

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL

(UCI)



ANÁLISIS DE LA NOMINACIÓN DE “PUEBLO PINTORESCO” AL CONJUNTO  
HISTÓRICO DE LA ISLA DE CIUDAD FLORES, MUNICIPIO DE FLORES,  
DEPARTAMENTO DE PETÉN; GUATEMALA

KATHLEEN THERESE AQUART ORELLANA

PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL  
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MASTER EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

PETÉN, GUATEMALA

AGOSTO, 2020

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como Requisito parcial para optar al grado de Máster en Gestión del Turismo Sostenible.

---

Ismael Manuel Rodríguez Herrera

TUTOR

---

Ana Cañavera Zapata

LECTOR 1

---

Leyla Solano Pacheco

LECTOR 2

---

Kathleen Therese Aquart Orellana

SUSTENTANTE

## **DEDICATORIA**

**A Dios**                    Por darme la oportunidad de despertar cada día, derramando sobre mí de su gracia y amor, guardándome en todo momento y de cualquier percance, por dotarme de inteligencia, sabiduría y perseverancia para alcanzar todas mis metas.

**Mi Familia**            A mi Mamá y Hermana por ser mi fortaleza durante estos años de maestría, por incentivar me a continuar luchando por mis metas profesionales, por impulsarme a ser una mejor persona y por darle calidez a mi corazón en todo momento. Este triunfo académico se los dedico especialmente a mis tres sobrinos que le han dado luz y una enorme alegría a mi vida, prometo sostener sus manos y enseñarles a perseverar y luchar por sus sueños. Además, ésta es ¡Una meta más que dedico al cielo!

## **RECONOCIMIENTOS**

**A mi Tutor**            Ismael Rodriguez, por aceptar ser mi guía durante la etapa del PFG y por inspirarme en el proceso.

**A Leyla Solano**        Por haberme abierto las puertas en la UCI y por su importante contribución en la elección del tema de graduación.

**A INGUAT**            Por permitirme realizar el presente estudio con el objetivo de complementar el trabajo diario que realizo como Delegada Regional en Petén, Guatemala.

# ÍNDICE

<b>RESÚMEN EJECUTIVO</b> .....	1
<b>1. Introducción</b> .....	3
<b>2. Marco contextual</b> .....	8
<b>2.1. Evolución histórica e Importancia del turismo en el Mundo</b> .....	8
<b>2.2. Evolución histórica e Importancia económica del turismo en Guatemala</b> .....	9
<b>2.3. Evolución histórica e Importancia económica del turismo en Petén</b> .....	12
<b>3. Marco institucional</b> .....	15
<b>3.1. Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)</b> .....	15
<b>3.2. Municipalidad de Flores</b> .....	16
<b>3.3. Ministerio de Cultura y Deportes</b> .....	17
<b>4. Marco legal</b> .....	18
<b>5. Marco conceptual</b> .....	21
<b>5.1. Estrategias similares de “Pueblos Pintorescos” en el mundo</b> .....	21
<b>5.1.1. Objetivos y criterios</b> .....	23
<b>5.2. Estrategia de “Pueblos Pintorescos” en Guatemala</b> .....	25
<b>6. Marco metodológico</b> .....	26
<b>6.1. Fuentes de información</b> .....	26
<b>6.1.1. Fuentes primarias</b> .....	26
<b>6.1.2. Fuentes secundarias</b> .....	26
<b>6.2. Métodos de investigación</b> .....	27
<b>6.3. Enfoque de la investigación</b> .....	27
<b>6.4. Etapas de la investigación</b> .....	27
<b>7. Desarrollo</b> .....	29
<b>7.1. Propuesta de nominación del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores como “Pueblo Pintoresco”</b> .....	29
<b>7.1.1. Localización</b> .....	29

7.1.2.	<b>Demografía</b> .....	30
7.1.3.	<b>Historia</b> .....	30
7.1.4.	<b>Monumentos importantes</b> .....	32
7.1.5.	<b>CULTURA</b> .....	35
7.1.6.	<b>Declaratoria del Conjunto Histórico</b> .....	38
7.1.7.	<b>Principales usos del Conjunto Histórico</b> .....	39
7.2.	<b>Aporte del turismo a la economía de Petén</b> .....	40
7.3.	<b>Identificación de actores</b> .....	40
7.4.	<b>Diagnóstico turístico</b> .....	43
7.4.1.	<b>Demanda turística</b> .....	43
7.5.	<b>Perfil del visitante</b> .....	45
7.6.	<b>Tendencias del mercado</b> .....	49
7.7.	<b>Segmentos del mercado</b> .....	49
7.8.	<b>Oferta turística</b> .....	50
7.8.1.	<b>Jerarquización de atractivos turísticos en Guatemala</b> .....	50
7.8.2.	<b>Atractivos turísticos</b> .....	51
7.8.3.	<b>Infraestructura para el turismo</b> .....	52
7.9.	<b>Análisis de la nominación del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores como “Pueblo Pintoresco”</b> .....	54
8.	<b>Plan de reactivación económica de Guatemala Post COVID-19</b> .....	64
9.	<b>Conclusiones</b> .....	67
10.	<b>Recomendaciones</b> .....	69
11.	<b>Bibliografía</b> .....	71
12.	<b>Anexos</b> .....	74

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapa de ubicación de nominación de Pueblos Pintorescos .....	6
Ilustración 2 Macro - Micro Localización.....	30
Ilustración 3 Isla de Ciudad Flores.....	31
Ilustración 4 Iglesia Católica Nuestra Señora de los Remedios y San Pablo del Itzá.....	33
Ilustración 5 Castillo de Arismendi.....	34
Ilustración 6 Baile de la Chatona y el Caballito.....	35
Ilustración 7 Corpus Christi .....	36
Ilustración 8 Enhiladera de la Flor de Mayo .....	37
Ilustración 9 Las Mesitas.....	38
Ilustración 10 Regiones turísticas más visitadas en Guatemala .....	44
Ilustración 11 Call Center Temporal de Guatemala.....	64
Ilustración 12 Carta de aceptación PFG .....	74
Ilustración 13 Acta PFG .....	75
Ilustración 14 Cronograma de Trabajo.....	78
Ilustración 15 Hoja de Ruta de Actuación del Destino .....	80
Ilustración 16 Conformación de la Mesa Técnica.....	87
Ilustración 17 Acuerdo de Dirección General 209-2020.....	88

## ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1 Marco legal que favorece el desarrollo del turismo en Guatemala .....	18
Tabla 2 Lista de países francófonos en adoptar la estrategia de "Pueblos Bonitos" .....	21
Tabla 3 Lista de países en adoptar la estrategia de "Pueblos Bonitos" .....	21
Tabla 4 Identificación de actores en proceso de nominación de "Pueblo Pintoresco" .....	41
Tabla 5 Principales indicadores económicos del turismo receptor de Guatemala .....	43
Tabla 6 Impacto del turismo interno en la economía de Guatemala .....	45
Tabla 7 Perfil del visitante nacional .....	46
Tabla 8 Perfil del Visitante internacional .....	47
Tabla 9 Inventario de atractivos turísticos de la Isla de Ciudad Flores .....	51
Tabla 10 Tradiciones y Costumbres de la Isla de Ciudad Flores .....	51
Tabla 11 Servicios Turísticos en la Isla de Ciudad Flores .....	52
Tabla 12 Herramienta de evaluación de criterios: Generalidades .....	55
Tabla 13 Herramienta de evaluación de criterios: Turismo .....	58
Tabla 14 Herramienta de evaluación de criterios: Cultural .....	59
Tabla 15 Herramienta de evaluación de criterios: Natural .....	62
Tabla 16 Herramienta de evaluación de criterios: Ambiental .....	62



## ÍNDICE DE ABREVIACIONES

Asociación Nacional de Municipalidades	ANAM
Cámara Nacional de Turismo	CAMTUR
Comité de Autogestión Turística	CAT
Coronavirus	COVID-19
Impuesto único sobre el inmueble	IUSI
Instituto de Antropología e Historia	IDAEH
Instituto Guatemalteco de Turismo	INGUAT
Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	MARN
Ministerio de Cultura y Deportes	MCD
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social	MSPAS
Objetivos de Desarrollo Sostenible	ODS
Organización Mundial de Turismo	OMT
Parque Nacional Tikal	PANAT
Plan de Desarrollo Turístico Municipal de Flores 2019-2022	PDTM 2019-2022
Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025	PMTS 2015-2025
Secretaría de Turismo de México	SECTUR
Servicios Turísticos Profesionales	STP
World Travel and Tourism Council	WTTC

## RESÚMEN EJECUTIVO

El Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores se localiza en la jurisdicción del Municipio de Flores, Departamento de Petén; Guatemala. Es la cabecera departamental y antiguamente era conocida como “Noj Petén” que significa “Gran Isla”.

Partiendo del hecho que, en las crónicas de la Revista Petén Itzá de 1990, el profesor Ascención E. Morales Cetina describe, de manera nostálgica, los aspectos históricos de las calles y edificios con características vernáculas que solo en la Isla de Ciudad Flores se pueden observar; además, que el Municipio de Flores cuenta con un Plan de Desarrollo Turístico Municipal 2019-2022 en donde se enlista el Programa de Flores para su revitalización, se considera de suma importancia la Nominación de “Pueblo Pintoresco” al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores. Por ello, el presente documento, analiza la pertinencia de nominación como una herramienta de gestión de destino que permita su puesta en valor desde el aspecto socio-cultural, ambiental y arquitectónico, como elementos de distinción.

El proceso de investigación se llevó a cabo en dos etapas, la primera fue la elaboración del diagnóstico del destino en cuanto a su oferta y demanda. Posteriormente, y con la recolección de la información, se elaboró la identificación de actores en el proceso de nominación del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores como un Pueblo Pintoresco. La segunda etapa contempló el diseño de una herramienta que coadyuve a que la nominación de “Pueblo Pintoresco” tenga una visión de análisis amplia mediante cinco ejes: generalidades, turismo, cultural, natural y ambiental.

Las recomendaciones se enfocan en orientar al grupo gestor de la nominación del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores como un “Pueblo Pintoresco”; así mismo, de la implementación de una Hoja de Ruta como una herramienta de gestión del destino turístico y con

ello propiciar un desarrollo sostenible del territorio, sin dejar a un lado las políticas, planes y programas pre establecidos en el marco legal del presente documento.

Es importante mencionar que, el documento contiene información relevante con respecto al impacto socio-económico que ha tenido la pandemia del COVID-19 en Guatemala y el mundo; así mismo, delinea las acciones estratégicas que se han realizado para su contención y reactivación económica paulatina y segura. Sin lugar a dudas, la crisis sanitaria ha golpeado en gran manera al país pero, es importante visualizar, que nos abre una nueva oportunidad para adoptar medidas sanitarias en destinos, atractivos y servicios turísticos; es decir, nos permite adaptarnos, re inventarnos e innovar en una nueva normalidad.

## 1. Introducción

### Problemática

La Isla de Ciudad Flores fue declarada como Patrimonio Cultural de la Nación en la categoría de Conjunto Histórico debido a que posee una arquitectura única y peculiar en toda la región que data del siglo XIX, a principios del siglo XX; además, posee toda una línea gastronómica diversa al igual que sus tradiciones y costumbres que aún se mantienen vivas e intactas.

Por la importancia territorial y por su ubicación estratégica, con los años, se ha posicionado como un destino turístico complementario de primer orden al destino principal: Parque Nacional Tikal, declarado como Patrimonio Mundial de la Humanidad (UNESCO, 1979). Actualmente, el Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores, posee la mayor oferta turística con respecto a hospedaje, alimentación, transporte y demás servicios complementarios. Por ser un destino turístico, La Isla de Ciudad Flores, ha sufrido una serie de intervenciones que han aculturalizado, desordenado y perdido el valor como Conjunto Histórico, por lo que el análisis de la pertinencia de la nominación como “Pueblo Pintoresco” es una estrategia para revalorizar los atractivos turísticos que son parte de ella; permitiendo entonces la estructuración de la oferta turística, puesta en valor de elementos gastronómicos, culturales, tradicionales y arquitectónicos. Todo lo anterior conlleva a una dinamización económica a través de la actividad turística sostenible y con estándares de calidad.

Adicionalmente, la pandemia del COVID-19, nos permite preparar al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores como un destino seguro para su visitación, ya que cumple con las normativas establecidas en las “Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones” elaboradas por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) y avaladas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS); además, de la

institucionalización de las mismas ante la Municipalidad de Flores, lo que permite que su aplicación sea de carácter obligatorio.

### **Justificación del problema**

Guatemala cuenta con una Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 en donde se posiciona la actividad turística como un eje articulador del desarrollo de la nación; así mismo, cuenta con el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025 en donde enmarca la importancia de la consolidación y diversificación de la oferta turística del país. A raíz de esto, y de visualizar al Municipio de Flores como un municipio priorizado en un contexto turístico, se elaboró el Plan de Desarrollo Turístico Municipal de Flores 2019-2022 y se especificó un programa denominado “Flores”, el cual, va dirigido a la recuperación y correcta gestión del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores, sin perder de vista la sostenibilidad como un eje transversal de desarrollo territorial.

Es por ello que el análisis de la pertinencia de la nominación del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores como un “Pueblo Pintoresco” permitirá, a las autoridades y población local, visualizar la importancia de la conservación, revalorización y protección del patrimonio cultural y natural a través de inversión público-privada. Así mismo, elevará la identidad cultural de las familias endémicas, permitirá un ordenamiento territorial con enfoque turístico sin afectar la privacidad de los vecinos y transmitirá un sentimiento de seguridad sanitaria mediante la aplicación correcta de las “Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones”.

## **Supuestos**

El programa de “Pueblos Pintorescos” que está impulsando el Instituto Guatemalteco de Turismo es una estrategia para la conservación, protección y promoción del atractivo turístico con el principal objetivo de propiciar el desarrollo sostenible del territorio.

## **Restricciones**

El Programa de “Pueblos Pintorescos” que está impulsando el Instituto Guatemalteco de Turismo dio inicio en el año 2019 con la nominación de pueblos cercanos al centro de distribución del país, siendo éstos:

1. Isla de Ciudad Flores, Flores; Petén.
2. Aldea San Juan del Obispo, Antigua Guatemala; Sacatepéquez.
3. Zacapa, Zacapa.
4. La Buga, Livingston, Izabal.
5. San Cristóbal, Totonicapán, Totonicapán.
6. Xela, Quetzaltenango.
7. Salcajá, Quetzaltenango.
8. Santa Catarina Palopó, Sololá.

