



Folleto Bienvenidos a INGUAT



INDICE

	Página
Introducción	4
Turismo	5
Qué es un Turista	5
Historia del Turismo Universal	5
Guatemala	7
Patrimonio Natural	7
Patrimonio Cultural	8
Antecedentes del Turismo en Guatemala	8
Resumen Cronológico	9
Historia del Instituto Guatemalteco de Turismo, INGUAT	13
Cuadro de Turistas Ingresados y Divisas Captadas años 1963-2010	17
Funciones del INGUAT	18
Delegaciones	19
Representación en el Exterior	20
Normas Administrativas	20
Director	20
Subdirector	20
Asesorías	20
División Administrativa	21
División de Mercadeo	21
División de Desarrollo del Producto	22
Terminología Turística	25
Siglas	46
Datos Curiosos	48
Fuentes Consultadas	49
Bibliografía	49



INTRODUCCIÓN

Para el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, es un placer poner a su disposición este folleto, el cual fue elaborado con el propósito de darle a conocer la historia del turismo de nuestro país, así como del INGUAT y su quehacer habitual.

La industria turística es la segunda fuente generadora de divisas dentro del contexto de nuestra economía, siendo nuestra principal tarea fomentar y promover el turismo, así como velar por la buena marcha administrativa del mismo. En este sentido, se promueven y apoyan importantes proyectos.

Especial relevancia constituye el hecho de que Guatemala es un país multiétnico, multilingüe y pluricultural, con belleza natural y biodiversidad, lo cual contribuyó a que fuera declarado por la cadena de televisión estadounidense CNN, como uno de los 10 mejores destinos turísticos para el 2011.

En las próximas páginas, le brindamos datos sobre la historia del turismo tanto universal como de Guatemala, del INGUAT, las oficinas que lo integran y sus funciones, otros datos de interés y, al final, un glosario que incluye terminología turística y siglas de instituciones y entidades relacionadas con el turismo.

Lo invitamos a que nos conozca y nos apoye, para engrandecer nuestra patria y consolidar como destino turístico de primer orden a nuestra Guatemala, Corazón del Mundo Maya.

Dr. Jorge Federico Samayoa Prado
Director INGUAT

Arq. Arturo Guillermo Novielli Quezada
Subdirector INGUAT

Guatemala, Febrero de 2011



TURISMO

Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que hacen las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

El turismo como tal, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares. Estos movimientos se caracterizan por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista, comercio, entre otros.

QUÉ ES UN TURISTA

Un turista son aquellas personas que se trasladan de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

Las características que lo definen como turista no responden a un sólo aspecto, por ejemplo, el cultural. Aquella persona que visita distintos puntos de su país, o del planeta, y que lo hace para aprender más o para aumentar su conocimiento cultural es turista. Sin embargo, una persona que visita por motivos de salud, puede cumplir con otras características que lo definen como turista, y sin embargo, no visitó un lugar para aumentar su conocimiento, ni para aprender más.

Todo individuo que se moviliza de un lugar a otro es considerado viajero. Entre la figura de "viajero" podemos distinguir al "visitante" de los "otros viajeros". Es visitante el que viaja a un lugar fuera de su entorno habitual y no responde a una actividad remunerada en el destino.

Entre los visitantes podemos distinguir a los turistas y a los excursionistas, y la única característica que los diferencia es si pernoctan o no en el destino.



HISTORIA DEL TURISMO UNIVERSAL

La palabra **TURISMO** es de origen Francés, derivada del término Tour o Tours.

El antiguo significado de esta palabra es "Torno", tornear o dar vuelta en torno. En la época medieval los artesanos acostumbraban a realizar una serie de viajes alrededor de Francia, aplicando sus conocimientos en las diversas situaciones, tanto de lugar como de técnicas de su profesión; estos viajes eran realizados para llegar de su condición de aprendiz a la de compañero y luego a la de maestro.

Si bien es cierto que la palabra que da origen al **TURISMO** es francesa, no es Francia propiamente el país que se considera la cuna del turismo. Esta es, la Gran Bretaña, pues fue aquí donde Mr. Thomas Cook lo inició en la forma siguiente: Mr. Thomas Cook, era un misionero del Condado de Ruthland, que en 1841 organizó una excursión a Leicester, lugar que era sede de un Congreso Antialcohólico.

Los excursionistas viajaron en un ferrocarril, que fue contratado por Mr. Cook, estos viajeros llegaron de Londres a Leicester, con derecho a regresar a Londres, por un precio relativamente bajo y con la alimentación incluida, esto hizo que la excursión quedara convertida en un rotundo éxito. Tomando en cuenta esto, el señor Cook siguió organizando una serie de excursiones, pero sólo dentro de las fronteras de la Gran Bretaña.

En 1851 se celebraba en París la exposición de Hyde Park, fue esta ciudad (París) y por tal motivo la primera fuera de Inglaterra a la que llegó Mr. Cook con sus excursionistas. Después del éxito conquistado las excursiones se lograron extender a Bruselas, Colonia, Madrid, Suiza y Estados Unidos.

La vuelta alrededor del mundo tuvo lugar en 1872 y duró 222 días. Durante el correr de 1872 Mr. Cook, logró fundar su primera oficina de turismo fuera del viejo mundo; en América se crearon desde 1855, en los Estados Unidos dicha oficina tomó el nombre de "Thomas Cook Soon".

Los primeros viajes fueron realizados por personas acomodadas, ya que los gastos eran muy elevados, dichos viajeros acostumbraban a acompañarse con familiares y también la duración del viaje era prolongada.

Los lugares preferidos por los primeros viajeros (turistas), eran



ciudades de arte como París, Roma, Florencia, Barcelona, Viena, etc.; las ciudades cosmopolitas, Londres, Nueva York, San Francisco, etc.; Los Balnearios; Santander, San Sebastián, Cannes, etc.

Al correr el tiempo la técnica y la ciencia han alcanzado enormes adelantos y han ayudado al turismo, mejorando los medios de locomoción, y con estas facilidades los turistas pasean por el mundo en cantidades que llegan a millones, valiéndose de los medios más fáciles, cómodos y rápidos.

Esta gran industria se halla actualmente en plena evolución en nuestro medio y tiene mucho porvenir.

GUATEMALA

Guatemala (náhuatl: *Quauhtlemallan*, «lugar de muchos árboles») — oficialmente, República de Guatemala— es un país situado en América Central, en su extremo noroccidental, con una cultura autóctona producto de la herencia maya y la influencia española durante la época colonial.

A pesar de su relativamente pequeña extensión territorial, Guatemala cuenta con una gran variedad climática, producto de su relieve montañoso que va desde el nivel del mar hasta los 4.220 metros sobre el nivel del mar, esto propicia que en el país existan ecosistemas tan variados que van desde los manglares de los humedales del pacífico hasta los bosques nublados de alta montaña. Limita al Oeste y al Norte con México, al Este con Belice y el golfo de Honduras, al Sureste con Honduras y El Salvador y al Sur con el océano Pacífico. El país posee una superficie de 108.889 km². Su capital es la Ciudad de Guatemala, llamada oficialmente *Nueva Guatemala de la Asunción*. Su población indígena compone un tercio de la población del país. El idioma oficial es el español, asimismo cuenta con 23 dialectos mayas, los idiomas xinca y garífuna, los cuales son hablados por la población afrodescendiente en Izabal.

PATRIMONIO NATURAL

Los monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o por los grupos de esas formaciones que tienen un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico.

Las formaciones geológicas o fisiológicas y las zonas estrictamente delimitadas constituyendo el hábitat de especies de animales y



vegetales amenazados de desaparición que tienen un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia o de la conservación.

Los sitios naturales y las zonas naturales estrictamente delimitados que tienen un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia o la conservación.

En resumen todos los animales, plantas, territorios y conjuntos de estos tres grupos que signifiquen valores universales en cuanto a la protección y conservación de especies animales y vegetales en peligro de desaparición o paisajes integrales en peligro de destrucción o transformación son en términos generales Patrimonio Natural cuya custodia conservación o en su caso multiplicación es responsabilidad de la Nación. Dicho patrimonio ha pertenecido y es raíz biológica de un pueblo y por lo tanto debe seguir perteneciéndole evitando su desaparición o merma para el disfrute de las generaciones futuras.

PATRIMONIO CULTURAL

El patrimonio cultural está formado por los bienes culturales que la historia le ha legado a una nación y por aquellos que en el presente se crean y a los que la sociedad les otorga una especial importancia histórica, científica, simbólica o estética. Es la herencia recibida de los antepasados, y que viene a ser el testimonio de su existencia, de su visión de mundo, de sus formas de vida y de su manera de ser, y es también el legado que se deja a las generaciones futuras.

El Patrimonio Cultural se divide en dos tipos, Tangible e Intangible. El patrimonio tangible mueble comprende los objetos arqueológicos, históricos, artísticos, etnográficos, tecnológicos, religiosos y aquellos de origen artesanal o folklórico que constituyen colecciones importantes para las ciencias, la historia del arte y la conservación de la diversidad cultural del país. El patrimonio intangible está constituido por aquella parte invisible que reside en espíritu mismo de las culturas. Está constituido, entre otros elementos, por la poesía, los ritos, los modos de vida, la medicina tradicional, la religiosidad popular y las tecnologías tradicionales de nuestra tierra.

ANTECEDENTES DEL TURISMO EN GUATEMALA

Dentro de los pioneros del turismo en Guatemala están el Gran Hotel San Carlos en la Ciudad de Guatemala en el año 1882, el Hotel Modelo de Quetzaltenango en el año 1883, el Hotel Palace (Palace Hotel) de Don Salvador Herrera, construido en la capital a principios de la década de 1920 (el cual, después de 50 años de funcionar, cerró



definitivamente sus puertas en el mes de Junio de 1971). Le siguió en la tarea su hijo Don Jorge Herrera Cordón, fundador y Director del Club Rotario, del Club Turista y del Club de Leones, quien estuvo al frente del negocio hasta fines de los años de 1940.

Grace & Company, de San Francisco California, por medio de sus subsidiarios Pacific Mail, Panam y Grace Line, inició el tráfico de turistas hacia Guatemala a mediados de los años de 1920.

Al principio se usaban barcos de poco calado para transportar a los visitantes, pero viendo los ejecutivos de la Grace & Line Co. el auge que tomaron los viajes a Centroamérica y el Caribe, ordenaron a sus astilleros construir la flota denominada: Santa Rosa, Santa Lucía, Santa Elena y Santa Marta. Los viajes se iniciaron en la primavera de 1932 en grupos ya mayores. Estos barcos fueron diseñados para el transporte de pasajeros en viajes de recreo y se les dotó de lo necesario e indispensable en aquella época.

Los barcos hacían el recorrido de San Francisco a Nueva York y viceversa, tocando los puertos cercanos a una ciudad de importancia y digna de conocerse turísticamente. Cuando el viaje se originaba en San Francisco, los turistas que visitaban Guatemala desembarcaban en el Puerto de San José, un tren especial capitaneado por Francis Estrada Chacón, representante de la Grace & Co. los traía a la Capital, pernoctando en el Palace Hotel, era una especie de Monopolio Turístico.

Al otro día se hacía el paseo por la ciudad, visitando: el Mapa en Relieve, el Mercado Grande, el Museo, la Catedral, etc. La gira por la Ciudad se hacía en las camionetas de Don Wenceslao Aldaz y de Rafael Monroy, personas que tenían estos medios, algunos turistas preferían conocer Antigua Guatemala y así lo hacían aún dificultosamente.

Por la tarde de ese mismo día se emprendía el viaje de regreso, pero a Champerico, pues el barco ya había terminado su tarea de carga y descarga en San José y en esa forma ganaba tiempo y distancia. Cuando el viaje se originaba en Nueva York, los turistas desembarcaban en Puerto Barrios, y reembarcaban en el mismo Puerto situado en el Océano Atlántico.

