

# Memoria \* de labores 2020



## Waleska Sterkel

#### Directora Ejecutiva AmCham Guatemala

Estimados asociados:

Espero que ustedes, sus empresas y sus familias se encuentren bien. El período que atravesamos ha puesto a prueba la paciencia y la capacidad que tenemos de recuperación, pero los días lentos y sin planificación han creado oportunidades.

A continuación, encontrarán la Memoria de Labores de un año totalmente atípico, en donde no olvidamos que nos debemos a nuestros socios y en el que queremos agradecer la confianza depositada en nuestra cámara la cual se esfuerza día a día en ser una voz para nuestros socios.

El agradecimiento es la clave para sentirnos dichosos, para valorar lo que tenemos y darnos cuenta de que somos muy afortunados.

Gracias a ustedes seguimos siendo la Cámara Binacional más grande de Guatemala, que representa tanto empresas americanas, como guatemaltecas y que su objetivo es incrementar las relaciones comerciales entre ambos países.

Gracias por permitirme ser parte de cada una de sus empresas a través de AmCham - Cámara de Comercio Guatemalteco-Americana.

Atentamente,

Waleska Sterkel de Ortíz

Directora Ejecutiva AmCham Guatemala

## Servicios y beneficios de AmCham

#### **Servicios**



#### **Beneficios**

**Networking:** construcción de una red de contactos, a nivel nacional, regional e internacional.

**Trade Center:** Guías comerciales, capacitación, conferencias, perfil de productos y sectores, información sobre DR-CAFTA, conexiones con proveedores y distribuidores.

**Revistas y publicaciones:** Doing Business and Investing in Guatemala, AmCham in Action, Business in Action, WorkPlace, Boletín Comercial, página web, directorio y redes sociales.

**Eventos:** Ferias de empleo, capacitación empresarial, certificaciones, talleres y seminarios, por nombrar algunos.

**Job Search:** Bolsa de empleos donde las empresas afiliadas a AmCham pueden encontrar el talento humano adecuado.

**Relaciones Interinstitucionales:** apoyo a las empresas y/o sectores socios de la Cámara ante el gobierno de Guatemala y Estados Unidos.



#### Introducción

A pesar de los desafíos presentados en el 2020, con la llegada de una pandemia inesperada y el cambio de modalidad laboral, viéndonos obligados a adaptarnos a una nueva realidad a nivel empresarial, humano y familiar, tuvimos la oportunidad de mejorar y de aprovechar las herramientas tecnológicas para mantenernos presentes con los stakeholders de AmCham, creando nuevas ideas, proyectos y nuevas formas de relacionarnos con asociados y equipo de trabajo.

Una de las características de AmCham a lo largo de su historia ha sido las alianzas, y la pandemia no evitó que esto se llevara a cabo, logramos realizar nuevas alianzas, dentro de las cuales firmamos un Acuerdo de Cooperación entre AmCham y la Universidad del ITSMO, que abre la puerta a poder ganar un porcentaje por la venta de sus diferentes programas relacionados con los temas que son de interés para nosotros y en los cuales acordamos apoyar con la difusión y venta de los mismos. Otra alianza firmada fue con la firma Arthur & Bernard Management Center, una organización especializada en consultoría, asesoría, capacitación y educación ejecutiva, con presencia en varios países de Latinoamérica, pudiendo ser parte del 1st. Women's Business Summit, el cual alcanzó a llegar a más de 10 mil personas en toda Latinoamérica y por parte de Guatemala participaron 153 personas.

La pandemia nos trajo retos, pero también muchas oportunidades en temas de visibilidad, acercamiento y presencia. A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el 2020.

## 2019 vs. 2020 en números

Cantidad de eventos

2019

2020

45 86

Cantidad de comités

2019

2020

11 9

**Leadership Circle** 

2019

2020

19 | 24

Lectores directorio digital

2019

2020

4,447 5,778

Cantidad de participantes

2019

2020

1,970 7,345

Cantidad total de reuniones en comités

2019

2020

30 65

Lectores de US Outlook

2019

2020

30,198 30,235

Nuevo 2020 (boletín comercial, Workplace)

2020

13,000

Lectores

**Empresas socias** 

2019

2020

**467** 

**456** 

Redes sociales y página web

2019

2020

195,340 | 132,253

Lectores de revista **Business in Action** 

2019

2020

29,496

**38.328** 

Resultado financiero

2019

2020

201,439.00 228,869.00

Profit

1

## Realización de Eventos (almuerzos, networking cocktails, foros, seminarios, cursos) presenciales y virtuales

Al implementar y realizar los eventos de manera virtual, pudimos encontrar como ventajas el contar con la participación de conferencistas y panelistas internacionales de alto nivel. Con este tipo de eventos logramos una mayor participación de las empresas que normalmente participaban en eventos, así como, la participación de empresas dentro y fuera de Guatemala que nunca lo habían hecho; algunas de éstas, decidieron convertirse en socios nuestros, alcanzando casi el 10% de las empresas nuevas afiliadas a través de los eventos.

2019	2020	DIFERENCIA
1,970	7,345	5,375

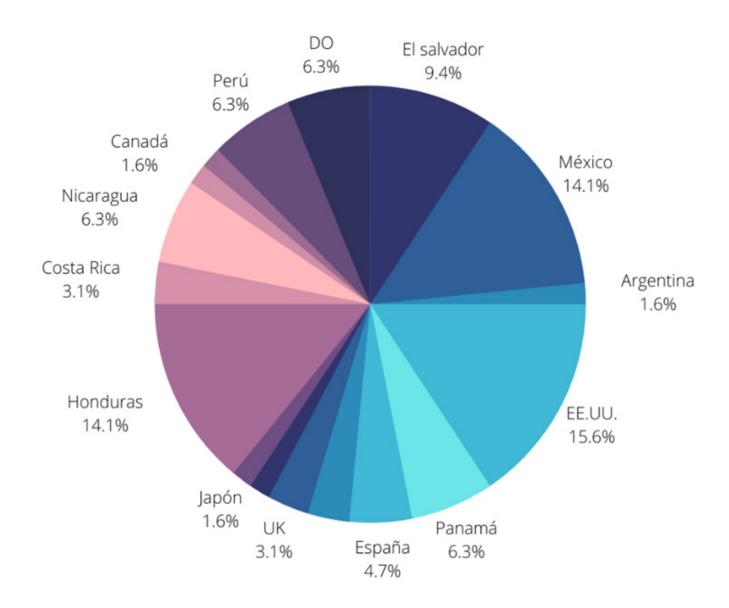
#### Eventos presenciales realizados de enero a marzo fueron:

Primer almuerzo Presidencial: Retos y Oportunidades 2020-2023, Asamblea General, Taller: Práctica de Reanimación Cardiopulmonar, Perspectivas Económicas, Taller Fiscal: Consideraciones para el Cierre Fiscal 2019, Coctel LSC, Taller Tácticas de Negociación: Influya, Convenza y Venda y Desayuno para Nuevos Socios.

