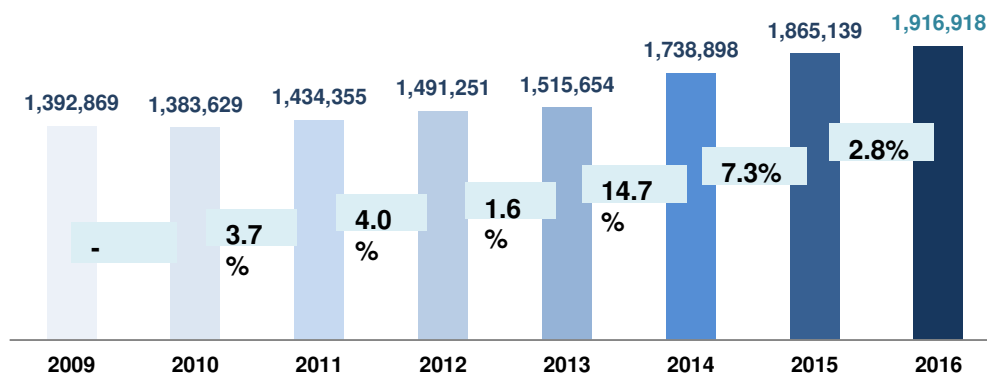
### Llegadas internacionales 2016 a Guatemala

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.

Grafica No.1

### Viajeros Ingresados año -Nueva Serie 2009-2016



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.

Tabla No.4

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

## II. 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: Vinculación Institucional, en este anexo se puede observar la vinculación del INGUAT en la política general de gobierno, en el K'atun y en los ODS.

Anexo #2: Análisis de Mandatos, en esta matriz se analizan mandatos y normativas relacionadas con la institución.

Anexo #3: Análisis de Políticas, se analizan seis políticas vinculadas con la institución.

### **Funciones:**

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

<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. 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 depare 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 vistan 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:

1. Legislación que da marco legal a la actuación del INGUAT:
  - a. Constitución Política de la República de Guatemala.
  - b. Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo y sus reformas.
  - c. Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69, Reglamento a la Ley Orgánica de INGUAT.
  - d. Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 que aprobó el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.
  - e. Decreto No. 57-92 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas. Decreto 46-2016
  - f. Decreto 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley que Promueve el Turismo Interno.
  - g. Decreto No. 119-96 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de lo Contencioso Administrativo.
  - h. Decreto 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
  - i. Decreto 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Acceso a la Información Pública.
  - j. Acuerdo Gubernativo M. de E. 23-74, Reglamento para la aplicación de la Ley de Fomento Turístico Nacional.
  - k. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83, Reglamento para Establecimientos de Hospedaje.
  - l. Acuerdo Gubernativo 122-2016, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado y sus reformas.
  - m. Acuerdo Gubernativo Número 313-2005 Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos.
  - n. Acuerdo Gubernativo 98-2012 de fecha 23 de mayo 2012, Aprobación de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022.
  - o. Acuerdo Ministerial Número 24-2010, Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública.
  - p. Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo –OMT-.
  - q. Acuerdo de Dirección No. 162-2015-D de fecha 28 de abril de 2015 Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025.
  - r. Acuerdo Gubernativo No. 25-2016 de fecha 12 de enero de 2016 Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo.
  - s. Acuerdo Gubernativo 106-2016, Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos y sus reformas.
  - t. Acuerdo Gubernativo 192-2016 Reformas al Acuerdo Gubernativo 306-2004, Programa Nacional de Competitividad.

- u. Acuerdo Ministerial 445-2016 (Reforma al Acuerdo Ministerial 336-2016 control migratorio, Aeródromo Retalhuleu.
  - v. Acuerdo A-110-2013 de la Contraloría General de Cuentas de fecha 18 de noviembre de 2013
  - w. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 2017.
  - x. Circular Conjunta del Ministerio de Finanzas Públicas, Oficina Nacional de Servicio Civil y Contraloría General de Cuentas, enero 1997.
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 22-2014 del Congreso de la República, Ley de implementación de medidas fiscales, aprobación del presupuesto general de ingresos y egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2015 y aprobación del financiamiento para el ejercicio fiscal 2014.
  - 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. Acuerdo Gubernativo 260-2016, Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo
  - g. Leyes Tributarias:
  - h. Decreto 6-91 del Congreso de la República de Guatemala, Código Tributario y sus reformas.
  - i. Decreto 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria y sus reformas.
  - j. Decreto 101-97 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Presupuesto y sus reformas.
  - k. Decreto 1-98 del Congreso de la República, Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria y sus reformas.
  - l. Decreto 37-2016 Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria.
  - m. Decreto 4-2012 Disposiciones para el Fortalecimiento del sistema Tributario y Combate a la Defraudación y al Contrabando.
3. Otras leyes o normas jurídicas relacionadas con el ámbito de su competencia (Ministerio de Relaciones Exteriores)

- a. Convenio de Cooperación Turística entre el Gobierno de la República de Guatemala, a través del Instituto Guatemalteco de Turismo y el Gobierno de la República de Panamá a través de la autoridad de Turismo de Panamá.
- b. Memorando de Entendimiento sobre cooperación Turística entre el Instituto Guatemalteco de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo de la República de Chile.
- c. Acuerdo entre la República de Guatemala y Belice para Turismo Sostenible

## **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:**

La Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 - PNDTS-, define al turismo como motor del desarrollo económico y social para Guatemala y adopta el modelo de sostenibilidad como eje transversal. El INGUAT, formuló el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, 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.

La visión del PMTS tiene como propósito desarrollar la actividad turística en el país, de forma sostenible, con una visión compartida del sector público y privado que oriente el desarrollo sostenible del turismo para los próximos diez años y se ha definido como: “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”.