Con la afluencia de grupos mayores, el Palace Hotel se vio en la necesidad de enganchar elementos adiestrados en la interesante actividad de Guía de Turismo. Fue así como el grupo de cicerones (guías de turismo) fue formado por: Roberto Ellesingue, Gerardo



Fernández, los hermanos Oscar y Carlos Alvarez Orantes, Tamiro Mora, Chilolo Porras, Marisa Hernández, bajo la dirección de Pedro Laugerud y la experiencia de Francisco Valdez. Ya para los años de 1934-35, se contaba entre los guías a Oscar Assardo, Ramón Blanco, Shory Linares, Lito Tinoco, Carlos Monge, Victor Caroll, Jorge Arenales, Juan Monterroso, Ricardo Chacón, Bosh Paíz y Rodríguez.

La United Fruit Co. no quiso quedarse atrás, e inició viajes de Nueva York a Puerto Barrios, con permanencia de una semana en Guatemala. No se les trasladaba a la Ciudad de Guatemala en tren especial, pero se agregaba un carro salón al Convoy Ordinario. El Guía abordaba el tren en Sanarate.

Resumen Cronológico: Las visitas rutinarias se efectuaban en la capital, Antigua Guatemala, Amatitlán, y la zona del Río Dulce.

1882, inicia sus actividades el Gran Hotel San Carlos en la Ciudad de Guatemala.

1883, surge el Hotel Modelo, en Quezaltenango.

1920, Don Salvador Herrera construye el Hotel Palace, situado en la Ciudad de Guatemala.

1928, se inicia la inquietud de formar el Comité Nacional de Turismo.

1929, se funda el Comité Nacional de Turismo, constituido por personas de la iniciativa privada, dando origen así al Turismo moderno en Guatemala.

1930, Alfredo Clark, funda la primera Agencia de Viajes.

1932, en Decreto Legislativo 1833, se crea la Sección de Turismo dependiendo de la Secretaría de Estado en el despacho de Relaciones Exteriores durante el régimen del General Jorge Ubico.

1935, llega a Guatemala el grupo más grande de turistas que sobrepasó los 400 visitantes traídos por S.S. Manolo.

1935, nace la Pensión Bonifaz, en Quezaltenango.

1936, es inaugurado por el señor Clark, el Hotel Maya Inn en Chichicastenango.

1938, se funda el Hotel Casa Contenta, Panajachel.



1942, surge el Hotel Pan American en la ciudad de Guatemala, antes Hotel Astoria.

1952, a través del Decreto Legislativo 861 del Congreso de la República, se crea la Oficina Nacional de Turismo, período del Coronel Jacobo Arbenz Guzmán.

1961, a través del Decreto Legislativo 1497 del Congreso de la República, se crea el Centro Guatemalteco de Turismo, período del General Miguel Ydígoras Fuentes.

1967, a través del Decreto Legislativo 1701 del Congreso de la República, publicado en el Diario Oficial el 6 de octubre, se crea el Instituto Guatemalteco de Turismo, período del Lic. Julio César Méndez Montenegro.

1971, el Decreto Legislativo 22-77 del Congreso de la República, introduce reformas al Decreto 1701 y sus reformas, régimen del General Carlos Arana Osorio.

1972, el 10 de agosto se promulga la Ley Orgánica de la Corporación Financiera Nacional "CORFINA", por medio de la cual el estado promueve el desarrollo industrial, minero y turístico del país; a través de crédito a pequeños y medianos industriales.

1973, el 2 de agosto, por medio del Decreto Legislativo 57-73 del Congreso de la República, se emite la ley de Residentes, Pensionados y Rentistas.

1974, se emite la Ley de Fomento Turístico Nacional, Decreto 25-74 del Congreso de la República, el 16 de abril, al final del régimen del Presidente General Carlos Arana Osorio, el 21 de noviembre entra en vigor el Reglamento de Exoneración de impuestos y contribuciones, para quienes así lo soliciten.

1975, la Asociación Guatemalteca de Turismo AGT modifica sus estatutos y cambia su distintivo de asociación por la de Cámara de Turismo de Guatemala.

1976, el patrimonio cultural y oferta turística se ven afectadas por las incidencias del terremoto del 4 de febrero, al igual que las estimaciones en flujo de personas visitantes y en los ingresos estimativos por turismo de este año. Se inicia la construcción de los principales hoteles modernos de Guatemala.

1977, en noviembre, el Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-



inaugura sus propias instalaciones en el edificio de 14 niveles y dos sótanos, en la 7a. Avenida 1-17 Zona 4, Centro Cívico ciudad capital.

1978, se invierten 23 millones de quetzales en el plan turístico de Tikal, que comprende la conservación y arreglo del parque Tikal y la construcción del segundo aeropuerto internacional en Santa Elena Petén, al igual que el asfaltado de la carretera de Flores Petén, al parque nacional Tikal, régimen del General Kjell Eugenio Laugerud García.

1979, se alcanzó la mayor cifra de turismo receptivo en la historia de esta actividad en Guatemala, al alcanzar la cifra de 503,908 turistas ingresados. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés) declaró como Patrimonio Cultural y Natural de la Humanidad al Parque Nacional Tikal y a la Ciudad de La Antigua Guatemala Patrimonio Mundial de la Humanidad.

En la década de 1980, específicamente entre los años 1980-1984, el turismo acusó un marcado descenso debido a la crisis económica mundial, así como a la inestabilidad política del área centroamericana. Se desarrolló entonces una intensa actividad promocional, lo cual propició que a partir de 1985, se diera una impresionante recuperación del flujo turístico.

En el año 1981, la UNESCO declara al Parque Arqueológico Quiriguá Patrimonio Mundial de la Humanidad.

1986, se desarrolló en Guatemala, la Bolsa de Turismo "El Mercado", con la participación de más de 500 delegados de 32 países de América y Europa, siendo el objetivo principal promover el turismo hacia Latinoamérica.

1987, el Gobierno de Guatemala, por medio del Ministerio de Relaciones Exteriores, aceptó el proyecto de Asistencia Técnico Financiera al sector turismo, por parte de la Comunidad Económica Europea.

1988, se lleva a cabo en la ciudad de Guatemala, la primera Reunión Regional Ruta Maya, con la participación de Belice, El Salvador, Honduras, México y Guatemala, iniciándose así el proyecto "Mundo Maya" como actualmente se le denomina. Se estableció la Secretaría del proyecto, cuya responsabilidad recayó en el INGUAT, estableciéndose los objetivos y funciones de la Secretaría, y emitiéndose asimismo una declaración de principios.



1989, se celebra COTAL en Guatemala y se revive el Consejo Centroamericano de Turismo, que lo integran las instituciones oficiales de Turismo de los cinco países del istmo. Asimismo se activa el proyecto regional Paseo Pantera, el cual se refiere a la "integración ecológica continental" del denominado Corredor Biológico Mesoamericano.

1990, se elaboró el Plan de Desarrollo Turístico de Guatemala como parte del programa de asistencia técnica al sector turismo de Guatemala. El plan considera los aspectos positivos y negativos del desarrollo turístico en general, se analizan los subsistemas que integran el sistema turístico guatemalteco y se esbozan las líneas maestras de los programas de acción a llevar a cabo hasta el año 2000.

1991, se celebran importantes convenios de cooperación turística entre países de centro, norte y sur América: Venezuela, Colombia, México y los distintos países de Centroamérica. Se da inicio a la mayor obra de infraestructura realizada por el INGUAT, la Playa Pública de Panajachel.

1992, surge el Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable, cuyo objetivo general es planificar, fomentar y ejecutar un desarrollo sustentable que sirva para el desarrollo del presente, sin comprometer los recursos que habrán de necesitar las generaciones del futuro. Asimismo, el Fondo de Inversiones de Venezuela, finaliza los estudios del ordenamiento turístico de la costa atlántica.

2000, a través del Acuerdo Gubernativo 439-2000, se aprobó la Estrategia Nacional de Turismo, que presentó una visión integral, equilibrada y de largo plazo del Sector Turístico Nacional. Además, se crean los Comités Locales de Turismo según Acuerdo de Dirección No. 435-2000, administrados por el INGUAT.

2003, en noviembre del se presentó la "Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible de Guatemala, 2004-2014", la cual fue consensuada con el sector privado y actores involucrados en el desarrollo turístico, siendo el instrumento en el cual se apoya actualmente el desarrollo de las distintas acciones que se realizan en materia turística.

2004, los Comités de Autogestión Turística pasan a ser administrados por las respectivas comunidades, siempre coordinados por INGUAT, lo cual se regula a través del Acuerdo de Dirección No. 301-2004.



2005, declara la UNESCO como Patrimonio Intangible de la Humanidad al Ballet Drama Precolombino de Rabinal Achí, Rabinal, Baja Verapaz.

2008, declara la UNESCO como Patrimonio Intangible de la Humanidad a la Lengua, Danza y Música de Los Garífunas, Livingston, Izabal.

2011, el 16 de febrero, se firmó un Convenio de Cooperación Interinstitucional entre INGUAT, Asociación nacional de Municipalidades (ANAM) y municipalidades del país, con el objeto de dejar plasmado los lineamientos de la primera fase en la creación de las Oficina de Turismo Municipal (OTM), que apoyarán la promoción de la oferta turística local.

HISTORIA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO, -INGUAT-

El Instituto Guatemalteco de Turismo fue creado como una entidad estatal descentralizada, con personalidad jurídica y patrimonio propio, según Decreto 1701 del Congreso de la República publicado en el Diario Oficial el 6 de octubre de 1967.

No obstante, los orígenes de la institución rectora del turismo en Guatemala deben situarse en los primeros años de la tercera década del siglo XX, exactamente el 27 de octubre de 1932, cuando se creó la Sección de Turismo, al segundo año de gobierno del general Jorge Ubico, situada en el Hotel Palace, en el centro de esta ciudad capital, fue inaugurada con la llegada al país de primer grupo organizado de turistas.

En 1944, durante el período presidencial del doctor Juan José Arévalo, la Oficina de Turismo se encontraba ubicada en el Palacio Nacional y el 12 de diciembre de 1952, el Decreto Gubernativo No. 861 creó oficialmente la Oficina Nacional de Turismo, bajo el régimen presidencial de Jacobo Arbenz Guzmán, la cual estuvo situada en la 6a. Avenida entre 10 y 11 calles de la zona 1. Luego fue trasladada a la 11 calle entre 4a. y 5a. Avenida de la Zona 1 en un edificio perteneciente a la Familia Herrera, lugar en donde permaneció de 3 a 5 años. A mediados de 1954, la Oficina es trasladada hacia la 6a. Avenida 5-34, zona 1.

En octubre de 1961, mediante Decreto No. 1497 del Congreso de la República, pasó a ser el Centro Guatemalteco de Turismo, bajo la dirección del señor Roberto Bianchi Rosales, quién asumió el 1º de



diciembre de 1961. Le sucedió en abril de 1962 el Sr. Alberto Urrutia Aparicio, luego el Sr. José Miguel Collado Morales en junio de 1962, posteriormente la Sra. Lucy W. de Sturgill a partir de julio de 1964, finalmente en agosto de 1964, el Coronel Ricardo Antonio Porrás Figueroa. En esta nueva institución se planificarían y materializarían dos de los logros más trascendentales para el futuro de la actividad turística del país. El primero de ellos se concretó en octubre de 1967, bajo la administración de quien sería el último gerente del Centro Guatemalteco de Turismo coronel Ricardo Antonio Porrás Figueroa, logro que consistió en la fundación del Instituto Guatemalteco de Turismo, constituyéndose así en el primer director de dicha institución.

El segundo de tales logros se materializa en la idea de construir un edificio que albergará y centralizará la labor administrativa de la actividad turística proyecto que finalmente se llevó a cabo en agosto de 1973, al ser aprobado por el gobierno del general Carlos Arana Osorio y estando en la Dirección del Instituto el señor Jorge Senn Bonilla, quién ocupó el cargo durante siete años de 1972 a 1979.

Los trabajos de construcción del edificio se iniciaron en abril de 1974, luego que el programa de inversión fue conocido y aprobado por el Consejo Nacional de Planificación Económica, tomando en consideración el incremento del movimiento turístico, así como su carácter autofinanciable.

