

# **INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO -INGUAT- PLAN OPERATIVO ANUAL Y MULTIANUAL 2021-2025**

**Septiembre de 2021**



## INTRODUCCIÓN

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- es una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones con patrimonios; siendo ésta, la autoridad superior en materia de turismo en el país, para dar fiel cumplimiento a lo establecido en los artículos 4 y 5 de la Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo Decreto 1701 del Congreso de la República; es el ente encargado de regir y controlar la promoción, fomento y desarrollo de la industria turística en Guatemala.

El Instituto Guatemalteco de Turismo comprometido con consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo económico, social, ambiental y cultural; en el marco de la Política General de Gobierno 2020-2024, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, en el ámbito de su competencia y el Plan Maestro de Turismo Sostenible -PMTS- 2015-2025, aprobado mediante el Acuerdo Gubernativo No. 149-2016 de fecha uno de noviembre del 2016, el cual está vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes Guatemala Urbana y Rural y Riqueza para Todos y Todas, específicamente en relación con la promoción y el fortalecimiento de la cultura y las prácticas ancestrales que propician el desarrollo rural, la generación de un crecimiento económico acelerado sobre la base de la diversificación en las actividades turísticas.

El INGUAT elaboró el Plan Estratégico Institucional -PEI- 2020-2030, que contiene las líneas de acción estratégica que esta entidad debe trazarse en el corto, mediano y largo plazo para alcanzar los resultados estratégicos institucionales y los objetivos estratégicos relacionados a fortalecer el turismo en Guatemala, cumpliendo con los lineamientos y directrices de la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-. Este Plan está vinculado con el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, La Política General de Gobierno 2020-2024 y otras políticas públicas relacionadas con esta institución. El PEI fue aprobado por Acuerdo de Dirección General No.113-2020-DG de fecha dos de marzo de 2020.

La pandemia derivada de la COVID-19 es mucho más que una crisis de salud, pues ha afectado a las sociedades y economías; su impacto se ha visto reflejado en la cadena de valor del turismo en Guatemala y a un año y cinco meses de estar enfrentando las repercusiones para reactivar el turismo tanto nacional como internacional, se continúa dirigiendo los esfuerzos para generar la confianza en los turistas nacionales e internacionales de visitar los destinos y atractivos turísticos del país. En este 2021 con el plan de vacunación que ha promovido el Gobierno de Guatemala, apoyará a generar las condiciones para evitar más contagios; sin embargo, es un escenario incierto ante el ingreso de nuevas cepas.

Es importante indicar, que en el 2020 el INGUAT se preparó para brindar los protocolos sanitarios y de bioseguridad e implementó un Plan de reactivación del turismo nacional, principalmente por la caída del turismo internacional. Sin embargo, el proceso de la reactivación ha sido lento, principalmente por la propagación del virus en la mayoría de los municipios del país.

Otro factor que limita al INGUAT, son los ingresos tributarios, en concepto del Impuestos del 10% sobre Hospedaje y el Impuesto Fiscal de Salida del País vía Aérea y Marítima para este ejercicio fiscal 2021, de tal forma que es necesario realizar una reprogramación en las actividades que respondan a los recursos financieros proyectados para el cierre de este ejercicio fiscal, con lo cual permitirá con positivismo alcanzar los objetivos de la reactivación del turismo nacional y los esfuerzos enfocados en la promoción del país a nivel internacional.

El contexto actual aún es incierto, las altas tasas de contagio resultan en que se mantenga una constante incertidumbre de las medidas para la contención y las disposiciones para la apertura de una visitación turística que dependerá en gran manera del avance de vacunación; sin embargo, el turismo ha demostrado una fuerte resiliencia y la capacidad de adaptarse, innovar y recuperarse de las adversidades. Asimismo, el turismo tiene un increíble potencial de convertirse rápidamente en una fuente de ingresos para los agentes del sector turístico, y aunado a los esfuerzos entre el sector público y privado, esta administración tiene la confianza de avanzar en el plan de reactivación del turismo en Guatemala.

De conformidad con el Acuerdo Gubernativo No. 227-2020 del 14 de diciembre de 2020, al Instituto Guatemalteco de Turismo, se le asignó un presupuesto por el monto de **DOSCIENTOS CATORCE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL QUINIENTO TREINTA Y UN (Q 214,432,531.00)**, distribuidos para los Programas 01 “Actividades Centrales” 11 “Servicios de Turismo” 12 “Incremento de la Competitividad Turística” 13 “Promoción del Potencial Turístico de Guatemala” y 99 “Partidas No Asignables a Programas. Sin embargo, debido a la proyección de los impuestos tributarios que percibe el Instituto Guatemalteco de Turismo, en concepto del 10% de Impuesto Sobre Hospedaje, Vía Aérea y Marítima, es necesario reprogramar el Plan Operativo Anual y Multianual 2021-2025.

Durante el proceso de programación del Plan Operativo Anual y Multianual 2021-2025, el INGUAT cumplió con los lineamientos de planificación de la Secretaría de Planificación y Programación de

la Presidencia de la República de Guatemala, a través de la Guía de Planificación y Presupuesto por Resultados para el sector público de Guatemala y la participación de las Direcciones Administrativa Financiera, Mercadeo y Desarrollo del Producto Turístico, así como de otras unidades administrativas que integran la organización de esta institución.

Como Director General del Instituto Guatemalteco de Turismo, existe el compromiso de emprender acciones estratégicas para recuperar el turismo a nivel local e internacional y otras actividades que se han identificado plenamente en este documento de planificación.

Sr. Mynor Arturo Córdón Lemus  
Director General





## ÍNDICE

<b><u>PLAN ESTRATÉGICO</u></b> .....	7
I. Marco jurídico y análisis de mandatos .....	7
II. Análisis de políticas relacionadas .....	13
III. Marco Estratégico Institucional .....	24
A. Análisis de la problemática.....	25
B. Construcción o adopción de un modelo conceptual .....	25
C. Visión, Misión, Valores .....	28
D. Análisis FODA.....	30
E. Análisis de actores .....	30
F. Resultado Estratégicos e Institucionales .....	31
G. Estrategias.....	34
H. Objetivos Estratégicos .....	34
I. Objetivos estratégicos según eje del PMTS .....	35
J. Productos Estratégicos.....	36
IV. Seguimiento a nivel estratégico.....	36
<b><u>PLAN MULTIANUAL-POM-</u></b> .....	37
V. Metas.....	39
VI.Seguimiento a nivel multianual.....	40
<b><u>PLAN OPERATIVO ANUAL</u></b> .....	40
VII. Objetivos operativos .....	42
VIII. Metas de productos y subproductos.....	43



IX. Programación anual de productos, subproductos y acciones .....	45
X. Programación de insumos.....	45
XI. Matriz de Vinculación de Productos y Subproductos con Red de Categorías	
Programáticas.....	45
XII. Programación de actividades.....	45
XIII. Indicadores .....	46

## **PLAN ESTRATÉGICO**

### **I. Marco jurídico y análisis de mandatos:**

En el Plan Estratégico Institucional 2020-2030, aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 113-2020-DG del dos de mayo de 2020, contiene un análisis de los principales mandatos y políticas relacionadas con el rol del INGUAT, como ente rector del turismo para 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.

El Instituto Guatemalteco de Turismo como entidad descentralizada, con personalidad jurídica y con patrimonio propio, queda obligado a desarrollar funciones encaminadas al fomento del turismo interno y receptivo como se describen en los artículos 4º. Y 5º. del Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala que se citan a continuación:

#### Artículo 4º.

- 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.