#### **POLÍTICA 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 a corto plazo contenido en los Lineamientos Generales de Política 2017-2019. Se definen 12 prioridades en cinco ejes, los cuales se lograrán implementar con 20 lineamientos, 101 acciones estratégicas, 29 metas generales en las cuales se incorporan dos resultados de impacto de país para disminuir la pobreza general y pobreza extrema en Guatemala.

La planificación de Gobierno busca trabajar con prioridades que posibiliten el desarrollo económico – 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, del patrimonio cultural y fortalecimiento de la identidad cultura.

Adicionalmente el fomento al turismo en la Política General de Gobierno, es una de las cinco metas priorizadas, al cual se le ha asignado un Resultado Estratégico de País - REP- con el que se busca, para el 2019, elevar diez posiciones a Guatemala respecto al 2015, en el Índice de Competitividad Turística, 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- como el ente coordinador de alcanzar la meta. En el 2016, se integra la Mesa Técnica Interinstitucional de Competitividad Turística con el sector público y privado que son corresponsables del Resultado Estratégico de País –REP-.

No obstante que en el Reporte de Competitividad de Viajes y Turismo 2017 (*The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017- World Economic Forum- WEF-*), la posición de Guatemala, como destino turístico bajó a la posición 86 con relación a los 136 países que fueron evaluados, el INGUAT asumirá con total responsabilidad, el desafío de impulsar estrategias que permitan elevar la competitividad para alcanzar el Resultado Estratégico de País. Esto requerirá el esfuerzo continuo, en conjunto con el sector público y privado turístico para incidir en el resultado de la medición del WEF del período 2017-2019.

#### **AGENDA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD 2012-2021:**

Esta Institución incluye acciones dentro de su planificación y programación operativa que contribuye de manera directa e indirecta con los siguientes ejes:

1. Sociedad sana, educada, capacitada e incluyente.
2. Modernización y fortalecimiento institucional.
3. Sostenibilidad social y ambiental.
4. Descentralización y desarrollo local.
5. Fortalecimiento de infraestructura productiva y tecnológica.
6. Fortalecimiento del aparato productivo.

#### **POLITICA ECONOMICA 2016-2021**

Tiene como objetivo crear suficientes y adecuadas oportunidades de desarrollo humano para toda la población por medio de un modelo de crecimiento económico incluyente y sostenible, que está dirigido a jóvenes, emprendimiento, micro, pequeñas y medianas empresas, cooperativas, grupos productores y organizaciones de desarrollo. Además, 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.

## **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.

Organización Mundo Maya -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 (CCT), 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.

**ASOCIACIÓN 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

### **III. Análisis de la problemática**

El INGUAT en forma conjunta con las Direcciones y el Despacho Superior y equipo técnico, realizó un análisis de la problemática del sector turístico, a través de la herramienta del árbol de problemas.

Dentro de este ejercicio, se estableció que el problema central es la Baja Competitividad Turística de Guatemala, la cual se origina por las siguientes causas directas:

- Débil articulación del sector turístico



- Mala imagen del país
- Deficiente desarrollo del sector
- Poca Consolidación de destinos turísticos.

Por otro lado, se establecieron las causas indirectas, de las cuales dos son transversales que impactan en las causas directas, identificadas como:

- Insuficiente presupuesto del INGUAT para el desarrollo del destino, evasión en el pago del impuesto del 10% sobre hospedaje y la distribución de los impuestos de salida por turismo, no se aplican en el sector turístico.
- Legislación Turística desactualizada.

Ver Anexo #4, Árbol de Problemas

#### **IV. Construcción o adopción de un modelo conceptual (modelos)**

##### **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.

En el PMTS, se incluye este programa dentro del Eje 5 Competitividad Turística, el cual enmarca claramente el apoyo hacia sus actividades y la implementación de tareas específicas para su cumplimiento.



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.

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.

Bajo esta perspectiva, con la finalidad de apoyar y asesorar al sector turístico en todo lo relacionado a la mejora de la calidad y sostenibilidad de sus servicios, el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- impulsa el proceso de Verificación de Calidad Turística a través del distintivo de Calidad Turística Sello Q- Guatemala, al cual los empresarios se pueden adherir de manera voluntaria.

Este proceso de verificación de Calidad 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 encargada de coordinar las capacitaciones dentro del INGUAT para que por medio de ellos se pueda llevar a cabo 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.
- 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 inicial y final de acuerdo a los criterios de evaluación que el INGUAT requiera para otorgarle el distintivo de Calidad y Sostenibilidad Turística sello Q- Guatemala.

El INGUAT al emitir el distintivo de Calidad Turística Sello Q- Guatemala, reconocerá a las empresas por medio de un característico que tendrá validez de dos años a partir de la fecha de su emisión y será renovable mediante un proceso de seguimiento y evaluación. Este distintivo de calidad turística dará el derecho a las empresas de utilizar el Sello Q como medio de comercialización, adicional a las campañas publicitarias especializadas en las que el INGUAT las incluirá.

El modelo cubrirá 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 Anexo #5, Modelo de Calidad Turística

## MODELO DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

El Índice de Competitividad Turística del Reporte de Competitividad de Viajes y Turismo, 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 WEF por sus siglas en inglés, con sede en Suiza, es publicado bianualmente. En la edición 2017, que evaluó 136 economías, Guatemala pasó de la posición 80 en 2015 a la posición 86 en el 2017, con una evaluación de 3.5 sobre 7, lo cual representa un descenso de seis posiciones; sin embargo, en lo que respecta al valor de evaluación, continúa siendo el mismo que el obtenido en el año 2015.

