

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

**"CONSECUENCIAS EN GUATEMALA DEBIDO A
LOS INDICES DE VIOLENCIA E INSEGURIDAD
PARA LA ATRACCIÓN DEL TURISMO
INTERNACIONAL (2014 – 2015)"**

TESIS

Presentada al Honorable Consejo Directivo de la Escuela de Ciencia Política de
la Universidad de San Carlos de Guatemala

POR

Estela Elvira Quinilla Zacarías

Al Conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN RELACIONES INTERNACIONALES

Y el título profesional de

INTERNACIONALISTA

GUATEMALA, JUNIO DE 2018

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

RECTOR MAGNÍFICO
Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

SECRETARIO GENERAL
Dr. Carlos Enrique Camey Rodas

CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

Director:	Dr.	Marcio Palacio Aragón
Vocal I:	Lic.	Henry Dennis Mira Sandoval
Vocal II:	Licda.	Carmen Oliva Álvarez Bobadilla
Vocal III:	Licda.	Meylin Valeria Montúfar Esquiná
Vocal IV:	Br.	Karla María Morales Divas
Vocal V:	Br.	Rodolfo Ernesto García Hidalgo
SECRETARIO:	Br.	Rodolfo Torres Martínez

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN GENERAL DE CONOCIMIENTOS

COORDINADORA:	Lic.	Edgar Roberto Jiménez Ayala
EXAMINADOR:	Licda.	Mayra del Rosario Villatoro del Valle
EXAMINADOR:	Lic.	Rubén Corado Cartagena
EXAMINADOR:	Licda.	Ruth Teresa Jácome Pinto de Alfaro
EXAMINADOR:	Licda.	Carmen Olivia Álvarez Bobadilla

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN DE DEFENSA DE TESIS

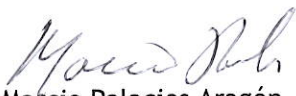
DIRECTOR:	Dr.	Marcio Palacios Aragón
SECRETARIO:	Lic.	Rodolfo Torres Martínez
COORDINADOR	Lic.	Rubén Corado Cartagena
EXAMINADOR	Dr.	César Augusto Agreda Godínez
EXAMINADOR	Licda.	Kayra Corina Garrido

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho.....

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión de la Tesis titulada: “CONSECUENCIAS EN GUATEMALA DEBIDO A LOS ÍNDICES DE VIOLENCIA E INSEGURIDAD PARA LA ATRACCIÓN DEL TURISMO INTERNACIONAL. (2014-2015)”, presentada por el (la) estudiante **ESTELA ELVIRA QUINILLA ZACARÍAS** Carnet No. **199918400**.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política




Se envía el expediente
c.c.: Archivo
10/javt

ACTA DE DEFENSA DE TESIS

En la ciudad de Guatemala, el día veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho, se efectuó el proceso de verificar la incorporación de observaciones hechas por el Tribunal Examinador, conformado por: Dr. César Augusto Agreda Godínez, Licda. Kayra Corina Garrido y el Lic. Rubén Corado Cartagena, Administrador de Defensoría de Tesis y Exámenes Privados de la Carrera de Relaciones Internacionales, el trabajo de tesis: **“CONSECUENCIAS EN GUATEMALA DEBIDO A LOS ÍNDICES DE VIOLENCIA E INSEGURIDAD PARA LA ATRACCIÓN DEL TURISMO INTERNACIONAL. (2014-2015)”**. Presentado por el (la) estudiante **ESTELA ELVIRA QUINILLA ZACARÍAS** Carnet No. **199918400**, razón por la que se da por **APROBADO** para que continúe con su trámite.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Lic. Rubén Corado Cartagena
Administrador de Defensoría de Tesis y
Exámenes Privados

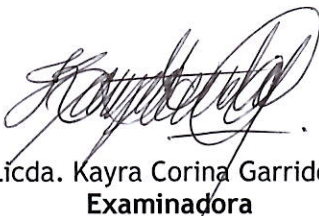


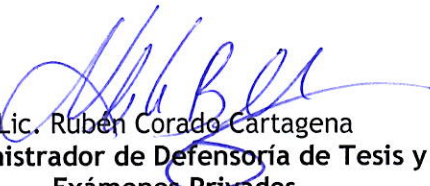
c.c.: Archivo
9/ javt

ACTA DE DEFENSA DE TESIS

En la ciudad de Guatemala, el día veintiséis de abril de dos mil dieciocho, se realizó la defensa de tesis presentada por el (la) **ESTELA ELVIRA QUINILLA ZACARÍAS** Carnet No. **199918400**, para optar al grado de Licenciado (a) en **RELACIONES INTERNACIONALES** titulada: **“CONSECUENCIAS EN GUATEMALA DEBIDO A LOS ÍNDICES DE VIOLENCIA E INSEGURIDAD PARA LA ATRACCIÓN DEL TURISMO INTERNACIONAL. (2014-2015)”** ante el Tribunal Examinador integrado por: Dr. César Augusto Agreda Godínez, Licda. Kayra Corina Garrido y el Lic. Rubén Corado Cartagena, Administrador de Defensoría de Tesis y Exámenes Privados de la Carrera de Relaciones Internacionales. Los infrascritos miembros del Tribunal Examinador desarrollaron dicha evaluación y consideraron que para su aprobación deben incorporarse algunas correcciones a la misma.


Dr. César Augusto Agreda Godínez
Examinador


Licda. Kayra Corina Garrido
Examinadora


Lic. Rubén Corado Cartagena
Administrador de Defensoría de Tesis y
Exámenes Privados



c.c.: Archivo
8b /javn



Guatemala,
Marzo 14, 2018

Doctor
Marcio Palacios Aragon
Director de la Escuela de Ciencia Política
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su Despacho


Estimado Doctor Palacios:

Por este medio manifiesto a usted que he realizado la asesoría de tesis de la señorita **ESTELA ELVIRA QUINILLA ZACARIAS**, con número de Carné **199918400**, sobre el trabajo de Tesis denominado: **“Consecuencias en Guatemala debido a los Índices de violencia e inseguridad para la atracción del Turismo Internacional (2014-2015)”**.

Realizado el asesoramiento del contenido y los resultados del trabajo de campo que fue elaborado previamente por la ponente, éstos se adaptaron a los requerimientos metodológicos y académicos reglamentados; asimismo, dicha investigación contiene aportes de suma importancia para el campo de las Relaciones Internacionales.

Agradeciendo su atención a la presente y por lo expuesto doy mi **DICTAMEN FAVORABLE** para que pueda continuar con los trámites de rigor, previo a conferírsele el título de Internacionalista en el grado de Licenciatura.

Atentamente,


Licda. Beatriz Eugenia Bolaños Sagastume
Asesora de Tesis
Colegiado Activo No. 1054

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, doce de abril de dos mil dieciocho.-----

ASUNTO: El (la) estudiante, **ESTELA ELVIRA QUINILLA ZACARÍAS** Carnet No. **199918400** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del (la) Licda. Beatriz Eugenia Bolaños Sagastume en su calidad de Asesor (a), pase al Coordinador (a) de la Carrera de Relaciones Internacionales para que proceda a conformar el Tribunal Examinador que escuchará y evaluará la defensa de tesis, según Artículo Setenta (70) del Normativo de Evaluación y Promoción de Estudiantes de la Escuela de Ciencia Política.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
7/javt


ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veintiséis de agosto de dos mil dieciséis -----

ASUNTO: El (la) estudiante **ESTELA ELVIRA QUINILLA ZACARÍAS** Carnet No. **199918400** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del (de la) Coordinador (a) de Carrera correspondiente, pase al Asesor (a) de Tesis, Licda. Beatriz Eugenia Bolaños Sagastume, que brinde la asesoría correspondiente y emita dictamen.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
6/javt

Guatemala,
26 de agosto de 2016

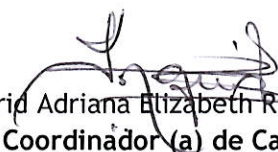
Doctor
Marcio Palacios Aragón
Director
Escuela de Ciencia Política
Presente

Respetable Doctor Palacios:

Me permito informarle que tuve a la vista el diseño de tesis titulado: **“CONSECUENCIAS EN GUATEMALA DEBIDO A LOS ÍNDICES DE VIOLENCIA E INSEGURIDAD PARA LA ATRACCIÓN DEL TURISMO INTERNACIONAL. (2014-2015)”** Presentado por el (la) estudiante **ESTELA ELVIRA QUINILLA ZACARÍAS** Carnet No. **199918400** puede autorizarse como Asesor al (la) Licda. Beatriz Eugenia Bolaños Sagastume.

Cordialmente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licda. Ingrid Adriana Elizabeth Rivera Barillas
Coordinador (a) de Carrera



Se envía expediente
c.c.: Archivo
5/javt

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veintiséis de agosto de dos mil dieciséis -----

ASUNTO: El (la) estudiante **ESTELA ELVIRA QUINILLA ZACARÍAS** Carnet No. **199918400** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose emitido el dictamen correspondiente por parte del (de la) Coordinador (a) del Área de Metodología, pase al (la) Coordinador (a) de Carrera correspondiente, para que emita visto bueno sobre la propuesta de Asesor.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
4/ javt

Guatemala,
26 de agosto de 2016


Doctor
Marcio Palacios Aragón
Director
Escuela de Ciencia Política
Presente

Respetable Doctor Palacios:

Me permito informarle que tuve a la vista el diseño de tesis titulado: **“CONSECUENCIAS EN GUATEMALA DEBIDO A LOS ÍNDICES DE VIOLENCIA E INSEGURIDAD PARA LA ATRACCIÓN DEL TURISMO INTERNACIONAL. (2014-2015)”** Presentado por el (la) estudiante **ESTELA ELVIRA QUINILLA ZACARÍAS** Carnet No. **199918400**, quien realizó las correcciones solicitadas y por lo tanto, mi dictamen es favorable para que se apruebe dicho diseño y se proceda a realizar la investigación.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Lic. Rubén Corado Cartagena
Coordinador del Área de Metodología



Se envía el expediente
c.c.: Archivo
3/javt

ESCUELA DE CIENCIA POLITICA DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: Guatemala, veintiséis de agosto de dos mil dieciséis.-----

ASUNTO: El (la) estudiante **ESTELA ELVIRA QUINILLA ZACARÍAS** Carnet No. **199918400** continúa trámite para la realización de su Tesis.

Habiéndose aceptado el tema de tesis propuesto, por parte del (de la) Coordinador (a) de Carrera pase al (a la) Coordinador (a) del Área de Metodología, para que se sirva emitir dictamen correspondiente sobre el diseño de tesis.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Dr. Marcio Palacios Aragón
Director Escuela de Ciencia Política



Se envía expediente
c.c.: Archivo
2/javt

Guatemala,
26 de agosto de 2016

Doctor
Marcio Palacios Aragón
Director
Escuela de Ciencia Política
Presente

Respetable Doctor Palacios:

Me permito informarle que el tema de tesis: **“CONSECUENCIAS EN GUATEMALA DEBIDO A LOS ÍNDICES DE VIOLENCIA E INSEGURIDAD PARA LA ATRACCIÓN DEL TURISMO INTERNACIONAL. (2014-2015)”** Presentado por el (la) estudiante **ESTELA ELVIRA QUINILLA ZACARÍAS** Carnet No. **199918400** puede autorizarse, dado que el mismo cumple con las exigencias mínimas de los contenidos de la carrera.

Cordialmente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licda. Ingrid Adriana Elizabeth Rivera Barillas
Coordinador (a) de Carrera



c.c.: Archivo
1/jvt

DEDICATORIA

A DIOS

Por permitirme culminar la carrera
Universitaria

A MIS PADRES

Jesús Zacarías y Nicolas Quinilla

A MI FAMILIA

A mi esposo Esteban y mis tres grandes amores;
Diego, Luis y Paola, a quienes recuerdo que todo
en esta vida es posible mientras exista voluntad de
hacerlo

A MI ALMA MATER

Tricentenaria Universidad d San Carlos de
Guatemala

A LA ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA

A las autoridades, personal administrativo y
excelentes catedráticos quienes muestran su
valioso conocimiento, experiencias y ética
profesional .

Índice

Índice de tablas	IV
Índice de gráficas	V
Introducción	i
CAPÍTULO I	1
1.1. Abordaje Metodológico y Abordaje Teórico	1
1.1 Abordaje Metodológico	1
1.1.1. Justificación	1
1.1.2. Planteamiento del Problema	1
1.1.3. Las Preguntas generadoras	3
1.1.4. Objetivos	3
1.1.5. Delimitación de la investigación	4
1.1.5.1. Unidad de Análisis	4
1.1.5.2. Delimitación temporal	6
1.1.5.3. Delimitación geográfica	6
1.1.6. Tipo de Investigación	6
1.1.7. Métodos, técnicas e instrumentos utilizados	7
1.1.7.1. Método	7
1.1.7.2. Técnicas	7
1.1.7.3. Instrumentos	9
1.2. Abordaje Teórico	10
1.2.1. Concepto de Turismo	10
1.2.2. Teoría Estructuralista	11
1.2.2.1. Principios Básicos del Estructuralismo	12
1.2.2.2. Conflicto y violencia dentro del estructuralismo	14
1.2.2.3. Paz y Seguridad dentro del estructuralismo	14
1.3. Estado del Arte	15

CAPÍTULO II _____	18
2. Instituciones internacionales y nacionales que regulan el turismo. _____	18
2.1. Definición de Turismo _____	18
2.2 Organización Mundial de Turismo OMT _____	19
2.3 Turismo a nivel internacional _____	21
2.3.1. Ingresos por turismo internacional por regiones _____	23
2.4. Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT _____	26
2.5. Turismo en Guatemala _____	27
2.5.1 Turismo receptivo en Guatemala _____	29
2.5.2. Turismo Emisor en Guatemala _____	31
2.5.3. Estrategias del INGUAT para la atracción del turismo nacional e internacional__	32
2.5.1.1 Creación del Departamento de Asistencia Turística, dentro de su Programa de Asistencia al Turista PROATUR _____	32
2.5.1.2 Estrategia Preventiva: _____	32
2.5.1.3 Estrategia Operativa: _____	33
2.5.1.4 Estrategia de comunicación: _____	34
2.5.1.5. División de Seguridad Turística DISETUR _____	35
2.5.1.6 Convenio de cooperación entre el Ministerio Público y el Instituto Guatemalteco de Turismo, para la atención, protección y persecución penal de los delitos cometidos contra turistas extranjeros. _____	36
CAPÍTULO III _____	38
3. Violencia e inseguridad en Guatemala y su incidencia en el turismo _____	38
3.1. Índices generales de Violencia e Inseguridad en Guatemala _____	38
3.2. Índice de violencia por departamentos _____	42
3.3. Violencia e inseguridad contra turistas internacionales _____	47
3.3.1. Percepción de turistas _____	47
3.3.2. Casos de delitos cometidos por turistas _____	53
3.4. Consecuencias por los índices de violencia e inseguridad _____	54

3.4.1. Travel Advisory	55
3.5. Otros problemas que afectan al turismo	56
CAPÍTULO IV	58
4. Análisis de las consecuencias en Guatemala debido a los índices de violencia e inseguridad para la atracción de turismo	58
4.1. Consecuencias económicas	58
4.2. Consecuencias Sociales	62
Conclusiones	64
Bibliografía	66
Anexos	70
Anexo “A”	70

Índice de tablas

Tabla 1	Sujetos de Investigación	6
Tabla 2	Lista mundial de los países que más gasta y ganan por concepto de turismo.	44
Tabla 3	Turismo receptivo de Guatemala	48
Tabla 4	Turismo emisor de Guatemala	50
Tabla 5	Índice de Criminalidad a nivel nacional por departamentos.	63
Tabla 6	Índice de Criminalidad a nivel nacional por departamentos.	65
Tabla 7	Nacionalidades de los turistas internacionales encuestados	84
Tabla 8	Ingreso de divisas por diversas comparado con los principales productos de exportación 2014 (enero – noviembre). Datos en millones de dólares	91
Tabla 9	Ingreso de divisas por diversas comparado con los principales productos de exportación 2015 (enero – julio). Datos en millones de dólares	92

Índice de gráficas

Gráfica 1	Turismo internacional por región.	46
Gráfica 2	Muertes violentas a nivel nacional.	58
Gráfica 3	Heridos en hechos violentos a nivel nacional.	59
Gráfica 4	Personas secuestradas a nivel nacional.	60
Gráfica 5	Denuncias por delitos sexuales a nivel nacional (violación).	61
Gráfica 6	Tendencia de viajeros frecuentes a Guatemala	85
Gráfica 7	Cantidad de turistas que han sido afectados por el hurto dentro de Guatemala	86
Gráfica 8	Factores que afectan la atracción del turismo en Guatemala	88
Gráfica 9	Acciones gubernamentales para la atracción del turismo	90

Introducción

Guatemala es un país con una ubicación geográfica privilegiada, que otorga la apreciación de diferentes y exóticos paisajes naturales, con una riqueza incomparable a nivel mundial; su extenso recurso natural es un atractivo turístico para visitantes provenientes de varias partes del mundo.

El mayor porcentaje de turistas internacionales que ingresan a Guatemala, corresponde a Centroamérica, en segundo lugar el turismo proveniente de América del Norte, seguido del turismo Europeo; lo que contribuye a los ingresos macroeconómicos estatales que son superiores incluso a algunas exportaciones tradicionales como café, azúcar y banano.

Determinando la importancia económica del turismo para Guatemala, la pérdida de los ingresos por este rubro sería lamentable para el país, por esta razón se deben generar acciones concretas y eficientes para brindar seguridad al turista internacional, considerando las condiciones de violencia e inseguridad que actualmente se vive en el país.

En el año 2015, la cifra de personas muertas violentamente fue de 4,778 y las personas heridas en hechos violentos fueron 5,888; esta cifra es alarmante y refleja los índices de violencia que afectan a Guatemala y que sea percibido como un país inseguro para viajar.

Una de las acciones funcionales, implementadas por el Instituto Guatemalteco de Turismo - INGUAT- en coordinación con el Ministerio de Gobernación fue la creación de la División de Seguridad Turística de la Policía Nacional Civil -DISETUR-, la cual se encarga de brindar seguridad a los turistas nacionales y extranjeros que visitan Guatemala.

Con la misma perspectiva y objetivos, en el año 2015 el Ministerio Público y el Instituto Guatemalteco de Turismo, firmaron un convenio de Cooperación, relacionado a la creación de la Fiscalía de delitos contra turistas extranjeros, la cual atiende las denuncias de delitos cometidos contra turistas dentro del territorio guatemalteco.

Las acciones tomadas por las instituciones han sido funcionales desde su creación, sin embargo, deben establecer estrategias que prevengan delitos contra turistas extranjeros principalmente. Reducir los índices de violencia ciudadana que actualmente refleja el país, ya que esto afecta de manera negativa la atracción del turismo, convirtiendo a Guatemala en un país poco agradable para visitar.

La investigación fue abordada por capítulos, la que contiene detalles del estudio de la siguiente manera:

Capítulo No. I, fue denominado *Abordaje Metodológico y Abordaje Teórico*; contiene la metodología utilizada dentro de la investigación, señalando los logros obtenidos respecto al planteamiento o mapa mental realizado dentro del Diseño de Investigación, aprobado en otro documento. Las bases teóricas y metodológicas utilizadas, sustentan la investigación realizada.

En el **Capítulo No. II** *Instituciones internacionales y nacionales que regulan el turismo*, en este desarrolla datos y conceptos del turismo nacional e internacional, así como las instituciones internacionales y nacionales que regulan el turismo, conceptos, función de las organizaciones, así como el turismo en Guatemala y sus estrategias implementadas para atracción del turismo.

Para el **Capítulo No. III**, se abordó la *Violencia e Inseguridad en Guatemala y su incidencia en el turismo* contiene análisis por medio de gráficas que relacionan el ingreso económico que obtiene Guatemala en concepto de turismo siendo de vital importancia del sector turismo dentro de la economía nacional pero que también en muchas ocasiones se ven afectados por los índices de violencia e inseguridad del país.

Capítulo No. IV, se describe como la *violencia e inseguridad en Guatemala y su incidencia en el turismo* el que contiene los índices de violencia generados durante los años en que se tomaron como base para realizar la investigación.

Asimismo, se incluyen las conclusiones y bibliografía consultada para la sustentación de información para la presentación del informe final.

CAPÍTULO I

1.1. Abordaje Metodológico y Abordaje Teórico

1.1 Abordaje Metodológico

1.1.1. Justificación

El turismo es una fuente económica importante para los ingresos nacionales de Guatemala, para dimensionar su importancia, se puede argumentar que, el valor percibido por este rubro supera el valor de la exportación de café, azúcar y banano, economía importante para el país.