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



- f. Establecer contacto con universidades, centros de enseñanza media, cámaras de comercio e industria y otras entidades o instituciones del extranjero que se interesen en nuestro país, para promover viajes de negocios, estudio o recreación;
- g. Integrar con la colaboración de las embajadas y consulados de nuestro país, y otras entidades que se considere conveniente, las asociaciones de Amigos de Guatemala, que colaboren con el INGUAT en la divulgación de nuestra propaganda turística;
- h. Organizar y llevar a cabo cursillos de orientación y enseñanza, dirigidos a los empleados de aduanas, migración y policía y otras entidades que tengan contacto con el turismo y exterior, para enseñarles formas de trato social al turista;
- i. Fomentar la integración de conjuntos musicales y de otra índole de guatemaltecos que vistán los trajes típicos de las distintas regiones del país y actúen en bares, restaurantes y lugares públicos, ofreciéndoles el diseño del traje y la ayuda que sea compatible con los propósitos de incremento turístico y las posibilidades del INGUAT;
- j. Ofrecer en lugares adecuados, representaciones de danza y bailes folklóricos con la mayor periodicidad posible, para lo cual el INGUAT debe preocuparse por integrar los conjuntos que sean necesarios;
- k. Organizar, colaborar y participar en los eventos nacionales e internacionales relacionados con el turismo;
- l. Celebrar acuerdos con entidades similares: México, Centroamérica y otros países para el establecimiento de circuitos turísticos que incluyan a Guatemala; y,
- m. Ejercer todas las demás funciones que tiendan a crear e incrementar atracción turística por nuestro país.”

## MARCO LEGAL:

1. Legislación que da marco legal a la actuación del INGUAT:
  - a. Constitución Política de la República de Guatemala.
  - b. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, Decreto Número 1701 del Congreso de la República de Guatemala.
  - c. Ley de Fomento de Turismo Nacional, Decreto Número 25-74 del Congreso de la República de Guatemala.
  - d. Ley de Contrataciones del Estado, Decreto Número 57-92 del Congreso de la República de Guatemala.
  - e. Ley de lo Contencioso Administrativo, Decreto Número 119-96 del Congreso de la República de Guatemala.
  - f. Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala.



- g. Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República de Guatemala.
- h. Ley que Promueve el Turismo Interno, Decreto Número 42-2010 del Congreso de la República de Guatemala.
- i. Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de INGUAT, Acuerdo Gubernativo M. de E. No. 33-69.
- j. Impulso y Desarrollo de Marca País Guatemala, Acuerdo Gubernativo Número 49-2018.
- k. Reglamento para la aplicación de la Ley de Fomento Turístico Nacional, Acuerdo Gubernativo M. de E. 23-74.
- l. Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, Acuerdo Gubernativo No. 1144-83.
- m. Reglamento de la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos, Acuerdo Gubernativo Número 613-2005.
- n. Normas de Transparencia en los Procedimientos de Compra o Contratación Pública, Acuerdo Ministerial Número 24-2010.
- o. Normas para el Uso del Sistema de Información de Contrataciones y Adquisiciones del Estado -GUATECOMPRAS-, Resoluciones Números 18-2019 y 19-2019 de la Dirección General de Adquisiciones del Estado.
- p. Aprobación de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, Acuerdo Gubernativo 98-2012.
- q. Aprobación del Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, Acuerdo Gubernativo No. 149-2016.
- r. Código de Ética de la Organización Mundial del Turismo –OMT-.
- s. Reglamento Orgánico del Instituto Guatemalteco de Turismo, Acuerdo Gubernativo No. 25-2016.
- t. Reglamento General de Viáticos y Gastos Conexos, Acuerdo Gubernativo 106-2016.
- u. Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Acuerdo Gubernativo 122-2016.
- v. Reformas al Acuerdo Gubernativo 306-2004, Programa Nacional de Competitividad, Acuerdo Gubernativo 192-2016.
- w. Reforma al Acuerdo Ministerial 336-2016 control migratorio, Aeródromo Retalhuleu, Acuerdo Ministerial 445-2016
- x. Libro de Control de Registro de Huéspedes, Acuerdo de Dirección INGUAT No. 120
- y. Regulaciones para Registro de Agencias de Viaje, Acuerdo de Dirección INGUAT número 269-93-D
- z. Regulaciones para el Registro de las Empresas Comerciales de Información Turística, Acuerdo de Dirección INGUAT número 198-95-D
- aa. Reglamento para la Inscripción y Funcionamiento de las Academias de Enseñanza del Español como Segundo Idioma, Acuerdo Dirección INGUAT número 109-D-99



- bb. Regulaciones para la inscripción y funcionamiento de Guías de Turismo, Acuerdo de Dirección INGUAT, número 187-2007-D
  - cc. Cobro por emisión de carné de Guía de Turistas, Acuerdo de Dirección INGUAT, número 190-2007-D.
  - dd. Cuotas de ingreso a las instalaciones del Castillo de San Felipe de Lara, Acuerdo de Dirección General número 19-2019.
2. Legislación que rige el manejo presupuestario del INGUAT:
- a. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo, Decreto Número 1701 del Congreso de la República de Guatemala.
  - b. Ley Orgánica del Presupuesto, Decreto Número 101-97 del Congreso de la República de Guatemala.
  - c. Ley del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para el ejercicio fiscal 2019 vigente para el fiscal 2021, Decreto Número 25-2018 del Congreso de la República de Guatemala.
  - d. Reglamento de la Ley Orgánica del Presupuesto, Acuerdo Gubernativo Número 540-2013.
  - e. Reglamento a la aplicación de la Ley Orgánica de INGUAT, Acuerdo Gubernativo M. de E. Número 33-69 y sus reformas.
  - f. Distribución Analítica del Presupuesto ejercicio fiscal 2021, Acuerdo Gubernativo Número 253-2020.
  - g. Presupuesto de Ingresos del Instituto Guatemalteco de Turismo para el ejercicio fiscal 2021, Acuerdo Gubernativo Número 227-2020.
3. Leyes Tributarias:
- a. Código Tributario, Decreto Número 6-91 del Congreso de la República de Guatemala.
  - b. Ley de Actualización Tributaria, Decreto Número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala.
  - c. Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria, Decreto Número 1-98 del Congreso de la República de Guatemala.
  - d. Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala.
  - e. Ley para el Fortalecimiento de la Transparencia Fiscal y la Gobernanza de la Superintendencia de Administración Tributaria, Decreto Número 37-2016 del Congreso de la República de Guatemala.
  - f. Disposiciones para el Fortalecimiento del Sistema Tributario y Combate a la Defraudación y al Contrabando, Decreto Número 4-2012 del Congreso de la República de Guatemala.



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.

Anexo #1: Análisis de Mandatos, en esta matriz se analizan mandatos y normativas relacionadas con la institución.

Anexo # 2: Vinculación estratégica a nivel sectorial e institucional, en este anexo se puede observar la vinculación del INGUAT con el eje del Katún, los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS-, Prioridad Nacional de Desarrollo, Meta Estratégica de Desarrollo del CONADUR, RED 2020-2024 y la Meta de la Política General de Gobierno 2020-2024.

## II. Análisis de políticas relacionadas:

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

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

Con esta Política, se adopta el Turismo como motor del desarrollo económico y social para Guatemala, acogiendo el modelo de sostenibilidad como eje transversal.

Su objetivo es el de contribuir a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país en el ámbito internacional y a favorecer el acceso de los guatemaltecos a una vida digna, para lo cual, la política contempla los siguientes ejes estratégicos:

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 -PMTS- 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 01 de agosto de 2016.

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 como una herramienta estratégica para analizar las actividades que permitan identificar las ventajas competitivas 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 2020-2024

La Política General de Gobierno (PGG) se fundamenta en el Plan Nacional de Innovación y Desarrollo -PLANID- en la que se definen los lineamientos y acciones públicas estratégicas articuladas que deben seguir las instituciones del sector público durante el período de administración gubernamental 2020-2024, en sinergia con las Prioridades Nacionales de Desarrollo, derivadas del proceso de integración del Plan Nacional de Desarrollo K’atun: Nuestra Guatemala 2032 y la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Establece cinco pilares y 50 metas estratégicas que mejoren las condiciones de vida de la población guatemalteca, en el entorno social, político, económico y ambiental, así:



1. Economía, Competitividad y Prosperidad
2. Desarrollo Social
3. Gobernabilidad y Seguridad en Desarrollo
4. Estado Responsable, Transparente y Efectivo
5. Relaciones con el Mundo.