Cabe resaltar que el evento presidencial, realizado el 15 de enero, un día después de la toma de posesión de Dr. Alejandro Giammattei, fue el evento más grande que ha realizado la Cámara, alcanzando un total de 622 participantes. En este evento se contó también con la participación del Embajador de Estados Unidos en Guatemala y se firmó el Acuerdo de DFC (Corporación Financiera de Desarrollo Internacional, antes OPIC).

**Eventos virtuales:** A partir de marzo a diciembre todos los eventos fueron realizados de una manera virtual, utilizando diferentes plataformas como Zoom, Teams, Webex y otras. El personal de AmCham recibió las capacitaciones adecuadas para el manejo de estas plataformas.

- La mayor parte de los eventos fueron organizados y propuestos por los Comités, el área de Eventos y Leadership Circle, temas importantes para afrontar la pandemia y talleres especiales que apoyaron en la retención de membresía ya que brindaban información de interés para la toma de decisiones de las empresas asistentes.
- El total de eventos llevados a cabo virtualmente fue de 78 con un total de 6,302 participantes.
- El 90% de eventos virtuales fueron gratuitos, lo que también contribuyó a tener un mayor acercamiento con los socios y así también a la retención de la membresía.
- Los eventos virtuales fueron subidos a nuestro canal de YouTube, dándole mayor visibilidad y alcance a los mismos; así mismo algunos fueron transmitidos en Facebook Live.
- Otro aspecto a resaltar fue la participación de asistentes extranjeros.



## La totalidad de eventos y asistentes a detalle, los encontrará en este link:





#### **Congresos y convenciones:**

Este año los principales congresos que se realizaban anualmente, no pudieron llevarse a cabo debido a la pandemia a excepción del Labor Summit 2020: Para llevar a cabo este evento, se adquirió una plataforma virtual con un proveedor externo llamada Ferias Virtuales, la misma permitió tener conferencias, stands y networking entre los participantes al evento. Los resultados del evento fueron los siguientes:

#### **COMPARACIÓN LABOR SUMMIT 2019 VRS 2020**

CONCEPTO	2019	2020	VARIACIÓN
ASISTENTES	149	203	136%
STANDS	12	10	83%
RESULTADO	Q21,018	Q23,096	110%

#### **Eventos exclusivos socios:**

Asamblea General, Asamblea General Extraordinaria, Desayuno nuevos socios, Coctel de LSC, Desinfección de Espacios Públicos y Distanciamiento Social.

2

## Apoyo en solución de temas nacionales (participación en organización de reuniones, contactos, cabildeo)

#### Seguimientos y monitoreos de temas prioritarios:

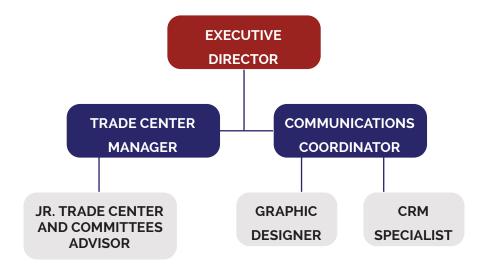
- Apoyo al sector privado a través de gestiones ante el sector público
   Apoyo a empresas americanas en sus operaciones en Guatemala
- Apoyo a empresas guatemaltecas en sus actividades de comercio exterior
- Monitoreo de medidas implementadas por el gobierno central para el manejo de la crisis generada por la pandemia COVID-19
- Seguimiento de iniciativas de ley para promover la reactivación económica
- Promoción e implementación de medidas de compliance
   Seguimiento a proceso de devolución de crédito fiscal
- Información de medidas implementadas por pandemia para análisis del manejo de la crisis a nivel de América Latina – AACCLA

- Comunicar medidas para suspensión laboral durante Estado de Calamidad
- Seguimiento al apoyo del gobierno central a las PYMES - préstamos Crédito Hipotecario Nacional
- Reestructuración del Plan Emergente de Infraestructura de AmCham
- Comunicados Reactivación Económica
- Apoyo en temas de facilitación de comercio e implementación del DR CAFTA a empresas de LSC y empresas socias.
- · Apoyo sector energía eléctrica
- Estructuración de estrategia para promoción de Inversión Extranjera Directa
- · Presidencia ASCABI

3

#### **Trade Center**

Es importante mencionar que a partir del 2,020 el área de Trade Center contó con una nueva estructura, esto pensando en qué la información que se genera en el Trade Center pudiera ser trasladada a las publicaciones y a las reuniones de comités que generalmente se manejan con temas de coyuntura.



#### **Advocacy:**

- Apoyo a solicitud de Presidencia del Board y Dirección Ejecutiva
- · Apoyo a solicitudes empresas LSC
- Enlace entre AmCham y asesores legales de AmCham
- · Representante AmCham en mesas interinstitucionales
- Apoyo tema aduanero a Price Smart, Bandegua/Fresh del Monte, ALOPSA, Kimberly Clark y PBS
- Apoyo y análisis de Iniciativa 5157- Ley de Bancos- para la empresa Transunion
- · Apoyo en el marco de la aplicación del DR-

#### CAFTA a la empresa Grupo Buena

- Apoyo en elaboración de position papers, comunicados de prensa, etc.
- Análisis coyunturales para la creación de eventos
- Administración de actividades con aliados estratégicos: asesores internacionales, sector público, sector privado, academia.
- Apoyo en el contenido de las publicaciones de AmCham
- Apoyo en las actividades de la presidencia de ASCABI

#### **Ferias:**

- · Feria Virtual de Negocios de las Américas: en conjunto con AmCham Colombia y las AmChams de Latinoamérica y el Caribe
- Promoción B2B organizado por AmCham México
- · Organización Rueda de Negocios de AACCLA y el BID, reprogramado para 2021.