Guatemala cuenta con gran diversidad cultural y natural lo que le permite ofrecer al turista internacional variedad de lugares placenteros y permite la generación de empleo e ingreso por divisas dentro del sector turismo.

La violencia e inseguridad que se aqueja en el país, es reflejada en índices muy altos, lo que genera una imagen inapropiada a nivel internacional. Las repercusiones que pueden darse como consecuencia son trascendentales; a nivel económico, podría significar el dejar de percibir ingresos por el rubro turismo, a nivel político y social, genera incertidumbre a nivel internacional.

Siendo el sector turista, importante dentro del ingreso económico nacional y debido a los índices de inseguridad que afecta al turista nacional y extranjero, la presente investigación, se realiza para conocer las estrategias que implementa el Estado para prevenir, y disminuir los índices delincuenciales a los turistas.

1.1.2. Planteamiento del Problema

El turismo es una fuente de ganancia para Guatemala, es un sector que genera mayor ingreso económico al país en comparación de algunos productos de exportación. Por lo que al igual que las divisas, se considera una fuente de ingreso importante dentro de la economía guatemalteca.

Según fuente del Banco de Guatemala BANGUAT, cada año el sector turismo también incrementa sus ingresos económicos en Guatemala. Es evidente que macroeconómicamente representa un rubro importante para Guatemala. Por esta razón, la promoción del turismo, debe ser prioritaria para el Estado de Guatemala, así como crear acciones preventivas que permitan asegurar la integridad humana de los turistas nacionales e internacionales.

Tomando en cuenta que Guatemala fue calificada como uno de los países más inseguros a nivel internacional; esto afecta fuertemente la atracción del turismo y ha captado la atención del Estado, es por ello que en el año 2015 se instauró en el Ministerio Público la Fiscalía de delitos contra turistas.

En entrevista realizada al licenciado César Maldonado, fiscal de delitos contra turistas extranjeros, por Rosa María Bolaños, para Prensa Libre, el fiscal expresó que: “Las estafas, robos, engaños, violaciones y asaltos son algunos de los delitos que se encuentran bajo investigación en la fiscalía contra turistas”.

Bolaños (2016) En la misma entrevista, el fiscal refirió que:

Se han regionalizado los problemas ya que son diferentes en cada lugar del país. En Petén, por ejemplo, se da mucho la estafa hacia turistas en cuanto a ventas de tours, o ingreso a hoteles para robar pertenencias. En la ruta a El Salvador ocurre más la incidencia de asaltos y en Antigua Guatemala prevalece el robo, y en alguna ocasión violación hacia turistas. Y en Panajachel, principalmente han sido robos. (Párr.5)

“El delincuente sabe que es más productivo robarle a un turista los dólares y los multiplica por siete, que robarle a un turista nacional que lleva quetzales” comento Maldonado, Fiscal del Ministerio Público.

La Dirección de Seguridad al Turista –DISETUR– del Ministerio de Gobernación, en colaboración con el Ministerio Público, desarrollaron un Programa de prevención y acción que por medio del trabajo conjunto permita disminuir los índices de incidentes contra turistas. Esto permitió detectar la incidencia criminal de algunos sectores, y contribuyó a tomar acciones que favorezcan al sector turista, lo cual incluye las caravanas seguras para acompañar a los visitantes.

El rubro turístico genera ingresos en la capital y el interior del país; ingresos que son sustento económico de familias pequeñas independientemente, y de pequeñas y medianas empresas.

Es por lo anterior que se plantea la problemática respecto al ingreso que representa el sector turismo para Guatemala y el probable decremento de este como consecuencia de los índices de inseguridad y violencia.

Analizar las consecuencias negativas de estos índices como factor influyente en la atracción de turismo internacional y la probabilidad que este decremento pueda ser causa de una desestabilización económica del país, ya que los ingresos por turismo son parte de la macroeconomía de Guatemala. La problemática de la investigación fue definida de la siguiente manera:

1.1.3. Las Preguntas generadoras

¿Cuáles son las consecuencias económicas que representan para el país, debido a la inseguridad hacia el sector turista?

¿Cuáles son las consecuencias sociales para el Estado de Guatemala en relación a la inseguridad hacia el sector turista?

¿Cuáles son las políticas, programas y acciones que el Estado de Guatemala ha implementado para fortalecer la seguridad en el turismo internacional?

1.1.4. Objetivos

Objetivo General

Analizar el impacto, la eficiencia y funcionalidad de las acciones que ha realizado el Estado de Guatemala, a través de las instituciones encargadas de brindar seguridad al turista nacional e internacional.

Objetivos Específicos

- ❖ Identificar las estrategias que se han implementado para el resguardo físico y material de los turistas internacionales.
- ❖ Analizar el papel que juega el Instituto Nacional de Turismo (INGUAT) para el fomento del turismo dentro del territorio guatemalteco.
- ❖ Conocer los programas de seguridad que el Estado de Guatemala ha establecido para guardar la seguridad de los turistas nacionales e internacionales.

1.1.5. Delimitación de la investigación

1.1.5.1. Unidad de Análisis

La investigación tuvo por objetivo principal analizar el impacto, eficiencia y funcionalidad de las políticas ejercidas por autoridades guatemaltecas, respecto a la implementación de medidas preventivas y de saneamiento que coadyuvan a disminuir los índices de violencia e inseguridad en el turismo internacional que visita Guatemala.

Por ello era necesario indagar dos perspectivas; la gubernamental, que represente la perspectiva guatemalteca según datos y opinión de expertos, así como el punto de vista del turismo internacional que visita Guatemala. Indagar la opinión de ambas partes mediante instrumentos de investigación, que proporcionó los datos que permitieron realizar el análisis de datos.

Dichas perspectivas conformaron la unidad de análisis, las cuales fueron recolectadas mediante los instrumentos de guía de entrevistas y cuestionario de encuestas. Para obtener datos gubernamentales que permitieran responder las preguntas generadoras, se determinó entrevistar a las autoridades del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, debido a que tal y como lo indica en su visión es el “ente rector y facilitador que promueve el desarrollo turístico sostenible de Guatemala, a nivel nacional e internacional por medio de la coordinación entre los sectores público, privado y la sociedad civil”.

Dentro de la investigación documental, se descubrió que derivado de la cantidad de incidentes contra turistas, se creó la Fiscalía de delitos contra turistas extranjeros y la

División de Seguridad Turística de la Policía Nacional Civil -DISETUR-, por lo cual se sumaron a la unidad de análisis, quedando de la siguiente manera:

- Programa de Asistencia al Turista –PROATUR– del INGUAT
- División de Seguridad Turística de la Policía Nacional Civil -DISETUR- del INGUAT
- Ministerio Público -MP-, Fiscalía de delitos contra turistas extranjeros

El análisis que se realizó, evaluó la implementación de algunas políticas por parte de las entidades estatales y con ello contribuir a la atracción del turista internacional; se recabó información nacional relacionada con las acciones positivas que contribuyeron en combatir la delincuencia ciudadana; y el análisis de los resultados de las acciones tomadas respecto a si satisfacían la perspectiva deseada para la atracción del turismo internacional en Guatemala.

Para recabar la información de los turistas internacionales en Guatemala, se abordaron treinta de ellos en dos de los principales lugares turísticos, ellos formaron la otra parte de la unidad de análisis.

Tabla 1
Sujetos de Investigación

Nacionalidad turistas encuestados en la Ciudad Colonial de La Antigua Guatemala		Nacionalidad turistas encuestados en las playas de Monterrico	
Estados Unidos	9	Estados Unidos	7
Venezuela	3	Canadá	3
El Salvador	2	Alemania	2
Colombia	1	Honduras	1
		Italia	1
		México	1
Total de encuestados	15	Total de encuestados	15

Fuente: Elaboración propia con base en la boleta de recolección de datos.

La unidad de análisis fueron nueve (9) hombres y seis (6) mujeres quienes fueron entrevistados en la Ciudad Colonial de La Antigua Guatemala y los ocho (8) hombres y

siete (7) mujeres que fueron encuestados en la aldea de Monterrico. Representando un total de diecisiete (17) hombres y trece (13) mujeres que fueron encuestados en ambos lugares.

Quiénes otorgaron las respuestas necesarias para los cuestionarios de encuestas, que además fueron analizadas en el último capítulo de la presente investigación.

1.1.5.2. Delimitación temporal

Los datos cualitativos recolectados por medio de la guía de entrevista fueron delimitados a los años 2014 y 2015, derivado que la investigación fue realizada en el año 2016, tomando en cuenta que la Fiscalía de delitos contra turistas extranjeros fue creada en el año 2015, entidad que proporciona datos exactos sobre cantidad de procesos abiertos, fenecidos, sentencias y demás actuaciones legales en defensa de los incidentes contra turistas.

Por lo cual se delimitó a los años 2014 y 2015 solicitando a las autoridades de las tres entidades, proporcionar datos contenidos dentro de este periodo. Asimismo, la información recabada que no pertenecía al período delimitado fue analizada de la misma manera.

1.1.5.3. Delimitación geográfica

Los datos cuantitativos fueron recabados mediante cuestionario de encuestas dirigidas a turistas extranjeros que visitaban Guatemala en los dos lugares siguientes:

- Ciudad Colonial de Antigua Guatemala (parque central y sus alrededores aproximadamente 3 cuadras hacia el norte, sur, este y oeste; tomando como punto central de referencia)
- Playas de Monterrico

Para lo cual se requirió la compañía de un traductor inglés español, quién acompañó para abordar a los turistas extranjeros y poder requerir la información deseada.

1.1.6. Tipo de Investigación

La metodología a utilizar es mixta debido a que “El enfoque mixto puede utilizar los dos enfoques -cuantitativo y cualitativo- para responder distintas preguntas de investigación de

un planteamiento del problema” (Baptista, Fernández & Hernández, 2006:755). La investigación incluyó datos cualitativos y cuantitativos, que permitieron obtener la información necesaria para elaborar el análisis.

El método cuantitativo fue utilizado para la información obtenida de los sujetos de investigación que formaron la unidad de análisis, cuyos datos permitieron cuantificar de manera objetiva y sistematizada los resultados obtenidos.

El método cualitativo según Ruiz (1999) se caracteriza por la descripción detallada de las situaciones, que son observables, pero también comprobable a través de la experiencia y juicio de los actores sociales. Después de una gama de documentos recolectados, se realizó una clasificación, para que la información documental analizada y recolectada fuera la necesaria, previo a entrevistas realizadas a expertos. Estos métodos, en conjunto llevaron a responder las preguntas generadoras planteadas dentro de la investigación.

1.1.7. Métodos, técnicas e instrumentos utilizados

1.1.7.1. Método

El método utilizado fue Lógico deductivo. Según Métodos y técnicas de investigación (2000 – 2017) define el método lógico deductivo de la siguiente manera:

- a) Mediante ella se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios. El papel de la deducción en la investigación es doble.
- b) Primero consiste en encontrar principios desconocidos, a partir de los conocidos. Una ley o principio puede reducirse a otra más general que la incluya. Si un cuerpo cae decimos que pesa porque es un caso particular de la gravitación.
- c) También sirve para descubrir consecuencias desconocidas, de principios conocidos. (Párr. 9-11).

1.1.7.2. Técnicas

Las técnicas utilizadas dentro de la investigación, fueron los instrumentos de la encuesta, entrevista, así como el análisis de contenido.

- **Entrevista:** Investigación de campo, recolección de información primaria.

Por medio de la entrevista se obtuvieron los datos fidedignos con expertos, fueron estructuradas y enviadas vía correo electrónico, a solicitud de autoridades de las entidades entrevistadas. El proceso para obtener la información requerida fue un poco tardío en comparación debido a que llevó aproximadamente dos (2) meses de espera. Sin embargo, fue una valiosa información donde se obtuvieron los datos necesarios.

- **Encuesta:** Investigación de campo, recolección de información primaria.

Por medio de las encuestas se obtuvieron los datos fidedignos de turistas.

Las encuestas fueron realizadas a los turistas, para lo cual se necesitó de la contratación de una persona cuya profesión es guía turista, quién realizó la traducción pertinente y en ocasiones entabló conversación con los turistas para obtener información adicional.

Cabe destacar que fue un proceso difícil por la desconfianza y precaución de los turistas, el único documento que se tenía para presentación era el carnet universitario y a pesar de dar una explicación sobre los objetivos y fines de la encuesta, se dificultó obtener la información. Incluso, una persona preguntó si se tenía el permiso de la Embajada pertinente para encuestarlos, debido a que existe duda tanto en los turistas como en los pobladores. Por esta razón en la playa de Monterrico se solicitó la ayuda de la Escuela de Español local.

- **Análisis de Contenido** Investigación Documental, recolección de información secundaria

El análisis de contenido fue la fuente secundaria de información, que permitió tener conocimiento preliminar del tema, con anterioridad a realizar las entrevistas. Sin embargo, la fuente primaria de esta investigación fueron los datos obtenidos de expertos.

1.1.7.3. Instrumentos

Derivado de la naturaleza de la investigación, los instrumentos que se utilizaron fueron las guías de entrevistas estructuradas enviadas mediante correo electrónico, realizadas a personal de Instituciones que proporcionaron datos certeros y verídicos sobre el tema.

Dentro del diseño de la presente investigación se tenía contemplado entrevistar a las autoridades del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, quienes direccionaron el instrumento al PROATUR del -INGUAT-, por tener los datos requeridos, este mismo departamento se encargó de responder la entrevista dirigida a la DISETUR por tener relación directa con la entidad.

Entrevista realizada al Agente Fiscal del Ministerio Público, licenciado Carlos Maldonado a través de la Fiscalía de Delitos contra turistas extranjeros, mediante correo electrónico porque fue el mecanismo solicitado por el fiscal, para brindar facilidad debido a la agenda laboral que maneja.

Encuestas efectuadas a turistas originarios de diferentes países, en total fueron realizadas treinta encuestas; quince fueron llevadas a cabo en la ciudad colonial de Antigua Guatemala y quince en las playas de Monterrico. Estas encuestas no fueron contempladas dentro del diseño de investigación; sin embargo, en el transcurso de la misma fue necesaria la implementación de las mismas.

En estos casos, fue aún más necesario el trabajo del traductor inglés español, quien realizó las preguntas y otorgó las respuestas a los turistas, porque era necesario llenar el formulario que contenía la información.

Se proyectó realizar un mínimo de quince (15) entrevistas en cada lugar, debido a que la dinámica fue complicada por abordar a turistas únicamente con carnet universitario, obtener la información se convirtió en un proceso difícil para realizar, en ambos lugares se requirió el apoyo de escuelas de español, que ayudaron a obtener los datos mínimos proyectados quince (15) encuestas por lugar.

1.2. Abordaje Teórico

El Marco Teórico es definido por diferentes autores en varios aspectos Santallana (2003) citado por Balliache (2009:2) “Está constituido por un conjunto de teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes que se consideran válidos para el encuadre correcto de la investigación que se quiere realizar”

También conocido como Marco de Referencia Munch (2003) citado por Balliache (2009:2) “... es la exposición y análisis de la teoría o grupo de teorías que sirven como fundamento para los antecedentes e interpretar los resultados”.

Por lo anterior y con las definiciones otorgadas anteriormente se elabora a continuación el marco teórico, iniciando en materia conceptual.

1.2.1. Concepto de Turismo

Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas. (Escuela Universal de Turismo de Murcia, p. 3.

La Organización Mundial de Turismo -OMT- realiza una clasificación de las motivaciones turísticas, siendo éstas:

- A. Motivos personales:
 - Vacaciones, recreo y ocio
 - Visitas a familiares o amigos
 - Educación y formación
 - Salud y atención médica
 - Religión y peregrinaciones
 - Compras
 - Tránsito
 - Otros motivos
- B. Negocios y motivos profesionales.

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, distingue clases de turismo, para definir cuál es el sentido o el objeto del viaje y la modalidad que éste represente, dentro de estas clases se encuentran:

Según el sentido se puede enunciar

- a) Turismo emisor: es el que realizan los residentes de un país cuando salen fuera de él (outbound).
- b) Turismo receptor: es el que realizan los no residentes en un país cuando llegan a él (inbound, incoming).
- c) Turismo interno: es el que realizan los residente de un país cuando viajan dentro del mismo (domestic)

Estos tres tipos pueden combinarse entre sí y otorgan tres tipos más: la suma de turismo emisor más el turismo receptor constituye el turismo internacional. La suma del turismo emisor y el interno nos da el nacional. Y la suma de turismo receptor e interno nos da el turismo interior, denominado comúnmente en inglés internal.

Otras clasificaciones:

- a) Por la actitud del viajero: turismo activo o pasivo.
- b) Por el tiempo empleado para el desplazamiento o la estancia: turismo de estancias o residencial y turismo itinerante.
- c) Por la renta del viajero: de élite; de masas, y social.
- d) Por el motivo: religioso, sol y playa, negocios, entre otros.

Los índices de violencia e inseguridad en Guatemala y las consecuencias en el turismo, fue el abordaje de la presente investigación, analizando conceptualmente los temas contenidos.

1.2.2. Teoría Estructuralista

La teoría utilizada fue el estructuralismo, debido que dicha teoría rechaza el concepto que el ser humano es libre de tomar sus propias decisiones, y presupone que el comportamiento humano está determinado por varias estructuras.

En este sentido, se presupone que el turista determina su elección de viajar por decisión propia (exceptuándose viajes de negocios o los que inclinen preferencia por un factor ajeno), sin embargo, como bien indica la teoría; el comportamiento humano está determinado por varias estructuras, por lo que se puede denotar que la decisión, es persuadida por factores externos ajenos a la percepción del turista.

Bajo este análisis, la violencia y la inseguridad afectan e inciden directamente en el comportamiento humano, determinando decisiones en el turismo extranjero que recibe Guatemala; así como la percepción del país y analizar si es un lugar para visitar y realizar la actividad de turismo.

1.2.2.1. Principios Básicos del Estructuralismo

Según Iturre (2008:53) los principios básicos del estructuralismo son:

- a) La naturaleza de las Relaciones Internacionales está determinada por la estructura de la economía capitalista mundial/sistema capitalista mundial.**

Dentro del inciso anterior, existen normas internacionales como la Organización Mundial de Turismo -OMT- la cual, es un organismo de la Organización de las Naciones Unidas -ONU-, encargada de fijar parámetros respecto al turismo internacional.

Este factor hace que el turismo esté regido por una Organización, y sus sugerencias, documentos y dictámenes son completamente válidos y consultados a nivel internacional; esto fija estándares y parámetros mundialmente aceptables y con los que se debe de cumplir.

- b) La política internacional está moldeada o incluso determinada por factores económicos.**

Respecto a turismo, es un factor importante que la situación económica, la inseguridad y la violencia, sean favorables para generar la atracción a nivel internacional.

Derivado que el ser humano, no quiere visitar países en guerra, inseguros o con problemas económicos que puedan llegar a poner en riesgo su humanidad e integridad y bienes.

- c) **El Estado refleja más bien los intereses de las clases dominantes y no un genuino “interés nacional”.**

Generalmente, el turismo representa un interés macroeconómico. Es por esta razón que, desde años atrás el Estado plantea programas y acciones conjuntas con otras instituciones estatales como el Ministerio Público -MP-, para erradicar los incidentes contra turistas extranjeros en territorio guatemalteco y poder brindarles una estadía grata, con deseos de volver a visitar el país y generar la comunicación hacia otros turistas para que a futuro también lo hagan.

Los ingresos que genera el turismo en Guatemala son para familias guatemaltecas; sin embargo, en su mayoría este sector es rentable para grandes y medianas empresas.

- d) **El capitalismo está caracterizado por contradicciones internas y sujeto a crisis periódicas.**

Según estadísticas de violencia e inseguridad, obtenidas dentro de la investigación, Guatemala sufre de crisis internas, que son reflejadas en los índices de muertes violentas y personas heridas que anualmente son atacadas en territorio guatemalteco. Estos indicadores son una mala imagen a nivel internacional, aunque presentan mejoras en los últimos tres años, estas cifras aún siguen siendo alarmantes.

El estructuralismo tiene sus orígenes en las teorías de K. Marx, V. Lenin y L. Althusser, conteniendo sus grandes temas dentro de la teoría estructuralista: El Estado y el poder, Instituciones y orden mundial, desigualdad y justicia, conflicto y violencia, paz y seguridad, identidad y comunidad.

Dentro de estos grandes temas está el conflicto y la violencia, así como la paz y la seguridad, factores que son la base en la problemática desarrollada dentro del presente estudio.