El Instituto Guatemalteco de Turismo realiza actividades que están vinculadas con los pilares Economía, Competitividad y Prosperidad y Relaciones con el Mundo, con objetivos estratégicos, sectoriales y acciones estratégicas para potenciar al sector turístico.

Durante este período de gobierno, el INGUAT y el Ministerio de Relaciones Exteriores -MINEX- son responsables del cumplimiento de las metas:

- Para el año 2023 se ha complementado el impulso de la marca país
- Para el 2023 se ha mejorado la calificación en el Índice de Competitividad

## **POLÍTICA NACIONAL DE COMPETITIVIDAD 2018-2032**

Esta Política de país, tiene como objetivo alinear las necesidades sociales con la productividad, aumentar la calificación del capital humano y generar mayores oportunidades de desarrollo económico y social para los guatemaltecos; contiene tres lineamientos estratégicos, la integración de 11 clúster, 11 prioridades en materia de competitividad y 9 territorios, dichos lineamientos buscan mejorar la competitividad para incrementar la productividad nacional, y así generar crecimiento económico inclusivo, acelerado y sostenible.

Como meta de la política está que en el 2032, se han creado las condiciones de competitividad necesarias para incrementar la productividad y así generar crecimiento económico inclusivo, acelerado y sostenible con una tasa superior al 6% anual (en promedio) de crecimiento del Producto Interno Bruto. Esta política está enfocada en el turismo cultural, de negocios y convenciones, y de intereses especial (naturaleza, salud y bienestar, aviturismo y escuelas de español). En la cadena de valor del turismo, están los prestadores de servicios que contribuyen al crecimiento económico de las comunidades, llevando bienestar a la población por la derrama económica que se percibe por la visitación de turistas nacionales e internacionales.



## PLAN NACIONAL DE DESARROLLO K'ATUN NUESTRA GUATEMALA 2032

Este plan constituye el marco general para el desarrollo económico, político y social de país y plantea los grandes objetivos que se esperan alcanzar para el año 2032. En lo referente al eje Guatemala Urbana y Rural, el INGUAT está relacionado con fortalecer por medio de apoyo logístico y económico a diferentes festivales, eventos y actividades culturales para el rescate del patrimonio cultural del país.

En el eje Riqueza para todos y todas, el INGUAT está relacionado con el establecimiento de las condiciones que dinamicen las actividades económicas para generar fuentes de empleo e ingresos que permitan cubrir las necesidades de los guatemaltecos, mediante el desarrollo de actividades turísticas que generen un efecto distributivo para contribuir a resolver los aspectos relacionados con las grandes brechas de inequidad, pobreza y pobreza extrema y a promover procesos de desarrollo integral y sostenible.

En el siguiente cuadro el INGUAT ha programado las acciones por el período del 2021 al 2025.

EJE 1 GUATEMALA URBANA Y RURAL

PRIORIDAD: Desarrollo rural integral

Metas	Resultados	Lineamientos del plan	Acciones Priorizadas	Responsable	2021	2022	2023-2025	Nivel y/o Lugar de intervención (Competencia)				
								Institucional	Nacional	Regional	Departamento	Municipio
1. En el año 2032 la población rural goza de los beneficios del desarrollo humano sostenible.	1.1. La población del área rural (mujeres, niñas y niños, personas de la tercera edad, jóvenes, población con discapacidad) se desarrolla con equidad y se reconocen sus derechos.	o) Promover y fortalecer la cultura y prácticas ancestrales que propician el desarrollo rural sostenible.	Apoyo logístico y económico a diferentes festivales, eventos y actividades culturales, para el rescate del patrimonio cultural del país.	INGUAT, Departamento de Planeamiento, Sección de Patrimonio Cultural	28 eventos	27 eventos	27 eventos	X	X	X	X	X
2. Para el año 2032, las áreas rurales generadoras de bienes y servicios son manejadas de manera sostenible.	2.1. La población del área rural se beneficia por los bienes y servicios ambientales que proveen, de manera sostenible, los recursos naturales.	a) Ampliar los servicios ambientales de las áreas rurales, con participación de la organización social local.	Desarrollo, fomento y promoción del ecoturismo y segmentos afines al turismo sostenible con base en la naturaleza.	Entidad responsable INGUAT. Entidades de apoyo Consejo Nacional de Áreas Protegidas CONAP; Instituto Nacional de Bosques INAB; Centro de Estudios Conservacionistas CECON / USAC; Autoridades Manejo Sostenible de Cuencas; Municipalidades que administran Parques Regionales Municipales.	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño y planificación de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas.	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño y planificación de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas.	Capacitación a guías comunitarios de turismo; diseño y planificación de servicios y facilidades turísticas en áreas protegidas.	X		X	X	X

EJE 3 RIQUEZA PARA TODAS Y TODOS

PRIORIDAD: Aceleración del crecimiento económico con transformación productiva

Metas	Resultados	Lineamientos del plan	Acciones Priorizadas	Responsable	2021	2022	2023-2025	Nivel y/o Lugar de intervención (Competencia)				
								Institucional	Nacional	Regional	Departamento	Municipio
<p>1. En 2032, el crecimiento del PIB real ha sido paulatino y sostenido, hasta alcanzar una tasa no menor del 5.4%:</p> <p>a) Rango entre 3.4 y 4.4% en el quinquenio 2015-2020.</p> <p>b) Rango entre 4.4 y 5.4% en el quinquenio 2021-2025.</p> <p>c) No menor del 5.4% en los siguientes años, hasta llegar a 2032.</p>	<p>1.1. El crecimiento económico se ha acelerado sobre la base de la diversificación y transformación productiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El turismo: considerar que este sector realiza una contribución importante a la economía del país, expresada en la generación de empleo, la protección del medio ambiente y el patrimonio cultural, contribuyendo también al fortalecimiento de la identidad nacional.</li> <li>El fortalecimiento del sector y de la institución rectora.</li> <li>La promoción y el mercadeo: - Incremento del presupuesto promocional. - Desarrollo de campañas especiales enfocadas en los mercados cercanos y el mercado doméstico.</li> <li>Mejora y desarrollo de infraestructura general y de servicios básicos.</li> <li>Formación de profesionales del turismo, considerando sus diferentes variantes.</li> <li>Desarrollo de programas de asistencia técnica.</li> <li>Diversificación de la actividad turística: - Promoción del turismo rural comunitario. - Turismo sostenible. - Implementación de programas de innovación turística que propicien el desarrollo de nuevos productos y destinos turísticos.</li> <li>Creación de juntas (público-privadas) para monitorear el desarrollo del sector y sus mercados generadores.</li> <li>Impulso a las asociaciones y la competencia cooperativa.</li> </ul>	<p>Para el 2023, el ingreso de divisas ha incrementado en 3.5%, como producto de la inversión en acciones de mercadeo (campañas nacionales, campañas internacionales, viajes de fam &amp; press, ferias, caravanas (misiones comerciales), elaboración y entrega de folletería y atención en delegaciones)</p>	<p>INGUAT Sector público y privado turístico</p>	<p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>	<p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>	<p>Campañas promocionales a nivel nacional e internacional</p>					
					<p>Participación en ferias turísticas</p>	<p>Participación en ferias turísticas</p>	<p>Participación en ferias turísticas</p>	X	X	X	X	X
					<p>Ruedas de negocios / caravanas Viajes de familiarización y prensa Boletines estadísticos de turismo.</p>	<p>Ruedas de negocios / caravanas Viajes de prensa y filmación Boletines estadísticos de turismo</p>	<p>Ruedas de negocios / caravanas Viajes de prensa y filmación Boletines estadísticos de turismo</p>					
					<p>Señalización turística del país. Información turística en destinos turísticos Empresas con sello de calidad turística. Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas. Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT.</p>	<p>Señalización turística del país Información turística en destinos turísticos Empresas con sello de calidad turística Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT</p>	<p>Señalización turística del país Información turística en destinos turísticos Empresas con sello de calidad turística Empresas y personas individuales capacitadas y sensibilizadas Asistencia técnica a empresas y actividades turísticas registradas en el INGUAT</p>	X	X	X	X	X



## **POLÍTICA ECONÓMICA 2016-2021**

Propone las líneas de acción generales en las que el Gobierno enfocará los desafíos que delimitan 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 participa en el Gabinete Específico de Desarrollo Económico, a través de la Mesa para Promover el Turismo y en la Comisión Nacional de Promoción de las Exportaciones – CONAPEX-.

