

METODOLOGÍA ESTADÍSTICAS DE SERVICIOS



Contenido

Metodología para la medición de las estadísticas de los servicios de CC & BPO	3
1. Funcionamiento del sector de Contact Center & BPO	3
2. Análisis del flujo de ingresos	3
3. Composición económica.....	4
Resultados:	6
ESTADÍSTICAS DEL SECTOR DE CONTACT CENTER Y BPO	6
Metodología para la medición de las estadísticas de Software y Contenido Digital	7
1. Funcionamiento del sector de Software y Contenido Digital	7
2. Análisis del flujo de ingresos	8
3. Composición económica.....	9
Resultados:	11
Metodología para la medición de las estadísticas de Turismo Sostenible.....	12
1. Funcionamiento del turismo sostenible.....	12
2. Análisis del flujo de ingresos.....	13
3. Composición económica.....	13
Resultados	16
Metodología para la medición de las estadísticas de Turismo de Salud y Bienestar.....	17
1. Funcionamiento del turismo de salud y bienestar.....	17
2. Análisis del flujo de ingresos	18
3. Composición económica.....	18
Resultados	21
Metodología para la medición de las estadísticas de Servicios Integrados para la Exportación	22
1. Funcionamiento del Sector de Servicios Integrados para la Exportación	22
2. Análisis del flujo de ingresos	23
3. Composición económica.....	24
Resultados:	27
Metodología para las estadísticas de Servicios de Laboratorio	28
1. Funcionamiento del sector de Laboratorios.....	28
2. Análisis del flujo de ingresos	29
3- Composición económica.....	30
Resultados:	32
Metodología para la medición de las estadísticas de Industrias Creativas	33
1. Funcionamiento del sector de la Industrias Creativas	33
2. Análisis del flujo de ingresos	34
3. Composición económica.....	35
Resultados:	37

Metodología para la medición de las estadísticas de los servicios de CC & BPO

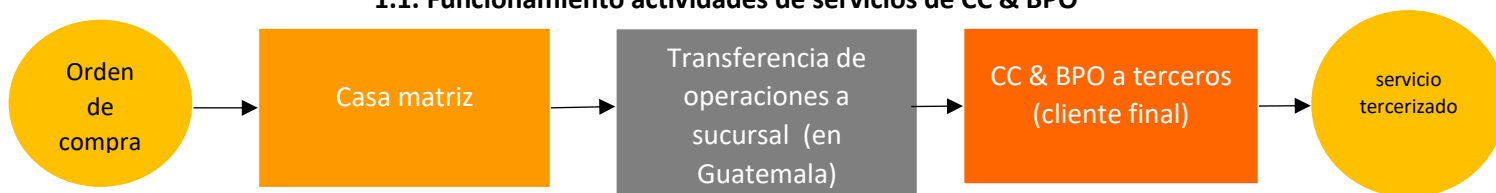
Este documento describe la metodología utilizada para la medición de las estadísticas de las variables de más impacto del sector de contact centers & BPO. La medición se llevó a cabo por la Gerencia de Competitividad Sector Exportador de AGEXPORT, considerando a todas las actividades que componen este sector.

La medición se dividió en tres partes; 1) funcionamiento del sector, 2) el análisis de flujo ingresos por operación y 3) composición económica.

1. Funcionamiento del sector de Contact Center & BPO

Las actividades de la industria consisten en tercerizar servicios de atención al cliente y análisis de diferentes disciplinas profesionales de alto valor agregado.

1.1. Funcionamiento actividades de servicios de CC & BPO



La exportación de estos servicios normalmente viene delegada de una casa matriz en el extranjero o tercerizado de forma directa.

2. Análisis del flujo de ingresos

Se identificó que el comportamiento del flujo de dinero de la exportación de servicios de contact center y BPO tiene un modelo de negocios basado generalmente en operar como un centro de costos.

1.1. Centro de costos



Bajo esta modalidad la prestación del servicio involucra a tres actores económicos: 1) el cliente en el extranjero que contrata la tercerización de un servicio; 2) la casa matriz que es contratada por el cliente en el extranjero para prestar un servicio ya sea, a través de una sucursal o una tercera empresa; 3) la empresa o sucursal en Guatemala que presta el servicio al cliente en el extranjero. En este caso el pago por el servicio lo realiza el cliente en el exterior a la casa matriz y esta a su vez traslada la empresa ubicada en Guatemala únicamente los costos de operación. Bajo este modelo una proporción del monto se utiliza en el extranjero para reinvertir, realizar pagos de telecomunicaciones, pago de impuestos y regalías.

3. Composición económica

La tercera medición del sector de servicios de CC & BPO se relaciona con el análisis de las variables financieras, económicas y laborales del sector.

Variables Financieras

3.1. Facturación

La facturación se define como la venta total de servicios en el mercado local y extranjero. La facturación se estimó utilizando datos del Banco de Guatemala (BANGUAT) de las transacciones registradas en la balanza de pagos y encuestas y entrevistas a empresarios del sector.

$$\text{Facturación} = \text{FTE} \times \text{número de horas laboradas al año por trabajador} \times \text{valorUS\$(hora/posición)}$$

$$\text{Número de horas laboradas al año por trabajador} = 44 \text{ horas semanales} \times 52 \text{ semanas al año}$$

$$\text{FTE} = \frac{\text{número de empleos}}{1.42857143}$$

Para determinar el monto de facturación de la industria, un criterio es el valor de la venta del servicio por hora/posición. En este caso para determinar esta variable la industria utiliza la metodología full Time Equivalent (FTE) la cual determina la capacidad real de la empresa de generar tiempos completos de trabajo. De a las métricas de las empresas del sector, el FTE en Guatemala equivale a 1.42857143 empleos; es decir de acuerdo a las cifras que hoy la industria genera en empleos, el número de FTE's es de 30,271.¹

Una vez definido el número de FTE, otra variable a considerar para estimar el dato de la facturación del sector es el valor de la hora/posición, la cual de acuerdo a la industria es de US\$10 por hora/posición.

Por otro lado, es importante considerar que la facturación que se estima en esta metodología incorpora tanto servicios que se prestan tanto en el mercado local como de exportación. De acuerdo a las métricas brindadas por las empresas del sector un 90% de los servicios son dedicados al mercado de exportación.

¹ Fuente: Estudio de la industria de CC & BPO de Tholons, encuestas del sector y boletas estadísticas empresas calificadas bajo el decreto 29-89.

3.2. Composición del sector a partir de la facturación

La participación de mercado indica la proporción que cada una de las actividades representa respecto al total del sector. Para esta industria se tomó como referencia el estudio ya elaborado por la firma consultora internacional Tholons.

3.3 Costos de la operación

Los costos de la operación son todos los pagos que se llevan a cabo para que el servicio se preste. Los costos se promediaron según la información obtenida por el sector y entrevistas realizadas a empresarios.

Variables económicas

3.4. Exportaciones

Son todas las transferencias de propiedad de servicios proporcionados por los productores residentes a los no residentes. Incluyen las compras en el territorio interno realizadas por los organismos extraterritoriales y los hogares no residentes.²

La estimación del monto de exportaciones del sector se realizó tomando en cuenta las entrevistas a empresarios del sector y la proporción del monto facturado, la cual como se mencionó en el apartado 3.1, los servicios destinados al mercado de exportación equivalen a un 90%.

Variables Laborales

3.5 Empleos Directos

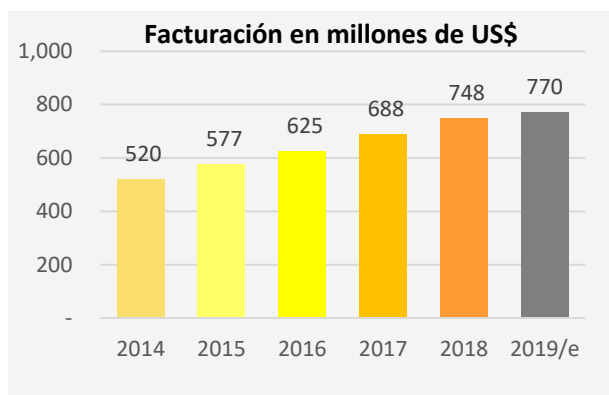
Los empleos directos son aquellos que tienen una relación directa con el proveedor del servicio.

El dato de empleo se obtuvo a través de la encuesta anual que elabora el sector de Contact Center & BPO, el estudio de la firma consultora internacional Tholons y el Ministerio de Economía (MINECO) de las boletas estadísticas anuales presentadas por las empresas calificadas bajo el decreto 29-89 del Congreso de la República.

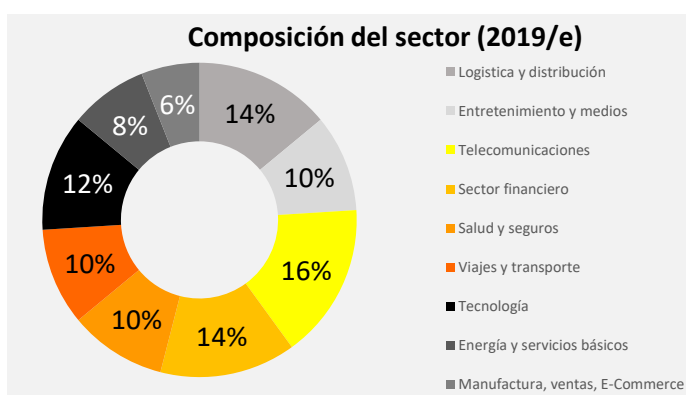
² Manual de cuentas nacionales SCN93 del Banco de Guatemala. Fuente: http://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_I.pdf

Resultados:

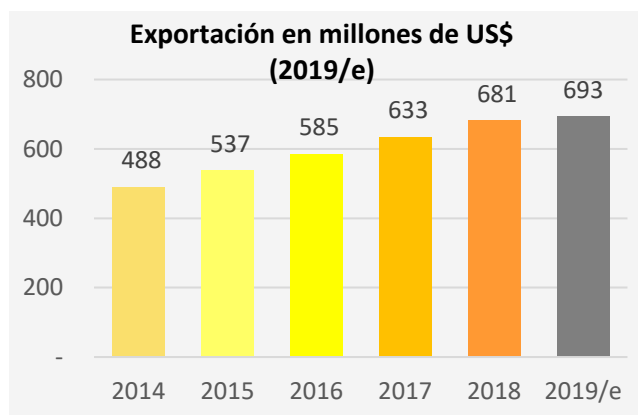
ESTADÍSTICAS DEL SECTOR DE CONTACT CENTER Y BPO



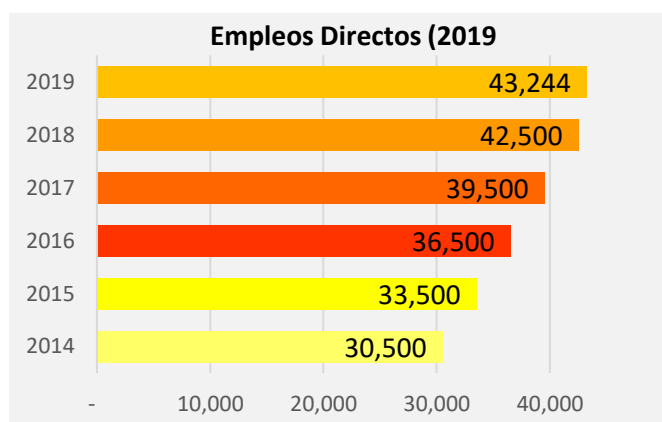
Fuente: Elaboración propia con datos de la industria, metodología FTE. e/ estimación de cierre.



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio de Tholons y encuesta anual del sector. e/ estimación de cierre.



Fuente: Elaboración propia con datos de la industria, metodología FTE. e/ estimación de cierre.



Fuente: Elaboración propia con datos del estudio de Tholons y encuesta anual del sector. e/ estimación de cierre.

Costos de la operación	% de costo
Salarios	70%
Alquiler	15%
Telecomunicaciones	13%
Impuestos	2%
Total de costos	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de la industria y entrevistas a empresarios.