1.2.2.2. Conflicto y violencia dentro del estructuralismo

La teoría estructuralista contempla al conflicto y la violencia, como uno de sus grandes temas, definiendo dos tipos de conflicto: Conflicto entre diferentes sectores del capital y el conflicto entre clases sociales.

La violencia por su parte dentro de esta teoría puede ser por dos razones, la primera: Un vínculo entre capitalismo y conflicto en términos de lucha imperialista. Y la segunda: visión de la violencia como algo indirecto o estructural (Iturre, Juliana, 2008:67).

Dentro de esta teoría, la violencia está íntimamente ligada al conflicto y es una parte estructural. Cabe destacar en la presente investigación el abordaje de la violencia e inseguridad y, como este factor afecta e impacta al turismo y los datos estadísticos acerca del daño colateral que tiene la violencia e inseguridad en el país.

1.2.2.3. Paz y Seguridad dentro del estructuralismo

(Iturre 2008) Dentro del estructuralismo, la violencia estructural está íntimamente ligada a la paz. La organización económica crea tensiones y contradicciones, las que a menudo acaban en un conflicto directo, de esta forma la inseguridad es inherente a varios sectores de la población, de esta forma tiene una relación directa con la búsqueda de la paz y la seguridad. (p. 68).

Las acciones que se realicen son importantes ya que está regulado en la Constitución Política de la república de Guatemala, precisamente en el Artículo 1 ***“Protección a la persona. El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común”*** y Artículo 2 ***“Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizar a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona”***.

En el Informe de la Situación de Derechos Humanos presentado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos CIDH, indica que “la seguridad ciudadana es aquella situación donde las personas pueden vivir libres de las amenazas generadas por la violencia y el delito” (CIDH, 2015:61).

Para brindar seguridad a la ciudadanía, se deben unir esfuerzos grandes y con varios sectores para combatir este mal, sin embargo, se sabe que es un camino largo y difícil de recorrer, tomando en cuenta que en Guatemala “la situación de pobreza que afecta a la mayoría de los guatemaltecos, está la situación de violencia e inseguridad generalizada, la impunidad y la corrupción” (CIDH, 2015:67).

Para que Guatemala sea un país que atraiga a los turistas internacionales, debe corregir las acciones negativas y una de ellas y que es muy importante es la inseguridad ciudadana, tomando en cuenta que, según datos brindados por el Foro Económico Mundial, el país se coloca en el tema de seguridad en el puesto 135 de 141 países, lo que indica que es necesario que se tomen acciones para disminuir este mal que afecta tanto a los habitantes nacionales como a las personas que visitan el territorio por negocios, turismo, inversión, entre otros.

1.3. Estado del Arte

Según la investigación de Lemus (2006) en su trabajo denominada *Análisis estadístico descriptivo para determinar el ingreso de turistas y divisas del país, a través de los cruceros en el Puerto Quetzal*, se otorga una herramienta que puede utilizarse en el análisis de las frecuentes situaciones sociales y económicas, en las que hay que tomar decisiones y asumir riesgos ante componentes que no están bajo el control de la persona que debe decidir las decisiones.

Asimismo, dentro de la misma investigación, desarrolla las generalidades de la historia del turismo a nivel mundial, nacional y las definiciones de la herramientas a utilizar en la estadística descriptiva, así también realiza un análisis de la Sección de Estadística, del Instituto Guatemalteco de Turismo, como preámbulo para desarrollar un caso aplicando la estadística descriptiva, para el control de ingresos de turistas y divisas a Guatemala, por medio de los barcos cruceros que entran por Puerto Quetzal.

El trabajo titulado *Análisis comparativo del desarrollo ecoturístico entre Costa Rica y Guatemala, como fuerza importante para reducir la pobreza en las comunidades rurales*, realizado por Raquel Paz (2007), abarca temas sobre turismo ecológico tanto aspectos

sociales como económicos. Asimismo, analiza el turismo como política realizando un análisis comparativo entre Guatemala y Costa Rica.

En dicho estudio, el autor enfatiza la importancia del ecoturismo para reducir los índices de pobreza en el país y es precisamente este punto de la investigación que es de utilidad para el presente tema a desarrollar, debido a que otorga un análisis sobre el valor del turismo para beneficio en un país.

El trabajo de investigación de González (2010) designada *Análisis jurídico sobre la globalización del turismo y las comunidades de los pueblos indígenas de Guatemala* estudia los efectos de la globalización del turismo y las comunidades indígenas en Guatemala y la necesidad que los pueblos indígenas se conviertan en agentes activos en la industria del turismo, para tener control sobre las iniciativas turísticas, participar en las decisiones y políticas sobre turismo y así recibir beneficios económicos para su comunidad.

El propósito de la investigación, fue establecer la necesidad jurídica de proponer y elaborar mecanismos que sirva como estrategia para la protección legal de los pueblos indígenas y que las autoridades de gobierno los tomen en cuenta para que estos participen en las políticas de turismo sostenible creadas por el Estado. La importancia del estudio para la presente investigación es la base jurídica que analiza la propuesta de un trabajo conjunto entre Estado y sociedad civil para lograr una colaboración inclusiva que propicie el desarrollo sostenible en comunidades receptoras de turismo en Guatemala.

Mayra Castellanos (2012) en su investigación *Análisis de las causas que definen la falta de apoyo internacional para el desarrollo del proyecto ecoturístico en la Laguna Monja Blanca del Municipio de Palencia*, plantea como objetivo general, delimitar las causas que definieron la falta de apoyo internacional para el desarrollo del proyecto ecoturístico en la Laguna Monja Blanca del Municipio de Palencia. Al finalizar, se estableció que las causas de la falta de apoyo internacional era consecuencia de las autoridades municipales, al no prestar atención a la vocación y capacidad del uso de suelo, a pesar del estudio realizado entre la Municipalidad de Palencia y el Instituto Geográfico Nacional de Guatemala IGN en el año 1996.

Los objetivos específicos de la investigación, fue establecer los pasos que se debieron seguir para obtener apoyo internacional para llevar a cabo el proyecto ecoturístico en la Laguna Monja Blanca. Cumpliendo con los mismos al identificar los procedimientos. La importancia del estudio de Castellanos (2012) dentro de la investigación, fue el aporte que realiza respecto a la incidencia del turismo para las comunidades en Guatemala y la responsabilidad de gestionar todo lo adecuado para la generación de dicho turismo.

La investigación denominada *Proyecto de turismo como estrategia de desarrollo comunitario* de Edna Marroquín (2017) es un análisis sobre el turismo comunitario, utilizado como un medio para alcanzar el desarrollo integral en las comunidades, porque brinda las herramientas necesarias para incentivar la autogestión de las organizaciones comunitarias.

La importancia del estudio para la presente investigación es el aporte que realiza para visualizar al turismo como un medio para lograr el desarrollo sostenible en las comunidades, derivado a la capacidad de éste para lograr mejorar la calidad de vida de la población.

CAPÍTULO II

2. Instituciones internacionales y nacionales que regulan el turismo.

Debido a la importancia que tiene el ingreso generado por el turismo en el territorio Nacional, es indispensable que se proporcione la debida seguridad para resguardar la integridad humana de los turistas. Países con altos índices de inseguridad, débil infraestructura, incertidumbre política y violencia son poco atractivos para que una persona decida viajar y conocer otros destinos diferentes a los de su país. Para analizar como la inseguridad y violencia afectan al turismo, se descubren elementos que permitirán tener la concepción de turismo e inseguridad.

2.1. Definición de Turismo

Según la Organización Mundial de Turismo -OMT- (la cual será descrita más adelante, dentro de este mismo capítulo), define el turismo de la siguiente manera;

Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos.

La OMT realiza una clasificación de las motivaciones turísticas, siendo estas:

A. Motivos personales:

- Vacaciones, recreo y ocio
- Visitas a familiares o amigos
- Educación y formación Salud y atención médica
- Religión y peregrinaciones
- Compras
- Tránsito
- Otros motivos

B. Negocios y motivos profesionales.

La Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, distingue clases de turismo, para definir cuál es el sentido o el objeto del viaje y la modalidad que este represente, dentro de estas clases se encuentran:

Según el sentido se puede enunciar

- a) Turismo emisor: es el que realizan los residentes de un país cuando salen fuera de él.
- b) Turismo receptor: es el que realizan los no residentes en un país cuando llegan a él.
- c) Turismo interno: es el que realizan los residentes de un país cuando viajan dentro de él.

Estos tres tipos pueden combinarse entre sí y otorgan tres tipos más: la suma de turismo emisor más el turismo receptor constituye el turismo internacional. La suma del turismo emisor y el interno nos da el nacional. Y la suma de turismo receptor e interno da como resultado el turismo interior.

I. Otras clasificaciones:

- a) Por la actitud del viajero: turismo activo o pasivo
- b) Por el tiempo empleado para el desplazamiento o la estancia: turismo de estancias o residencial y turismo itinerante
- c) Por la renta del viajero: de élite; de masas, y social
- d) Por el motivo: religioso, sol y playa, negocios, etc.

2.2 Organización Mundial de Turismo OMT

Los Organismos Especializados de la Organización de la Naciones Unidas, han sido establecidos con fines particulares y son de suma importancia para cumplir con el objetivo de su creación. Sin embargo, por la naturaleza de la investigación únicamente se estudiará la Organización Mundial de Turismo -OMT- por ser el Organismo Especializado encargado del tema investigado. La UNWTO, por sus siglas en inglés (World Tourism Organization) es la que se encarga de promocionar un turismo responsable, sostenible y accesible para todos y es de carácter universal. Ésta a través de toda su normativa contribuye al

crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sociedad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector turismo.

Surge oficialmente el 24 de octubre de 1945, después de que la mayoría de los 51 Estados Miembros signatarios del documento fundacional de la Organización, la Carta de la ONU, la ratificaran.

La Organización genera conocimiento de los mercados, promueve políticas e instrumentos de turismo competitivo y sostenible, fomenta la enseñanza y la formación en materia de turismo y trabaja con el fin de hacer del turismo una herramienta eficaz para el desarrollo mediante proyectos de asistencia técnica en más de 100 países del mundo (OMT, Acerca de la OMT, párr. 4).

La Organización Mundial del Turismo es, desde el año 2003 reconocido por la ONU y desempeña un papel importante en todo lo que se refiere a la contribución del turismo a la agenda del desarrollo, el comercio y la paz. Consolidando su vínculo con el sistema de las Naciones Unidas, la Organización aspira a potenciar sus esfuerzos de coordinación con otros organismos, mientras actúa como parte del sistema.

La relación de la Organización está regulada en el Acuerdo entre las Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo, el cuál describe en el Artículo 1 el Reconocimiento y en el 2 la Coordinación y Cooperación entre ambas Organizaciones.

En dicho instrumento se reconoce a la -OMT- como organismo intergubernamental en el ámbito de turismo mundial, esto derivado al convencimiento de las Naciones Unidas respecto a la capacidad del turismo de contribuir a un desarrollo sostenible de las naciones y al combate de la pobreza para países en vías de desarrollo.

El Código Ético Mundial para el turismo, es el marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sostenible. Es un conjunto de compromisos concisos y completos, principios concebidos para orientar a los principales actores del desarrollo turístico, este va dirigido a gobierno, empresas turísticas, comunidades y turistas por igual, su objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando a la vez sus posibles

consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y las sociedades de alrededor del mundo (OMT, Código Ético Mundial para el Turismo, Párr. 1).

Según datos del portal oficial de la OMT, entre sus miembros figuran 157 países, de los cuales es miembro Guatemala, que fue adherido en el año 1993. La OMT también cuenta con 6 miembros asociados y más de 480 Miembros Afiliados que representan al sector privado, a instituciones de enseñanza, asociaciones de turismo y autoridades turísticas locales.

2.3 Turismo a nivel internacional

El turismo ha sido una fuente de ingreso económico importante a nivel internacional y por su relevancia, se creó la Organización Mundial de Turismo OMT, como encargada de velar por el desarrollo de un turismo sostenible a nivel mundial. La correcta gestión de la riqueza natural, histórica, poblacional y cultural; permitirá a los países incrementar sus ingresos por concepto de turismo, aunado a una labor de propaganda que permita dar a conocer sus recursos. A nivel internacional, se realizan estudios que permiten analizar los ingresos regionales por concepto de turismo.

Según la Organización, en las últimas décadas han registrado una secuencia comparable de crecimiento sólido ininterrumpido del sector turismo desde los años sesenta. Según el estudio de la presente investigación tomando como referencia los años 2014-2015, la OMT indicó en el año 2016, que ese último ha sido el séptimo año consecutivo de crecimiento sostenido tras la crisis económica y financiera mundial de 2009. El arribo de turistas internacionales superaron en 300 millones la cifra récord alcanzada en 2008, antes de la crisis. Los ingresos por turismo internacional han crecido año tras año.

Según El Secretario General de la Organización, Taleb Rifai, el sector turístico ha mostrado una fuerza y resistencia extraordinaria, pese a los retos que enfrenta, en particular a lo relacionado a la seguridad. Los viajes internacionales siguen incrementando y contribuyen a la creación de empleo y el bienestar de las comunidades a nivel mundial.

En indicación de la Según datos de la OMT los ingresos por turismo internacional se incrementaron en 48.000 millones de dólares de los EE.UU. en el año 2014, alcanzando el récord de 1,245.000 millones de dólares.

El transporte internacional de pasajeros generó otros 221.000 millones de dólares, elevándose el total de las exportaciones generadas por el turismo internacional hasta 1,5 billones de dólares. (OMT, Informe Anual, Párr. 1).

Los visitantes internacionales que gastan en alojamiento, comida y bebida, entretenimiento, compras y otros bienes y servicios generaron ingresos por una cifra estimada de 1.245.000 millones de dólares (937.000 millones de euros) en 2014, lo que representa un incremento del 3,7 % en términos reales (teniendo en cuenta las fluctuaciones cambiarias y la inflación). Las llegadas de turistas internacionales se incrementaron en un 4,4 % en 2014, alcanzándose un total de 1.135 millones, partiendo de los 1.087 millones de 2013. (OMT, Informe Anual, Párr. 3)

Aparte de los ingresos por turismo internacional, el turismo genera también ingresos de exportación a través de los servicios de transporte internacional de pasajeros (prestados a no residentes).

El importe de estos se estima en 221.000 millones de dólares de los EE.UU. en 2014, elevándose el total de las exportaciones del turismo internacional a 1,5 billones de dólares, o lo que es lo mismo, 4.000 millones de dólares al día como promedio. (OMT, Informe Anual, Párr. 8).

El Secretario General de la OMT en el año 2014, Taleb Rifai, manifestó en declaración “El turismo internacional es un componente cada vez más significativo del comercio internacional, los ingresos de exportación del turismo internacional y el transporte de pasajeros, llegaron a 1,5 billones de dólares de los EE.UU. en 2014”,

Asimismo agregó «En un escenario de reducción de los precios de los productos básicos, el gasto en turismo internacional creció notablemente en 2014, demostrándose la capacidad del sector de estimular el crecimiento económico, impulsar las exportaciones y crear empleo»,

El turismo internacional (viajes y transporte de pasajeros) representa el 30 % de las exportaciones de servicios del mundo y el 6 % de las exportaciones totales de bienes y servicios. Como categoría de exportación en el ámbito internacional, el turismo se sitúa en cuarto lugar, después de los combustibles, los productos químicos y la industria agroalimentaria, y en muchos países en desarrollo ocupa el primer puesto.

2.3.1. Ingresos por turismo internacional por regiones

Según datos del Annual Report de la OMT, en el año 2014 se incrementaron los ingresos por turismo en todo el mundo. Cada región aumentó respecto al año anterior, en ningún caso se presentó disminución de ingresos por este rubro. A continuación se detalla cada región:

Europa: Recibe el 41 % de los ingresos por turismo internacional del mundo. Registró un incremento de sus ganancias turísticas, en términos absolutos, de 17.000 millones de dólares de los EE.UU. hasta llegar a los 509.000 millones de dólares (383.000 millones de euros).

Asia y el Pacífico: Recibe el 30 % de los ingresos por turismo internacional del mundo. Registró un incremento de 16.000 millones de dólares, llegando a los 377.000 millones de dólares (284.000 millones de euros).

Américas: Recibe el 22 % de los ingresos por turismo internacional del mundo. Registró un incremento en 10.000 millones de dólares hasta un total de 274.000 millones de dólares (206.000 millones de euros).

Oriente Medio: Recibe el 4 % de los ingresos por turismo internacional del mundo. Registró aumento según estimaciones en 4.000 millones de dólares hasta los 49.000 millones de dólares (37.000 millones de euros).

África: Recibe el 3 % de los ingresos por turismo internacional del mundo. Registró incremento en 1.000 millones de dólares, hasta alcanzarse los 36.000 millones de dólares (27.000 millones de euros).

Tabla 2

Lista mundial de los países que más gasta y ganan por concepto de turismo. Año: 2014

PAÍSES QUE MAS GANAN	PAÍSES QUE MAS GASTAN
1. Estados Unidos	1. China
2. España	2. Estados Unidos
3. China	3. Alemania
4. Francia	4. Reino Unido
5. Macao	5. Rusia
6. Italia	6. Francia
7. Reino Unido	7. Canadá
8. Alemania	8. Italia
9. Tailandia	9. Australia
10. Hong Kong	10. Brasil

Fuente: Elaboración propia.

En el ranking de los diez primeros países por ingresos turísticos, China pasó del quinto al tercer puesto, después de un incremento del 10 % en los ingresos, que se elevaron a 57.000 millones de dólares en 2014. Los Estados Unidos (177.000 millones de dólares) y España (65.000 millones) mantuvieron los puestos primero y segundo en el ranking.

El Reino Unido (45.000 millones de dólares) escaló dos posiciones hasta el puesto séptimo, gracias a los efectos aún visibles de los Juegos Olímpicos y a la apreciación de la libra esterlina (aunque el aumento de los ingresos se ha calculado en dólares de los EE.UU). Francia, Macao (China) e Italia ocupan los puestos cuarto, quinto y sexto respectivamente, mientras que Alemania, Tailandia y Hong Kong (China) completan la lista.

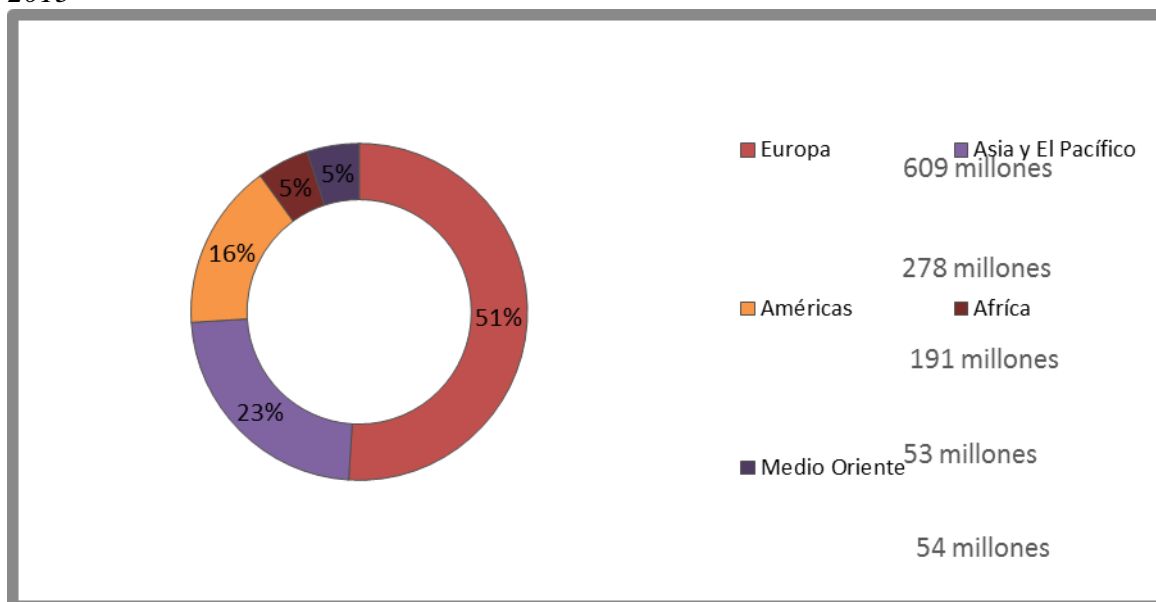
En términos de turismo emisor, el país con mayor gasto del mundo, China, mantiene su excepcional ritmo de crecimiento, con un 28 % de aumento del gasto en 2014, y habiendo alcanzado un total de 165.000 millones de dólares de los EE.UU.

