



en

Guatemala, mayo de 2014

Situación del Sector Turismo

Guatemala

2013-2014

Sección 1. Caracterización de las empresas turísticas

Sección 2. Empleo y capacitación de los trabajadores

Sección 3. Desempeño reciente del sector turismo

Sección 4. Conectividad aérea y terrestre del país

Sección 5. Desempeño de instituciones vinculadas a la actividad turística

Presentación

La Asociación de Investigación y Estudios Sociales (ASIES) presenta un breve análisis sobre la situación del sector turismo en Guatemala 2013/2014, cuya contribución en el desarrollo del país es importante.



El análisis se divide en cinco secciones. La primera contiene la caracterización de las empresas turísticas, específicamente de los hoteles y los operadores de turismo, en función de edad, tamaño, ubicación y tipo de propiedad (familiar o no). Esto permite conocer el sector privado que atiende a los turistas y, consecuentemente, tomar decisiones más apegadas a la realidad de las empresas turísticas.

En la segunda sección se examina de manera específica cuántos empleos fijos y temporales se crean en el sector. Estos datos complementan las cifras oficiales que, ante la falta de una Cuenta Satélite específica para esta actividad, no permiten cuantificar en forma separada las contribuciones del sector en materia de empleo. Además, se hace alusión a la necesidad de capacitación y entidades que la suplen.

En la tercera sección se hace referencia al desempeño reciente del sector, medida por indicadores como el porcentaje de ocupación promedio de los hoteles, tarifas hoteleras, estadía promedio por hotel y variación de los ingresos.

En la cuarta sección se investiga la conectividad tanto aérea como territorial en congruencia con la demanda que perciben los operadores de turismo. Este es uno de los aspectos que puede promover el turismo en el país.

En la última sección se expone la calificación obtenida por algunas instituciones vinculadas al sector turismo.

Metodología

La principal fuente de información, aunque no es la única, se obtuvo de la serie de Encuestas al Sector Turismo, que ASIES realiza anualmente.

El diseño de la encuesta se definió conforme el Manual de Encuestas de Tendencias Empresariales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, por sus siglas en inglés).

- Universo utilizado para el sondeo: listados de hoteles y agencias de viajes registrados o no, que han iniciado el proceso de inscripción con el INGUAT. Para garantizar un mejor muestreo, ambos listados se depuran conforme a los criterios tradicionalmente utilizados por ASIES.
- Técnica de muestreo utilizada: muestreo aleatorio irrestricto, referente a que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser elegido. Los informantes calificados para responder deben tener una posición gerencial o ser propietarios de las empresas consultadas, entre otros aspectos.
- Técnica de recolección de la información: realizada a través de la vía telefónica, como alternativa a las encuestas cara a cara que resultan costosas por la dispersión territorial de las empresas de interés. En fases posteriores, la tabulación y análisis siguen estrictos controles para garantizar la calidad de la información aquí presentada.

Tabla 1 | Ficha técnica

	Hoteles	Operadores
Cuestionario	77 preguntas	92 preguntas
Universo	Hoteles inscritos en INGUAT	Operadores inscritos en INGUAT
Muestra	235	86
Error muestral	6.0%	10.3%
Período de recolección	12 de febrero - 05 de marzo 2014	
Tipo de muestreo	Aleatorio irrestricto	

Departamento de Investigación y Consultoría Económica
Editor:

Asociación de Investigación y Estudios Sociales
10ª. Calle 7-48 Zona 9, Apdo. Postal 1005-A
PBX: 22016300; FAX: 2360-2259
www.asies.org.gt, asies@asies.org.gt
Ciudad de Guatemala, Guatemala, C.A.



Este reporte está protegido por una licencia
Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-Sin
ObraDerivada 3.0 Unported.

Violeta Hernández
Investigadora principal

Pedro Prado (Coordinador)
Carlos González Arévalo
Revisores de contenido

Ana María de Specher
Revisora de estilo

Diego Betancourt
Gerber Juárez
Equipo de encuestadores

Erick Soto
Diseño y diagramación

El estudio y la publicación se llevaron a cabo mediante una subvención del
Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo
(IDRC, Canadá), bajo la Iniciativa Think Tank www.idrc.ca/thinktank.

Las opiniones expresadas en esta publicación no necesariamente reflejan los puntos de vista de IDRC o su Consejo de Gobernadores, ni de la Iniciativa Think Tank (TTI).

Sección 1. Caracterización de las empresas turísticas

En esta sección se presentan algunas de las características del sector, específicamente de los hoteles y operadores de turismo.