## Actividades del Trade Center

#### A Listados de contactos:

- 2 listados de contactos a empresas internacionales no socias.
- 2 listados de contactos a socios: Alimentos SAM y Blue Medical.

#### **Estudios Sectoriales:**

- · Guía cómo importar a Guatemala
- Guía cómo exportar desde Guatemala

#### Asesoría a socios:

- · Wal-Mart
- · Sigma Group
- PriceSmart
- Apoyo en el marco del DR-CAFTA a la empresa Grupo Buena
- Energuate y sector de generadores de energía eléctrica
- Apoyo proceso importaciónexportación BANDEGUA.

#### Citas de negocios:

- · 1 agenda de negocios al LSC Michatoya
- · 1 agenda de negocios a la empresa socia Versatec
- 1 agenda de negocios a empresa no socia ARKO (origen mexicano)

#### Asesoría de Internacionalización:

- Asesoría a empresas locales en temas de comercio internacional.
- Asesoría en temas varios a empresas internacionales interesadas en el mercado guatemalteco
- Asesoría a 1 empresa americana interesada en establecerse en Guatemala (InnovAsia – sectores textiles)
- Asesoría empresa mexicana interesada en sector calzados
- Atención empresa americana (DNA Mask) interesado en fabricar mascarillas de tela en Guatemala – trabajo coordinado con VESTEX.
- Enlace empresas latinoamericanas con la red de AmChams de la región
- Acompañamiento en proceso de adquisición de empresas americanas a socio guatemalteco, con el apoyo de asesores establecidos en Texas.

#### FDA y Análisis Etiquetado:

- Este año la FDA renovó registros de manera gratuita como una ayuda por el tema COVID, las empresas socias de AmCham que se vieron beneficiadas fueron: Conyers Investments, SA e Industria Procesadora de Salsas, SA.
- · Análisis de etiquetas: Sandys Nutri Granola y Maria Elena de Schellemberg (producto cacao en polvo, cacao nibs y cacao soluble).

## Seguimiento a Monitoreo de Leyes:

Reporte Semanal elaborado por Nexus Legal.

#### **Publicaciones:**

- Actualización AmCham in Action en inglés y español
- AACLA Guatemala Overview
- · BIA
- Boletín ASCABI
- USA Outlook
- Revista Doing Business 2021

#### Alianzas Estratégicas:

- · AACCLA: publicaciones, eventos, intercambio de información
- DFC: Pipeline de macroproyectos y trabajo en conjunto con el Guatemala Stimulus Plan de USAID y AGEXPORT
- OSAC: agenda reuniones virtuales
- Unidos por Guatemala: iniciativa de RSE con la Embajada y empresas americanas y no americanas.
- World VIsion: Donación mascarillas para la Policía Nacional Civil, personal de limpieza de la Municipalidad de Guatemala y medios de comunicación.
- · Universidad del Valle de Guatemala: American Week.

#### Participación Estratégica (Mesas Interinstitucionales):

- Seguimiento Mesa Iniciativa 5461- Ley de Control de Tabaco y sus Productos
- Participación Mesa Interinstitucional del Proyecto Ley para Combatir la Defraudación y el Contrabando Aduanero
- Foros virtuales oportunidades y desafíos por el COVID-19 desde las Ciudades Intermedias de FUNDESA.

#### Otros:

- Participación Volcano Summit
- Promoción Eventos Regionales del BID
- Elaboración cuadro disposiciones presidenciales COVID-19





## Apoyo a la membresía (detección y solución de necesidades, facilidades de consulta)

Debido a la situación que actualmente se está viviendo a nivel mundial por el Covid-19, se buscó crear nuevas estrategias para poder brindar soluciones efectivas a las necesidades de los socios, siendo las acciones tomadas las siguientes:

- 1. No se incrementó la cuota de membresía, la cual había sido aprobada en la Asamblea General del 2020.
- 2. No se realizó labor de cobro de marzo a mayo.
- 3. Se asignaron funciones nuevas dentro del personal para hacer llamadas y acercamiento a toda la membresía.

- 4. Se crearon herramientas digitales como el Boletín Laboral Workplace, y el Boletín Comercial, como nuevos productos para incrementar las ventas y el networking entre socios.
- 5. Actualización de información de contactos en Exxpert Apps, para mantener la base de datos al día, tomando en cuenta que la nueva forma de estar conectados con los socios es virtual.

#### **PLAN DE RETENCIÓN 2020**

ACCIÓN	DETALLE
Carta para todos los socios	Se les ofreció todo el apoyo de AmCham ante la crisis, se les informa todo l onuevo que se implementó para beneficio de ellos, se les agradece por la confianza depositada en AmCham y nos pusimos ala orden para apoyarlos en sus necesidades, incluyendo los correos de Dirección Ejecutiva, Gerente de operaciones y las ejecutivas de cuada cuenta.
Carta y llamadas de seguimiento para socios que renuncian	Se hizo un detalle de todo lo nuevo que AmCham está haciendo para beneficio de los socios. Detalle de los beneficios que el socio ha usado de la Cámara y finalmente se les ofreció alternativas para que continúe como socio activo. (diferir el pago, plan de pagos, pero se analizó caso por caso)
Carta para socios que solicitan sus- pensión temporal	Se les ofreció todo el apoyo ante la crisis y agradecimiento por la confianza en AmCham y se propuso que continúe como socios activos al congelar por un tiempo las cuotas. Evaluando los criterios tamaño, giro del negocio, actividad como socio, comportamiento de pago, participación en AmCham.
Llamadas y video- conferencias de ejecutivas	Dan seguimiento a cada caso y están pendientes de alertar de socios que pretenden renunciar. Atención inmediata de los requerimientos de los socios. Durante el 2020, se contactó a casi el 85% de la membresia.
Actualización de Exxpert Apps	Se asignó a una persona especificamente para que atienda todo lo relacionado a actualizar dato, atender consultas, envío de correos, aténder requerimientos y todo lo relativo al CRM, Exxpert Apps.
Mayor actividad en redes sociales	Se incrementó sustancialmente la presencia virtual de AmCham en las principales redes sociales.