Aunque los otros dos principales mercados emergentes situados entre los diez primeros, la Federación de Rusia (-6 %, en quinta posición) y Brasil (+2 %, en décima posición) perdieron fuerza, varios mercados emisores de economías avanzadas recuperaron su crecimiento. El segundo país del mundo por gasto turístico, los Estados Unidos, arrojó un incremento del 7 %. El Reino Unido gastó un 4 % más y pasó del quinto al cuarto puesto en el *ranking*. Francia incrementó el gasto en un 11 %, manteniendo el sexto puesto, e Italia, con un incremento del 6 %, pasó del noveno al octavo. Por su parte, Alemania (tercero), Canadá (séptimo) y Australia (noveno) ocuparon los restantes puestos entre los diez primeros.

El mismo comportamiento fue repetitivo en el año 2015, debido que este año también presentó incremento en el sector turismo a nivel mundial.

Gráfica 1

Turismo internacional por región. Año: 2015



Fuente: Elaboración propia.

En el año 2015 se demuestra similar tendencia al año 2014, siendo Europa la región con mayor porcentaje de visitas a nivel mundial.

La región europea para el año 2015 incrementó el 5% con un valor absoluto de 609 millones, en comparación del 2014 incrementó en 29 millones. Asia y el Pacífico también incrementaron en 5% con un record de 14 millones más en comparación del año 2014, por un valor absoluto de 278 millones. América también incrementó en 5% con un valor absoluto de 10 millones, lo que representó un total de 192 millones.

El Medio Oriente incrementó en un estimado de 3% representando un total de 54 millones respecto al año 2014. África por su parte decrementó en un 3% alcanzando un total de 53 millones, este decremento se conformó de la siguiente manera: El Norte de África decremento en 8%, África Subsahariana no presentó incremento en el principio de año, sin embargo pasado la mitad de este, empezó a incrementar lentamente.

2.4. Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT

El Instituto Guatemalteco de Turismo – INGUAT- fue inaugurado el 12 de octubre de 1977, durante el gobierno del general Kjell Eugenio Laugerud García. Es una entidad estatal descentralizada que posee personalidad jurídica y con ello puede adquirir derechos y contraer obligaciones, posee patrimonio propio, de conformidad con su Ley Orgánica según creación bajo el Decreto No. 1701 del Congreso de la República de Guatemala y su autoridad se extiende a todo el territorio nacional. En Guatemala, es la autoridad superior en materia de turismo y representa al país ante las entidades similares de otros países y también ante los organismos internacionales del ramo. Debiendo también favorecer el turismo receptivo e interno.

Es una institución gubernamental regida por las normas internacionales y nacionales, que cuya visión es ser el ente rector y facilitador que promueva el turismo de manera sostenible en Guatemala, tanto a nivel nacional como internacional, asimismo por medio de la coordinación entre los sectores público, privados y sociedad civil.

Mientras que la misión institucional enmarca los ideales de liderar el posicionamiento de Guatemala como destino turístico competitivo a nivel internacional, por medio del aprovechamiento de las ventajas comparativas de Guatemala, contribuyendo al desarrollo turístico del país.

Dentro de su Ley Orgánica, precisamente en el Capítulo II, Artículo 4, se describen las funciones de la institución, el cual se perfilan en el desarrollo de toda una estructura que funcione para la promoción, mantenimiento y protección al turismo internacional y nacional.

El carácter de organismo internacional con privilegios e inmunidades reconocidas en convenciones internacionales como la Convención de Viena, permite que los estatutos y documentos de carácter internacional creados por la Organización Mundial de Turismo deben ser acatados y ejecutados por los países signatarios miembros de la OMT. En el caso de Guatemala ejecuta las acciones demandadas por la OMT, por medio del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, entidad gubernamental encargada de poner en marcha las acciones para fomentar el turismo sostenible.

Bajo las directrices de la OMT, se realizó el Plan Maestro de Desarrollo Turístico para Guatemala 2015-2025, así como en los avances de la Política Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible 2012-2022, son planes implementados por Guatemala con el objetivo de cumplir los Fines de la OMT.

Pedro Duchez, director del INGUAT en el año 2015, expresó en Conferencia de Prensa expresó que “el Plan Maestro busca ser un instrumento que ayude a desarrollar el sector en Guatemala de manera sostenible, promoviendo el ordenamiento del territorio nacional, en función de su potencial, con la finalidad de conservar y proteger el patrimonio natural y cultural”.

Esto como parte de las directrices que se ejecutan a nivel nacional con el aval y bajo las directrices de la OMT, para el turismo sostenible como fuente de desarrollo para Guatemala y que va dirigido dentro del marco jurídico y estratégico planteado a nivel mundial.

2.5. Turismo en Guatemala

Actualmente en Guatemala, el turismo representa el segundo generador de divisas, por detrás de las remesas familiares (BANGUAT, 2009). Su crecimiento ha sido constante y sostenido a lo largo de las últimas dos décadas. Guatemala es un destino accesible a los principales centros emisores mundiales de turismo conformados por Estados Unidos,

Canadá y el Centro de Europa. Su rica biodiversidad, en conjunto con sus rasgos culturales, la han ubicado como un destino de gran atractivo para los consumidores. Debido a esta riqueza, ha sido necesario establecer parámetros para el aprovechamiento turístico de los destinos, de una manera eficiente y sostenible. Como resultado de esto, surgen modalidades de turismo responsable con los recursos y atractivos a visitar.

Últimamente, existe una variación en cuanto a la oferta de productos y servicios turísticos, surgiendo modalidades tales como el turismo de aventura, el ecoturismo o el turismo cultural. Este último ha cobrado mayor notoriedad, debido a la cobertura mediática que recibe y a su aparición en las agendas de desarrollo por parte de diferentes entes relacionados al tema turístico y/o al tema social.

Tomando en cuenta la definición de turismo, proporcionado por la Organización Mundial del Turismo, se indica que Guatemala es uno de los lugares y sitios turísticos más visitados en Centro América, después de Costa Rica.

Es reconocido internacionalmente como “País de la Eterna Primavera”, debido a que sus climas son variados de acuerdo a su topografía, cuentas con más de 350 microclimas, por lo tanto puede ir de cálido a templado y frío en distancias cortas. Se cuenta con dos estaciones, la temporada seca y la temporada de lluvias. Aunque hay algunas regiones que suelen ser lluviosas y otras pueden ser secas y soleadas casi todo el año. También posee belleza natural, gastronómica y sitios arqueológicos entre otros aspectos

El turismo interno es mayormente desplazado de la capital hacia el interior del país especialmente en los descansos largos asuetos y feriados, época que es aprovechada por un alto porcentaje de guatemaltecos para vacacionar. Este movimiento genera importantes ingresos económicos que contribuyen tanto a nivel nacional como local.

En la siguiente gráfica se describen los ingresos macroeconómicos que registran las estadísticas del Banco de Guatemala -BANGUAT-, en los años 2014 y 2015 en su totalidad y por trimestre. Asimismo, de manera más simple y concisa el turismo emisor de Guatemala.

2.5.1 Turismo receptivo en Guatemala

Tabla 3
Turismo receptivo de Guatemala (2014 – septiembre 2015)

A FIN DEL PERIODO	TURISMO RECEPTIVO										INGRESO DE DIVISAS POR TURISMO Miles de US
	TURISTAS INGRESADOS AL PAÍS SEGÚN NACIONALIDAD										
	ESTADOS UNIDOS Y CANADÁ	MÉXICO	EL SALVADOR	OTROS CENTROAMERICANOS	SUDAMÉRICA Y ANTILLAS	Europa	OTROS PAÍSES	TOTAL			
2014	499,671	139,437	795,614	318,240	134,775	191,364	63,297	2,142,398			1,040,986.00
2015	362,914	98,852	640,320	201,052	94,301	126,147	51,181	1,574,767			822,874.00
2014 (Trimestral)											
Enero – Marzo	141,101	34,975	185,008	93,441	33,010	59,200	15,436	562,171			325,254.00
Abril – Junio	119,499	30,793	168,266	67,942	28,830	39,492	15,097	469,919			294,192.80
Julio – Septiembre	108,108	39,536	208,935	76,267	32,789	42,942	21,167	529,744			210,827.40
Octubre - Diciembre	130,963	34,133	233,405	80,590	40,146	49,730	11,597	580,564			210,711.30
2015 (Trimestral)											
Enero – Marzo	136,743	36,203	221,372	77,493	35,934	55,700	15,171	578,616			321,809.80
Abril – Junio	126,416	30,245	192,308	61,682	30,832	34,758	16,937	493,178			282,032.90
Julio – Septiembre	99,755	32,404	226,640	61,877	27,535	35,689	19,073	502,973			219,031.40

1/ Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT (Registro de Turistas)

2/ Departamento de Estadísticas Macroeconómicas, Banco de Guatemala (Ingreso y Egreso de Divisas)

3/ Incluye Belice y Panamá

Fuente: Banco de Guatemala BANGUAT. Recuperado de <https://www.banguat.gob.gt/estaeco/boletin/envolver.asp?karchivo=boescu62>

Según datos puntualizados, en el año 2015 Guatemala recibió menos turistas en comparación del año 2014, sin embargo se debe tomar en cuenta que dentro de los datos, la información del último trimestre del 2015 es faltante. Comparativamente, el turismo que ingresó a Guatemala disminuyó en 26% entre el año 2014 al 2015. En relación al ingreso económico por concepto de turismo, se repite el comportamiento y existe decremento del 21%.

Dentro del análisis de los países de origen de los turistas que visitan Guatemala, se puede señalar que en el año 2014, el 23% de los visitantes provinieron de Estados Unidos y Canadá, el 7% provenía de México, el 37% proveniente de El Salvador, mientras que 15% pertenecían a otros países centroamericanos. El 6% provenía de Sudamérica y Antillas, por su parte el 9% es proveniente de Europa y únicamente el 3% proviene de otros países.

Respecto al año 2015, se puede señalar que el 23% de los visitantes provinieron de Estados Unidos y Canadá, el 6% provenía de México, el 41% proveniente de El Salvador, mientras que 13% pertenecían a otros países centroamericanos. El 6% provenía de Sudamérica y Antillas, por su parte el 8% es proveniente de Europa y únicamente el 3% proviene de otros países. Cabe resaltar que el turismo proveniente de El Salvador entra por la frontera terrestre y en su mayoría es por motivos de negocios, asimismo se incrementa para las denominadas fiestas agostinas.

Según fuente del BANGUAT, estos datos corresponden a los primeros 3 trimestres, al consultar la sección de estadísticas de este portal, los datos obtenidos únicamente se pueden descargar al mes de julio 2015. Es por esta razón que el cuadro anterior únicamente contiene datos al mes de septiembre 2015.

2.5.2. Turismo Emisor en Guatemala

Tabla 4

Turismo emisor de Guatemala (2014 – septiembre 2015)

A FIN DEL PERIODO	NÚMERO DE GUATEMALTECOS EGRESADOS DEL PAÍS	EGRESO DE DIVISAS POR TURISMO Miles de US
2014	1,274,241	737,862.00
2015	906,396	599,934.00
2014 (Trimestral)		
Enero – Marzo	235,060	218,526.40
Abril – Junio	289,760	210,861.00
Julio – Septiembre	346,468	146,306.90
Octubre - Diciembre	402,953	162,167.70
2015 (Trimestral)		
Enero – Marzo	265,993	215,491.50
Abril – Junio	310,900	220,286.70
Julio – Septiembre	329,503	164,155.80

1/ Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT (Registro de Turistas)

2/ Departamento de Estadísticas Macroeconómicas, Banco de Guatemala (Ingreso y Egreso de Divisas)

3/ Incluye Belice y Panamá

Fuente: Banco de Guatemala BANGUAT. Recuperado de <https://www.banguat.gob.gt/estaeco/boletin/envolver.asp?karchivo=boescu62>

Respecto al turismo emisor, en el primer trimestre del año 2015 Guatemala exportó menos turistas que en el año 2014, sin embargo el trimestre de octubre a diciembre no se encuentra contabilizado. En el año 2015 Guatemala disminuyó el turismo emisor en 29%, mientras que el egreso de divisas por este concepto también tuvo una baja del 19% en comparación del 2014.

Es importante señalar que no existe relación directa entre el incremento de personas del turismo emisor de Guatemala, respecto al egreso por divisas. Ya que en el tercer trimestre del año 2015 la cantidad de turistas que egresaron del país disminuyó respecto al 2014, sin embargo, respecto al egreso por divisas el comportamiento fue de incremento

2.5.3. Estrategias del INGUAT para la atracción del turismo nacional e internacional

El Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, como autoridad superior en materia de turismo en Guatemala, que rige y controla la promoción, fomento y desarrollo sostenible de la industria turística, ha diseñado diferentes acciones para la atracción de turistas internacionales

Las acciones tomadas por el INGUAT se encuentran ordenadas cronológicamente en la sección de noticias de su portal oficial, dentro de las más importantes y de interés para el presente análisis y porque representan un trabajo importante a beneficio del país, se pueden indicar los siguientes:

2.5.1.1 Creación del Departamento de Asistencia Turística, dentro de su Programa de Asistencia al Turista PROATUR

Es un programa que es parte del INGUAT, creado en el año 2015 y ofrece las condiciones ideales para que los ciudadanos y los turistas extranjeros tengan una estancia segura y agradable, poniendo a disposición todo el apoyo necesario para cualquier eventualidad que pudieran tener durante su visita al país. el objetivo de la creación es para Asistir al turista en cualquier circunstancia por lo que el programa está coordinado con distintas instituciones gubernamentales como: Consejo Nacional para Reducción de Desastres CONRED, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Gobernación a través de la Dirección de Seguridad Turística, Ministerio Público, Organismo Judicial, Ministerio de Comunicaciones infraestructura y vivienda, Ministerio de la Defensa Nacional y Cuerpo Diplomático acreditado en el país. <http://proatur.visitguatemala.com/es/que-es-proatur.php>

2.5.1.2 Estrategia Preventiva:

- **Mesa técnica de Seguridad Turística:** está iniciativa se realizó en el año 2014 y está conformada por instituciones como el Ministerio de Gobernación, Gobernación Departamental de Sacatepéquez, la alcaldía de Antigua, la Procuraduría de Derechos Humanos, Segeplan y sociedad civil, para realizar acciones de largo, mediano y corto plazo, enfocadas en seguridad, para

corregir las últimas situaciones delincuenciales que se han dado en dicha ciudad colonial.

- **Capacitación Seguridad/turismo:** las capacitaciones se vienen dando desde hace mucho tiempo, sin embargo se retoman y se extiende en aquellos lugares en donde las personas no están capacitadas para la atención que el turista merece, un caso concreto en el Departamento de Petén, aunque es un lugar muy visitado, aún dentro del mismo, existen lugares de atracción turística en donde las personas no están lo suficientemente capacitadas.
- **Distintivos Taxi y Lancha Segura:** este consiste en brindar seguridad a los turistas nacionales y extranjeras ya sea que realizan algún recorrido en aquellos atractivos turísticos como lo es lago de Amatitlán y Atitlán. El Taxi seguro, consiste en una certificación que brinda el INGUAT a los pilotos de los Taxis, quienes han sido clasificados para optar el distintivo, lo que permite que un turista se sienta más seguro en el medio que se transporta.
- **Fortalecimiento institucional:** El Instituto Guatemalteco de Turismo se ha tomado la iniciativa de crear el Programa de Asistencia al Turista -PROATUR-, el que ofrece las condiciones ideales para que la estadía de los turistas nacionales e internacionales sea más placentera. El programa consiste en apoyar en lo necesario al turista ante cualquier eventualidad durante su visita.

2.5.1.3 Estrategia Operativa:

- **Servicios de Asistencia al Turistas:** Esta consiste en asistir al turista de forma inmediata ante cualquier emergencia para lo cual se coordinan con otras autoridades encargadas de brindar seguridad, primeros auxiliar, información y cuerpo diplomático acreditado en el país.
- **Acompañamiento a Grupos:** la estrategia se basa en brindar custodia a los turistas nacionales como extranjeros. Por medio del cual se coordina a través del Ministerio de Gobernación, de la Policía Nacional Civil -PNC- y la División de Seguridad de Turística - **DISETUR**-. Los grupos que solicitan su custodia se desplazan a lo largo del país con acompañamiento permanente o en ruta durante su recorrido.

Se contempla este tipo de resguardo para las personas o grupo de personas que disfrutan visitar volcanes en el país.

- **Convenios interinstitucionales:** Son aquellos que suscribe el INGUAT con otras instituciones del Estado, esto quiere decir que es para coordinar trabajo, acciones y estrategias para promover el turismo guatemalteco. Por mencionar alguno, se tiene un convenio interinstitucional entre el Instituto y el Ministerio de Relaciones Exteriores, precisamente con el Departamento de Asuntos Turísticos y Culturales.

El objetivo, de este convenio es realizar un enlace entre las Embajadas Guatemaltecas acreditadas en el exterior y el Instituto con el fin de promover y divulgar el turismo guatemalteco en el exterior. El trabajo de ambas instituciones es importante, debido a que se crea una mejor comunicación entre ambas instituciones para llevar a cabo actividades de divulgación y promoción turística.

2.5.1.4 Estrategia de comunicación:

- **Call center 1500:** Para el fortalecimiento y mejor atención al turista nacional y extranjero, se cuenta con una central de llamadas el que es atendido por personal bilingüe, donde se coordinan asistencias delictivas, no delictivas, se brinda atención y orientación turística, se realizan enlaces internacionales, conexiones telefónicas con entidades gubernamentales u otras entidades relacionadas.
- **Manejo de medios de comunicación social:** Plataforma virtual visitguatemala.com en donde los turistas encuentran variedad e importante información relacionada a los distintos lugares turísticos que se tienen en Guatemala, es una estrategia importante porque a través de dicha plataforma, se utiliza y aprovecha el avance de la tecnología y la atención masiva, por los distintos medios de comunicación social.

Implementación de visitguatemala.com folletos, es otra estrategia de divulgación turística, debido a que en esta es posible descargar folletos de los lugares turísticos

de Guatemala, están clasificados por departamentos, y en el se brinda una información más amplia y detallada.

Por la diversidad de centros y lugares turísticos, en el país también se realizan otras actividades que generan ingresos económicos para el país. Tal es el caso de la realización de bodas y lunas de miel, convenciones y reuniones, Deportes y recreación, aprendizaje de idiomas, visitas arqueológicas, buceo, canopy, ecoturismo y pesca.

Otra iniciativa importante de promover el trismo, es a través de la aplicación Guatemala en 360°, con el objetivo de atraer más el turismo y brindar una experiencia única. Las imágenes captadas se pueden visualizar a través de visores de realidad virtual y dispositivos móviles en www.visitguatemala.com y www.paseoguatemala.com

- **Manejo de información:** Mantener informado al sector turístico sobre actividades y programas de prevención ante cualquier eventualidad en cada sector.

El PROATUR, está en los principales sitios turísticos del país, es un programa muy efectivo debido a su capacidad de coordinación interinstitucional con los sectores públicos y privado, con los que se han realizado alianzas estratégicas para fortalecer las acciones de ambas instancias, a través de la colaboración de todos.

2.5.1.5. División de Seguridad Turística DISETUR

La División de Seguridad Turística “DISETUR”, a partir del año 2014 está subordinada a la Subdirección General de Operaciones, de la Dirección de la Policía Nacional Civil del Ministerio de Gobernación, basando su labor en la Orden General número 12-2014 de fecha 18 de julio del 2014.

Dentro de su visión se establece que es prestar a la sociedad y al sector turístico del país, una policía de turismo capacitada y preparada para el cumplimiento de los objetivos planteados para beneficio del estado de Guatemala. Tomando en cuenta que dentro de su misión está el proteger la vida, los bienes a los turistas nacionales y extranjeros, por el tiempo o únicamente paso en rutas de los lugares turísticos del país.

Proteger la vida, los bienes, auxiliar al turista nacional y extranjero, en su permanencia o paso en rutas y lugares turísticos del país.

Dentro de sus actividades preventivas está:

- ✓ Notar la presencia de la policía en horarios de afluencia
- ✓ Registrar e identificar personas cuando sea prudente
- ✓ Estar al tanto de cualquier emergencia o situación que se le indique

Dentro de sus actividades investigativas se indica:

- ✓ Recabar información de actividades delictivas, principalmente a hechos contra turistas nacionales y extranjeros
- ✓ Tener información sobre rutas de escapes de delincuentes
- ✓ Identificar sitios de alta vulnerabilidad e implementar acciones para minimizarlos.