Es importante mencionar que la publicación 2017, conserva la misma estructura de evaluación que la 2015, es decir: 4 subíndices, 14 pilares y 90 indicadores.

**Tabla No. 5 “Resultados por pilar para Guatemala (2015 – 2017)”**

Pilar	Posición en el ranking 2015 (de 141)	Posición en el ranking 2017 (de 136)	Diferencia
<b>Posición global en el índice</b>	80	86	-6
Clima de negocios.	83	67	16
Seguridad y vigilancia.	135	121	14
Salud e higiene.	94	98	-4
Recursos humanos y mercado laboral.	81	104	-23
Tecnologías de la información y Comunicación.	79	92	-13
Priorización de viajes y turismo.	86	82	4
Apertura internacional.	39	44	-5
Competitividad de precios.	16	16	0
Sostenibilidad ambiental.	108	104	4
Infraestructura de transporte aéreo.	120	118	2
Infraestructura terrestre y de puertos.	80	97	-17
Infraestructura de servicios turísticos.	83	81	2
Recursos naturales.	37	45	-8
Recursos culturales y viajes de negocios.	68	73	-5

La Tabla No. 5 indica los pilares en donde existen mayores brechas a subsanar, los cuales son:

- Recursos humanos y mercado laboral, del 2015 al 2017, se experimentó una considerable baja en la tasa de inscripción a nivel primario y la referida a secundaria no mostró una mejora significativa, que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer el sector educativo del país, ya que esto es la base para la competencia y capacidad profesional de los habitantes.
- Infraestructura terrestre y de puertos: para el adecuado desarrollo del turismo, contar con los recursos necesarios para proveer de una oportuna conectividad, es fundamental, dado que, en Guatemala, la condición de la infraestructura vial ha enfrentado una serie de retos, por lo que se experimentó un retroceso en dicho pilar.
- Tecnología de la información y comunicación, a pesar de mantenerse un buen nivel en la utilización de las Tecnologías de la información y comunicación-TIC-para transacciones de negocio a negocio (B2B), se experimentó un descenso en la utilización para las transacciones de negocio - cliente, por lo tanto, el puntaje en este pilar se vio afectado.
- Seguridad y vigilancia, experimentó un ascenso, sin embargo, aún existe el reto de lograr mejores niveles de confianza de la población hacia las autoridades de seguridad del país, este indicador en particular, se comportó de manera descendente.

Dentro de los aspectos positivos están:

- Se mejoró 4 posiciones en la **“Priorización de viajes y turismo”**:
  - **Mejora en el porcentaje del presupuesto del gobierno**, dedicado al sector turístico.
  - Se **avanzaron 8 posiciones** en lo relativo a la **efectividad del marketing** para atracción de turistas.
  - Mejora en **8 posiciones** en la **evaluación de estrategia de marca**, se subió de la posición 67 a la 59.
  - Se tuvo una importante mejora en la provisión y disponibilidad de datos estadísticos del sector turístico del país, proporcionados a la Organización Mundial de Turismo.

Las mejoras experimentadas en el pilar de **“Priorización de viajes y turismo”** son muy importantes para el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, ya que se encuentran directamente relacionadas y vinculadas con el que hacer de la institución.

- El país continúa teniendo precios competitivos.
- El clima de negocios mejoró en 16 posiciones.
- Se mejoró en 4 posiciones en la sostenibilidad ambiental:

- Se incrementó en **25 posiciones** en la sostenibilidad en el desarrollo de los viajes y turismo, se pasó de la posición 120 a la 95.

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 (de la posición 80 en 2015 a la 70 en 2019)”. 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: Modelo de Competitividad Turística.

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.

## **V. Análisis de actores**

Como el logro de resultados no depende exclusivamente de lo que pueda hacer el INGUAT, fue necesario efectuar el análisis de los intereses y la capacidad de influencia de otros actores que aportan información, y sobre todo las funciones que tienen a su cargo que beneficie a la población a través de sus productos y subproductos.

A través de este análisis de actores, se logra determinar potenciales aliados y oponentes dentro del proceso, además de evaluar la viabilidad política de determinadas estrategias de intervención que fomenten las adhesiones.

Este proceso de análisis permitió identificar a los actores del sector público y privado, así como organizaciones no gubernamentales de interés, que desarrollan sus actividades en el marco de fortalecer el turismo en el país, así como determinar sus intereses y quienes ejercen una mayor influencia por su poder o liderazgo.

Esta identificación de grupos de interés es importante e imprescindible para poder aprovechar sus competencias e incidencia en la conformación de productos y subproductos que ha identificado el INGUAT y que conlleva trabajar con ellos en un marco de corresponsabilidad, principalmente con la puesta en valor del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.

Con respecto al Resultado Estratégico de País, se identificaron a 10 instituciones que están vinculadas con alcanzar el REP.

En el Anexo #7: Análisis de Actores, se identifican 54 actores que están relacionados de forma directa e indirecta con el que hacer de esta Institución, así también se agregan instituciones que tienen su función de fiscalización.