Esta política coincide con el PMTS en promover la sostenibilidad económica, social y ambiental, así como la inclusión pluricultural, multiétnica con equidad de género; y dinamizar la economía local que contribuya a la reducción de la pobreza. La focalización territorial, es decir que se promueve el turismo en aquellos destinos con potencial turístico.

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

Para el INGUAT es importante promover la equidad de género en las diferentes etnias del país, principalmente porque de manera directa e indirecta contribuyen con la inserción laboral en las actividades turísticas (prestación de servicios, venta de artesanías, entre otros). Para ello, esta Institución dentro de su plan de trabajo, desarrolla un programa de capacitación sobre diferentes temas, como: cultura turística general, seguridad turística, calidad en el servicio al turista, biodiversidad de Guatemala y turismo con gestión comunitario 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.

El Departamento de Asistencia al Turista, participa en la Mesa Nacional para la prevención y protección de niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual en viajes y turismo - MENACESNNA-

Esta Institución apoya al sector artesanal con capacitación para la innovación, de sus productos con el propósito que los productos elaborados por mujeres y hombres sean más competitivos a nivel local.

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.

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

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

Con relación a la Política Pública de Reparación a las Comunidades Afectadas por la Construcción de la Hidroeléctrica Chixoy, cuyos derechos humanos fueron vulnerados, aprobada por Acuerdo Gubernativo Numero 378-2014, el Instituto Guatemalteco de Turismo, en el año 2016, realizó una consultoría especializada sobre la potencialidad turística del área de Chixoy, en la cual evalúa según criterios turísticos cuáles de las comunidades que integran la política, tienen potencialidad turística que pueda desarrollarse; esto para determinar un Plan de Acción de Desarrollo Turístico. El documento terminado fue socializado con COPREDEH y COCAHICH. A partir de 2017 se han realizado acciones relacionadas con la consultoría a cargo de la Unidad de Innovación de Productos Turístico.

Para el ejercicio fiscal 2021, se tiene planificado realizar un proyecto de señalización turística en la aldea Río Negro, Baja Verapaz y se continuará participando en las reuniones técnicas de trabajo.

INTERVENCIONES GUBERNAMENTALES A LA POLÍTICA CHIXOY 2021-2024

LINEAMIENTOS OPERATIVOS	Responsable	Producto	Subproducto	Planificado 2021		Planificado 2022		Planificado 2023		Planificado 2024		Asignación presupuestaria Total (Q.) 2021-2024	Dpto., municipio, comunidad
				Meta Física	Meta Financiera	Meta Física	Meta Financiera	Meta Física	Meta Financiera	Meta Física	Meta Financiera		
<b>9.12. MEDIDAS DE REHABILITACIÓN</b>													
9.12.11.4 Desarrollo de una industria turística, que integre el corredor cultural Maya Achi, para proponer una fuente de desarrollo sostenible a estas comunidades.	INGUAT Instituto Guatemalteco de Turismo en coordinación con las municipalidades involucradas.	Personas jurídicas individuales capacitadas en temas turísticos	Personas jurídicas e individuales capacitadas y sensibilizadas en temas turísticos			4	Q 20,000.00	4	Q 20,000.00	4	Q 20,000.00	Q 1,200,000.00	Alta Verapaz, Baja Verapaz, y Quiché, Río Negro, Chirramos, Chicuruz, Pacux, Naranjo, Rabinal
		Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Señalización vial turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	10	Q 15,000.00	0	Q -	0	Q -	0	Q -		Río Negro, Baja Verapaz
		Programa 12	Acción: Revitalización y mejoramiento de la infraestructura existente para facilidades turísticas en aldea Río Negro, Rabinal, Baja Verapaz.  Nota: está asociado a la actividad programática "Incremento de la Competitividad Turística"					Tramites administrativos	Recurso Humano	0.5	Q 1,000,000.00		Alta Verapaz, Baja Verapaz, y Quiché, Río Negro, Chirramos, Chicuruz, Pacux, Naranjo, Rabinal
		Promoción de destinos turísticos	Visitantes nacionales e internacionales beneficiados con viajes de familiarización y prensa			2	Q 50,000.00	1	Q 25,000.00	2	Q 50,000.00		
				Q 15,000.00		Q 70,000.00		Q 45,000.00		Q 1,070,000.00			

## 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 Objetivo 8 de los ODS “Trabajo decente y crecimiento económica”, incluye 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” y los 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”.

Actualmente la medición se toma como referencia para medir este indicador el Estudio de Impacto Económico de Viajes y Turismo Guatemala del *World Travel & Tourism Council* – WTTC- que se realiza anualmente.

Al respecto de los ODS y por la naturaleza de las funciones que desarrolla el INGUAT, es evidente que dentro de estos objetivos a parte del 8 se identifica con el 5 “igualdad de género”, 12 “producción y consumo responsable” y 16 “paz, justicia e instituciones sólidas”.



El Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural -CONADUR- como ente encargado de la formulación de políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo a nivel nacional para su incorporación, estableció que la Agenda ODS fuese objeto de priorización y análisis, adecuando las metas a las prioridades de desarrollo contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo K’atun. Define como meta: “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”. Se toma como referencia para medir este indicador, el Estudio de Impacto Económico de Viajes y Turismo Guatemala del *World Travel & Tourism Council -WTTC-* que se realiza anualmente, en tanto se cuente con la Cuenta Satélite de Turismo.

## TRATADOS INTERNACIONALES Y OTROS INSTRUMENTOS DE COOPERACION INTERNACIONAL

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

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

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

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

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.

El Gobierno de Guatemala ha asumido la Presidencia Pro Tempore –PPT- del Sistema de Integración Centroamericana (SICA) para el período comprendido de julio a diciembre 2021, por lo cual, el Instituto Guatemalteco de Turismo, bajo el liderazgo y coordinación del Director General, señor Mynor Arturo Cordón Lemus, en representación de Guatemala ha asumido la Presidencia Pro Tempore del Consejo Centroamericano de Turismo (CCT) y Consejo Directivo de la Agencia de Promoción Turística de Centroamérica (CATA) para el período del 1 de julio al 31 de diciembre 2021, de la Secretaría de Integración Turística de Centroamericana (SITCA).

### III. Marco Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional por el período 2020-2030, aprobado por Acuerdo de Dirección General No. 113-2020-DG de fecha 2 de marzo de 2020 Anexo #4, está dirigido a alcanzar los objetivos de la Ley Orgánica del INGUAT con estrategias y acciones alineadas con la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022 y el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025.