2.5.1.6 Convenio de cooperación entre el Ministerio Público y el Instituto Guatemalteco de Turismo, para la atención, protección y persecución penal de los delitos cometidos contra turistas extranjeros.

La firma de este importante Convenio, surge por el incremento de hechos delictivos contra turistas extranjeros y para establecer mecanismos y políticas con miras hacia una debida atención, protección, seguridad y un efectivo acceso a la justicia, a los turistas afectados por diferentes delitos, se consideró brindar a las víctimas una atención especializada, por medio de la institución facultada para la persecución penal, a través de la creación de agencias fiscales que investiguen los delitos cometidos contra los turistas, que cuente con personal idóneo y capacitado para hacerlo.

- ✓ Agilizar los procesos de investigación de las denuncias recibidas.
- ✓ Fomentar y fortalecer la cultura de denuncia en el sector
- ✓ Capacitar a Delegados de PROATUR, INGUAT, DISETUR, PNC.(en cuanto a las primeras diligencias a realizar).
- ✓ Fomentar ubicación y función de la Fiscalía.
- ✓ Unificación de Protocolos en la investigación (DEIC, DISETUR ,DICRI) y otros cuerpos de investigación que nos brindan apoyo

Las Embajadas y Consulados acreditados en el país, toman nota de las estadísticas de delitos cometidos contra turistas, y como parte de sus funciones está el informar a sus

países sobre las actividades delictivas que se realizan en Guatemala, para prevenir a sus connacionales en las visitas que pudieran realizar a tierras guatemaltecas

Es importante mencionar, que en entrevista realizada al señor Fiscal licenciado Carlos A. Maldonado se le cuestionó ¿cuál fue las razones por la que fue creada la Fiscalía? Indicando que es para garantizar una efectiva persecución penal a favor de los turistas extranjeros. Indicando que lo peculiar de estos casos es la temporalidad que el turista permanece dentro del territorio guatemalteco es por razón que las diligencias deben ser inmediatas y a corto plazo, caso contrario se estará dando seguimiento ante las embajadas o consulados, según sea el caso.

La Agencia Fiscal, la componen: El agente fiscal, auxiliar fiscal y el oficial, tres personas que deben cumplir “bajo la nueva política criminal esta agencia busca realizar una persecución estratégica que vaya encaminada a dismantelar estructuras criminales que se dediquen a delinquir en contra de turistas” aunque según el señor Fiscal licenciado Maldonado indicó que los principales obstáculos que presenta la fiscalía para el cumplimiento de sus metas, es la poca asignación de recursos a la institución lo que no permite cubrir el personal suficiente y los insumos necesarios para realizar las diligencias.

CAPÍTULO III

3. Violencia e inseguridad en Guatemala y su incidencia en el turismo

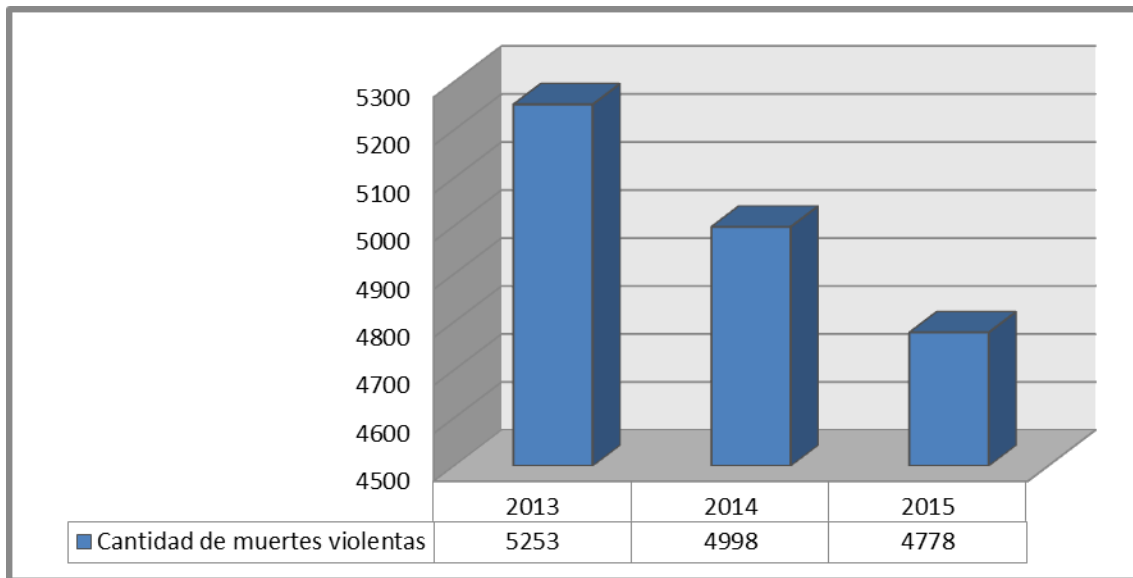
En Guatemala se ha incrementado los índices de violencia e inseguridad en los últimos años, factor que le ha colocado en listados negativos que dañan la imagen del país a nivel internacional. En adelante se describirás dichas consecuencias, pero antes se abarcarán datos que brindan antecedente numérico para reflejar la situación que llevó a Guatemala a colocarse dentro de los destinos con precaución para visitar.

3.1. Índices generales de Violencia e Inseguridad en Guatemala

Según datos de la Dirección de Monitoreo y Comunicación, de la Policía Nacional Civil - PNC-, en el Reporte Anual 2015, describe los siguientes datos.

Gráfica 2

Muertes violentas a nivel nacional. Año: 2013 – 2015



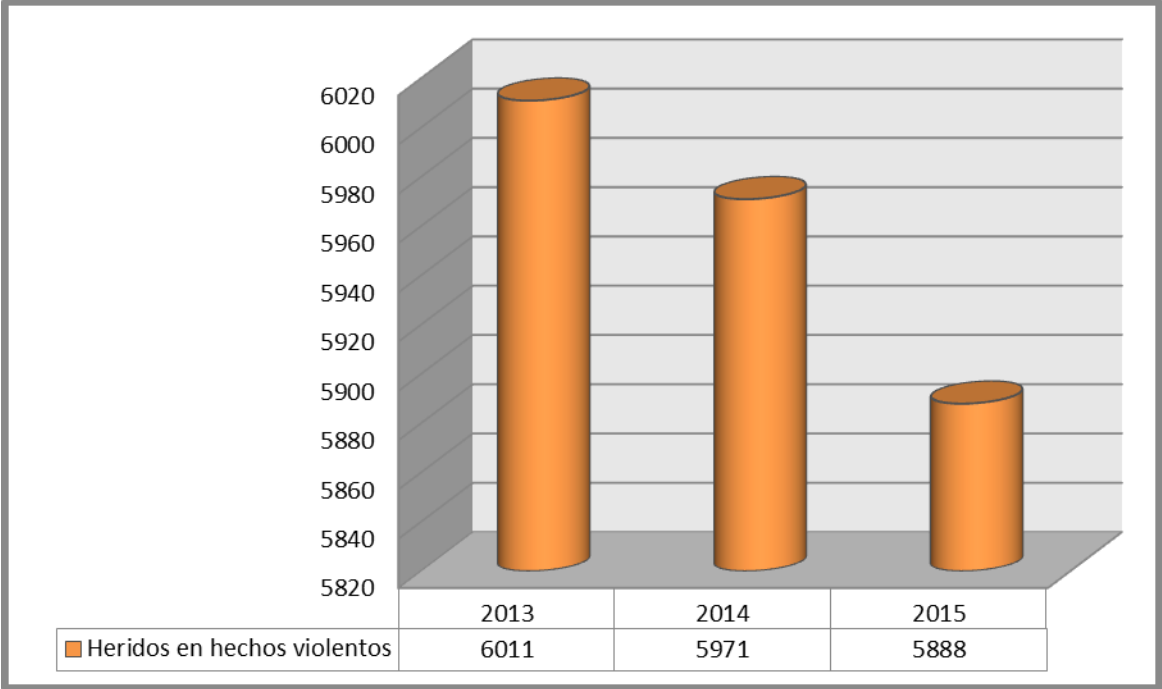
Fuente: Elaboración propia.

En los últimos tres años, la cantidad de muertes violentas disminuyó en comparación de los años 2014 – 2015 por una cantidad neta de 255 muertes, lo que representa que las muertes violentas disminuyeron el 5% en el año 2014 en comparación del año 2013. Mientras del año 2014 – 2015 disminuyó por la cantidad de 220 muertes, lo que significa que las muertes violentas disminuyeron en 4% del año 2015, en comparación del año 2014.

Y en comparación de los años 2015 al 2013 se puede analizar que las muertes violentas disminuyeron en un 9%. Estos datos demuestran que se han tomado acciones gubernamentales para combatir la cantidad de personas que mueren violentamente en Guatemala, sin embargo el decremento no es representativo y las cifras siguen siendo los suficientemente altas para colocar al país entre los más violentos de Latinoamérica.

Gráfica 3

Heridos en hechos violentos a nivel nacional. Año: 2013 – 2015



Fuente: Elaboración propia.

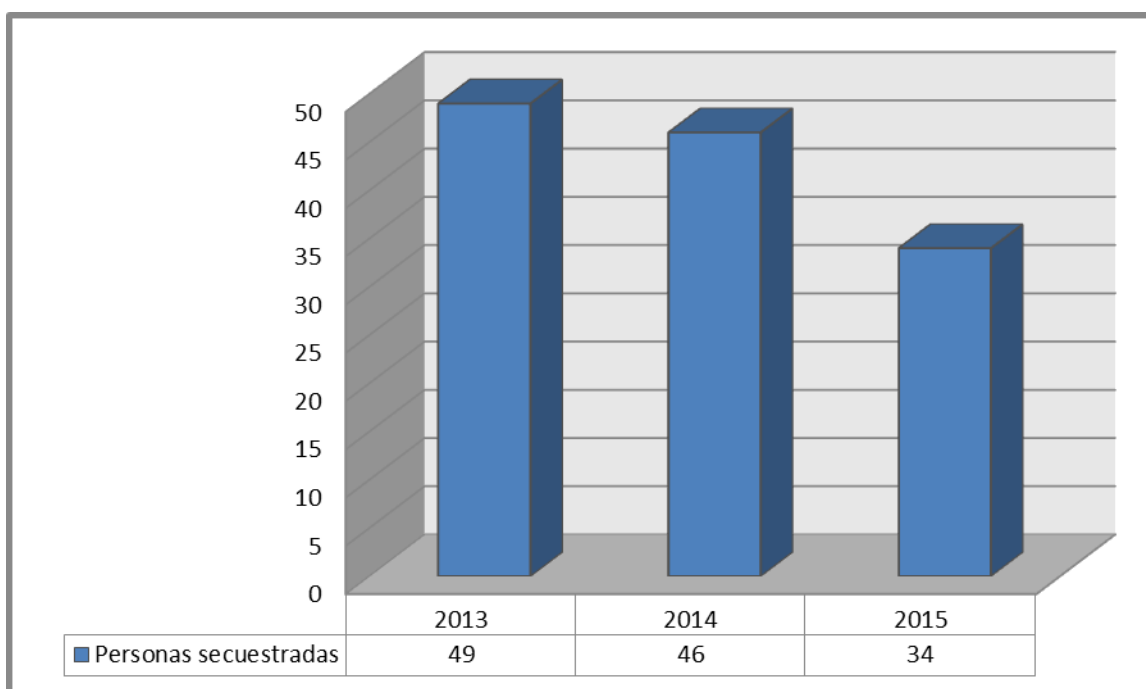
En similar comportamiento a las muertes violentas, la cantidad de personas heridas en hechos violentos disminuyeron del 2013 al 2014 la cantidad neta de 40 personas, lo que representa únicamente el 1% en el año 2014 en comparación del 2013.

Mientras que para los años 2014 al 2015 disminuyó por la cantidad neta de 83 personas heridas, lo que duplica en cantidad, sin embargo el porcentaje no supera el 1% en comparación del año 2014 al 2015. No obstante, se puede señalar que dentro del análisis de los años 2013 comparativamente al 2015, las personas heridas en hechos violentos disminuyeron en 2% respectivamente.

Dato que beneficia a Guatemala en materia de seguridad interna, sin embargo este dato aún es alarmante y si éste comportamiento continúa sería necesario más de 10 años para reducir esta cifra a una menos alarmante. El decremento en cifras es evidente, sin embargo porcentualmente el decremento es lento, ya que no supera el 1% anual. Aunque no representativo, aún ubica a Guatemala dentro de los países con un alto índice de heridos en hechos violentos. Dato poco atractivo para el turismo, el temor por algún tipo de incidente puede ser un factor que afecte la decisión el turista de elegir Guatemala como destino turístico, por comportamiento humano siempre se tratará de proteger la integridad.

Gráfica 4

Personas secuestradas a nivel nacional. Año: 2013 – 2015

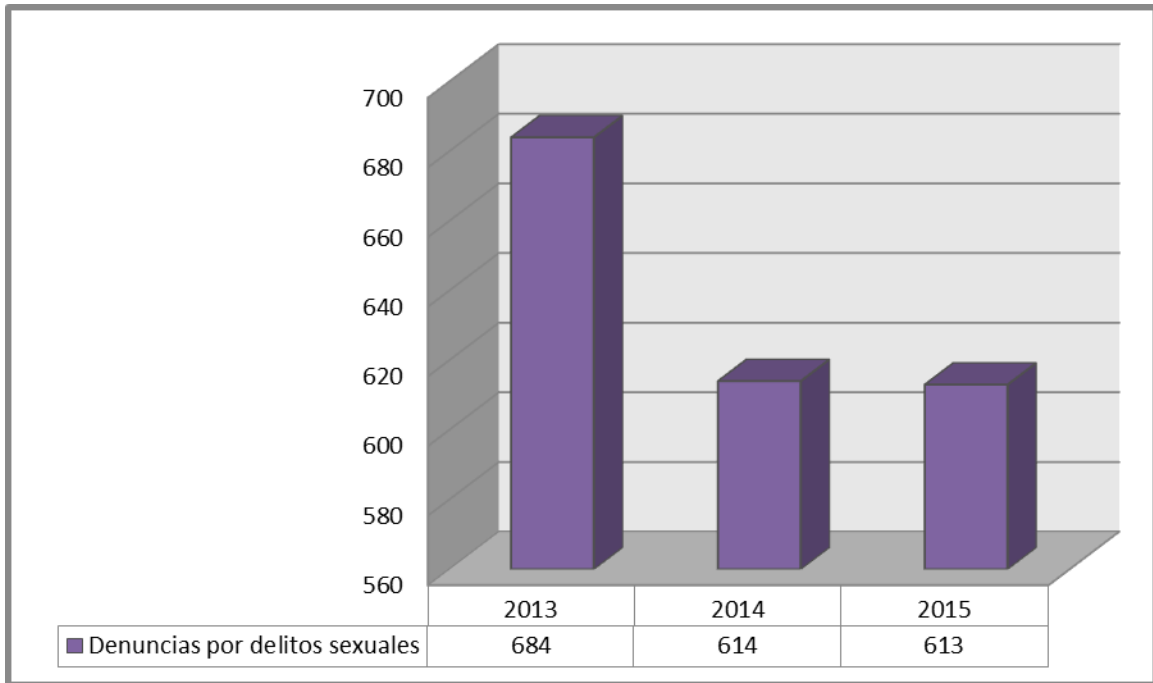


Fuente: Elaboración propia.

La cifra de secuestros de personas en Guatemala, sigue disminuyendo. Este delito que hace diez años atrás tenía cifras alarmantes, para el 2013 fue de 49 personas secuestradas a nivel nacional, disminuyendo en 6% para el año 2014; siendo el año 2015 el punto más bajo con 34 personas secuestradas a nivel nacional, lo que representó una disminución de 26% respecto al año 2014 y del 31% respecto al año 2013.

Gráfica 5

Denuncias por delitos sexuales a nivel nacional (violación). Año: 2013 – 2015



Fuente: Elaboración propia con datos de la Secretaría Técnica Consejo Nacional de Seguridad República de Guatemala. Dirección de Monitoreo y Comunicación (2016) Reporte anual 2015. Pp. 12

La cifra de las denuncias por violaciones a nivel nacional es realmente alarmante, aunque ha disminuido en los últimos tres años, este dato es insuficiente y necesita mejorar mucho más. Para el año 2013 al 2014 las denuncias por delitos sexuales disminuyeron el 10%, sin embargo este dato permaneció estático del año 2014 al 2015 donde el decremento no fue ni siquiera del 1%, como consecuencia, comparativamente entre los años 2013 al 2015 el decremento fue del 10%.

3.2. Índice de violencia por departamentos

Guatemala tiene veintidós (22) departamentos divididos por su ubicación geográfica en regiones, ciertos departamentos son los mayormente afectados por la violencia y la inseguridad del país. A manera comparativa se analizarán los datos obtenidos de la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad, respecto a los departamentos con mayores índices de violencia.

Generalmente se puede determinar que en ambos años 2014 y 2015, Guatemala es el departamento que mantiene los índices de violencia e inseguridad más altos de todo el país y en todos los tipos de delitos.

Por su parte, los departamentos de: Escuintla, Quetzaltenango, Izabal y Petén son departamentos que según los índices demostrados para el año 2014, presentaban datos alarmantes, siguiendo a Guatemala, sin embargo aún contaban con cifras no remarcadas en números rojos, comportamiento diferente para el año 2015, en el cual estos departamentos presentaron cifras en aumento.

Tabla 5
Índice de Criminalidad a nivel nacional por departamentos. Año: 2014

	Guatemala	Jutiapa	Jalapa	Chiquimula	Zacapa	Escuintla	Santa Rosa	Suchitepéquez	Retalhuleu	Quezaltenango	San Marcos	Huehuetenango	Totonucapán	Alta Verapaz	Baja Verapaz	El Progreso	Izabal	Petén	Quiché	Solola	Chimaltenango	Sacatepéquez	Total
Muertes violentas	1,776	213	144	239	170	555	196	182	120	169	130	86	19	113	35	68	234	317	48	18	104	62	4,998
Heridos en hechos violentos	2,779	156	107	300	171	517	197	176	115	136	113	95	13	183	62	94	230	194	79	26	124	104	5,971
Robo a residencias	702	13	2	12	15	29	15	22	7	28	11	11	3	21	7	5	10	14	6	8	17	47	1,005
Robo a comercios	345	9	4	12	8	45	8	9	5	23	13	20	6	15	9	10	10	10	13	20	37	23	654
Robo de vehículos	2,526	76	6	43	44	407	76	120	42	253	61	104	69	64	17	31	46	33	37	15	122	286	4,478
Robo de motocicletas	1,804	61	16	212	92	1,507	46	252	150	231	103	368	3	214	45	21	314	302	85	12	121	172	6,131
Robo de armas	570	26	3	42	75	205	47	52	19	48	71	41	2	51	13	20	97	58	12	1	28	34	1,515
Robo a peatones	604	28	20	20	13	100	40	108	43	96	31	64	9	93	14	15	27	49	33	10	48	45	1,510
Robo en transporte colectivo	28	0	1	0	0	8	0	3	1	2	0	0	0	0	0	2	0	1	2	3	4	2	57
Denuncias delitos sexuales (violaciones)	113	16	1	6	13	35	14	53	14	25	32	28	7	46	8	9	25	24	31	18	35	61	614
Secuestrados	3	2	0	0	0	3	3	1	0	3	2	3	5	2	1	0	2	4	3	3	5	1	46

Datos al 31 de diciembre 2014

Fuente: Secretaría Técnica Consejo Nacional de Seguridad República de Guatemala. Dirección de Monitoreo y Comunicación (2016) Reporte anual 2015. Pp. 23

En el año 2014, el mayor número de muertes violentas en Guatemala fueron ocurridas en la capital, con un 36%, seguido por los departamentos de Escuintla con 11%, Petén que representa el 6%, Chiquimula e Izabal con el 5% cada uno respectivamente. Por el contrario los departamentos que denotaron menores cifras fueron Totonicapán y Sololá departamentos que conjuntamente representan el 1% del porcentaje total de muertes violentas. Siendo los más seguros según las cifras de la Secretaría.

Las personas heridas en hechos violentos, tienen la mayor cifra en el departamento de Guatemala con el 47% aproximándose a la mitad de la totalidad (5,971), cifra lo suficientemente alarmante para Guatemala. Siguiendo el comportamiento de las muertes violentas, a Guatemala le siguen Escuintla con 9%, Chiquimula con 5%, Izabal con 4% y Petén con 3%.

