

Hacia la transformación digital en un panorama de incertidumbre

10ª Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas



pwc.com/interamericas

Contenido



El entorno económico y su impacto en las organizaciones

Los CEO de las empresas centroamericanas están frente a un entorno cambiante e incierto.

5



Los problemas y las amenazas políticas, económicas y sociales

En un mundo globalizado, los CEO enfrentan dificultades internas y externas que limitan el crecimiento de las empresas.

14



El mundo digital y la capacidad de reacción

La tecnología no es una opción, sino una obligación para poder competir y liderar nuevos mercados. Contar con habilidades clave cobra mayor importancia.

20



El análisis de los datos y la inteligencia artificial

Sin datos claros, relevantes y calificados, las organizaciones se ven obstaculizadas para avanzar en la inteligencia artificial.

31

CEO: Hacia la transformación digital en un panorama de incertidumbre

El crecimiento de la economía en los países centroamericanos mantiene en 2019 un desempeño similar al del año 2018, pero por encima del crecimiento de los países latinoamericanos, y superior al promedio estimado por el FMI para la economía mundial. Por eso, los *Chief Executive Officers* (CEO) de la región han recuperado en alguna proporción la confianza frente al pasado, aunque siguen manteniendo una lógica prudencia y cautela.

Tienen razón en la precaución. Los problemas políticos y los conflictos comerciales están al orden del día, tanto en Latinoamérica como en el mundo desarrollado. En el caso regional, protestas y reacciones populares en nuestros países demuestran la necesidad de introducir ajustes estructurales para lograr una mayor inclusión social y enfrentar la marginalidad y la pobreza de amplios sectores, y frenar la extensión de prácticas corruptas en la utilización de los recursos públicos. Para los directores empresariales de nuestros países, han ganado espacio dentro de sus amenazas asuntos como el populismo, la inestabilidad social y la incertidumbre política.

En otras regiones del mundo, en particular en las economías adelantadas, las preocupaciones y el debilitamiento del optimismo tienen que ver también con los conflictos políticos, pero los mayores desafíos se generan por el impacto de las tendencias proteccionistas, en particular por la guerra comercial entre Estados Unidos y China y su continuidad en los próximos años, y la expectativa acerca del desenlace de la salida del Reino Unido de la Unión Europea, el bloque económico más importante del mundo.

Al cierre de la edición de esta publicación, aparecen otros temas relevantes para nuestros países, como la decisión de la Cámara de Representantes de Estados Unidos de abrir un juicio al presidente Donald Trump; una nueva reducción de las tasas de interés por parte de la Reserva Federal; y la casi inminente declaratoria de una recesión en la economía mexicana. La segunda mayor economía de América Latina cayó 0.4% interanual entre julio y septiembre,

segundo descenso consecutivo, noticia que no puede pasar desapercibida para los CEO de Latinoamérica, y en particular de Centroamérica. Este y los otros acontecimientos pueden profundizar el ambiente de incertidumbre, ya de por sí evidente.

El conocimiento y seguimiento de los sucesos económicos, políticos y sociales que ocurren tanto a nivel global como local, es de gran importancia para la toma de decisiones estratégicas de los directores empresariales, pues, sin duda, afectan el rumbo de los negocios en el corto y mediano plazo. Pero la conciencia es general sobre que se debe ir más allá y trabajar en sus propias capacidades, no solo de reacción, sino de anticipación. En ese orden, la transformación digital es una condición necesaria para enfrentar los desafíos y mejorar las condiciones de productividad. Por ejemplo, los CEO globales y regionales no tienen duda de que la inteligencia artificial (IA) cambiará los negocios en los próximos cinco años.

En esta 10ª Encuesta en los países centroamericanos, la 22ª a nivel mundial de PwC, se suministra información de gran utilidad para que los directores empresariales de nuestros países no solo den a conocer su visión de lo que estiman serán sus organizaciones en el corto y mediano plazo, sino también comparen su estado “anímico” frente al resto del mundo. Sin duda, ello permitirá encontrar aspectos para mejorar al interior de sus empresas y aprovechar nuevas oportunidades de negocios en el mundo global, pero también en las formas de implementar tecnologías innovadoras y más eficientes, utilizar mejor los recursos disponibles, con un enfoque en el talento humano que es fundamental en la era de la transformación digital.

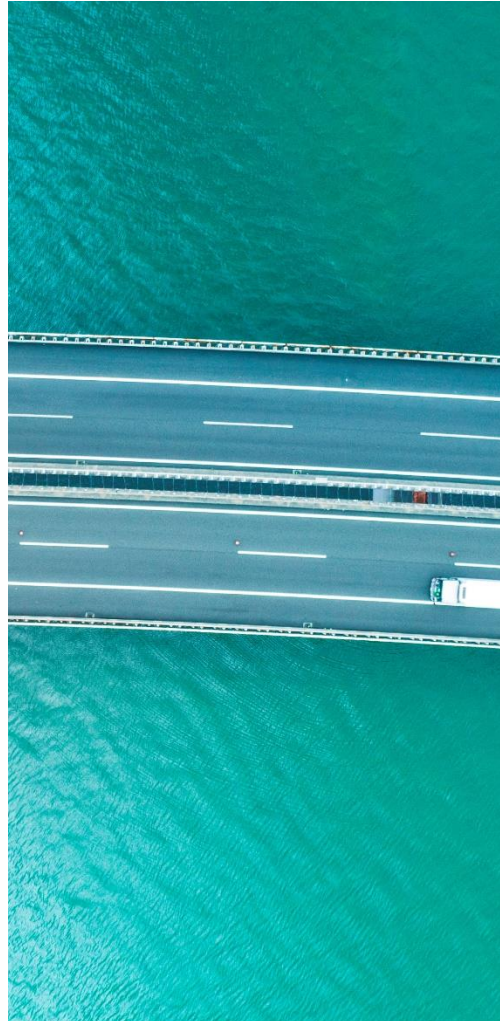
La encuesta es, sin duda, una de las más relevantes a nivel global realizada por una red de firmas de servicios profesionales. En esta oportunidad se recogieron respuestas de 1,378 CEO de 91 países y, como ya es costumbre, en nuestra región cubrimos a los 7 países de Interaméricas con un número representativo de consultas y entrevistas.

En este informe podrá encontrar análisis y perspectivas en cuatro áreas centrales: (1) el desempeño económico global y regional; (2) los desafíos y amenazas económicas, políticas y sociales que preocupan a nuestros CEO; (3) las tácticas y estrategias de la era digital y el determinante desarrollo y manejo de las habilidades clave, y (4) el análisis de los datos y la acción frente a la inteligencia artificial. Finalmente, agradecemos a los CEO que dedicaron un tiempo importante de sus actividades a responder las preguntas formuladas. Es un gesto que merece el reconocimiento por su aporte al desarrollo y crecimiento de nuestra sociedad y las economías regionales.



Marisol Arcia

Socia Sénior de PwC Interaméricas



1 El entorno económico y su impacto en las organizaciones

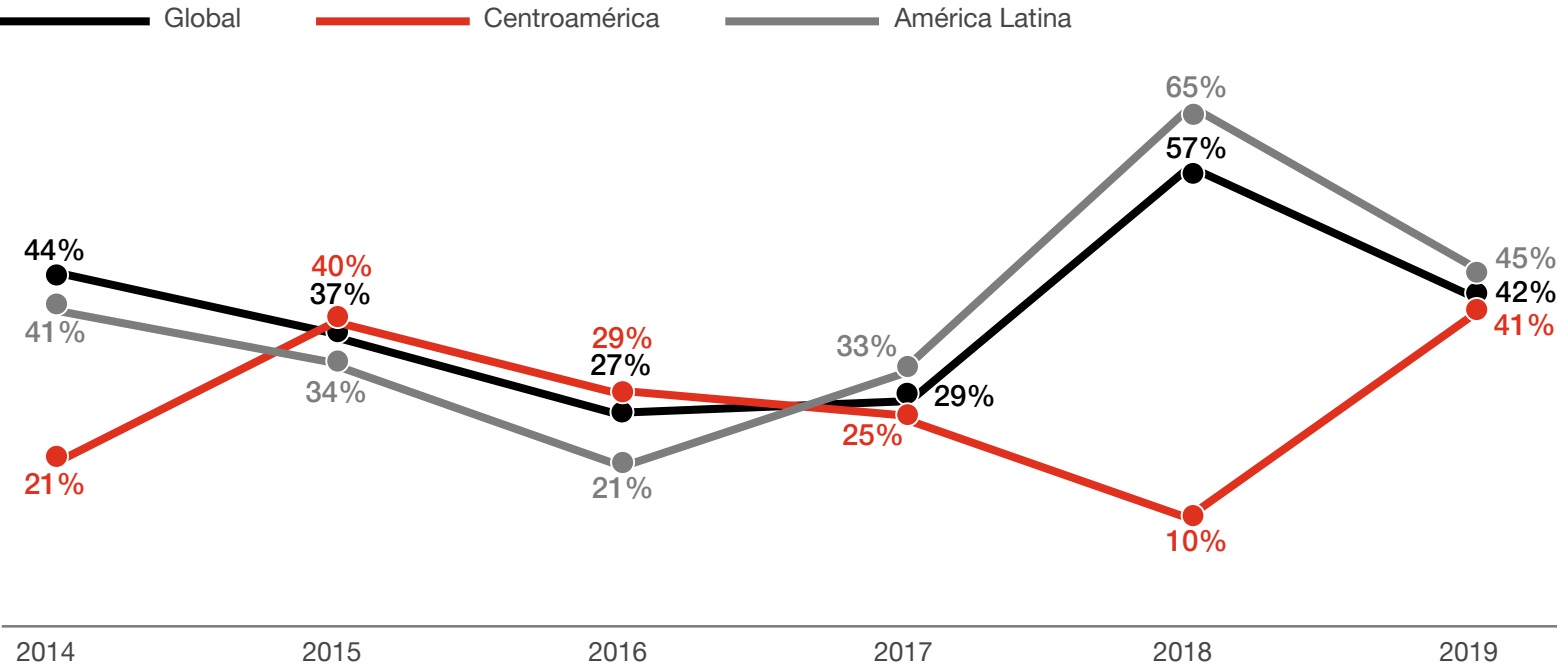
Los CEO de las empresas centroamericanas están frente a un entorno cambiante e incierto.