Ilustración 1 Mapa de ubicación de nominación de Pueblos Pintorescos



Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, la población local no entiende la importancia de la conservación del patrimonio cultural y natural; además, el interés por parte del gobierno local no era el deseado por la institución nominadora, por lo que la nominación se puso en pausa. Es importante mencionar que, con éste cambio de gobierno, existe voluntad local por lo que se retomará oportunamente la estrategia; adicionalmente, se suma la institucionalización de las “Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones”, con el fin de transmitir un sentimiento de seguridad sanitaria en el destino.

### **Objetivo General**

- Realizar un análisis de la nominación “Pueblo Pintoresco” al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores como una estrategia institucional para proteger, conservar y revalorizar el

destino; así mismo, dinamizar la economía local a través de la práctica de la actividad turística sostenible, de calidad y seguridad sanitaria.

### **Objetivos Específicos**

- ✚ Realizar un diagnóstico de la Oferta y la Demanda del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores.
- ✚ Identificar a los actores y/o grupos de interés del destino para viabilizar las estrategias de nominación como Pueblo Pintoresco.
- ✚ Elaborar una ficha técnica de evaluación del destino con respecto a los criterios que ha desarrollado el Instituto Guatemalteco de Turismo para que su evaluación sea objetiva.



## 2. Marco contextual

### 2.1. Evolución histórica e Importancia del turismo en el Mundo

La actividad turística nace en el siglo XIX como una consecuencia de la Revolución Industrial por la innovación de los medios de comunicación de las vías terrestres. En Inglaterra, en el año 1841, Thomas Cook organizó una excursión a Leicester a un precio bajo con alimentación incluida y el año 1851 decidió realizar un viaje a Paris, siendo éste, el primer viaje fuera de su territorio. En el año 1872 preparó la vuelta al mundo que duró 222 días y durante el recorrido fundó la primera Oficina de Turismo fuera del viejo mundo.

En 1974 fue creada la Organización Mundial del Turismo (OMT) con el propósito de promover el turismo. Se vinculó formalmente a las Naciones Unidas en 1976 y se transformó en una agencia ejecutiva. La OMT describe el término “Turismo” como un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios, que abarca actividades, por lo que suponen un gasto turístico.

En tal sentido, el turismo constituye un motor clave para el desarrollo económico a nivel mundial ya que es el tercer sector exportador en el mundo. Según el Barómetro del Turismo Mundial, publicado por la Organización Mundial del Turismo en el año 2018, indica que todas las regiones en el mundo disfrutaron de un crecimiento sólido en llegadas de turistas desde enero a junio del año 2018; en las Américas, el crecimiento fue del 3% a lo largo del semestre.

Sin embargo, a pesar de las expectativas de crecimiento exponencial de la actividad turística para el año 2020, la pandemia del COVID-19 ha sido catalogada como una crisis sanitaria que ha golpeado fuertemente a la economía mundial; tres veces mayor a la crisis económica global del 2009, según la OMT. La última edición del Barómetro del Turismo Mundial muestra que, a mayo del año 2020, el número de turistas internacionales se redujo en un 98% en comparación al año

2019, lo que significa US\$320mil millones de dólares perdidos por concepto de turismo internacional. Cabe mencionar que la pandemia del COVID-19 no solo ha impactado económicamente al mundo, sino también, se traduce en pérdidas humanas. La BBC News publicó, el 03 de Agosto, el mapa que muestra el número de infectados y muertes en el mundo, el cual en América Latina asciende a 5,986,468 y 236,884 respectivamente.

El mundo entero afronta una crisis inesperada y, deja en claro, la importancia de reiniciar la actividad turística tan pronto como sea seguro hacerlo. Zurab Pololikashvili, secretario general de la OMT, emite un mensaje de reflexión en Julio del año 2020: "...la drástica caída del turismo internacional pone en riesgo el sustento de millones de personas, muchas de ellas en países en desarrollo. Los gobiernos de todas las regiones del mundo tienen una doble responsabilidad: priorizar la salud pública y proteger los empleos y empresas. Es preciso mantener el espíritu de cooperación y solidaridad, que ha definido nuestra respuesta a este reto compartido y, no tomar decisiones unilaterales que puedan socavar la confianza que tanto trabajo ha costado restablecer".

## **2.2. Evolución histórica e Importancia económica del turismo en Guatemala**

En el año 1882, el señor Guillermo Enrique Rittscher Arnold, construyó el primer lugar para hospedaje en la Ciudad de Guatemala y, que denominó, Gran Hotel San Carlos. Es hasta después de la segunda guerra mundial, que surgen personas con deseos e intereses por reiniciar y darle un nuevo auge a la actividad turística; uno de los hombres interesados, y pionero del mismo, en el país fue el señor Salvador Herrera, quien inicia en el año 1920 la construcción del Palace Hotel, el cual cerró sus puertas en Junio de 1971.

Posteriormente, año 1920, la empresa Grace y Compañía de San Francisco, California, por medio de sus subsidiarios Pacific Mail, Romam y Grace Line, comenzaron a traer a Guatemala turistas extranjeros. El auge de la actividad hizo que los directivos construyeran una flota

denominada Santa Rosa, Santa Luisa, Santa Elena y Santa María, quienes principiaron sus recorridos en 1932.

Cuanto los turistas salían de San Francisco, desembarcaban en el Puerto de San José y un tren especial de la Grace Line Co. los trasladaba a la ciudad de Guatemala para pernoctar en el Palace Hotel. Realizaban recorridos por la ciudad en los buses de los señores Wenceslao Aldaz y Rafael Monroy. La United Fruit Company también contribuyó al comienzo de ésta actividad económica, al realizar los primeros viajes de traslado de visitantes de Puerto Barrios hacia Ciudad Guatemala cuando el viaje se originaba en Nueva York.

La importancia de éste sector económico fue notoria en la década de los años 70's, a partir del año 1977, este rubro se incrementó con la afluencia de turistas y, a partir de ahí, se consolida como el segundo generador de divisas, después del Café. Del año 1980 a 1982, la situación cambia ya que se produce un descenso considerable debido a la inestabilidad política con enfrentamientos armados, por lo que la seguridad del turista se veía afectado.

En el año 1986 se emprende una actividad única y de carácter internacional organizada por la empresa William H. Coleman Inc. de Jacksonville Florida en Estados Unidos. El evento se denominó "Mercado 86" y tenía por objeto principal la promoción de la inversión turística, con características de un mercado con posibilidades de comprar y vender el producto de la industria turística, mediante un programa adecuado, a bajo costo y con amplia cobertura. El evento se realizó gracias a la colaboración directa de empresas y del Instituto Guatemalteco de Turismo, el cual fue creado en 1967.

En el año 2017 Guatemala recibió más de 2.1 millones de visitantes, de los cuales 1.6 millones pernoctaron una noche, como mínimo, en el país. En los últimos cinco años el número de visitantes se incrementó 6.6% en promedio gracias a la implementación de la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022 y el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, el cual

posiciona a Guatemala para el año 2025 como “Corazón del Mundo Maya” y, es uno de los principales destinos culturales de América con productos diferenciados, en un entorno mega-diverso y aprovechando sus características únicas con la identificación de 07 regiones turísticas, 11 productos/segmentos y 30 actividades o sub segmentos que elevan la competitividad turística del país a nivel mundial.

Es importante mencionar que, en la última década, el turismo ha sido el segundo generador de divisas después de las remesas familiares y ha superado a los principales productos de exportación (azúcar, café, banano y cardamomo). El World Travel & Tourism Council (WTTC) cuantifica la contribución directa, indirecta e inducida de los viajes y turismo en Guatemala, e indica que para el año 2024 crecería un 3.4% anual; sin embargo, en estudio realizado por la Organización Mundial del Turismo sobre el Impacto del COVID-19 en el turismo mundial en Julio del año 2020, denota que Guatemala ha sufrido los impactos en materia de salud y económicos, además, de una tasa de mortalidad de 13.6% y (-) US\$562 millones, lo que se traduce a un 45% de lo que se esperaba que ingresara al país (ASÍES, 2020), respectivamente.

Una de las cifras más alarmantes ha sido la información generada a través de la encuesta empresarial del impacto económico del sector hotelero en el mes de marzo del 2020, elaborada por ASIES y Asi Estrategias, en donde concluyen que el impacto para el turismo no residente por el cierre de puertos, aeropuertos y fronteras terrestres, además del abstencionismo a viajar post COVID-19, se estima en US\$562 millones (GTQ4,355.5 millones). El impacto total para el sector turístico en el año 2020 se estima en US\$2,388 millones (GTQ18,508.5 millones), es decir, el equivalente al 3.62% del Producto Interno Bruto del país en el año 2019.

### **2.3. Evolución histórica e Importancia económica del turismo en Petén**

Existe poca información escrita sobre la evolución histórica de la actividad turística en el departamento de Petén; sin embargo, el historiador Luis José Hernández comenta, que en el año 1930, el Señor Antonio Cambranes del Valle, construye el primer hotel con un estilo arquitectónico inglés de tres niveles y dos miradores. El hotel tenía 18 habitaciones distribuidas en el segundo y tercer nivel, ya que el primer nivel era el área de recepción y un almacén de venta de mercadería: Hotel Las Novedades. Además, el Señor Cambranes fue quien trajo el primer automóvil a Petén y procedente del país vecino, Belice. Ante la novedad, las personas pagaban para subirse al vehículo y dar un recorrido en la Ciudad Isla de Flores.

Para la siguiente década, en 1940, existía otro hotel denominado Pensión Casa Blanca con un estilo arquitectónico inglés, de dos niveles y era propiedad del ciudadano Vaclac Masek; además de dos comedores, uno de la señora Emérita Cano Morales y el segundo de la señora Aniceta Pinelo.

La evolución histórica del turismo en el departamento de Petén se ha basado en las investigaciones arqueológicas en el Sitio Arqueológico de Tikal. Los primeros guías de turistas fueron los señores José Antonio y José Ortiz Contreras, éste último acompañaba, desde 1944, las expediciones arqueológicas del Instituto Carnegie de Washington, Estados Unidos, quienes estaban a cargo de las investigaciones del sitio arqueológico de Uaxactún en ese entonces. En 1948, el Gobierno de Guatemala, inicia la construcción del campo de aviación del sitio arqueológico de Tikal, bajo la supervisión del Ingeniero Carlos Paz Tejeda para luego continuar el Coronel Oliverio Casasola; la inauguración fue en el año de 1951.

Para el año 1956, el empresario Carlos Díaz Ozaeta, construyó con 15 habitaciones la Pensión Universal, el cual brindaba un mejor servicio que los dos primeros establecimientos de hospedaje en la Ciudad Isla de Flores. En 1959 se inauguró el primer hotel dentro del perímetro del Parque

Nacional Tikal: Posada de la Selva (ahora conocido como Jungle Lodge) siendo el dueño el señor Antonio Ortíz y su primer cliente fue el historiador Arnold Toinby. En el año 1961 el Señor Ortíz trae a Petén un vehículo Land Rover para ofrecer tours al sitio arqueológico con almuerzo incluido y tenía un costo por persona de Q5.00 (menos de US\$1 al tipo de cambio en éste momento).

Alrededor del año 1960, el señor Pedro Castellanos López, abre el Hotel Petén en la Ciudad Isla de Flores con seis habitaciones con baño privado, balcón con vista al lago y un restaurante. Y en 1970 nace el Hotel Maya Internacional con seis habitaciones y se dice que era el hotel más moderno y lujoso del área. Fue diseñado por el arquitecto petenero Manuel Pinelo y propiedad del señor Eduardo Sagastume Ortíz. En el año de 1980 nace la empresa Servicios Turísticos de Petén-STP para luego migrar al nombre de Servicios Turísticos Profesionales; la segunda semana de agosto del año 1988 aterriza por primera vez un Boieng 727 de la compañía de AVIATECA en el camo aéreo de Santa Elena con 118 turistas italianos y que se dirigían al Parque Nacional Tikal. En el año de 1990 se inauguró el Hotel Villa Maya el cual fue premiado en 1992 como el mejor proyecto de arquitectura ambiental con el premio Opus.

Como se puede analizar, toda la actividad turística del departamento de Petén ha girado alrededor del Parque Nacional Tikal el cual es considerado el ícono turístico estrella de Guatemala. Las estadísticas de visitación a ésta región del país se contabilizan de los ingresos al parque y, según el boletín estadístico del año 2019, el Parque Nacional Tikal, reporta 342mil visitantes, de los cuales un alto porcentaje es un turista denominado “one day”, lo que significa que arriba en la mañana y retorna por la tarde a la Ciudad de Guatemala. Según reportes de Tour Operadores y Agencias de Viajes en Petén, se esperaba un crecimiento exponencial de la actividad turística en éste 2020; sin embargo, la pandemia del COVID-19 dio lugar a cancelaciones de reservas nacionales e internacionales. Es importante recalcar que esta crisis

sanitaria ha puesto a los empresarios de Petén a re-pensar en su modelo de negocios, a generar planes de negocios innovadores y, ahora sí, contemplando sucesos inesperados para ser resilientes.

### **3. Marco institucional**

Las principales instituciones que están inmersas en el proceso de nominación de “Pueblo Pintoresco” al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores son: el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT) por ser la institución encargada de la consolidación, diversificación y promoción de los destinos/atractivos turísticos del país; así mismo, la Municipalidad de Flores por tener la misión de promover el desarrollo territorial a través de la actividad turística. Aunado a las anteriores, el Ministerio de Cultura y Deportes es una institución importante en el proceso de nominación, debido a que está a cargo de la protección de todos los bienes culturales tangibles e intangibles del país.

#### **3.1. Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT)**

Es una entidad estatal, creada el 6 de Octubre de 1967, descentralizada con personalidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones con patrimonio propio, de conformidad con su Ley Orgánica, Decreto No. 1701 del Congreso de la República de Guatemala. Actualmente tiene su sede en la Ciudad de Guatemala y su jurisdicción se extiende a todo el territorio nacional. Asimismo, es la autoridad superior en materia de turismo en el país y representa a Guatemala ante las entidades similares de otros países y, también, ante los organismos internacionales del ramo. Debiendo también favorecer el turismo receptivo e interno. Su visión es ser el ente rector y facilitador que promueve y fomenta el desarrollo turístico sostenible de Guatemala, a nivel nacional e internacional, por medio de la coordinación entre los sectores público, privado y sociedad civil; mientras tanto, la misión es liderar el posicionamiento de Guatemala, como destino turístico competitivo a nivel nacional e internacional, aprovechando sus ventajas comparativas, para contribuir al desarrollo turístico sostenible del país.