Metodología para la medición de las estadísticas de Software y Contenido Digital

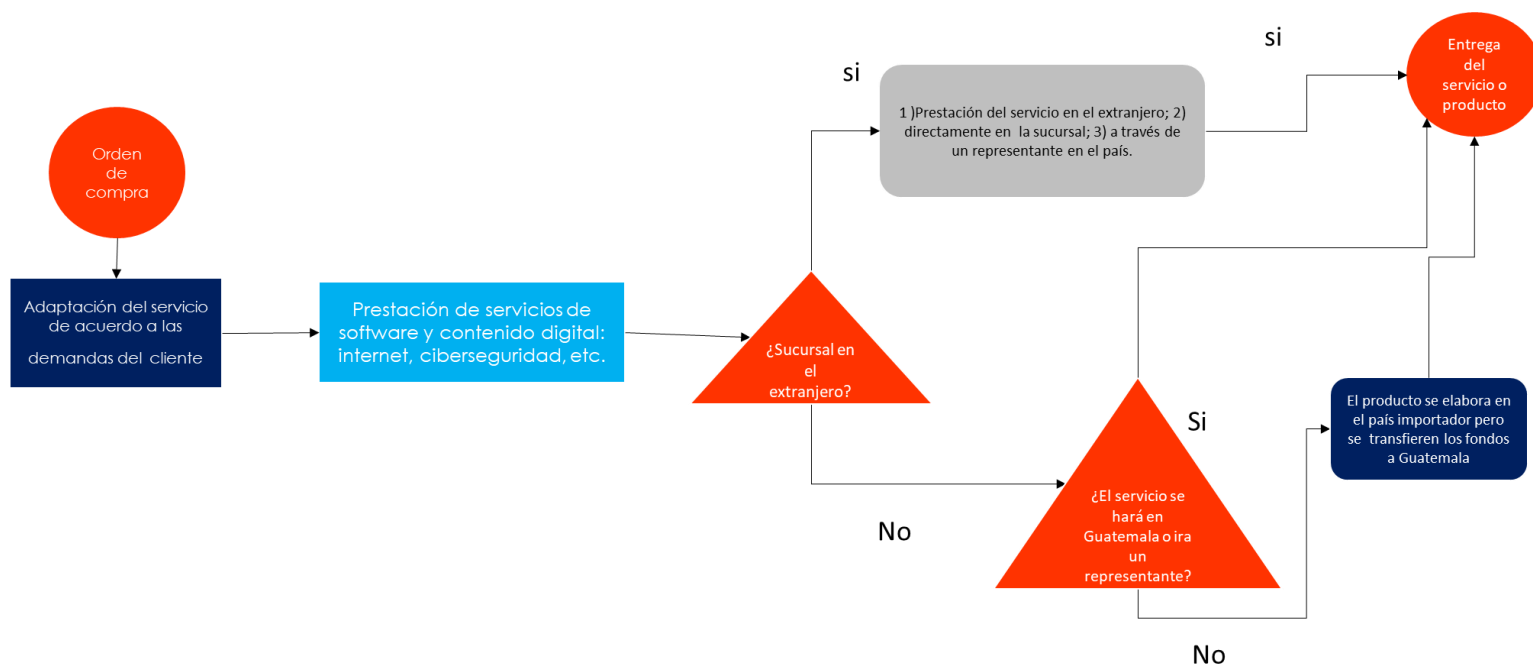
Este documento describe la metodología utilizada para la medición de las estadísticas de las variables de más impacto del sector de software y contenido digital. La medición se llevó a cabo por la Gerencia de Competitividad Sector Exportador de AGEXPORT, considerando a todas las actividades que componen este sector.

La medición se dividió en tres partes: 1) funcionamiento del sector, 2) el análisis de flujo ingresos por operación y 3) composición económica.

1. Funcionamiento del sector de Software y Contenido Digital

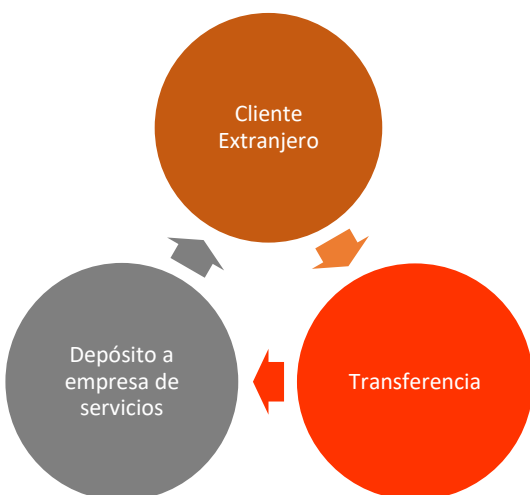
La prestación del servicio de software y contenido digital se puede dar bajo las modalidades siguientes: 1) desde el mercado local hacia el cliente en el exterior; 2) mediante una sucursal establecida en el exterior; 3) a través de servicios compartidos, es decir una parte puede desarrollarse en el mercado local y otra en la sucursal en el exterior; 4) a través de un representante de la empresa que viaja al país del cliente en el extranjero. Los productos pueden ser estandarizados o bajo pedido.

1.1 Funcionamiento del Sector Software y Contenido Digital



2. Análisis del flujo de ingresos

Se identificó que el comportamiento del flujo de dinero de la exportación de software y contenido digital tiene dos formas distintas de fluctuar según los modelos de negocios más comunes.



2.1. Contacto directo

Bajo esta modalidad la prestación del servicio involucra a 3 actores económicos: 1) el cliente que adquiere el servicio independientemente si este es para consumo local o extranjero; 2) el intermediario financiero (banco) y 3) el prestador del servicio. En este caso el pago por el servicio se recibe en el territorio nacional (GUATEMALA).



2.2. Servicio compartido

En esta modalidad la diferencia está en la forma de pago, en donde el cliente puede pagar a una sucursal local o extranjera.

Es decir, involucra a cuatro actores económicos: 1) el cliente que adquiere el servicio independientemente si este es para consumo local o extranjero; 2) el intermediario financiero (banco); 3) el prestador del servicio y 4) la sucursal o casa matriz.

3. Composición económica

La tercera medición del sector de Software y Contenido Digital se relaciona con el análisis de las variables financieras, económicas y laborales del sector.

Variables Financieras

3.1. Facturación

La facturación se define como la venta total de servicios en el mercado local y extranjero.

La facturación se estimó utilizando la base de datos de la SAT llamada “Tabla de datos de recaudación por impuesto, actividad, departamento”. Sumando el total del IVA pagado se calcula la factura total por actividad. El monto facturado de SOFEX se estimó utilizando las actividades económicas que componen al sector. Las actividades económicas que se identificaron en la base de datos de la SAT fueron las siguientes:

- Informática y actividades conexas.
- Otras actividades de la información y de servicios informáticos.
- Otras actividades de servicios de información.
- Otras actividades de tecnología de la información y de servicios informáticos.
- Consultores en programación de informática y suministro de programas de informática.
- Programación informática.
- Edición de programas informáticos.
- Telecomunicaciones (servicios de programación e informática para telecomunicaciones).
- Otras actividades de telecomunicación.

3.2. Composición del sector a partir de la facturación

La participación de mercado indica la proporción que cada una de las actividades representan respecto al total del sector. Esta variable se estimó dividiendo cada actividad de la que se compone SOFEX por el total facturado por el sector.

3.3 Costos de la operación

Los costos de la operación son todos los pagos que se llevan a cabo para que el servicio se preste. Los costos de la operación se calcularon sumando: el consumo intermedio, la remuneración a los asalariados, los ingresos mixtos y los impuestos a la producción. Estos se obtuvieron de la matriz insumo producto 2.19 del BANGUAT la cual contempla dentro de su cálculo las actividades de informática y actividades conexas, procesamiento de datos, otras actividades informáticas, consultores en equipo informática, consultores en programación de informática, y suministros de programación.

VARIABLES ECONÓMICAS

3.4. Producto interno bruto (PIB)

El PIB es el resultado final de la actividad productiva. Se compone por la suma del valor agregado de todas las unidades de producción.³ El PIB de las actividades de software de exportación y contenido digital se obtuvo de la integración contable de estas actividades económicas, se hizo la separación entre el consumo intermedio y el valor agregado formando una matriz insumo producto, clasificada como el *cuadro 2.19* de las cuentas anuales de BANGUAT.

3.5. Exportaciones

Son todas las transferencias de propiedad de servicios proporcionados por los productores residentes a los no residentes. Incluyen las compras en el territorio interno realizadas por los organismos extraterritoriales y los hogares no residentes.⁴

Las exportaciones de las actividades del sector se obtuvieron de la cuenta corriente de bienes de la balanza de pagos versión MBP6 del FMI de Guatemala. Específicamente de las cuentas:

- 1.A.b.9.1 Servicios de telecomunicación
- 1.A.b.9.2 Servicios informáticos.
- 1.A.b.9.3 Servicios de información.
- Ingreso de divisas reportado por el BANGUAT para este sector.

VARIABLES LABORALES

3.6 Empleos Directos

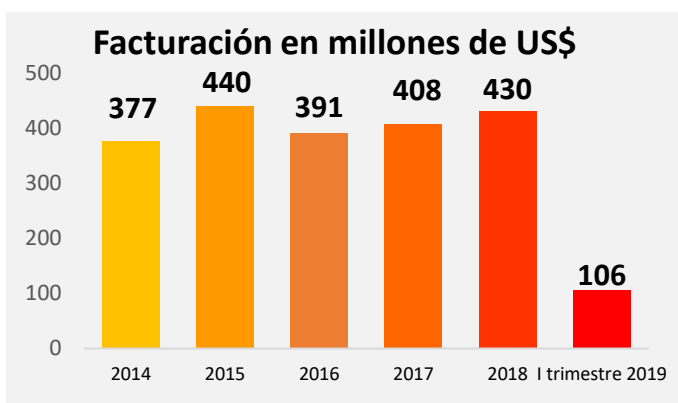
Los empleos directos son aquellos que tienen una relación directa con el proveedor del servicio. Para la estimación de empleos directos se utilizó la base de la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI), las actividades incluidas son:

- Telecomunicaciones **Código P04C04_B2 -61 (5% es dedicado a informática).**
- Programación, consultorías de informática y actividades conexas. **Código P04C04_B2 -62**
- Servicios de información **Código P04C04_B2 -63**

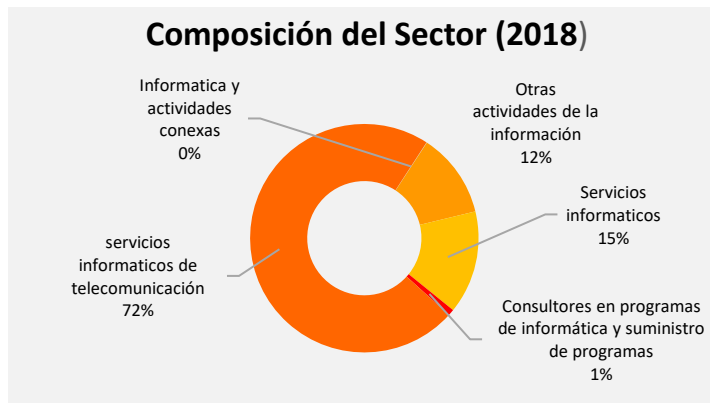
³ Manual de cuentas nacionales SCN93 del Banco de Guatemala. Fuente: http://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_I.pdf

⁴ Manual de cuentas nacionales SCN93 del Banco de Guatemala. Fuente: http://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_I.pdf

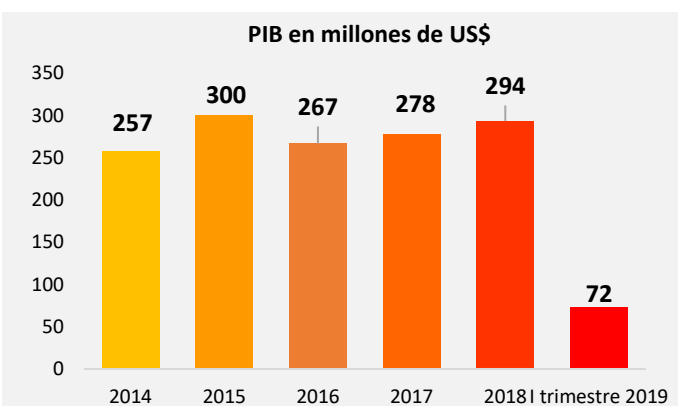
Resultados:
ESTADÍSTICAS DE SOFTWARE Y CONTENIDO DIGITAL



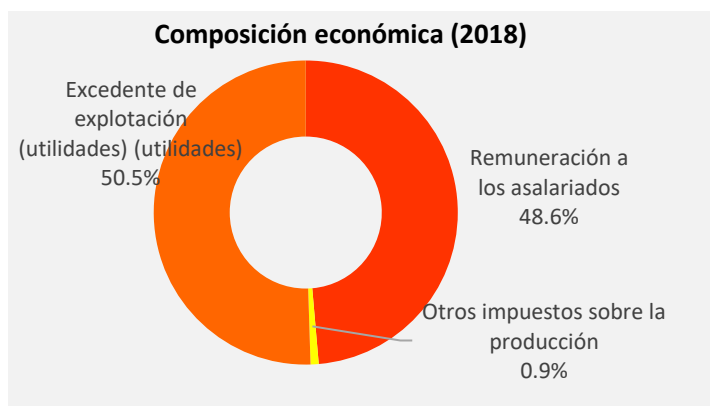
Fuente: Elaboración propia con datos de SAT.



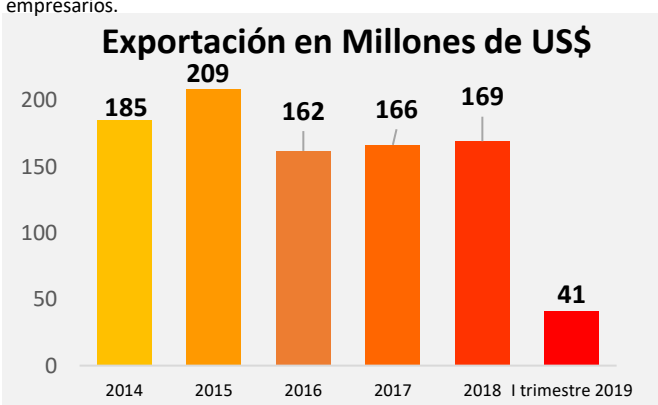
Fuente: Elaboración propia con datos de SAT.