GRÁFICO 1

Los CEO de Centroamérica están recuperando la confianza en el crecimiento de la economía mundial.

PREGUNTA

¿Considera que la economía mundial mejorará durante los próximos 12 meses? (mostrando solo “mejorará”)



FUENTE: PwC, 22ND ANNUAL GLOBAL CEO SURVEY Y 10ª ENCUESTA ANUAL DE CEO PwC INTERAMÉRICAS
ANÁLISIS REALIZADO CONSIDERANDO LA ELECCIÓN “MEJORARÁ” DE LOS CEO QUE RESPONDIERON LA PREGUNTA EN MENCIÓN.

En la 10ª Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas, resulta muy relevante la recuperación de la confianza de los líderes empresariales de los países centroamericanos en el sentido de que el crecimiento de la economía mundial aumentará en 2019, proporción que alcanza al 41% de los líderes y que supera, de lejos, al 25 y 10% de los dos últimos años. Por el contrario, en el caso de los CEO globales y de América Latina, las opiniones presentaron una disminución: Para global se redujo del 57% al 42% y para la región latinoamericana del 65% al 45%. Sin embargo, en una proporción mayor (48%) los gerentes locales estiman que el desempeño económico global no cambiará frente al pasado y solo para el 11% habrá una declinación. De nuevo, las cifras centroamericanas resultan más optimistas que entre los gerentes globales, para quienes en el 28% se mantendrá igual y para el 29% habrá declinación.



90%

de las economías del globo evidencia la desaceleración, aunque para el siguiente período se pronostica alguna mejora.

La realidad es que la economía mundial parece haber entrado en un período de ralentización. La última revisión de octubre del FMI coloca el crecimiento global en 3% para 2019, 0.6% por debajo del año anterior, el más bajo desde la crisis de finales de la década pasada, conocida como la Gran Recesión. En 2020 se alcanzará un poco más, 3.4%, aunque para la economista jefa del FMI, Gita Gopinath, esta recuperación futura es “precaria” y sometida a muchas amenazas.

El panorama es distinto al de hace dos años, cuando la economía mundial mostraba señales de un dinamismo importante, pues se estimaba que 75% de los países registraban crecimiento de alguna magnitud. Para este año, el panorama es muy distinto y adverso: en el 90% de las economías del globo se evidencia la desaceleración, aunque para el siguiente período se pronostica alguna mejora. Los factores que explican el menor repunte de la economía mundial se han repetido en los informes de las organizaciones multilaterales, lo cual no deja de ser preocupante: “El crecimiento apagado

es consecuencia de las crecientes barreras al comercio, de la elevada incertidumbre que rodea a la geopolítica y al comercio; de tensiones en economías emergentes y de factores estructurales como el bajo crecimiento de la productividad y el rápido envejecimiento en los países desarrollados”, reafirma el FMI, y esa realidad impacta a todo el mundo.

Los riesgos están presentes. En la lista se destaca la guerra comercial entre Estados Unidos y China, así se hable de acuerdos preliminares; luego, sigue la posibilidad de un *brexit* sin acuerdo, que afectaría al Reino Unido entre 3% y 5% de su PIB, pero hay otros factores que alientan el bajo crecimiento, comenzando por el mediocre comportamiento de la eurozona con países como Alemania e Italia que crecen muy bajo, y Japón, cuyo aumento en 2019-2020 estará por debajo del 1%; China muy lejos del pasado; y para España la previsión escasamente alcanza a 2.2% y 1.8% para los dos años. La economía de EE.UU. tampoco está a salvo. En su última revisión, el FMI redujo dos décimas al crecimiento para 2019

“Con las incertidumbres que rodean a muchos países y el enfriamiento previsto en China y Estados Unidos, y los importantes riesgos a la baja, es muy posible que se materialice un ritmo de crecimiento global aún más apagado.”

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL (FMI)

”

respecto a lo que afirmaba hace un trimestre, fijándolo en el 2.4% y en 2.1% en 2020, tasas importantes, pero en descenso si se comparan con el 2.6% de 2018.

“Con las incertidumbres que rodean a muchos países y el enfriamiento previsto en China y Estados Unidos, y los importantes riesgos a la baja, es muy posible que se materialice un ritmo de crecimiento global aún más apagado”, es el llamado del organismo con la advertencia especial de un deterioro del sector manufacturero,

explicado concretamente por una zozobra empresarial por las tensiones comerciales y tecnológicas, una disminución en la demanda de China como instrumento para reducir su deuda, y una caída en la producción y venta de vehículos.

Desde luego que el incierto panorama económico mundial y la mayor claridad frente al año anterior repercute en los países latinoamericanos y, en general, en las economías emergentes hace que las precauciones y alertas de los empresarios

sean mayores y actúen en consecuencia para enfrentar las dificultades. Es finalmente su papel, y a la vez, una tendencia global de la que no se excluyen las empresas de Latinoamérica. Los resultados a nivel global reflejan una reducción significativa en la confianza de los CEO frente al crecimiento de los ingresos de sus empresas en el corto plazo, pasando de 42% en 2018 a 35% en 2019. La certeza alta se redujo en todas las regiones del mundo, con excepción de África, en donde se incrementó en solo 1%.

Obstáculos para crecer

El FMI recortó duramente su cálculo de crecimiento para América Latina y el Caribe a 0.6%, cuando hace solo tres meses hablaba del 1.4%. Para 2020, de cumplirse la proyección, Latinoamérica crecerá 2.3%. Objetivos como la reducción de la pobreza, la desigualdad o la informalidad son factores estrechamente dependientes de una evolución positiva de la economía y que explican en parte las reacciones populares en varios países de la región que son estimuladas por tendencias populistas y anárquicas en algunos casos. El 0.6% esperado es una cifra mediocre, aún si se compara con los ya de por sí bajos de 1.2% y 1% en 2017 y 2018, respectivamente. El crecimiento se coloca muy inferior del resto de los bloques en vías de desarrollo, que este año crecerán en promedio 4.1%, liderados por Asia. Con contadas excepciones, las economías de la región latinoamericana no salen favorecidas, comenzando por las más

grandes, encabezadas por Brasil y México. En el primer caso, la proyección no favorece al nuevo gobierno de Jair Bolsonaro, que cargará con un pobre crecimiento del PIB de 0.8%, muy inferior del 2.1% estimado a mediados del primer semestre, y solo hasta el año entrante se espera un repunte por encima del 2%.

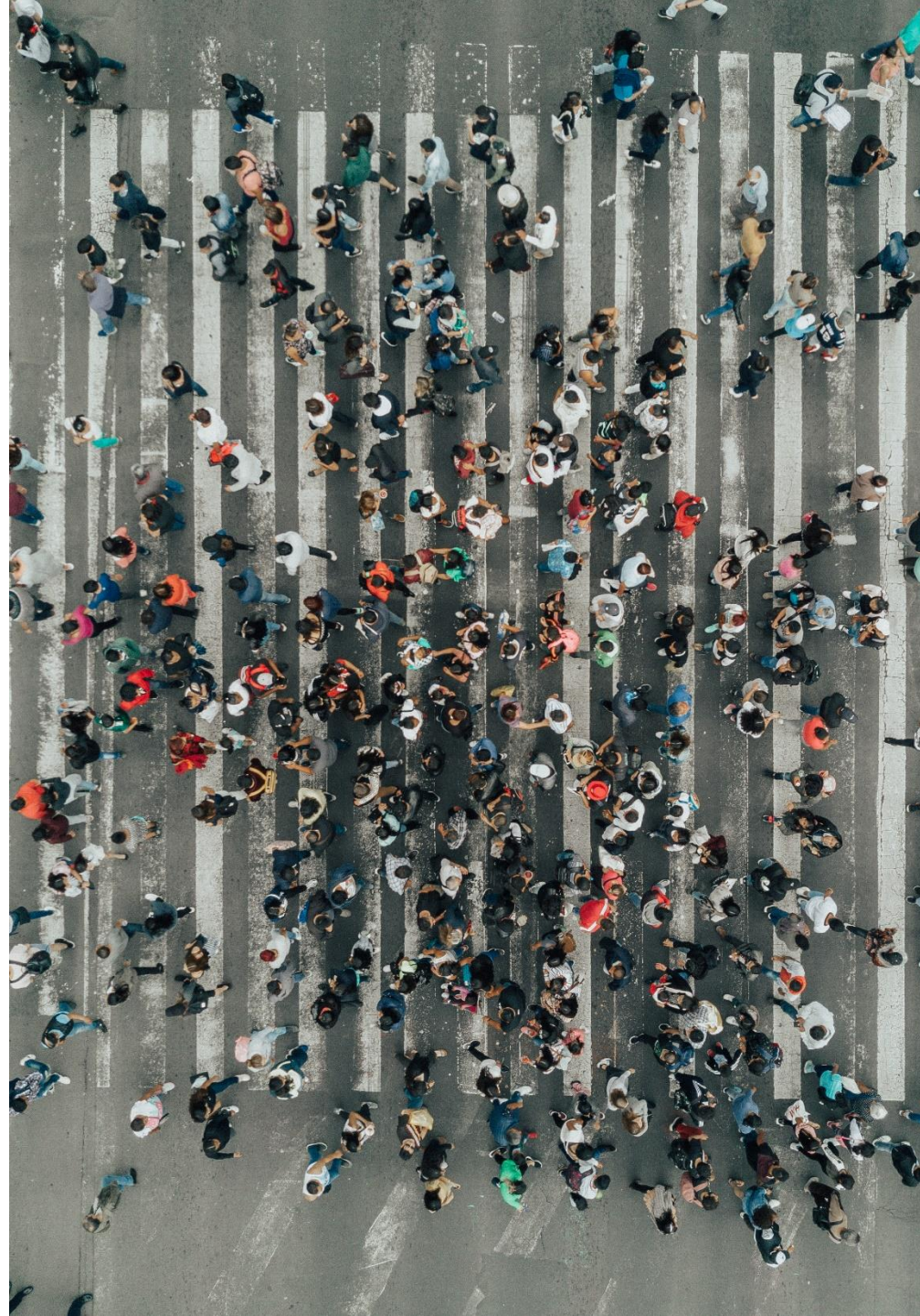
Para México el diagnóstico es igualmente negativo, aunque el recorte en el crecimiento está lejos del bajonazo brasileño. De acuerdo con las cifras del FMI, la economía del país norteamericano crecerá este año un exíguo 0.9%, siete décimas menos de lo que la institución estimaba en abril, y en 2020 lo hará 1.9%. En ambos casos, la expansión se queda lejos del objetivo fijado por su presidente Andrés Manuel López Obrador, quien ha dicho que la economía crecería 4% anual durante su sexenio. La recesión es una posibilidad muy cercana en este año.