La primera década de existencia del INGUAT, en la que fungieron como directores además de los mencionados los señores Francisco López Urzúa, Leonel Sisniega Otero, Jorge D. Krausse y Álvaro Arzú, entre otros, dejará un incuestionable saldo de beneficios económicos, sociales y culturales al país a pesar de los efectos negativos que ocasionó la tragedia telúrica del año de 1976. Para enero de 1978 este había recuperado ya su ritmo normal y seguía en ascenso, hasta alcanzar el año siguiente, la mayor cifra de turismo receptivo hasta esa fecha y algunos años subsiguientes de esta actividad en Guatemala.

Por otro lado, durante dicha década se crearon centros culturales de importancia como el Museo de Estanzuela en Zacapa, se habilitó el de La Democracia en Escuintla, se organizaron los dos primeros seminarios de turismo a nivel de las municipalidades del país, se fundó el Mercado de Artesanías, se creó la infraestructura turística del Cerro del Baúl en Quezaltenango, se invirtieron grandes sumas de dinero en el rescate y conservación de la Antigua Guatemala. Asimismo, se jardinizó y arregló el Mapa en Relieve, se arregló, urbanizó e iluminó la Plazuela España en la zona 9 de esta capital, se



compró y obsequió a la Municipalidad de la Ciudad de Guatemala dos barredoras mecánicas y se crearon enormes campañas promocionales, tanto para el turismo nacional como para el receptivo, entre otras obras de gran trascendencia para el turismo. De acuerdo a registros de archivo, en 1976 se inició la participación en la Bolsa Internacional de Turismo-ITB, que se celebra en Berlín, Alemania.

La década de 1980 se inició cuando el señor Arzú completaba su tercer año como Director de la Institución. En diciembre de 1981 asume el señor Francisco Montenegro Sierra, posteriormente el arquitecto Federico Fahsen O., luego los señores Mario Mendoza Hidalgo y Yolanda de Monzón, quien entregara en enero de 1986 a la señora Claudia Arenas Bianchi, inaugurándose una nueva etapa en el campo de la actividad turística como resultado del cambio que propició la elección democrática en Guatemala. En febrero de 1987 asumió la Dirección del INGUAT la señora Beatriz Zuñiga Seigné cuyo período finalizó en enero de 1989, a continuación de ella, en febrero del mismo año, asume la Dirección el arquitecto Julio César Fonseca Corleto. En octubre de 1990, asumió la señora Ana Patricia Peralta Azmitia, sucediéndole en enero de 1991 el Ing. Alfonso Reimers Gálvez.

En febrero de 1992 asume nuevamente la señora Claudia Arenas Bianchi quien finalizó su período en el mes de junio de 1993, asumiendo como Director el Lic. José Miguel Gaitán Dávila. El 31 de enero de 1996 asume el Sr. Richard Callaway Ayau, sucediéndole el Sr. Roberto Robles González el 14 de abril de 1997. A partir del 1 de febrero del 2000, asume el Lic. Juan Francisco Callejas Vargas, luego, desde el 13 de noviembre del mismo año asume el Lic. Mariano Beltranena, posteriormente asume la Sra. Thelma Quan Castillo el 9 de agosto de 2001, le sigue el General Luis Felipe Miranda Trejo el 18 de marzo de 2002, sustituyéndole el Lic. Alejandro Sinibaldi Aparicio a partir del 16 de enero de 2004. El 21 de octubre de 2004 asume el Ing. Joseph Daniel Mooney Del Carmen, siguiéndole el Lic. Julio Orozco Pérez desde el 21 de enero de 2008, luego la Licenciada Maritza Hurtado a partir del 16 de septiembre de 2008, retorna nuevamente el Sr. Roberto Robles a partir del 5 de noviembre del mismo año y, a partir del 16 de noviembre de 2010, asume el Dr. Jorge Federico Samayoa Prado.

La década de los ochenta en el campo de la actividad turística, ha sido de intensa actividad promocional lo cual propició una impresionante recuperación del flujo turístico hacia nuestro país, ya que en 1980 este proyectó un acusado descenso debido a la crisis económica mundial, así como a la inestabilidad política del área centroamericana de tal forma que en sólo dos años (1986-87), logró captar más de la mitad de



la cifra alcanzada en 1979, incremento que se esperaba alcanzar en 1988. Esto sitúa a la industria turística como el segundo productor de divisas en el país, después del café, a pesar de que en el año de 1984 este se encontraba en el 6to. lugar de captación de las mismas.

La participación en el mercado mundial del turismo también se hizo sentir en la década de los ochenta, prueba de ello fue la realización del Primer Seminario Turístico para Cónsules, con el cual se inició la participación activa de los diplomáticos guatemaltecos en el exterior, constituyéndose en promotores del país como importante destino turístico, lo mismo que el éxito alcanzado en la organización y/o participación en eventos internacionales.

Asimismo las gestiones de promoción del INGUAT han redundado en el hecho de que importantes operadores de turismo en el exterior se encuentran trabajando Guatemala como destino turístico; y en la presencia sistemática de Guatemala en los principales medios de comunicación del mercado norteamericano.

Pero los logros se proyectan también hacia el futuro, al haber alcanzado forjar la herramienta de paz y unidad que ofrece el turismo se ha revivido el Consejo Centroamericano de Turismo que integran las instituciones oficiales de turismo de los cinco países del istmo, por medio de la estrecha colaboración y comunicación entre los directores del ramo en el área, echando a andar así proyectos conjuntos para el desarrollo integral de nuestros países y ampliando sus horizontes el haber elegido Guatemala como la sede de COTAL para el año de 1989.

Estando las autoridades del gobierno plenamente conscientes de la importancia del turismo, no sólo como factor de incidencia importante en la economía del país, sino también como elemento indispensable para lograr la reafirmación de nuestra identidad nacional, preparó el "Plan de Trabajo 1986-1990", de lo cual exitosamente se obtuvo muchos logros, que sirvieron de base para que en 1992 se alcanzaran los siguientes:

- Visita de más de 541,025 extranjeros
- Divisas captadas por un equivalente de US\$ 243.2 millones
- Ocupación hotelera del 83.7%
- Estadía promedio de 6.8 días

A partir de 1997, se implementó la promoción turística a través de Internet, por medio de la página www.visitguatemala.com. La utilización de esta valiosa herramienta de promoción contribuyó para



que, en el año 2010, se obtuvieran las siguientes cifras (datos proporcionados por la Sección de Estadística del INGUAT):

- Visita de 1.875,777 extranjeros.
- Divisas captadas por la suma de US\$ 1,378.0 millones.
- Ocupación hotelera del 43.45% (a junio 2010)
- Estadía promedio de 7 días.

El siguiente cuadro muestra el total de turistas ingresados al país años 1963 a 2010.

GUATEMALA: TURISTAS INGRESADOS Y DIVISAS CAPTADAS AÑOS 1963 A 2010

AÑO	TURISTAS INGRESADOS	DIVISAS*
1963	122,166	8.1
1964	136,055	9.3
1965	153,433	10.8
1966	139,307	9.9
1967	171,631	12.1
1968	174,638	14.1
1969	178,331	15.1
1970	173,652	21.7
1971	238,797	30.9
1972	348,137	47.3
1973	403,625	60.5
1974	412,342	71.1
1975	454,436	85.9
1976	407,937	85.3
1977	444,843	104.8
1978	415,580	106.6
1979	503,908	151.2
1980	466,041	139.8
1981	328,878	98.7
1982	233,881	86.6
1983	235,166	61.7
1984	191,934	56.6
1985	251,946	67.2
1986	287,460	76.9
1987	352,741	102.0
1988	405,230	124.0
1989	437,019	151.9
1990	508,514	185.2
1991	512,620	211.3
1992	541,025	243.2
1993	561,917	265.4
1994	537,374	258.0
1995	563,478	276.6
1996	520,085	284.3
1997	576,362	100.0
1998	636,276	110.4



1999	822,695	142.7
2000	826,240	143.4
2001	835,492	145.0
2002	884,190	612.2
2003	880,223	599.7
2004	1.181,526	770.1
2005	1.315,646	868.8
2006	1.502,069	1012.2
2007	1.627,552	1199.3
2008	1.715,426	1275.3
2009	1.776,968	1298.0
2010	1.875,777	1378.0

* Millones de Dólares. Fuente: Sección de Estadística

FUNCIONES DEL INGUAT

Su principal objetivo es fomentar y promocionar el turismo interno y receptivo, así como dar a conocer al mundo, las bellezas naturales, culturales, históricas y arqueológicas de Guatemala, Corazón del Mundo Maya.

El INGUAT Cuenta con patrimonio y fondos propios cuyos ingresos provienen de determinadas fuentes; impuestos recabados por hospedaje, impuesto de salida del país tanto por vía aérea como marítima y arrendamientos.

El Monto total recaudado por el impuesto de salida aérea es depositado en el Banco de Guatemala y distribuido de la siguiente forma: treinta y dos por ciento (32%) para el Ministerio de Educación, específicamente para financiar programas de alfabetización, treinta y tres por ciento (33%) para el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT); veintisiete por ciento (27%) para la dirección General de Aeronáutica civil; cuatro por ciento (4%) para el Ministerio de Cultura y Deportes, y el cuatro por ciento (4%) para la Comisión Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).

Del monto total del impuesto de salida por vía marítima: setenta y cinco por ciento (75%) corresponden al Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT); quince por ciento (15%) para el Ministerio de Cultura y Deportes, y el diez por ciento (10%) para la Comisión Nacional de Áreas Protegidas (CONAP). El monto de este impuesto que se asigna a CONAP, deberá destinarse para el fortalecimiento de áreas protegidas. El monto de este impuesto que se asigna al Ministerio de Cultura y Deportes, deberá destinarse para el fortalecimiento de sitios y monumentos arqueológicos e históricos y museos."



Adicional, otra de las finalidades del INGUAT es fomentar y divulgar la cultura a través del apoyo a diferentes presentaciones culturales de las diferentes regiones del país, asimismo dichas presentaciones son apoyadas por el Ballet Folklórico, la Marimba y las estampas de Trajes Regionales de aproximadamente 80 municipios del país que ofrece la institución.

El Ballet Folklórico fue creado gracias a la aprobación del proyecto presentado por la Arquitecta Julia Vela Leal, el 4 de febrero de 1988 y está representado por un grupo de destacados bailarines que ha cosechado triunfos por la calidad de sus presentaciones dentro y fuera del país. Las presentaciones incluyen danza, proyección de audiovisuales, exhibición de textiles y artesanías autóctonas, así como las más variadas y vistosas coreografías en las que se evocan las leyendas y tradiciones de Guatemala.

La Marimba INGUAT promueve y difunde los aspectos musicales de la marimba guatemalteca, dentro y fuera de nuestras fronteras patrias, dando a conocer nuestro instrumento nacional y símbolo patrio como parte de nuestra riqueza cultural y artística. Fue creada según Acuerdo 36-74 de INGUAT, de fecha 24 de marzo de 1974 cuando el Instituto Guatemalteco de Turismo era dirigido por el señor Jorge Senn Bonilla.

Respecto a los trajes típicos el INGUAT cuenta con una unidad que se encarga de coordinar distintos eventos nacionales e internacionales, a través de los cuales se presentan estampas folclóricas que dan a conocer la diversidad de trajes con los que cuenta el país.

DELEGACIONES

Para prestar un mejor servicio al turista, el INGUAT cuenta con Delegaciones de Turismo en la ciudad capital y en el interior de la República cuyo objetivo principal es informar, orientar y prestar asistencia al turista en cuanto a los servicios y atractivos turísticos del país. Estas delegaciones están ubicadas en:

- Lobby del Edificio del INGUAT, Ciudad Capital
- Aeropuerto Internacional La Aurora
- Mercado Central, Centro Histórico de la Ciudad Capital
- Antigua Guatemala, Sacatepéquez
- Quetzaltenango, Quetzaltenango
- Panajachel, Sololá
- Cobán, Alta Verapaz
- Chiquimula, Chiquimula



- Santa Cruz del Quiché, Quiché
- Petén: Ixpanpajul, Isla de Flores, Aeropuerto de Santa Elena, Petén

REPRESENTACIONES EN EL EXTERIOR

Con la finalidad de expandir la promoción y la divulgación de Guatemala como destino turístico en el exterior, el INGUAT, conjuntamente con las misiones diplomáticas acreditadas en el exterior, se realizan una serie de actividades específicas en los mercados prioritarios y potenciales. Es decir, en los países donde se generan más turistas hacia nuestro país.