Es importante mencionar que, la estrategia de “Pueblos Pintorescos de Guatemala” nace en una mesa técnica de conservación del patrimonio en las oficinas centrales del Instituto Guatemalteco de Turismo, mediante la Dirección de Desarrollo de Productos; por lo tanto, dicha estrategia es liderada por INGUAT y se identifica a los actores en el proceso para llamarlos a reunión y elaborar la Hoja de Ruta, identificar a los pueblos con características únicas, evaluarlas y posteriormente nominarlas y declararlas como “Pueblos Pintorescos”. Adicionalmente, se visualiza como una estrategia de promoción turística y posicionar los destinos a nivel nacional e internacional.

### **3.2. Municipalidad de Flores**

La Municipalidad es el ente del Estado responsable del gobierno del municipio. Es una institución autónoma, es decir, no depende del gobierno central de Guatemala y se encarga de realizar y administrar los servicios que necesitan en su territorio. En Guatemala hay 338 municipios y destaca el Municipio de Flores, cuenta con un Consejo Municipal -también llamado Corporación Municipal- que es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales, de cada municipalidad y una Comisión de Fomento Económico y Turismo el cual es un requisito indispensable según el Código Municipal.

Una función importante de la Municipalidad de Flores es la planificación, control y evaluación del desarrollo y crecimiento de su territorio. También se presta especial atención a los aspectos sociales y a buscar contribuir a mejorar la calidad de vida de los vecinos. Los recursos necesarios para proveer los servicios y realizar obra, la Municipalidad los obtiene principalmente del pago de arbitrios, como boleto de ornato, Impuesto Único Sobre Inmuebles -IUSI-, y tasas que se cobran en algunas gestiones. A partir de 1986 se hace obligatorio el aporte constitucional que el

Estado debe otorgar a todas las municipalidades del país, de esta manera se hace efectiva la autonomía de los gobiernos locales. Este fue uno de los primeros logros obtenidos por la Asociación Nacional de Municipalidades -ANAM-, la cual se constituyó formalmente el 19 de octubre de 1960.

A raíz de la identificación del turismo como ente dinamizador de la economía local, se elaboró el Plan de Desarrollo Turístico Municipal de Flores 2019-2022 en donde se describe que la diversificación de la oferta turística es importante para extender la estadía y gasto del visitante, promoviendo cultura turística local, excelencia en el servicio y la sostenibilidad para lograr experiencias auténticas para segmentos y mercados especializados.

### **3.3. Ministerio de Cultura y Deportes**

El Ministerio de Cultura y Deportes fue fundado en el año de 1986 y, su misión es, el fortalecimiento y promoción de la identidad guatemalteca, la cultura de paz en el marco de la diversidad cultural, fomento de la interculturalidad mediante la protección, promoción y divulgación de los valores y, manifestaciones culturales de los pueblos que conforman la nación guatemalteca.

El ministerio posee una estructura compleja mediante Viceministerios y, el viceministerio que toma un rol protagónico en la nominación de “Pueblo Pintoresco” al Conjunto Histórico de la Ciudad Isla de Flores es el viceministerio de Patrimonio Cultural y Natural, a través de su dirección técnica.

#### 4. Marco legal

A continuación se cita la legislación, reglamentos, planes y programas ligados al desarrollo turístico de Guatemala y a la iniciativa de “Pueblos Pintorescos”.

Tabla 1 Marco legal que favorece el desarrollo del turismo en Guatemala

No.	Marco Legal	Relación
01	Criterios Globales de Turismo Sostenible -Organización Mundial del Turismo	Define criterios e indicadores para promoción del turismo responsable, sostenible y accesible para todos, orientando a demostrar una gestión sostenible de los destinos; maximizar beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos.
02	Objetivos de Desarrollo Sostenible -Agenda 2030 de Naciones Unidas	Guatemala se comprometió al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio; en éste análisis cabe mencionar el cumplimiento de: <ul style="list-style-type: none"> <li>🚦 Objetivo 6: Agua Limpia y Saneamiento</li> <li>🚦 Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico</li> <li>🚦 Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles</li> <li>🚦 Objetivo 17: Alianza para lograr los objetivos</li> </ul>
03	Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo -Decreto 1701 del Congreso de la República de Guatemala, 1967	A INGUAT le compete determinar los lugares de atracción turística en el territorio nacional, con el objeto de evaluarlos y desarrollarlos, según su importancia; así mismo, cooperar con las instituciones encargadas del mantenimiento, conservación, exhibición, restauración y conocimiento de los tesoros arqueológicos, históricos y artísticos, aportando cuanto sea necesario para que, sin menoscabo de su integridad y pureza, dicha riqueza pueda aprovecharse en los planes de desarrollo turístico.
04	Política Nacional para el desarrollo Turístico Sostenible 2012-2022	Consolidar al turismo como eje articulador del desarrollo de la Nación en el marco de la sostenibilidad, de forma

	-Acuerdo Gubernativo 98-2012	que contribuya a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad del país en el ámbito internacional y a favorecer el acceso de los guatemaltecos a una vida digna.
<b>05</b>	Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025 -Acuerdo Gubernativo 149-2016	Elevar la competitividad turística del país por medio de la puesta en valor de la oferta turística actual, su diversificación y promoción, con planificación y mercadeo estratégico; a través del ordenamiento del territorio en función turística, así como de la identificación de áreas de desarrollo prioritarias, bajo los Criterios Globales de Sostenibilidad Turística.
<b>06</b>	Política Nacional de Competitividad 2016-2032 -Acuerdo Gubernativo 103-2018	Identifica a los municipios de Flores y San Benito, Petén, como Ciudad Turística Intermedia con potencial productivo vinculado al clúster de turismo, priorizándolo dentro de los nueve territorios clave para fomentar la competitividad del país.
<b>07</b>	Código Municipal -Decreto 12-2002	Procurar el fortalecimiento económico de sus respectivos municipios; atender los servicios públicos locales, el ordenamiento territorial de su jurisdicción y su fortalecimiento económico.
<b>08</b>	Acuerdo Ministerial 503-2003	Declaratoria de Patrimonio Cultural de la Isla de Ciudad Flores bajo la categoría de Conjunto Histórico.
<b>09</b>	Ley para la Protección del Patrimonio Cultural de la Nación -Decreto 26-97 y sus reformas	Regular la protección, defensa, investigación, conservación y recuperación de los bienes que integran el Patrimonio Cultural de la Nación.
<b>10</b>	Plan de Desarrollo Integral de Petén 2032	Identifica al turismo como uno de los cinco motores estratégicos para el desarrollo económico de Petén. Propone un programa para dinamizar la economía de Petén a partir de los encadenamientos productivos territoriales vinculados a la prestación de servicios turísticos que generar beneficios reales para la población

		local.
<b>11</b>	Plan de Desarrollo Municipal de Flores 2011-2025	Enfatiza que para el 2025 Flores se constituirá como el centro turístico y de intercambio comercial más importante de la región de Petén, cuyo pilar fundamental lo constituye la participación ciudadana y la coordinación multisectorial. Define un modelo de desarrollo territorial basado en el manejo de los recursos naturales, culturales y turísticos; el ordenamiento territorial, servicios y gobernabilidad, la diversificación económica sostenible.
<b>12</b>	Plan de Desarrollo Turístico del Municipio de Flores, Petén 2019-2022	Diversificar la oferta para extender la estadía y gasto promedio del visitante, promoviendo la cultura turística, calidad en el servicio y sostenibilidad para lograr experiencias auténticas para segmentos y mercados especializados.
<b>13</b>	Programa Flores -Plan de Desarrollo Turístico del Municipio de Flores, Petén 2019-2022	Recuperar y gestionar el Conjunto Histórico Ciudad Isla de Flores y fortalecer su capacidad de acogida como principal centro de distribución turística cumpliendo con criterios de sostenibilidad.

Fuente: Plan de Desarrollo Turístico del Municipio de Flores, Petén. 2019-2022

Todo lo anterior expuesto, viabiliza la actividad turística en el país y, coadyuva al desarrollo de la estrategia de “Pueblos Pintorescos” en Guatemala, tomando en consideración la sostenibilidad como un eje transversal en el desarrollo integral de un territorio.

## 5. Marco conceptual

La estrategia de “Pueblo Pintoresco” surge en otros países como una estrategia de revalorización del patrimonio cultural y natural de un territorio, y como una estrategia de promoción turística. Es por ello que, en éste capítulo, se describen las estrategias similares en el mundo y la estrategia de Guatemala.

### 5.1. Estrategias similares de “Pueblos Pintorescos” en el mundo

En el año 1982 nació en Francia la Asociación Les Plus Beaux Villages de France, siendo la primera red de ésta índole creada en el mundo. Actualmente la Asociación francesa cuenta con 157 miembros adheridos. A raíz del éxito que tuvo ésta iniciativa, empezaron a desarrollarse nuevas redes en otros países del mundo, siendo los países francófonos los primeros en seguir los pasos de la Asociación francesa.

Tabla 2 Lista de países francófonos en adoptar la estrategia de "Pueblos Bonitos"

No.	Año de adhesión	Nominación	País
01	1994	Los Pueblos Más Bonitos	Valonia, Bélgica
02	1998	Los Pueblos Más Bonitos	Quebec, Canadá

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3 Lista de países en adoptar la estrategia de "Pueblos Bonitos"

No.	Año de adhesión	Nominación	País
01	2001	Los Pueblos Más Bonitos	Italia
02	2001	Los Pueblos Mágicos	México
03	2005	Los Pueblos Más Bonitos	Japón
04	2010	Los Pueblos Más Bonitos	Rumanía

05	2011	Los Pueblos Más Bonitos	Sajonia, Alemania
----	------	-------------------------	-------------------

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, el 08 de Julio del 2012, se creó en Gordes, Francia, la Federación Internacional de Asociaciones de los Pueblos Más Bonitos. Ésta Federación tiene el nombre de “Los Pueblos Más Bonitos de La Tierra” y está integrada por las asociaciones de Francia, Italia, Valonia, Quebec y Japón.

En 2018, los miembros de la Federación escogen a España para presidir a lo largo de dos años “Los Pueblos Más Bonitos de la Tierra” y, en ése marco, los países de México, Brasil, Perú, Portugal, Costa Rica, El Salvador y Guatemala conocieron la evolución de la Red. Es importante mencionar que la marca de “Los Pueblos más bonitos de La Tierra” es un sello de calidad, un referente a nivel nacional e internacional de prestigio en turismo rural y conservación de patrimonio. Cualquier Pueblo que ostente la marca cumple unos criterios de calidad, belleza, sostenibilidad y accesibilidad turística que no defraudará a ningún visitante.

Teniendo como base de consulta la Memoria Documental de Pueblos Mágicos de México (SECTUR, 2013-2018), se determinó que el Programa implementado por la Secretaría de Turismo de México, ha sido aprobada como una política exitosa de desarrollo turístico sostenible en los pueblos en donde se implementa; es decir: permite un adecuado aprovechamiento en materia de turismo, fomenta la generación de oportunidades para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y promueve la preservación del legado cultural y natural.

La evaluación constante y reingeniería son esenciales para prolongar la vida útil del programa como tal, ya que las necesidades del mercado turístico son cambiantes y, cada vez más exigentes en temas ambientales y de salubridad. Así mismo, permite mejorar mecanismos de información e identificación de oportunidades de inversión, mediante la toma de decisiones, tomando en

consideración los ejes básicos de sustentabilidad, competitividad, tecnologías de la información y transversalidad.

### **5.1.1. Objetivos y criterios**

Los objetivos y criterios publicados en la carta de calidad de “Los Pueblos Más Bonitos de España”, publicada en el año 2017, son claros y dan un panorama general de la posibilidad territorial de una nominación; además, deja en claro las oportunidades y restricciones que se tienen en el momento de su constitución.

#### **Objetivos**

El programa toma como objetivo de creación, los siguientes puntos:

- ✚ Estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el interior del país, y cuyos singulares sitios tienen grandes atributos histórico-culturales.
- ✚ Generar y promocionar las artesanías, festividades, tradiciones y gastronomía del lugar.
- ✚ Generar productos como la aventura, el deporte extremo, ecoturismo y pesca deportiva.
- ✚ Revalorar, consolidar y reforzar los atractivos turísticos de este conjunto de poblaciones del país, las cuales representan alternativas frescas y diferentes para atender a la naciente demanda de visitantes nacionales y extranjeros.
- ✚ Reconocer la labor de sus habitantes, quienes han sabido guardar para todos, la riqueza cultural e histórica de su hogar.

#### **Criterios**

Los criterios para la admisión de un nuevo pueblo están expuestos en la carta de calidad de la asociación de “Los Pueblos Más Bonitos de España”. Para unirse a dicha entidad, un pueblo ha



de solicitar en primer lugar el acuerdo del pleno municipal o junta de gobierno. Una vez recibida esta solicitud por parte de la asociación, se inicia el proceso de instrucción de la candidatura valorando los siguientes criterios:

- ✚ Tener una población menor de 15.000 habitantes (en poblaciones mayores de 5.000 habitantes la asociación contempla solamente un casco histórico en perfectas condiciones)
- ✚ Tener un patrimonio arquitectónico o natural certificado.

Después de superar estos dos puntos, se realiza una auditoría del pueblo por personal de la comisión de calidad designada a tal efecto donde se valorarán los aspectos especificados en la Carta de Calidad. Ello implica superar los criterios mínimos de calidad en aspectos tan variados como la limpieza, conservación de las fachadas, circulación de vehículos o si tienen o no un lugar destinado al aparcamiento de éstos, el cuidado de flores y zonas verdes, el tratamiento de las insignias publicitarias y carteles, etc. Una vez superada esta auditoría, se emite el veredicto que puede ser positivo o positivo a condición de mejorar aspectos importantes en el pueblo, o negativo.

Si el veredicto es positivo, el pueblo será rotulado en sus entradas correspondientes como el “Pueblo Más Bonito” junto al logotipo de la asociación y a partir de ese momento tendrá el derecho de uso del sello Los Pueblos más Bonitos de La Tierra, para ser utilizado conforme a los valores de la asociación. Un pueblo puede ser re-auditado en los años siguientes a su adhesión con el fin de que demuestre que continúa con una política en favor de los valores como la conservación del patrimonio, la promoción, la renovación de las fachadas, etc. Un pueblo puede perder la marca de “Uno de los pueblos más Bonitos de La Tierra” si no sigue cumpliendo con los valores iniciales de la asociación o de su carta de calidad.