0.9%

crecerá este año la economía de México, siete décimas menos de lo que la institución estimaba en abril, y en 2020 lo haría 1.9%; de acuerdo con las cifras del FMI.

El panorama de la tercera economía de la región latinoamericana, Argentina, no es para nada claro. El gobierno de Mauricio Macri debió acudir al FMI para procurar la estabilidad financiera con el consiguiente ajuste brusco de corto plazo, que recibió un rechazo popular en las elecciones de finales de octubre, y que llevará a un cambio en el manejo de los asuntos públicos, cuyos resultados no son claros en el futuro de la nación en términos de crecimiento de la economía: el retorno del modelo económico y social al que se acusa de generar la crisis no parece ser garantía de confianza para los agentes locales y externos.

Chile, considerada la economía más sólida de América Latina por un modelo sostenido de crecimiento y supuesto mejoramiento social, ha sorprendido al mundo con fuertes reacciones que han comenzado a poner en duda la realidad de esos beneficios. Su presidente, Sebastián Piñera, colocó la revitalización económica como eje central de su programa y no ha logrado ese cometido en lo que va de su segundo mandato.



En el caso de Perú, se espera que el PIB crezca este año 2.5% y el próximo 3.1%, porcentajes positivos pero medio punto por debajo del pronóstico anterior. Problemas ligados a los sectores minero y pesquero han ido afectando el crecimiento de la economía peruana, golpeada también por la corrupción política y limitada gobernabilidad del Ejecutivo. Ecuador también atraviesa un gran inconformismo social con los peores disturbios en más de una década, derivado del rechazo público a las medidas de austeridad del presidente Lenin Moreno para frenar el déficit fiscal.

Colombia mostrará una tasa de crecimiento por encima del 3% en 2019 y de 3.5% en 2020, destacándose como una economía estable en una región latinoamericana convulsionada. La situación en Venezuela es la más difícil. Los organismos internacionales llaman la atención sobre la crisis humanitaria que atraviesa el país y el efecto nocivo de la recesión, y pronostican una pérdida del 35% para 2019 y un retroceso de 10% en 2020. La inflación alcanza cifras inimaginables en cualquier otro país del mundo: 10,000.000% interanual.

GRÁFICO 2

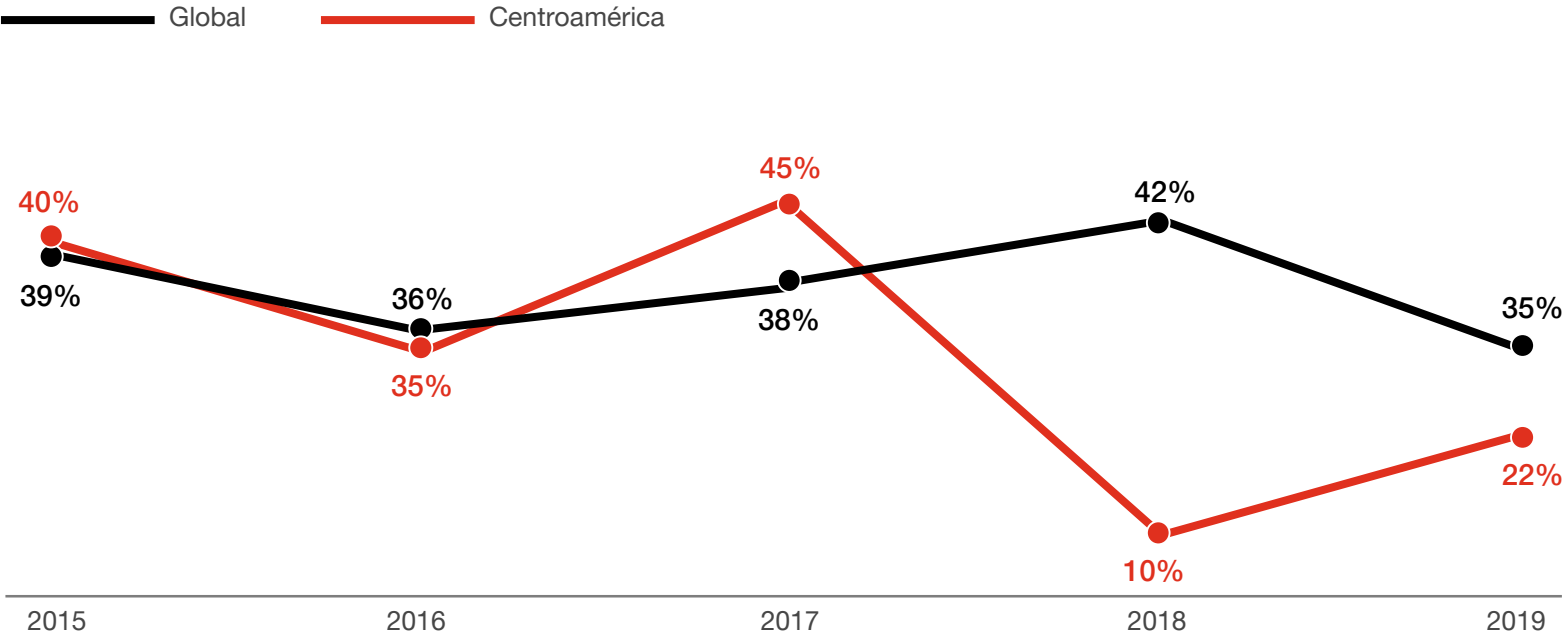
Se nota una recuperación en la expectativa de crecimiento de los ingresos de las empresas de la región para el corto plazo.

PREGUNTA

¿Qué tan confiado está sobre las perspectivas de crecimiento de los ingresos de su organización durante los próximos 12 meses? (mostrando solo “muy confiado”)

Sostenido por lo bajo

¿Y qué pasa en Centroamérica? Al preguntar qué tan confiado está sobre las perspectivas de crecimiento de los ingresos de su organización durante los próximos doce meses, solo el 22% de los CEO contestó “muy confiado” frente al 45% de hace dos años, aunque asciende del 10% registrado el año pasado. A nivel global, los CEOs alcanzan el 35%, que sumado a la elección “algo confiado” resulta en un 81% de confianza, y frente al 56% de CEO locales. La perspectiva más pesimista, “para nada confiado / no muy confiado”, es de 44% en la región y apenas un 18% global. Sin duda que aquí se da una correspondencia con la realidad, en el entendido de que la situación de las compañías no es ajena a lo que pasa con la economía en descenso de esta parte del mundo, pese a que a comienzos de 2019 se estimaba una previsión significativa de crecimiento.



FUENTE: PwC, 22ND ANNUAL GLOBAL CEO SURVEY Y 10ª ENCUESTA ANUAL DE CEO PwC INTERAMÉRICAS
ANÁLISIS REALIZADO CONSIDERANDO LA ELECCIÓN “MUY CONFIADO” DE LOS CEO QUE RESPONDIERON LA PREGUNTA EN MENCIÓN.

GRÁFICO 3

Aunque el promedio del crecimiento económico de Centroamérica se ha reducido gradualmente en los últimos años, su tasa promedio se mantiene por encima de Latinoamérica.



FUENTE: ESTIMACIONES CEPAL

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe de Naciones Unidas (Cepal) estima que los países de Centroamérica y la República Dominicana (CARD) tendrán un crecimiento promedio ponderado del 3.6% en 2019, inferior al registrado en 2018. De no incluirse a República Dominicana, el aumento será solo de 2.9%. En este contexto, el crecimiento de la economía de El Salvador se estima que será del 2.3%. Panamá, Honduras, Guatemala y Costa Rica serán los que más subirán, con 4.9%, 3.5%, 2.9% y 2.5%, respectivamente. Sin embargo, Nicaragua, por la crisis política y social que vive desde el año pasado, tendrá un decrecimiento del 5.5%, detalla la Cepal.