#### Comités

Este año los principales congresos que se realizaban anualmente, no pudieron llevarse a cabo debido a la pandemia a excepción del Labor Summit 2020: Para llevar a cabo este evento, se adquirió una plataforma virtual con un proveedor externo llamada Ferias Virtuales, la misma permitió tener conferencias, stands y networking entre los participantes al evento.





















El año 2020 trajo algunos cambios para los Comités de AmCham, los mismos pasaron a ser parte del Trade Center, con el objetivo de alinear el trabajo con la Junta Directiva y la Dirección Ejecutiva. De igual manera, se dio la fusión del Comité Laboral y del Comité de Seguridad Industrial y Seguridad Ocupacional.

A inicio de año se llevó a cabo una reunión de presidentes y vicepresidentes de Comités, en la cual se explicó la nueva metodología de trabajo, con el objetivo de poder visibilizar mejor el trabajo realizado, a través de una mayor interacción con las publicaciones de AmCham. A finales de año, se llevó a cabo una reunión con presidentes y vicepresidentes de comités

evaluar sobre algunos posibles cambios y la inclusión de líderes de temas para lograr mayor participación todos los miembros. Asimismo, se modificaron los horarios de los comités para el 2021, trasladando los mismos a un formato virtual como consecuencia de pandemia y tras la evaluación de los buenos resultados y el aumento de participantes, se autorizó mantener ese formato para el 2021.

Es importante mencionar que al inicio de la pandemia se organizó una mesa de discusión conformada por los comités de: Aduanas, Laboral y SIYSO, Fiscal y el de Propiedad Intelectual. La mesa se creó con el objetivo de prever posibles escenarios y cómo a través de AmCham minimizar los impactos negativos.

Se creó un nuevo comité de Salud, el cual es el primer comité que cuenta con participación de funcionarios de empresas que no se encuentran localizadas necesariamente en Guatemala, como lo son Pfizer y Johnson & Johnson.

El detalle completo de actividades realizadas y logros de cada comité puede ser consultado en el siguiente link:

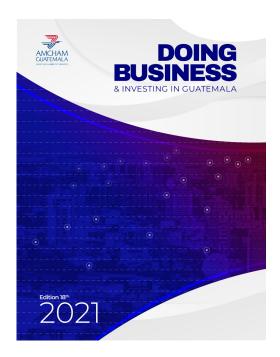




5

## Publicaciones y Ventas (ventas y publicación de revista, Directorio, boletines, página web)

#### **Revistas y publicaciones**



#### Resultados de julio a diciembre 2020

A continuación, se muestra el cuadro comparativo con los resultados de las visitas a la revista Doing Business en la página web del período juliodiciembre 2019 vs. julio-diciembre 2020.

#### Doing Business and Investing in Guatemala 2020

Se realizó el lanzamiento oficial de la revista económica anual en febrero de 2020. Para esta publicación, se realizó la impresión de 1,500 ejemplares físicos, mismos que fueron entregados a todos los invitados al evento y a los socios de AmCham. Además, se hizo la publicación en la página web y en el perfil de la plataforma ISSUU.

Durante el primer semestre de 2020, el mayor número de lectores alcanzados en un mes ha sido 4,756 lectores. Esto reuniendo las plataformas digitales, promoción desde redes sociales y ejemplares físicos distribuidos.

En este se observa que hubo un crecimiento del 158.49% en las visitas a esta sección durante el segundo semestre 2020, comparado con el segundo semestre 2019. En esta página se realizaron 131 visitas únicas en este período, comparadas con 60 visitas únicas que se tuvo en 2019.

Se mejoró el porcentaje de rebote de la página a un 10.26% durante 2020, comparado con un 47.83% del segundo semestre en 2019. Y se redujo la cantidad de salidas del sitio a un 13.77% vs. 16.04%.

Página 🕐	Número de visitas a páginas ?	Número de páginas vistas únicas ?	Promedio de tiempo en la página	Entradas ?	Porcentaje de rebote ?	Porcentaje de salidas ?
	158,49 % <del>•</del> 274 frente a 106	118,33 % • 131 frente a 60	1,84 % • 00:00:28 frente a 00:00:28	69,57 % ♠ 39 frente a 23	78,55 % <b>*</b> 10,26 % frente a 47,83 %	13,53 % <b>*</b> 13,87 % frente a 16,04 %
1. /category/revistas-doing-busines 8/						
01-jul-2020 - 27-dic-2020	274 (100,00 %)	131 (100,00 %)	00:00:28	39 (100,00 %)	10,26 %	13,87 %
01-jul-2019 - 27-dic-2019	106 (100,00 %)	60 (100,00 %)	00:00:28	23 (100,00 %)	47,83 %	16,04 %
% de cambios	158,49 %	118,33 %	-1,84 %	69,57 %	-78,55 %	-13,53 %

#### Preparación de Doing Business 2021

Se recibieron los artículos para la elaboración de la revista Doing Business 2021. Los mismos los solicitó el departamento de Trade Center, quienes apoyaron con la solicitud y seguimiento. Se hizo la revisión de cada uno de ellos para posteriormente trasladarlos a traducción y diagramación. Se dio seguimiento a los artes enviados por los clientes que compraron espacios de pauta en la revista, se recibieron y revisaron de correctos para enviar la aprobación de cada uno de ellos. Esto se realizó en conjunto con el Departamento de Ventas.



### Membership Directory 2020

#### Resultados enero a junio 2020

Elaboración y preparación de Membership Directory 2021.

Este año, la gestión de actualización de datos de socios incrementó en un 72%, dando como resultado la retención de la información actualizada de 227 socios en 2020 vs. 165 en diciembre de 2019.

En la segunda semana de diciembre, se recibieron los directorios de El Salvador y Honduras, mismos que serán incluidos en el directorio de socios del triángulo norte.

#### Resultados de julio a diciembre 2020

Elaboración y preparación de Membership Directory 2021.

Este año, la gestión de actualización de datos de socios incrementó en un 72%, dando como resultado la retención de la información actualizada de 227 socios en 2020 vs. 165 en diciembre de 2019.

En la segunda semana de diciembre, se recibieron los directorios de El Salvador y Honduras, mismos que serán incluidos en el directorio de socios del triángulo norte.