## **5.2. Estrategia de “Pueblos Pintorescos” en Guatemala**

El Instituto Guatemalteco de Turismo lanza en el año 2019 el programa de “Pueblos Pintorescos” como una iniciativa para la puesta en valor, conservación y revitalización de centros y/o conjuntos históricos, y poblados con características culturales y naturales relevantes, para fortalecer el sentido de identidad y pertenencia de los pobladores. Así mismo, para promover la conservación del patrimonio cultural y naturales a través de inversiones estratégicas público-privadas, tomando en cuenta la mejora de la imagen urbana y accesibilidad universal.

El programa de “Pueblos Pintorescos”, más que un programa per se, busca ser una propuesta técnica para solucionar el grado de deterioro en la imagen urbana que presentan algunos destinos a nivel nacional, debido a la sobrecarga turística y a la falta de planificación territorial con un enfoque holístico, bajo criterios de sostenibilidad y diversificación de la oferta turística existente.

## **6. Marco metodológico**

### **6.1. Fuentes de información**

Según Grande&Abascal (2007), la información se puede definir como un conjunto de fuentes de conocimientos necesarios para la toma de decisiones, entender situaciones o bien, evaluar las que fueron tomadas.

A continuación se citan las fuentes empleadas en el transcurso del desarrollo del presente documento; es preciso enfatizar que la presente investigación es mixta, ya que durante la recopilación y tratamiento de datos se conjuntan la investigación documental con la de campo con el propósito de profundizar y consolidar.

#### **6.1.1. Fuentes primarias**

Para el desarrollo del presente documento se consultó la Política Nacional de Turismo Sostenible 2012-2022, el Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025, específicamente el apartado de Competitividad y Desarrollo Sostenible, y el Plan de Desarrollo Turístico del Municipio de Flores, Petén, 2019-2022; éstos dos últimos fueron documentos elaborados por el Instituto Guatemalteco de Turismo.

Adicionalmente, se hizo un acercamiento con la Licda. Rosa María Chan, ex Viceministra de Patrimonio Cultural y Natural del Ministerio de Cultura y Deportes de Guatemala. Durante la entrevista se conversó sobre el Acuerdo Ministerial 503-2003 en donde se le otorga la categoría de Conjunto Histórico a la Isla de Ciudad Flores el 08 de Septiembre del año 2003.

#### **6.1.2. Fuentes secundarias**

Debido a la Pandemia del Covid-19 que el mundo está atravesando y que en Guatemala empezó a crear restricciones de movilidad nacional y abandono del territorio por parte de turistas

a mediados del mes de Marzo, 2020; se optó por acudir a las investigaciones de mercados, estudios económicos y boletines estadísticos generados por el Instituto Guatemalteco de Turismo durante los últimos 2 años.

Así mismo, a una fase de consultas directas ante la Municipalidad de Flores; especialmente con la Secretaría Municipal de Turismo y la Dirección Municipal de Planificación. Además, se realizó una entrevista al historiador de Petén, el señor Luis José Hernández.

## **6.2. Métodos de investigación**

La recolección de datos para la identificación de aspectos relevantes se desarrolló mediante la observación y análisis documental; así como también, mediante entrevistas dirigidas y participación directa en la mesa técnica para el desarrollo turístico del Conjunto Histórico, con el fin de tener una panorámica general de los aspectos que se deben de cubrir al momento de hacer oficial la nominación como “Pueblo Pintoresco”.

## **6.3. Enfoque de la investigación**

El presente documento se elaboró desde diversos enfoques; en primera instancia se le dio un carácter aplicado ya que el objetivo es encontrar estrategias que puedan ser empleadas en el abordaje de un problema específico, ésta se nutre de la teoría para generar conocimiento práctico bajo una perspectiva cualitativa y cuantitativa.

## **6.4. Etapas de la investigación**

El proceso de investigación se llevó a cabo en dos etapas; durante la primera se realizó un diagnóstico general del programa de “Pueblos Pintorescos” para luego elaborar el diagnóstico de

actores y la ficha de evaluación del destino aplicada para analizar la pertinencia de la nominación como tal.

## **7. Desarrollo**

### **7.1. Propuesta de nominación del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores como “Pueblo Pintoresco”**

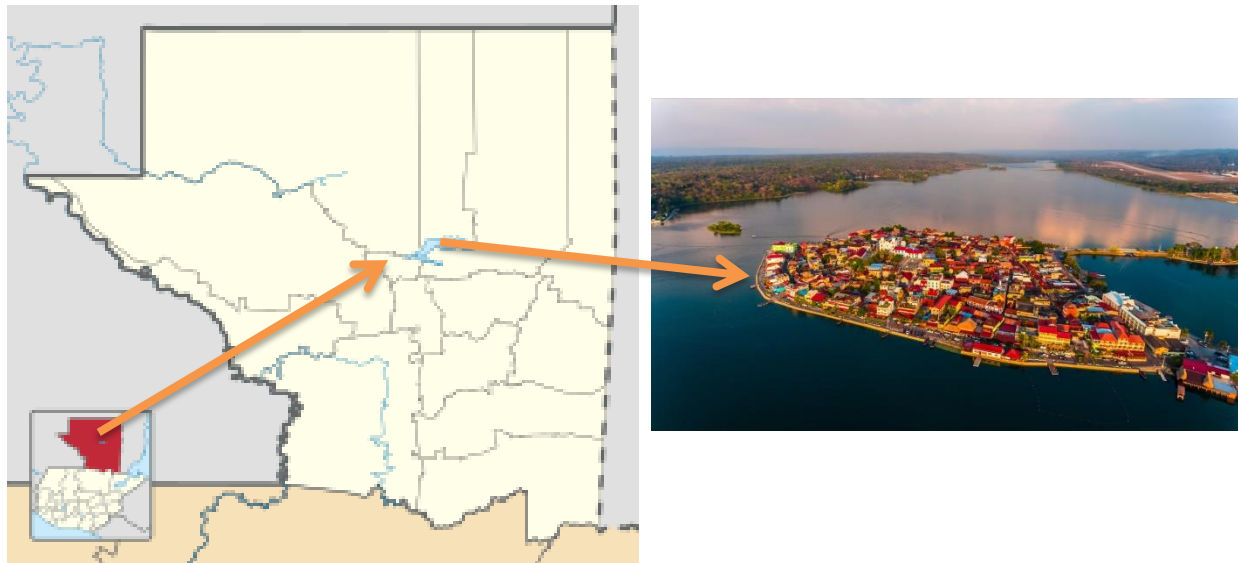
En el presente apartado, se describirá geográfica e históricamente, el Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores. Adicionalmente, se integra el impacto económico de la actividad turística en el territorio, el cuadro de actores para el proceso de nominación y el resultado del diagnóstico turístico. Esto, con el afán de realizar un análisis detallado, que permita conocer el territorio y justificar de la nominación de “Pueblo Pintoresco” al destino en mención. Es importante mencionar que, en el presente apartado, también se dará a conocer sobre las estrategias locales para la reactivación económica ante la pandemia del COVID-19.

#### **7.1.1. Localización**

El Municipio de Flores se localiza en la meseta central del departamento de Petén, al norte de Guatemala, con una extensión territorial de 4,336km<sup>2</sup> que representa el 12% del territorio del departamento, aproximadamente.

La Isla de Ciudad Flores es una isla ubicada en el lago Peten Itzá, jurisdicción del Municipio de Flores, a 127msnm; forma parte de la cabecera de este departamento y antiguamente fue conocida por los nativos como "Noj Petén" (también escrito "Noh Petén") que significa "Gran isla". Este territorio está conectado a tierra firme mediante una vía que fue construida artificialmente, según algunas investigaciones arqueológicas datan del año 1992.

## Ilustración 2 Macro - Micro Localización



Fuente: Elaboración propia

### 7.1.2. Demografía

El Municipio de Flores registra una población de 67,508 habitantes en el año 2016, de los cuales el 52% habita en área urbana y el 48% restante en área rural. Del total de la población 37,595 son hombres y 30,209 son mujeres; la densidad poblacional es de 15.6hab/km<sup>2</sup> (INE, 2016).

Según el censo poblacional realizado por el INE en el año 2002, en la Isla de Ciudad Flores existe una población total de 1,001 habitantes ladinos, de los cuales 465 son hombres y 536 son mujeres. La población económicamente activa asciende a un total de 444 personas comprendidas entre los 25 y 59 años.

### 7.1.3. Historia

La Isla de Ciudad Flores, denominada como la “Isla Maya que encanta con magia propia” por el historiador local Luis José Hernández Gonzáles, fue habitada por pobladores mayas que

llegaron alrededor del año 300a.C. Esta región fue repoblada nuevamente por la inmigración de grupos del norte en los años 1200-1450d.C. La Isla de Ciudad Flores fue fundada por los Maya Itzá alrededor del año 1420 bajo el nombre Noh Peten el cual significa Isla Grande.

Ilustración 3 Isla de Ciudad Flores



Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo; 2020.

El primer español que visitó la región fue Hernán Cortéz, en marzo de 1525, cuando realizaba su viaje a Honduras; en 1697 los españoles dominaron a los Maya Itzá y fundaron, el 13 de marzo de ese mismo año, el pueblo de Nuestra Señora de los Remedios y San Pablo del Itzá; el nombre cambió en 1931 a Ciudad Flores en homenaje al Vicejefe de Estado, el Doctor Cirilo Flores.

Los grupos influyentes en la arquitectura local, luego de la toma de Noh Petén (el 13 de marzo de 1697), fueron yucateca, española y caribeña. Las características arquitectónicas heredadas por



los grupos yucateco y español son: viviendas de una sola pieza, plantas rectangulares, cubiertas con grandes pendientes, bahareque y guano como materiales, sin muros interiores (solo cancelas), cocina exterior, tumbadillos adosados a la vivienda, balcones de madera sobresaliendo en la ventana y antepechos en el frente de las ventanas. Mientras la influencia caribeña (1840-1970) ha sido: viviendas de una sola pieza (madera el segundo nivel), balcones de madera en voladizo en el segundo nivel, cubiertas pronunciadas de lámina de zinc, detalles de decoración en madera, aleros en los techos, cornisas y detalles en fachadas, entre otras cosas.

#### **7.1.4. Monumentos importantes**

##### **Iglesia católica Nuestra Señora de los Remedios y San Pablo del Itzá**

El origen del culto católico en El Petén y fundación de la capital de la provincia del Itzá, con el nombre de Ciudad de los Remedios y San Pablo del Itzá se dio en el año 1697 con la conquista española en el territorio. Ese año se ponían los primeros cimientos de la sagrada religión católica, al tomar posesión Juan de Pacheco, nombrando como Vicario general de la isla y sus demás adyacentes pueblos, lagunas y territorios y, como ayudantes o colaboradores, al padre maestro fray Diego de Rivas. Las imágenes de nuestra Señora de los Remedios y San Pablo fueron traídas por los religiosos antes nombrados, en la expedición capitaneada por el general don Martín de Urzúa y Arismendi como conquistador del Petén, por cuya razón, nuestra Señora de los Remedios quedó como Patrona de la nueva ciudad que en esos momentos se fundaba.

La iglesia, o templo que durante los primeros años del siglo XVIII se construyó, era de paredes de cal y canto y techo de guano o palma, por cuyo objetivo, toda esa centuria y la mitad del siguiente XIX se mantuvo en regulares condiciones. A causa de los continuos y fuertes vientos que azotaban a la población y con mayor intensidad la iglesia, por estar situado en la parte más elevada de la isla, frecuentemente se le hacen reparaciones al techo, inconvenientemente que

indujo a una señora de nombre Guadalupe (cuyo apellido no refieren las personas que relatan el hecho), para pasar a la ciudad de Campeche, del vecino estado mexicano, en compañía de otros tres piadosos peteneros, a contratar a tres albañiles para efectuar la construcción del mencionado techo de la iglesia, encargándose de la dirección del trabajo el maestro albañil don Fermín Sánchez. Debido a que no encontraron el material necesario para la fabricación de las tejas que se necesitaban para el techo, dispusieron dichos albañiles, construirlo de bóveda, aunque para ésta precisaba hacerle buenos soportes a las paredes por dentro y fuera del edificio, además de los sólidos arcos que sostendrían las bóvedas.

En 1899, a causa de la humedad que se mantenían en las bóvedas, se aflojaron las vigas y, en consecuencia, se desplomó; esto causó interés en cambiarlo a lámina de zinc entre los años 1900 y 1901. En la actualidad, con la cooperación del Comité Pro-reconstrucción de la iglesia, se han hecho mejoras al templo; piso de ladrillo, que antes era de mezcla de tierra y cal, la construcción de la casa cural con todo y sus servicios sanitarios, anexo al templo, edificio del que antes carecía la iglesia; entre otros.

Ilustración 4 Iglesia Católica Nuestra Señora de los Remedios y San Pablo del Itzá



Fuente: Oficina Regional VIII, INGUAT, 2018.

## Castillo de Arismendi

El Castillo de Arismendi inició a construirse después de la toma de Noh Petén, en la planicie de lo alto del Gran Noh Petén; para mayo de 1697 se tenía un edificio de forma cuadrada, con cuatro baluartes, y bien terraplenada, con fajinas y maderas fuertes, su albarrada de la parte de afuera; coronándose con tres piezas de artillería grandes, seis pedreros y otros seis esmeriles. En sus principios el Castillo de Arismendi era utilizado como un fuerte. A partir de 1710 es utilizado como prisión hasta 1831; era conocido como la Prisión de los Remedios. Luego ha tenido diferentes usos, incluso a mediados de la década de 1950, el Castillo lo ocupaba la Guardia Civil y de Hacienda.

Ilustración 5 Castillo de Arismendi



Fuente: Oficina Regional VIII, INGUAT. 2010

## 7.1.5. CULTURA

### Tradiciones y Costumbres

La Isla de Ciudad Flores mantiene una identidad cultural fuerte y, aun en éstos días de modernismo, conserva tradiciones y costumbres de manera intacta; entre los cuales se mencionan:

1. Baile de la Chatona y el Caballito: consiste en armatostes que simulan una mujer gigante y un caballo; ambos son amenizados por música de marimba (instrumentos autóctono nacional de Guatemala) y se realiza en fiestas patronales.

Ilustración 6 Baile de la Chatona y el Caballito



Fuente: Internet.

2. Corpus Christi: solemnidad del Cuerpo y la Sangre de Cristo, antes llamada Corpus Domini (‘cuerpo del Señor’), es una fiesta de la Iglesia católica destinada a celebrar la Eucaristía. Su principal finalidad es proclamar y aumentar la fe de los creyentes en la

presencia real de Jesucristo. En la Isla de Ciudad Flores, las familias adornan las calles frente a sus hogares con bambalinas y alfombras con decoraciones que distinguen a las familias que las elaboran.