Pese a que la economía de Estados Unidos continúa observando una solidez relativa, aunque incierta, las economías de la zona en general muestran un descenso, aunque menor que otras partes del mundo: las exportaciones

de CARD se han visto afectadas por el freno del comercio global en un contexto de incertidumbre y tensiones comerciales; la demanda interna seguirá impulsada por la entrada de remesas, una inflación moderada debido a la reducción de precios internacionales de los productos primarios y una relativa estabilidad de las tasas de interés. Para todos los países de CARD, con excepción de Panamá, se espera una menor tasa de crecimiento en 2019.

La actividad económica de los países de CARD se expandió 3.9% en 2018 (promedio ponderado), levemente inferior que la registrada en 2017. Por séptimo año consecutivo, el dinamismo de CARD fue mayor que el promedio de toda América Latina y el Caribe, pero la brecha de crecimiento al interior de la subregión se amplió considerablemente. Por una parte, la República Dominicana tuvo una expansión notable (7%), impulsada en particular por las exportaciones de zonas francas y el dinamismo de la construcción y las comunicaciones.

Por otra parte, la crisis sociopolítica de Nicaragua afectó la actividad económica (-3,8%). Costa Rica, Honduras y Panamá experimentaron una desaceleración, mientras que en El Salvador y Guatemala se observó un ligero repunte.

El mercado interno es el motor principal del crecimiento de CARD. Esta expansión está fincada principalmente en el consumo privado, debido a los mayores ingresos de remesas familiares, una inflación moderada y un crédito al sector privado que siguió mostrando dinamismo. En 2018, las exportaciones de bienes y servicios de CARD tuvieron un aporte al crecimiento del PIB, 1.1 décimas más que la cifra registrada en 2017. El gasto público creció levemente por encima de los ingresos, pero cuatro de las siete economías de CARD (Costa Rica, Honduras, Panamá y la República Dominicana) lograron una reducción del déficit fiscal en comparación con 2017, mientras que los demás tuvieron un deterioro fiscal.

“Por séptimo año consecutivo, el dinamismo de **CARD fue mayor que el promedio de toda América Latina y el Caribe**, pero la brecha de crecimiento al interior de la subregión se amplió considerablemente.”

”

2 Los problemas y las amenazas económicas, políticas, sociales y ambientales

En un mundo globalizado, los CEO enfrentan dificultades internas y externas que limitan el crecimiento de las empresas.

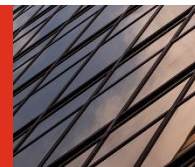
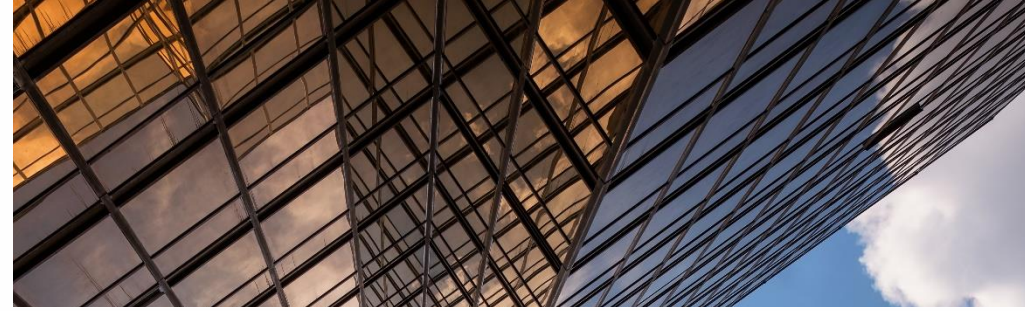
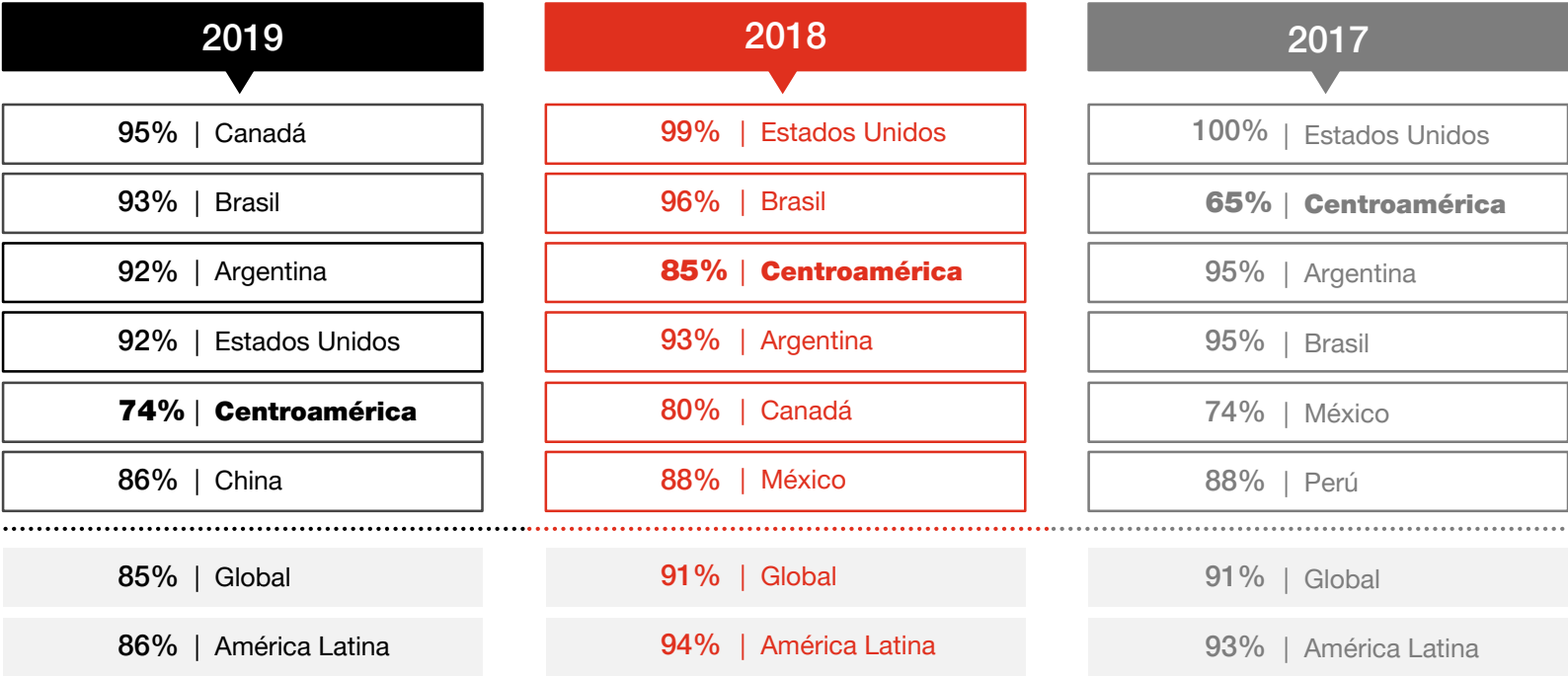


GRÁFICO 4

Perspectivas de crecimiento de los ingresos: Dando un vistazo a los niveles de confianza de los CEO a mediano plazo.



FUENTE: PwC, 22ND ANNUAL GLOBAL CEO SURVEY Y 10ª ENCUESTA ANUAL DE CEO PwC INTERAMÉRICAS
ANÁLISIS REALIZADO CONSIDERANDO LAS ELECCIONES “ALGO CONFIADO” Y “MUY CONFIADO” DE LOS CEO QUE RESPONDIERON LA PREGUNTA EN MENCIÓN.

PREGUNTA

¿Qué tan confiado está sobre las perspectivas de crecimiento de los ingresos de su organización durante los próximos 3 años? (mostrando “algo confiado y “muy confiado”)

Con un horizonte de tres años y considerando el nivel de confianza (“algo confiado y “muy confiado”), el estado de ánimo de los CEO alrededor del mundo es positivo respecto al crecimiento de ingresos de sus organizaciones. A nivel global, alcanza el 85% de confianza, muy similar para América Latina con el 86% y el 74% en nuestra región. Aunque cabe señalar que en 2018 los CEO locales veían un panorama más optimista de ingresos con un horizonte de tres años que este año.

No obstante, observando más de cerca la elección “muy confiado”, tanto a corto y mediano plazo las perspectivas de crecimiento se han estancado o caído en regiones como Norteamérica, Europa Central y Oriental, Asia-Pacífico, África y Oriente Medio alcanzando mínimos históricos. Siendo este el mismo caso de América Latina.