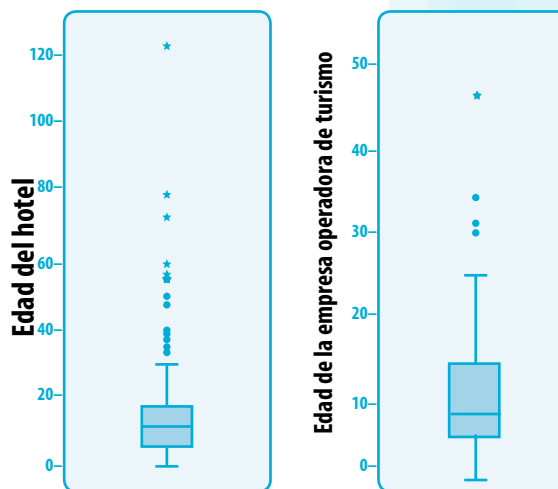
Al tener un mejor conocimiento de las características empresariales se pueden tomar decisiones más adecuadas a la realidad del sector turístico.

Edad de las empresas turísticas

En Guatemala, un hotel tiene una edad mediana de diez años. Empero, varias empresas hoteleras superan los 30 años, denotando la posibilidad de trascender en el tiempo. No obstante, esto requiere esfuerzos constantes de innovación y renovación. De hecho, en la literatura se alerta del fenómeno de la inercia cognitiva. Es decir, a mayor edad de la empresa, mayor puede ser la resistencia para generar un cambio organizacional y adaptarse al entorno.

Por su parte, la edad mediana de una empresa operadora de turismo es de nueve años; las empresas de este tipo tienen una esperanza de vida más corta que los hoteles, por la relativa facilidad para establecer y cerrar los negocios de este tipo.

Gráfica 1 | Diagramas de cajas de la edad de las empresas turísticas



Nota: las gráficas tienen distinta escala.

Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

Tamaño de las empresas turísticas

Los resultados sobre el tamaño, medido según el número de empleados fijos, hacen posible determinar que el sector está integrado principalmente por micro y pequeñas empresas.

Estas proporciones son mayores a las registradas a nivel nacional, según las Encuestas Empresariales de ASIES.

Usualmente, esta situación implica dificultades para generar economías de escala, acceso al crédito y capacidad de innovación. Sin embargo, constituye un sector articulador porque genera cadenas de valor en ámbitos locales.

Tabla 2 | Distribución porcentual de las empresas, según su tamaño

Tamaño de la empresa	Proporción de hoteles	Proporción de operadores
Micro (1-4 trabajadores)	58.8%	55.8%
Pequeña (5-19 trabajadores)	23.6%	33.7%
Mediana (20-49 trabajadores)	3.2%	4.7%
Grande (50 o más)	14.4%	5.8%

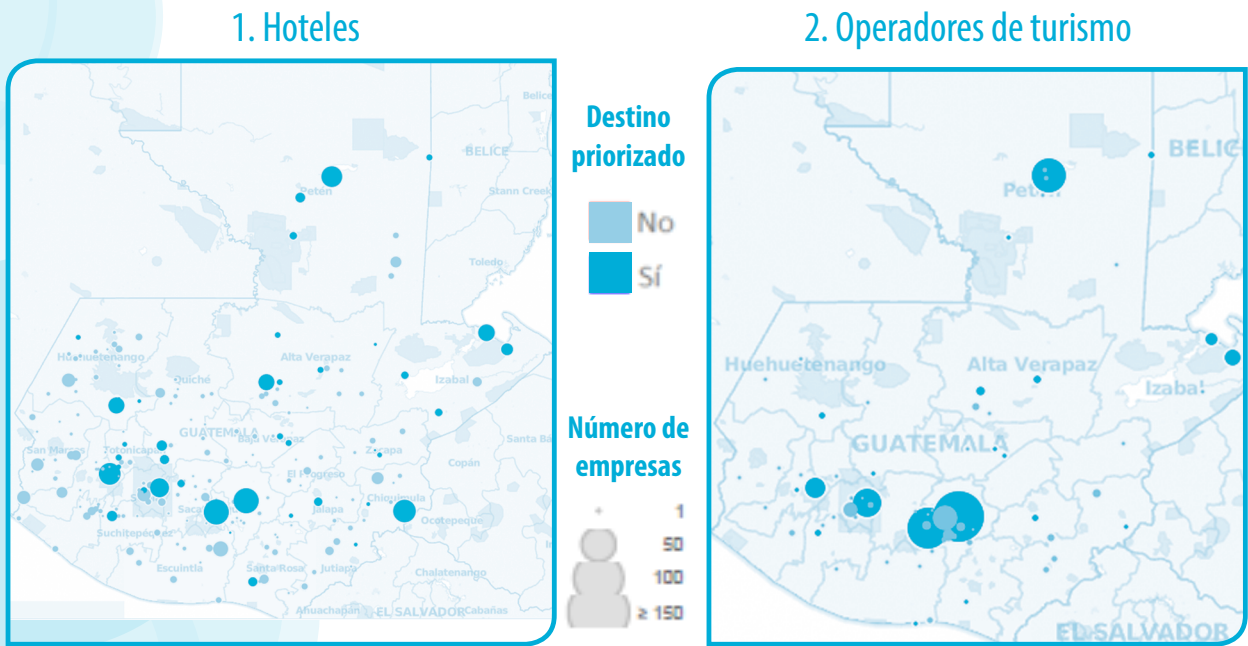
Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

Distribución territorial

A partir del registro de hoteles y operadores del INGUAT se observa que la actividad hotelera está más desarrollada y descentralizada que la de los operadores de turismo. Asimismo, esto refleja la importancia del turismo interno en el desarrollo del sector, puesto que los hoteles alojan principalmente a guatemaltecos (77% de sus clientes son nacionales). Mientras que los operadores de turismo atienden a turistas extranjeros (sólo el 30% de sus clientes son nacionales).