## Revista Business in Action

Resultados enero a junio de 2020

- Se han elaborado siete ediciones de la revista. Este año, se implementó la metodología de "Plumas Invitadas" mensualmente, para invitar a los miembros de Leadership Circles y Comités a participar con un artículo en cada edición. Esto con el fin de continuar promoviendo el círculo más prestigioso de patrocinadores, otorgando un espacio adicional con contenido de valor desde la expertise de cada una de las empresas socias. Para lograrlo, cada mes se ha definido un tema central específico, alineado con los pilares de comunicación de AmCham.
- La revista ha llegado a 1,201 lectores mensuales con su publicación en plataformas digitales.
- · Desde enero a junio 2020 se han publicado 7 ediciones.
- · Cada mes se ha trabajado con un enfoque distinto.
- Se ha dedicado la portada de la revista a 14 miembros de Leadership Circle 2020.

#### Resultados de julio a diciembre 2020

A continuación, se muestra el cuadro comparativo con los resultados de la página web del período julio-diciembre 2019 vs. julio-diciembre 2020.

Página ?		Número de visitas a páginas ?	Número de páginas vistas únicas ?	Promedio de tiempo en la página	Entradas ?	Porcentaje de rebote ?	Porcentaje de salidas
		1.127,46 % • 1.743 frente a 142	602,65 % • 794 frente a 113	81,36 % • 00:00:15 frente a 00:01:21	814,63 % • 375 frente a 41	82,92 % <b>*</b> 6,67 % frente a 39,02 %	11,47 % • 18,70 % frente a 21,13 %
/category/revista- on/	business-in-acti 🚇						
01-jul-2020 - 27-di	c-2020	1.743 (100,00 %)	794 (100,00 %)	00:00:15	375 (100,00 %)	6,67 %	18,70 %
01-jul-2019 - 27-di	c-2019	142 (100,00 %)	113 (100,00 %)	00:01:21	41 (100,00 %)	39,02 %	21,13 %
% de cambios		1.127,46 %	602,65 %	-81,36 %	814,63 %	-82,92 %	-11,47 %

En el mismo, se observa que la revista tuvo un crecimiento exponencial comparado con los resultados del mismo período en el año anterior. El porcentaje de crecimiento es de 1,27.46% con 1,743 visitas a la página. El porcentaje de crecimiento de visitas únicas es de 602.65% con 794 visitas únicas durante este período de tiempo. Se redujo

el porcentaje de rebote en un 82.92%, pasando de tener un rebote de 39.02% en el 2019 a 6.67% en el 2020. Y se redujo en un 11.47% el porcentaje de visitantes que sale de la página de la revista, pasando de 21.13% a 18.70%.

Estos resultados cuantitativos se derivan de características cualitativas que cambiaron en la

realización de la revista durante el año 2020. Una de las estrategias utilizadas fue definir un tema central cada mes, en el que se convocó a plumas invitadas para escribir en la misma. Estos temas iban de la mano con una de las celebraciones mundiales más relevantes del mes, así como con los pilares de la Cámara.

Algunos de los temas que se abordaron en la revista Business In Action fueron:

· Independencia Estados Unidos - Elecciones

presidenciales en Estados Unidos

- Logística y aduanas, la importancia de la gestión en Guatemala
- Labour Day Derechos laborales, salud y seguridad ocupacional (SIYSO)
- Tecnología e innovación
- Compliance: la importancia del cumplimiento en las industrias
- · Perspectivas económicas 2021



#### Workplace

#### Resultados de julio a diciembre 2020

Derivado de la situación por el covid-19, en mayo de 2020 se inició con el proyecto de la revista Workplace, en su momento un boletín laboral. La primera edición contó con seis artículos y la primera compra de pauta. Y la última edición del año alcanzó los 13 artículos publicados.

Los resultados obtenidos en la página web, reflejan que en durante el segundo semestre del año se recibieron 1,452 visitas a la página en donde se publica la revista, de las cuales 656 fueron visitas únicas.

Página ?	Número de visitas a páginas ?	Número de páginas vistas únicas ?	Promedio de tiempo en la página	Entradas ?	Porcentaje de rebote ?	Porcentaje de salidas
	100,00 % 📤 1.452 frente a 0	100,00 % • 656 frente a 0	100,00 %  00:00:12 frente a 00:00:00	100,00 % • 317 frente a 0	100,00 % 6,94 % frente a 0,00 %	100,00 % <b>a</b> 16,12 % frente a 0,00 %
1. /category/boletin-workplace/						
01-jul-2020 - 27-dic-2020	1.452 (100,00 %)	656 (100,00 %)	00:00:12	317 (100,00 %)	6,94 %	16,12 %

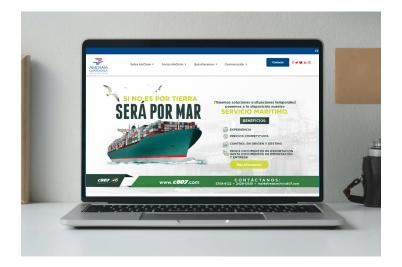
Cada artículo también fue promovido en las redes sociales, principalmente en el perfil de Instagram de la Cámara, mismo que actualmente se maneja como un blog digital que redirige el contenido al sitio web.

#### **Boletín Comercial AmCham GT**

 Se implementó un nuevo producto para incrementar los productos digitales que el Departamento de Ventas comercializa. Esta es una publicación semanal que promueve productos y servicios de socios y no socios en formato de boletín-cuponera.

 Estrategia: El boletín comercial se distribuye cada viernes vía mailing a toda la base de datos de AmCham. En la pauta de cada socio, se colocan enlaces a sus páginas web o redes sociales para entregar los resultados. Adicional, se hace promoción en las redes sociales Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter, etiquetando las redes sociales de las empresas participantes.





#### Página web

#### Resultados de julio a diciembre 2020

- Se presentan a continuación los resultados cuantitativos en la página web de AmCham durante el segundo semestre de 2020, comparados con el segundo semestre 2019.
- En los mismos, se ve reflejado el crecimiento de la audiencia en la página web en porcentajes arriba del 100% en todos los rubros y reduciendo en un 88.5% el rebote del sitio general.
- Los usuarios que visitaron la web incrementaron a 29,122 visitas, dentro de las cuales se recibieron 28,206 usuarios nuevos y 36,472 sesiones. La sesión por usuario disminuyó a 1,25% vs el año anterior. Sin embargo, la cantidad de visitas a las páginas en el sitio web incrementó a 132,253 frente a 46,580 del año anterior, así como la cantidad de páginas que un mismo usuario visitó en cada sesión, subiendo a 3.63 vs 2.80 en 2019.