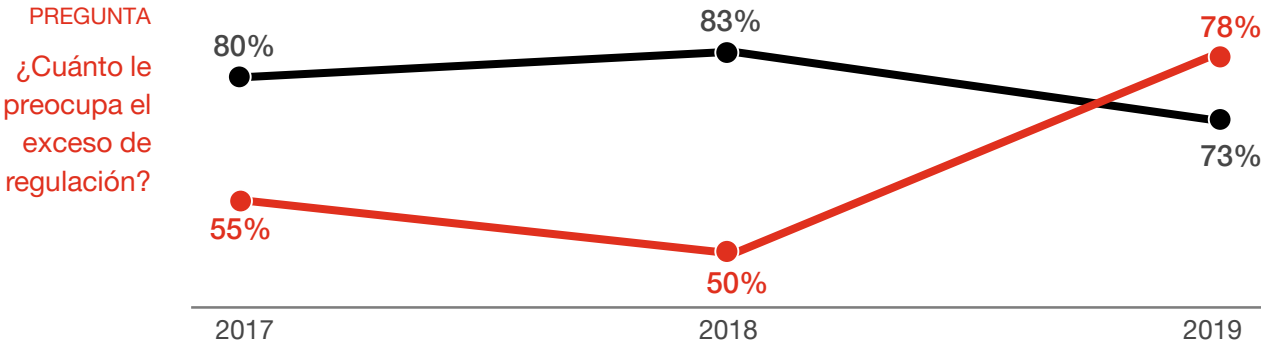
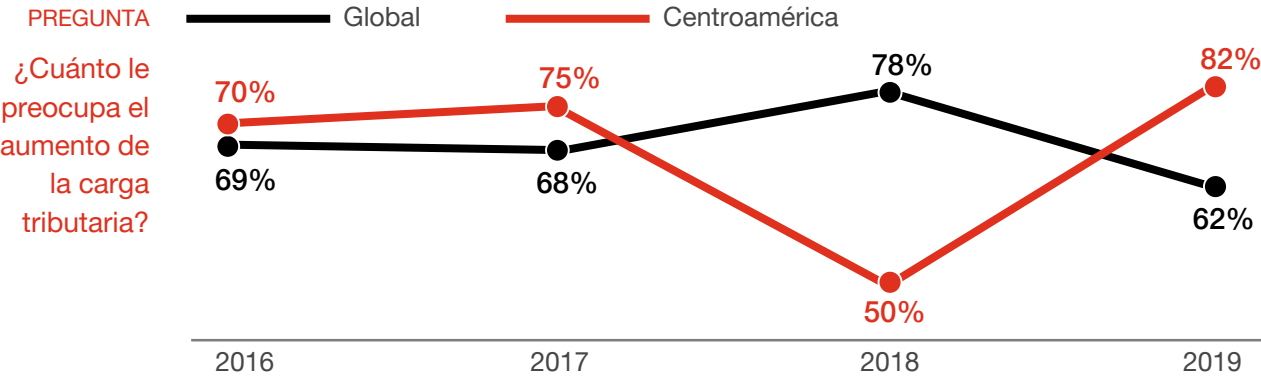
GRÁFICOS 5 Y 6

Hay preocupación por la carga tributaria en ascenso y el exceso de regulación.

Política e instituciones

Las empresas grandes, medianas y pequeñas son cada vez más conscientes del impacto que sobre sus organizaciones tienen decisiones adoptadas no solo por sus gobiernos, sino desde el exterior, en temas como las condiciones financieras, flujos y movimientos de capitales o acciones que busquen limitar la movilidad de los factores productivos. Por eso hay más necesidad de información sobre las decisiones de los bancos centrales en materia de tasas de interés, cambios políticos y utilización de instrumentos para proteger o responder a otros países. Sin embargo, aunque no se pueden desconocer las consecuencias de esas acciones, el poder de los CEO es limitado y se reduce, en la mayoría de los casos, a tomar precauciones. No ocurre lo mismo con acciones específicas que ocurren al interior de los países, sobre las cuales hay una mayor capacidad de reacción y es más amplio el tiempo para afrontarlas.

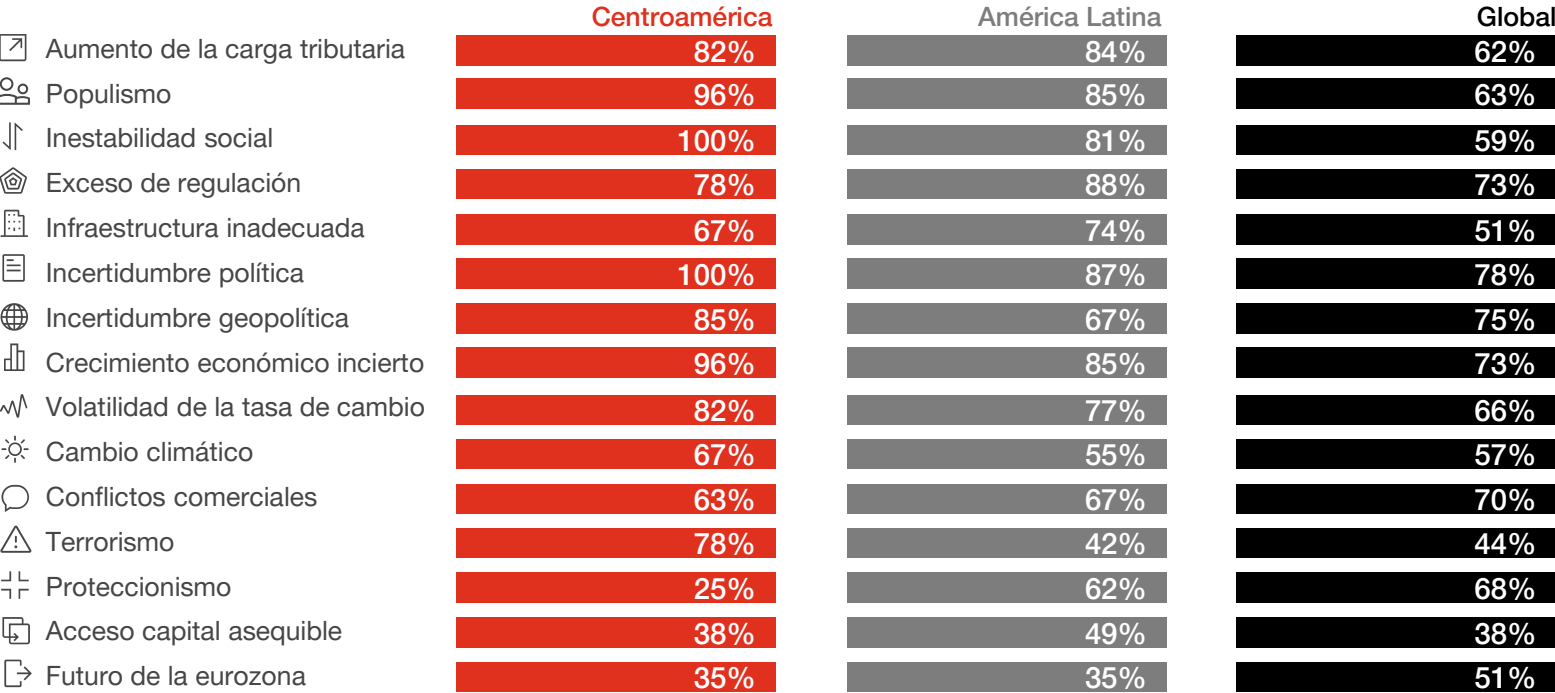
Para el año 2018, asuntos como el exceso de regulación y el aumento en la carga impositiva fueron los factores más importantes que destacaron los gerentes entre las amenazas y obstáculos para el crecimiento de las organizaciones. Para 2019, ambas preocupaciones siguen estando presentes, pero aparecen otras con alta ponderación, incluso por encima, al compararlas con lo que ocurre globalmente y los países latinoamericanos.



FUENTE: PwC, 22ND ANNUAL GLOBAL CEO SURVEY Y 10ª ENCUESTA ANUAL DE CEO PwC INTERAMÉRICAS
ANÁLISIS REALIZADO CONSIDERANDO LAS ELECCIONES “ALGO PREOCUPADO” Y “MUY PREOCUPADO”.

GRÁFICO 7

Cómo perciben los CEO de las amenazas económicas, políticas, sociales y ambientales para el crecimiento de sus empresas en Centroamérica.



FUENTE: PwC, 22ND ANNUAL GLOBAL CEO SURVEY Y 10ª ENCUESTA ANUAL DE CEO PwC INTERAMÉRICAS
ANÁLISIS REALIZADO CONSIDERANDO LAS ELECCIONES “ALGO PREOCUPADO” Y “MUY PREOCUPADO” DE LOS CEO QUE RESPONDIERON LA PREGUNTA EN MENCIÓN.
*NOTA: 2019 FUE EL PRIMER AÑO EN EL QUE SE PREGUNTÓ A LOS CEO SOBRE “INCERTIDUMBRE POLÍTICA” Y “CONFLICTOS COMERCIALES”.

PREGUNTA

¿Cuánto le preocupa, si es el caso, las siguientes posibles amenazas económicas, políticas, sociales y ambientales para las perspectivas de crecimiento de su empresa?

Específicamente sobre el “Aumento de la carga tributaria” los CEO precisan sobre lo que más les afecta, y en orden destacan la tasa de tributación (60%) y la complejidad de legislación fiscal (50%). A nivel global, estas ponderaciones son del 78% y 61%, respectivamente.

En la encuesta de 2019, los gerentes locales le dan a la inestabilidad social, la incertidumbre política, el populismo y crecimiento económico incierto las mayores calificaciones entre las amenazas para el orden económico, político y social de la región, con casi el 100% de las opiniones en dichas variables. En general, entre los países latinoamericanos existe una percepción cercana, mas no así en el caso global, en que las ponderaciones llegan al 30% por debajo. Esa idea de los gerentes no es infundada. Con menor grado en Panamá y Costa Rica, los países de la zona se



caracterizan por tener serios problemas de desigualdad, pobreza y exclusión social, que han llevado a agudizar la inseguridad, el desplazamiento, la migración y la consolidación del narcotráfico. Actualmente, los países del Triángulo Norte (Honduras, El Salvador y Guatemala) se enfrentan a situaciones de violencia, inseguridad y corrupción de grandes proporciones.

En Honduras se evidencia un deterioro de las instituciones y una difícil situación política. El actual gobierno que comenzó su segundo período presidencial tras unas controversiales elecciones el pasado 27 de enero, se enfrenta a escándalos de corrupción de gran proporción.