NORMAS ADMINISTRATIVAS

Con el propósito de desarrollar las funciones que tiene asignadas el INGUAT y para el logro de sus objetivos y metas, la estructura administrativa está conformada de la siguiente manera:

1. **DIRECTOR:**
Es la máxima autoridad del INGUAT y representante legal de la institución.
2. **SUBDIRECTOR:**
Colabora estrechamente con el Director en el logro de sus objetivos, formulación y ejecución de planes de trabajo. Le sustituye interinamente en su ausencia.
3. **ASESORÍAS**
 - 3.1 **Auditoría interna:** Contribuye con la Dirección al logro de una gestión eficiente de las operaciones económico financieras.
 - 3.2 **Asesoría jurídica:** Su función principal es asesorar a la Dirección en todas las acciones legales del INGUAT, así como velar porque se cumplan los principios de legalidad y legitimidad de las leyes y disposiciones en materia de turismo.
 - 3.3 **Comunicación Social:** Su función principal es coordinar las acciones que realiza el INGUAT, para divulgar los logros y principales actividades turísticas realizadas en el país y en el extranjero. Sirve de contacto directo con los medios de comunicación nacional e internacional y consolida la imagen institucional. Cuenta con las siguientes secciones de apoyo: Eventos, Prensa, Proyectos Especiales, Ballet



Folklórico, Trajes Regionales, Marimba, Medios Audiovisuales.

3.4 Programa Nacional de Asistencia al Turista: Su función principal es coordinar y facilitar con las fuerzas de seguridad civil, en las acciones tendientes a ofrecer a los turistas extranjeros que nos visitan, la seguridad y asistencia requerida por los visitantes y tour operadores.

3.5 Cooperación Internacional: Consolida y amplía los vínculos con países y organismos bilaterales, multilaterales, regionales e internacionales en materia de cooperación técnica y financiera a través de planes, programas y proyectos encaminados a reforzar los lazos políticos, económicos, científicos, tecnológicos, educativos y culturales.

4. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:

Contribuye con la Dirección del INGUAT en la formulación de planes, programas, proyectos de apoyo administrativo y coordina todos los servicios. Depende directamente de esta división las unidades de Resoluciones y la Oficina de Información Pública. Asimismo cuenta con los siguientes departamentos:

4.1 Departamento Financiero: Realiza la ejecución presupuestaria del INGUAT y vela por el cumplimiento de los procedimientos que al respecto dicta la ley. Cuenta con las siguientes secciones: Computación, Contabilidad, Caja, Cobros, Compras Y Presupuesto.

4.2 Departamento de Recursos Humanos: Planifica y ejecuta programas tendientes a mantener las buenas relaciones de trabajo, el desarrollo y superación del personal y su adecuada integración a la institución. Sus secciones son: Acciones de Personal, Reclutamiento de Personal y Capacitación de Personal.

4.3 Departamento Administrativo: Suministra el apoyo logístico a la entidad y los servicios en mantenimiento, transportes y seguridad. Este departamento tiene a su cargo las siguientes secciones: Clínicas Médica y Odontológica, Seguridad, Transporte, Mantenimiento, Administración del edificio, Bodega de Almacén General, Castillo de San Felipe de Lara, Mercado de Artesanías y Centro recreativo de los trabajadores del INGUAT.

5. DIVISION DE MERCADEO (Actualmente en reorganización)

Realiza las acciones necesarias para incrementar los flujos de turismo hacia el país a través de la promoción de Guatemala



como un destino turístico de primer orden. Define y propone a la dirección en el marco general de las políticas nacionales de desarrollo turístico, las específicas de la división de mercadeo en el corto, mediano y largo plazo. La integran:

- 5.1 **Coordinación de Mercados:** Participa en conjunto con la División de Mercadeo en la formulación de objetivos y políticas de mercadeo turístico. Coordina e integra los esfuerzos de todas aquellas operaciones que tanto a nivel oficial como privado intervienen en el proceso de promoción y venta de la oferta turística del país, con el objetivo de que en los mercados seleccionados se desarrolle una acción de mercadeo integral que permita el cumplimiento de los objetivos fijados en el plan de mercadeo. Cuenta con las siguientes secciones: Representaciones en el Exterior, Segmentos turísticos (Turismo Cultural, Cruceros, Turismo Deportivo y de Aventura, Reuniones y Negocios, Salud y Bienestar, Bodas y Luna de Miel, Aviturismo y Escuelas de Español) y ferias internacionales.
- 5.2 **Viajes de Familiarización y Prensa:** Enfocados a ampliar el conocimiento de Guatemala a clientes de la industria turística y oferentes del producto turístico guatemalteco. Las giras de prensa internacional y filmaciones son viajes enfocados a medios de comunicación masiva de mayor prestigio, dirigido a profesionales con la mejor cobertura.
- 5.3 **Promoción:** Desarrolla, dirige y supervisa las campañas y acciones promocionales establecidas dentro del plan de mercadeo de la entidad, con el objeto de lograr una mayor captación de las corrientes turistas internacionales nacionales y fortalecer la imagen de Guatemala como destino turístico. Coordina, integra e instrumenta los planes y programas de mercadeo que se lleven a cabo en los mercados seleccionados buscando la optimización de los recursos empleados. Cuenta con las siguientes secciones: Materiales y Textos, Diseño y Publicidad, Espectáculos.
- 5.4 **Investigación y Análisis de Mercados:** Provee a la División la información necesaria para la elaboración del plan de mercadeo y su respectiva evaluación. Por medio de la Sección de Estadística, Elabora y mantiene actualizada la base de datos de operadores de turismo que incluyen nuestros destinos en sus catálogos. Mantiene contacto con organismos e instituciones que realizan estudios y análisis estadísticos con el objeto de contar con información útil para toma de decisiones. Asiste a la División de Mercadeo



en el establecimiento de sus políticas y en la fijación de sus metas para los planes y proyectos de mercadeo. Efectúa los estudios tendientes a evaluar de resultados obtenidos en las acciones llevadas a cabo en función de los objetivos y metas previamente establecidos y de los recursos empleados para este fin.

6. DIVISIÓN DE DESARROLLO DEL PRODUCTO

Es la encargada de formular planes, programas y proyectos turísticos, así como su ejecución. Promueve la conservación y utilización de los recursos turísticos y fomenta su desarrollo. La integran:

- 6.1 Departamento de Planeamiento: Su responsabilidad principal es el desarrollo y planificación de las facilidades turísticas, el inventario de recursos y el desarrollo integral de las áreas. Lo componen las secciones: Estudios y Proyectos, Patrimonio Natural y Cultural, Supervisión de Proyectos, Cartera de Proyectos, Unidad de Diseño y Unidad de Señalización.
- 6.2 Departamento de Fomento: Se encarga de la política de estímulos a la inversión y desarrollo turístico, inscripción, control de calidad y otras regulaciones de empresas turísticas. Además, se encarga de la información local al turista y a los generadores de proyectos de formación sobre el tema. Lo conforman las secciones: Promoción de Inversiones, Delegaciones Nacionales, Registro y Verificación de Servicios Turísticos y Formación Turística.
- 6.3 Oficina Regional del Petén: Es una oficina que representa al INGUAT, creada para cumplir con las necesidades de desarrollo turístico del Departamento del Petén. Cuenta con varias unidades: información turística, supervisión y registro de empresas, asistencia al turista, promotor turístico CAT, coordinación de la oficina regional y unidad administrativa-mantenimiento.
- 6.4 Oficina Regional V: Conformada por los departamentos de Sacatepéquez, Chimaltenango y Escuintla. Esta sede está ubicada en la Ciudad de Antigua Guatemala y se le conoce como Casa del Turista. A través de esta oficina se brinda apoyo al turista nacional e internacional, cuenta con varias unidades: información turística, supervisión y registro de empresas, asistencia al turista, promotor turístico CAT, coordinación de la oficina regional, unidad administrativa-mantenimiento y biblioteca.
- 6.5 Subregionales de Quetzaltenango y Panajachel



Al igual que las anteriores son oficinas que representan al INGUAT y su función principal es cumplir con las necesidades de desarrollo turístico de su respectiva región.

6.6 Comités de Autogestión Turística

Están integrados por miembros del Sector Turístico Privado que tiene un estrecho vínculo con la actividad turística, siendo coordinados por el INGUAT. Entre sus funciones principales está el desarrollo turístico de sus respectivas comunidades.

6.7 Programa Turismo Interno "Sal de Vacaciones sin Salir de tu País"

Fue creado conforme a los artículos 4 y 5 del Decreto No. 1701 del Congreso de la República "Ley Orgánica del INGUAT", consiste en la organización de una serie de excursiones alrededor de las siete regiones turísticas de Guatemala, las cuales incluyen paquetes turísticos (hospedajes, alimentación, ingresos a sitios, guías de turismo, souvenir, transporte terrestre, acuático y monitoreo de la Policía de Turismo) a diferentes destinos turísticos tradicionales y no tradicionales dentro de Guatemala; dichas excursiones se realizan en el segundo semestre del año.

6.8 Centro de Documentación e Información Turística (CEDITUR):

se encarga del acopio, automatización y difusión de documentación e información turística y áreas afines, que facilita a sus usuarios a través de diferentes medios electrónicos. Cuenta con las unidades siguientes: Sección de Archivo, Documentación y Biblioteca, Información Electrónica y Servicios en Red, Bibliotecas Regionales y Subregionales, éstas últimas ubicadas en Antigua Guatemala y, de manera virtual, en Petén Quetzaltenango y Panajachel.

TERMINOLOGÍA TURÍSTICA

Accesibilidad: propendiendo a la eliminación de las barreras que impidan el uso y disfrute de la actividad turística por todos los seres humanos y sectores de la sociedad, incentivando las mejoras y la rápida equiparación de oportunidades. Grado en el que todas las personas, más allá de sus capacidades físicas o técnicas, pueden utilizar un cierto objeto o acceder a un servicio. Facilidad de acceder a un lugar, una persona o una cosa.

Acomodo: forma de ordenar los asientos de un evento. Los planes de acomodo más comunes son: *Auditorio*, en el cual las sillas se disponen todas juntas como en un teatro, este puede ser rectangular o semicircular. *Banquete*, las sillas se disponen en torno a mesas redondas de 8, 10 ó 12 personas. *Escuela*, las sillas se acomodan en filas con tablonces o medios tablonces al frente para poder escribir, el estrado puede quedar al frente o al lado de las mesas. *Herradura*, los tablonces se acomodan en forma de U, E o T con las sillas a los lados.

Actividad turística: conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista. Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son objetivos de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios.

Aculturación turística: fenómeno sociológico que consiste en el intercambio de pautas de conducta, formas de vida y hábitos, debido al contacto y a la comunicación entre personas de diversas culturas y sociedades. Cuando debido a la afluencia de turistas, se produce el choque de dos culturas, dan lugar a una tercera resultante de ambas y con características propias.

Afiche: cartel publicitario.

Agencia de viajes: empresa que concibe, crea, planea, organiza y ejecuta programas de servicios de viajes para el organizador o el cliente en los que se incluye normalmente alojamiento, alimentación, transporte de aproximación y local así como excursiones en sitio y a los alrededores para el grupo de participantes en el evento a petición del cliente.

Agenda 21: denominación dada al programa de acción para el desarrollo sostenible adoptado en la Conferencia de Río, en 1992.

Agroturismo: actividad turística que ofrece al visitante la posibilidad





de conocer aspectos de la cultura local y de aprender sobre prácticas tradicionales de cultivos, cosechas y procesamiento de productos agropecuarios, forestales y pesqueros, además de la artesanía.

Alojamiento turístico: establecimiento que provee servicio de alojamiento por un período no inferior a una pernoctación; que mantiene como procedimiento permanente un sistema de registro de ingreso y egreso, con la identificación del huésped; permite el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y están habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines recreativos, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, vacacionales u otras manifestaciones turísticas.