También llama la atención que los destinos priorizados por el INGUAT no siempre coinciden con los municipios donde se agrupa la mayor parte de las empresas turísticas. Estos destinos se han desarrollado por la demanda del mercado y consecuentemente se ha dado una alta concentración de hoteles. Se considera que algunos de estos destinos constituyen oportunidades para desarrollar productos y servicios al turista; por ejemplo, en la región suroccidental.

Mapas 1 y 2 | Ubicación de las empresa turísticas, desagregada por municipio y tipo de destino



Acerca de mapas Tableau: www.tableausoftware.com/mapdata.
Cada empresa se ubica en el centro de cada municipio. El color celeste oscuro (claro) indica que hay (no hay) al menos un destino promovido en la página Web del INGUAT en ese municipio. El tamaño del círculo varía conforme el número de empresas turísticas.
Fuente: elaboración propia con información de INGUAT.

Empresas de propiedad familiar

Las empresas turísticas son principalmente de propiedad familiar. Este hecho resalta la vulnerabilidad de los hogares que dependen de esta actividad ante las épocas de bajo dinamismo.

Tabla 3 | Porcentaje de empresas de propiedad familiar. Año 2013.



Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

Sección 2. Empleo y capacitación de los trabajadores

Dado que las estadísticas oficiales no permiten determinar la cantidad de empleos que se generan en el sector turístico, en esta encuesta se ha preguntado a los empresarios cuantas plazas fijas y temporales generan

durante el año, a modo de obtener un estimado del empleo real y potencial en las empresas hoteleras y operadoras de turismo, y conocer datos sobre la capacitación de sus trabajadores.

Empleo real y potencial

• Hoteles

En 2013, 12,498 personas fueron contratadas de manera fija en el sector hotelero. Asimismo, por la estacionalidad de esta actividad durante el año, contrataron a 2,062 personas de manera temporal.

A partir de estos datos se puede estimar que por cada 3.3 habitaciones ocupadas, el sector hotelero genera un empleo fijo.

En efecto, si se ocuparan todas las habitaciones, se duplicarían las plazas fijas. Es decir, que los hoteles podrían crear alrededor de 25 mil plazas fijas.

Tabla 4 | **Generación de empleo en los hoteles**

Número de habitaciones ocupadas/ número de empleados fijos	3.3
Número de habitaciones totales/ número de empleados fijos	6.0

Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

• Operadores de turismo

Cabe señalar que, alrededor de 3,784 personas fueron empleadas de manera fija por las empresas operadoras y mayoristas de turismo. En cuanto a contratos temporales, 921 personas fueron beneficiadas.

Con respecto a la productividad de este sector, los operadores de turismo generan una plaza fija por cada 56 turistas en el país.

Tabla 5 | **Generación de empleo por operadores**

Número de turistas atendidos por mes/ número de empleados fijos	56
--	----

Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

Perfiles de puesto

• Salario

Los salarios que en promedio se pagan en algunos puestos del sector se apegan a las remuneraciones oficialmente establecidas en 2013.

Se distingue el salario pagado a los guía de turismo (aproximadamente Q300 diarios) puesto que difiere el número de días trabajados al año.



Tabla 6 | **Salario diario promedio en quetzales por ocupación en 2013, según los empresarios**

	Salario diario promedio	Intervalo de confianza 95%	
		Inferior	Superior
Camarero	69.6	67.0	72.2
Recepcionista	74.5	71.6	77.3
Mesero	76.2	72.9	79.4
Cocinero	74.6	71.0	78.3
Guía de turismo	298.8	225.4	372.3

Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

• Capacitación

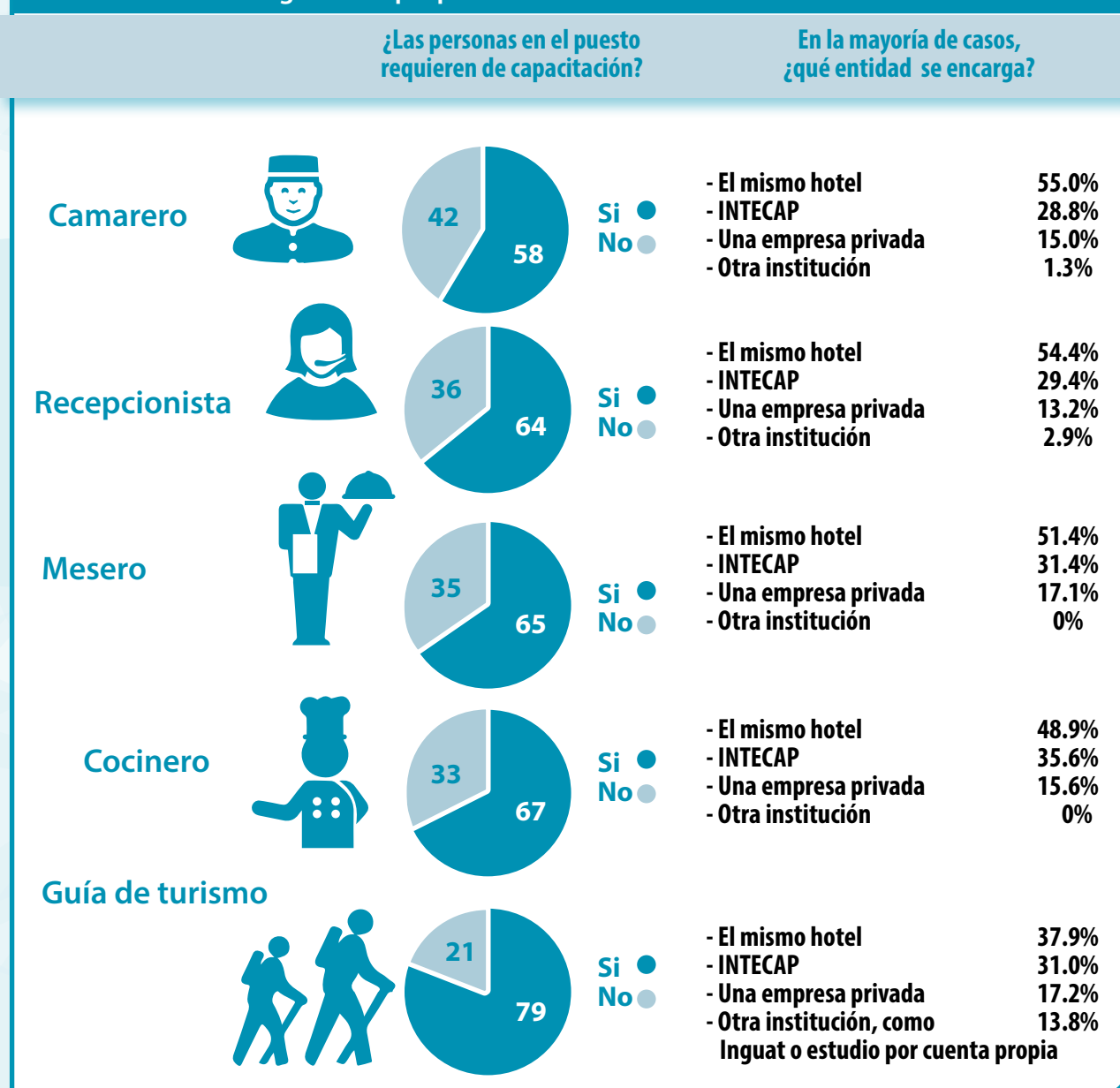
En cuanto a la capacitación en el sector, se consultó sobre las necesidades de capacitación y las instituciones que las suplen.

En general se observó que más de la mitad de los empresarios consideran que los camareros necesitan capacitación pero es aún más necesario para el caso de los guías turísticos (ver tabla 7), que interactúan de manera más directa y por más tiempo con los turistas.

Las actividades de capacitación están principalmente a cargo de los mismos hoteles. El INTECAP constituye la segunda institución que suple las necesidades de capacitación de algunas empresas, mientras que pocas empresas recurren a empresas privadas para capacitar a sus empleados.

En el caso de los operadores de turismo, el INGUAT también es una de las instituciones que capacita guías de turismo. Sin embargo, es un porcentaje bajo.

Tabla 7 | Porcentaje de empresarios que requieren capacitación en cada ocupación e instituciones encargadas de proporcionarla.



Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

Sección 3. Desempeño reciente del sector turismo

Los resultados de la 13 Encuesta al Sector Turismo se suman a los de la serie retrospectiva de doce años para apreciar la evolución de esta actividad económica.

– Ocupación hotelera

El porcentaje de ocupación media en 2013 fue de 55%, indicador que no muestra una diferencia estadísticamente significativa respecto del año anterior.

Sin embargo, al considerar los últimos tres años, se puede afirmar que el uso de la capacidad habitacional de los hoteles aumentó respecto del período 2008-2010. Aun cuando se superaron los niveles mostrados en los años de la crisis, es negativo que la mitad de la capacidad hotelera permanezca desocupada a pesar de la mejora de las condiciones económicas generales.

– Tarifas hoteleras

Los hoteles que utilizan principalmente quetzales para cobrar por sus servicios, manifestaron, en promedio, cobrar la tarifa de Q137 por habitación sencilla.