La situación económica de Nicaragua se deteriora cada vez más. Un régimen que se ha perpetuado en el poder pese a la presión social en su contra, responde con represión y fuerza, lo que agrava más la situación y genera mayor incertidumbre.

“Para resolver los retos de la región es importante crecer, pero también observar el tipo de crecimiento. Se puede atajar la

pobreza con un crecimiento menos concentrador”, afirmó recientemente Hugo Beteta, director de la sede subregional de la Cepal en México. Honduras, por ejemplo, ha tenido un crecimiento sostenido en los últimos cinco años (entre 3.1% y 4.8% del PIB). Sin embargo, según el investigador de Naciones Unidas, el problema es la elevada desigualdad, lo que hace mucho más difícil mejorar las condiciones para reducir la pobreza.

El más reciente informe de la Cepal titulado “Panorama social de América Latina 2018”, señala que oficialmente la tasa nacional de pobreza en El Salvador corresponde a 29.2% de la población y de pobreza extrema al 7.9%, mientras en Guatemala, en 2014, llegaba al 59.3% y 23.4% respectivamente; y en Honduras, al 60.9% y 38.4% de sus habitantes en 2016. Por otro lado, el gasto social per cápita en El Salvador en 2016 correspondió a US\$316 constantes de 2010, en Guatemala a US\$220 y en Honduras a US\$201, según la Cepal, en tanto que en Costa Rica se eleva ya a US\$1,176 por habitante.

En el fenómeno de las caravanas migratorias, Beteta indicó que entran en juego dos factores: coyunturales y estructurales. En el primero, ubicó la ola de violencia que se ha disparado en las ciudades o en poblados circulares, aunque insistió en que no es generalizada. No obstante, empuja a la gente que se siente amenazada a abandonar el país. Entre los fenómenos estructurales ubicó la situación del café y de miles de pequeños productores que lo siembran y producen. Al respecto, citó la enfermedad de la roya, el cambio climático y su efecto en las temporadas lluviosas que se han tornado irregulares, desde provocar sequías hasta inundaciones.

En la presente edición de la encuesta se pregunta a los CEO de todo el mundo sobre dos nuevas amenazas: conflictos comerciales e incertidumbre política. En el mundo, el 70% del total de los gerentes indica estar “preocupado” o “muy preocupado” por los conflictos comerciales, y en regiones como Norteamérica y Asia-Pacífico esa preocupación es de 77% y 79% de los consultados, respectivamente. De cerca con

un 67%, los CEO de América Latina señalaron estar preocupados por los conflictos comerciales, sumándola a sus principales amenazas. Para Centroamérica alcanza un 63%, aunque no se sitúa en el top 10 de amenazas.

Sin embargo, el asunto de los problemas comerciales no es indiferente para Centroamérica. A la pregunta de qué “conflictos comerciales” específicos le preocupan, no hubo duda en afirmar el referente al TLC entre Estados Unidos, Canadá y México (60%), pero el de mayor relevancia es el de Estados Unidos y China, puesto en primer lugar por el 80% de los CEO.

A manera de resumen, merece destacarse la gran importancia que los CEO de la región le dan a los asuntos políticos y sociales como amenazas para los negocios empresariales. La inestabilidad social, la incertidumbre política, el populismo y el crecimiento económico incierto son ponderados por más del 95% de los líderes, valores que están por encima de las apreciaciones de para sus

colegas latinoamericanos y muy por encima de lo que figuran estos asuntos para los CEO globales, teniendo en cuenta que también enfrentan esos problemas. La incertidumbre geopolítica y la volatilidad de la tasa de cambio son otros factores en el top 10 de las preocupaciones (85% y 82%, respectivamente), en tanto que la deficiente infraestructura se ha quedado un poco más abajo (67%).

70%

del total de los gerentes en el mundo, indica estar “preocupado” o “muy preocupado” por los conflictos comerciales.

3 El mundo digital y la capacidad de reacción

La tecnología no es una opción, sino una obligación para poder competir y liderar nuevos mercados. Contar con habilidades clave cobra mayor importancia.



GRÁFICO 8

La eficiencia operacional y el desarrollo de nuevos productos y servicios son las principales estrategias de los CEO para impulsar el crecimiento de los ingresos.



FUENTE: PwC, 22ND ANNUAL GLOBAL CEO SURVEY Y 10ª ENCUESTA ANUAL DE CEO PwC INTERAMÉRICAS

PREGUNTA

¿Cuáles de las siguientes actividades, si hubiera alguna, tiene planificadas realizar en los próximos 12 meses para impulsar el crecimiento de los ingresos?

La relativa baja confianza y preocupación de los gerentes globales y centroamericanos en este entorno incierto los motiva a encontrar opciones para impulsar el crecimiento de los ingresos. En la línea de eficiencias operacionales, los directores ven un camino hacia costos más bajos y mayor el valor para el cliente. Para el 77% global, esa es la primera alternativa al responder sobre las actividades que tiene planificadas realizar para aumentar sus ingresos en los próximos doce meses. En los países latinoamericanos también ocupa el primer lugar con un 69%, y en Centroamérica también está a la cabeza con un 59%.

El crecimiento orgánico aparece como la segunda opción a nivel global, muy superior a lo que pasa en esta parte del mundo donde el desarrollo de nuevos productos y servicios aparece en el segundo lugar (52%) en la mente de los CEO de la zona centroamericana.

GRÁFICO 9

Los mercados potenciales del mundo desarrollado que los CEO de la región ven favorablemente.

La constante aparición de nuevas ofertas, canales y modelos de negocio, sumado a la aparición de nuevos jugadores, demandará una mayor agilidad y efectividad de los procesos de innovación de las compañías y permitirá la comprensión de los comportamientos y tendencias de clientes, en conjunto con las implicaciones de la llegada al mercado.

De acuerdo con los datos de la Cepal y del mismo FMI, el crecimiento económico en los países de Centroamérica estará por encima del resto de Latinoamérica y por encima del promedio global, aunque menor que en el pasado. Pese a ello, cabe destacar que dentro de la agenda estratégica de 2019 de los CEO de la zona, solo el 30% considera la entrada a nuevos mercados como una acción de corto plazo para impulsar el crecimiento de los ingresos, un porcentaje menor con respecto a la importancia que le otorgan los CEO a nivel global (37%) y mucho menor a países como EE.UU. (90%) y Brasil (91%), posiblemente explicado por sus políticas de proteccionismo, orientación al consumo local y su cultura.

En lo referente a los mercados potenciales en el mundo desarrollado que los gerentes de la región ven favorablemente están Estados Unidos, España, China y Alemania. En Latinoamérica se destacan México, Brasil y Colombia, y en la región los primeros son Panamá, Costa Rica y Guatemala.

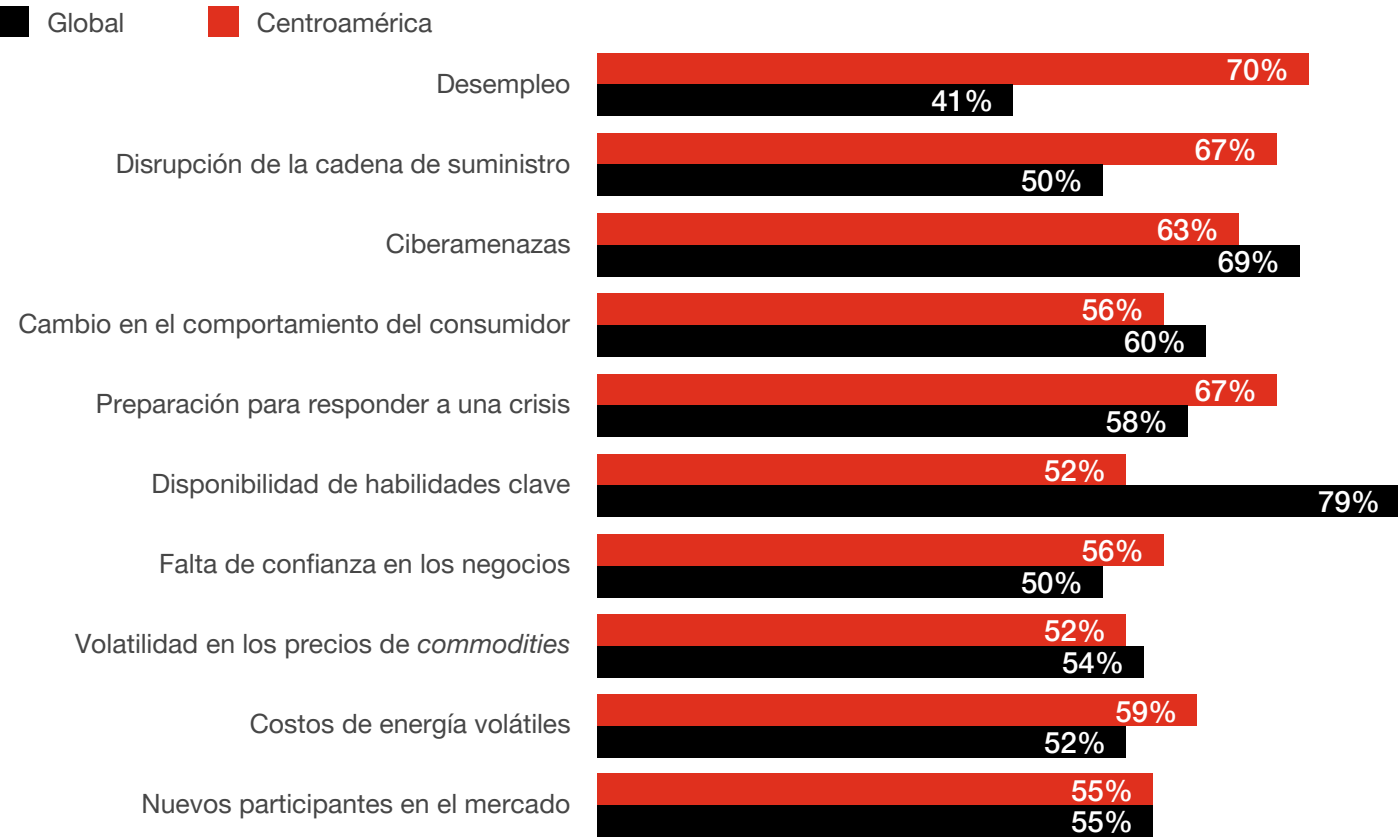
PREGUNTA

¿Cuáles son los tres territorios, excluyendo el territorio en el que se encuentra, que considera más importantes para las perspectivas de crecimiento general de su organización en los próximos 12 meses?