Alpinismo: deporte de aventura y cierto nivel de riesgo, que consiste en escalar sierras y montañas.

Alta montaña: actividad cuyo fin es la ascensión y descenso de montañas, paredes de roca, nieve, hielo o mixtas; cascadas de hielo; glaciares; terrenos nevados; terrenos mixtos y similares de una escala de dificultad, compromiso o altitud, que requiere, para ello, toda la amplia gama de técnicas del montañismo, la escalada y el esquí; también incluye cualquier actividad que requiere de aclimatación (procedimiento habituar el organismo de las personas a la altitud, en prevención de las enfermedades producidas por la altitud y el entorno de las altas cumbres).

All Suite: tipo de establecimiento hotelero que, como su nombre indica, está formado en su totalidad por suites.

Amenidades (Amenities): suministros y objetos ofrecidos en cortesía por un hotel o proveedor, generalmente objetos de baño, bebidas alcohólicas, fruta, etc.

Andinismo o montañismo: actividad deportiva o recreativa destinada a la ascensión y escalamiento de montañas, con diferente grado de dificultad que puede incluir o no sectores de rocas, nieve y hielo, que requiere el uso de equipamiento específico para su ejecución, como por ejemplo piolet, cuerdas, crampones, y conocimiento y aplicación de ciertas técnicas para su práctica.

Anfitrión: asociación, organismo corporativo, entidad, ciudad o país que acoge un evento para que se celebre bajo su jurisdicción.

Animación turística: alternativa de entretenimiento y ocupación del tiempo libre del turista. Es toda acción realizada en o sobre un grupo,



una colectividad o un medio, con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social.

Animación cultural: es un método de intervención con acciones de práctica social dirigidas a animar, dar vida, poner en relación a los individuos y a la sociedad en general, con una adecuada tecnología y mediante la utilización de instrumentos que potencien el esfuerzo y la participación cultural.

Area protegida: porción de territorio delimitado geográficamente y establecido legalmente, colocado bajo protección oficial con la finalidad de asegurar la diversidad biológica, cuidar la preservación de la naturaleza y conservar el patrimonio ambiental.

Artesanía: arte u obra realizada manualmente por artesanos, que resulta por originalidad e identificación con lo local o regional, de interés en la composición del "producto turístico".

Aparthotel: establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento turístico mayoritariamente en departamentos y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, independientes de un edificio que integren una única unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Disponen además como mínimo del servicio de recepción durante las 24 h.

Area Turística: extensión de dimensiones variables compuesta de atractivos turísticos unidos y próximos unos a otros, que además cuenta con una red de transporte que los intercomunica.

Atractivos turísticos: es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico. Los principales son los que poseen atributos convocantes con aptitud de generar visitantes, por sí. Los complementarios son los que en suma o adicionados a los principales hacen un lugar o zona turística.

Aviturismo: es la actividad que implica desplazarse desde un sitio de origen hacia un destino específico con el interés de observar la avifauna local en su entorno natural.

Balanza Turística: refleja los ingresos y egresos internacionales originados exclusivamente por el turismo receptivo vrs turismo emisor.

Balneario termal: establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento in situ de una fuente termal con fines terapéuticos



y/o recreacionales, para lo cual cuenta con instalaciones termales, pero no presta el servicio de alojamiento turístico.

Barranquismo: Deporte consistente en descender a pie por barrancos o ríos encañonados. Sinónimo(s): Descenso de cañones, canyoning

Bed & Breakfast: tipo de facturación hotelera que incluye el alojamiento y desayuno.

Bloqueo: reservación de determinado número de espacios en unidades de transportación o alojamiento como reservación tentativa previa a la definición precisa del tamaño del evento y de la elaboración de la lista de participantes.

Bodyboard: forma de deslizarse sobre las olas con una tabla de bodyboard en posición tumbada.

Boletín de prensa: comunicado escrito o digital a los medios de comunicación con información relativa al evento.

Boleto electrónico: contrato de pasaje aéreo o terrestre, individual o grupal que no se expide por escrito y que únicamente figura en un sistema de reservaciones y tráfico de la compañía aérea que lo respalda.

Booking: reserva (acción de reservar). Departamento de reservas de un agente turístico. Ej. Llamaré al booking de la agencia.

Botones: antigua denominación de la persona que ahora es auxiliar de recepción y conserjería

Brunch: servicio de restauración en forma de buffet completo que conjunta el desayuno y el almuerzo.

Buceo recreativo: acción de nadar y mantenerse bajo la superficie del agua con apoyo de equipo autónomo con fines recreativos. Cuando la actividad de buceo se realiza con una profundidad superior a los 20 m., se denomina buceo profundo.

Buffet: tipo de servicio de restauración que presenta los alimentos en bandejas y cestas sobre varios tableros, dispuestos en gradas, con elementos decorativos (mesas de buffet). Existen buffets fríos, calientes o mixtos.

Bungalow: casa pequeña de una sola planta que se suele construir en parajes (lugares) destinados al descanso.



Bungee: actividad que consiste en lanzarse al vacío desde una determinada altura, sujeto tan sólo por los tobillos o por la cintura con una goma elástica.

Business Center: espacio común habilitado para personas de negocios en un hotel, con equipamiento de oficina y medios telemáticos adecuados para poder trabajar.

Cabalgatas: actividad cuyo fin es acceder y recorrer lugares preferentemente naturales, desplazándose en cabalgaduras, dirigida por un especializado en cabalgata y cuya duración es de 3 horas o más.

Cabildeo: labor de persuasión y convencimiento de un proyecto de evento que realiza un organizador o equipo de organizadores ante los potenciales compradores para decidir una sede o ante los organismos que influyen en el éxito del mismo.

Canales de distribución: estructura de comercialización formada por la propia organización de la venta del producto, más las organizaciones de ventas individuales de todos aquellos intermediarios que participan en el proceso de comercialización del producto considerado.

Canopy: actividad cuyo fin es deslizarse sobre o entre las copas de árboles y estructuras con plataformas intermedias empleando poleas (rondanas) arneses y un sistema de control (velocidad y control del cuerpo), sobre un cable, sujeto entre puntos fijos, elevado en todo el trayecto con respecto al nivel del suelo, y con un desnivel suficiente para que las poleas se deslicen por gravedad. Existen las siguientes variaciones de esta actividad: *Arborismo* es la actividad que consiste en desplazarse entre dos puntos fijos a través de puentes colgantes o estructuras similares, manteniendo el equilibrio, sujeto a una línea de seguridad a través de un mosquetón (clip de gran resistencia con o sin seguro, diseñado para conectar diferentes dispositivos de sujeción y/o amarre). *Tirolesa* actividad cuyo fin es desplazarse entre dos puntos fijos sobre una barranca ligera, arroyo o similar, empleando poleas y arneses, sobre un cable o cuerda estática, sujeto entre dichos puntos, para que las poleas se deslicen por gravedad o en forma manual.

Canotaje: actividad cuyo fin es la navegación por cuerpos de aguas naturales, o artificiales, mediante el uso de embarcaciones (canoas y kayak) guiada, maniobrada y propulsada por acción humana a través de remos.



Canyoning: consiste en seguir uno o varios tramos angostos y escarpados del curso de un río, combinando la natación y técnicas de escalada en la superación de obstáculos naturales que presenta la ruta. Conocida también como barranquismo ó exploración de cañones, se define oficialmente como la actividad cuyo fin es el descenso, aunque puede incorporar el ascenso, de cañones, cascadas y cursos de aguas, de diversos niveles de dificultad y compromiso, mediante el uso de técnicas de escalada, tales como rapel, cruce con cuerdas, anclajes y aseguramiento bajo caídas de agua.

Capacidad: número de personas o stands que caben en un salón o recinto.

Capacidad de carga: es el nivel de visitas por encima del cual se registrarán impactos ambientales inaceptables, provenientes de los turistas mismos o de sus requerimientos. Existe capacidad de carga física, ecológica social (de la comunidad anfitriona) y psicológica (percepción del turista).

Centro turístico: es todo conglomerado urbano que cuenta en su propio territorio o dentro de su radio de influencia con atractivos turísticos de tipo y jerarquía suficiente para motivar un viaje turístico.

Centro de distribución turística: estos centros son los que poseen atractivos de influencia, actuando como centro de servicios y esparcimiento. La estadía promedio varía de dos a cinco noches.

Centro turístico de escala: estos centros pueden carecer de atractivos turísticos, pero por estar ubicados estratégicamente, en camino hacia destinos turísticos, se convierten en prestadores de servicios, de atención al visitante, que se detiene en ellos.

Centro turístico de permanencia: constituye el centro turístico típicamente de vacaciones, con mercado repetitivo y con estadías promedio superiores a cinco noches.

Centro recreacional: es aquel, que desde un centro urbano de residencia permanente, es visitado por el día, sin pernoctar en él.

Ceremonial: conjunto de prácticas y reglas que se observan en actividades oficiales y que reflejan un alto grado de solemnidad y/o formalidad. Protocolo.

Charter: compañía aérea dedicada a la realización de vuelos a la demanda, sin calendario ni itinerario prefijados.



Check-in: proceso de registro en un hotel o medio de transporte.

Check-out: proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

Cicerone (s): persona que enseña y explica las curiosidades de una localidad, edificio, etc. Es un término antiguo para definir a un guía de turismo, alguien que dirige a turistas y visitantes por museos, galerías y similares, explicándoles aspectos de interés arqueológico, histórico o artístico. Se cree que la palabra proviene del tipo de enseñanza practicado por Marcus Tullius Cicero, Cicerón.

Cicloturismo: actividad turística recreativa, que consiste en realizar recorridos en bicicletas adecuadas para la actividad, en sectores urbanos o rurales, en carreteras o fuera de éstas, de interés paisajísticos, cultural o medioambiental en las modalidades de roadbike, citybike, mountainbike, touringbike y otras. Mountainbike es quizás la definición más conocida y consiste en el desplazamiento que se realiza en una bicicleta diseñada y fabricada especialmente para sectores montañosos y agrestes.

Circuito turístico: gira turística con regreso al mismo sitio de partida. Ruta organizada por una empresa turística especializada. Además de tener perfectamente definido el itinerario, incluye el alojamiento y la alimentación durante todo el recorrido, todo ello a un precio estipulado.

Clean & Cool: el término inglés *clean & cool* (limpio y con estilo) se ha acuñado para referirse a una serie de hostales, pensiones, albergues y pequeños hoteles pulcros, baratos y con una cuidada decoración, dirigidos a jóvenes profesionales y viajeros independientes.

Cluster turístico: en inglés, cluster significa ramo, racimo o conglomerado; en general, conjunto de cosas iguales que se agrupan en torno a un punto común. El cluster turístico es el agrupamiento de las empresas que prestan servicios turísticos y las que prestan servicios complementarios. Incluye la participación de otros actores.

Conciencia turística: actitud que se tiene en forma individual y/o colectiva frente al turista, al turismo y a las actividades que influyen directa o indirectamente sobre él, sin distinción de condiciones.

Conciencia turística en los servicios turísticos: toda persona que trabaja en función de atender, prestar servicios y por tanto permitir que se realice el viaje, debe manifestar su conciencia turística en



facilitar amablemente que esto ocurra. De ninguna forma aprovechándose de alguna forma o con falta de honradez.

Consumo turístico: valor monetario de todos los bienes y servicios que el visitante adquiere antes, durante y después del viaje.

Conductor: líder del grupo.

Conferencia de prensa: reunión a la que se convoca a los medios de información con el objetivo de dar a conocer información relevante respecto a un evento, su formato, su contenido, etc.

Congreso: palabra que proviene de las raíces latinas *cum* (conjunto, unión, igualdad) y *gradior-gressum* (caminar). Se aplica a toda reunión que se realiza con el objeto de encontrar, entre todos los asistentes, caminos comunes de acción en lo que se refiere a un tema u objeto de discusión.