## **VI. Análisis FODA**

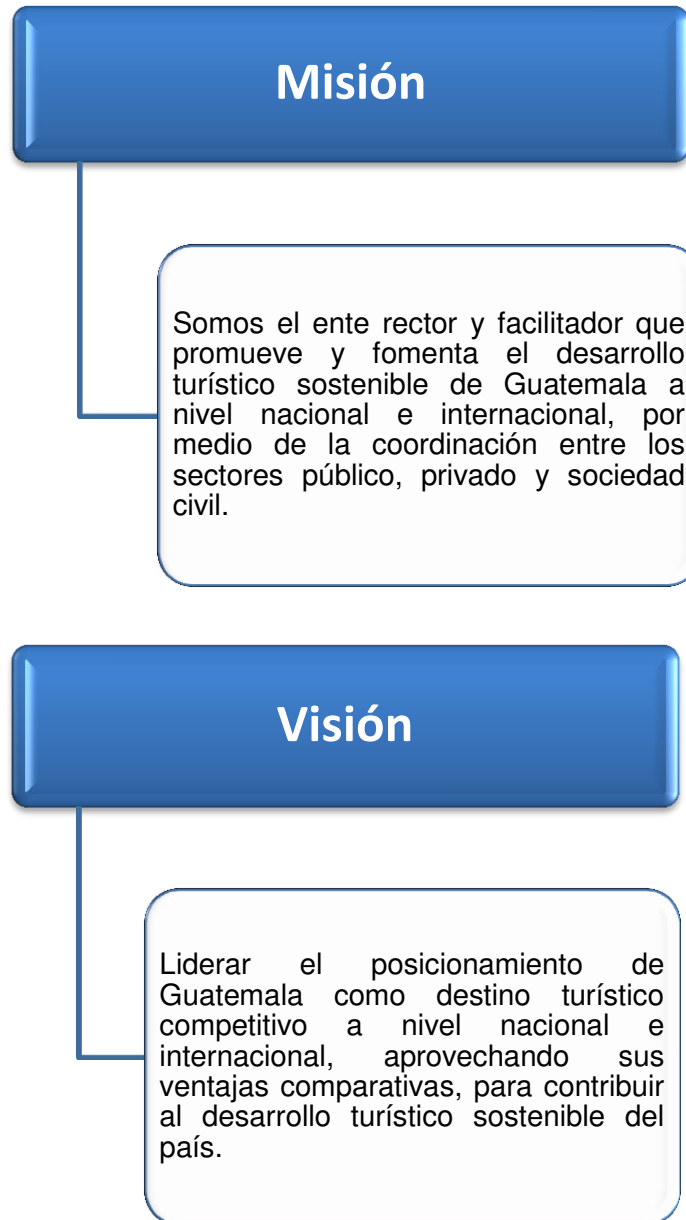
El turismo representa uno de los sectores económicos más dinámicos a nivel mundial, y ante los desafíos para consolidar e impulsar el crecimiento de este sector en el país, es necesario que el Instituto Guatemalteco de Turismo, como ente rector del turismo, desarrolle sus capacidades para desempeñar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

Para el efecto, se trabajó el FODA institucional, 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 debilidades, a las que actualmente se enfrenta. Esto generó formular las estrategias a corto y mediano plazo que permita atender la planificación institucional.

Ver Anexo #8, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, con sus estrategias

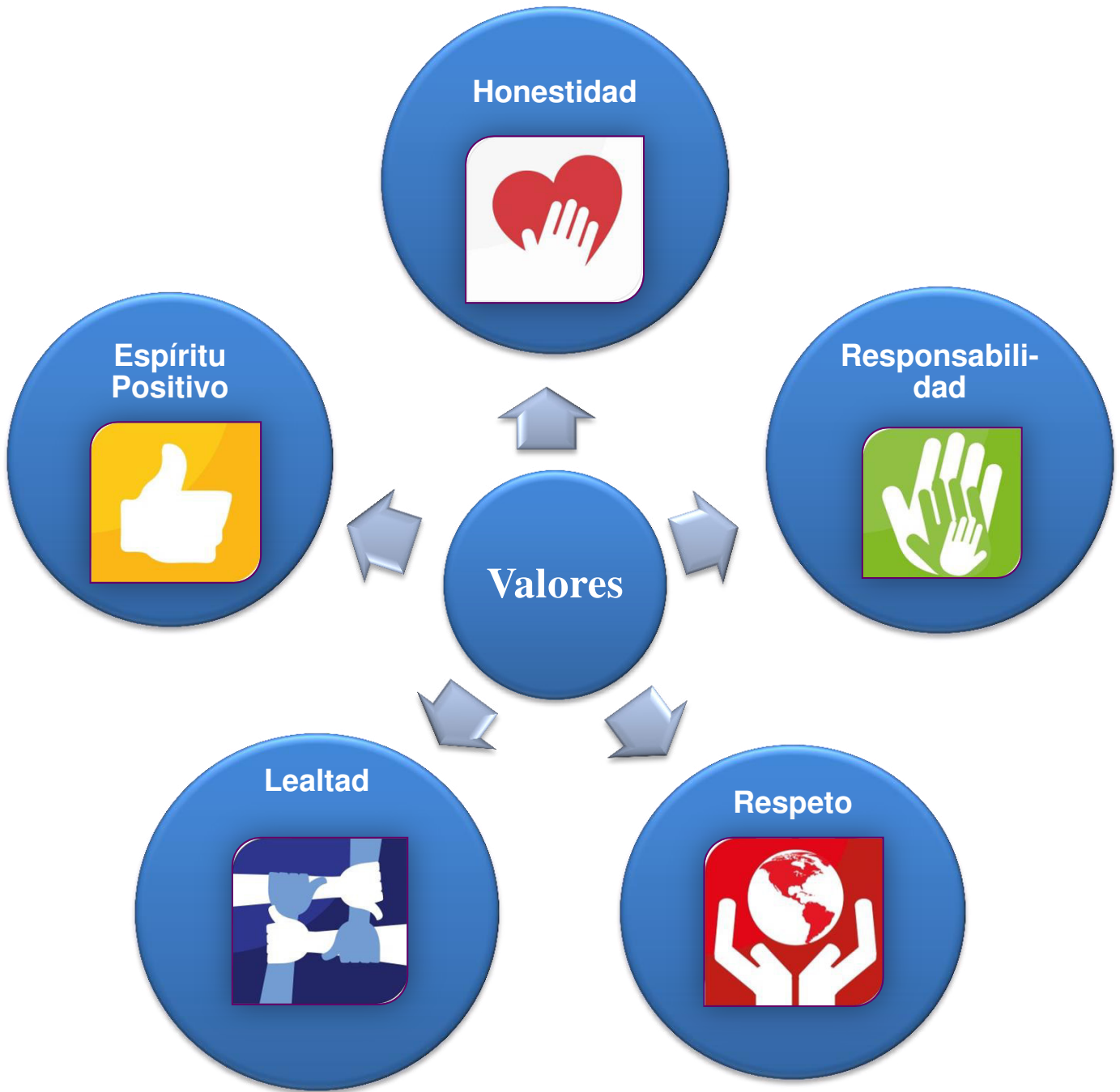
## VII. Visión, Misión y Valores

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.