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

La contención de la pandemia es la máxima prioridad para el Gobierno de Guatemala y el turismo se ha comprometido a apoyar todas las medidas que se adopten para frenar el brote; sin embargo, estas medidas han tenido como resultado que el sector turístico ha sido uno de los más afectados, con enormes repercusiones para la economía; de acuerdo a la Organización Mundial de Turismo, la recuperación se alcanzará en tres o cuatro años. En tanto esto suceda, esta entidad enfocará los esfuerzos para aprovechar las ventajas que también tiene el turismo nacional; esto con el fin de reactivar el turismo en el país; y también en la medida que avance el programa de vacunación en el país, es una oportunidad para que la promoción que se realiza tenga el retorno con el ingreso de visitantes internacionales.



## A. Análisis de la problemática

El INGUAT con su 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, que se origina por las siguientes causas directas:

- Débil articulación del sector turístico
- Percepción desfavorable de la imagen del país
- Deficiente fomento y desarrollo empresarial del sector turístico
- Poca consolidación y desarrollo de destinos turísticos.

Así también, 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.

Anexo #5: Análisis de Población.

Anexo #6: Árbol de Problemas.

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

### MODELO INSTITUCIONAL, GESTIÓN POR RESULTADOS -GPR-

El Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 -PMTS-, tiene como propósito desarrollar la actividad turística en Guatemala de forma sostenible, que promueve el ordenamiento del territorio nacional en función de su potencial, asimismo, la diversificación y puesta en valor de la oferta turística para posicionar a Guatemala como el Corazón de Mundo Maya, con una visión compartida del sector público y privado.

El PMTS se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes 1 Guatemala Urbana y Rural y 3 Riqueza para Todos y Todas, lo cual constituye un logro importante, principalmente porque a través de las actividades turísticas que se desarrollan en los diferentes destinos y atractivos turísticos del país, se contribuye a la reducción de la pobreza en las comunidades con potencial natural y cultural.



El INGUAT implementó la planificación de Gestión por Resultados -GpR- en función de su mandato institucional, para ello identificó la problemática y el desarrollo de los modelos: conceptual, explicativo y sus caminos causales críticos, prescriptivo con su cadena de resultados y modelo lógico. En todo este proceso el PMTS ha constituido la herramienta de trabajo de esta entidad y en todo su contexto, se aplicó la Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el Sector Público de Guatemala.

El INGUAT considera que este modelo contiene importantes programas y proyectos que se deben continuar a mediano y largo plazo, sin embargo, para este 2021, esta institución continuará enfocando sus esfuerzos en la reactivación del turismo a nivel local, principalmente por la proyección que se tiene en la recepción de los impuestos. Sin embargo, el mismo puede variar, dependiendo del comportamiento que tendrá el movimiento de turismo internacional.

Como parte de la reactivación del turismo nacional e internacional, el INGUAT continuará con la coordinación con los diferentes sectores públicos y privado turístico, en fomentar las condiciones de bioseguridad en el país, en los destinos y atractivos turísticos, el Impulso a la comercialización del turismo nacional, Publicidad de apoyo para promover el turismo nacional, Impulso del turismo internacional, Marca País y Cuenta Satélite, entre otros.

Anexo #7: identificación y priorización de la problemática

Anexo #8: modelo GpR Institucional

## MODELO DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA

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

Este Índice, elaborado por el Foro Económico Mundial -WEF-, por sus siglas en inglés, con sede en Suiza, es publicado bienalmente. La publicación más reciente es la edición 2019, en la cual se evaluaron 140 economías, de acuerdo con la misma, Guatemala pasó de la posición 86 en 2017 a la posición 97 en el 2019, con una evaluación de 3.4 sobre 7, el cambio de posición representa un descenso de once posiciones, sin embargo, en lo que respecta al valor de evaluación, disminuyó un 0.1 del obtenido en el año 2017. En el 2021 aún no se cuenta con los resultados de esta medición.



Guatemala es un país megadiverso, por lo que se continuará fortaleciendo dicho posicionamiento para mejorar en las próximas mediciones, además de velar por mejorar y proveer de las condiciones necesarias para preservar el patrimonio natural y cultural del país, ya que dichos pilares experimentaron descensos en la edición 2019 del Índice.

De conformidad con la Guía Conceptual de Planificación y Presupuesto por Resultados para el sector público de Guatemala, se construyó en el año 2016 el modelo de Gestión por Resultados -GpR-, en forma conjunta con el Ministerio de Economía, PRONACOM, INTECAP y SEGEPLAN. 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 resultado final.

Con las acciones realizadas por el INGUAT como ente coordinador, se espera que las instituciones públicas como el INTECAP, MINECO, PRONACOM, CONAP, MRE, MARN, MINGOB, MCD, entre otras, 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.

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 esta se tenga en el exterior.

El Modelo de Competitividad Turística GpR, dentro de la Política General de Gobierno -PGG- se vincula con la meta dentro del Pilar 5: Relaciones con el mundo “Para el año 2023 se ha mejorado la calificación el índice de competitividad turística en 0.6 puntos porcentuales”; y además, incluye la Meta Estratégica del Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural -CONADUR- aprobado en Punto Resolutivo Número 3-2018 de fecha 11 de mayo de 2018 “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”. Se explica en detalle en el Anexo# 9: modelo GpR de Competitividad Turística.



## C. Visión, Misión, Valores

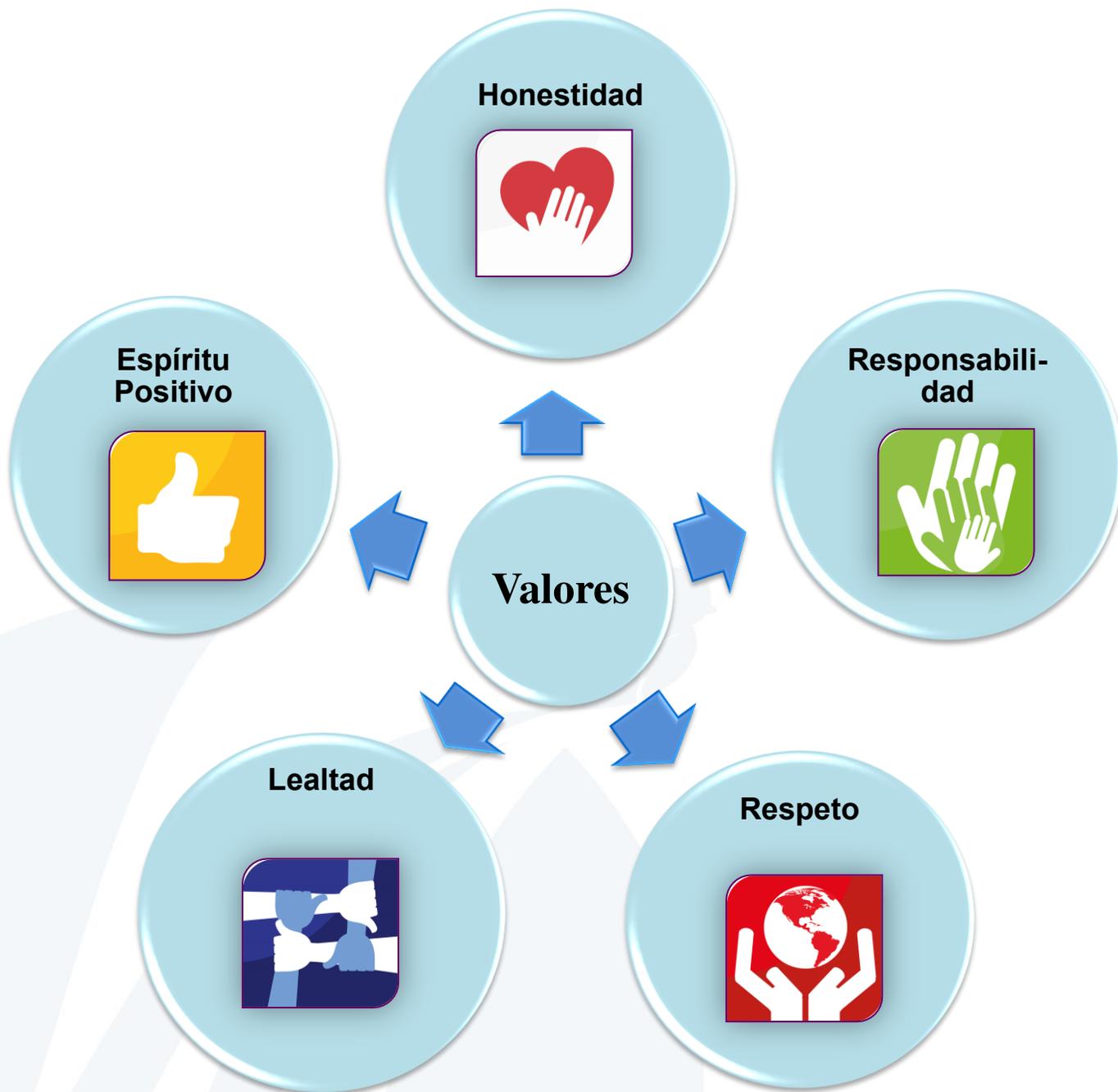
En Acuerdo de Dirección General No. 191-2019-DG del 22 de abril de 2019, se autoriza la nueva visión y misión del Instituto Guatemalteco de Turismo.