Convención: palabra que proviene de las raíces latinas *cum* (conjunto, unión, igualdad) y *venio-ventum* (venir). Se aplica a toda reunión que se realiza en torno a un tema u objeto para la difusión y conocimiento del mismo entre todos los participantes.

Corrientes turísticas: (flujos) conjunto de personas que con fines turísticos se desplazan de un lugar a otro, formando un canal continuo de características especiales para la realización de actividades ajenas a las rutinas, generalmente para el viaje redondo y en muy pocas ocasiones se concede al pasajero reservar solo porciones entre puertos intermedios.

Cruceros: viaje marítimo, fundamentalmente de placer con diversiones a bordo y excursiones a las costas, riberas, playas y puertos del recorrido.

Cuenta Satélite de Turismo (CST): instrumento estadístico diseñado para medir los bienes y servicios que consumen los visitantes y turistas, que permite establecer comparaciones válidas con otras industrias, o bien entre un país y otro o entre grupos de países. Es un proyecto conjunto de varios órganos intergubernamentales y representantes del sector empresarial. Establece una serie de normas y definiciones de ámbito mundial para evaluar la verdadera contribución del sector turístico en términos de: porcentaje de PIB, empleos derivados directamente del turismo e inversiones de capital.

Dead line: en las series de viajes, se llama así a la fecha límite hasta la que se mantiene una reserva sin pagar gastos de anulación.



Demanda turística: es el conjunto de servicios solicitado efectivamente por el consumidor. Conjunto de bienes o servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino.

Desarrollo turístico sustentable: véase turismo sostenible.

Destino turístico: zona o área geográfica ubicada en un lugar lejano y que es visitada por el turista. Es la suma de los distintos productos turísticos ofrecidos por una determinada región geográfica delimitada, que al mismo tiempo se complementan y compiten entre sí.

Ecoturismo: cualquier forma de turismo en que la principal motivación del turista sea la observación y la apreciación de la naturaleza, a cuya conservación contribuya y que genere un impacto mínimo en el medio ambiente natural y el patrimonio cultural.

Edecán: personal profesional para atención y apoyo en diversas áreas de responsabilidad durante una reunión, tales como: registro, salas de conferencias, traslados, atención a los VIP's (Very Important Person).

Enoturismo: término formado sobre la palabra griega "oinos" (vino) designa el tipo de turismo cuyo centro de interés es la cultura del vino: visitas a bodegas y viñedos, cata de vinos, etc.

Escalada libre: tipo de escalada en roca, que consiste en subir zonas rocosas, utilizando sólo los elementos naturales de las rocas, como medio de progresión y elementos externos al escalador como medios de seguridad.

Estacionalidad turística: característica del fenómeno turístico ocasionada por la concentración de la afluencia de viajeros en ciertos meses del año coincidente por lo común con las épocas de vacaciones estudiantiles imperantes en el país, generando lo que se ha llamado saturación y sobredemanda en alta estación.

Equipamiento turístico: incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que prestan los servicios básicos al turista, tales como hoteles, restaurantes, transporte turístico, agencias de viajes, etc.

Espeleología: actividad de carácter recreativo consistente en la exploración de formaciones interiores de cuevas, cavernas, galerías y lagunas subterráneas.



Esquí: actividad de desplazamiento sobre nieve, que incluye las diferentes técnicas y disciplinas, tales como esquí, snowboard, telemark, fondo y similares. (Telemark es una técnica de esquí, nacida en la región Noruega de Telemark, consiste en hacer giros sobre las tablas de esquiar).

Estrategia de desarrollo turístico: es una secuencia de acciones que se deben implementar para alcanzar un conjunto dado de objetivos turísticos.

Excursión: viaje organizado por una agencia de viajes, con tarifas especiales a condición de ser colectivas, paseo. En la excursión no hay pernoctación.

Excursionista: toda persona que se desplaza hacia un lugar fuera de su residencia habitual y permanece en él menos de 24 horas.

Facilidades para discapacitados: instalaciones para discapacitados, para que éstos puedan llegar, entrar, recorrer, usar o salir, según se especifique en una norma, de todos los recintos que sean dispuestos para el uso de personas discapacitadas físicamente (en sillas de ruedas, con movilidad reducida o disminuida).

Facilitación Turística: reconociendo la condición interdisciplinaria del Turismo, posibilitar la coordinación e integración normativa eliminando las barreras jurídicas y administrativas a través de la cooperación de los distintos organismos relacionados directa o indirectamente con la actividad turística, persiguiendo el desarrollo armónico de las políticas turísticas.

Ferry: barco que realiza un trayecto entre dos puertos relativamente cercanos transportando mercancías, personas y vehículos.

Gasto turístico: consumo realizado por los visitantes, en términos de valor de los bienes y servicios utilizados durante su desplazamiento y su permanencia en el lugar de destino.

Guía de turismo: profesional turístico cuya misión es informar, asistir y atender al turista durante una visita u otro servicio técnico-informativo turístico. La actividad propia del Guía de Turismo es aquella que va encaminada a la prestación de manera habitual y retribuida, de servicios de orientación, información, asistencia al turista.



Happy hour: acción promocional de los bares consistente en ofrecer reducción de precios o barra libre durante un tiempo determinado, en horas de baja afluencia.

Heliski: actividad que consiste en el traslado en helicóptero hacia lugares inaccesibles. Los deportistas deben ser guiados por un instructor y desde una cumbre iniciar el descenso por la nieve.

Hiking o senderismo: actividad cuyo fin es caminar o visitar una zona determinada, utilizando un sendero de condiciones geográficas variadas, sin pernoctar y que no requieren el uso de técnicas y equipos especializados de montaña.

Hospitalidad: industria que comprende establecimientos de hospedaje y restaurantes que sirven a los huéspedes con cortesía y calidez.

Hostelería: conjunto de servicios capaces de satisfacer las necesidades de alojamiento y alimentación de los turistas a cambio de un precio previamente convenido.

Hub: término empleado para definir un aeropuerto en donde una compañía aérea tiene establecido un centro de conexiones de vuelos.

Hydrospeed: actividad que consiste en desplazarse aguas abajo por un río apoyado en una tabla con un diseño hidrodinámico.

Imitación: es uno de los efectos sociales del turismo. La imitación por parte de la población local de los hábitos y las costumbres de los turistas se produce por simple observación, y se traduce en muchos casos en cambios de actitudes, conductas y valores.

Impacto ambiental: la alteración del medio ambiente provocada directa o indirectamente por un proyecto o una actividad en un área determinada.

Inbound: (turismo receptivo) indica flujos turísticos receptivos.

Industria turística: conjunto de unidades productoras, o establecimientos, cuya principal actividad productiva es la elaboración de bienes y servicios relacionados con el turismo.

Infraestructura turística: es toda construcción, instalación o servicio para la práctica del turismo. Ej: aeropuertos, rutas, sistemas de transporte, obras sanitarias, etc.

Instalaciones turísticas: todas las construcciones especiales (distintas a



las del equipamiento) cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas.

Inventario de atractivos turísticos: es el catálogo ordenado de los lugares, objetos o acontecimientos de interés turístico de un área determinada. Su elaboración implica dos pasos: a) registro de información b) Evaluación de los atractivos turísticos.

Itinerario: derrotero de recorrido a seguir para llegar de un punto a otro. Documento escrito o impreso que describe el recorrido, indicando las distancias y tiempos. Es el detalle de actividades y prestaciones incluidas en el programa.

Jerarquización turística: es el procedimiento por el cual se comparan los atractivos y equipamiento turístico pertenecientes a un universo en estudio, con las condicionantes establecidas en una lista de evaluación, a los efectos de establecer una escala de importancia relativa.

Jetski: vehículo motorizado sin asiento, donde el conductor va en equilibrio sobre él, cuyo diseño y equipamiento lo hacen apto para navegar en aguas protegidas.

Junior suite: denominación habitual de las habitaciones dobles con salón.

Kayak: navegación en embarcaciones tipo balsas, diseñadas y construidas especialmente para estos efectos. Guiadas, maniobradas y propulsadas a través de remos.

Kneeboard: forma de deslizarse sobre las olas con una tabla kneeboard en posición de rodillas.

Lencería: conjunto de prendas de tela de hilo, algodón u otras materias, usualmente sin teñir, que se emplean para vestir camas y mesas.

Marketing Turístico: es el arte o la ciencia de aprovechar los conceptos fundamentales de marketing tradicional, para promocionar las cualidades turísticas de una ciudad, región o país que busquen posicionarse como un destino atractivo para sus mercados emisores.

Además de incluir las típicas etapas del marketing tradicional como estrategias de mercado, de ventas, estudios de mercado y posicionamiento, el marketing turístico está cada vez más relacionado



con el mundo online ya que el sector turismo es uno de los que ha aprovechado de manera más eficiente internet como canal de promoción y ventas.

Medio de transporte: es el tipo de vehículo (autobús, auto, barcos, ferrocarril, aviones) que utiliza el visitante para su desplazamiento entre el lugar de residencia habitual y los lugares visitados. Se clasifica en aéreo, acuático y terrestre.

Mercado turístico: lugar donde existe capacidad de gasto, donde se intercambia el producto turístico entre compradores (turistas, empresas) y vendedores (empresas).

Montañismo: actividad cuyo fin es la ascensión y descenso de montañas, que incluya desplazamientos en roca y/o nieve y que no requieran del uso de técnicas de alta montaña, escalada y esquí, ni de inclinación. También se conoce como media montaña.

Observación de flora y fauna: actividad guiada que consiste en visitar lugares específicos con la finalidad de observar, identificar y/o registrar (fotografía, grabación, filmación, dibujos y similares) a la flora y fauna en su medio natural sea terrestre, acuático y/o marino.

Ocio: es el tiempo que el hombre puede disponer fuera de sus horas de trabajo, es un elemento compensador de las condiciones de trabajo de la vida moderna. El ocio permite, mediante la evasión reparar los desgastes psicofísicos.

Off road (recorrido en vehículos todo terreno): actividad turística que consiste en el recorrido por rutas y sectores agrestes en vehículos motorizados generalmente con doble tracción.

Organismo Oficial de Turismo: organización estructurada por el Estado, con responsabilidades en materia turística, cuyo principal propósito es optimizar el crecimiento del turismo, para maximizar de este modo, su contribución al desarrollo económico y social, de un lugar o de una jurisdicción.

OMT: (WTO): siglas de Organización Mundial del Turismo. Organismo especializado de la ONU cuyo objetivo es la promoción del desarrollo de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos, con el fin de contribuir al desarrollo económico, a la comprensión internacional, a la paz, a la prosperidad y al respeto universal y la observancia de los derechos humanos y de las libertades fundamentales. Véase además UNWTO.



Oferta turística: es el conjunto de infraestructura, atractivos y servicios, puestos a disposición del turista.

Outbound: turismo emisor. Se refiere a corrientes turísticas emisoras.

Overbooking: existe cuando se confirman o comprometen más plazas de las disponibles, con el fin de compensar los incumplimientos de contrato y alcanzar así la máxima ocupación posible.

Paquete: excursión turística.

Paquete turístico: conjuntos de servicios que incluye el alojamiento y una combinación de otros elementos, tales como traslados, comidas, excursiones locales, etc. Puede o no incluir el transporte de aproximación y se vende a un precio global, y son adquiridos en un solo acto de compra.

Parapente: actividad de carácter recreativa-turística, consistente en el uso de un ala o vela flexible ultraligera que permite volar, aprovechando las corrientes ascensionales. Variedades: Parapente biplaza; actividad realizada con un ala o vela de calidad certificada para ser usada por dos personas. Parapente monoplaza; actividad realizada con un ala o vela de calidad certificada para ser usada únicamente por una persona.

Parasailing: actividad de carácter recreativa, que consiste en el uso de un paracaídas que permite vuelos a ras del agua en sectores lacustre o de mar, mediante una cuerda especial que une al turista a una lancha a motor.

Paseo en banano: actividad de deporte acuático que se realiza en un elemento inflable de tela impermeable de alta resistencia o material similar, de alta flotabilidad, el que cuenta con asideros para las manos de los pasajeros y que para su desplazamiento sobre el agua es arrastrado por una embarcación a motor.