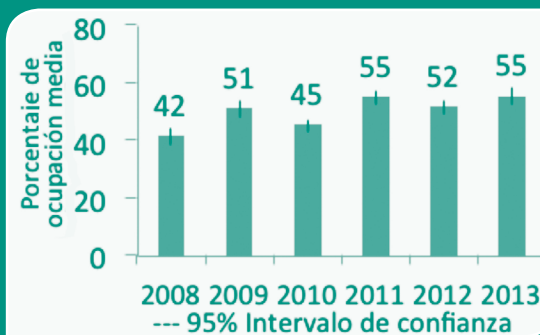


Se observa una tendencia creciente, puesto que derivado de la crisis, los hoteles prefirieron bajar sus precios como alternativa para agenciarse de más recursos y paulatinamente se está revirtiendo esta decisión.

Asimismo, se observa una caída de la tarifa promedio de los hoteles que utilizan principalmente dólares, respecto de 2012, cuando se registró el dato más alto. Sin embargo, esta no difiere estadísticamente de los datos anteriores.

Para facilidad del lector, se incluyen únicamente los últimos años pero los reportes anteriores se pueden consultar en www.asies.org.gt

Gráfica 2 | **Porcentaje de ocupación hotelera. Período 2008-2013.**



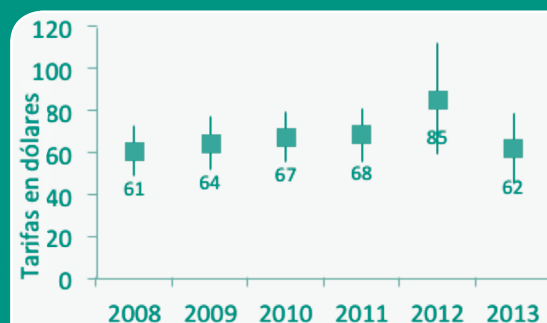
Fuente: elaboración propia con información de las Encuestas al Sector Turismo, ASIES 2009-2014.

Gráfica 3 | **Tarifa promedio anual por habitación sencilla, en quetzales. Período 2008-2013.**



Fuente: elaboración propia con información de las Encuestas al Sector Turismo, ASIES 2009-2014.

Gráfica 4 | **Tarifa promedio anual por habitación sencilla, en dólares. Período 2008-2013.**



Fuente: elaboración propia con información de las Encuestas al Sector Turismo, ASIES 2009-2014.

- Estadía promedio en los hoteles

En cuanto a la estadía promedio de los turistas nacionales se ha mantenido en dos noches por hotel, mientras que, favorablemente, se incrementó de dos a tres noches el promedio de noches por hotel de los turistas extranjeros. No obstante contrasta con la estadía del turista extranjero registrada en 2008, cuando era de 4 noches por hotel.

Tabla 8 | Estadía promedio por hotel en 2013, desagregado por turistas nacionales y extranjeros.

Turistas extranjeros

3 noches por hotel

Turistas nacionales

2 noches por hotel

Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

- Variación de los ingresos

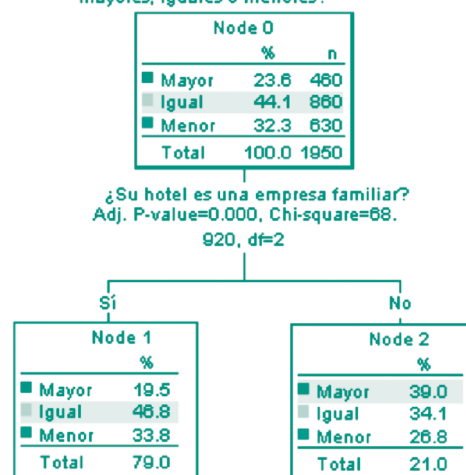
• Hoteles

En 2013 predominó el porcentaje de hoteles que obtuvo el mismo nivel de ingresos respecto de 2012 (44% del total). Seguido del porcentaje de hoteles cuyos ingresos disminuyeron (32%) y del porcentaje de empresas cuyos ingresos aumentaron (24%).

Cabe mencionar que la proporción de hoteles que aumentó sus ingresos es mayor en el grupo de empresas no familiares, como se observa en la gráfica 5. Este hecho seguramente impacta en la economía de algunos hogares guatemaltecos.

Gráfica 5 | Análisis de árbol. Variable dependiente: variación de los ingresos. Variable independiente: tipo de propiedad (familiar o no).

En el 2013, ¿los ingresos de su hotel con relación al año 2012 fueron mayores, iguales o menores?

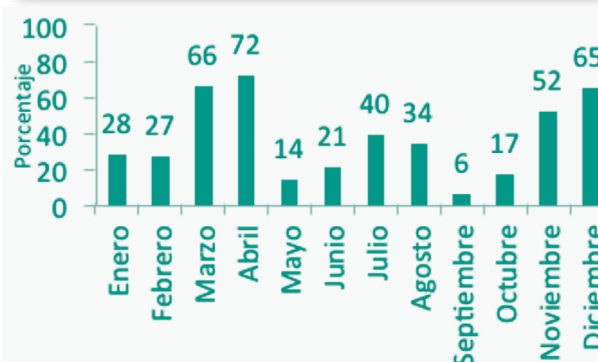


Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

• Operadores de turismo

Analizando este único indicador, mejoró la situación de los operadores, dado que predominó la proporción de operadores cuyos ingresos en 2013 aumentaron respecto de 2012 (50% del total); seguida de un 36% cuyos ingresos disminuyeron y el restante 14% percibió que estos eran iguales. Se intuye que los ingresos fueron percibidos en congruencia con la estacionalidad de su actividad, mostrada en la gráfica 8.