El dato que destaca de lo anterior es la presencia de Petén en ambos rubros (muertes violentas y heridos en hechos violentos), derivado a la importancia turística que éste Departamento representa para Guatemala, al ser el principal atractivo turístico del país.

Las denuncias por delitos sexuales son mayores en el departamento de Guatemala con 18%, a diferencia del comportamiento de los datos anteriores, esta vez Sacatepéquez es responsable del 10% de las denuncias por delitos sexuales ocupando el segundo lugar, seguido de Suchitepéquez con 9%, Alta Verapaz con 7% y Chimaltenango con 6%.

Para concluir el análisis de los índices por departamento 2014, se puede determinar que el departamento con mayor índice de inseguridad es Guatemala y Escuintla. Dentro de los menos violentos se encuentran Totonicapán, Sololá y Jalapa

Tabla 6
Índice de Criminalidad a nivel nacional por departamentos. Año: 2015

	Guatemala	Jutapa	Jalapa	Chiquimula	Zacapa	Escuinta	Santa Rosa	Suchitepéquez	Retalhuleu	Quezaltenango	San Marcos	Huehuetenango	Totonicapán	Alta Verapaz	Baja Verapaz	El Progreso	Izabal	Petén	Quiché	Solola	Chimaltenango	Sacatepéquez	Total
Muertes violentas	1,550	197	151	286	184	600	189	137	112	153	123	87	13	99	23	67	259	326	30	18	120	54	4,778
Heridos en hechos violentos	2,608	133	152	271	212	519	147	140	124	111	107	114	12	195	69	110	238	239	74	58	146	109	5,888
Robo a residencias	630	14	7	8	6	25	20	13	7	24	18	24	1	28	5	9	7	34	9	10	8	25	932
Robo a comercios	310	9	7	13	11	34	10	4	4	19	9	22	6	14	8	11	16	20	18	14	22	13	594
Robo de vehículos	2,488	78	28	36	65	527	71	85	53	334	65	88	24	53	11	40	88	24	13	10	122	269	4,572
Robo de motocicletas	1,807	44	24	199	136	1,596	43	226	192	179	110	326	1	261	49	25	436	362	77	7	177	159	6,436
Robo de armas	440	56	10	32	76	218	36	69	33	33	30	35	4	65	15	20	86	65	21	7	22	17	1,390
Robo a peatones	624	40	24	28	13	114	39	82	33	90	53	53	7	105	30	8	26	64	35	12	25	49	1,554
Robo en transporte colectivo	22	1	0	1	0	24	0	5	1	0	0	0	0	3	0	3	0	2	0	3	7	3	75
Denuncias de delitos sexuales (violaciones)	104	6	0	10	26	44	15	36	24	20	28	30	7	62	10	4	36	22	27	30	38	34	613
Secuestrados	7	1	0	1	1	2	4	1	1	5	1	0	0	0	0	0	2	2	2	3	1	0	34

*Datos al 31 de diciembre 2015.

Fuente: Secretaría Técnica Consejo Nacional de Seguridad República de Guatemala. Dirección de Monitoreo y Comunicación (2016) Reporte anual 2015. Pp. 23

Los datos brindados para el año 2015, comparándolo con el año 2014 nuevamente se demuestra que el departamento de Guatemala, es el más violento a nivel nacional. Los índices de muertes violentas alcanzaron 4,778 a nivel nacional, cifra que está conformada por 32% muertes violentas en la capital, seguido por los departamentos de Escuintla con 13%, Petén con 7%, Izabal 5% y Quetzaltenango 3%. Siendo los que en menor medida fueron afectados por esta cifra, nuevamente Totonicapán y Sololá que conjuntamente suman el 2%.

Los datos de personas heridas en hechos violentos, el departamento de Guatemala punteó el dato más alto de todos con casi un 50% del monto total. Los departamentos que siguen con mayor índice se encuentran Escuintla con 9%, Petén con 4%, Izabal con 4%, y Quetzaltenango con 4% respectivamente. Por el contrario los departamentos con menor índice son Totonicapán y Sololá que conjuntamente suman 1%.

Las denuncias por delitos sexuales (violaciones), tiene el mayor dato nuevamente Guatemala, con 17%, seguido en igual comportamiento de los departamentos de Escuintla con 7%, Izabal con 6%, Petén con 4% y Quetzaltenango con 3%. Los departamentos con menor índice dentro de este análisis son Jalapa con 0%, El Progreso, Jutiapa y Totonicapán cada uno con el porcentaje de 1% respectivamente, esta vez en comportamiento diferente a los índices anteriores, Sololá con 5% no se encuentra dentro de los menores violentos.

Dentro del dato de secuestros nacionales la totalidad anual es de 34, de este dato la ciudad capital es la responsable del 21%, siendo este índice el que menor brecha tiene entre el departamento de Guatemala y el resto de departamentos a nivel nacional. A diferencia del comportamiento anterior, esta vez el segundo lugar no fue representado por Escuintla que tiene únicamente el 6%, sino por Quetzaltenango con el 15%, seguido de Petén e Izabal con 6% cada uno respectivamente. Por su parte Jalapa, Huehuetenango, Totonicapán, Alta Verapaz, Baja Verapaz, El Progreso y Sacatepéquez no contaron con personas secuestradas en sus límites en el año 2015.

3.3. Violencia e inseguridad contra turistas internacionales

En entrevista realizada al licenciado César Maldonado, fiscal de delitos contra turistas extranjeros, por Rosa María Bolaños, para Prensa Libre, el fiscal expresó que: “Las estafas, robos, engaños, violaciones y asaltos son algunos de los delitos que se encuentran bajo investigación en la fiscalía contra turistas”.

Bolaños (2016) En la misma entrevista, el fiscal refirió que:

Se han regionalizado los problemas ya que son diferentes en cada lugar del país. En Petén, por ejemplo, se da mucho la estafa hacia turistas en cuanto a ventas de tours, o ingreso a hoteles para robar pertenencias. En la ruta a El Salvador ocurre más la incidencia de asaltos y en Antigua Guatemala prevalece el robo, y en alguna ocasión violación hacia turistas. Y en Panajachel, principalmente han sido robos. (párr. 5).

“El delincuente sabe que es más productivo robarle a un turista los dólares y los multiplica por siete, que robarle a un turista nacional que lleva quetzales” comento Maldonado, Fiscal del Ministerio Público.

La Dirección de Seguridad al Turista –DISETUR– en colaboración con el MP desarrollaron un Programa de prevención y acción que por medio del trabajo conjunto permita disminuir los índices de incidentes contra turistas. Este trabajo conjunto permitió detectar la incidencia criminal de algunos sectores, y contribuyó a tomar acciones que favorezcan al sector turista, lo cual incluye las caravanas seguras para acompañar a los visitantes.

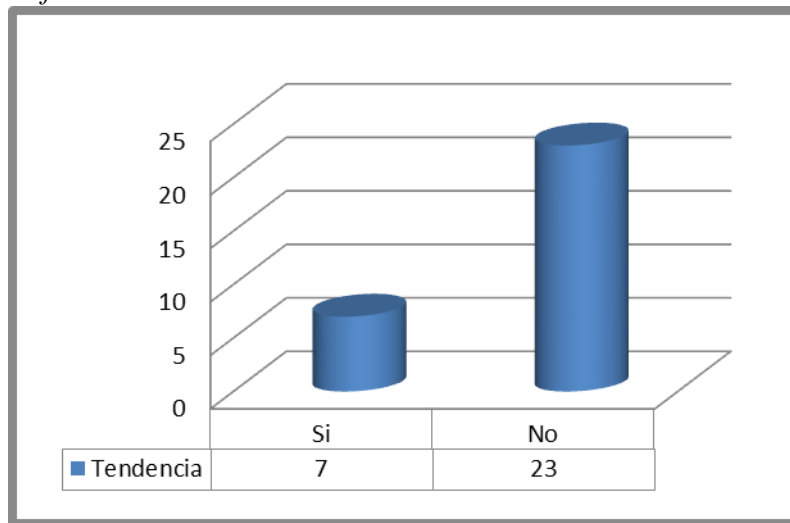
3.3.1. Percepción de turistas

La percepción de los turistas que visitan Guatemala fue recolectada mediante boleta de encuesta que recabó la información a continuación expuesta. Los viajeros estaban ubicados geográficamente de la siguiente manera: 15 turistas en la Ciudad Colonial de La Antigua Guatemala, 15 turistas en las playas de Monterrico. Lugares que fueron escogidos por la cercanía a la capital guatemalteca, para disminuir el costo económico por traslado dentro de la

investigación. La mayoría de los turistas no dominaban el idioma español, razón por la cual fue necesaria la traducción de las preguntas suscritas originalmente en español.

Se tuvo por objetivo determinar si los turistas eran viajeros frecuentes que visitan Guatemala, esto para identificar de qué manera los índices de inseguridad y violencia pueden incidir en la decisión del turista de no regresar a Guatemala, como consecuencia de una experiencia en la cual hayan sido víctimas de la inseguridad.

Gráfica 6
Tendencia de viajeros frecuentes a Guatemala



Fuente: Elaboración Propia.

El 77% de los turistas eran viajeros frecuentes, el resto que representa el 23% visitaba por primera vez Guatemala. Al profundizar dentro de la pregunta, la mayoría de turistas se sentían atraídos por la naturaleza y diversidad cultural, gastronómica, y turística del país.

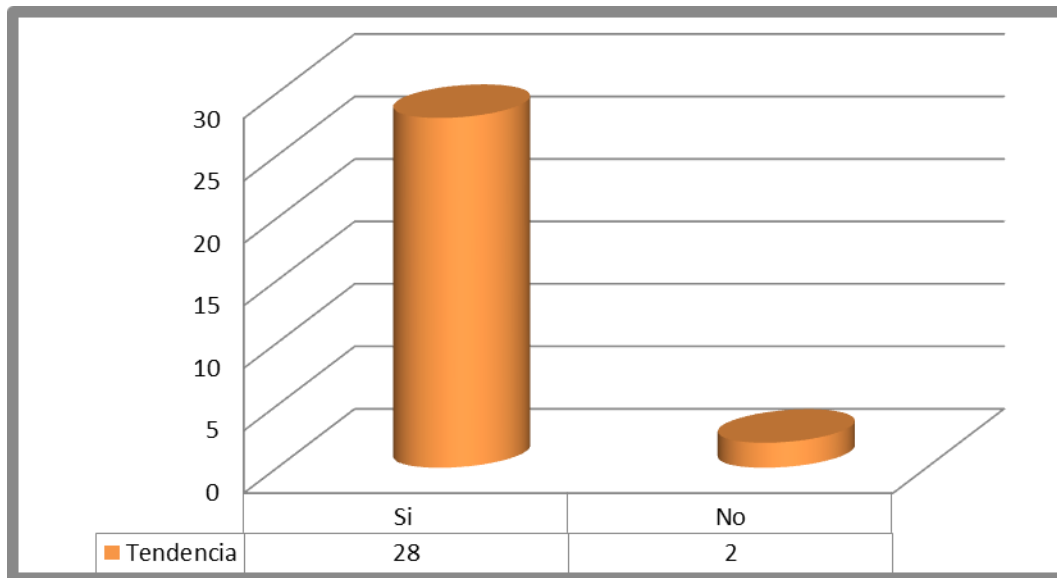
Se destaca que la mayoría de turistas internacionales encuestados no visitaban por primera vez Guatemala, únicamente siete personas de las treinta encuestadas visitaron por primera vez el territorio guatemalteco. Esto significa que en relación a los encuestados, la mayoría de visitantes que viajan a Guatemala por razones diversas tiende a regresar, sugiriendo que el país cuenta con el atractivo suficiente para captar la atención de los turistas originarios de diversos países y lograr que planifiquen regresar a visitar el territorio guatemalteco.

Asimismo, se puede deducir que como consecuencia que el delito más frecuente cometido contra turistas sea el hurto, esta tendencia no ha marcado tanto a los turistas como para impedir que visiten nuevamente Guatemala.

La siguiente pregunta es para indagar cuál era el porcentaje de turistas que habían sido afectados por la violencia e inseguridad en Guatemala. Acorde a la entrevista obtenida por el INGUAT, el delito que mayormente afecta a los turistas es el hurto, por esta razón, la pregunta fue delimitada a este delito.

Gráfica 7

Cantidad de turistas que han sido afectados por el hurto dentro de Guatemala



Fuente: Elaboración Propia.

Según los resultados de la gráfica anterior, el 93% de los turistas han sido afectados por el hurto dentro de territorio guatemalteco, ya sea en la presente o en visitas anteriores. Sin embargo, parecían no haber sido muy afectados por esta situación, con un análisis más exhaustivo se determinó que la mayoría de turistas consideran este factor como un comportamiento normal dentro de los países latinoamericanos.

Una de las personas encuestadas hizo referencia que es una mala experiencia que en ocasiones pareciera ser intrínseca a la visita que realizan, expresó que al momento de contratar un servicio

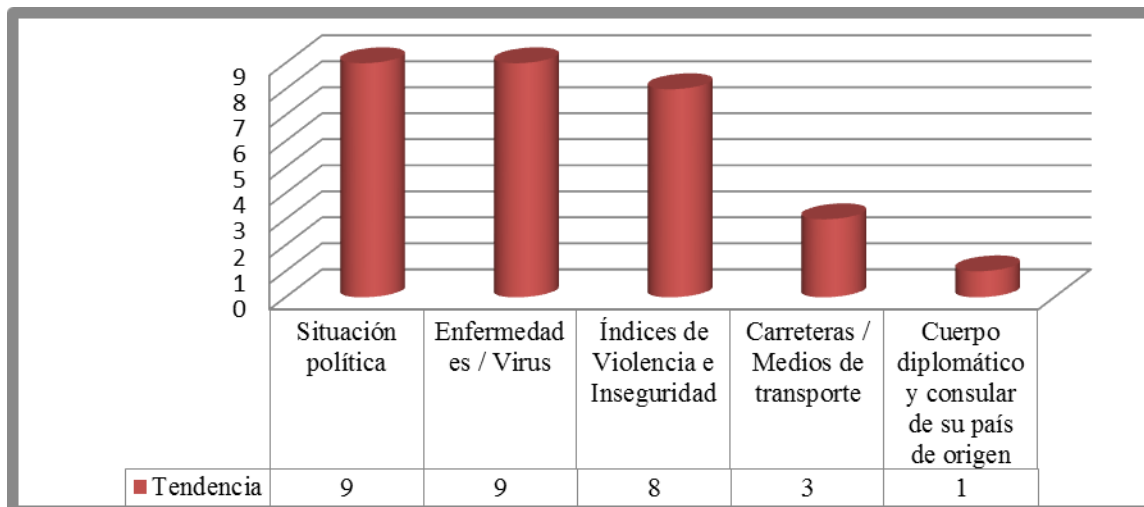
de tour le fueron otorgadas una serie de recomendaciones para evitar cualquier percance; sin embargo, dentro de su opinión Guatemala no es tan peligrosa como lo percibía antes de viajar.

Asimismo, otra de las personas encuestadas indicó que la primera vez que visitan un país, desconocen costos, transporte, y toda la mecánica interna que representa, en adelante las visitas posteriores son con mayor familiaridad y conocimiento de los factores desconocidos.

Añadió que existe un comportamiento generalizado por lo que fue denominado como “fraud” en inglés, lo cual describen como un tipo de estafa, respecto a los costos que les venden los diferentes productos dentro de Guatemala, los cuales en ocasiones tienen un precio bastante superior al que son vendidos a nivel nacional. Sin embargo, esta persona se autodenominó viajero frecuente, y con el tiempo aprendió a obtener precios más justos.

En otra pregunta se pretendió descubrir los factores que consideran los viajeros antes de visitar un país y la influencia de la violencia y la inseguridad en estos índices, según la percepción de los visitantes. El objetivo es investigar la perspectiva del turista, las circunstancias, e índices que son tomadas en cuenta antes de viajar y de esta forma definir como Guatemala puede incrementar el turismo, al convertirse en uno de los principales destinos turísticos.

Gráfica 8
Factores que afectan la atracción del turismo en Guatemala



Fuente: Elaboración propia

Los datos demuestran que según los factores que mayormente toman en cuenta los turistas antes de viajar son: situación política, enfermedades o virus, índices de violencia e inseguridad, medios de transporte y cuerpo diplomático de su país de origen. En el factor de situación política, las personas encuestadas se referían a países fuera de conflictos armados.

Las enfermedades o virus también ejercen una influencia importante en las decisiones de los turistas, una de las personas encuestadas informó que el plan era viajar al país juntamente con su prima; sin embargo, ella estaba embarazada y por sugerencia de su médico tiene prohibido visitar Guatemala, debido al virus del zika.

La violencia e inseguridad interna es un factor tomado en cuenta por los turistas pero dentro de la investigación el dato obtenido fue menor al esperado. Con el análisis de este factor, las personas entrevistadas manifestaron tener conocimiento que países como Guatemala al igual que Centroamérica, tienen la característica común de ser países con altos índices de inseguridad y violencia.

Una de las personas encuestadas informó que conoció Guatemala por primera vez por motivos de negocios, en adelante se convirtió en viajero frecuente del país. Cabe destacar que dentro de su relato compartió la primera experiencia de su visita, expresó como la Empresa para la cual laboraba (el nombre fue reservado) le informó de ciertas medidas de seguridad que debía tomar al visitar el país, durante su estadía tenía terminantemente prohibido salir del hotel fuera de las reuniones de negocios y siempre debía ser acompañado por la persona designada en Guatemala.

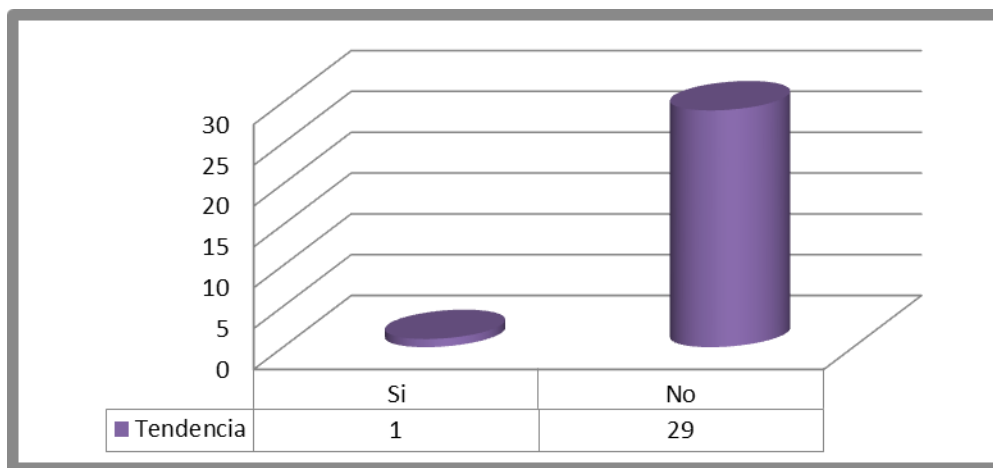
Otra de las personas encuestadas, informó que era su deseo conocer este país desde hace años atrás, pero sus padres no le permitían viajar a Guatemala por los índices de violencia y las enfermedades. Los viajes de verano siempre eran a países europeos, expresó que depende del espíritu aventurero de la persona, es tomada la decisión de viajar a países como Guatemala, agregó que la experiencia fue realmente maravillosa y también considera este factor como normal dentro de estos países. Agregó, el precio de la probable pérdida de pertenencias o asaltos es el que se debe pagar por conocer un país como Guatemala.

Para tres de los encuestados es importante los medios de transporte, debido a que es un factor que analizan con anticipación porque necesitan transportarse de un lugar a otro por cuenta

propia. Asimismo, una persona señaló que indaga precisamente si en el país al cual viaja cuenta con embajada de su país de origen, argumentando porque en ocasiones se le presentaron inconvenientes y la situación se complica aún más al tener que viajar al país más cercano en busca de la sede Diplomática.

Esto permite resaltar que Guatemala debe mantener la paz política y democracia, prevenir la expansión de virus y ocuparse de los índices de violencia e inseguridad. Al mejorar los factores mencionados y con más publicidad del INGUAT, Guatemala podría incrementar el ingreso por concepto de turismo y con ello mejorar macroeconómicamente, contar con la generación de más empleos que ayudarían a más familias en cambiar su nivel de vida.

Gráfica 9
Acciones gubernamentales para la atracción del turismo



Fuente: Elaboración Propia.

Según la gráfica anterior el 97% de los encuestados no conocía la labor del INGUAT, antes de viajar a Guatemala, no vieron alguna publicidad, video o algún otro medio para la atracción del turismo dentro de sus países de origen; algunos de ellos si informaron haber visto videos de Guatemala pero no fueron creados por alguna institución gubernamental.