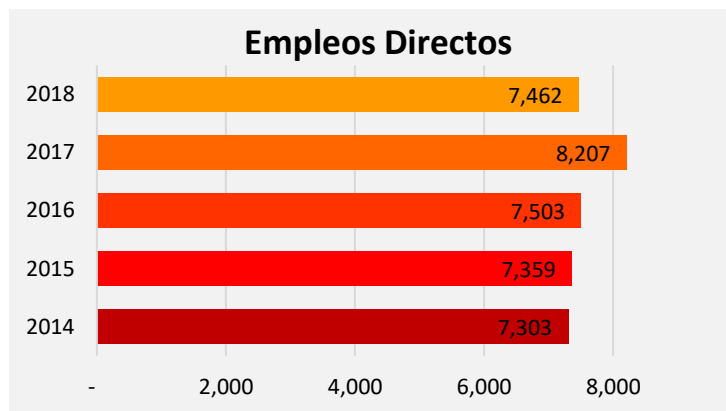
Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT y entrevistas a empresarios.



Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de INE.

Costo de la operación	% del costo
Impuestos	0.9%
Salarios y remuneraciones	50.6%
Otros gastos	10.8%
Servicios para la operación	37.7%
Total de costos	100.0%

Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.

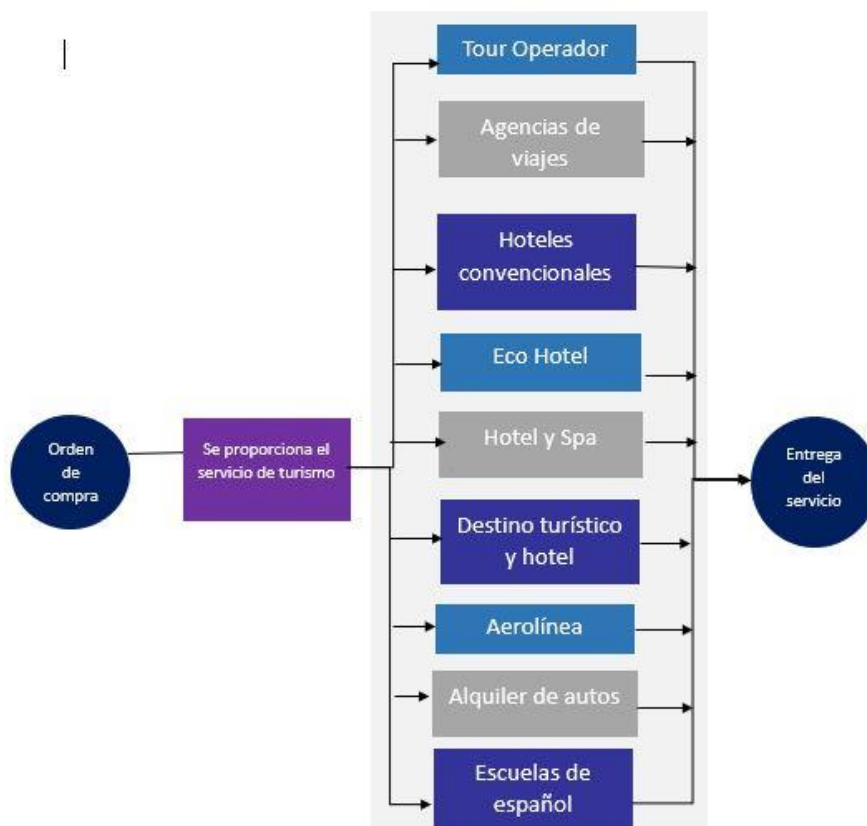
Metodología para la medición de las estadísticas de Turismo Sostenible

Este documento describe la metodología utilizada para la medición de las estadísticas de las variables de más impacto del sector de servicios de turismo sostenible. La medición se llevó a cabo por la Gerencia de Competitividad Sector Exportador de AGEXPORT, considerando a todas las actividades que componen este sector. La medición se dividió en tres partes; 1) funcionamiento del sector, 2) el análisis de flujo ingresos por operación y 3) composición económica.

1. Funcionamiento del turismo sostenible

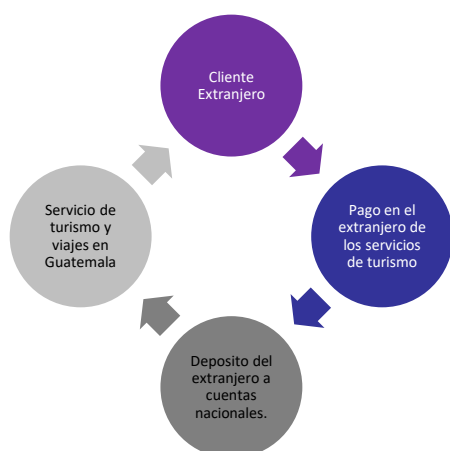
El turismo sostenible a diferencia del resto de servicios es el conjunto de actividades que se adquieren por un no residente durante su estadía en el territorio nacional. Las actividades van desde el hospedaje y transporte hasta las academias de español y otras actividades que conforman la experiencia turística.

1.1. Funcionamiento actividades de turismo sostenible



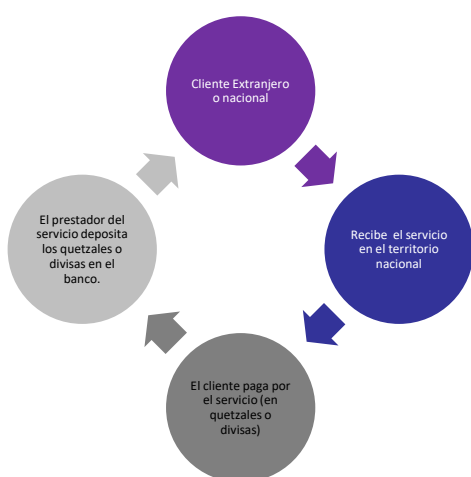
2. Análisis del flujo de ingresos

Se identificó que el comportamiento del flujo de dinero de la exportación de turismo sostenible ocurre de dos formas:



2.1. Compra extraterritorial

Bajo esta modalidad la prestación del servicio involucra a tres actores económicos: 1) el cliente que paga el servicio en el extranjero; 2) los intermediarios financieros (bancos: extranjero y local); 3) el prestador del servicio en Guatemala. En este caso el pago por el servicio se reciben divisas a través de una transferencia bancaria desde el exterior.



2.2. Compra en el territorio nacional

En esta modalidad la diferencia está en la forma de pago por el servicio, en donde el cliente paga en el territorio nacional. Así mismo, el cliente puede ser un no residente o un residente local. Involucra tres actores: 1) el cliente extranjero o local; 2) el prestador del servicio; 3) el intermediario financiero (banco).

3. Composición económica

La tercera medición del sector de servicios de turismo sostenible se relaciona con el análisis de las variables financieras, económicas y laborales del sector.

Variables Financieras

3.1. Facturación

La facturación se define como la venta total de servicios en el mercado local y extranjero.

La facturación se estimó utilizando la base de datos de la SAT llamada "Tabla de datos de recaudación por impuesto, actividad, departamento". Sumando el total del IVA pagado se calcula la factura total por actividad.

El monto facturado de turismo sostenible se estimó utilizando las actividades económicas que componen al sector, siendo las siguientes:

- Servicios de alojamiento
- Servicios de suministro de comida y bebidas
- Otros bienes y servicios
- Actividades de agencia de viajes
- Actividades de agencias de viajes y organizadores de viajes
- Actividades de operadores turísticos
- Actividades de esparcimiento
- Actividades de jardines botánicos, zoológicos y de parques nacionales
- Actividades de jardines botánicos, zoológicos y reservas naturales
- Actividad de campamento
- Actividad de museos y preservación y conservación de lugares históricos
- Transporte no regulado por vía aérea
- Transporte por vía aérea
- Transporte regulado por vía aérea
- Actividades de transporte complementarias y auxiliares a las actividades de agencias de viajes.

3.2. Composición del sector a partir de la facturación

La participación de mercado indica la proporción que cada una de las actividades representan respecto al total del sector. Esta variable se estimó dividiendo cada actividad de turismo sostenible por el total facturado por el sector.

3.3 Costos de la operación

Los costos de la operación son todos los pagos que se llevan a cabo para que el servicio se preste. Los costos de la operación se calcularon sumando: el consumo intermedio, la remuneración a los asalariados, los ingresos mixtos y los impuestos a la producción. Estos se obtuvieron de la matriz insumo producto 2.15 del BANGUAT la cual contempla dentro de su cálculo las actividades de hotelería, restaurantes y servicios conexos.

VARIABLES ECONÓMICAS

3.4. Exportaciones

Son todas las transferencias de propiedad de servicios proporcionados por los productores residentes a los no residentes. Incluyen las compras en el territorio interno realizadas por los organismos extraterritoriales y los hogares no residentes.⁵

⁵ Manual de cuentas nacionales SCN93 del Banco de Guatemala. Fuente: http://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_I.pdf

Las exportaciones de las actividades del sector se obtuvieron de la cuenta corriente de bienes de la balanza de pagos versión MBP6 del FMI de Guatemala. Específicamente de las cuentas:

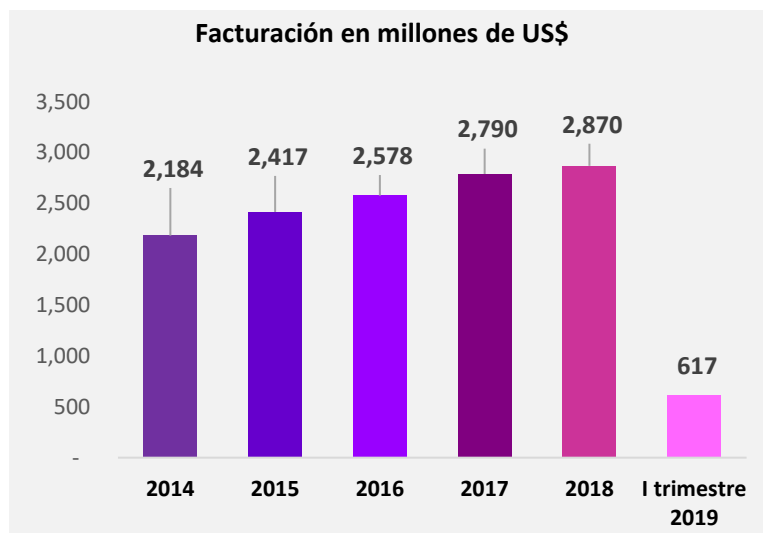
- 1.A.b.3.4 Viajes y turismo

Variables laborales

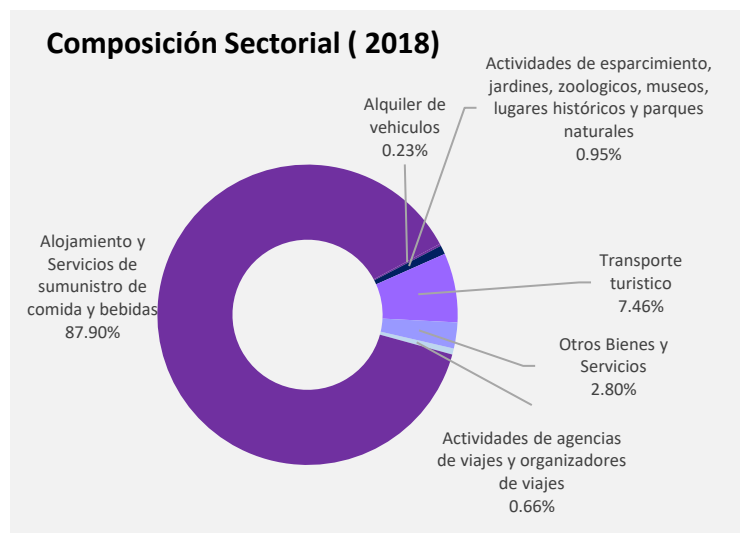
3.5 Empleos Directos

Los empleos directos son aquellos que tienen una relación directa con el proveedor del servicio. Para la estimación de empleos directos se utilizó la base del World Travel & Tourism Council (WTTC) con el objetivo de tener información comparable con el resto del mundo ya que el dato no se recoge a nivel nacional.