### Visión

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

### Misión

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



En el Anexo #10, se puede observar la formulación de la misión y visión, así como la aplicación de los valores institucionales.



## D. 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.

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. Esto generó formular las estrategias a corto y mediano plazo para atender la planificación estratégica institucional.

El turismo es uno de los principales pilares de crecimiento, que de acuerdo a las OMT, representa el 30% de las exportaciones mundiales de servicios y donde una de cada 10 puestos de trabajo del mundo, constituyen una fuente vital de puestos de trabajo especialmente para mujeres y jóvenes, a través de los ingresos por turismo y los flujos de inversión extranjera; sin embargo, estas condiciones se vieron afectadas en el 2020 con la COVID-19 por medidas de restricción de la libre circulación, el cierre de hoteles y otros establecimientos, así como los atractivos culturales y naturales.

Ver Anexo #11, Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, con sus estrategias

## E. Análisis de actores

En el análisis de actores, se logró determinar potenciales aliados y oponentes dentro del proceso, además de evaluar la viabilidad política de determinadas estrategias de intervención que fomenten las adhesiones. Es evidente que el logro de resultados, no depende exclusivamente de lo que pueda hacer el INGUAT para promocionar al país como un destino turístico, sino que intervienen actores en la cadena de valor.

Como se puede apreciar en la matriz de actores, esta institución realizó un análisis que identifica a los actores de los sectores público y privado y 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.

En el Anexo #12: Análisis de Actores, se identifican 53 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.

## F. Resultados Estratégicos e Institucionales

### 1. Resultado Estratégico:

- Para el 2024, se ha mantenido en 3.5 de calificación del índice de competitividad turística (de 3.5 en la edición 2017 del foro económico mundial).

**Un aspecto importante indicar que el resultado de la medición del Índice de Competitividad Turística del Foro Económico Mundial, que se espera sea publicado en el 2021, y puede ser que exista una variación.**

### 2. Resultados institucionales:

Resultado institucional final	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Para el 2030, algunos atractivos de los 7 principales destinos turísticos se han fomentado, desarrollado y promovido de manera integral	Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales, inversionistas potenciales, y otros.	Petén, Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz, Sacatepéquez, Ciudad de Guatemala, Santa Rosa, Escuintla, Retalhuleu, Quetzaltenango, Chiquimula, Sololá y Quiché.

En el Anexo #13 se encuentra la formulación del resultado institucional, de acuerdo a lo trabajado en el modelo institucional.

## Matriz de resultados intermedios a nivel institucional

Resultados intermedios	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Para el 2027, se han diseñado indicadores de medición de turismo al integrar 6 de las 10 tablas preliminares de la Cuenta Satélite de Turismo.	Potenciales inversionistas nacionales y extranjeros, sector privado turístico	República de Guatemala.
Para el 2027, el ingreso de divisas ha incrementado en 2.5%* respecto al año 2021, por el aumento del posicionamiento turístico de Guatemala, como producto de la inversión en acciones de mercadeo (campañas nacionales, campañas internacionales, viajes de fam&press, ferias, caravanas, material promocional e información turística	Visitantes potenciales provenientes de los mercados claves, estratégicos y de oportunidad	Principales destinos turísticos del país.
Para el 2027, 6.4% de las empresas de hospedaje recomendables registradas en el INGUAT, tienen distintivo de calidad turística, lo cual asegura la mejora en la prestación de servicios turísticos.	Empresas del sector turístico	Principales destinos turísticos del país.
Para el 2027, algunos atractivos de 4 destinos turísticos priorizados, se han fomentado y desarrollado de manera integral, diversificando la oferta turística.	Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales, inversionistas potenciales y otros.	Petén, Sololá, Santa Rosa-Escuintla, Izabal Ciudad de Guatemala

\*El comportamiento del COVID-19 y sus variantes alrededor del mundo, puede afectar esta medición.

## Matriz de resultados inmediatos a nivel institucional

Resultados inmediatos	Población objetivo	Focalización territorial a priorizar
Para el 2023, se han diseñado indicadores de medición del sistema de estadísticas de turismo, al integrar 4 de las 10 tablas preliminares de la Cuenta Satélite de Turismo.	Potenciales inversionistas nacionales y extranjeros, sector privado turístico	República de Guatemala.
Para el 2023, el ingreso de divisas ha incrementado en 0.5%* respecto al año 2021, como producto de la estrategia en acciones de mercadeo y promoción turística del país (campañas nacionales, campañas internacionales, viajes de fam&press, ferias, ruedas de negocios/ caravanas, material promocional e información turística)	Visitantes potenciales provenientes de los mercados estratégicos y de oportunidad	Principales destinos turísticos del país.
Para el 2023, 94% de las empresas con asistencia técnica del programa Sello Q de calidad, avanzan a la fase de informe inicial, mejorando la gestión de calidad y sostenibilidad turística	Empresas del sector turístico	Principales destinos turísticos del país.
Para el 2024, el atractivo turístico Castillo de San Felipe de Lara se ha rehabilitado e innovado en un 100% con la generación de nuevas actividades y/o proyectos.	Comunidades locales, sector turístico, visitantes nacionales e internacionales y otros.	Izabal

\*El comportamiento del COVID-19 y sus variantes alrededor del mundo, puede afectar esta medición.



## G. 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 claves, estratégicos y de oportunidad.

### Estrategia de Desarrollo Institucional

Aplicar las normativas en materia financiera para la optimización de los recursos financieros y transparencia del gasto público.

## H. Objetivos Estratégicos

El Plan Estratégico Institucional 2020-2030 incluye el objetivo estratégico general y objetivo estratégico específico de cada componente.

### Objetivo Estratégico General:

Fortalecer la competitividad y la consolidación del turismo como eje articulador del desarrollo de la nación en el marco de la sostenibilidad.



## Objetivos Estratégicos Específicos:

### Componente de posicionamiento de la imagen del país

Mejorar la percepción de la imagen del país como destino turístico seguro, con atractivo cultural y natural a nivel nacional e internacional.

### Componente de desarrollo empresarial

Mejorar la competitividad e innovación de los destinos turísticos mediante el fortalecimiento de la capacidad empresarial para la prestación de servicios turísticos de calidad con capital humano capacitado y el respaldo de un marco normativo eficaz.

### Componente de fortalecimiento y diversificación de la oferta turística

Elevar el nivel de atracción turística del país mediante el fortalecimiento y diversificación de los destinos turísticos.

### Componente de fortalecimiento de la coordinación del sector turístico a nivel nacional e internacional

Mejorar el desempeño del sector turístico mediante el fortalecimiento de la coordinación y los niveles de articulación de las diferentes entidades que integran el sector a nivel nacional y regional; y de la optimización de los recursos financieros orientadas hacia una gestión por resultados.