En el Anexo#9, se puede observar la formulación de la misión y visión, así como la aplicación de los valores institucionales.





## VIII. Resultados estratégicos e institucionales

**Resultado Estratégico:** para el año 2019, se ha incrementado la posición de país en el Índice de Competitividad Turística en 10 posiciones.

### Matriz de resultado a nivel institucional final

Resultado institucional final	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
<p>Aumentar del 2018 al 2022, un 7% el ingreso de divisas por turismo a Guatemala, a través del desarrollo y promoción del país como destino turístico.</p> <p>Ver Anexo#10: Formulación de Resultado Institucional.</p>	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
Aumentar del 2018 al 2022 la socialización e implementación del 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.
Aumentar del 2018 al 2022 el 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 2018, aumentar las verificaciones de las empresas y servicios turísticos registrados y no registrados en el INGUAT.	Empresas y actividades turísticas.	República de Guatemala.
Aumentar del 2018-2022, la concientización, sensibilización, capacitación y actualización al sector público y privado turístico del país.	Sector público y privado turístico.	Destinos turísticos del país.
Aumentar del 2018-2022, 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 2018, un 4% el ingreso de divisas por turismo, como un eje de desarrollo económico del país.	República de Guatemala	Principales destinos turísticos del país.
Mantener en el 2018-2022, 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 10% en el 2018, las custodias dirigidas a los visitantes nacionales e internacionales, como resultado de las acciones de prevención.	Visitantes nacionales e internacionales.	República de Guatemala.
Aumentar del 2018-2022, 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.

## IX. 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.

## X. Objetivos estratégicos según eje del PMTS

El PMTS, fue estructurado por ejes y cada uno contiene objetivos que se pretenden alcanzar durante el período de vigencia del mismo y asimismo, las acciones que se deben atender a través de sus programas y subprogramas. A continuación se identifican:

- **Eje 1, Marco Institucional:** modernizar las estructuras institucionales del sector turístico a nivel público y privado para liderar coordinada y eficazmente el desarrollo turístico del país.
- **Eje 2, Desarrollo Turístico Sostenible:** fomentar el desarrollo sostenible de la actividad turística, a través de la aplicación de buenas prácticas socio-culturales,

ambientales y económico-empresariales, en base a los Criterios Globales de Turismo Sostenible.

- **Eje 3, Consolidación y Diversificación de la Oferta Turística:** impulsar el fortalecimiento y diversificación de la oferta turística de acuerdo al ordenamiento del espacio turístico nacional, establecido en el Plan Maestro de Turismo.
- **Eje 4, Sistema de Información Turística:** sistematizar los mecanismos de investigación, medición, coordinación y divulgación de información estratégica para el sector turístico.
- **Eje 5, Competitividad Turística:** mejorar la experiencia del viajero a través del impulso de la competitividad e innovación de los destinos, atractivos y empresas, con servicios turísticos de calidad y capital humano capacitado; con el respaldo de un marco normativo eficaz.
- **Eje 6, Mercadeo Turístico:** posicionar los destinos, segmentos y productos turísticos bajo la marca Guatemala Corazón del Mundo Maya a nivel nacional e internacional; que contribuya a la mejora de la imagen del país.
- **Eje 7, Programa Nacional de Seguridad Turística:** fortalecer los mecanismos de prevención y asistencia al turista nacional y extranjero en rutas y destinos turísticos.
- **Eje 8, Instancias Nacionales y Regionales:** potenciar las alianzas nacionales e internacionales para coadyuvar al logro de estrategias de desarrollo turístico del país.

## **XI. 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.

## **XII. Indicador del resultado estratégico institucional**

En el Anexo #11 se describe el indicador del resultado estratégico institucional, que incluye la descripción, fórmula de cálculo, tendencia, línea base, entre otros datos.

## **Capítulo II: Plan Operativo Multianual -POM-**

## **I. Identificación de actividades más importantes de los años 2018-2022**

En el Plan Operativo Multianual -POM- como herramienta de gestión para 2018-2022, contiene la planificación y programación de los programas y proyectos más importantes, que el INGUAT ha identificado para un período de cinco años. Por ello, la importancia de continuar con la socialización e implementación del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, que tiene como objetivo elevar la competitividad turística del país, por medio de la puesta en valor de la oferta turística actual, su diversificación y promoción, con planificación y mercadeo estratégico; a través del ordenamiento del territorio en función turística, así como la identificación de áreas de desarrollo prioritarias, bajo los Criterios Globales de Sostenibilidad.

Entre las actividades más importantes a desarrollar durante este período, se persigue coadyuvar al incremento de divisas al país por el ingreso de visitantes internacionales, aumentar la estadía promedio de los turistas.