Patrimonio turístico: conjunto integrado por los atractivos turísticos, planta turística, infraestructura y superestructura turística.

Pernoctación: corresponde a una noche pasada por un pasajero registrado en un establecimiento de alojamiento turístico.

Plan maestro de desarrollo turístico: este documento consiste esencialmente en un diagnóstico de las potencialidades turísticas de cada región, como también en la identificación de las principales



oportunidades de inversión turística privada y los requerimientos de inversión pública de apoyo al turismo. Adicionalmente se proponen recomendaciones respecto del rol de cada uno de los actores que intervienen en la actividad turística.

Planta turística: subsistema integrado por el equipamiento (alojamiento, alimentación, esparcimientos y servicios turísticos) y las instalaciones turísticas.

Política nacional de turismo: es un instrumento de planificación elaborado por el ente nacional de turismo, en el que se plantean las grandes orientaciones que como país se persiguen en cuanto al desarrollo turístico.

Política turística: (buscar el bien común desde lo turístico) es el conjunto de decisiones en materia turística que integrados armoniosamente en el contexto de una política de desarrollo, orientan la conducción del sector y norman las acciones a seguir, las cuales se traducen en estrategias, y cursos de acción.

Ponencia: discurso elaborado a solicitud específica sobre un tema que puede o no ser sometido a discusión.

Post-tour: viaje de visita turística posterior al evento.

Pre-tour: viaje de visita turística anterior al evento.

Producto Turístico: se puede sintetizar como la combinación de tres elementos básicos: los atractivos (naturales, culturales y eventos), las facilidades (alojamiento, alimentación, recreación y otros servicios) y accesibilidad (infraestructura de transporte).

Programa Turístico: descripción pormenorizada presentada en un folleto promocional, el cual contiene el itinerario, las excursiones, las tarifas y todo lo concerniente a las actividades del viaje.

Promoción Turística: dentro del contexto de la comunicación integrada, por promoción turística se entiende al conjunto de las acciones, públicas o privadas, llevadas a cabo con el fin de incrementar el número de visitantes a un país, región o una determinada comunidad turística.

Protocolo: conjunto de normas o reglas legales o tradicionales que deben ser observadas, las cuales reglamentan determinados momentos, oficiales o no, de la vida sociopolítica. El protocolo permite arreglar y ordenar las reglas del ceremonial al evento.



Puesta en valor: adecuación de un lugar, comarca o corredor para poder ser vendido turísticamente.

Rafting: actividad cuyo fin es el descenso de ríos de diversos grados de dificultad y compromiso mediante el uso de balsas inflables.

Rappel: actividad deportiva consistente en bajar paredes verticales superiores a 20 metros, suspendido de una cuerda. Técnica de descenso autocontrolado, por una cuerda, utilizando arneses, mosqueteros, casco, guantes y otros elementos).

Recepción: tiene dos acepciones: Espacio del hotel donde se registran los huéspedes. Servicio de acogida a los participantes de un evento en las terminales de acceso a la plaza.

Recinto ferial: edificio especializado en la celebración de ferias y exposiciones con facilidades adicionales para celebrar reuniones de negocios relativas al evento ferial o a la exposición.

Recreación: es el desenvolvimiento placentero y espontáneo del hombre en el tiempo libre, con tendencia a satisfacer ansias psico-espirituales de descanso, entretenimiento, expresión, aventura y socialización.

Recursos turísticos: corresponde a todos los bienes y servicios, que por intermedio de la actividad humana y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda.

Región turística: es el espacio mayor para el planeamiento o la integración que lleve al desarrollo turístico. Conjunto de poblados o comunidades cuya composición espacial se estructura de acuerdo a una oferta turística, homogénea, por productos, que permita coordinar políticas y estrategias para un mejor desarrollo.

Reservación: bloqueo individual o grupal de espacios en unidades de transporte o alojamiento.

Residente: es el individuo cuyo entorno habitual se encuentra en el territorio del país en cuestión.

Restauración: actividad hostelera que comprende a los restaurantes.

Ruta turística: se determina estudiando sobre el mapa un itinerario que comprenda la visita de varias localidades de interés turístico. Hay



que tener en cuenta los lugares de salida y llegada, de paradas, distancias, comunicaciones, inclusión de valores históricos, paisajísticos, folklóricos.

Sandboard (deslizamiento sobre arena): actividad consistente en deslizarse sobre una tabla de sandboard en un área no delimitada de arena con pendiente. Se utiliza para ello la tabla de sandboard diseñada para el desplazamiento sobre arena con fijaciones para ambos pies, la que puede estar hecha de fibra de vidrio, madera, resina u otro material equivalente que permita el deslizamiento sobre la arena.

Segmentación de mercados: es un proceso mediante el cual se identifica o se toma a un grupo de compradores homogéneos, es decir, se divide el mercado en varios submercados o segmentos de acuerdo a los diferentes deseos de compra y requerimientos de los consumidores. Es el proceso de dividir un mercado en grupos uniformes más pequeños que tengan características y necesidades semejantes.

Segmento de Mercado: diversas categorías de visitantes potenciales, divididos por criterios demográficos (por ejemplo: edad, renta, procedencia), intereses específicos o procedencia de viaje.

Spa (salute per agua): establecimiento que cuenta con infraestructura habilitada para aprovechar las propiedades de elementos naturales reconocidos como beneficiosas para la salud, tales como agua; agua mineral o volcánica; agua del mar u otros. En ocasiones se utiliza complementariamente a tratamientos de salud.

Stand: espacio de exhibición en una feria o exposición que consta de una superficie determinada de piso de exposición y mamparas que lo separan de otros stands además de un rótulo de identificación.

Superestructura turística: comprende todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico.

Surf: forma de deslizarse sobre las olas con una tabla de surf, en posición erguida.

Tasa de estacionalidad de la actividad turística: constituye uno de los indicadores de uso más frecuente en planificación turística y permite



medir el grado de concentración y dispersión temporal de los flujos turísticos para una localidad durante un período de un año.

Tasa bruta de ocupación: es el uso de todas las plazas-cama en un período dado de tiempo, con independencia de si una parte del establecimiento está cerrado por razones de temporada o por otra razón.

Tasa de ocupación: corresponde a la proporción de habitaciones o plazas-cama de un establecimiento de alojamiento colectivo de turismo ocupado durante un cierto período de tiempo, por ejemplo, noche, mes, año.

Temporada: se llama así a la estacionalidad de la demanda en los diferentes destinos turísticos. La afluencia de personas varía en función básicamente de los períodos vacacionales y de la estación del año. Por lo tanto, difiere de un destino a otro y de un mercado a otro.

Temporada alta: es el período del año durante el cual una estación o centro turístico recibe la mayor afluencia de turistas.

Temporada baja: período en el que la afluencia de turistas disminuye significativamente.

Tiempo compartido: derecho de uso o disfrute de un período de tiempo de vacaciones cada año de una unidad de alojamiento en un complejo turístico, durante un número de años determinado o a perpetuidad. Este derecho puede adquirirse comparando títulos de un club, acciones de la sociedad propietaria o un derecho real. En este último caso, se denomina multipropiedad.

Trekking (excursión): actividad recreativa efectuada a pie, cuyo escenario es la naturaleza nativa y a veces agreste.

Todo incluido: concepto de alojamiento en el que se incluyen todos los alimentos y las bebidas al huésped. En algunos casos, las actividades dentro y a cargo del hotel también están comprendidas dentro del precio, así como los impuestos y las propinas.

Turismo: es el conjunto de actividades realizadas por las personas durante sus viajes y permanencias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, por motivos diferentes al de ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado.



Turismo activo: el turismo activo es una tipología de turismo en la que el motivo principal del viaje es la participación en el llamado deporte de aventura. El turismo activo está fuertemente ligado al medio natural ya que la mayoría de los deportes de aventura se desarrollan en el mismo.

Turismo científico: desplazamiento de personas cuyo motivo de viaje principalmente es por investigación o estudio sobre un tema determinado.

Turismo comunitario: se caracteriza en que una porción considerable del control y los beneficios están en manos de miembros de comunidades locales. Surge como una alternativa económica de las comunidades rurales, campesinas, indígenas, "mestizas" o afro descendientes propias de un país, para generar ingresos complementarios a las actividades económicas diarias y defender y revalorizar los recursos culturales y naturales locales.

Turismo cultural: aquel en que la principal motivación es conocer aspectos de la cultura (costumbres; arquitectura; manifestaciones artísticas; gastronomía; etc.) de los antiguos y/o actuales habitantes del lugar visitado. Este se puede dar tanto en el medio urbano como rural.

Turismo de aventura: es un tipo de turismo efectuado por personas que realizan actividades turísticas en contacto con la naturaleza con un riesgo controlado, cuya característica más notable es el uso de servicios turísticos no tradicionales; generalmente las personas aficionadas al turismo de aventura, prescinden del lujo y la comodidad. Actividades turísticas que introducen un elemento de dificultad física y, en ocasiones, entrañan verdadero riesgo.

Turismo de cruceros: viajes de placer en un velero o en un barco.

Turismo de naturaleza: actividades lúdicas o deportivas que se desarrollan al aire libre, en un medio natural sin degradar o deteriorar el entorno. Segmento turístico con una demanda especial, que se caracteriza en promover actividades relacionadas con la naturaleza, en atractivos paisajes naturales poco intervenidos, preferiblemente en áreas protegidas.

Turismo de negocios: es aquel que se produce a causa de la realización de congresos, seminarios, ferias, etc. Los participantes además de asistir a los eventos programados para ellos, el resto del tiempo se comportan como cualquier turista al momento de utilizar los hoteles, restaurantes, comercios y otros servicios urbanos.



Turismo de salud: es un tipo de turismo que está enfocado a las personas interesadas en disfrutar de lugares donde encuentren su bienestar en forma integral (psíquico, físico y social) para mejorar su salud, ya sea en la curación de padecimientos crónicos, combatir adicciones, control de peso, reactivación orgánica general, entre otros.

Turismo étnico: es aquel de visita a los lugares de procedencia propia o ancestral. Consiste en visitas motivadas por el deseo de reencontrarse con sus raíces, ya sea en los lugares donde se pasó parte de su vida o aquellos donde vivieron los antepasados de la familia.

Turismo deportivo: personas o el grupo de personas que participan activa o pasivamente (espectadores), en un deporte competitivo o recreativo, viajando y residiendo temporalmente en lugares distintos a su entorno habitual.

Turismo emisor: son los visitantes residentes que se desplazan a otros países, por un tiempo inferior a 12 meses por cualquier motivo, excepto para obtener una remuneración en el lugar de destino, cambiar de residencia, buscar trabajo, etc.

Turismo espiritual: su motivación es el recogimiento y la meditación (monasterios, cursos de filosofía oriental, etc.).

Turismo fronterizo: forma de turismo que se realiza en ambos sentidos en una frontera.

Turismo gastronómico: consiste en visitas que se hacen a ciertos lugares (urbanos o rurales) motivadas por el deseo de consumir alguna especialidad de la cocina local.

Turismo interior: es el que incluye el turismo interno y el turismo receptor.

Turismo Internacional: es la suma de turismo que viaja al exterior (emisor o de salida) y el que procede del extranjero (receptivo o de entrada).

Turismo interno: son los visitantes residentes en el país que se desplazan fuera de su entorno habitual, pero dentro del país, por un período menor a un año y cuyo propósito principal no sea el percibir una remuneración en el lugar visitado, cambiar de residencia, buscar trabajo, entre otros.

Turismo itinerante: es aquel en que la estancia durante el tiempo vacacional se realiza en distintos centros turísticos.



Turismo médico: está orientado a la vinculación del viaje con la realización de intervenciones quirúrgicas, dentales o tratamientos médicos en países donde son más económicas las atenciones.

Turismo nacional: resulta de la conjunción del turismo interno más el emisor (de salida) y se refiere a los residentes del país en el que se realiza la compilación, sin distinguir el destino de su viaje.

Turismo receptivo: son los visitantes de otras naciones que se desplazan a un país en su calidad de no residentes, por un período menor a un año por cualquier motivo, excepto para obtener una remuneración en el lugar visitado, cambiar de residencia, buscar trabajo, inmigrantes, entre otros.