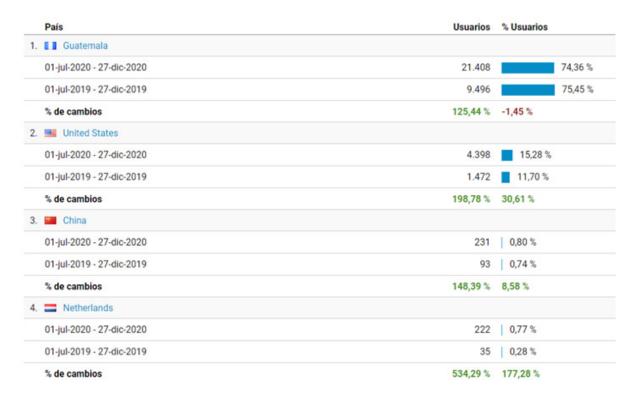
#### **Idioma**

Durante el segundo semestre de 2020, el mayor porcentaje de usuarios que visitó la página web fue de habla hispana, seguido de idioma español en Estados Unidos y en tercer lugar el idioma español de países de habla hispana.

ldio	oma	Usuarios	% Usuarios
1. en-	us		
01-	jul-2020 - 27-dic-2020	6.821	23,68 %
01-	jul-2019 - 27-dic-2019	2.536	20,26 %
% d	de cambios	168,97 %	16,85 %
2. es-l	us		
01-	jul-2020 - 27-dic-2020	5.471	18,99 %
01-	jul-2019 - 27-dic-2019	1.403	11,21 %
% d	de cambios	289,95 %	69,42 %
3. es-	es		
01-	jul-2020 - 27-dic-2020	5.109	17,74 %
01-	jul-2019 - 27-dic-2019	3.556	28,41 %
% d	de cambios	43,67 %	-37,58 %

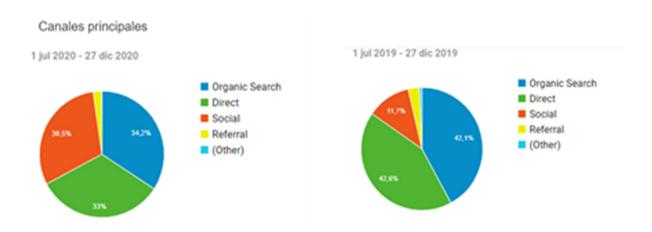
#### Principales países que visitan la página web

Los tres principales países que visitan el sitio de AmCham Guatemala son Guatemala, Estados Unidos y China.



#### Canales principales

Un resultado interesante de la página web, es la fuente desde donde llegan los usuarios a visitar el sitio. Se muestran a continuación los porcentajes en los que se observa que, comparado con el año anterior, durante el segundo semestre de 2020 el 30.5% de usuarios que llegaron a la página web lo realizaron a través de las redes sociales de la Cámara.

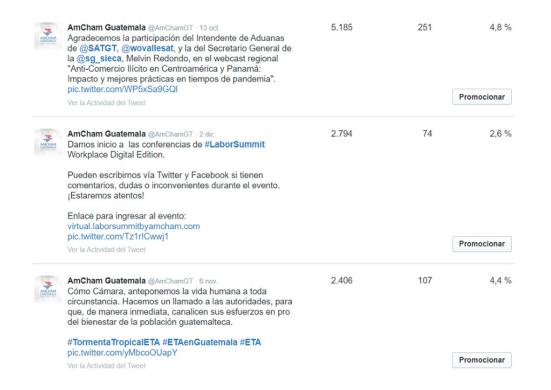


## Redes sociales

#### Crecimiento 2019 vs. 2020



#### Los tres tuits principales fueron:



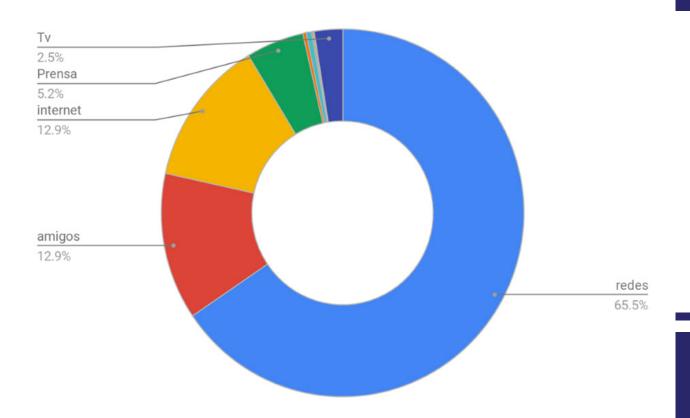
#### El tuit del Presidente de Junta Directiva AmCham con más vistas del 2020 fue:



#### **Otros**

#### Estadísticas relevantes de la Expo Empleo 2020, edición septiembre:

Al revisar los datos estadísticos de la pregunta ¿Cómo se enteró del festival de empleo? en la Expo Empleo edición septiembre, se observa que el 65.5% de los participantes se enteró de la misma a través de las redes sociales. Esto debido a la estrategia de promoción de la feria de empleo virtual enfocada y dirigida a este público objetivo.



## Relaciones públicas

#### Resultados de julio a diciembre 2020

Durante el segundo semestre de 2020, la gestión del departamento de Comunicación sumado a los esfuerzos de la agencia de relaciones públicas presenta las siguientes cifras de cobertura mediática.

- · 131 publicaciones generadas en medios de comunicación
- 19 millones 321 mil 61 personas alcanzadas
- US \$182,461 en PR value

Listado de temas por los que AmCham se ha pronunciado durante el primer semestre 2020.