GRÁFICO 10

El desempleo, la preparación para responder a una crisis y la disrupción de la cadena de suministro los mayores desafíos de los CEO.



FUENTE: PwC, 22ND ANNUAL GLOBAL CEO SURVEY Y 10ª ENCUESTA ANUAL DE CEO PwC INTERAMÉRICAS

PREGUNTA

¿Qué tan preocupado está, si lo está, acerca de las siguientes posibles desafíos de negocios para las perspectivas de crecimiento de su organización?

Los desafíos para el crecimiento de los negocios son un asunto permanente al que los CEO prestan una gran atención y que van cambiando en función de la evolución de los mercados, los avances tecnológicos, la mano de obra, e incluso por una supuesta mayor seguridad que brindan los desarrollos técnicos.

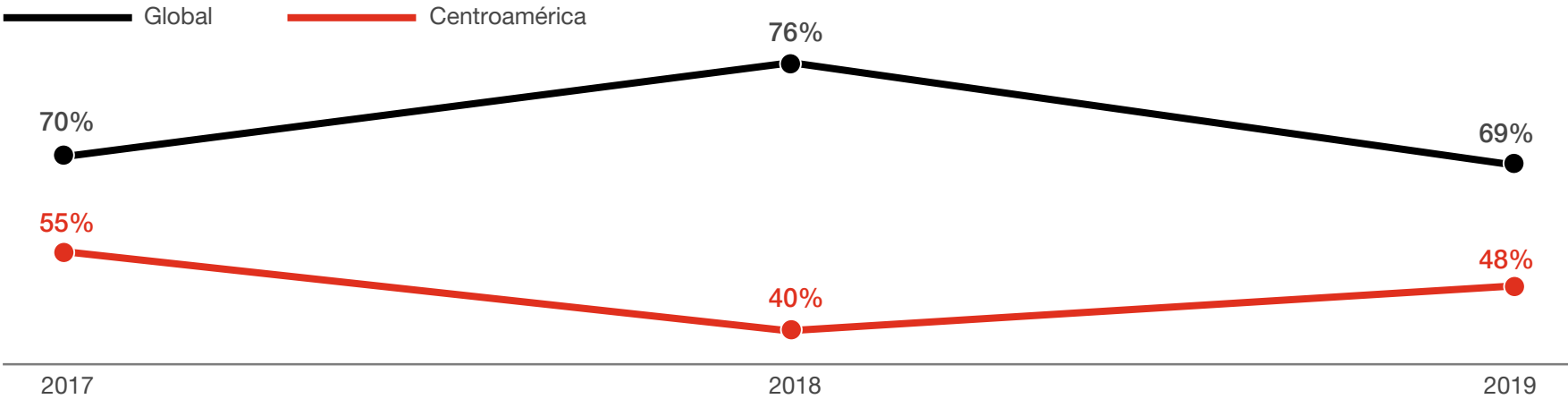
El desempleo (70%), la preparación para responder a una crisis y la disrupción de la cadena de suministro (67%), las ciberamenazas (63%) y los altos precios de la energía (59%) aparecen como los primeros cinco desafíos de negocios que más preocupan a los CEO para las perspectivas de crecimiento de sus organizaciones en Centroamérica; destacando que las ciberamenazas y la preparación para responder a una crisis aparecen también en el top 5 para los directores globales. Luego siguen en orden cambio en el comportamiento del consumidor, la falta de confianza en los negocios y los nuevos participantes en el mercado. Contrariamente, a nivel global tiene una gran relevancia la disponibilidad de habilidades (79%) y el cambio tecnológico con el 69%.

GRÁFICO 11

Debemos aprovechar la tecnología para satisfacer las necesidades de las personas.

PREGUNTA

¿Cuánto le preocupa la velocidad del cambio tecnológico?



FUENTE: PwC, 22ND ANNUAL GLOBAL CEO SURVEY Y 10ª ENCUESTA ANUAL DE CEO PwC INTERAMÉRICAS
ANÁLISIS REALIZADO CONSIDERANDO LAS ELECCIONES "ALGO PREOCUPADO" Y "MUY PREOCUPADO" DE LOS CEO QUE RESPONDIERON LA PREGUNTA EN MENCIÓN.

El cambio en el comportamiento del consumidor sigue siendo un factor de alta preocupación de los CEO globales (60%), en que se vuelve relevante el desarrollo de nuevos modelos de negocios y productos que integren las nuevas tecnologías para responder a las cada vez más exigentes necesidades de los consumidores.

Entre las tendencias se observan consumidores con estilos de vida más saludables y con una mayor conciencia social, crecimiento en la adquisición de experiencias sobre los productos, mayores índices de reclamo y activismo, mayor interés en el emprendimiento, disminución del tamaño de los hogares, exigencias en la

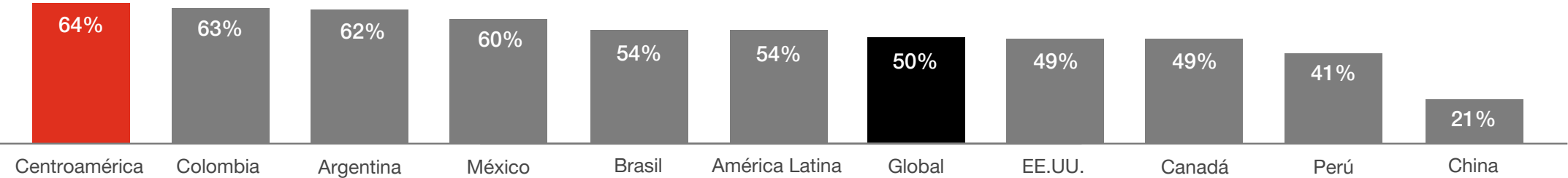
flexibilidad y adaptación de la oferta, que en conjunto, tanto para el B2B como para el B2C, se refleja en clientes más informados, con procesos exhaustivos de investigación previos a la compra, que generan amenazas derivadas del cambio u oportunidades para quienes están en capacidad de adaptarse más rápidamente.

GRÁFICO 12

Un mayor porcentaje de CEO en Centroamérica, respecto de otros países incluyendo a América Latina, considera que es más difícil contratar personal por un déficit en la oferta de trabajadores calificados.

PREGUNTA

¿Cuál de las siguientes es la razón principal por la que se ha vuelto más difícil contratar trabajadores? (mostrando solo la elección: “Déficit en la oferta de trabajadores calificados” que fue la de mayor porcentaje)



La importancia de contar con talento y habilidades clave

La realidad global demuestra que existe una necesidad de contar con talento preparado y con habilidades digitales. El 79% de los CEO lo afirma así, lo cual no parece dejar duda de que se percibe que estas habilidades son la principal herramienta para hacer frente a la transformación digital y a los cambios en el desarrollo de capacidades analíticas, de inteligencia artificial (IA) y robótica, entre muchas otras,

para acelerar el proceso de innovación, calidad y comprensión profunda del comportamiento del cliente. En el mundo esa relevancia (disponibilidad de habilidades clave) es evidente: China (64%), México (68%), Argentina (73%), Estados Unidos (83%), Brasil (85%) y Europa (89%). No parece ocurrir lo mismo entre los gerentes centroamericanos, en que la respuesta solo alcanza al 52%, pero no por eso deja de ser

determinante para mejorar las condiciones de los negocios. Es de tener en cuenta que esa relativa baja importancia que se le da a las habilidades clave impacta las perspectivas de crecimiento de sus organizaciones en la inhabilidad para innovar de manera efectiva (100%) y en los estándares de calidad y/o experiencia del cliente que se ven afectados (80%).



“Las personas son fundamentales, pues con sus habilidades y comportamientos innovan, proponen ideas diversas y resuelven los problemas en equipos interdisciplinarios.”

”

En Centroamérica, si bien hay un número creciente de empresas que están adoptando de manera exitosa estas capacidades, la conciencia en general no deja duda sobre su importancia, con el agravante de que el tiempo irá profundizando la brecha empresarial entre quienes han actuado en ese sentido y quienes estiman que no es determinante en el rumbo de los negocios.

La transformación digital es una realidad que ha avanzado de manera rápida y exponencial. La combinación de inteligencia artificial, robótica, economía colaborativa y otras tecnologías ha traído nuevas y diferentes modalidades de servicios y labores; ha

transformado la manera en que trabajamos y nos relacionamos, así como la cultura, las habilidades de talento requeridas y el desarrollo de la fuerza laboral.