Turismo religioso: como su nombre lo indica, está relacionado con romerías o peregrinaciones que los fieles realizan a lugares sacrosantos. La mayoría de las personas que viajan a lugares religiosos van en busca de algo más, con un sentido espiritual.

Turismo residencial: consiste en segundas residencias para vacaciones y casas de descanso, compradas o alquiladas por jubilados procedentes de otros países. Este tipo de turismo busca lugares ambiental y climáticamente atractivos.

Turismo responsable: actividad turística que los turistas y los agentes turísticos realizan con respeto por los lugares de acogida desde los puntos de vista medioambiental, cultural, social y económico, y que a su vez la comunidad receptora acepta y respeta, y las autoridades públicas locales protegen y fomentan. En esencia, éste es el espíritu del Código Ético Mundial para el Turismo, promulgado por la OMT en 1999.

Turismo rural: tipo de turismo que se desarrolla en el medio rural y consiste básicamente en un alojamiento no convencional, por lo general denominado casa u hotel rural, con o sin manutención, más actividades complementarias, que se desarrollan habitualmente en la naturaleza (senderismo, rutas a caballo...); también pueden tener un contenido cultural (centros de interpretación, museos etnográficos, etc.). Supone el desarrollo de alojamientos de estilo local en los pueblos tradicionales o en sus inmediaciones donde puedan pernoctar los turistas, disfrutar de la cocina local, y observar y compartir las actividades populares.



Turismo Social: aquel dedicado a la participación en actividades para mejorar las condiciones de las capas de población económicamente más débiles.

Turismo sostenible: atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

Turismo termal: establecimiento cuyo propósito principal es el aprovechamiento in situ de una fuente termal con fines terapéuticos y/o recreacionales, para lo cual, junto con las respectivas instalaciones termales cuenta con el equipamiento e infraestructura necesarios para proveer el servicio de alojamiento turístico, sin perjuicio de proveer otros servicios complementarios.

Turismo urbano: es desarrollado en ciudades principalmente en aquellas que son Patrimonio de la Humanidad. Consiste en visitas realizadas a centros urbanos de distintas dimensiones (grandes ciudades hasta pequeños pueblos) con el fin de conocer sus lugares de interés, entre los cuales se pueden incluir: parques; museos; edificios de interés arquitectónico y/o histórico; comercios; restaurantes; etc.

Turista: personas que se trasladan de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

UNWTO: siglas oficiales de la OMT en inglés, alemán y ruso desde el 1 de diciembre de 2005. En 2003 la Organización Mundial del Turismo se transformó en organismo especializado de las Naciones Unidas y a partir de la XVI Asamblea General, celebrada en Dakar –diciembre de 2005– se añadieron las letras UN (United Nations) en inglés y ruso (dos de sus idiomas oficiales) y también en alemán, para diferenciar sus siglas de las de la World Trade Organization (Organización Mundial del Comercio), resultando UNWTO. En francés y español las siglas oficiales siguen siendo OMT.

Viajes de familiarización: viajes de cortesía preparados especialmente para agentes de viaje y/o empleados de líneas aéreas, a los efectos de familiarizarlos con un determinado destino turístico. También se emplean para facilitar el contacto de los agentes de viaje con los



prestadores de servicios locales y estimular de esta forma las negociaciones destinadas a incorporar la oferta del lugar, en la programación de venta de los agentes de viaje.

Viajes de incentivo: la persona que goza de un viaje otorgado por una empresa o institución como premio por algún logro alcanzado.

Viajes de prensa: viajes de cortesía preparados especialmente para periodistas y escritores de turismo, con el propósito de que en su visita al destino turístico, surjan notas y reportajes periodísticos en los medios de difusión a los cuales representan.

Visita guiada: visita a una ciudad, lugar de interés, monumentos, etc., comentada y conducida por un guía.

Visitante: es toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a 12 meses, y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado. El visitante tiene una misión de negocios o estudiantil, el turista solo de placer.

Zona turística: corresponde a un espacio físico de extensión variable, con características fisiográficas homogéneas y que cuenta con una unidad paisajística. En su interior se pueden agrupar extensiones territoriales de menor tamaño, denominadas áreas turísticas. La zona turística debe contar con infraestructura y servicios de comunicación entre las áreas turísticas que la integran.

SIGLAS

ATP:	Instituto Panameño de Turismo
APEGUA:	Asociación de Pequeños Hoteles de Guatemala
BID:	Banco Interamericano de Desarrollo
BIT:	Bolsa Internacional de Turismo (siglas en español) de Milán, Italia
BTB:	Belize Tourism Board
BTIA:	Belize Tourism Industry Association
CAMTUR:	Cámara de Turismo de Guatemala
CANATUR:	Cámara Nacional de Turismo de Costa Rica
CANATUR:	Cámara Nacional de Turismo de Nicaragua (Canatur-Nicaragua)
CANATURH:	Cámara Nacional de Turismo de Honduras
CASATUR:	Cámara Salvadoreña de Turismo
CAT's:	Comités de Autogestión Turística
CATA:	Agencia de Promoción Turística de Centroamérica (siglas en inglés)
CATM:	Central American Travel Market
CCT:	Consejo Centroamericano de Turismo
COMECATUR:	Comité de Mercadeo Turístico
CNN:	Cable News Network
COPA:	Compañía Panameña de Aviación, S.A.
COSEHOGUA:	Consejo de Seguridad Hotelera de Guatemala
CORSATUR:	Corporación Salvadoreña de Turismo
CST:	Cuenta Satélite de Turismo
COTAL:	Confederación de Organizaciones Turísticas de América Latina
DGAC:	Dirección General de Aeronáutica Civil
DGM:	Dirección General de Migración
FEDECATUR:	Federación de Cámaras de Turismo de Centroamérica
FITUR:	Feria Internacional del Turismo
FODESTUR:	Fomento al Desarrollo Sostenible mediante el turismo en C.A.
IAGTO:	International Association of Golf Tour Operator
IATA:	Asociación Internacional del Transporte Aéreo
ICT:	Instituto Costarricense de Turismo



INGUAT:	Instituto Guatemalteco de Turismo
INTUR:	Instituto Nicaragüense de Turismo
IRTRA:	Instituto Recreacional de los Trabajadores
ITB:	Bolsa Internacional de Turismo (siglas en inglés) de Berlín, Alemania
MIPYMES:	Micro, pequeñas y medianas empresas
MITUR:	Ministerio de Turismo de El Salvador
OACI:	Organización Internacional de Aviación Civil
OMT:	Organización Mundial del Turismo
PCCA:	Presidencial Challenge of Central America (evento de pesca deportiva)
PNC:	Policía Nacional Civil
PMT:	Policía Municipal de Tránsito
PRONACOM:	Programa Nacional de Competitividad
SETUR IHT	Instituto Hondureño de Turismo
SICA:	Sistema de Integración Centroamericana
SITCA:	Secretaría de Integración Turística Centroamericana
SITE:	Society of Incentive Travel Executives. (Sociedad de Ejecutivos de Viajes de Incentivo)
TACA:	Transportes Aéreos del Continente Americano
TOURCOM:	Red de Comunicadores en Turismo de Centroamérica
VIP	Persona importante que merece atención especial

DATOS CURIOSOS

Sabias que?.....

- ❁ El edificio INGUAT, el cual cuenta con 16 niveles, es una estructura de concreto reforzado con resistencia a los sismos, calculado con las técnicas modernas para diseño de edificios, habiéndose utilizado el código de San Francisco California con las especificaciones del Instituto Americano de Concreto. Se iba a inaugurar a finales de 1976, pero debido al terremoto de ese año, se entregó en 1977 y fue inaugurado el 12 de octubre de 1977 por el General Kjell Laugerud, entonces Presidente de la República.
- ❁ En 1968, el INGUAT patrocinó un equipo infantil de fútbol llamado "Deportivo INGUAT" que representó a la institución, quedando en primer lugar del campeonato de la liga "Mito Marroquín"



- ❁ La Avenida Reforma, partes de la Avenida Las Américas, se convierten en un verdadero concierto de aves todos los días al final de la tarde, donde la multitud de cantos puede alcanzar hasta 15 minutos.
- ❁ A pesar del frío, la temperatura del Lago de Atitlán puede permanecer templada durante el amanecer? Y la verdad no se sabe por qué...
- ❁ Quiriguá tiene la estela maya más alta conocida.
- ❁ En Ceibal hay ceibas tan grandes que su tronco alcanza 3 metros y medio de ancho. Esto es como 11 personas en fila.
- ❁ Puedes encontrar nacimientos de agua cerca de la Ciudad de Guatemala, en Palencia.
- ❁ En los últimos 10 años se han filmado más de 35 largometrajes de cine de directores guatemaltecos, que muestran la riqueza natural y cultural del país, generando así miles de empleos. También se han filmado varias películas y series de televisión internacionales, como Tarzan y la Diosa Verde, el final de La Guerra de las Galaxias, Looking for Palladine, Survivor, Amazing Race y diferentes programas de National Geographic.



FUENTES CONSULTADAS:

- <http://definicion.de/accesibilidad/>
<http://www.sedic.es/autoformacion/accesibilidad/2-definicion-accesibilidad.html>
<http://www.poraqui.net/diccionario/index.php/list/Glosario+de+turismo+y+hosteler%C3%A9+Da/A.shtml>
<http://www.cafeytren.com/terminos/glosario.php>
<http://eduturismo.tripod.com/glosario.htm>
<http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>
<http://www.ecototal.com/ecoturismo/40-ecoturismo-turismo-ecologico-definicion-de-ecoturismo>
<http://locuraviajes.com/blog/turismo-salud-que-es/>
http://www.turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2055:los-viajes-de-familiarizacion-y-de-prensa-son-estrategias-de-promocion-&catid=19:noticias-ald&Itemid=151
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-De-Segmentacion-De-Mercados/930995.html>
<http://www.prodarnet.org/forum/topics/2106353:Topic:2441>
<http://www.slideshare.net/turismoggh>
<http://es.thefreedictionary.com/cicerones>
<http://www.xplorandoguatemala.com/viajando>
http://www.mav.cl/patrimonio/home/frame_patrimonio.htm

BIBLIOGRAFÍA

- ACERENZA, Miguel Ángel. Administración del turismo. Conceptualización y organización. Vol. 1. Editorial Trillas. México, 1991.
INGUAT. Antecedentes históricos del turismo en Guatemala, Vol. 1. Guatemala, 1993.
INGUAT. Boletines informativos varios. Guatemala, 1968.
INGUAT. Qué es el INGUAT. Guatemala, sin datos.
OMT. Introducción al turismo. Organización Mundial del Turismo. Madrid, 1998.
SECTUR. Glosario de turismo de negocios. Secretaría de Turismo, México, 2002.
SERNATUR. Glosario de turismo. Servicio Nacional de Turismo, Boletín Técnico No. 1. Chile, 2008.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO (INGUAT)

AUTORIDADES

Dr. Jorge Federico Samayoa Prado, Director INGUAT
Arq. Arturo Guillermo Novielli Quezada, Subdirector INGUAT
Lic. Nelsson Rolando Mancilla Mérida, Jefe División Desarrollo del Producto

Este folleto fue preparado por el Centro de Documentación e Información Turística (CEDITUR) de INGUAT y su personal:

Licda. Irma Nájera de Ergon, Jefe del Centro
Ing. Beatriz Pineda, Asistente Documentalista

Con el aporte y apoyo de:

Revisión: Dr. Julio Girón, Supervisión y Formulación de Proyectos, Licda. Karla de Cordero, Cartera de Proyectos, Arq. Lucrecia Gordillo, Estudios y Proyectos, Licda. Alejandrina Silva, Patrimonio Cultural, Licda. María Fernanda Linares, Departamento de Promoción, Licda. Lisbeth Monroy, Representaciones en el Exterior, División de Mercadeo.

Diseño: Diana Karina Mejicanos, Departamento de Diseño, División de Mercadeo

Guatemala de la Asunción, Febrero de 2011