Gráfica 6 | Operadores que consideran algún mes como de temporada alta.



Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

Sección 4. Conectividad aérea y terrestre del país

Se solicitó a los operadores de turismo que evaluaran: 1) la conectividad aérea de Guatemala con algunos países vecinos; y, 2) el estado y señalización de las carreteras más utilizadas en el país.

Es importante evaluar la conectividad, tanto interna como con otros países, puesto que una alta conectividad favorece el flujo y la duración de la estadía de los turistas en el país.

- Conectividad aérea

Con frecuencia se apunta la ubicación estratégica del país como una ventaja para atraer turistas. Empero, la cercanía no es el único factor que determina el flujo de turistas.

De hecho, la conectividad aérea juega un papel muy importante. En ese sentido, los operadores de turismo calificaron si esta se adecúa a la demanda actual de sus clientes.

Para medir la conectividad aérea, se evaluaron, en una escala de 1 (poco adecuado) a 7 (muy adecuado para la demanda actual), los siguientes aspectos:

- 1) Frecuencia de vuelos
- 2) Tamaño de los vuelos (medido por la disponibilidad de asientos en un vuelo)
- 3) Tamaño del aeropuerto
- 4) Tiempo promedio de los vuelos
- 5) Precio promedio de los vuelos*

A su vez, estos aspectos se evaluaron para aquellas conexiones con las cuales se intuye podrían impulsarse circuitos turísticos centroamericanos:

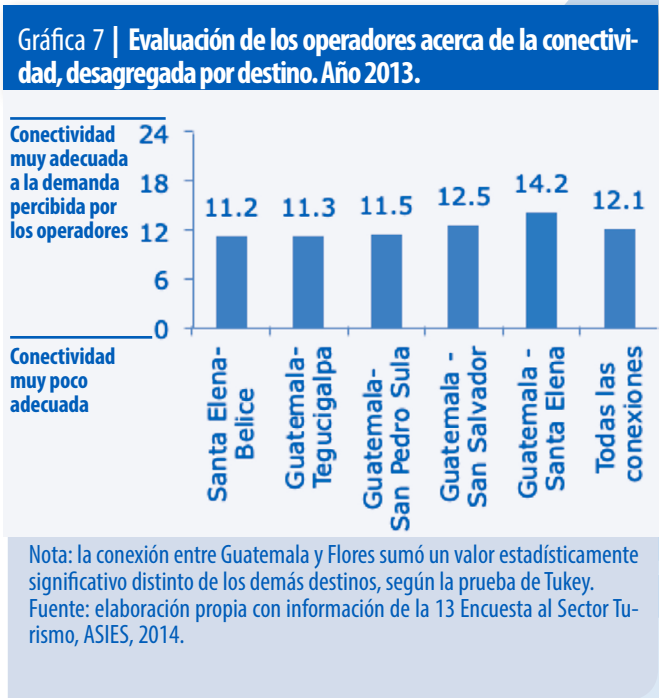
- 1) Ciudad de Guatemala-San Pedro Sula
- 2) Ciudad de Guatemala-Tegucigalpa
- 3) Ciudad de Guatemala-Santa Elena
- 4) Santa Elena-Belice
- 5) Ciudad de Guatemala-San Salvador

* Esta variable no fue incluida en la escala final por no satisfacer la prueba de consistencia interna Alfa (Cronbach).



En general se observa que en una escala máxima de 24 puntos, en promedio, los operadores califican que la conectividad es medianamente adecuada a la demanda. La única conexión que obtuvo una evaluación superior al promedio (estadísticamente significativa) fue la existente entre la Ciudad de Guatemala y Santa Elena en Petén.

Este circuito interno está más acorde con la demanda, pero hasta 2013 no existía la conectividad necesaria para crear circuitos con los países centroamericanos vecinos. Por ejemplo, convendría mejorar la conectividad con aeropuertos como el de El Salvador, puerta de entrada al triángulo norte de Centroamérica.



Mientras que la conectividad con los otros aeropuertos puede impulsarse para crear circuitos regionales. En esa línea, cabe mencionar que recientemente se registran

algunos avances; i.e. en 2014 se han establecido vuelos más frecuentes y directos con la aerolínea Sosa de Honduras.

– Conectividad terrestre

En cuanto a la conectividad, se solicitó a los operadores de turismo que evaluaran el estado y la señalización de las rutas que más utilizan, entre estas mencionaron las que llevan a Petén, Antigua Guatemala, Costa Sur y región occidental (Carretera Interamericana).

La importancia de impulsar la conectividad terrestre, además de beneficiar a otras actividades económicas, es que los principales destinos turísticos del país están distantes uno del otro.