La persona cuya respuesta fue positiva, era de origen europeo e informó que tuvo conocimiento de Guatemala a través de una feria elaborada en su país de origen. Estos datos permiten determinar que para el turismo internacional que visita Guatemala la violencia e inseguridad es un factor considerado normal. Dentro de la investigación se tuvo contacto con personas que si

regresaron a visitar Guatemala, después de un hurto, no obstante es difícil cuantificar el porcentaje de turistas que no regresaron a Guatemala después de sufrir un acto delictivo.

Esta actividad se ha convertido en un acto normal, representando pérdida para Guatemala en ese sector turista que se decide dejar de viajar a Guatemala o países con similar comportamiento y elige opciones diferentes.

Gubernamentalmente se deben tomar acciones concretas que permitan incrementar el ingreso de turistas a Guatemala; asimismo, mejorar las acciones y medidas implementadas para la atracción del turismo.

Al final de las encuestas se puede determinar que la violencia e inseguridad en Guatemala afecta en gran medida a ese número de turistas que no visitan el país por los índices conocidos a nivel internacional, sin tomar en cuenta el turismo que no regresa a Guatemala al ser víctima de un acto delictivo.

3.3.2. Casos de delitos cometidos por turistas

En el caso que un extranjero cometa delito alguno contra la población guatemalteca, se actuará según lo estipula la legislación interna procediendo mediante al Código Penal Decreto 17 – 73 del Congreso de la República de Guatemala y el Código Procesal Penal Decreto 51 – 92 del Congreso de la República de Guatemala.

Dependiendo de la naturaleza del delito cometido, así se aplicará la sanción respectiva. En caso que lo permita, se puede recurrir a la extradición dentro de los supuestos contenidos en el Artículo 8 del Código Penal.

Extradición Artículo 8. La extradición sólo podrá intentarse u otorgarse por delitos comunes. Cuando se trate de extradición comprendida en tratados internacionales, sólo podrá otorgarse si existe reciprocidad. En ningún caso podrá intentarse ni otorgarse la extradición por delitos políticos, ni por delitos comunes conexos con aquéllos.

Siempre y cuando Guatemala tenga Tratado de Extradición con el país de origen del agresor de la ley, así como respetarse lo estipulado doctrinalmente respecto a que la acción cometida debe estar tipificada como delito, tanto en el país donde se cometió el hecho como en el país de origen del individuo.

3.4. Consecuencias por los índices de violencia e inseguridad

En Guatemala se incrementaron los índices de violencia e inseguridad en los últimos años, ésta deficiencia es conocida dentro de la comunidad internacional y no beneficia al país, mucho menos para la atracción del turismo. Los atracos e incidentes son frecuentes y de noticia diaria tanto en la capital como en el interior.

Esta inseguridad, es conocida a nivel internacional, a tal manera que para el año 2014, la página electrónica de SOY 502, publicó la siguiente noticia: “La inseguridad es tal, que a nivel internacional se califica a Guatemala como el tercer país en América Latina más peligroso, una estadística nada agradable para una nación a la cual también se le reconoce por su belleza natural”

La revista es Latin Business Chronicle, en su informe del año 2014, clasifica a 19 países sobre la base de los niveles relativos de seguridad y el resultado es que Guatemala por su posición en el "Triángulo Norte" al igual que Honduras estaría resignada a vivir de esa manera debido a la violencia generada por el narcotráfico.

El primer lugar lo ocupa Venezuela, seguido por Honduras. Dentro de la misma revista se coloca a Costa Rica como el país más seguro de América Latina.

Este dato no beneficia al país por ser una información pública y disponible inmediatamente por medio electrónico, para cualquier persona. Este dato afecta negativamente porque no atraería más turismo, sino más bien es perjudicial al momento de atraer turismo para Guatemala, disminuyendo los ingresos por este rubro.

Afortunadamente, Guatemala no ingresó a la lista del año 2014, de los diez *(10) países más peligrosos para viajar si se es mujer*, del Portal International Women's Travel Center. Lista

encabezada por India, seguido de México, Honduras, Brasil, Egipto, Kenia, Colombia, Turquía, Arabia Saudita y Venezuela. Según base de información de dicha revista. En el año 2008, la cifra de estos atracos era de 385 casos anuales, es de notar que siete años más tarde (2015), esta cifra fue superada por más del 80%.

Una consecuencia negativa de los niveles de violencia en el país es el Travel Advisory de Estados Unidos que recomienda tener precauciones al viajar al país, por tener altos índices de muertes, extorsión, asalto a mano armada y narcotráfico.

3.4.1. Travel Advisory

El travel advisory es una alerta oficial por parte de una agencia gubernamental de Estados Unidos, que informa a los turistas sobre países o destinos específicos extranjeros para que tomen decisiones hacia dónde viajar. Otorgando datos sobre seguridad, muertes, enfermedades, que permitan a los viajeros destinar su decisión hacia lugares donde puedan gozar de un viaje seguro.

En enero del año 2018, Guatemala ingresó a la lista que le coloca como un país a donde se debe reconsiderar la opción de viajar, claro está, que no es una prohibición para los estadounidenses de viajar a Guatemala, sino, una advertencia de los índices de violencia que tiene el país.

Informando que Guatemala es un país con altos índices de violencia, extorsión, robo a mano armada, narcotráfico, especialmente en las regiones fronterizas. Para lo cual en la plataforma, se realizan varias recomendaciones en el caso de que un estadounidense decida viajar a Guatemala. Estas advertencias, abarcan desde la reservación del hospedaje, indicando que preferiblemente cuenten con personal de seguridad, y que dentro del país se eviten caminar solos, ni utilizar objetos de lujo, ni conducir de noche, porque corren riesgos de ser asaltados a mano armada. Incluso se toma como advertencia no utilizar los cajeros automáticos en lugares inseguros y siempre avocarse a guías de turistas que estén avalados al INGUAT.

Es importante señalar que los altos índices de violencia e inseguridad que Guatemala ha tenido en los últimos años, le ha colocado entre uno de los países a los cuales es inseguro viajar, por supuesto que estas advertencias no tienen ningún carácter obligatorio, solo son recomendaciones para proteger a los ciudadanos de otros países.

3.5. Otros problemas que afectan al turismo

Ciudad de Guatemala, 4 oct (AGN) “La seguridad e infraestructura representan los temas prioritarios para atender, de acuerdo con empresarios del sector turismo consultados en una encuesta sectorial”. Se trata de la Encuesta Empresarial para el Sector de Viajes y Turismo en Guatemala 2015, realizada por la Asociación de Investigación de Estudios Sociales (Asies) y el Instituto Guatemalteco de Turismo (Inguat).

Juan Pablo Pira, representante de ASÍES, expuso durante la presentación del estudio que una de las mayores falencias, según los empresarios, es el estado de las carreteras. Pira dijo que el turismo es una actividad económica que demanda ser atendida y priorizada dentro de una estrategia económica, considerando el impacto social que ofrece, especialmente por su capacidad de generar empleos. Resaltó la importancia que generan los empleos en el sector hotelero. Estimó que esta actividad económica ofrece alrededor de 31.060 empleos fijos, 3.100 empleos temporales y 3.800 extras. Advirtió que la industria turística ofrece “un trabajo nuevo por cada seis habitaciones”.

La señora Sandra Muralles, delegada de la Cámara de Turismo de Guatemala (CAMTUR), advirtió que otro problema es el aumento de costos de operación. Explicó que los empresarios sufren pérdidas cambiarias. Esto porque los pagos por los servicios se hacen en dólares y el cambio les genera “un impacto económico”.

Con los resultados de la encuesta nuevamente resalta en los mismos a través de la opinión de los empresarios la consideración de la necesidad de priorizar el mejoramiento de seguridad, infraestructura, promoción del país en el extranjero y remozamiento de lugares turísticos, entre otros.

El licenciado Jorge Mario Chajón, director del INGUAT a partir del año 2016, informó que la institución trabaja en un proyecto de ley que espera presentar en breve al Congreso, por medio del Organismo Ejecutivo, y el cual busca incentivar la inversión en áreas y destinos para fortalecer la oferta turística.

Este beneficio se podrá implementar en los departamentos de Izabal, Alta Verapaz, Baja Verapaz y Petén. Afirmó que podrían agregar otros departamentos que lo ameriten. Chajón manifestó que

se efectuará una “jerarquización” de los atractivos y ordenamiento de los espacios turísticos nacionales para “identificar los espacios para impulsar la inversión”.

CAPÍTULO IV

4. Análisis de las consecuencias en Guatemala debido a los índices de violencia e inseguridad para la atracción de turismo

4.1. Consecuencias económicas

Según el medio de comunicación escrita, La República: Guatemala ha dado grandes pasos en el sector de turismo, lo cual ha generado resultados que han permitido el desarrollo sostenible de la industria; por lo tanto, esto proporcionó subir 17 posiciones en el Índice de Competitividad en Viajes y Turismo, en el transcurso de 4 años (2013-2017). Pasando de la casilla 97 (2013) a la 80 (2015), según el INGUAT.

Esto quiere decir que el turismo es una principal fuente de divisas para 20 de los 48 países menos avanzados en el mundo, entre ellos Guatemala; aportando 25% del PIB.

El ingreso de divisas que genera el turismo en Guatemala, se encuentra actualmente en el puesto No.3; a diferencia del 2013 que se encontraba en el puesto No.2, según el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT).

El ingreso de capital extranjero desde enero del 2013, creció un 5.2% por año. Esto ha generado Q9 mil 471 millones anual, con una cifra de más de 1 millón de turistas; por lo tanto, el turismo aporta el 34% de las divisas a Guatemala, según el BANGUAT y el INGUAT.

Esto indica que para más crecimiento del turismo, se deben implementar más estrategias y más divulgación en medios escritos, radiales y televisivos para que esto se mantenga o incremente debido a que si esto no se llegue a tomar en cuenta, se estaría disminuyendo el ingreso económico a nivel local como nivel nacional.

En una investigación realizada por el Programa de Naciones Unidas –PNUD- indica que “los recursos que destina el Estado guatemalteco para la seguridad son bajos” lo que contradice los principios del modelo económico que ha venido mostrando mayor vigencia en la medida que la transnacionalización de la economía se hace más evidente. En efecto, los países ahora exitosos, han demostrado que la seguridad se engloba dentro de un Clima de Inversión general, lo que ayuda a que los individuos acrecienten el capital social y por ende la confianza que se irradia a todo nivel: desde los trámites aduaneros hasta las alianzas estratégicas más sofisticadas. En ese

sentido, la Inversión es bastante significativa para Guatemala, por ser un país con un patrimonio natural y cultural de dimensiones internacionales. La poca atención en este ámbito, representa un elevado costo de oportunidad para Guatemala, en virtud de que desalienta la inversión nacional y extranjera, con la consecuente merma de empleo e ingresos que ello representa. Es importante contar con un Clima de Inversión en lo referente al sector turismo que, según el Diario, indica que según investigación en el año 2005 operó a tan sólo el 46% de su capacidad instalada. De acuerdo con datos reportados por los operadores de turismo, el Clima de Violencia representa más de un 50% de la falta de expansión turística a dimensiones de países exitosos a este respecto. Finalmente, a pesar de que el rubro de “pérdidas materiales”, representa un peso del 0.8% del PIB, ello representa en términos absolutos aproximadamente Q1,942.4 millones que los guatemaltecos han perdido tan sólo en un año.

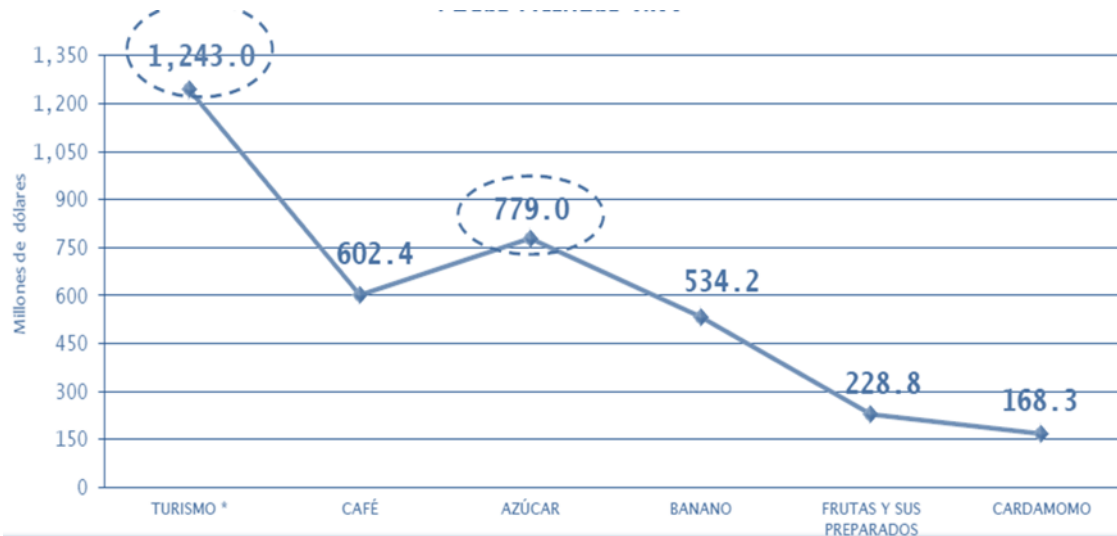
Uno de los sectores más sensibles a los actos criminales y delincuenciales son las empresas, en tanto éstas se han visto amenazadas, al igual que la familia guatemalteca, por una serie de hechos como los asaltos, robos, secuestros, extorsiones, etc., que obligan a incorporar nuevos rubros de costo, los cuales encarecen la actividad productiva y le restan competitividad, dichos costos finalmente son absorbidos por el consumidor pues los mismos se canalizan al precio de los productos.

Gubernamentalmente se deben tomar acciones concretas que permitan incrementar el ingreso de turistas a Guatemala; asimismo, mejorar las acciones y medidas implementadas para la atracción del turismo, derivado de la importancia del ingreso económico que representa para Guatemala.

Factores como los descritos anteriormente donde se indica que Guatemala es tomada en cuenta como uno de los países más peligrosos para viajar, representa en gran medida el ingreso de turistas al país, generando consecuencias económicas negativas que se reflejarían macro y micro económicamente. A pesar del transcurrir de los años Guatemala sigue siendo un país dependiente del agro y cuya principal fuente de ingresos es la exportación de capital humano, así como el ingreso por turismo en consecuencia de la belleza natural del país.

Tabla 8

Ingreso de divisas por diversas comparado con los principales productos de exportación 2014 (enero – noviembre). Datos en millones de dólares



Fuente: Reportes Mensuales del instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT- (Enero – Noviembre 2014). Recuperado de <http://www.inguat.gob.gt/estadisticas.php>

Los datos anteriores, indican que del periodo de enero a noviembre del año 2014, el ingreso por turismo superó al ingreso obtenido por café, azúcar, banano, frutas y sus preparados y el cardamomo. Esto demuestra la importante función del turismo dentro de la macroeconomía guatemalteca.

Esto permite deducir la importancia del ingreso económico para Guatemala que representa el sector turismo y las consecuencias al perderlo, lo que perjudicarían a Guatemala, generando desempleo, inflación y menores recursos económicos. Las acciones gubernamentales para mejorar estos índices y atraer mayor turismo deben de ser inmediatas para evitar una pérdida macroeconómica. Además, la riqueza natural con la que cuenta Guatemala permite que el ingreso pueda ser mejorado en mayor medida al realizar inversión en este sector e incentivar a los empresarios que se dedican a la prestación de servicio turista.

Tabla 9

Ingreso de divisas por diversas comparado con los principales productos de exportación 2015 (enero – julio). Datos en millones de dólares



Guatemalteco de Turismo -INGUAT- (Enero – Julio 2015). Recuperado de <http://www.inguat.gob.gt/estadisticas.php>

La gráfica anterior refleja el mismo comportamiento del año 2014, el turismo continúa superando los ingresos por los principales productos de exportación de Guatemala.

Este dato permite determinar la importancia fundamental del turismo en el sector económico, razón por la cual deben tomarse a nivel gubernamental acciones eficaces que disminuyan los índices de violencia e inseguridad nacional, los actos delictivos cometidos contra turistas en territorio guatemalteco, permitiendo mejorar la imagen de Guatemala a nivel Internacional.

Es importante mejorar los programas de atracción al turismo que son implementados actualmente por el -INGUAT-, derivado a la poca efectividad de los mismos, la inversión en publicidad debe ser vital dentro de las acciones gubernamentales, esto permitirá incrementar la atracción del turismo para Guatemala.

4.2. Consecuencias Sociales

Guatemala cuenta con departamentos cuya base de sustento son los ingresos obtenidos por turismo, para el sector hotelero de la Ciudad Colonial de la Antigua Guatemala dichos ingresos representan la mayoría de las utilidades obtenidas cada año y por medio de ellas emplean a trabajadores que cuentan con un salario que les permite acceder a ciertos bienes y servicios, incluyendo pago por alimentación, educación, vestuario y otros gastos o inversiones necesarias para la vida cotidiana.

El mismo patrón se repite en la aldea Monterrico donde familias enteras subsisten prestando servicios de hotelería para los turistas extranjeros, quiénes se albergan en las casas de los pobladores y el aporte económico forma parte de lo que ahora es la denominada zona urbana de Monterrico, de la cual cabe destacar que muestra mayor desarrollo en comparación de las aldeas cercanas y ha sido en base al turismo.

La falta de ingreso por turismo significaría para estas familias la pérdida del dinero que permite el desarrollo social en sus hogares, gracias a dichos ingresos se puede decir que accede a educación, salud, tecnología y demás bienes que les permiten alejarse de la línea de pobreza y pobreza extrema, traduciéndolo en beneficio para el país.

A partir del año 2010 hasta el año 2014, fecha de publicación de la Encuesta Nacional de Condiciones de Vida ENCOVI, la pobreza y pobreza extrema ha incrementado de manera alarmante para Guatemala. Azotando con mayor fuerza al área rural pero también con un evidente incremento en el área urbana, donde señala se ubica en las áreas de asentamientos.

Las condiciones son alarmantes y para comunidades dependientes de turismo, la falta de éste desencadenaría una crisis que sumergiría a las poblaciones en desempleo, hambre, pobreza y provocando diferentes efectos sociales que afectarían más allá de las comunidades.

Para el año 2000, el valor de la línea de pobreza total era de Q 4,319. Para el año 2014, el costo de alimentación más bienes y servicios, aumentó a Q 10,218 lo que equivale a un incremento del 137%. Para el 2014, el 59.3% de la población se encontraba en pobreza, es decir, más de la mitad de la población tenía un consumo por debajo de Q 10,218 al año. Entre 2000 y 2014, la pobreza total aumentó en 2.9 puntos porcentuales, pasando de 56.4% en 2000 a 59.3% en 2014. (ENCOVI, 2015, p. 3).

Tras evaluar las cifras anteriores se puede examinar que el turismo ayuda a sectores para que se coloquen fuera de la línea de pobreza extrema y en conjunto familiar pueda obtener bienes y servicios más la alimentación, de esta forma se ubica fuera de la línea de pobreza. Son dichos bienes y servicios que brindan mejores oportunidades, entre ellas el acceso a la educación incluyendo la universitaria, mejoras de vida a nivel tecnológico permitiendo el acceso a cierta información y de esta manera desarrollar mayores ventajas conforme a la capacitación y desarrollo de habilidades y destrezas

Aunado a ello significa para el país, pérdidas en el ramo de la salud, debido a que por los índices de inseguridad, los centros hospitalarios públicos, deben ejecutar más gastos para darle cobertura al turista nacional o extranjero, ya sea dentro o fuera de la ciudad capital donde se ejecuten los hechos delictivos. Asimismo, se realizan gastos desde el momento en que se atiende al afectado, los medios o pruebas que se realizan durante la investigación hasta llegar alguna condena si en dado caso llegara a comprobarse, es una cadena de gestiones en varias instituciones de gobierno; tales como los hospitales que entran en la cobertura del Ministerio de Salud, Cuerpo de Bomberos Voluntarios y Municipales que representa gastos para Alcaldía local, la Policía Nacional Civil que es cubierto con los fondos del Ministerio de Gobernación, también el organismo Judicial en el caso de llegarse a concretarse un proceso o condena judicial.

Uno de los sectores más sensibles a los actos criminales y delincuenciales son las empresas, en tanto éstas se han visto amenazadas, al igual que la familia guatemalteca, por una serie de hechos como los asaltos, robos, secuestros, extorsiones, etc., que obligan a incorporar nuevos rubros de costo, los cuales encarecen la actividad productiva y le restan competitividad, dichos costos finalmente son absorbidos por el consumidor pues los mismos se canalizan al precio de los productos.