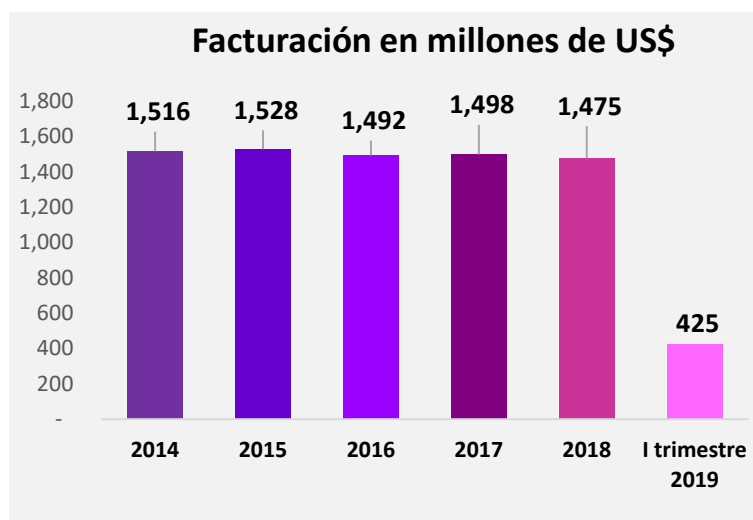
Resultados ESTADÍSTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE



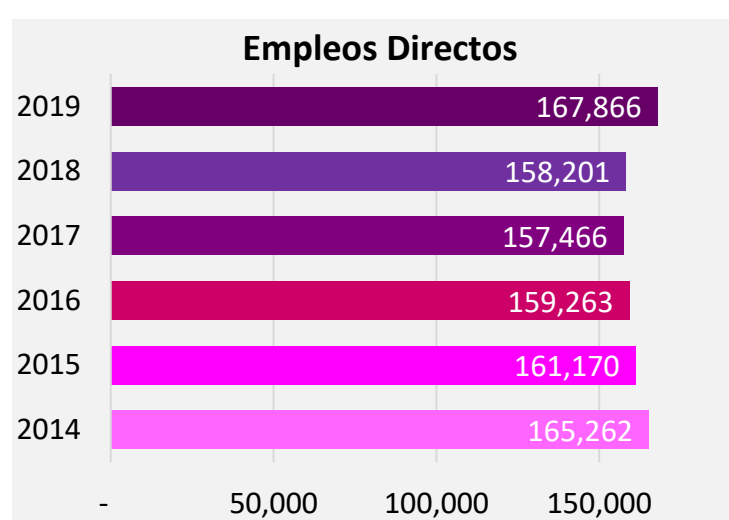
Fuente: Elaboración propia con datos de SAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de SAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de WTTTC.

Costos de la operación	% de costo
Impuestos	0.3%
Salarios y remuneraciones	27.8%
Otros Gastos	64.7%
Servicios para la operación	7.2%
total de costos	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.

Metodología para la medición de las estadísticas de Turismo de Salud y Bienestar

Este documento describe la metodología utilizada para la medición de las estadísticas de las variables de más impacto del sector de servicios de turismo de salud y bienestar. La medición se llevó a cabo por la Gerencia de Competitividad Sector Exportador de AGEXPORT, considerando a todas las actividades que componen a este sector. La medición se dividió en tres partes; 1) funcionamiento del sector, 2) el análisis de flujo ingresos por operación y 3) composición económica.

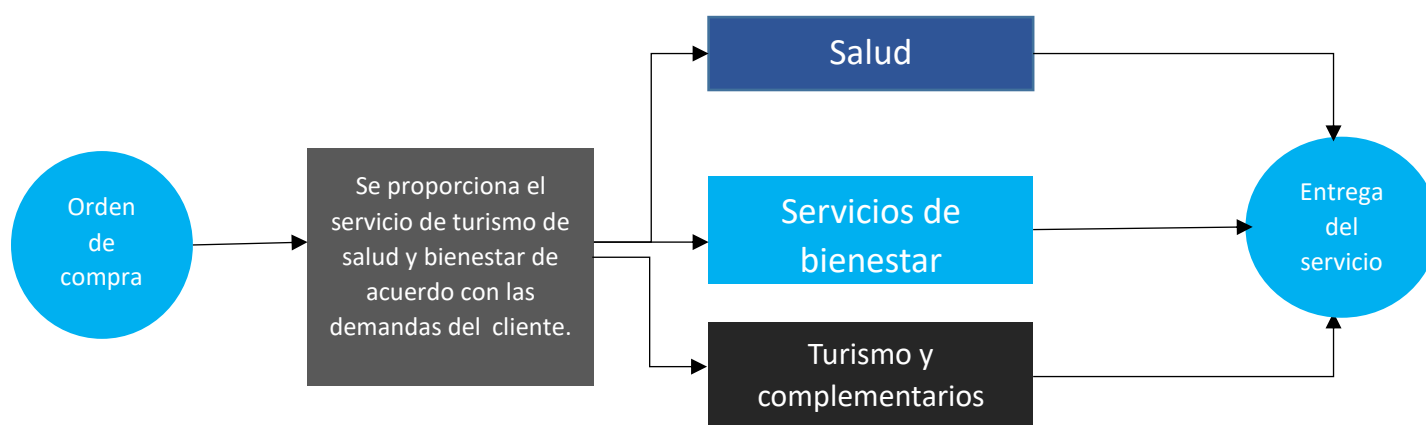
1. Funcionamiento del turismo de salud y bienestar

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud -OMS- “El turismo de salud se define como la exportación de servicios de salud dirigida a cuatro áreas específicas como la medicina preventiva, curativa, estética y de bienestar. Los servicios que los turistas buscan incluyen la recuperación, mantenimiento y promoción de la salud”.

El turismo de salud y bienestar ocurre cuando un extranjero o no residente visita Guatemala con fines de cuidados de salud y de bienestar, por lo general el mercado este compuesto por guatemaltecos no residentes que visitan el país con fines de salud y bienestar y en menor medida por extranjeros.

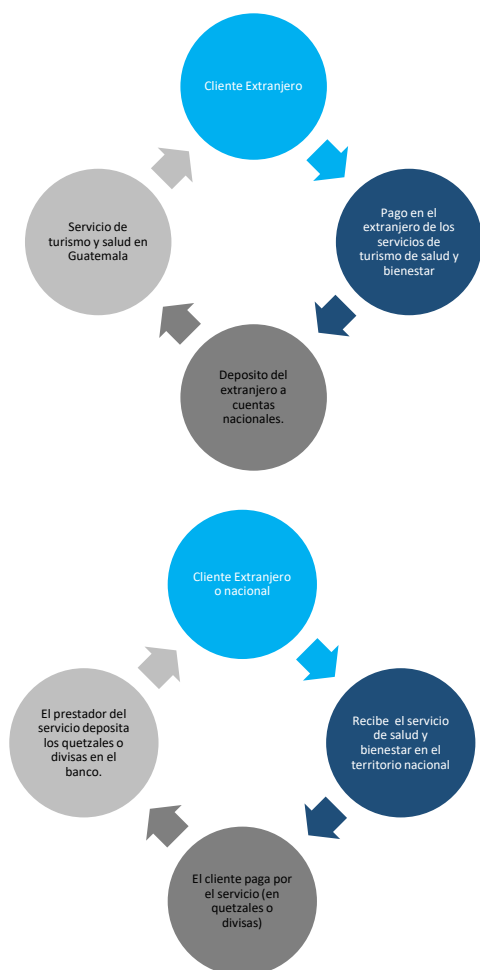
1.1. Funcionamiento actividades de turismo de salud y bienestar

El turismo de salud este compuesto por las actividades de salud y bienestar, sin embargo la persona puede complementar sus actividades con servicios relacionados a turismo sostenible.



2. Análisis del flujo de ingresos

Se identificó que el comportamiento del flujo de dinero de la exportación de turismo de salud y bienestar ocurre de dos formas:



2.2. Compra extraterritorial

Bajo esta modalidad la prestación del servicio involucra a tres actores económicos: 1) el cliente que paga el servicio en el extranjero; 2) los intermediarios financieros (bancos: extranjero y local); 3) el prestador del servicio en Guatemala. En este caso el pago por el servicio se reciben divisas a través de una transferencia bancaria desde el exterior.

2.2. Compra en el territorio nacional

En esta modalidad la diferencia está en la forma de pago por el servicio, en donde el cliente paga en el territorio nacional. Así mismo, el cliente puede ser un no residente o un residente local. Involucra tres actores: 1) el cliente extranjero o local; 2) el prestador del servicio; 3) el intermediario financiero (banco).

3. Composición económica

La tercera medición del sector de servicios de turismo de salud y bienestar se relaciona con el análisis de las variables financieras, económicas y laborales del sector.

Variables Financieras

3.1. Facturación

La facturación se define como la venta total de servicios en el mercado local y extranjero.

La facturación se estimó utilizando la base de datos de la SAT llamada "Tabla de datos de recaudación por impuesto, actividad, departamento". Sumando el total del IVA pagado se calcula la factura total por actividad.

El monto facturado de turismo de salud y bienestar se estimó utilizando las actividades económicas que componen al sector, siendo las siguientes:

- Servicios de alojamiento
- Actividades de agencias de viajes y organizadores de viajes
- Actividad de campamento
- Actividades de transporte complementarias y auxiliares a las actividades de agencias de viajes
- Dentista y odontólogo
- Actividad de hospitales
- Fisioterapista
- Oftalmólogo y optometrista
- Otras actividades de alojamiento

3.2. Composición del sector a partir de la facturación

La participación de mercado indica la proporción que cada una de las actividades representa respecto al total del sector. Esta variable se estimó dividiendo cada actividad de turismo de salud y bienestar por el total facturado por el sector.

3.3 Costos de la operación

Los costos de la operación son todos los pagos que se llevan a cabo para que el servicio se preste. Los costos de la operación se calcularon sumando: el consumo intermedio, la remuneración a los asalariados, los ingresos mixtos y los impuestos a la producción. Estos se obtuvieron de la matriz insumo producto 2.21 el BANGUAT la cual contempla dentro de su cálculo las actividades de hospital, actividades de médicos y odontólogos y otras actividades relacionadas con la salud humana.

Variables Económicas

3.4. Exportaciones

Son todas las transferencias de propiedad de servicios proporcionados por los productores residentes a los no residentes. Incluyen las compras en el territorio interno realizadas por los organismos extraterritoriales y los hogares no residentes.⁶ Las exportaciones se calcularon con datos del Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), en donde se determinó que del total de turistas no residentes que visitan el país un 4.75% tiene como fin actividades de turismo de salud y bienestar.

El porcentaje anterior se aplicó al rubro 1.A.b.3.4 Viajes y turismo del MBP6 del FMI de Guatemala.

⁶ Manual de cuentas nacionales SCN93 del Banco de Guatemala. Fuente: http://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_I.pdf

VARIABLES LABORALES

3.6 Empleos Directos

Los empleos directos son aquellos que tienen una relación directa con el proveedor del servicio. Para el caso del sector de salud y bienestar se realizaron dos tipos de estimaciones: una para empleos vinculados con alojamiento y bienestar; y, la segunda medición que se relaciona con empleos vinculados a las actividades directas con salud.

Respecto al cálculo del alojamiento y bienestar, el número de empleos se estimó utilizando la estimación que el World Travel & Tourism Council realiza para generar un empleo a partir del monto de la facturación. En el caso de Guatemala para el año 2018 es de US\$37,190.63 anuales para generar un empleo.

Para estimar los empleos el segmento de salud se utilizó de base el valor del salario de un trabajador de esta industria, el cual para el año 2018 asciende a un promedio anual de \$18,641.81, según entrevistas a empresarios del sector.

Una vez determinadas estas variables, tanto para el alojamiento, bienestar y turismo de salud, se estimó la proporción que representan los salarios y remuneraciones a partir de las matrices insumo producto 2.15 y 2.21 del BANGUAT.

Para determinar el número de empleos se dividió el monto de salario promedio generado del cálculo conforme los párrafos anteriores, y la suma de los resultados de ambas operaciones determina el total de empleos tanto del sector de alojamiento, bienestar y turismo de salud.

1. Empleos por alojamiento y bienestar =

$$\frac{\text{(Facturación actividades de alojamiento y bienestar * \% destinado a la remuneración y salarios de las actividades hoteleras y conexas)}}{\text{Monto anual necesario para generar 1 empleo (WTTC)}}$$

$$2,566 = \frac{(28.6\% \times \text{US\$}333,690,877)}{\text{US\$}37,190.63}$$

2. Empleos por salud =

$$\frac{\text{(Facturación actividades de actividades de salud * \% destinado a la remuneración y salarios de las actividades de salud)}}{\text{Salario promedio anual en la actividad de salud}}$$

$$2,765 = \frac{(45.66\% \times \text{US\$}112,876,396)}{\text{US\$}18,641.81}$$

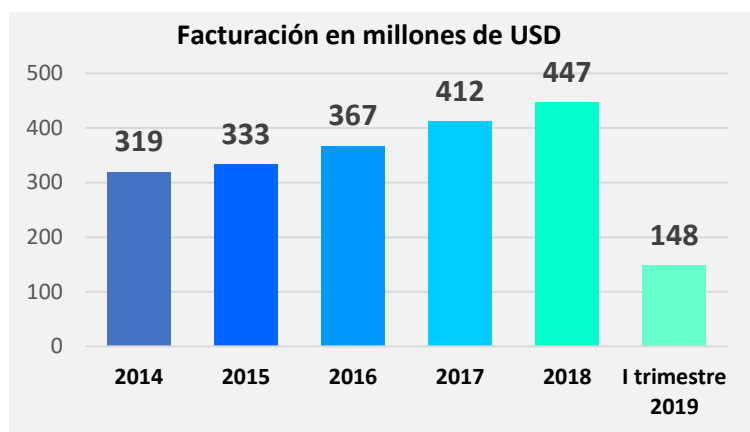
3. Empleos por turismo de salud y bienestar =