Por lo tanto, la ruta terrestre se convierte en un factor fundamental para promover:

Turistas nacionales



Estadías distantes de su entorno habitual

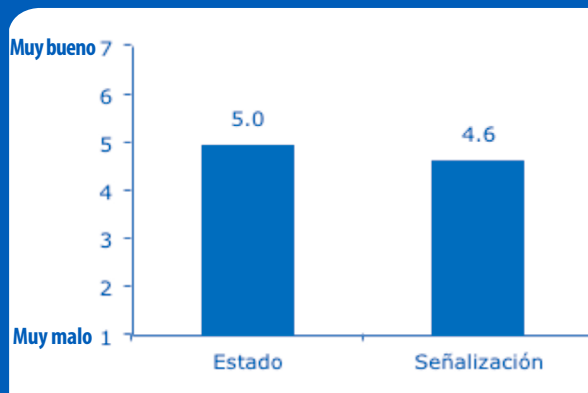
Turistas extranjeros



Estadías más prolongadas

A continuación se muestra la calificación del estado y la señalización de las rutas más utilizadas para el transporte de personas. La calificación no es la más óptima pero se acerca más al límite superior.

Gráfica 8 | Evaluación del estado y señalización de las rutas más utilizadas por los operadores de turismo. Año 2013.



Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

Una de las acciones de la presente administración gubernamental para mejorar la conectividad terrestre, es el programa de “Recuperación de Carreteras Turísticas” presentado en 2012.

Dicho programa inició con el repapeo de la ruta de Santa Lucía Milpas Altas hasta el ingreso de la Antigua Guatemala. Sin embargo, la continuidad en otras rutas del país sería deseable y es una de las acciones contempladas en la Política Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible.



Sección 5. Desempeño de instituciones vinculadas a la actividad turística

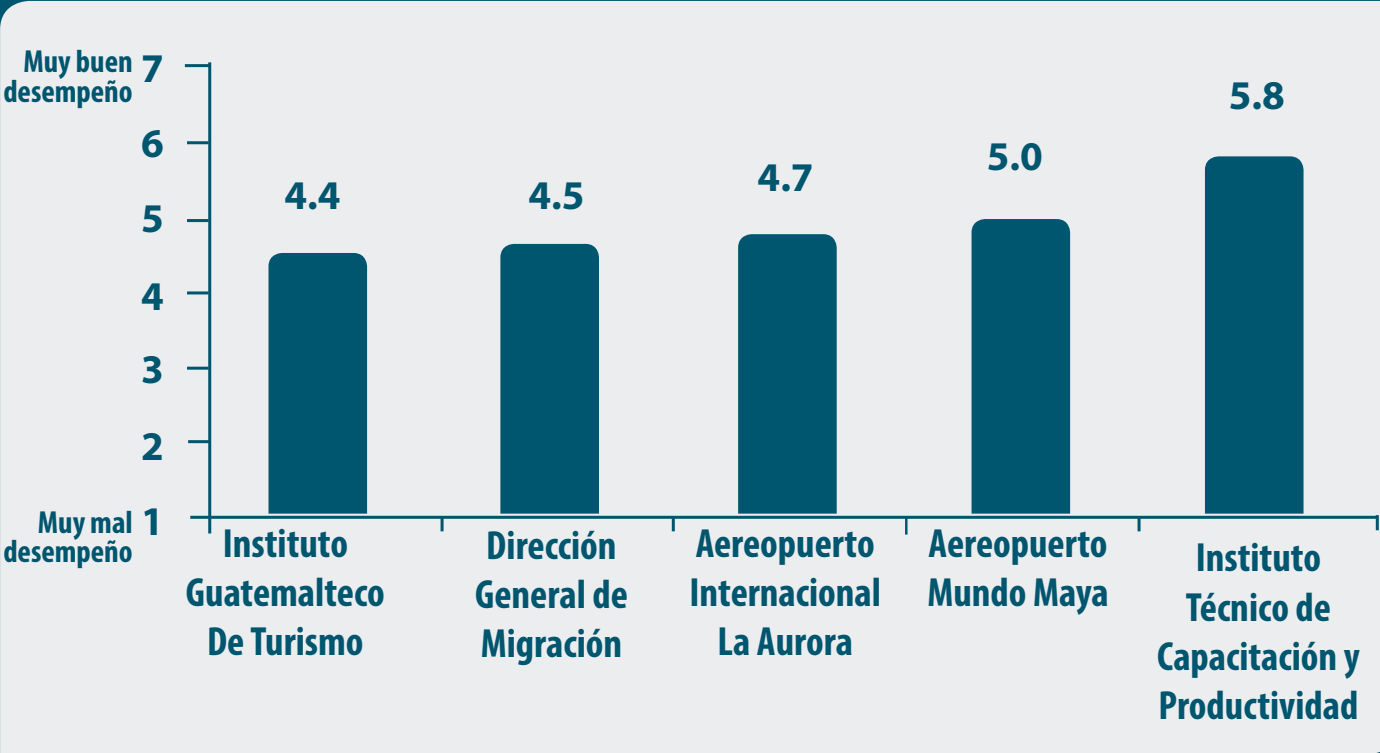
Por su conocimiento de la materia, los hoteles y operadores de turismo evaluaron varias instituciones vinculadas al sector turismo, según el desempeño de sus funciones.