**TEMAS** 



## Nueva imagen

#### **AmChamGT** aily



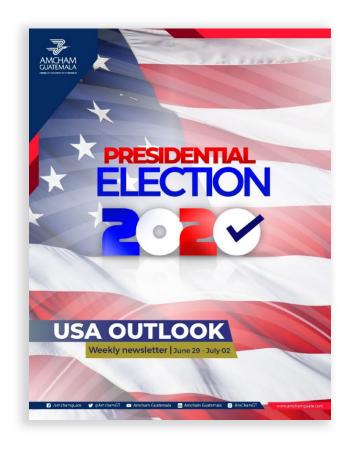
#### **AmCham Daily GT**

Se renovó la imagen con la que se comunica a diario el monitoreo de noticias para los socios de AmCham. En el mismo, se modernizó el encabezado, el logo y el pie del mailing incluyendo todos los logos de los miembros de Leadership Circle. Esto va de la mano con la implementación de nuevos beneficios para la presencia de marca de nuestro círculo de socios más relevantes.

#### **Monitoreo Legal**

Se trabajó en la modernización de la imagen del Monitoreo Legal de AmCham que se incluye cada martes en el monitoreo diario de noticias.





#### **USA Outlook**

Se renovó la imagen con la que se presenta el USA Outlook los días jueves en el monitoreo diario de AmCham.

## Departamento de Ventas





#### Departamento de Ventas

- Banner en la Web
- Banner en Monitoreo de Noticias
- · Posts en Redes sociales
- · Boletín Comercial
- Make the Connection Online
- · Patrocinio de webinars

#### Estrategias de mercadeo:

- · Free Trial para nuevos socios
- · Cápsulas de Advocacy
- Difusión de mensajes para ofrecer nuestros servicios, mediante WhatsApp businness
- Creación y Plan de Promoción de Patrocinio para Eventos y Comités
- Creación y Plan de Promoción de Make the Connection Online
- Creación y Plan de promoción para el Boletín Comercial
- Creación y Plan de Promoción de la sección de Pedidos en ExxpertApss
- Creación de Plan de nuevos beneficios para Leadership Circle

#### Seguimiento de ventas

- · Seguimiento a Renovación de pautas
- · Seguimiento a nuevos socios
- · Venta de espacios en la feria virtual de empleo
- Venta de espacios de stand virtuales en Labor Summit
- Promoción y seguimiento para la feria de Amcham Colombia

#### Servicios vendidos durante la pandemia

- · Boletín comercial
- · Monitoreo de noticias
- · Página web
- Nuevos socios
- · Leadership Circle
- · Make the Connection On Line
- · Feria de empleo virtual
- · Stands Congreso virtual Labor Summit
- · Patrocinio de eventos
- · Pautas en las publicaciones:
- · Business in Action
- · Directorio empresarial
- · Revista Doing Business

6

## Publicaciones y Ventas (ventas y publicación de revista, Directorio, boletines, página web)

- Reunión Asociación de Cámaras de Comercio Americanas de Latinoamérica y El Caribe AACCLA: Outlook in the Americas (AACCLA) Atlanta
- AACCLA Virtual Mid-Year-Meetings
- FOLAC AACCLA
- Reunión con el diputado Enrique Montano y Estuardo Rodríguez-Azpuru
- Reunión con Ministro de Relaciones Exteriores Pedro Brolo
- Reunión con Minsitro de Fiananzas Álvaro González Ricci
- Reunión con Ministro de Economía Antonio Malouf
- Atención
  - · Senador Bill Cassidy, Louisiana
  - · Mike McDonalds, Bloomberg
  - Bria Mathews, Brian Koomtz y Timothy Sarraille, Help Desk para GT
  - Daniel Gage, Embajada de Estados Unidos en GT
  - Wilbur Ros, Secretario de Comercio de los Estados Unidos
  - · Niels Leporowski, CACIF
  - Dr. Edwin Asturias, Coprecovid

- Embajador Alfonzo Quiñonez, Embajada de Guatemala en EE.UU.
- · Lisardo Bolaños, MINECO
- · Guillermo Castillo, Vicepresidencia
- Gendri Cabrera, Ministerio de Gobernación

Algunas de éstas reuniones fueron presenciales, sin embargo, la mayoría fueron virtuales y se tocaron temas de interés nacional e internacional así como para la membresía.

- Presidencia de ASCABI: Durante el 2020
   AmCham presidió la Asociación de
   Cámaras Binacionales de Guatemala, y se
   trabajó en el posicionamiento de la imagen
   de la asociación y que ésta sirva de punto
   de referencia, para ello se ha trabajo en:
  - Asamblea General de febrero
  - Reunión de JD extraordinaria con la Participación del Ministro de Economía, Tony Malouf
  - Reunión de directores para organizar nuevas propuestas de trabajo segundo semestre
  - Apoyo y organización de eventos conferencias virtuales "Reactivación económica y oportunidades de negocio":

#### **COMPARACIÓN LABOR SUMMIT 2019 VRS 2020**

EVENTO	FECHA	REGISTRADOS	CONECTADOS EL DÍA DEL EVENTO	MEDIOS CON- FIRMADOS	PLATAFORMAS
BLOQUE EUROPA	28 DE JULIO	227	227	11	TEAMS LIVE, FACEBOOK LIVE
BLOQUE NORTEAMÉRICA	26 DE AGOSTO	203	208	8	ZOOM, TEAMS LIVE, FACEBOOK LIV
BLOQUE ASIA Y FEDERACIÓN DE RUSIA	24 DE SEPT.	196	81	7	ZOOM, TEAMS LIVE, FACEBOOK LIV

7

## Creatividad (proposición de nuevos proyectos y nuevas ideas)

- Boletín Comercial: Publicación semanal que promueve productos y servicios.
- Work Place: Boletín legal laboral para apoyar a los socios con temas de interés.
- · Nueva imagen USA Outlook.
- Primer congreso totalmente virtual "Labor Summit"
- Nueva imagen de AmCham Daily

- Presentación de plataforma AmCham Connect
- Realización de eventos regionales con AmChams Centroamérica
- · Feria Regional con Colombia
- Master Classes virtuales, para networking
- · Otros

8

#### Liderazgo con el personal de la Cámara

Como consecuencia de la pandemia, se tomaron una serie de medidas tendientes a garantizar la salud del Staff, acompañados de una profesional en el tema de Salud y Seguridad Ocupacional, desarrollando entre otras cosas análisis de los Acuerdos Gubernativos y normas establecidos por el gobierno en relación al tema Covid-19, Matriz de Evaluación de Riesgos, Elaboración de Protocolo para retorno a oficinas, Actualización del Plan de Respuesta de AmCham y Plan de Salud y Seguridad