Empleos por alojamiento y bienestar + empleos por salud

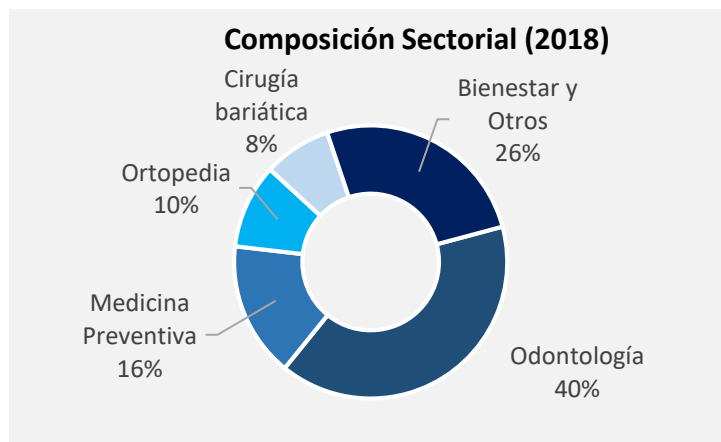
$$5,331 = 2,566 + 2,765$$

Resultados

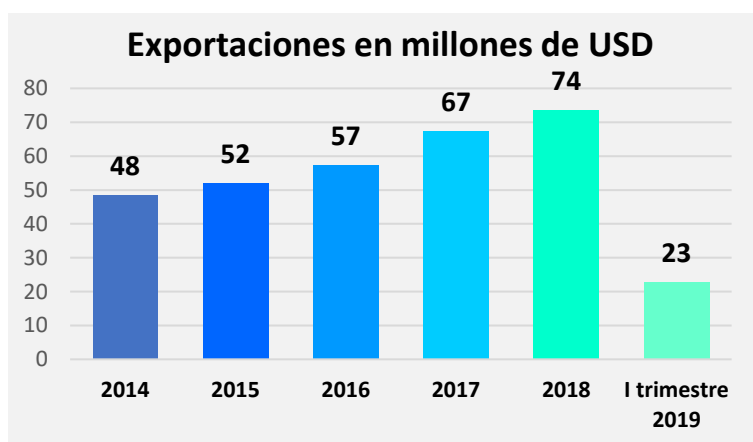
ESTADÍSTICAS DE TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR



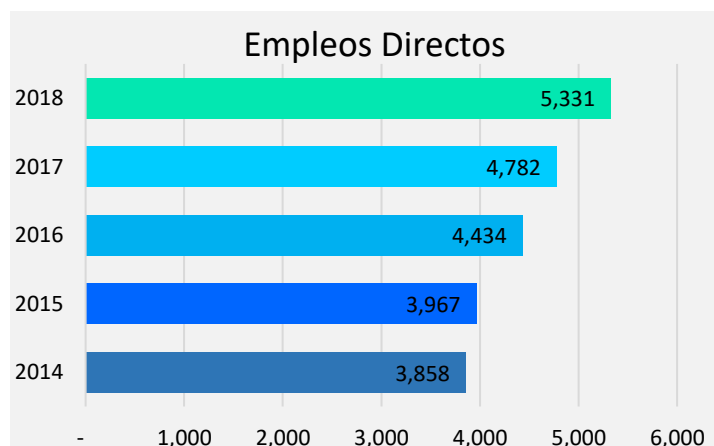
Fuente: Elaboración propia con datos de SAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de la comisión.



Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT e INGUAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de WTTC y entrevistas a empresarios del sector.

Costos de la operación	% de costo
Impuestos	0.4%
Salarios y remuneraciones	42.4%
Otros Gastos	44.5%
Servicios para la operación	12.6%
total de costos	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.

Metodología para la medición de las estadísticas de Servicios Integrados para la Exportación

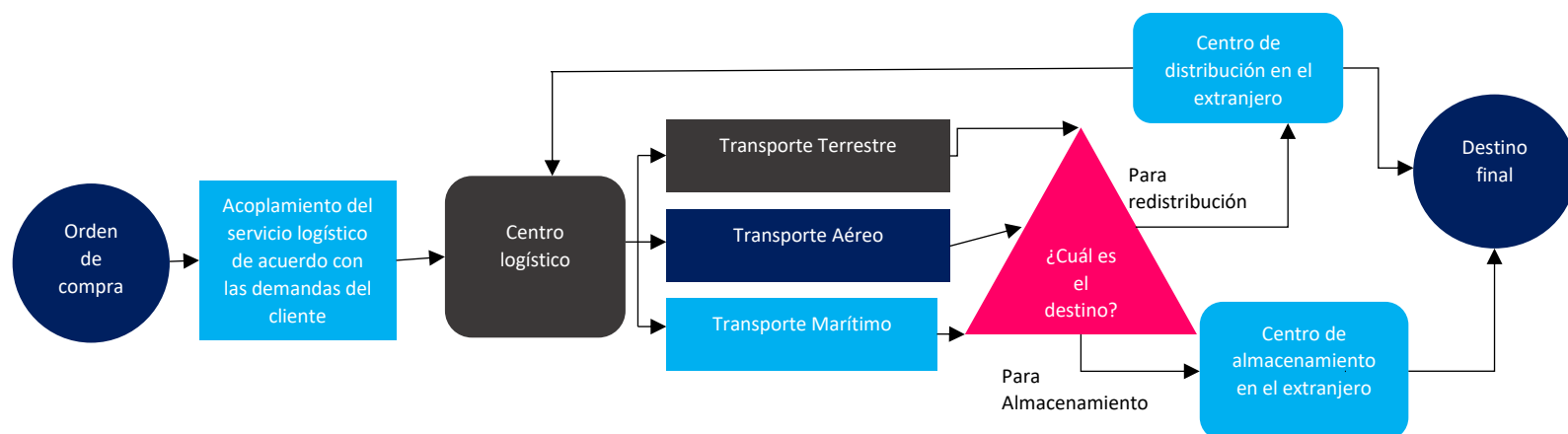
Este documento describe la metodología utilizada para la medición de las estadísticas de las variables de más impacto de los servicios integrados para la exportación. La medición se llevó a cabo por la Gerencia de Competitividad Sector Exportador de AGEXPORT, considerando a todas las actividades que componen este sector.

La medición se dividió en tres partes: 1) funcionamiento del sector, 2) el análisis de flujo ingresos por operación y 3) composición económica.

1. Funcionamiento del Sector de Servicios Integrados para la Exportación

Las actividades de servicios integrados para la exportación se dividen en 3 grandes grupos: en transporte, en servicios profesionales de consultoría y servicios para la industria. Considerando que cada uno de ellos tiene diferente comportamiento y composición, se analizaron de diferentes formas.

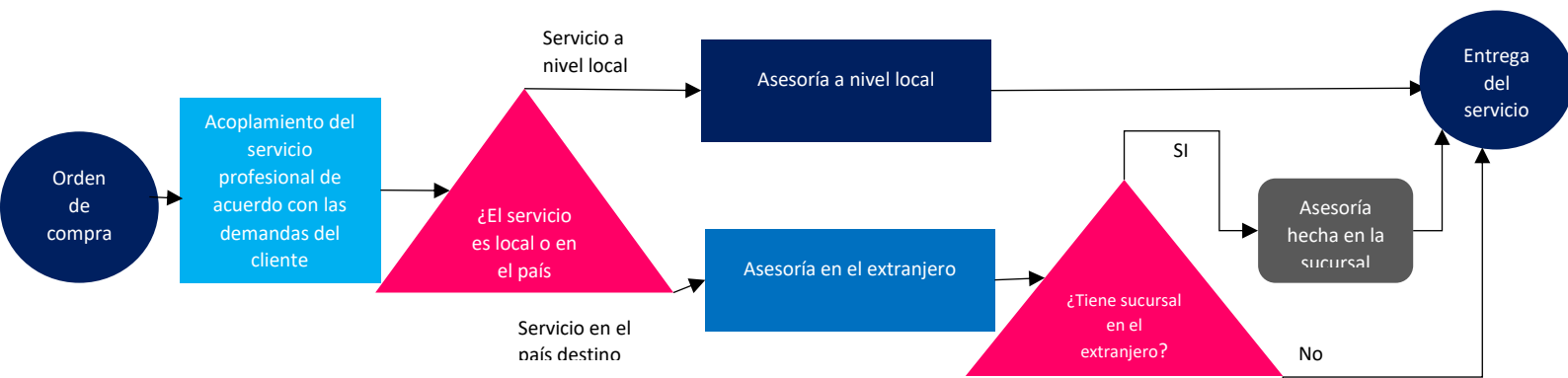
1.1. Funcionamiento actividades de servicios de transporte



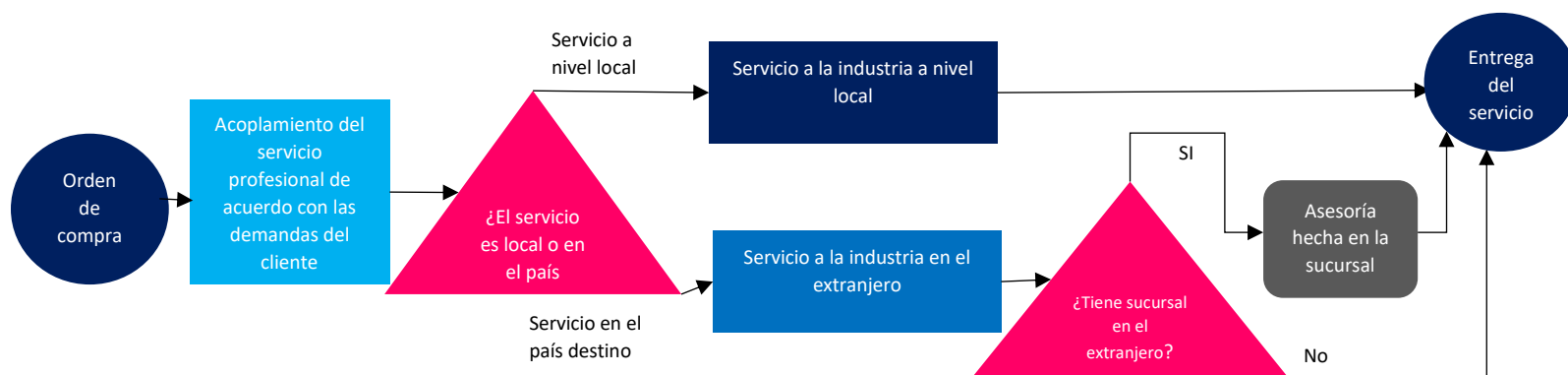
Se considera como servicio de transporte a todos los servicios que se utilicen para la operación de un exportador. El transporte terrestre, marítimo o aéreo de exportación es aquel que traslada desde el centro de producción las mercancías a los diferentes puntos fronterizos o clientes en el país destino. Otras de las variables que se consideró en esta metodología es el medio de pago y las posibles interacciones que se puedan dar en cada una de las modalidades de transporte.

1.2. Funcionamiento actividades de servicios profesionales de consultoría

En la medición de este sector se tomó en cuenta los servicios profesionales que se brindaron en el mercado local, así como a empresas en el extranjero.



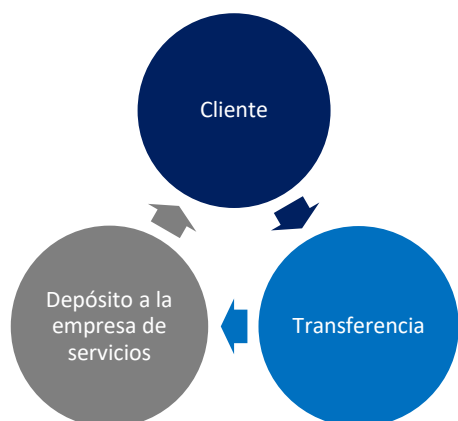
1.3. Funcionamiento actividades de servicios para la industria



Los servicios para la industria se pueden brindar a nivel local o en el extranjero. Estos servicios pueden ser: escolta, fumigación, servicios de GPS, almacenamiento, etc.

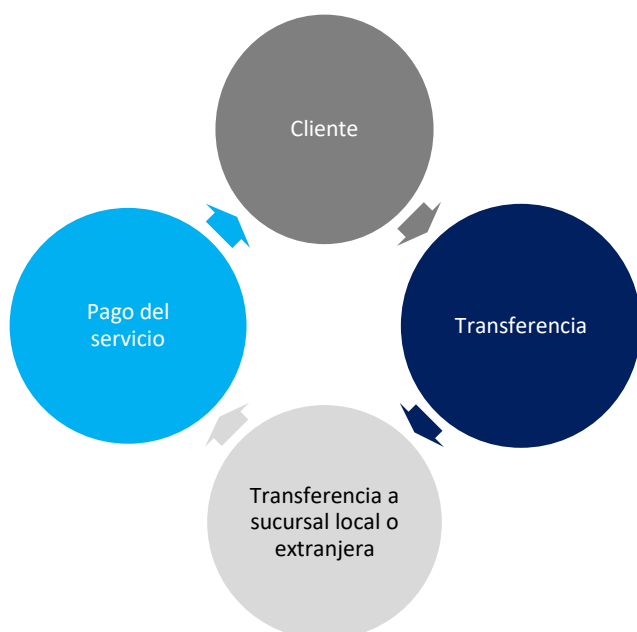
2. Análisis del flujo de ingresos

Se identificó que el comportamiento del flujo de dinero de la exportación de servicios integrados para la exportación tiene dos formas distintas de fluctuar según los modelos de negocios más comunes.



2.1. Contacto directo

Bajo esta modalidad la prestación del servicio involucra a 3 actores económicos: 1) el cliente que adquiere el servicio independientemente si este es para consumo local o extranjero; 2) el intermediario financiero (banco) y 3) el prestador del servicio. En este caso el pago por el servicio se recibe en el territorio nacional (GUATEMALA).