La medición de la competitividad turística de un país es bastante compleja, pues el resultado no precisamente reflejará que tan atractivo es un país o destino para los visitantes. El concepto y medición de la competitividad resultan complejos dado su carácter subjetivo, ya que la comparación se realiza con relación a otros elementos; además la multiplicidad de variables que intervienen en su evaluación y por la dificultad que encierra definir los límites entre un destino y su entorno.

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 ejecutan a través del PMTS, que define al turismo como motor del desarrollo económico y social para Guatemala y adopta el modelo de sostenibilidad como eje transversal.

La Política General de Gobierno 2016-2020, contempla cinco ejes de desarrollo hacia los cuales se orientará la gestión pública y por ende la planificación y el presupuesto general de ingresos y egresos del Estado, asimismo, establece las líneas de acción que, juntamente con las orientaciones operativas, permitirán a las instituciones públicas y demás entidades del Estado, intervenir de manera más efectiva y pertinente.

Ante estos desafíos el INGUAT ha realizado gestiones con el sector público y privado turístico y organizaciones no gubernamentales, con el fin de crear la Mesa Técnica de Competitividad Turística, con el propósito que los proyectos se ejecuten de manera conjunta; 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 PMTS, el sector turístico tanto público como privados 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.

El PMTS es un instrumento de planificación que visualiza el desarrollo del sector a diez años y que permite facilitar la gestión de recursos ante el sector público y privado, así como con la cooperación internacional. Dentro de los elementos orientadores del PMTS, se describe la competitividad a través de la innovación, profesionalización y mejora continua en la prestación de servicios, con acciones como el aprovechamiento de las ventajas comparativas y competitivas del país.

### **Programa IMPULSA**

El Gobierno de Guatemala, a través del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, en colaboración con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- y otras instituciones estatales y del sector privado implementarán el PROGRAMA IMPULSA, el cual tiene por objeto potenciar las capacidades de crecimiento de emprendedores, micro, pequeñas y medianas empresas en el sector turismo, cuya operación genere impacto positivo en áreas protegidas, así como en los destinos priorizados en el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025 –PMTS-.

De esta forma, se busca fomentar la conservación de los espacios naturales protegidos, así como impulsar la innovación en la industria del turismo sostenible, como herramienta de crecimiento económico y desarrollo del país como destino turístico.

El Programa IMPULSA se desarrolla de forma anual, desde el año dos mil quince (2015) y su ejecución se ha desarrollado en estrecha colaboración y coordinación interinstitucional entre el INGUAT, el CONAP, el Ministerio de Economía y la Cámara de Turismo de Guatemala -CAMTUR-, como una alianza público-privada en favor del desarrollo económico del país, bajo estándares de sostenibilidad.

En el 2016, el INGUAT y el CONAP firman el Convenio de Cooperación Interinstitucional para la Ejecución del Programa IMPULSA y se definen responsabilidades, entre las que se encuentran las siguientes:

- Apoyar en la divulgación del Programa IMPULSA para la identificación de iniciativas de negocios turísticos susceptibles e beneficiarse de este programa.
- Participar en el proceso de pre-selección de propuestas.
- Convocar a medios de comunicación y prensa para los eventos de lanzamiento y presentación de proyectos.



- Apoyar en la identificación de potenciales socios comerciales para los beneficiarios del programa.

### **Conectividad aérea:**

Como parte de los subprogramas del PMTS, el INGUAT forma parte de la mesa de alto nivel para la habilitación de aeropuertos nacionales con facilidades para recibir vuelos nacionales e internacionales en los principales destinos turísticos del país, para ello se coordina con todas las instituciones involucradas para dar seguimiento a los compromisos y obligaciones de cada una de las instituciones.

Este subprograma, permite diversificar las opciones de traslado dentro del país y abre la oportunidad para facilitar las conexiones internacionales que permitan a los visitantes conocer los diferentes atractivos turísticos en menor tiempo y prolongar la estadía en Guatemala. Esta Institución tiene previsto habilitar tres aeropuertos por año, siempre y cuando se cuente con el apoyo interinstitucional y los recursos financieros que se requieran.

Los aeropuertos, contarán con áreas adecuadas para mejorar la experiencia del visitante y facilitar la implementación de protocolos de cada institución vinculada al ingreso y egreso de pasajeros.

### **Fronteras terrestres:**

El INGUAT busca mejorar los servicios de atención al visitante en las fronteras terrestres, a nivel nacional y centroamericano, ya que un alto porcentaje de visitantes al territorio ingresa por esta vía, se tiene previsto readecuar y mejorar los servicios de dos puestos fronterizos por año.

Lo anterior, se enmarca dentro Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Sostenible de Centroamérica 2014-2018, definido por el Consejo Centroamericano de Turismo en conjunto con el sector privado representado por la Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica -FEDECATUR- y también forma parte del Subprograma de conectividad terrestre del PMTS.

### **Observatorio Turístico:**

El observatorio turístico es un mecanismo de recolección y procesamiento de información integral, homogénea, comparable, accesible, consistente, periódica, actualizada y relevante, para el sector turístico que promueva la estandarización de información estadística y de esta manera esté acorde con las necesidades de los actores del turismo.

## II. Políticas públicas y otras

### A. 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

La Política Pública de reparación a las Comunidades afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy cuyos derechos humanos fueron vulnerados, fue aprobada por Acuerdo Gubernativo Número 378 – 2014. Dentro de las acciones a desarrollar destaca el “Desarrollo de una industria turística, que integre el corredor cultural Maya Achí, para proponer una fuente de desarrollo sostenible a estas comunidades”. El Instituto Guatemalteco de Turismo, le corresponde atender esta normativa para que a través del turismo se mejore la calidad de vida de las comunidades anfitrionas y/o que habitan en las cercanías de los principales destinos turísticos.