En general, las cuatro primeras instituciones recibieron una calificación muy cercana a la nota media en la escala de 1 (muy mal) a 7 (muy buen desempeño).

Así, de acuerdo con la opinión de los empresarios, las instituciones tienen espacio para mejorar su desempeño.

Sin embargo, se distingue la calificación recibida por el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad, resultado que es superior y estadísticamente diverso de las otras instituciones.

Gráfica 9 | Evaluación de varias instituciones en el desempeño de sus funciones vinculadas al sector turismo



Fuente: elaboración propia con información de la 13 Encuesta al Sector Turismo, ASIES, 2014.

Sección 6. Conclusiones y recomendaciones

Características de la empresa turística guatemalteca

• Ante que las empresas turísticas tienen una edad mediana de 10 años y los hoteles se distinguen de los operadores por tener una esperanza de vida empresarial más alta, persiste la necesidad de motivar las innovaciones y renovaciones que contribuyan a mejorar la calidad del sector hotelero.

Con el fin de motivar la búsqueda de mejora constante, se sugiere actualizar el reglamento de clasificación de los establecimientos de hospedaje, vigente desde 1983. Esto permitiría poner en marcha un "Programa de Clasificación, Calidad, Sostenibilidad y Seguridad de los Prestadores de Servicios Turísticos", tal como se contempla en la Política Nacional de Desarrollo Turístico Sostenible.

• En comparación con otras actividades económicas, el turismo está integrado por una alta proporción de micro y pequeñas empresas. Además, se caracteriza por ser una actividad familiar, hecho de especial relevancia para promover crecimiento económico desde la base.

• El turismo interno es el principal motor de crecimiento y mantenimiento de la actividad hotelera. Este hecho motiva la continuidad y aplicación más enérgica de las campañas publicitarias como "Sal de vacaciones, sin salir de tu país" o "Paseo Guatemala", y, el desarrollo de mejores servicios para el turista.

Existen áreas en las que se han desarrollado servicios turísticos pero no existe ningún destino priorizado por INGUAT. Dependiendo de su potencial, podrían evaluarse la facilidad de acceso y la infraestructura de soporte para que estos territorios se desarrollen de manera ordenada y que se integren a las rutas turísticas.

Empleo y capacitación de los trabajadores

• Al consultar a los empresarios del sector fue posible determinar que, en 2013, el sector de turismo creó alrededor de 16,200 empleos fijos. Asimismo, por la estacionalidad inherente a esta actividad, aproximadamente 3,000 personas fueron contratadas de manera temporal.

Considerando que la productividad de los trabajadores hoteleros permanezca igual, si mejorara el ingreso de turistas se podría duplicar el número de empleos fijos en el sector. Eso se traduce en, al menos, 25,000 plazas nuevas.

• Las necesidades de capacitación son atendidas principalmente por las mismas empresas que contratan al personal. Esto es favorable en cuanto que el conocimiento propio de la empresa se difunde, pero se debe velar por la continua introducción de nuevos métodos de trabajo y tendencias de atención al turista.

Desempeño reciente del sector

• En el caso de los hoteles, predominó la proporción de empresas cuyos ingresos permanecieron igual en 2013 que en 2012. A la vez, la ocupación hotelera promedio se ubicó en 55%, dato similar a los últimos dos años. Estos datos indican que la actividad está estancada.

• En cuanto a los operadores de turismo, predominó la proporción de empresas cuyos ingresos aumentaron en 2013 respecto de 2012. Sin embargo, preocupa que el crecimiento del sector sea inercial y por ende se requieren acciones que induzcan una actividad más dinámica.

Conectividad aérea y terrestre del país

• En promedio, los operadores califican que la conectividad es medianamente adecuada a la demanda (12/24 puntos). La única conexión que obtuvo una evaluación superior al promedio (estadísticamente significativa) fue la que cubre la ruta aérea entre la Ciudad de Guatemala y Santa Elena en Petén. Esto implica que la conectividad aérea es mejor internamente que con otros países centro-americanos vecinos, factor que se puede impulsar para crear y fortalecer los circuitos regionales.

• En cuanto a la conectividad terrestre, se evaluaron dos aspectos: el estado y señalización de las carreteras más utilizadas por las agencias operadoras. La calificación es media-alta y se aboga por la continuidad de programas para mantener las carreteras turísticas.

Desempeño de algunas instituciones vinculadas al sector turismo

• En promedio, los hoteles y los operadores otorgan una calificación media al desempeño de la entidad rectora del turismo –el INGUAT–, la Dirección General de Migración y los dos aeropuertos más importantes del país. Se distingue de este grupo, el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad que recibió una calificación de 5.8/7 puntos.