2.2. Servicio compartido

En esta modalidad la diferencia está en la forma de pago, en donde el cliente puede pagar a una sucursal local o extranjera.

Es decir, involucra a cuatro actores económicos: 1) el cliente que adquiere el servicio independientemente si este es para consumo local o extranjero; 2) el intermediario financiero (banco); 3) el prestador del servicio y 4) la sucursal o casa matriz.

3. Composición económica

La tercera medición del sector de servicios integrados al exportador se relaciona con el análisis de las variables financieras, económicas y laborales del sector.

Variables Financieras

3.1. Facturación

La facturación se define como la venta total de servicios en el mercado local y extranjero.

La facturación se estimó utilizando la base de datos de la SAT llamada "Tabla de datos de recaudación por impuesto, actividad, departamento". Sumando el total del IVA pagado se

calcula la factura total por actividad. El monto facturado de SIEX se estimó utilizando las actividades económicas que componen al sector. Las actividades económicas que se identificaron en la base de datos de la SAT fueron las siguientes:

- Actividades de asesoramiento empresarial y en materia de gestión.
- Actividades de contabilidad, teneduría y correduría de seguros.
- Actividades de consultoría de gestión.
- Actividades de contabilidad, teneduría de libros y auditoría
- Abogado y notario
- Agente o ajustador de seguros
- Actividad de seguridad privada
- Actividades de servicios de sistemas de seguridad
- Actividades de investigación y seguridad
- Alquiler de otros tipos de maquinaria y equipo no clasificado en otra parte.

En el caso de la estimación de la facturación de los servicios de transporte, almacenamiento y comunicación, se utilizó la base de datos de cuentas de producción y generación de ingresos por actividades económicas sección 2.16 relacionadas a transporte, de la base de datos de BANGUAT.

3.2. Composición del sector a partir de la facturación

La participación de mercado indica la proporción que cada una de las actividades representan respecto al total del sector. Esta variable se estimó dividiendo cada actividad de la que se compone SIEX por el total facturado por el sector.

3.3 Costos de la operación

Los costos de la operación son todos los pagos que se llevan a cabo para que el servicio se preste. Los costos de la operación se calcularon sumando: el consumo intermedio, la remuneración a los asalariados, los ingresos mixtos y los impuestos a la producción. Estos se obtuvieron de la matriz insumo producto 2.16 y 2.19 el BANGUAT el cual contempla dentro de su cálculo las actividades de transporte, almacenamiento, comunicación y servicios profesionales.

VARIABLES ECONÓMICAS

3.5. Producto interno bruto (PIB)

El PIB es el resultado final de la actividad productiva. Se compone por la suma del valor agregado de todas las unidades de producción⁷. Para la estimación del PIB de las actividades de transporte, servicios profesionales y servicios para la industria se realizó el siguiente procedimiento: Se obtuvo de la integración contable de estas actividades económicas; se hizo la separación entre el consumo intermedio y el valor agregado formando una matriz insumo producto, clasificada como el *cuadro 2.16 y 2.19* de las cuentas anuales de BANGUAT.

3.5. Exportaciones

Son todas las transferencias de propiedad de servicios proporcionados por los productores residentes a los no residentes. Incluyen las compras en el territorio interno realizadas por los organismos extraterritoriales y los hogares no residentes.⁸

Las exportaciones de las actividades del sector se obtuvieron de la cuenta corriente de bienes de la balanza de pagos versión MBP6 del FMI de Guatemala. Específicamente de las cuentas:

- 1.A.b.3.1 Transporte marítimo
- 1.A.b.3.2 Transporte aéreo
- 1.A.b.3.3 Transporte terrestre
- 1.A.b.3.4 Transporte de Courier
- 1.A.b.10.2 Consultorías empresariales
- 1.A.b.10.3 Otros servicios empresariales

VARIABLES LABORALES

3.6 Empleos Directos

Los empleos directos son aquellos que tienen una relación directa con el proveedor del servicio. Para la estimación de empleos directos se utilizó la base de la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI), las actividades incluidas con su respectiva nomenclatura son:

- Transporte terrestre- **código: P04C04_B2 - 49**
- Transporte acuático - **código: P04C04_B2 - 50**
- Transporte aéreo - **código: P04C04_B2 - 51**
- Almacenamiento y actividades de apoyo al transporte - **código: P04C04_B2 - 52**
- Actividades postales y de mensajería código: **P04C04_B2 -53**
- Correduría de seguros - código: **P04C04_B2 - 65**
- Actividades Jurídicas y contables código: **P04C04_B2 -69**
- Consultores en gestión empresarial código: **P04C04_B2 -70**

⁷ Manual de cuentas nacionales SCN93 del Banco de Guatemala. Fuente: http://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_I.pdf

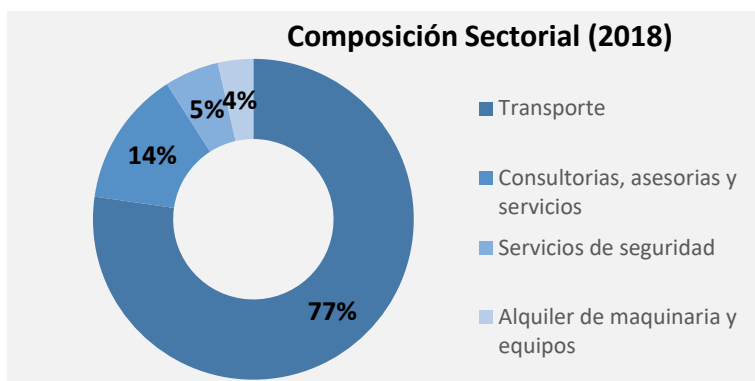
⁸ Manual de cuentas nacionales SCN93 del Banco de Guatemala. Fuente: http://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_I.pdf

Resultados:

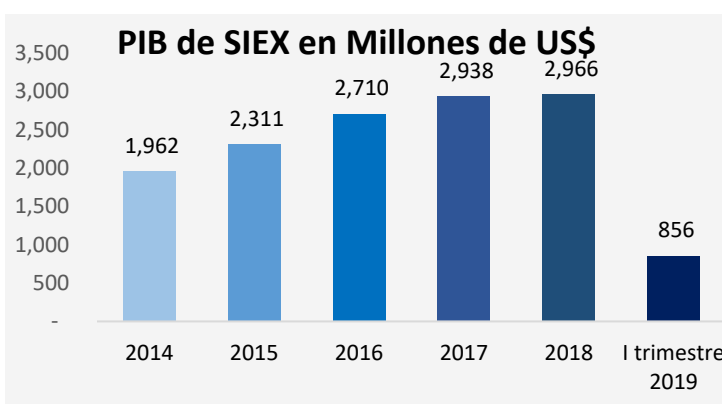
ESTADÍSTICAS DE SERVICIOS INTEGRADOS PARA LA EXPORTACIÓN.



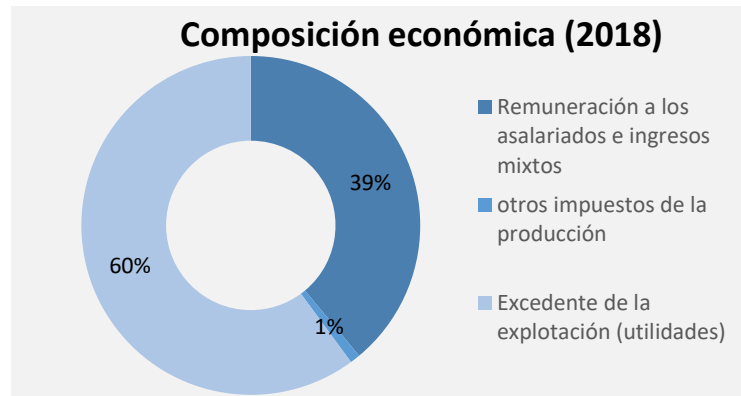
Fuente: Elaboración propia con datos de SAT.



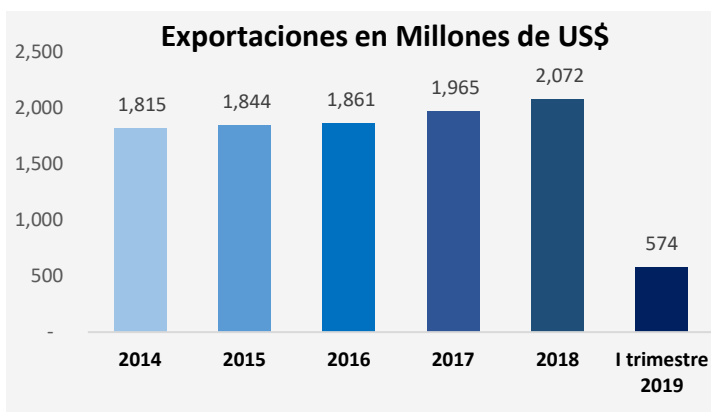
Fuente: Elaboración propia con datos de SAT.



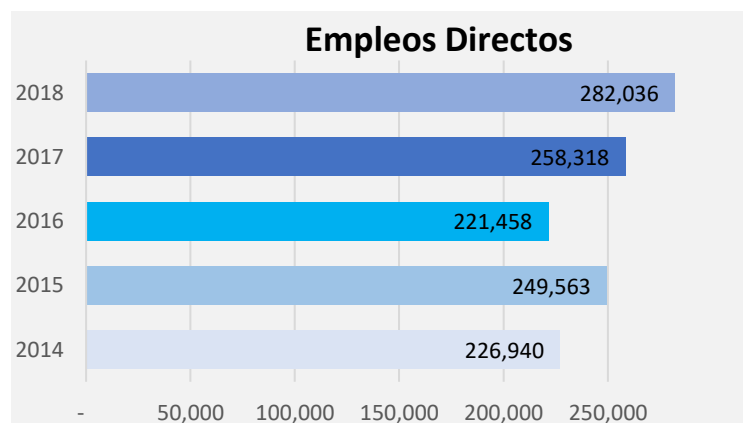
Fuente: Elaboración propia con datos del Banco de Guatemala.



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco de Guatemala.



Fuente: Elaboración propia con datos de Banco de Guatemala.



Fuente: Elaboración propia con datos de INE.

Costo de la operación 2018 % del costo

Impuestos	1.0%
Salarios y remuneraciones	39.5%
Otros Gastos	22.1%
Servicios para la operación	37.4%
Total de costos	100%

Fuente: Elaboración propia con datos del Banco de Guatemala.

dad país de AGEXPORT.

Metodología para las estadísticas de Servicios de Laboratorio

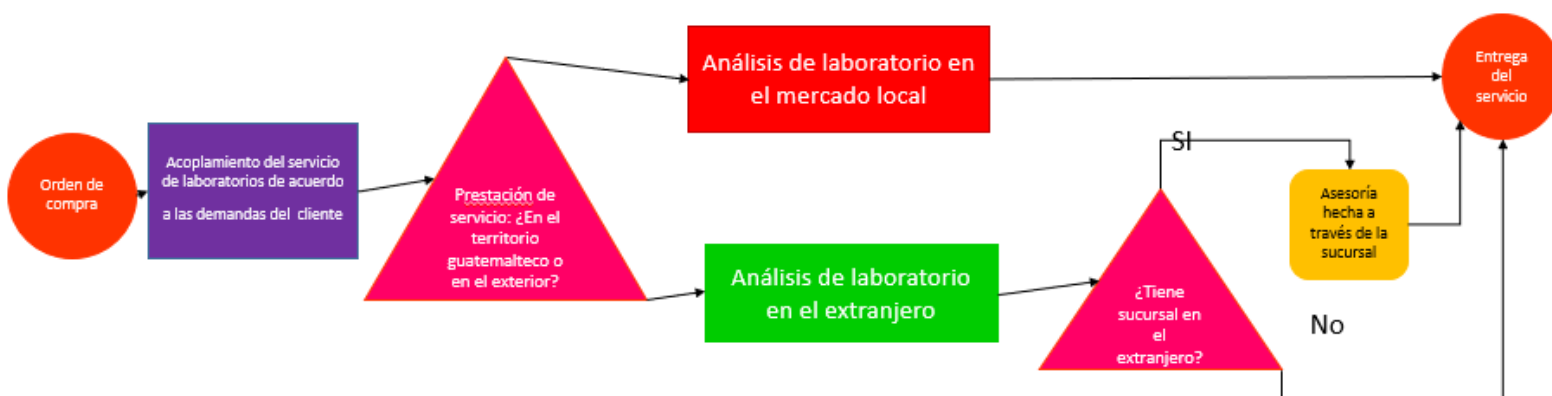
Este documento describe la metodología utilizada para la medición de las estadísticas de las variables de más impacto del sector de laboratorios. La medición se llevó a cabo por la Gerencia de Competitividad Sector Exportador de AGEXPORT, considerando a todas las actividades que componen este sector.

La medición se dividió en tres partes: 1) *funcionamiento del sector*, 2) *el análisis de flujo de dinero*, y 3) *composición económica*.