Ilustración 7 Corpus Christi



Fuente: Internet

3. Enhiladera de la Flor de Mayo: durante el mes de mayo florece la “Flor de Mayo”, cuyo nombre en Maya Itzá es Säk Nikte´ (flor blanca de mayo) y la actividad consiste en insertar de 6 a 7 flores en varitas que se extraen de las hojas de palma de coco u hojas de guano; a éstas varitas se les denominan “chib” o “chives”; posteriormente las varitas se insertan en troncos de plátanos o naranja, a los que se le llaman custodias para proceder a

decorar el altar de la iglesia católica de la Isla de Ciudad Flores: Nuestra Señora de los Remedios y San Pablo del Itzá. Ésta actividad se lleva a cabo en casas particulares de las familias de la Isla de Ciudad Flores y se acompañan de música de marimba y platillos típicos.

Ilustración 8 Enhiladera de la Flor de Mayo



Fuente: Oficina Regional VIII, INGUAT. 2018

4. Santa Calavera: el 01 y 02 de noviembre se recuerdan a los fieles difuntos con altares con comida en los cementerios de la localidad y en sus casas; además, se celebra el “Ixpasá pa mi calavera” el cual consiste en niños disfrazados con calaveras hechas de morro/naranja/toronja quienes recorren las calles de la Isla de Ciudad Flores cantando al unísono “ixpasáa pa mi calavera, ixpasáa pa mi calavera y si no me das, te dá caglera”. Durante el recorrido las familias les dan a los niños atol de maíz negro, bollitos, gaseosas, pastel y dulces.

5. Las Mesitas: el 7 y 8 de diciembre las familias de Isla de Ciudad Flores colocan afuera de sus casas algunas mesas con gastronomía local para que, propios y extraños, puedan comprar y degustar. Esta actividad se hace acompañar de música marimba y grupos de artistas locales que alegran las calles de la isla, se decora con palmas y bambalinas, se prohíbe la circulación vehicular en el anillo interno y se vuelve totalmente peatonal.

Ilustración 9 Las Mesitas



Fuente: Internet

#### **7.1.6. Declaratoria del Conjunto Histórico**

Guatemala cuenta con un patrimonio cultural y natural muy variado que obliga a promover la protección de los valores patrimoniales y turísticos. Sin embargo, no basta con rescatar las creaciones arquitectónicas de los deterioros causados por la acción del tiempo, la intervención de la mano del hombre y la contaminación ambiental, sino que también es imprescindible valorar y proteger la riqueza cultural para que prevalezcan como herencia para las futuras generaciones.

En el documento declaratorio se hace referencia al estudio realizado de la Isla de Ciudad Flores por parte de los especialistas del Programa de Conservación y Restauración de Bienes Culturales (PROCORBIC) de la Dirección General del Patrimonio Cultural y Natural del

Ministerio de Cultura y Deportes. Aspectos como las edificaciones relevantes, entorno inmediato y natural, coadyuvó a que la Isla de Ciudad Flores fuera elevada de categoría de Monumento Nacional (12 de Junio, 1970) a Conjunto Histórico mediante Acuerdo Ministerial 503-2003 del 08 de septiembre del año 2003.

### **7.1.7. Principales usos del Conjunto Histórico**

La Isla de Ciudad Flores, además de ser la sede del poder político y administrativo de la región, es el lugar de residencia de unas 1000 personas, con distintas procedencias, lo que incluye diferentes filiaciones étnicas y culturales; sin lugar a dudas, la vida tranquila es una de las características socio-culturales de la población de esta región, lo que ha atraído a muchos guatemaltecos y extranjeros. Profesionales, estudiantes, personal de organizaciones no gubernamentales, cooperantes y empresarios turísticos, son los grupos más representados en este segmento de la población moderna quienes han contribuido al desarrollo integral del territorio.

Se estima que más del 50% del asentamiento se ha preparado o transformado para el desarrollo de distintos servicios relacionados con el ocio, entre los que destacan los hoteles, restaurantes, tiendas de artesanías y agencias turísticas. Por otra parte, las condiciones propias de la región y las características de la Isla de Flores, han servido para que distintas organizaciones locales, nacionales o internacionales la seleccionaran con el fin de ubicar sus oficinas. La mayoría de estas organizaciones dirigen distintos proyectos vinculados al patrimonio natural de Petén y al desarrollo turístico, aunque actualmente ninguna de éstas lleva a cabo labores relacionadas directamente con la Isla de Flores (Arroyo, 2012).



## **7.2. Aporte del turismo a la economía de Petén**

El Municipio de Flores, juntamente con el Municipio de San Benito, concentran la mayor cantidad de trabajos no agrícolas del Departamento de Petén. En el censo del INE del año 2002 se indica que el 25% de la población económicamente activa vive del comercio y servicios, en donde destaca el turismo como una de las principales actividades económicas por lo que el municipio de Flores se convierte en un territorio con vocación turística.

Según el Plan de Desarrollo Turístico Municipal de Flores 2019-2022, las empresas turísticas en el Municipio de Flores generan 1,651 empleos permanentes, lo que significa 1,651 familias y supone un beneficio a 8,255 personas, tomando en cuenta que en promedio hay 5 personas por familia. La distribución de los empleos son 58% generados en servicios de hospedaje y alimentación, un 28.4% en el sector de guías de turistas, 10% en transporte terrestre, 5.2% en agencias de viajes y tour operadores, y un 4% en el sector de artesanías. Un dato importante es que, del total de empleos generados por la actividad turística, el 38.9% son oportunidades laborales para mujeres. El turismo contribuye a la derrama económica en el área urbana y en el área rural, 27% de los empleos turísticos se generan en la Isla de Ciudad Flores mientras que el 38% en Santa Elena, 15% en Parque Nacional Tikal, 11% en El Remate y un 4% en el Parque Nacional Yaxhá.





## **7.3. Identificación de actores**

La identificación de actores se realizó a partir de la relación interinstitucional que el Instituto Guatemalteco de Turismo, a través de la Delegación Regional en Petén, me permite realizar; cabe recalcar que, el Plan de Desarrollo Turístico del Municipio de Flores 2019-2022, contiene un diagnóstico de actores realizado en el año 2018. Sin embargo, el que se presenta a continuación,

es una identificación sintetizada y acorde al proceso de nominación de “Pueblo Pintoresco” al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores.

La Isla de Ciudad Flores, por su propia naturaleza y/o complejidad, posee una diversidad de actores que contribuyen o detractan propuestas de desarrollo sostenible; a continuación se enlistan los principales actores implicados en la Nominación de la Isla de Ciudad Flores como un Pueblo Pintoresco:

Tabla 4 Identificación de actores en proceso de nominación de "Pueblo Pintoresco"

No.	Nombre	Rol
01	Instituto Guatemalteco de Turismo  Oficinas Regionales	Liderar la estrategia de “Pueblos Pintorescos de Guatemala” a nivel nacional.
02	Municipalidad de Flores  Secretaría Municipal de Turismo  Dirección Municipal de Planificación	Liderar la estrategia de “Pueblo Pintoresco” del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores.  Priorizar proyectos de infraestructura para la revitalización y puesta en valor del destino.  Elaboración del Plan de Ordenamiento del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores.
03	Ministerio de Cultura y Deportes  Viceministerio de Patrimonio Cultural	Viabilizar los dictámenes técnicos para los diferentes proyectos de infraestructura que se requieren para la puesta en valor del destino, sin dejar a un lado la Ley de Protección del Patrimonio Cultural de Guatemala.
04	Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	Viabilizar los dictámenes técnicos para los diferentes proyectos de infraestructura que se requieren para la puesta en valor del destino, sin dejar a un lado la Ley de Protección del

		Patrimonio Natural de Guatemala.
<b>05</b>	<p>Vecinos de la Isla de Ciudad Flores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Consejo Comunitario de Desarrollo <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comité de Turismo Comunitario</li> </ul> </li> </ul>	Sensibilización de las oportunidades que representa la estrategia a vecinos.
<b>06</b>	<p>Sector Turístico Organizado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Hoteleros</li> <li>✚ Comité de Restauranteros</li> <li>✚ Asociación de Agencias de Viajes</li> <li>✚ Asociación de Operadores de Turismo</li> <li>✚ Comité de Autogestión Turística de Flores</li> <li>✚ Comité de Autogestión Turística Petén Itzá</li> <li>✚ Asociación de Guías de Turistas</li> <li>✚ Asociación de Transportistas de Turismo</li> </ul>	Integración del sector turístico como apoyo a la estrategia de “Pueblos Pintorescos”.
<b>07</b>	<p>Academia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Universidad San Carlos de Guatemala a través de la Licenciatura en Administración de Recursos Turísticos</li> <li>✚ Universidad Mariano Gálvez a través de la Licenciatura en Administración en Hotelería, Turismo y Gastronomía</li> <li>✚ Instituto Técnico de Capacitación</li> </ul>	Integración del sector académico como apoyo a la estrategia de “Pueblos Pintorescos” en la elaboración de herramientas de gestión, facilitadores de la información y tecnificación del capital humano.

Fuente: elaboración propia.

## 7.4. Diagnóstico turístico

### 7.4.1. Demanda turística

La actividad turística se constituye como un motor de desarrollo económico a nivel global, siendo el tercer sector exportador del mundo. Según el Barómetro del Turismo Mundial publicado por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en el año 2017 las llegadas turísticas aumentaron 7% en relación al año anterior, registrando 1,323 millones de turistas internacionales con ingresos por turismo internacional de 1,332,000 millones de dólares.

En el año 2019 Guatemala recibió 2,549,219 visitantes no residentes con una variación anual de 5.96% con respecto al año anterior y significó un ingreso por concepto de turismo de 1,249.355 millones de dólares.

Tabla 5 Principales indicadores económicos del turismo receptor de Guatemala

<b>Actividad</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ingresos por turismo (millones de US dólares)	1,200.572	1,212.703	1,230.904	1,249.355
Variación Anual	2.68%	1.01%	1.5%	1.5%
Total llegadas de visitantes no residentes	1,906,915	2,113,270	2,405,902	2,549,219
Variación Anual	2.2%	10.8%	13.8%	5.96%

Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo, 2019

Según el Instituto Guatemalteco de Turismo, los principales mercados turísticos para Guatemala son Centro América (El Salvador y Honduras), Estados Unidos, Europa y México; estos representan el 78.99% de los visitantes no residentes durante el 2019 y los meses con mayor afluencia fueron enero, marzo, abril, julio, agosto y noviembre.

El principal motivo de viaje a Guatemala lo constituye la visita a sitios relacionados con cultura maya y visita a sitios arqueológicos emblemáticos en un 87%; adicionalmente, el 73% con fines de entretenimiento (parques temáticos), 37% con fines de turismo de naturaleza, el 21% turismo de aventura, 11% por congresos y convenciones y, 4% deportivo. Los principales destinos visitados en Guatemala son Antigua Guatemala, Ciudad Guatemala, Parque Nacional Tikal, Atitlán, Izabal y la región de las Verapaces.

Ilustración 10 Regiones turísticas más visitadas en Guatemala



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

Las vías de ingreso al país se dividen en aérea, marítima y terrestre en un 31%, 11% y 58% respectivamente. Los puertos de ingreso son el Aeropuerto Internacional La Aurora ubicado en la Ciudad de Guatemala, Guatemala, marítima mediante el Puerto Quetzal y terrestre a través de la Frontera Valle Nuevo, con el hermano país de El Salvador.

El Instituto Guatemalteco de Turismo promovió la Ley que promueve el turismo interno mediante el Decreto No. 19-2018 con el objetivo de promover el turismo nacional cuando el día de asueto coincida en día martes o miércoles para que sea gozado el día lunes inmediatamente

anterior, mientras que si ocurriere el día jueves, viernes, sábado o domingo, se gozara en día lunes inmediato siguiente. Como consecuencia será aplicado a los asuetos del Día del Trabajador (uno de mayo), Día del Ejercito (treinta de junio), Día de la Revolución (veinte de octubre) y, en todo caso, los descansos establecidos en otras leyes del país.<sup>1</sup> Dicha estrategia ha tenido impactos importantes en el desarrollo económico del país a través del turismo ya que, luego de aplicar una serie de herramientas para la medición del flujo de visitantes nacionales, hubo un importante aumento:

Tabla 6 Impacto del turismo interno en la economía de Guatemala

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Número de Viajes</b>	9,416,340	10,010,177	10,546,000
Estadía promedio	2.98	2.23	3.5
Gasto promedio diario (Q)	165.22	183.33	174.61
Derrama económica (millones de Q)	25,361.95	25,919.24	26,432

Fuente: Turismo para el Desarrollo de Guatemala. Logros 2016-2019. INGUAT

### 7.5. Perfil del visitante

El perfil del visitante se analiza desde la información generada en el Plan de Desarrollo Turístico Municipal del Municipio de Flores 2019-2022 y es importante mencionar que, según la Encuesta de Gasto Turismo Receptor del año 2017 que elaboró el INGUAT, los visitantes tienen una estadía promedio en Petén de 2.84 días. El gasto promedio diario de un visitante extranjero varía entre Q300 y Q1,000, mientras que un visitante nacional gasta menos de Q200.

<sup>1</sup> Diario de Centroamérica. 10 de Octubre. 2018.

Tabla 7 Perfil del visitante nacional

No.	Característica	Descripción
01	Lugar de residencia	El 87% reside en el área Metropolitana, el 6% en Chiquimula, 5% en diversos departamentos y 2% en Escuintla.
02	Edad	El 48% se encuentra en el rango de 26 a 35 años, mientras que el 19% se encuentra entre los 36 y 45 años.
03	Vía de ingreso a Petén	El 19% ingresó vía aérea, 41% vía terrestre. El 34% ingresó vía Rio Dulce (CA-13) y el 6% procedente de la frontera con el país de Belice.
04	Donde obtuvo información de Petén	El 41% indicó que ya conocía Flores, el 20% decidió venir por recomendación de amigos, 11% porque obtuvo información en el internet y 11% por medio de agencias de viajes. De lo anterior se estima que el 61% obtuvo la información como resultado de una buena experiencia de visita.
05	Porque eligió venir a Petén	Para el 100% de los visitantes nacionales su principal interés de viaje en Petén se relaciona con conocer la Cultura Maya y tener contacto con la naturaleza.
06	Tiempo de anticipación para organizar el viaje a Petén	El 39% preparó su viaje con tres meses de anticipación, mientras que el 37% lo hizo con al menos una semana de anticipación.
07	Tamaño del grupo en el que viaja	El 49% viaja en grupos de 2 a 4 personas, 31% en grupos de 5 a 11 personas, el 16% viaja en pareja y el 4% viaja solo.
08	Con quien viaja	El 55% viaja con familia, 27% con amigos y 9% como parte de un grupo de operadora de turismo
09	Recurrencia de la visita	El 55% está viajando por primera vez a Petén, mientras que el 44% está haciendo un viaje por segunda o tercera vez.
10	Forma de llegar a Flores	El 40% llegó por medio de una tour operadora y el 60% de manera independiente, de los cuales el 27% lo hizo por transporte público y el 27% llegó en vehículo particular; 2% rentó una bicicleta para llegar al destino.