## I. 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. Asimismo, las acciones que se deben atender a través de sus programas y subprogramas, como se muestra a continuación:

- **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.

#### J. Productos estratégicos:

- 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.
- Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales.
- Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio.

## IV. Seguimiento a nivel estratégico

En el Anexo #14 se describen los resultados institucionales con sus indicadores y en el Anexo #15 se encuentra la ficha del indicador del resultados institucionales.



## **PLAN MULTIANUAL-POM-**

El INGUAT aprobó Plan Estratégico Institucional 2020-2030, a través del Acuerdo de Dirección General No. 113-2020 de dos de marzo de 2020 e incorporó como un elemento sustancial la nueva dinámica del instituto, el enfoque de Gestión por Resultados (GpR), con la finalidad de promover el cambio y el fortalecimiento de las acciones que esta institución debe realizar a corto, mediano y largo plazo, con el propósito de generar efectos e impactos en las condiciones de vida de la población. Como herramienta de planificación se tomó en consideración los componentes y acciones del Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, a través de sus ocho ejes, que proyecta ejecutar importantes programas y subprogramas, con el fin de elevar la competitividad turística del país, por medio de la puesta en valor de la oferta turística actual, su diversificación y promoción.

El PMTS se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032, en los ejes 1 Guatemala Urbana y Rural y 3 Riqueza para Todos y Todas, lo cual constituye un logro importante, principalmente porque a través de las actividades turísticas que se desarrollan en los diferentes destinos y atractivos del país, se contribuye a la reducción de la pobreza en las comunidades con potencial natural y cultural.

Otra acción importante que se incluye en el Plan Estratégico Institucional, es la meta estratégica de desarrollo: "Para el 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"; que el Consejo Nacional de Desarrollo Urbano y Rural -CONADUR- emite en los Puntos Resolutivos números 08-2017 y 03-2018 de fechas 5 de diciembre de 2017 y 11 de mayo de 2018, respectivamente, entre las Prioridades Nacionales de Desarrollo de Empleo e Inversión. Esta meta también forma parte del Modelo de Competitividad Turística.

El Plan Operativo Multianual -POM- responde al marco estratégico institucional con los ejes de la Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012-2022, el PMTS y el PLANID para desarrollar la actividad turística en Guatemala de forma sostenible, al promover el ordenamiento del territorio nacional en función de su potencial, la diversificación y puesta en valor de la oferta turística y posicionar a Guatemala como el Corazón de Mundo Maya.



Sin embargo, con las repercusiones que ha tenido el país con la COVID-19 y lo valioso que representa para los guatemaltecos la vacunación, genera oportunidades para el movimiento de turismo interno y la reactivación del turismo internacional, porque el turismo ha demostrado una fuerte resiliencia y la capacidad de adaptarse, innovar y recuperarse de las adversidades. El turismo tiene un increíble potencial de convertirse rápidamente en una fuente de ingresos para los agentes del sector público y del sector privado por igual, y de asumir el liderazgo en ámbitos como el restablecimiento de la confianza de los consumidores, el estímulo al emprendimiento, el empleo de mujeres y jóvenes o la innovación

En la medida que se restablezca las actividades y servicios por parte del sector turístico, mejorarán las condiciones de las comunidades con la recepción del turismo nacional e internacional. Es compromiso para esta institución sumar esfuerzos con el sector público y privado turístico para avanzar en el desarrollo del Plan Estratégico Institucional.

Es importante indicar que Guatemala fue incorporada en la lista de los países megadiversos, siendo el segundo con mejor ranking de Centroamérica debido a la diversidad biológica y a la cantidad de especies de mamíferos, reptiles, anfibios, pájaros y plantas; esto constituye una fortaleza para este destino turístico y una oportunidad para promocionarlo a nivel nacional e internacional.

Otra oportunidad para el Instituto Guatemalteco de Turismo es el espacio que se ha otorgado para participar en el Gabinete Específico de Desarrollo Económico, en la coordinación de la Mesa No. 5 Para Promover el Turismo, integrada por funcionarios del MINEX, MINECO, MICUDE, SEGEPLAN, MINTRAB, CIV y el INGUAT. En esta mesa se definen acciones estratégicas en diferentes temas que conlleve la reactivación del turismo en Guatemala.

A continuación se establecen las metas 2021-2025.

## V. Metas

### A. Metas multianuales de productos estratégicos

PRODUCTOS						
Descripción	Unidad de Medida	Meta				
		2021	2022	2023	2024	2025
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	10,000	10,000	10,700	11,500	12,200
Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos	Personas	3,040	7,626	8,132	8,638	9,144
Personas jurídicas con distintivo de calidad turística	Empresas	887	357	425	105	115
Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Señal de tránsito	121	95	95	95	95
Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Evento	28	27	27	27	27

En el Anexo #16, se describen las metas físicas y financieras de los productos y subproductos de los años 2021 al 2025, asimismo se realiza una vinculación con el resultado de estratégico -RED-, pilar objetivo, acciones y metas de la Política General de Gobierno -PGG- y resultados institucionales.



## VI. Seguimiento a nivel multianual

El seguimiento a nivel multianual se realizará a través de indicadores, los cuales se pueden ver en el Anexo #17.

### **PLAN OPERATIVO ANUAL**

El Plan Operativo Anual del Ejercicio Fiscal 2021 incluye actividades a cargo de las Direcciones de Mercadeo, Desarrollo del Producto Turístico y Dirección Administrativa Financiera, así como los compromisos que le han sido designados en la Política General de Gobierno 2020-2024.

Guatemala y el mundo afrontan una emergencia sanitaria mundial, sin precedentes derivada de la COVID-19, la cual ha tenido un impacto nunca visto en las actuales sociedades y medios de vida. Los viajes y el turismo son uno de los sectores más afectados por esta crisis, principalmente por la generación de empleo en forma directa e indirecta. Se prevé que el turismo puede tener una recuperación de cuatro años.

Como aliciente para este año, está la implantación del programa de vacunación en el país a partir de mayo por parte del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; sin embargo, en la medida que este programa avance, habrá más confianza para que el turismo interno se reactive. El INGUAT continuará enfocando sus esfuerzos para promocionar el país y hacer una utilización óptima de los recursos, los conocimientos y la experiencia disponibles para orientar al sector turístico en fomentar las condiciones de bioseguridad en el país, a través de las “Guías de Buenas Prácticas para la Prevención del COVID-19 y Otras Infecciones”, autorizadas por el Ministerio de Salud y Asistencia Social -MSPAS-, que responden a protocolos de seguridad. Asimismo, capacitaciones, a través de plataformas electrónicas y reuniones virtuales para comercializar y promocionar el turismo, principalmente para reactivar el turismo interno en el país. Como complemento en las medidas de seguridad al visitante nacional e internacional, se implementó el Sello de Bioseguridad y sus programas con protocolos específicos para cada atractivo y/o destino turístico.

Asimismo, se estará coordinando con instancias gubernamentales de cada región, la verificación de la implementación de los protocolos de bioseguridad con el propósito de recibir a los visitantes nacionales e internacionales, que incluye las normas sanitarias para los empleados que laboran para los prestadores de servicios turísticos.



Otro dato importante es que las MIPYMES representan el 73% de los negocios del turismo a nivel nacional, siendo este sector el más volátil en el tiempo que dure la crisis de la COVID 19. Dentro de las proyecciones del INGUAT, se espera que en este 2021 haya una leve recuperación por ocupación hotelera, líneas aéreas y marítimas que han dejado de operar; en consecuencia la estimación de ingresos tributarios del INGUAT se percibe como insuficiente para promover el turismo receptor y emisor.