De acuerdo a las recomendaciones del Estudio Diagnóstico del Potencial Turístico realizado en el 2016, se dará énfasis a la continuidad en capacitaciones y formación para los comunitarios, principalmente los involucrados en la prestación de servicios; así como en el fortalecimiento de la organización comunitaria.

Se coordinará y articulará con otras instituciones del Estado, así como con organizaciones no gubernamentales, para llevar a cabo las intervenciones en las áreas identificadas por el Estudio. Esta coordinación es vital para el desarrollo de los productos turísticos propuestos; sin embargo, algunas de las rutas, circuitos y actividades turísticas propuestas no lograrán desarrollarse si no logra dicha coordinación y se genere las condiciones necesarias para el desarrollo de un producto turístico.

El desarrollo de los destinos, productos, rutas y circuitos turísticos incluyen los procesos de formación y capacitación para fortalecer la organización comunitaria.

Después de concluir el estudio, se obtuvo el documento técnico “Potencialidad Turística del Área del Chixoy”, de los criterios técnicos del mismo se definió el plan de acción a corto, mediano y largo plazo, para fortalecer las áreas con potencialidad turística en ciertos municipios y comunidades incluidos en la política de resarcimiento.

Dentro del plan de acción para el 2018-2022 se definen acciones a:

- Corto plazo:
  - Seguimiento de las visitas técnicas y de supervisión de avances
- Mediano plazo:
  - Señalización de los diferentes atractivos o rutas turísticas
    - Capacitaciones especializadas

- Apoyo en equipo especializado para Turismo de Aventura
- Apoyo en apoyos técnicos en conjunto con AIESEC con Turismo de Voluntariado
- Apoyo en equipamiento o productos necesarios para servicios turísticos
- Desarrollo de material promocional
- Largo plazo:
  - Remozamiento y recuperación de sitios turísticos.
  - Promoción del producto turístico áreas de Chixoy.
  - Desarrollo de actividades que incentiven el turismo en el área.

Derivado de los compromisos adquiridos con esta política, la Dirección de Desarrollo de Producto Turístico, incluirá dentro del Plan Operativo Anual para cada ejercicio, las actividades para el fortalecimiento comunitario, capacitación, formación y desarrollo de facilidades turísticas. Así también, la Dirección de Mercadeo, incluirá dentro de las actividades operativas tales como: viaje de prensa y familiarización para promocionar los destinos y rutas en el área de influencia de la Hidroeléctrica Chixoy.

## B. 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”, con la premisa de contribuir a los ODS, para 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.

El INGUAT tiene previsto contribuir a la consecución de las metas establecidas en los ODS del 2018 al 2022.

### **C. 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 del POM, incluye 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. Este plan de capacitación de forma anual identifica las actividades y presupuesto que atenderán en cada ejercicio fiscal.

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 equidad de género con la inclusión de las diferentes etnias, generando desarrollo económico y bienestar familiar dentro de los programas y actividades del sector turístico.

### III. Metas multianuales de los productos

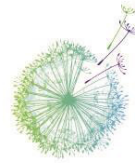
A continuación se describen los productos estratégicos

PRODUCTOS						
Descripción	Unidad de Medida	Meta				
		2018	2019	2020	2021	2022
Promoción de destinos turísticos de Guatemala	Eventos (campañas nacionales e internacionales, viajes de fam&press, ferias y caravanas)	202	209	210	212	218
	Documento (boletines estadísticos y material promocional)	171	181	186	196	201
	Evento Maestro (Plan)	6	6	6	6	6
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	11,550	12,012	12,492	12,992	13,511
Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos	Personas	7,350	8,100	8,925	9,750	10,750
Personas jurídicas con distintivo de calidad turística	Empresas	50	70	70	70	80

En el Anexo #12, se describen las metas físicas y financieras de los subproductos de los años 2018 al 2022, asimismo se realiza una vinculación del resultado de país con la meta de los ODS y los resultados institucionales.

### IV. Ficha de seguimiento a nivel multianual

El seguimiento a nivel multianual se realizará a través de indicadores de resultado y de producto, los cuales se pueden ver en el Anexo# 13.



2017  
AÑO INTERNACIONAL  
DEL TURISMO SOSTENIBLE  
PARA EL DESARROLLO

## **Capítulo III: Plan Operativo Anual**

La misión, visión, valores, ejes estratégicos, objetivos estratégicos y operativos antes referidos, representan las grandes líneas de acción que el INGUAT ha priorizado para alcanzar los programas y proyectos institucionales durante la ejecución del Plan Operativo Anual del Ejercicio Fiscal 2018. 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 y la Política General de Gobierno 2016- 2020 que establece en los Lineamientos Generales de Política 2017-2019 que “Para el año 2019, se ha incrementado la posición de país en el Índice de Competitividad Turística en 10 posiciones”.

Para elevar la competitividad turística, el INGUAT como ente rector del turismo en Guatemala y responsable ante la Presidencia de la República, en el año 2017, se desarrolló el Modelo Conceptual 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 2018-2022, está contenida en las matrices de planificación que se anexan al presente documento, describen con mayor detalle las metas, acciones y costos asociados a los productos y subproductos. Posteriormente y dentro del proceso de planificación para la elaboración del presupuesto del siguiente período fiscal, se programarán los recursos financieros que son necesarios para los Programas 01 “Actividades Centrales” donde se encuentran todas las unidades de apoyo, 11 “Servicios de Turismo”, 12 “Incremento de la Competitividad Turística” 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 con los beneficios de desarrollo económico que tiene el turismo para este país.

Es importante indicar que también se definieron las herramientas para el control y seguimiento de esta planificación que permitirá evaluar la transparencia de las actividades programadas.