11	Días de permanencia en Petén	El 33% permaneció 3 días en Petén, 27% dos días, 15% permaneció 4 días y el 6% permaneció una semana.
12	Lugares visitados durante la estadía en Petén	El 89% de los encuestados visitó Tikal, 58% Yaxhá, 58% Flores, 54% visitó El Remate, el 27% visitó Ceibal y el 25% hizo el tour del Lago. El 14% de los nacionales visitaron Tayazal y el 7% visitó Uaxactún.
13	Actividades realizadas en Petén	67% caminata, 55% recorridos mayas; 38% paseo por el lago y 22% observación de aves.
14	Lo que más le gustó del viaje	Tikal y las ciudades mayas, seguido en menciones la naturaleza, la ciudad de Flores, el paseo en lancha, el Lago y su gente.
15	Lo que no le gustó del viaje	El mal estado de las carreteras, las condiciones de los baños, la inseguridad, el poco mantenimiento de los templos y parques, especialmente en Tikal, así como la basura en la Isla de Flores, Tikal y Petencito, y el alto costo del guía.

Fuente: Plan de Desarrollo Turístico Municipal del Municipio de Flores, Petén 2019-2022

Tabla 8 Perfil del Visitante internacional

No.	Característica	Descripción
01	Lugar de residencia	El 32% reside en Estados Unidos, 49% en Europa, 14% en Latino América y un 4% en Australia y Japón.
02	Edad	El 44% se encuentra en el rango de 27 a 35 años, el 16% entre los 26 y 45 años y un 35% entre los 46 y 72 años.
03	Vía de ingreso a Petén	El 23% de los visitantes ingresó vía aérea por el Aeropuerto Internacional Mundo Maya, el resto vía terrestre utilizando distintas rutas de acceso: frontera con el país de Belice, CA-13 y PET-11 / AV-9
04	Donde obtuvo información de Petén	El 28% mediante agencia de viajes, 23% por internet, 22% por medio de un guía y el 17% por recomendación de amistades.
05	Porque eligió venir a	Para el 100% de los visitantes nacionales su principal interés de



	Petén	viaje en Petén se relaciona con conocer la Cultura Maya y tener contacto con la naturaleza.
06	Tiempo de anticipación para organizar el viaje a Petén	El 79% preparan su viaje de tres meses a un año de anticipación; de esos, el 34% lo hace con seis meses de anticipación.
07	Tamaño del grupo en el que viaja	El 62% viaja en grupos conformados entre 2 a 4 personas, 2% en grupos de 5 personas, el 7% en grupos de 11 personas y el 3% en grupos de 18 personas.
08	Con quien viaja	El 43% viaja con amigos, 22% con familia y el 19% como parte de un grupo de operadora de turismo.
09	Recurrencia de la visita	El 81% de los visitantes realizan un viaje por primera vez a Petén, el 10% viene por segunda vez y un 5% por tercera vez o más.
10	Forma de llegar a Flores	El 62% lo hizo a través de una operadora de turismo y el 38% de manera independiente.
11	Días de permanencia en Petén	El 12% permaneció durante un día, 34% permaneció durante dos días, el 31% por tres días, el 10% por cuatro días y un 2% por una semana.
12	Lugares visitados durante la estadía en Petén	El 96% visitó Tikal, 64% visitó Yaxhá, 53% La Isla de Flores, 43% El Remate y 23% Ceibal; el 14% realizó u tour al lago.
13	Actividades realizadas en Petén	El 86% recorrió una ciudad Maya, 73% caminata, 51% paseo al Lago y 48% observación de aves.
14	Lo que más le gustó del viaje	La mayoría menciona a Tikal y las ciudades mayas, la naturaleza, la Isla de Ciudad Flores, la gente y su gastronomía.
15	Lo que no le gustó del viaje	El 90% indica sobre las condiciones de la carretera, falta de acceso a lugares atractivos, falta de mantenimiento y limpieza en baños y mala calidad del transporte público.

Fuente: Plan de Desarrollo Turístico Municipal del Municipio de Flores, Petén 2019-2022

Debido a la pandemia del COVID-19, se tiene previsto un cambio en perfil del visitante en general; preliminarmente se puede decir que, el porcentaje de las personas mayores de 60 años que viajan y la cantidad de personas que viajan en grupos mayores de 10 personas, va a disminuir considerablemente. Adicionalmente, las restricciones del viaje se traducen en, tener la vacuna al día y, continuar cumpliendo con las medidas de higiene y distanciamiento social.

### **7.6. Tendencias del mercado**

Según estudios de Mercado de Turismo de la Operadora TUI-Thomson, 2012, y la OMT, 2014, se ha identificado que en los siguientes 20 años (2010-2030) los viajeros preferirán comprar productos turísticos innovadores, en territorios menos transitados y con menor infraestructura turística pero que les permita vivir la autenticidad del territorio; los visitantes tendrán altas expectativas en términos de calidad y demandan la sostenibilidad como eje transversal de desarrollo.

Es importante mencionar que, la pandemia del COVID-19, ha venido a dar un giro total a las tendencias del mercado; sin embargo, la predisposición del viaje se resume a lugares abiertos, que permita una dispersión de personas y que estén practicando las medidas de higiene para promover un sentimiento de seguridad en materia de salud.

### **7.7. Segmentos del mercado**

El Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025 define al Municipio de Flores como el Corazón de la Ruta Maya por su ubicación estratégica; también lo incluye en la Ruta del Patrimonio Mundial de Centro América, ya que cuenta con el Parque Nacional Tikal, Patrimonio Mixto de la Humanidad, atrayendo principalmente los segmentos de turismo cultural y de naturaleza. En el caso puntual de la Isla de Ciudad de Flores, encaja perfectamente en ambos

segmentos debido a que el atractivo es un Monumento Nacional y Conjunto Histórico por su alto valor arquitectónico, cultural, gastronómico y místico; además de la contemplación del paisaje y experiencias que esto provoca.

Adicionalmente, tomando en cuenta la cercanía a atractivos turísticos complementarios, la Isla de Ciudad Flores se presta para el turismo de voluntariado e investigación científica.

## **7.8. Oferta turística**

### **7.8.1. Jerarquización de atractivos turísticos en Guatemala**

El Instituto Guatemalteco de Turismo, en el Plan Maestro de Turismo Sostenible 2015-2025, elaboró un instrumento para jerarquizar los sitios turísticos que tiene el país; en la actualidad, el territorio está dividido en siete regiones turísticas y los atractivos están clasificados en cinco jerarquías. La jerarquía cinco se le asigna a todos aquellos atractivos que presentan rasgos excepcionales, de interés y valor mundial, de gran significado para el mercado turístico internacional y que atraen un flujo importante de visitantes.

La jerarquía cuatro son atractivos turísticos excepcionales y representativos para Centroamérica con una capacidad de atraer turistas nacionales y extranjeros. La jerarquía tres es el valor asignado a todos aquellos atractivos y/o recursos turísticos con algún rasgo llamativo, de representatividad nacional, capaz de interesar a visitantes de larga distancia; mientras que las jerarquías dos y uno son asignadas a aquellos recursos turísticos con representatividad nacional y de interés local, respectivamente.

Es importante mencionar que, la herramienta de jerarquización de atractivos turísticos, se basa en el modelo del Centro Interamericano de Capacitación Turística de los Organismos de Estados Americanos (Cicatur-OEA), la cual evalúa las aptitudes y la capacidad turística de los lugares.

### 7.8.2. Atractivos turísticos

La Isla de Ciudad Flores cuenta con atractivos de valor excepcional que se describe en la siguiente tabla pero es de suma importancia dejar en claro que uno de estos valores y que no se puede jerarquizar o plasmar en una tabla es su gente amable y hospitalaria con una fuerte identidad cultural.

Tabla 9 Inventario de atractivos turísticos de la Isla de Ciudad Flores

No.	Tipo	Nombre del atractivo	Jerarquía
01	Cultural	Isla de Flores	04
02	Natural	Lago Petén Itzá	03
03	Cultural	Las Mesitas	01
04	Cultural	Iglesia Católica	00
05	Cultural	Teatro Valentín del Valle Góngora	00
06	Cultural	Municipalidad de Flores	00
07	Cultural	Gobernación Departamental	00
08	Cultural	Parque central	00
09	Cultural	Callejón El Remolino	00
10	Cultural y Natural	Malecón Turístico	00
11	Cultural	Tradiciones	00

Fuente: Tabla de atractivos turísticos. INGUAT. 2018

Tabla 10 Tradiciones y Costumbres de la Isla de Ciudad Flores

No.	Tradición/Costumbre	Fecha de celebración
01	Baile de la Chatona y el Caballito	Del 6 al 15/Enero Del 3 al 12/Agosto
02	Alboradas con marimba y gastronomía petenera	Del 6 al 15/Enero
03	Enhiladera de la Flor de Mayo	Mes de Mayo

<b>04</b>	Corpus Christi	Mes de Junio
<b>05</b>	Las Calaveras	01 de Noviembre
<b>06</b>	Las Mesitas	07 de Diciembre

Fuente: Plan de Desarrollo Turístico Municipal del Municipio de Flores 2019-2022.

### 7.8.3. Infraestructura para el turismo

#### Servicios turísticos

Según la encuesta de servicios turísticos elaboradas por INGUAT en el año 2018, en el Municipio de Flores existen 763 prestadores de servicios turísticos directamente vinculados a la cadena de valor del turismo y, que están representados en 340 empresas y organizaciones, incluyendo hoteles, restaurantes, agencias de viajes, tour operadores, guías de turismo, transportistas y lancheros.

La Isla de Ciudad Flores, por su ubicación estratégica y alto valor turístico, posee una importante concentración de servicios turísticos; el 28% del total de empresas del municipio.

Tabla 11 Servicios Turísticos en la Isla de Ciudad Flores

<b>No.</b>	<b>Servicio Turístico</b>	<b>Cantidad</b>
<b>01</b>	Hotel/Hospedaje/Hostal	29
<b>02</b>	Restaurante/Antojitos/Café	29
<b>03</b>	Bar	08
<b>04</b>	Agencia de Viajes/Tour Operador	13
<b>05</b>	Artesanías	10
<b>06</b>	Lavanderías	02
<b>07</b>	Spa	01

Fuente: elaboración propia

## **Alojamiento**

La Isla de Ciudad Flores alberga 29 empresas de servicio de hospedaje, lo que representa 1,033 plazas cama, de las cuales 696 son de Hotel, 182 de Hospedaje y 155 de Hostal.

## **Transporte**

En la Isla de Ciudad Flores existe un área específica para parqueo de Taxi; se cuentan con 15 unidades que prestan servicios mediante un sistema de rotación diario; los Rotativos ingresan a la Isla para realizar traslados, siempre y cuando tengan la calcomanía municipal vigente.

Adicionalmente, en la Playa Sur de la Isla de Ciudad Flores, se encuentra un embarcadero que permite la transportación lacustre para visitar atractivos turísticos cercanos; existen 72 lanchas registradas y cuentan con 12 unidades de chalecos salvavidas cada uno para poder brindar servicios de calidad y con medidas de seguridad.

## **Alimentación**

En la actualidad existen 37 empresas que se dedican al servicio de alimentos, entre sus categorías son Hoteles y Restaurantes, Restaurantes, Antojitos, Café y Bar. En éstos últimos poseen un componente de entretenimiento durante los fines de semana.

## **Guías de turistas**

En el departamento de Petén existen 237 guías registrados ante el Instituto Guatemalteco de Turismo, de los cuales, 235 están registrados en la jurisdicción del casco urbano del departamento: Municipios de Flores y San Benito; mientras que 02 están registrados en el Municipio de Sayaxché.

La inscripción ante INGUAT es mediante categorías: Guías Generales, Guías Comunitarios, Guías Locales; 36, 37 y 164 respectivamente. Los Guías Locales y Generales son los únicos que pueden extender sus servicios en la Isla de Ciudad Flores mientras que los Comunitarios se suscriben únicamente en su comunidad. Es importante mencionar que una gran mayoría posee especializaciones en Cultura Maya, Cosmovisión Maya, Historia, Espeleología e Idiomas, principalmente los idiomas inglés, francés, italiano y alemán.

### **7.9. Análisis de la nominación del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores como “Pueblo Pintoresco”**

#### **Herramienta de evaluación**

Para analizar realmente la pertinencia de la nominación de “Pueblo Pintoresco” al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores y, tomando en cuenta la naturaleza de mi trabajo institucional como Delegada Regional del Instituto Guatemalteco de Turismo en el Departamento de Petén, se elaboró una herramienta de medición que abarca cinco ejes: Generalidades, Turismo, Cultural, Natural y Ambiental.

Las tablas que verán a continuación, llevan una relación estrecha para analizar, con una perspectiva amplia, el contexto del territorio; es decir, permite conocer a profundidad la gestión del mismo mediante herramientas de gestión del destino, caracterización de la población, tipos de accesos, organización local, índice de competitividad e implementación de reglamentos locales. Así mismo, permite visualizar la tipología de atractivos con los que cuenta y su respectiva jerarquización.