La Dirección General del INGUAT sostendrá reuniones técnicas de trabajo con el sector turístico organizado para analizar las propuestas e incluir dentro de esta planificación las acciones que son factibles de atender por parte de esta institución. Como medida inmediata, se activó a partir de marzo de 2020, la Mesa Técnica de Crisis, coordinada por el Instituto Guatemalteco de Turismo.

De conformidad con el artículo 9 de la Ley Orgánica del INGUAT, Decreto 1701 del Congreso de la República, se integró la Junta Asesora de Turismo, integrada por:

1. Director del INGUAT
2. Subdirector del INGUAT
3. Representante del MINECO
4. Representante del Ministerio de Finanzas Públicas
5. Representante del Ministerio de Gobernación
6. Representante del Ministerio de Relaciones Exteriores
7. Representante del Ministerio de Comunicaciones y Obras Públicas
8. Representante de la SEGEPLAN
9. Representante de la Cámara de Comercio
10. Representante de la Cámara de Industria
11. Representante de la Asociación de Periodistas de Guatemala
12. Representante de la Agencia de Viajes
13. Representante de la Industria Hotelera
14. Representante de las Líneas Aéreas; y
15. Representante de la Asociación Guatemalteca de Turismo

Esta Junta Asesora de Turismo, desempeñará sus funciones de acuerdo al Reglamento con funciones y/o atribuciones de este cuerpo colegiado, en relación a los temas de promoción y fomento turístico, el cual debe estar aprobado por Acuerdo Gubernativo.

El Plan Operativo Anual 2021 se aprobó por un monto de **DOSCIENTOS CATORCE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL QUINIENTO TREINTA Y UN (Q 214,432,531.00)**, sobre la base de la fuente de financiamiento de los ingresos que percibe el



Instituto Guatemalteco de Turismo del Impuestos del 10% sobre Hospedaje y el Impuesto Fiscal de Salida del País vía Aérea y Marítima.

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

## VII. Objetivos operativos

### Programa 01

- 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.
- Fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias en el recurso humano.
- Sistematizar los procedimientos que se requieran a nivel institucional.

### Programa 11

- Contar con información oportuna promocional y sobre oferta y demanda turística, para su distribución y toma de decisiones.
- Gestionar asistencia al visitante nacional e internacional en la planificación y realización de su visita al país.

### Programa 12

- Registrar, verificar y brindar asistencia técnica a empresas y actividades turísticas.
- Desarrollar e implementar el Plan de Capacitación Turística Nacional.
- Contribuir a elevar los estándares de calidad en los servicios turísticos del país.
- Facilitar el desplazamiento de los visitantes hacia y en los diversos lugares de interés turístico del país.
- Contribuir con la conservación, protección y puesta en valor del patrimonio cultural y natural del país.



### Programa 13

- Realizar campañas de promoción y publicidad y viajes de familiarización y prensa a nivel nacional e internacional para posicionar a Guatemala como destino turístico.
- Dinamizar la promoción y comercialización de Guatemala como destino turístico, mediante la participación en eventos especializados de turismo a nivel internacional.

## VIII. Metas de productos y subproductos 2021

PRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
Personas jurídicas e individuales con información estadística y promocional turística	Documento (boletines estadísticos y material promocional)	119	11
Servicios de asistencia en seguridad a visitantes nacionales e internacionales	Eventos	4,840	11
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	10,000	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas en temas turísticos	Persona	3,040	12
Personas jurídicas e individuales con distintivo de calidad turística	Entidad (empresas)	887	12
Señalización turística en beneficio de visitantes nacionales internacionales	Señales de tránsito	121	12
Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Evento	28	12
Promoción de destinos turísticos de Guatemala	Evento (campañas nacionales e internacionales y viajes de Fam & Press)	107	13
Actividades de comercialización turística en beneficio de personas jurídicas e individuales	Evento (ferias, ruedas de negocio y activaciones promocionales BTL)	38	13

SUBPRODUCTO	Unidad de medida	Meta	Programa
Información estadística turística en beneficio de personas jurídicas e individuales	Documento (boletines estadísticos)	109	11
Información promocional turística en beneficio de personas jurídicas e individuales	Documento (material promocional)	10	11
Visitantes nacionales e internacionales atendidos con información turística.	Personas	25,000	11
Gestión de seguridad en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Evento	1,075	11
Asistencia en eventualidades a visitantes nacionales e internacionales	Evento	3,765	11
Asistencia técnica en legislación turística a personas jurídicas e individuales	Documento	10,000	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas y sensibilizadas en temas turísticos	Personas	3,000	12
Personas jurídicas e individuales capacitadas en calidad turística.	Personas	40	12
Personas jurídicas e individuales con asistencia técnica en calidad turística	Empresas	801	12
Informe de verificación en calidad turística a personas jurídicas e individuales	Documento	207	12
Señalización vial turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales.	Señal de tránsito (señales)	118	12
Señalización interpretativa turística en beneficio de visitantes nacionales e internacionales	Señal de tránsito (interpretativas)	3	12
Personas individuales y jurídicas beneficiadas con actividades para la conservación del patrimonio	Evento	28	12
Promoción turística por medios de difusión a nivel nacional en beneficio de personas jurídicas e individuales	Evento (Campañas nacionales)	8	13
Promoción turística por medios de difusión a nivel internacional en beneficio de personas jurídicas e individuales	Evento (campañas internacionales)	4	13

Visitantes nacionales e internacionales beneficiados con viajes de familiarización y prensa	Evento (Viajes de Fam & Press)	95	13
Personas jurídicas e individuales con apoyo para la participación en ferias turísticas	Evento (ferias presenciales y virtuales)	14	13
Personas jurídicas e individuales con apoyo para la participación en caravanas y misiones comerciales	Evento (caravanas/ruedas de negocio y activaciones BTL)	24	13

La meta física y financiera cuatrimestral de los productos y subproductos proyectados para el 2021 y su vinculación a los resultados de país e institucionales y con la Política General de Gobierno, pueden observarse en el Anexo #18, y la ficha de seguimiento anual en el Anexo#19.

## IX. 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 #20.

## X. 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 #21.

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

En esta matriz se muestra los productos y subproductos, unidad de medida y descripción, y su vinculación con la red de categorías programáticas, ver Anexo #22.

## XII. Programación de actividades

En el Anexo #23, el INGUAT a través de sus unidades administrativas, programó las actividades a realizar en el 2021.

### XIII. Indicadores

En el modelo institucional se encuentran los indicadores del resultado final, intermedios e inmediatos. Asimismo en el Anexo# 13,14 y, se encuentra el indicador del resultado final y resultados institucionales y en el Anexo #17, están los indicadores de los productos anuales y multianuales.

### XIV. Presupuesto Actualizar

PROGRAMA	PRESUPUESTO				
	2021	2022	2023	2024	2025
<b>01</b> "Actividades Centrales"	Q104,763,898.00	Q99,059,844.00	Q109,048,883.00	Q109,322,555.00	Q110,430,908.00
<b>011</b> "Servicios de Turismo"	Q13,109,241.00	Q8,802,625.00	Q9,690,268.00	Q9,714,587.00	Q9,813,078.00
<b>012</b> "Incremento de la Competitividad Turística"	Q29,344,746.00	Q29,663,260.00	Q32,654,456.00	Q32,736,407.00	Q33,068,301.00
<b>013</b> "Promoción del Potencial Turístico de Guatemala"	Q65,645,466.00	Q36,243,240.00	Q39,897,951.00	Q39,998,081.00	Q40,403,596.00
<b>099</b> "Partidas no Asignables a Programas"	Q1,569,180.00	Q1,008,638.00	Q1,110,347.00	Q1,113,134.00	Q1,124,419.00
<b>TOTAL</b>	<b>Q214,432,531.00</b>	<b>Q174,777,607.00</b>	<b>Q192,401,905.00</b>	<b>Q192,884,764.00</b>	<b>Q194,840,302.00</b>

Fuente: Departamento Financiero del INGUAT