1. Funcionamiento del sector de Laboratorios

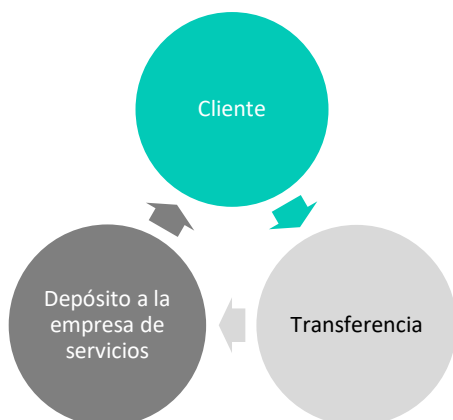
La exportación de servicios de laboratorio se puede dar bajo las modalidades siguientes: 1) servicios de análisis para la industria local y 2) servicios de análisis en el exterior. En este segundo caso el análisis se puede llevar a cabo en el mercado internacional ya sea a través de un representante que visite el país en el exterior o una sucursal, y que el cliente del exterior envíe la muestra para análisis en el territorio guatemalteco.

1.1. Funcionamiento actividades de servicios de laboratorio



2. Análisis del flujo de ingresos

Se identificó que el comportamiento del flujo de dinero de la exportación de servicios de laboratorio tiene dos formas distintas de fluctuar según los modelos de negocios más comunes.



2.1. Contacto directo

Bajo esta modalidad la prestación del servicio involucra a 3 actores económicos: 1) el cliente que adquiere el servicio independientemente si este es para consumo local o extranjero; 2) el intermediario financiero (banco) y 3) el prestador del servicio. En este caso el pago por el servicio se recibe en el territorio nacional (GUATEMALA).



2.2. Servicio compartido

En esta modalidad la diferencia está en la forma de pago, en donde el cliente puede pagar a una sucursal local o extranjera.

Es decir, involucra a cuatro actores económicos: 1) el cliente que adquiere el servicio independientemente si este es para consumo local o extranjero; 2) el intermediario financiero (banco); 3) el prestador del servicio y 4) la sucursal o casa matriz.

3- Composición económica

La tercera medición del sector de servicios de laboratorio se relaciona con el análisis de las variables financieras, económicas y laborales del sector.

Variables Financieras

3.1. Facturación

La facturación se define como la venta total de servicios en el mercado local y extranjero.

La facturación se estimó utilizando la base de datos de la SAT llamada “Tabla de datos de recaudación por impuesto, actividad, departamento”. Sumando el total del IVA pagado se calcula la factura total por actividad. El monto facturado de servicios de laboratorios se estimó utilizando las actividades económicas que componen al sector. Las actividades económicas que se identificaron en la base de datos de la SAT fueron las siguientes:

- Actividades de apoyo para la agricultura
- Investigación y desarrollo
- Análisis de laboratorio
- Investigaciones y desarrollo experimental en el campo de las ciencias naturales y la ingeniería
- Otras actividades de atención de la salud humana
- Otras actividades profesionales, científicas y técnicas sin clasificar en otra parte
- Químico biólogo o farmacéutico
- Otras actividades de servicios de apoyo a las empresas sin clasificar en otra parte
- Otras actividades de servicios
- Venta al por menor de productos textiles, prendas de vestir, calzado y artículos de cuero. (servicios prestados a esta industria).

3.2. Composición del sector a partir de la facturación

La participación de mercado indica la proporción que cada una de las actividades representan respecto al total del sector. Esta variable se estimó dividiendo cada actividad de la que se compone el sector de laboratorios por el total facturado por el sector.

3.3 Costos de la operación

Los costos de la operación son todos los pagos que se llevan a cabo para que el servicio se preste. Los costos de la operación se calcularon sumando: el consumo intermedio, la remuneración a los asalariados, los ingresos mixtos y los impuestos a la producción. Estos se obtuvieron de la matriz insumo producto 2.19 y 2.22 del BANGUAT, la cual contempla dentro de su cálculo las actividades de Investigaciones y desarrollo experimental en el campo de las ciencias naturales y la ingeniería, análisis técnico y otras actividades empresariales.

Variables Económicas

3.6 Producto interno bruto (PIB)

*El PIB es el resultado final de la actividad productiva. Se compone por la suma del valor agregado de todas las unidades de producción.⁹ El PIB de las actividades de laboratorios se obtuvo de la integración contable de estas actividades económicas, se hizo la separación entre el consumo intermedio y el valor agregado formando una matriz insumo producto, clasificada como el *cuadro 2.19* y *2.22* de las cuentas anuales de BANGUAT.*

3.7 Exportaciones

Son todas las transferencias de propiedad de servicios proporcionados por los productores residentes a los no residentes. Incluyen las compras en el territorio interno realizadas por los organismos extraterritoriales y los hogares no residentes.¹⁰

Las exportaciones de las actividades del sector se obtuvieron de los ingresos de divisas que el Banco de Guatemala clasifica como “ingreso por servicios de laboratorios” más el consumo intermedio clasificados en la matriz insumo producto 2.22 del BANGUAT. De esta manera se cuantifica la exportación del servicio y los servicios prestados de forma indirecta para actividades de exportación.

Variables laborales

3.6 Empleos Directos

Los empleos directos son aquellos que tienen una relación directa con el proveedor del servicio.

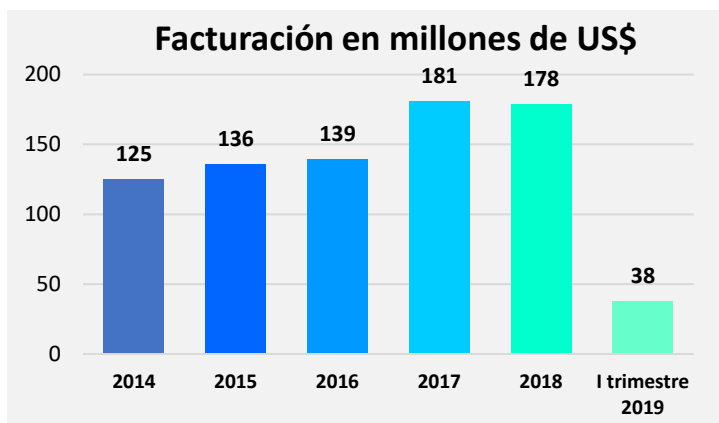
Para estimar los empleos de la actividad de servicios de laboratorio se utilizó de base el valor del salario de un trabajador de esta industria, el cual para el año 2018 asciende a un promedio anual de US\$7,750, según entrevistas a empresarios del sector.

Una vez determinada esta variable se estimó la proporción que representa los salarios y remuneraciones a partir de las matrices insumo producto 2.19 y 2.22 del BANGUAT.

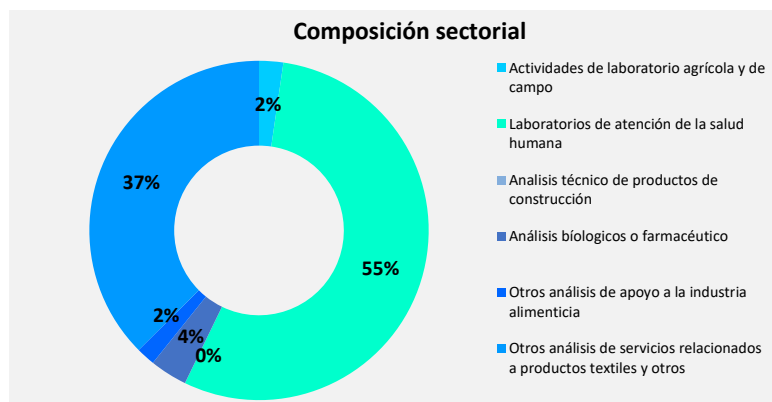
⁹ Manual de cuentas nacionales SCN93 del Banco de Guatemala. Fuente: http://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_1.pdf

¹⁰ Manual de cuentas nacionales SCN93 del Banco de Guatemala. Fuente: http://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_1.pdf

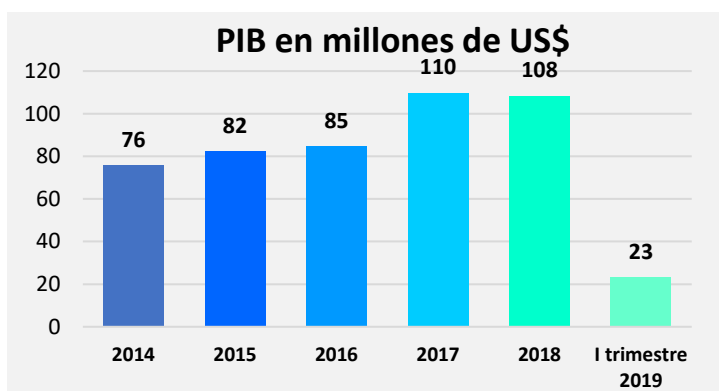
Resultados: ESTADÍSTICAS DE SERVICIOS DE LABORATORIO



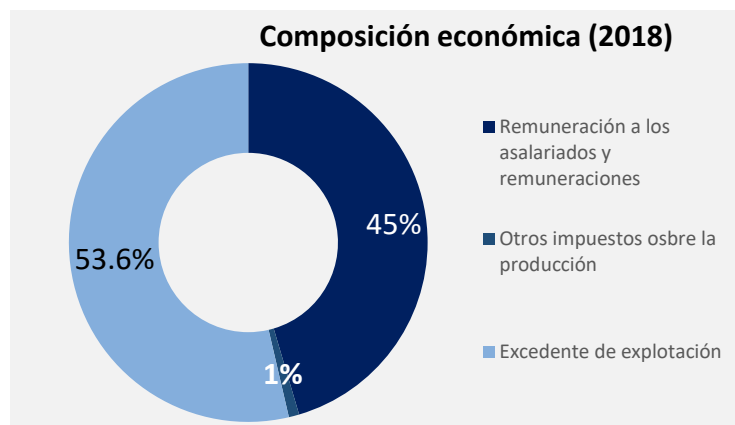
Fuente: Elaboración propia con datos de SAT.



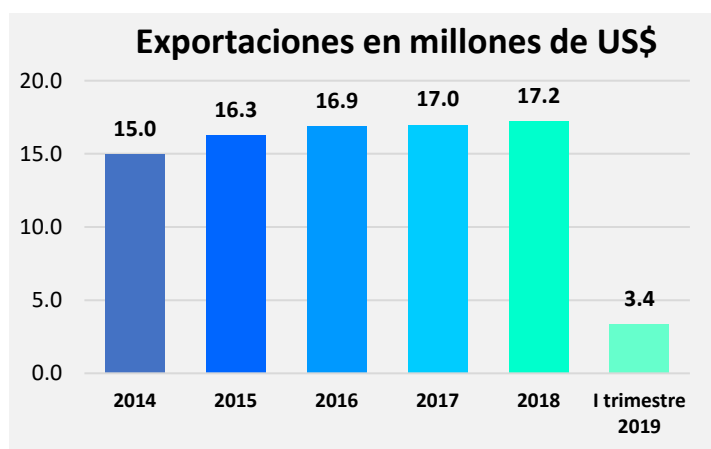
Fuente: Elaboración propia con datos de SAT.



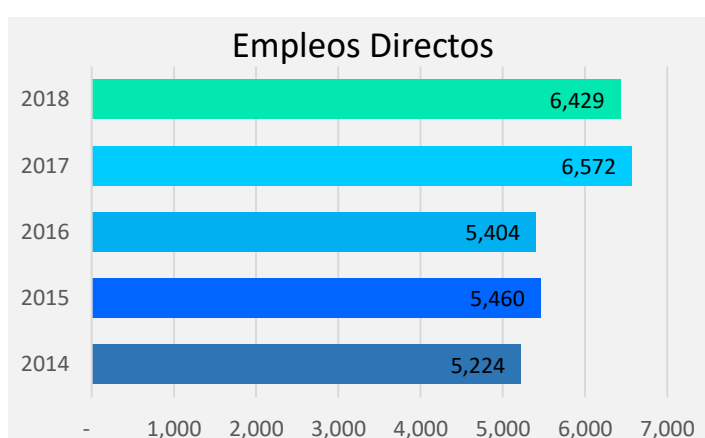
Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT, SAT y entrevistas a empresarios.

Costo de la operación	% del costo
Impuestos	0.9%
Salarios y remuneraciones	45.8%
Otros Gastos	25.3%
Servicios para la operación	28.1%
Total de costos	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.

Metodología para la medición de las estadísticas de Industrias Creativas

Este documento describe la metodología utilizada para la medición de las estadísticas de las variables de más impacto del sector de industrias creativas. La medición se llevó a cabo por la Gerencia de Competitividad Sector Exportador de AGEXPORT, considerando a todas las actividades que componen este sector.