Tabla 12 Herramienta de evaluación de criterios: Generalidades

No.	Indicador	Criterio	Variables					Observaciones
			Si	No	En proceso	N/A	Cantidad/Otros	
01	Cuenta con instrumentos de gestión actualizado y en implementación	Plan de Desarrollo Turístico Municipal	X					
		Plan de Ordenamiento Territorial			X			
		Plan local de ordenamiento territorial			X			
		Plan de Gobierno Municipal		X				Plan Noj Petén
		Plan de gestión de visitantes				X		
		Plan de Contingencia/Resiliencia		X				
02	Características poblacionales	Población					Ladinos	
		Densidad poblacional					Muy alto	
		Índice de analfabetismo					Medio/Alto: 19.21%	Censo del año 2003
		Grupo cultural					Maya Itzá	
		Género				X		
		Índice de pobreza					Muy Alto: 4.20%	Censo del año 2004
03	Diversidad de	Terrestre	X					



	accesos al destino	Acuática	X					
		Aérea	X					
<b>04</b>	Sociedad Organizada	Comité de Turismo Comunitario	X					
		Consejo Comunitario de Desarrollo	X					
		Consejo Municipal de Desarrollo	X					
		Comité de Autogestión Turística	X					
		Otros	X				Asociaciones de TTOO y AAVV Asociación de Guías de Turismo Asociación de Transportes de Turismo CAMTUR	
<b>05</b>	Destino seguro	Si es seguro						
		Con limitaciones	X					
		No es seguro						
<b>06</b>	Rango de competitividad	A nivel nacional				No. 34	Segú SEGEPLAN	
<b>07</b>	Reglamentos	De construcción	X					

		De comercio informal	X				
		De tránsito	X				
		Otros					

Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo

Tabla 13 Herramienta de evaluación de criterios: Turismo

No.	Indicadores	Criterio	Variables			Observaciones
			Si	No	Cuál?	
01	Jerarquía del destino	1, 2 y 3	X			Isla de Flores es jerarquía V
		4 y 5	X			
02	Atractivos turísticos de tipo cultural	Más de 5				
		De 3 a 5	X			Castillo de Arismendi Iglesia Católica Teatro Municipal Arquitectura vernácula Conjunto Histórico
		De 2 a 3				
		1				
03	Atractivos turísticos naturales	Más de 5				
		De 3 a 5				
		De 2 a 3	X			Lago Petén Itzá Península de Tayazal Museo Santa Bárbara
		1				
04	Cantidad de rutas turísticas	3 o más				
		2				
		1	X			City Tour en la Isla de Flores diseñado
05	Temporalidad de visitación	Enero	X			
		Febrero				
		Marzo	X			
		Abril	X			
		Mayo	X			
		Junio	X			

		Julio	X			
		Agosto				
		Sept				
		Octubre	X			
		Nov				
		Dic	X			
<b>06</b>	Oficina Municipal de Turismo		X			
<b>07</b>	Guías locales		X			
<b>08</b>	Turismo comunitario			X		

Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo

Tabla 14 Herramienta de evaluación de criterios: Cultural

No.	Indicador	No.	Atributo	Criterios a Evaluar	Aplica		Observaciones
					Si	No	
<b>01</b>	Patrimonio Cultural Intangible	01	Histórico	Relevancia histórica prehispánica	X		
				Relevancia histórica colonial	X		
				Relevancia histórica independiente		X	
				Relevancia histórica republicana		X	
				Relevancia histórica moderna		X	
		02	Gastronómico	Alimentos y bebidas con declaratoria patrimonial		X	
				Comidas ancestrales		X	
				Bebidas artesanales	X		
			Ingredientes y/o especies	X			

				nativas			
		03	Costumbres y Tradiciones	Feria patronal	X		
				Cofradías/Hermandades		X	
				Bailes	X		
				Convites	X		
				Personajes relevantes	X		
		04	Arte y Artesanías locales	Cerámica	X		
				Pintura	X		
				Textiles		X	
				Madera	X		
				Otras expresiones	X		
02	Patrimonio Cultural Tangible	05	Infraestructura urbana	Masa homogénea construida	X		
				Servicios básicos	X		Drenaje, agua potable, energía
				Áreas verdes	X		En estado medio
				Parqueos públicos	X		
				Plazas y Parques	X		
				Traza urbana	X		
				Señalización vial	X		
				Mobiliario urbano		X	
				Conectividad	X		
				Centros educativos	X		
		Servicios de salud		X			
		Cementerio		X			
		06	Reglamentación urbana	Reglamento de construcción urbana	X		
				Reglamento de ventas informales		X	
				Reglamento de color		X	En proceso de

			(paleta de colores)			elaboración
			Reglamento de rótulos y letreros		X	Existe pero no está vigente
	07	Imagen urbana	Hitos urbanos	X		
			Integración urbana	X		
			Integración paisajística		X	
			Homogeneidad en cubierta (5 fachadas)		X	
			Homogeneidad en color de fachada	X		
	08	Calidad arquitectónica	Hitos arquitectónicos	X		edificios patrimoniales
			Excepcionalidad	X		
			Autenticidad	X		
			Singularidad constructiva, armonía y homogeneidad de fachadas	X		
			Singularidad constructiva, armonía y homogeneidad de techos	X		
			Singularidad constructiva, armonía y homogeneidad de ventanas	X		
			Singularidad constructiva, armonía y homogeneidad de puertas	X		
			Integración paisajística		X	entorno natural y cultural

Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo

Tabla 15 Herramienta de evaluación de criterios: Natural

No.	Indicador	Variable		Observaciones
		Si	No	
01	Cuenta con algún mirador o parador turístico cercano o dentro del lugar	X		
02	Cuenta con algún tipo de especie endémica representativa del lugar	X		
03	Cuenta con algún accidente geográfico representativo del lugar	X		Lago Petén Itzá
04	Cuenta con algún área protegida dentro o en las cercanías del lugar		X	
05	Cuenta con áreas verdes de uso público en buen estado y gestionadas adecuadamente		X	Es necesario mejorar

Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo

Tabla 16 Herramienta de evaluación de criterios: Ambiental

No.	Indicadores	Variables		Observaciones
		Si	No	
01	Existe un plan de manejo y disposición final para desechos sólidos	X		Unidad de gestión ambiental municipal (UGAM) y la empresa de agua potable EMAPET que posee el reglamento
02	Existe un tren de aseo y funcional para la extracción de residuos.	X		De carácter municipal
03	El lugar cuenta con un sitio para la disposición final de los desechos sólidos gestionado por la municipalidad.	X		Un vertedero municipal donde se realiza la clasificación
04	Inexistencia de basureros clandestinos		X	Utilizan los basureros

				que están en puntos estratégicos para colocar basura de casas o negocios cercanos
<b>05</b>	El sistema de drenajes y alcantarillado para la disposición final de residuos líquidos está conectado a una planta depuradora o fosa séptica.	X		Conectado a la fosa séptica
<b>06</b>	Existen empresas con distintivo de calidad Turística.	X		Actualmente hay 3
<b>07</b>	Cuenta con servicio de agua potable entubada.	X		
<b>08</b>	Existe alguna regulación para el manejo adecuado de la contaminación ambiental.	X		Los reglamentos que tiene el MARN y la UGAM

Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo

Como parte del resultado del análisis, es importante mencionar que el destino carece de herramientas de gestión de visitantes, no posee una carga turística definida y no cuenta con un Plan de Ordenamiento Territorial específico para el Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores.

Sin embargo, si cuenta con una organización comunitaria y una empresarial, esto coadyuva al desarrollo efectivo de planes/programas/propuestas que se puedan impulsar para el desarrollo efectivo del territorio. Adicionalmente, se evidencia que la Municipalidad de Flores posee una plataforma política y operativa para consolidar los planes y ejecutar estrategias.



## 8. Plan de reactivación económica de Guatemala Post COVID-19

El Instituto Guatemalteco de Turismo elaboró en el mes de Abril, del año 2020, un Plan para la Reactivación Económica de Guatemala, a través de la actividad turística y, tomando como eje transversal, la resiliencia. Las acciones se dividen en cinco grandes grupos:

1. Call Center Temporal para atención de personas y empresarios en las siete regiones turísticas del país.

Ilustración 11 Call Center Temporal de Guatemala



Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo.

2. Elaboración de paquetes turísticos para la diversificación de la oferta existente con un total de 358 paquetes a nivel nacional, los cuales fueron diseñados por operadores turísticos de Guatemala. Es importante destacar que, como Oficina Regional, nos

sumamos a la elaboración de Circuitos Turísticos que contemplan atractivos turísticos complementarios, los cuales se adaptan a la nueva normalidad del viaje.

3. Capacitación y Promociones en línea en donde, al mes de Junio del año 2020, se habían realizado:
  - a. 22 eventos de capacitación para empresas turísticas en temas sobre trámites administrativos ante INGUAT, profesionalización de empresas y socialización de las “Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones”.
  - b. 29 webinars nacionales sobre mecanismos de adaptación para promocionar segmentos turísticos, pasos para un branding exitoso y encuentros de negocios de proyectos comunitarios con operadores turísticos de Guatemala.
  - c. 22 webinars internacionales en donde se impartieron seminarios para clientes internacionales de Colombia y México; así mismo, para agentes de viajes y mayoristas internacionales en coordinación con embajadas y consulados.
4. Mediciones continuas y sistemáticas
5. Campañas publicitarias de recordación, sensibilización y reactivación; importante mencionar que se tradujeron a los diferentes idiomas de Guatemala: español, quiché, mam, kaqchiquel, q'eqchi, garífuna y xinca.

Todos los esfuerzos institucionales se volcaron a la elaboración de las “Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones” y avaladas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS). Estas guías tienen por objetivo, orientar a los empresarios del sector turístico en la implementación de buenas prácticas sanitarias, durante y post COVID-19, para reactivar sus actividades de una manera confiable y segura. Las guías unifican la implementación de estándares de prevención y desinfección, fomenta una política de

trabajo basada en un ambiente seguro, promueve una capacitación continua en las técnicas de prevención y desinfección; así mismo, evita la transmisión y propagación del virus y, dispone de un documento de consulta para las personas/empresas.

A la fecha, el Instituto Guatemalteco de Turismo, ha publicado guías específicas para Servicios de Hospedaje, Restaurante, Agencias de Viajes, Tour Operadores, Transportes Turísticos y Guías de Turistas. Así mismo, con el apoyo del Consejo Nacional de Áreas Protegidas, se publicó la Guía para Áreas Protegidas. En los próximos días se estará publicando la guía para Sitios Arqueológicos con el apoyo del Ministerio de Cultura y Deportes.

En tal sentido, su aplicación de carácter obligatorio, mediante la institucionalización municipal, permitirá desarrollar capacidades y acciones específicas con el afán de transmitir un sentimiento de seguridad sanitaria. Esto permitirá posicionar al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores como un destino seguro, resiliente e innovador.

## 9. Conclusiones

- 1) La Nominación de “Pueblo Pintoresco” al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad flores es viable, debido a que el territorio en mención cumple con los requerimientos de ser un área con valores excepcionales.
- 2) Todas las acciones enmarcadas dentro del programa de nominación de “Pueblos Pintorescos” procuran la protección, conservación y revalorización del destino.
- 3) La identidad cultural se ha perdido paulatinamente con la adopción de culturas foráneas, por lo que, la nominación de “Pueblos Pintorescos” al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores coadyuvará a la recuperación de la identidad cultural local.
- 4) Al ser nominada como “Pueblo Pintoresco”, la competitividad del destino, sería mayor, por lo que la nominación, per se, sería una herramienta de promoción y posicionamiento del destino.
- 5) La integración de actores es esencial para el desarrollo efectivo del programa de “Pueblos Pintorescos”; sin embargo, la participación protagónica de las instituciones involucradas es importante para el cumplimiento de los objetivos.
- 6) La voluntad política debe de ser visible desde el inicio, ya que, es preciso el liderazgo de la autoridad local en éste tipo de proyectos de beneficio integral.

- 7) Debido a la pandemia del COVID-19, los perfiles del visitante y los segmentos de turismo deberán de ser replanteados bajo una nueva normalidad turística para el territorio.
  
- 8) Es importante que las “Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones” elaboradas por el Instituto Guatemalteco de Turismo y, avaladas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, sean de carácter obligatorio para todos los prestadores de servicio. Esto posicionará al destino como un destino seguro y resiliente.
  
- 9) El uso de las nuevas tecnologías debe de ser un parámetro de medición en la nominación de “Pueblos Pintorescos” ya que, su correcta implementación, permitirá que el destino fuese un destino inteligente.
  
- 10) La sostenibilidad es un eje transversal en la nominación de “Pueblo Pintesco”, por lo que las instituciones involucradas deberán de desarrollar los programas/planes/proyectos bajo ésta observancia.

## 10. Recomendaciones

- 1) Es preciso actualizar las herramientas de medición cada dos años con el objetivo principal de realizar ajustes, tomando en cuenta el contexto real del destino.
- 2) La aplicación de la herramienta debe de ser periódica (cada 1.5 años) para analizar la evolución de la actividad turística, a partir de su nominación como “Pueblo Pintoresco”.
- 3) Es importante que la Autoridad Municipal reconozca la naturaleza del destino y cree insumos y/o renglones de inversión para el mejoramiento y puesta en valor del entorno turístico.
- 4) Se recomienda la elaboración de una Hoja de Ruta para la implementación de acciones/planes/programas/proyectos con el reconocimiento de actores y plazos de ejecución. Dicha herramienta es preciso darle seguimiento mensual y realizar una actualización anual de acuerdo a los presupuestos municipales, institucionales y aportes del sector privado.
  - Ver adjunto en ANEXOS
- 5) Se plantea la conformación de un equipo Técnico/Asesor para la Municipalidad con el objeto de viabilizar las acciones que se pretendan ejecutar en el corto, mediano y largo plazo. A continuación se diagrama la conformación del mismo.
  - Ver adjunto en ANEXOS

- 6) La actualización y aplicación de la herramienta de medición, al igual que la hoja de ruta del destino, deberá de ser realizada por el equipo técnico/asesor, con el aval del Honorable Consejo Municipal.
- 7) Organizar un comité de crisis local para poder abordar temas y/o sucesos, nacionales e internacionales, que afecten directa o indirectamente el desarrollo turístico del territorio.
- 8) Que las “Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones” se conviertan en una herramienta de gestión del destino y, velar por el correcto cumplimiento en el Municipio de Flores, para generar una sensación de destino seguro.
- 9) Crear un fondo municipal para el Desarrollo de la Actividad Turística en el Municipio de Flores por parte de la Municipalidad; ello permitirá implementar acciones para la mitigación de impactos negativos y/o reactivación pertinente de una manera resiliente.
- 10) Promover agendas socio-culturales y deportivas en los diferentes atractivos turísticos del Municipio de Flores; y que sea parte de la gestión y promoción del destino.

## 11. Bibliografía

Congreso de la República de Guatemala. 2012. Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible 2012-2022. Acuerdo Gubernativo 98-2012. Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala. 2018. Política Nacional de Competitividad 2016-2032. Acuerdo Gubernativo 103-2018. Guatemala.

Congreso de la República de Guatemala. Diario de Centroamérica. 2018. Ley que promueve el turismo interno. Reforma al decreto número 42-2010. Guatemala.