Ocupacional. Entre otras medidas relacionadas a la pandemia se tomó la decisión de darle las gracias a dos personas del staff (limpieza y mensajería) que por edad y condición médica eran muy vulnerables y se procedió a contratar servicios outsourcing de limpieza y Mensajería. Por otro

lado, se eliminaron los servicios de 3 personas que estaban prestando servicios temporales en eventos y Trade Center. Se llevaron a cabo las siguientes actividades con el personal: Encuestas y capacitaciones:

MARZO A LA FECHA

CAPACITACIONES AL STAFF EL STAFF PARTICIPO EN CAPACITACIONES ORGANIZADAS POR AMCHAM EN TEMAS COMO: SIYSO, TELETRABAJO, IT, SALUD EMOCIONAL, RESILIENCIA, DE VUELTA AL ÉXITO, ETC.

Para poder trabajar eficientemente desde casa, se realizó un análisis de necesidades para determinar los recursos a brindar a cada colaborador, analizando los factores de riesgo, costos y otros rubros. El Top Service Team sigue trabajando diferentes actividades que incentivan una mejora en el clima organizacional y el trabajo en equipo, esto poniendo en práctica los valores de AmCham.Algunas de las actividades planeadas para este año fueron:



- · Día del cariño
- · Baby shower
- · Celebración del día de la madre
- · Fallecimientos de familiares
- · Día del Padre

- · Celebración de cumpleaños
- · Actividad en equipo "Movie day"
- · Taller motivacional para staff
- Celebración virtual convivio staff



#### Dedicación y Confiabilidad (responsabilidad, tiempo, seguimiento de procesos sin necesidad de supervisión continua)

La Junta Directiva ha sido informada oportunamente de todos los temas y ha felicitado en reiteradas ocasiones la gestión del staff y de la Dirección Ejecutiva de la Cámara.

10

## Resultados Financieros (cumplimiento de presupuesto aprobado por JD)

Es importante mencionar que el presupuesto para este año fue revisado y adaptado para el segundo semestre derivado del cambio de actividades que se requirieron debido a la crisis del Covid-19. En general, este es el resumen financiero del año 2020: En dicho reporte se puede apreciar que, a pesar de la pandemia, los resultados financieros fueron muy buenos, ya que se logró un resultado del 218% en relación al forecast actualizado. Tanto así que, en relación

al presupuesto original, de obtuvo un 96%, y en relación al año 2019, el resultado fue de un 114%. Todo esto derivado de la disciplina y optimización en el manejo de costos y gastos y en la generación de actividades nuevas que permitieron otro tipo de ingresos. Importante mencionar que Leadership Circle contribuyó sustancialmente a obtención de tan buen resultado.

Accumulated	Real 2018	Real 2019	Budget 2020	Forecast 2020	Real 2020	Real vs	2020 vs
Accumulated	(December)	(December)	(December)	(Dcecmber)	(December)	Forecast	2019
Revenue	Q8,144,652	Q7,272,517	Q8,195,700	Q5,891,115	Q5,967,850	101%	82%
Expenses	Q7,936,219	Q7,071,078	Q7,957,016	Q5,785,930	Q5,738,981	99%	81%
Profit	Q208,434	Q201,439	Q238,684	Q105,185	Q228,869	218%	114%

En cuanto a socios activos en la Cámara, se llevó a cabo una estrategia muy completa relacionada a la retención, lo cual dio buenos resultados. Se cerró el año 2020 con 456 socios activos, lo que implicó una pérdida neta de

9 socios durante el año. A nivel de la región centroamericana, AmCham Guatemala es la que menor número de socios perdió en 2020. Este es el cuadro comparativo de toda Latinoamérica:

LATAM AmCham's	ANNUAL MEMBERSHIP					
AmCham	2019	2020	Change in	2019-2020 % Change in Membership		
Argentina	616	600	-16	-2.60%		
Bolivia	212	183	-29	-13.68%		
Brazil	5,000	4,000	-1,000	-20.00%		
Chile	446	423	-23	-5.16%		
Colombia	961	924	-37	-3.85%		
Costa Rica	351	341	-10	-2.85%		
Dominican Republic	1.616	1,553	-63	-3.90%		
Eecuador - Quito	245	239	-6	-2.45%		
El Salvador	347	329	-18	-5.19%		
Guatemala	465	456	-9	1.94%		
Honduras	244	234	-10	-4.10%		
Jamaica	144	139	-5	-3.47%		
Nicaragua	291	277	-14	-4.81%		
Peru	580	552	-28	-4.83%		
Trinidad & Tobago	265	256	-9	-3.40%		
Venezuela	849	725	-124	-14.61%		

AmCham Guatemala fue la que menor porcentaje de reducción de socios tuvo en la región.

#### **Otros:**

#### **Recaudación Tormentas:**

Lo recaudado, fue entregado a Fondo Unido de Guatemala, quienes lo distribuyeron en

forma de kits de limpieza a los habitantes de comunidades afectadas por estos fenómenos.

Donaciones recibidas tormentas ETA e IOTA					
Empresa	Monto				
Grupo Menarini / Cristina Atanasio	Q1,000				
Maricruz Archila	Q300				
Fabiola Morales	Q1,000				
Kimberly Clark / Nancy Morales	Q200				
Doterra	Q5,000				
EY	Q31,200				
CEMACO	Q10,000				
Grupo Buena	Q800				
Total	Q49,500				



#### **Sabores Unidos:**

En el 2020 se realizó este evento en una modalidad especial para apoyar a chefs, en dicha modalidad se promovió que las empresas que quisieran colaborar pudieran optar por visitar los restaurantes o bien realizar sus pedidos en línea.

Los restaurantes participantes fueron:

- · Hotel Real Intercontinental
- · Jake 's Restaurant
- Casa Santo Domingo
- · Le Petit Paris
- · Clio´s
- Tamarindos
- K'abel
- Baco
- · ACAM Guatemala
- Sweet Brooklyn

## Informe de auditoría



AmCham Guatemala











www.amchamguate.com

5 avenida 5-55 zona 14, Edificio Europlaza Torre 1 Nivel 5 Oficina 501-502 PBX: 2417-0800