Es de esta forma que el turismo beneficia a hogares y representa un beneficio directo al país, la pérdida de éste generaría inestabilidad y poca certeza económica para diversos sectores que dependen de él ya que para el año 2005 según el estudio realizado por Programa de Naciones Unidas en Guatemala, genera alrededor de 27,010 empleos directos e indirectos.

Conclusiones

Guatemala, uno de los países más grandes a Nivel Centroamericano, posee una inmensa riqueza natural, ecológica, arqueológica y gastronómica lo que es de mucha atracción turística dentro del territorio nacional así como para turistas extranjeros.

Con base al objetivo general de la investigación, se puede indicar que el impacto que ha tenido las acciones que el Estado ha implementado para la atracción del turismo nacional e internacional, en este caso entre ellos; las estrategias de prevención, operativa y de comunicación que el INGUAT realizó ha sido de mucha relevancia e importancia, debido a que la atención, seguridad y apoyo al turista a nivel nacional ha ido mejorando consecutivamente.

La coordinación que se realiza entre instituciones del Estado como; Consejo Nacional de Reducción de Desastres, División de Seguridad Turística DISETUR del Ministerio de Gobernación, Organismo Judicial, Ministerio Público, Ministerio de la Defensa Nacional, el INGUAT y el Cuerpo Diplomático, es una estrategia importante que favorece a la atracción, promoción y divulgación del turismo guatemalteco y extranjero.

Otro aspecto muy importante que el INGUAT ha utilizado es el aprovechamiento de los medios de comunicación, debido que a través de ellos se promociona la belleza natural de Guatemala tanto a nivel nacional como internacional. Los spots en medio de televisión, anuncios en radios, uso de redes sociales y la promoción estratégica que se usa en los distintos medios a nivel internacional concluyen que son acciones muy positivas y funcionales que llaman la atención a las personas y que resultado de ello es el incremento anual del turismo, según datos estadísticos que se pueden observar dentro de la página web del Instituto.

Los convenios interinstitucionales suscritos entre entidades de gobierno y sociedad civil, favorecen al fortalecimiento de las entidades que se relacionan al tema turístico, tal es el claro caso que se da entre el INGUAT y la Policía Nacional Civil y el Ministerio Público, ya que a través de ellos se realizan gestiones y acciones que garantizan a los turistas una estadía placentera dentro del país. El papel importante de la División de Seguridad Turística DISETUR,

ha jugado un papel importante porque a través de ellos se brinda seguridad a los turistas en los distintos departamentos en donde se encuentran los sitios de mayor atracción del país. Asimismo, la implementación de la Fiscalía de Delitos contra turistas extranjeros, ha contribuido a darle seguimiento a los casos que son denunciados por parte de los turistas, que han sido víctimas de ilícitos durante su permanencia en Guatemala.

Se concluye la presente investigación, indicando datos como: fortalecer la política turística para incursionar en otros nuevos mercados, en el tema de infraestructura se deben construir y reparar más carreteras, inspeccionar y certificar los hoteles, así como reforzar la seguridad y protección en sitios turísticos. Estos datos los tiene en su conocimiento el Instituto Guatemalteco de Turismo, quienes indicaron que se trabaja en ello. Y por ser temas a superar en años posteriores, será en su momento en que indiquen los avances y acciones realizadas para cumplirlas. Por su belleza natural, verdes bosques, majestuosas montañas, gente amable y hospitalaria, variedad de clima, Guatemala puede convertirse en un país líder en el turismo.

Bibliografía

Libros consultados

- Inman Cris y Segura Gustavo, Turismo en Centroamérica: El Reto de la Competitividad, abril de 1999
- Castellanos, Mayra (2012) *Análisis de las causas que definen la falta de apoyo internacional para el desarrollo del proyecto ecoturístico en la Laguna Monja Blanca del Municipio de Palencia*. [Tesis de licenciatura] Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Cisneros Musteller, Lourdes (2004) *Antecedentes Históricos del Turismo*. La Habana, Cuba. Universidad de La Habana. Facultad de Turismo.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2015) *Informe Situación de Derechos Humanos en Guatemala*.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos y Organización de Estados Americanos. (2015). *Situación de Derechos Humanos en Guatemala*. Guatemala.
- Escuela Académico Profesional “Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion” (2004) *Ciencias Sociales y Turismo*. Huacho, Perú.
- González, Carlos (2010) *Análisis jurídico sobre la globalización del turismo y las comunidades de los pueblos indígenas de Guatemala* [Tesis de licenciatura] Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Lemus, Raquel (2006) *Análisis estadístico descriptivo para determinar el ingreso de turistas y divisas del país, a través de los cruceros en el Puerto Quetzal*. [Tesis de licenciatura] Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Marroquín, Edna (2017) *Proyecto de turismo como estrategia de desarrollo comunitario*. [Tesis de licenciatura] Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

- Paz, Claudia (2007) *Análisis comparativo del desarrollo ecoturístico entre Costa Rica y Guatemala, como fuerza importante para reducir la pobreza en las comunidades rurales*. [Tesis de licenciatura] Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Rodríguez Samayoa, Alejandro Rafael (junio 2008) *Las Incidencias jurídico – sociales de los delitos de robo y hurto cometidos en contra del turista interno o nacional guatemalteco*. Guatemala, Guatemala. Tesis de Grado.
- Secretaría Técnica Consejo Nacional de Seguridad República de Guatemala. Dirección de Monitoreo y Comunicación. (2015) *Reporte Anual 2014*. Guatemala, Guatemala.
- Secretaría Técnica Consejo Nacional de Seguridad República de Guatemala. Dirección de Monitoreo y Comunicación. (2016) *Reporte Anual 2015*. Guatemala, Guatemala.
- Secretaría de la Paz. (2009) *Derechos Humanos y Justicia /Avances Sobre el Cumplimiento de los Acuerdos de Paz, 13 años de la Firma de los Acuerdos de Paz*.

Enlaces electrónicos

- Cámara Nacional de Turismo CAMTUR, Institución privada que conjuntamente con la Asociación e Investigación Social ASIES (enero 2008). *Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2004-2014*. Guatemala, Guatemala. Recuperado de http://www.segeplan.gob.gt/downloads/clearinghouse/politicas_publicas/Turismo/Pp%20Nac.%20para%20el%20turismo%20sostenible%20-CAMTUR-.pdf
- Comisionado Presidencial de Desarrollo Turístico, Instituto Guatemalteco de Turismo - INGUAT- (julio 2000) *Estrategia Nacional de Turismo*, Recuperado de <http://www.redturs.org/documentos/guate/estnac.pdf>
- Castillo, Alejandro (09 de noviembre de 2014) *Antigua Guatemala, una joya turística afectada por la inseguridad*, La Hora. Recuperado de <http://lahora.gt/antigua-guatemala-una-joya-turistica-afectada-por-la-inseguridad/>

- Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. El turismo, Conceptos y definiciones e importancia actual. Murcia, España. Recuperado de <http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/2012/turismo/Turismo1c.pdf>
- Gobierno de Guatemala, Presidencia de la República (24 de mayo 2012) Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala 2012 – 2022. Guatemala, Guatemala. Recuperado de http://www.segeplan.gob.gt/downloads/clearinghouse/politicas_publicas/Turismo/Politica_Nacional_DTS_Guatemala_2012_2022.pdf
- Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT (noviembre 2010) Estrategia Nacional de Turismo Comunitario 2011-2015. Guatemala, Guatemala. Recuperado de http://www.redturs.org/publicidad/guate_estrategia.pdf
- Iturre, Maite Juliana (2008) Teoría de las Relaciones Internacionales, Recuperado de <https://maiteiturre.files.wordpress.com/2008/10/t01-trrii-20072008.pdf>
- Organización Mundial de Turismo OMT (2008) Entender el Turismo; Glosario Básico. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Guatemala PNUD (diciembre 2007) Informe estadístico de la violencia en Guatemala Programa de Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia. Guatemala, Guatemala. Recuperado de http://www.acnur.org/t3/uploads/media/COI_2271.pdf?view=1
- SOY 502. (20 de abril 2014; 01:41 pm). Informe: Guatemala el tercero más peligroso en América Latina. SOY 502. Recuperado de <http://www.soy502.com/articulo/informe-guatemala-el-tercero-mas-peligroso-en-america-latina>
- Ventura Días Vianne. El Turismo, su cadena productiva y el desarrollo incluyente en América Latina, Los casos de Brasil y México, serie Comercio y Crecimiento inclusivo. Working Paper No. 138 /septiembre 2011

- UNWTO Annual Report 2014. Madrid, España. 2015. Disponible en portal Oficial de UNWTO.
- UNWTO Annual Report 2015. Madrid, España. 2016. Disponible en portal Oficial de UNWTO
- <http://visitguatemala.com/descargas/folletos-guatemala>
- <http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/Guatemala/presupuestos/EstudioCostodeViolencia.pdf>

Anexos

Anexo “A”

- Boleta de Entrevista dirigida a la Fiscalía de Delitos contra turistas extranjeros
- Boleta de Entrevista dirigida al departamento de Atención y Asistencia al Turismo del Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-
- Boleta de encuestas dirigida a turistas



Entrevista Ministerio Público MP -Fiscalía de Delitos contra turistas extranjeros-

Período de Investigación (2015 - 2016)

Objetivos: Determinar los incidentes que afectan a los turistas, así como los lugares más afectadas por estos inconvenientes en Guatemala.

Fecha:

Nombre:

Puesto:

- 1) ¿Puede indicar las razones por las cuales fue creada esta Fiscalía?
- 2) ¿Cuáles son los principales incidentes que más afectan al turismo en Guatemala?
- 3) ¿Cuáles son los departamentos o caminos más afectados por actos delincuenciales a turistas?
- 4) ¿Podría proporcionar datos estadísticos sobre el periodo 2015 - 2016, sobre los incidentes cometidos contra turistas?
- 5) ¿La cifra de incidentes contra turistas ha disminuido o incrementado en los últimos dos años?
- 6) ¿Puede proporcionar el dato de los casos que han llegado a sentencia en el Sistema de Justicia?
- 7) ¿Cuál es el procedimiento de la denuncia (en casos de que el incidente sea en el interior del país, como se realiza el seguimiento si la persona agraviada ya no se encuentra en Guatemala)?
- 8) ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta su Fiscalía para el cumplimiento de sus metas?
- 9) En su experiencia. ¿Podría mencionar alguna medida, programa o política que a nivel Estatal funcione de manera preventiva contra estos incidentes?



Entrevista departamento de Asistencia y Atención al Turismo del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT

Período de Investigación (2014 – 2015)

Objetivos: Determinar las políticas y programas que se realizan a nivel internacional para la atracción del turismo.

Fecha:

Nombre:

Puesto:

- 1) Podría enumerar. ¿Cuáles son los principales problemas o inconvenientes que afectan y son recibidos en su Unidad/Departamento al turismo extranjero en Guatemala?
- 2) ¿Cuáles son los programas implementados por su Unidad/Departamento para la Atención y Asistencia al Turista en materia de seguridad?
- 3) ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan estos programas?
- 4) En materia de seguridad. ¿Cuáles son los departamentos o caminos más afectados por actos delincuenciales a turistas?
- 5) Específicamente respecto a DISETUR ¿Cuál fue el antecedente o la necesidad que llevó a cabo su implementación?
- 6) ¿Podría usted enunciar y describir los objetivos de los programas que tiene DISETUR, para la prevención de incidentes contra turistas?
- 7) Respecto a DISETUR, podría mencionar ¿Cuál es su función/es y el mecanismo o forma que opera al recibir alguna alerta, inconveniente o noticia de actos contra turistas extranjeros?
- 8) ¿Cuáles son las actividades que mejor resultado han proporcionado a DISETUR en la prevención del delito, podría describir en qué consisten?

- 9) Respecto a DISETUR, podría enumerar ¿Cuáles son las sedes con las que cuentan en el interior del país?
- 10) ¿Tiene usted alguna sugerencia o programa que podría ser funcional para lograr erradicar actos delictivos contra el turismo en Guatemala?



Encuesta dirigida a turistas internacionales en territorio guatemalteco

Período de Investigación (2014 – 2015)

1) ¿Es su primera visita a Guatemala?

Si

No

2) Dentro de territorio guatemalteco, en este viaje o algún viaje anterior ¿Ha sido usted víctima de hurto en este país?

Si

No

3) ¿Qué factor considera antes de visitar un país? Específicamente, lo que ejerció influencia en la visita a Guatemala

4) ¿La primera vez que viajó a Guatemala fue informado por algún medio de publicidad nacional, específicamente INGUAT?



Transcripción de Entrevista Ministerio Público MP –Fiscalía de Delitos contra turistas extranjeros-

Período de Investigación (2015 - 2016)

Objetivos: Determinar los incidentes que afectan a los turistas, así como los lugares más afectadas por estos inconvenientes en Guatemala.

Fecha: Guatemala, 27 de Septiembre de 2016

Nombre: César A. Maldonado B.

Puesto: Agente Fiscal

1. ¿Puede indicar las razones por las cuales fue creada esta Fiscalía?
Para garantizar una efectiva persecución penal a favor de los Turistas Extranjeros de paso dentro del territorio nacional, a quienes es necesario realizar las diligencias inmediatas y necesarias a corto plazo, para sustentar la investigación y contar con suficientes medios de convicción dentro de la misma.
2. ¿Cuáles son los principales incidentes que afectan al turismo en Guatemala?
En la mayoría de los casos el turismo se realiza por los extranjeros en forma individual, es decir no cuentan con un guía o persona que conozca el lugar, por eso es común que no sepan el riesgo de los lugares que visitan (delincuencia común), dentro de los delitos más comunes tenemos hurto, robo, robo agravado y Estafas.
3. ¿Cuáles son los departamentos o vías más afectadas por actos delincuenciales a turistas?
Estos son los destinos turísticos reconocidos internacionalmente, dentro de estos podemos mencionar Peten, Izabal, Sacatepéquez, Alta Verapaz y algunas de las rutas principales.
4. ¿Podría proporcionar datos estadísticos sobre el periodo 2015 - 2016, sobre los incidentes cometidos contra turistas?
Siendo el periodo de funciones de la Agencia de delitos contra Turistas, es del año 2015 a la fecha, se tiene registrados 76 expedientes en investigación de delitos contra turistas extranjeros.

5. ¿La cifra de incidentes contra turistas ha disminuido o incrementado en los últimos dos años? Se adjunta publicación del diario de Centro América de fecha 21 de septiembre del presente año.
6. ¿Puede proporcionar el dato de los casos que han llegado a sentencia en el Sistema de Justicia? Desde la creación se han obtenido sentencias en vía del procedimiento abreviado y actualmente se encuentran procesos penales pendientes de apertura a juicio.
7. ¿Cómo es el seguimiento de una denuncia cuando el agraviado ya no se encuentra en Guatemala, pero ha sido víctima de la delincuencia en el interior del país? Es necesario mantener comunicación con las víctimas en este caso por medios electrónicos es decir email, así también turistas extranjeros que quisieran denunciar fuera del territorio nacional, puede hacerlo abocándose a las embajadas de Guatemala fuera del país.
8. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta su Fiscalía para el cumplimiento de sus metas? La Falta de colaboración por parte de los agraviados, La no cultura de denuncia, que los agraviados solo estén de paso y no quiera estar involucrados en problemas legales, la poca información que tiene el turista extranjero del trámite para interponer su denuncia, así como los pocos recursos asignados a la institución que no permiten cubrir el personal suficiente y los insumos necesarios para realizar las diligencias.
9. En su experiencia. ¿Podría mencionar alguna medida, programa o política que a nivel Estatal funcione de manera preventiva contra la inseguridad al turista internacional?
 - Mayor presencia de elemento de la policía nacional civil -DISETUR - (división de seguridad de turistas)
 - Informar a la población y hacer conciencia de los ingresos que genera el turismo dentro de la economía del país
 - Que INGUAT tenga la potestad de aplicar sanciones administrativas más severas a las empresas de turismo para que estos cumplan con los servicios ofrecidos al turismo.
 - Reformar el código penal, para aumentar en una tercera parte las penas a los sentenciados por delitos en contra de turistas extranjeros.



Transcripción de la Entrevista Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT

Período de Investigación (2014 – 2015)

Objetivos: Determinar las políticas y programas que se realizan a nivel internacional para la atracción del turismo.

Fecha: 23/09/2016

Nombre: Lic. Luis Rolando Mich

Puesto: Jefe, Programa de Asistencia al Turista –PROATUR-

1. Según las denuncias recibidas en su Unidad/Departamento, ¿Cuáles son los principales problemas o inconvenientes que afectan al turismo extranjero en Guatemala?

Respuesta: por hurto.

2. ¿Cuáles son los programas implementados por su Unidad/Departamento para la Atención y Asistencia al Turista Internacional en materia de seguridad?

Respuesta: Taxi seguro, Lancha segura, Campaña contra la violencia y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes del turismo, apoyo a la prevención del linchamiento del organismo judicial, talleres de seguridad turística a prestadores de servicios turísticos, acompañamientos de grupos en materia de prevención, programa de caravanas seguras.

3. En base a sus programas implementados. ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan para llevarse a cabo?

Respuesta:

- Disponibilidad presupuestaria para la ejecución de los planes en prevención y asistencia la turista.
- La itinerancia política en la dirección del INGUAT d l a Policía Nacional Civil y del Ministerio de Gobernación.
- La inexistencia de datos que permitan identificar el aporte de la industria turística al sector productivo del país.

4. En materia de seguridad. ¿Cuáles son los departamentos o vías más afectadas por actos delincuenciales a turistas?

Respuesta: Santa Rosa, Jutiapa, Sacatepéquez, Petén, Sololá.

5. Específicamente respecto a DISETUR ¿Cuál fue el antecedente o la necesidad que llevó a cabo la creación de dicha Institución?

Respuesta: se creó en el año 2001, previo a esta creación era más frecuente ver en las noticias el robo, las violaciones, linchamientos a turistas.

6. ¿Podría usted enunciar y describir los objetivos de los programas que tiene DISETUR, para la prevención de incidentes contra turistas?

Respuesta:

- Reducir el índice de delitos y faltas cometidos contra turistas nacionales y extranjeros en rutas y lugares turísticos del país.
- Coordinar las actividades que tengan relación con la promoción, divulgación y protección de los turistas nacionales y extranjeros; a través del Instituto Guatemalteco de Turismo “INGUAT”.
- Contribuir al fomento de buenas prácticas de seguridad al turista nacional y extranjero.
- Mejorar la percepción a nivel nacional e internacional de la seguridad turística del país.
- Diseñar políticas destinadas a prevenir y combatir los delitos cometidos contra turistas nacionales y extranjeros, para elevar el nivel de confianza de los mismos.
- Promover y coordinar con el Instituto Guatemalteco de Turismo “INGUAT”, a través de spots, y comunicados informativos, la asistencia al turismo, por parte de las fuerzas de seguridad.

7. Respecto a DISETUR, podría mencionar ¿Cuál es su función principal?

Proporcionar la vigilancia y el patrullaje en las carreteras del país que conducen a los centros turísticos determinados por el Instituto Guatemalteco de Turismo, con el propósito de que los turistas nacionales y extranjeros, cuenten con seguridad en su desplazamiento.

Mantener una estrecha relación y comunicación con el Instituto Guatemalteco de Turismo y con aquellas dependencias públicas y privadas relacionadas con el tema, a efecto de fortalecer la seguridad turística en el país.

Desarrollar, coordinar y ejecutar programas de prevención y control de protección turística.

Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan la protección de los centros turísticos.

8. ¿Cuáles son las actividades que mejor resultado han proporcionado a DISETUR respecto a la prevención del delito y podría describir en qué consisten?

Respuesta: Caravanas seguras: en acompañamiento a varios vehículos que salen de las diferentes fronteras del país.

Monitoreo de grupos en custodias permanentes a grupos de turistas.

9. Respecto a DISETUR, podría enumerar ¿Cuáles son las sedes con las que cuentan en el interior del país?

Oficinas Centrales de DISETUR zona 1.

El Remate, El Petén.

Panajachel, Sololá.

Quetzaltenango, Quetzaltenango.

San Pedro La Laguna, Sololá.

10. ¿Tiene usted alguna sugerencia o programa que podría ser funcional para disminuir actos delictivos contra el turismo en Guatemala?

Respuesta: se trabaja en el fortalecimiento de la DISETUR, para poder brindar seguridad permanente a los visitantes, como las promociones de agentes que se realizan cada año.