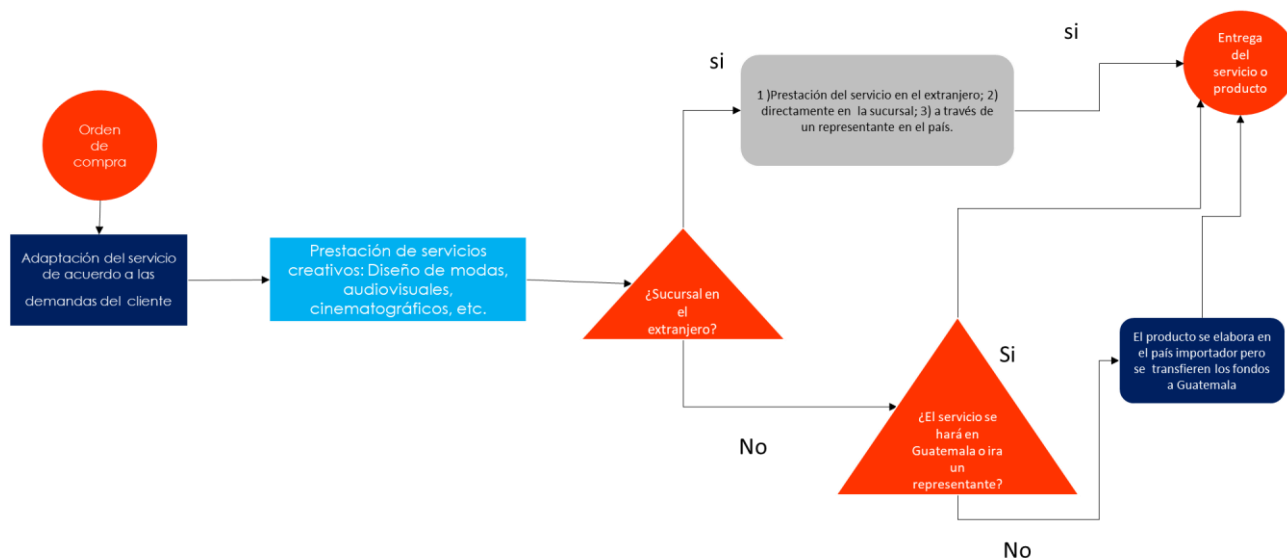
La medición se dividió en tres partes: 1) funcionamiento del sector, 2) el análisis de flujo ingresos por operación y 3) composición económica.

1. Funcionamiento del sector de la Industrias Creativas

Las actividades de industrias creativas son muy diversas y distintas sin embargo todas tienen el mismo esquema de elaboración completa o parcial.

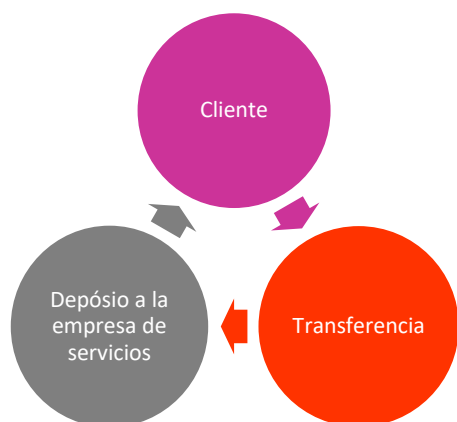
Se considera como servicio de la industria creativa a todas las actividades que son personalizadas o bajo pedido y de alto valor agregado. Los productos creativos son únicos y no son producidos en masa, tales como: películas, marketing, diseño, diseño de modas, entre otros. La venta puede darse de forma directa o complementaria a un servicio más grande.

1.1. Funcionamiento actividades de servicios creativos



2. Análisis del flujo de ingresos

Se identificó que el comportamiento del flujo de dinero de la exportación de servicios de la industria creativa tiene dos formas distintas de fluctuar según los modelos de negocios más comunes.



2.1. Contacto directo

Bajo esta modalidad la prestación del servicio involucra a 3 actores económicos: 1) el cliente que adquiere el servicio independientemente si este es para consumo local o extranjero; 2) el intermediario financiero (banco) y 3) el prestador del servicio. En este caso el pago por el servicio se recibe en el territorio nacional (GUATEMALA).



2.2. Servicio compartido

En esta modalidad la diferencia está en la forma de pago, en donde el cliente puede pagar a una sucursal local o extranjera.

Es decir, involucra a cuatro actores económicos: 1) el cliente que adquiere el servicio independientemente si este es para consumo local o extranjero; 2) el intermediario financiero (banco); 3) el prestador del servicio y 4) la sucursal o casa matriz.

3. Composición económica

La tercera medición del sector de servicios de la industria creativa se relaciona con el análisis de las variables financieras, económicas y laborales del sector.

Variables Financieras

3.1. Facturación

La facturación se define como la venta total de servicios en el mercado local y extranjero. La facturación se estimó utilizando la base de datos de la SAT llamada “Tabla de datos de recaudación por impuesto, actividad, departamento”. Sumando el total del IVA pagado se calcula la factura total por actividad. El monto facturado de industrias creativas se estimó utilizando las actividades económicas que componen al sector. Las actividades económicas que se identificaron en la base de datos de la SAT fueron las siguientes:

- Actividades de postproducción cinematográfica
- Actividades de producción de películas cinematográfica
- Producción y distribución de filmes y videocintas
- Exhibición de filmes
- Actividades especializadas de diseño
- Técnicos en sonido y videos
- Actividades de fotografía
- Estudios de mercado
- Publicidad
- Actividades de entretenimiento

3.2. Composición del sector a partir de la facturación

La participación de mercado indica la proporción que cada una de las actividades representan respecto al total del sector. Esta variable se estimó dividiendo cada actividad de la que se componen las industrias creativas por el total facturado por el sector.

3.3 Costos de la operación

Los costos de la operación son todos los pagos que se llevan a cabo para que el servicio se preste. Los costos de la operación se calcularon sumando; el consumo intermedio, la remuneración a los asalariados, los ingresos mixtos y los impuestos a la producción. Estos se obtuvieron de la matriz insumo producto 2.22 el BANGUAT el cual contempla dentro de su cálculo las actividades de producción y distribución de filmes y videocintas, exhibición de filmes y videocintas, otras actividades de servicios no contempladas en otra parte y otras actividades.

VARIABLES ECONÓMICAS

3.8. Producto interno bruto (PIB)

El PIB es el resultado final de la actividad productiva. Se compone por la suma del valor agregado de todas las unidades de producción.¹¹ El PIB de las actividades de la industria creativas se obtuvo de la integración contable de estas actividades económicas, se hizo la separación entre el consumo intermedio y el valor agregado formando una matriz insumo producto, clasificada como el cuadro 2.22 de las cuentas anuales de BANGUAT.

3.5. Exportaciones

Son todas las transferencias de propiedad de servicios proporcionados por los productores residentes a los no residentes. Incluyen las compras en el territorio interno realizadas por los organismos extraterritoriales y los hogares no residentes.¹²

Las exportaciones de las actividades del sector se obtuvieron de la cuenta corriente de bienes de la balanza de pagos versión MBP6 del FMI de Guatemala. Específicamente de las cuentas:

- **1.A.b.11.1** Servicios audiovisuales y conexos
- **1.A.b.11.2** Otros servicios personales, culturales y recreativos
- Coeficientes de exportación cuadros oferta y utilización servicios

VARIABLES LABORALES

3.6 Empleos Directos

Los empleos directos son aquellos que tienen una relación directa con el proveedor del servicio. Para la estimación de empleos directos se utilizó la base de la Encuesta Nacional de Empleo e Ingresos (ENEI), las actividades incluidas son;

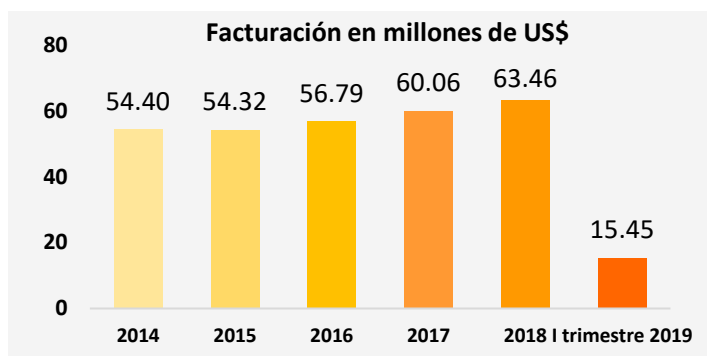
- *Prendas de vestir Código P04C04_B2 -14 (5% es dedicado a diseño de moda).*
- *Producción de video, cine y programas Código P04C04_B2 -59*
- *Publicidad y campañas de marketing Código P04C04_B2 – 73*
- *Actividades de edición digital Código P04C04_B2 -58*
- *Actividades creativas Código P04C04_B2 - 90*

¹¹ Manual de cuentas nacionales SCN93 del Banco de Guatemala. Fuente: http://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_1.pdf

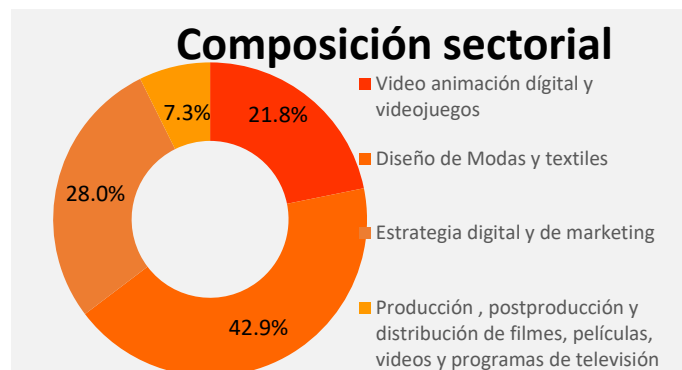
¹² Manual de cuentas nacionales SCN93 del Banco de Guatemala. Fuente: http://www.banguat.gob.gt/cuentasnac/TOMO_1.pdf

Resultados:

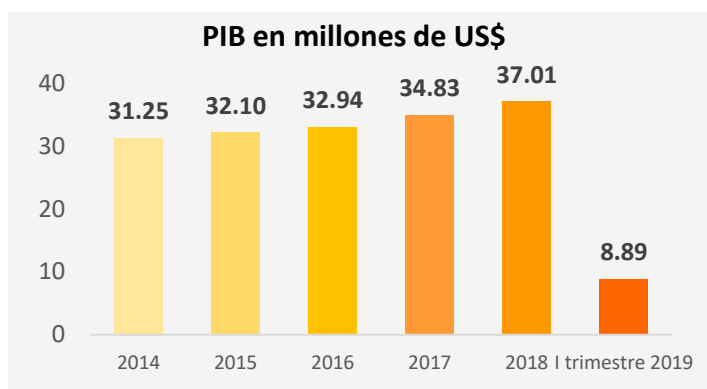
ESTADÍSTICAS DE SERVICIOS DE INDUSTRIAS CREATIVAS



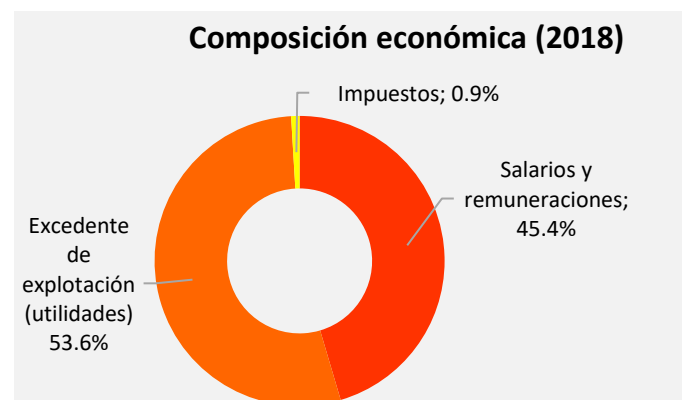
Fuente: Elaboración propia con datos de SAT.



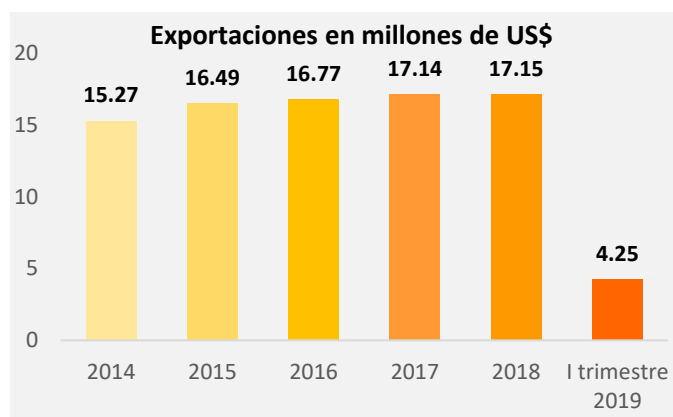
Fuente: Elaboración propia con datos de SAT.



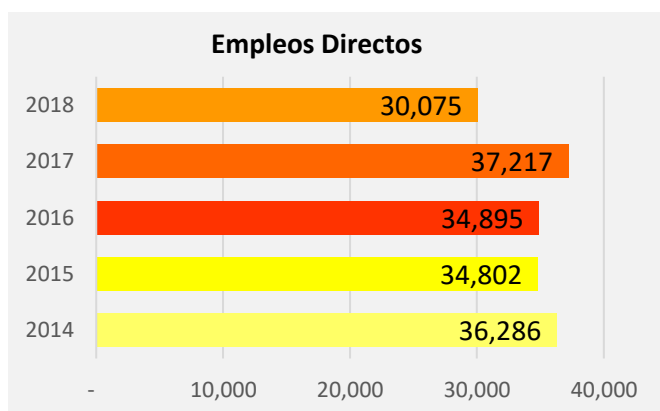
Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.



Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT y entrevistas a empresarios.



Fuente: Elaboración propia con datos del INE.

Costos de la operación	% del costo
Otros gastos	38.0%
Servicios para la operación	20.2%
Salarios y remuneraciones	40.9%
Impuestos	0.8%
Total de costos	100%

Fuente: Elaboración propia con datos de BANGUAT.