Esta Institución para cumplir con las normas presupuestarias y la Ley de Acceso a la Información en la rendición de cuentas, ha elaborado los formatos y las herramientas para la monitorización del POA 2018, evaluar el avance de las actividades planificadas, así como ubicar geográficamente los servicios que se prestan a la sociedad.



Para el INGUAT es importante evaluar y dar seguimiento al Plan Estratégico Institucional, que está en proceso de ser consolidado para el período 2017-2024 y se alinearán con el PMTS. Asimismo, se tiene previsto desarrollar el Modelo Lógico Institucional con resultados que contribuyan al desarrollo económico y social que aporta el turismo.

## **I. 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.
- 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.
- Utilizar adecuadamente los sistemas contables y aplicar las normas, políticas y procedimientos de control interno para la correcta ejecución del gasto público y transparencia dentro de la Institución.
- Dar seguimiento a la implementación de la cultura de servicio para que los clientes internos y externos realicen sus gestiones con atención eficiente.

## II. Metas de productos y subproductos

PRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
Señalización Turística en beneficio de visitantes nacionales internacionales	Señales de tránsito	104	11
Visitantes nacionales e internacionales atendidos con información turística	Personas	74,000	11
Servicios de asistencia en seguridad a visitantes nacionales e internacionales	Eventos	2,163	11
Promoción de destinos turísticos de Guatemala	Evento (ferias, caravanas, campañas nacionales e internacionales y viajes de Fam & Press)	202	12
	Documento (boletines estadísticos y material promocional)	171	12
	Evento (Plan maestro)	6	12
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	11,550	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos	Persona	7,350	12
Personas jurídicas e individuales con distintivo de calidad turística	Entidad (empresas)	50	12

SUBPRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales.	Señal de tránsito (señales)	100	11
	Señal de tránsito (vallas)	4	11
Visitantes nacionales e internacionales atendidos con información turística.	Personas	74,000	11
Gestión de seguridad en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Evento	1,833	11
Asistencia en eventualidades a visitantes nacionales e internacionales	Evento	330	11
Promoción turística por medios de difusión a nivel nacional e internacional en beneficio de personas jurídicas e individuales	Evento (ferias)	40	12
	Evento (caravanas)	19	12
	Evento (campañas internacionales)	5	12
	Evento (Campañas nacionales)	8	12
	Evento (Viajes de Fam & Press)	130	12
Información estadística y promocional turística en beneficio de personas jurídicas e individuales	Documento (material promocional)	85	12
	Documento (boletines estadísticos)	86	12
Socialización del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala a entidades públicas y privadas	Evento	6	12
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	11,550	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas y sensibilizadas en temas turísticos	Personas	6,750	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas en calidad turística.	Personas	600	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	60	12

La meta física y financiera cuatrimestral de los productos y subproductos proyectados para el año 2018 y su vinculación a los resultados de país e institucionales, puede observarse en el Anexo# 14.

### **III. Programación mensual de productos, subproductos y acciones**

Se programó de forma mensual la meta física y financiera para cada uno de los productos con sus subproductos y acciones. Además se obtuvo un total, tanto en meta física como en la financiera por producto y subproducto, lo cual puede observarse en el Anexo# 15.

### **IV. Programación de insumos**

La programación de insumos se trabajó por cada una de las acciones contenidas en los subproductos y productos, con el costo total y cuatrimestral de cada uno. Ver Anexo #16

### **V. Programación de actividades**

En el Anexo# 17, el INGUAT a través de sus unidades administrativas, programó las actividades a realizar en el año 2018.

### **VI. 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, los indicadores se proyectan para el año 2018:

#### **Indicadores del resultado institucional:**

- 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 y 2018, la serie se encuentra en revisión por cambio de metodología).

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

$$\frac{(\text{US\$ } 1,733,990,000.00 - \text{US\$ } 1,667,300,000.00)}{\text{US\$ } 1,667,300,000.00} \times 100 = 4.00\%$$

Fuente: Departamento de Investigación de Mercados

- 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 y 2018, la serie se encuentra en revisión por cambio de metodología.)

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

$$\frac{2,086,072 - 2,000,417}{2,000,417} \times 100 = 4.36\%$$

Fuente: Departamento de Investigación de Mercados

#### Indicadores del DTP 5:

- 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.

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

$$\frac{50}{60} \times 100 = 83.33\%$$

Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística

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

$$\frac{\text{No. de personas jurídicas con primer informe de verificación en calidad turística}}{\text{No. de personas jurídicas e individuales con asistencia técnica en calidad turística}} * 100$$

$$\frac{60}{100} * 100 = 60.00\%$$

Fuente: Unidad de Calidad y Sostenibilidad Turística

## VII. Presupuesto

PROGRAMA	PRESUPUESTO				
	2018	2019	2020	2021	2022
<b>01</b> "Actividades Centrales"	Q80,482,797.00	Q80,982,797.00	Q80,982,797.00	Q80,982,797.00	Q80,982,797.00
<b>011</b> "Servicios de Turismo"	Q37,677,942.00	Q40,677,942.00	Q43,677,942.00	Q46,677,942.00	Q49,677,942.00
<b>012</b> "Incremento de la Competitividad Turística"	Q145,021,358.00	Q150,021,358.00	Q160,021,358.00	Q170,021,358.00	Q180,021,358.00
<b>099</b> "Partidas no asignables a programas"	Q9,001,150.00	Q 7,500,135.00	Q9,153,192.00	Q9,966,073.00	Q12,345,374.00
<b>TOTAL</b>	<b>Q 272,183,247.00</b>	<b>Q279,182,232.0</b>	<b>Q293,835,289.0</b>	<b>Q307,648,170.0</b>	<b>Q323,027,471.00</b>

Fuente: Departamento Financiero del INGUAT

## VIII. 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>