De León Mazariegos, I.P. 2003. Propuesta de conservación y plan de manejo para uso turístico de la Isla de Flores, Petén. Tomo II. Facultad de Arquitectura. Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Fundación Wikimedia, Ink. Abril, 2020. Los Pueblos Más Bonitos de España. Recuperado de [https://es.wikipedia.org/wiki/Los\\_Pueblos\\_M%C3%A1s\\_Bonitos\\_de\\_Espa%C3%B1a#cite\\_note-2](https://es.wikipedia.org/wiki/Los_Pueblos_M%C3%A1s_Bonitos_de_Espa%C3%B1a#cite_note-2)

Instituto Guatemalteco de Turismo. 1967. Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Turismo. Decreto 1701. Congreso de la República de Guatemala.

Instituto Guatemalteco de Turismo. 2016. Plan Maestro de Turismo Sostenible de Guatemala 2015-2025. Acuerdo Gubernativo 149-2016. Resumen Tercera Edición. Guatemala.



Instituto Guatemalteco de Turismo. 2018. Plan de Desarrollo Turístico del Municipio de Flores, Petén, 2019-2022. Guatemala.

Instituto Guatemalteco de Turismo. 2020. Turismo para el desarrollo de Guatemala. Logros 2016-2019. Guatemala.

Instituto Guatemalteco de Turismo. Departamento de Investigación de Mercados. 2019. Boletín estadístico anual 2018. Guatemala.

Instituto Guatemalteco de Turismo. Unidad de Planeamiento Turístico. 2019. Estrategia de Pueblos Pintorescos. Guatemala.

Organización Mundial de Turismo. Julio, 2020. El Impacto de la COVID-19 en el turismo mundial queda patente en los datos de la OMT sobre el coste de la parálisis. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/taxonomy/term/347>

Sánchez Góngora, J.F. 2005. Arquitectura vernácula de la Isla de Flores. Facultad de Arquitectura. Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Secretaría de Turismo. 2015. Memorial Documental. Pueblos Mágicos (incorporación y permanencia). México.

Sincal López, L. 2007. El Rol de la auditoria interna en una institución turística en vías de modernización en su estructura organizacional. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala.

## 12. Anexos

### 12.1. Carta de Aceptación para elaborar el PFG

Ilustración 12 Carta de aceptación PFG



Aguascalientes, México, a 02/04/2020

**Ingeniera  
Paula de la Paz  
Coordinadora Académica  
Facultad de Ambiente y Desarrollo - ELAP  
Maestría en Gestión del Turismo Sostenible  
UCI**

Estimada Ingeniera:

Por este medio, el suscrito **Ismael Manuel Rodríguez Herrera**, con pasaporte, número G07247936, con grado académico de postgrado Doctorado en Turismo, obtenido en el año 2013, otorgado por la Universidad Antonio de Nebrija, manifiesto que estoy de acuerdo en ser tutor, del Proyecto Final de Graduación del estudiante **Kathleen Therese Aquart Orellana**.

La labor de tutoría se realiza para que el estudiante opte por el grado de **Máster en Gestión del Turismo Sostenible** otorgado por la **Universidad para la Cooperación Internacional (UCI)**, y la realizaré en forma objetiva, ética y profesional según las disposiciones atinentes que provee la UCI.

Declaro que cuento con la experiencia y conocimiento más que suficiente para esta labor de Tutoría.

Atentamente,

**Dr. Ismael M. Rodríguez Herrera**  
**+52 449 1230449**  
**imrodri@correo.uaa.mx**

+506 2283 8464  
info@uci.ac.cr  
www.uci.ac.cr

Avenida 15, Calle 25  
Barrio Escalante  
Costa Rica

Conocimiento,  
creatividad  
y conectividad

## 12.2. Acta de Constitución del PFG

### Ilustración 13 Acta PFG



#### ACTA (CHARTER) DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN (PFG)

**Nombre y apellidos:** KATHLEEN THERESE AQUART ORELLANA  
**Lugar de residencia:** FLORES, PETÉN, GUATEMALA  
**Institución:** INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO  
**Cargo / puesto:** DELEGADA REGIONAL

Información principal y autorización del PFG	
<b>Fecha:</b> 31/03/2020	<b>Nombre del proyecto:</b> Análisis de la pertinencia de la nominación de "Pueblo Pintoresco" al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores, Municipio de Flores, Departamento de Petén; Guatemala.
<b>Fecha de inicio del proyecto:</b> 06/04/2020	<b>Fecha tentativa de finalización:</b> 30/06/2020
<b>Tipo de PFG:</b> Tesina	
<b>Objetivos del proyecto:</b> Realizar un análisis de la pertinencia de la nominación del Conjunto Histórico Isla de Ciudad Flores como un "Pueblo Pintoresco" como una estrategia para proteger, conservar y revalorizar el destino; así mismo, la dinamización económica local a través de la práctica de la actividad turística sostenible.	
<b>Descripción del producto:</b> El programa de "Pueblo Pintoresco" busca impulsar pueblos de Guatemala con características culturales y naturales relevantes a través del fortalecimiento de su identidad. Por lo que, analizar la pertinencia de la nominación de La Isla de Ciudad Flores como un "Pueblo Pintoresco" ante el Instituto Guatemalteco de Turismo, es un esfuerzo de conservación, revalorización y dinamización económica a través de las buenas prácticas del turismo sostenible en el destino.  El presente documento constará de un diagnóstico turístico del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores en cuanto a la demanda turística, el perfil del visitante, las tendencias del mercado y los segmentos priorizados. Así mismo, se presentará un diagnóstico de la oferta turística, la cual contiene información sobre los atractivos, infraestructura y servicios turísticos. Posteriormente se presentarán herramientas de evaluación/auditoría para valorar los aspectos de calidad, sostenibilidad y competitividad.	

**Necesidad del proyecto:** La Isla de Ciudad Flores fue declarado como Patrimonio Cultural de la Nación en la categoría de Conjunto Histórico bajo acuerdo ministerial 503-2003 por parte del Ministerio de Cultura y Deportes, debido a que posee una arquitectura única y peculiar en toda la región que data del siglo XIX, a principios del siglo XX, con la influencia morisca, victoriana, inglés, caribeña y propia/endémica denominada Arquitectura Vernácula. Con ello, posee toda una línea gastronómica diversa al igual que sus tradiciones que aún se mantienen vivas e intactas.

Por la importancia territorial y por su ubicación estratégica, con los años se ha posicionado como un destino turístico complementario de primer orden al destino principal: Parque Nacional Tikal. Actualmente posee la mayor oferta turística con respecto a hospedaje, alimentación, transporte y demás servicios suplementarios.

Por ser un destino turístico, La Isla de Ciudad Flores, ha sufrido una serie de intervenciones que han aculturalizado, desordenado y perdido el valor como Conjunto Histórico, por lo que el análisis de la pertinencia de la nominación como "Pueblo Pintoresco" es una estrategia para revalorizar los atractivos turísticos que son parte de ella; permitiendo entonces la estructuración de la oferta turística, puesta en valor de elementos gastronómicos, culturales, tradicionales y arquitectónicos, lo que conlleva a una dinamización económica a través de la actividad turística sostenible y de calidad.

**Justificación de impacto del proyecto:**



El análisis de la pertinencia de la nominación del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores como un "Pueblo Pintoresco" permitirá, a las autoridades y población local, visualizar la importancia de la conservación, revalorización y protección del patrimonio cultural y natural a través de inversión público-privada. Así mismo, elevará la identidad cultural de las familias endémicas y permitirá un ordenamiento territorial con enfoque turístico sin afectar la privacidad de los vecinos.

**Restricciones:**

1. El Programa de "Pueblos Pintorescos" que está impulsando el Instituto Guatemalteco de Turismo dio inicio en el año 2019 con la nominación de pueblos cercanos al centro de distribución del país: Guatemala, Guatemala.
2. La población local no entiende la importancia de la conservación del patrimonio cultural y natural.
3. Interés por parte de gobierno local.

**Entregables:**

1. Documento PFG.
2. Diagnóstico de la Oferta y la Demanda del Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores.
3. Diagnóstico de actores y/o grupos de interés del destino.
4. Ficha técnica de evaluación del destino con respecto a los criterios que ha desarrollado el Instituto Guatemalteco de Turismo.

<p><b>Identificación de grupos de interés:</b></p> <p>Cliente(s) directo(s):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autoridades locales, regionales y nacionales             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Municipalidad de Flores</li> <li>b. Gobernación Departamental</li> <li>c. Ministerio de Cultura y Deportes</li> <li>d. Instituto Guatemalteco de Turismo</li> <li>e. Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales</li> </ol> </li> <li>2. Sector turístico empresarial/comunitario             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Asociación de Tour Operadores de Petén</li> <li>b. Asociación de Transportistas Turísticos</li> <li>c. Hoteleros</li> <li>d. Restauranteros</li> <li>e. Guías de Turismo</li> <li>f. Agencias de Viajes</li> <li>g. Tiendas de Suvenirs</li> </ol> </li> </ol> <p>Cliente(s) indirecto(s):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Población local             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Vecinos de la Isla de Ciudad Flores</li> <li>b. Tiendas de conveniencia/abarroterías</li> </ol> </li> <li>2. Academia             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Licenciatura en Administración de Recursos Turísticos de la Universidad San Carlos de Guatemala</li> <li>b. Licenciatura em Arqueología de la Universidad San Carlos de Guatemala</li> <li>c. Licenciatura en Administración de Hotelería y Gastronomía de la Universidad Mariano Gálvez</li> </ol> </li> </ol>	
<p><b>Aprobado por (Tutor):</b> Dr. Ismael M. Rodríguez Herrera</p>	<p><b>Firma:</b></p> 
<p><b>Estudiante:</b> Kathleen Therese Aquart Orellana</p>	<p><b>Firma:</b></p> 

### 12.3. Cronograma

A continuación se presenta el cronograma de trabajo validado con el Tutor para la elaboración del presente documento.

Ilustración 14 Cronograma de Trabajo

Actividades por Fases	Meses de Trabajo																			
	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>FASE I</b>																				
Elección del Tema																				
Definición del problema																				
Investigación de gabinete																				
Entrevistas																				
Revisión Fase I																				
<b>FASE II</b>																				
Sistematización de la información																				
Elaboración de instrumentos de gestión																				
Análisis e interpretación de información																				
Revisión Fase II																				
<b>FASE III</b>																				
Elaboración del documento final																				
Presentación del primer																				





**12.4. Hoja de ruta de actuación para la nominación de Pueblo Pintoresco al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores**

Ilustración 15 Hoja de Ruta de Actuación del Destino

PUEBLO	ACCIÓN ESTRATEGI CA	ACTIVIDAD/P ROYECTO	Julio				Agosto				Sept				Oct				Nov				Dic				% Avance	RESPONSAB LE	OMENTARIOS				
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
Conjunto Histórico de la Ciudad Isla de Flores	Administrativ as	Acercamiento con entidades municipales para visualizar la nominación de Pueblo Pintoresco al Conjunto Histórico de la Isla de Ciudad Flores																													0%	INGUAT	
		Oficio de interés en la																													0%	Municipalidad	













## 12.5. Conformación de Equipo Técnico/Asesor

El equipo técnico/asesor deberá de ser un órgano independiente de la Municipalidad y, deberá de conformarse con las siguientes instancias:

- ✚ 01 Técnico de INGUAT
- ✚ 01 Técnico de IDAEH
- ✚ 01 Técnico de CONAP
- ✚ 01 Técnico de MARN
- ✚ 01 Academia
- ✚ 01 Experto en Patrimonio Cultural
- ✚ 01 Experto en Desarrollo Turístico
- ✚ 01 Representante de Vecinos
- ✚ 01 Representante de Empresarios

Ilustración 16 Conformación de la Mesa Técnica



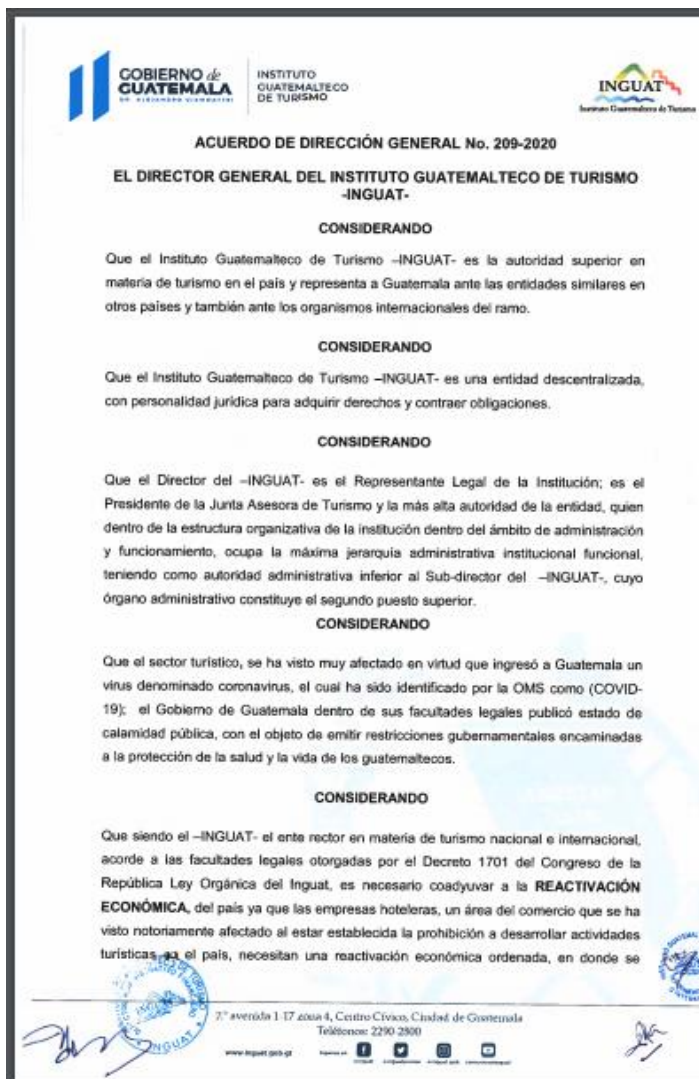
Fuente: elaboración propia.



## 12.6. Acuerdo de Dirección General 209-2020

Para la correcta implementación de las Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones en los servicios de turismo en Guatemala, se emitió el Acuerdo de Dirección General 2019-2020.

Ilustración 17 Acuerdo de Dirección General 209-2020



Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo.

A continuación se refiere el link en donde podrá descargar las “Guías de buenas prácticas para la prevención del COVID-19 y otras infecciones”.

<http://www.inguat.gob.gt/index.php/documentos/guias-de-buenas-practicas-sanitarias-para-el-sector-turistico>