Los CEO coinciden en que los talentos son prioridad y uno de los mayores retos en su estrategia de negocio en un contexto de alta incertidumbre y cambio constante. Las personas son fundamentales, pues con sus habilidades y comportamientos innovan, proponen ideas diversas y resuelven los problemas en equipos interdisciplinarios, y no por áreas; lideran el cambio, se comunican y se mueven con velocidad.

El cambio de los modelos de negocio y la adopción de tecnologías digitales es cada vez más creciente, sobre todo en los sectores financieros, *retail* y telecomunicaciones, lo que impacta en la necesidad de reentrenar y elevar el nivel de las habilidades de la fuerza laboral, y el ejemplo se ve en la aparición progresiva de nuevos roles en las estructuras organizacionales y el *Upskilling*. Se puede interpretar que a nivel global es más visible la creación de estos nuevos roles como el de *data scientist*, *developers*, UI/UX (User Interface / Experience), equipos *agile* con *agile coach*, entre otros.

Por tanto, a nivel general existe la preocupación sobre los cambios que tendrá la composición de la fuerza laboral futura y

los cargos que se requerirán, lo que implica el reentrenamiento en habilidades más analíticas que transaccionales, proposición de ideas más que un seguimiento de la autoridad por sí misma, equipos con responsabilidad por resultados colaborativos, más que cumplir solamente la responsabilidad individual, entre otros.

Ahora bien, lo anterior puede ser más preocupante si en el mercado laboral no se encuentra el talento que se requiere. El 52% de líderes de la región indicó que continúa siendo difícil contratar trabajadores en su industria. A nivel global se encontró que en 2012, para el 43% del total de los CEO era difícil contratar trabajadores, y para 2019 tal porcentaje aumentó al 62%.

52%

de los CEO en Centroamérica indicó que continúa siendo difícil contratar trabajadores en su industria.

GRÁFICO 13

Reentrenamiento/Upskilling, la estrategia para cerrar la brecha de habilidades.

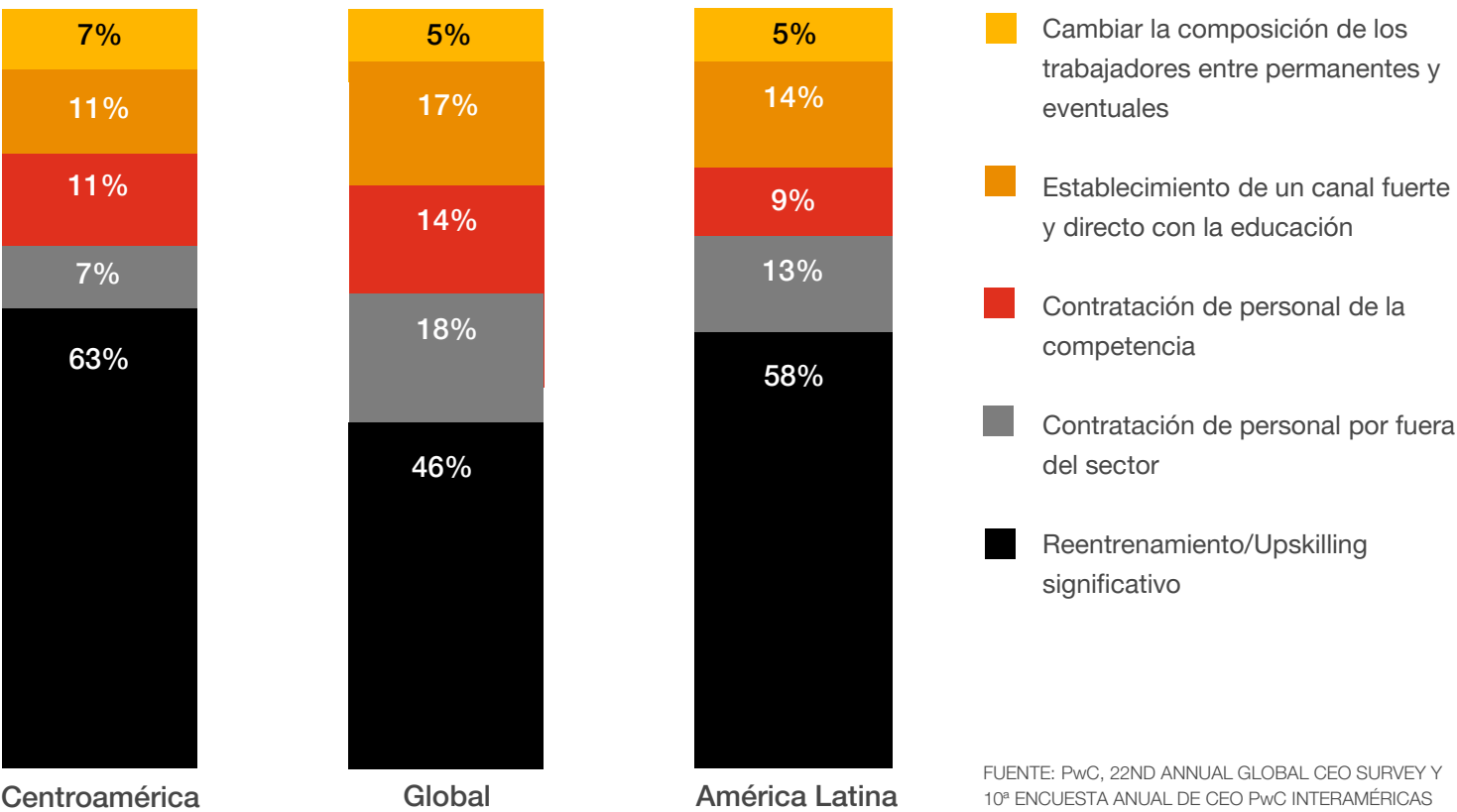
PREGUNTA

¿Qué considera lo más importante para cerrar la brecha de habilidades en su organización?

Cierre de brecha del talento

Entendiendo que existe una problemática para tener el personal con habilidades clave o adecuadas para las actividades productivas, ¿cuál es la mejor opción para cerrar las brechas de habilidades en las organizaciones?

El 63% de los CEO en Centroamérica dice que es a través de “Reentrenamiento o *Upskilling* significativo” al personal con el que se cuenta en la actualidad. El porcentaje supera al promedio global (46%) y también al de Latinoamérica (58%). *Upskilling* significa brindar oportunidades a los profesionales de adquirir nuevas capacidades, conocimientos y herramientas para hacer frente a la era digital. Hoy, el personal necesita utilizar las tecnologías avanzadas para su vida profesional y personal.



FUENTE: PwC, 22ND ANNUAL GLOBAL CEO SURVEY Y 10ª ENCUESTA ANUAL DE CEO PwC INTERAMÉRICAS

Los otros resultados muestran que para los CEO tiene menor relevancia establecer un canal fuerte y directo con la educación (11% regional, 17% global y 14% América Latina). Sin embargo, el talento humano continuará queriendo generar valor en su trabajo, por lo cual sus habilidades deberán estar alineadas con este propósito.

Los líderes empresariales no solo deben continuar invirtiendo en sus profesionales a través del reentrenamiento y *Upskilling*, sino también motivar a su personal a seguir

aprendiendo y no únicamente esperar a que las organizaciones tengan esta responsabilidad. El aprendizaje permanente a lo largo de la vida es un camino que cada vez más los profesionales deben contemplar, visualizando sus beneficios.

Algunos de los ejes prioritarios en temas de talento humano que permiten y habilitan la transformación digital son:

- I. Hacer realidad una cultura de relacionamiento, experimentación-

innovación y colaboración.

- II. Desarrollar el talento digital con empoderamiento claro.
- III. Trabajar en los líderes digitales.
- IV. Garantizar que las prácticas de talento humano estén digitalizadas, vayan al ritmo del negocio y permitan un rol estratégico.

Sin lugar a dudas, así como la fuerza laboral requiere habilidades diferentes, los líderes deberán cultivar capacidades clave para aprovechar el máximo potencial de la gente.



Las siguientes capacidades serán fundamentales y desde ahora son parte del plan de carrera para los líderes:

Conectar con las personas y conducir el cambio

Los líderes deben ser capaces de conectar a la gente con un propósito superior y crear las condiciones para que el potencial propio y de otros se vea en acción. Es indispensable que los líderes, de todos los niveles, ayuden a su gente a comprender la transición a lo digital y a los cambios organizacionales, a través de una historia que comunique y transmita una cultura que inspire a los demás a transformarse. Esta comunicación genera altos niveles de compromiso y una excelente actitud para contribuir al negocio, más allá de aportar solo conocimientos e inteligencia.

Comprender la tecnología

Los líderes deben entender la tecnología lo suficiente para poder apoyar a la gente; también deben ser capaces de permitir que la

gente obtenga el mayor valor de su uso. Deberán asegurarse de que la gente encuentre la forma de desconectarse para llegar a niveles de imaginación y creatividad y, al mismo tiempo, logren tener un comportamiento responsable consigo mismos y con el ambiente por el uso de la tecnología.

Promover la inteligencia relacional

La habilidad de los líderes para relacionarse en diferentes niveles organizacionales será esencial, especialmente para aquellos que trabajan directamente con grupos de interés, clientes, proveedores, reguladores, aliados, entre otros. En lugar de que el control lo ejerzan de arriba hacia abajo, a través de decisiones, procesos y jerarquías, se podrán obtener mejores resultados al empoderar a los equipos y proveer orientación y guía, recursos y confianza. Es así como los líderes podrán actuar con mayor autonomía, orientados a resultados, y aprovechar su conocimiento y experiencia en

los niveles estratégicos y tácticos. Por lo cual, promover esta inteligencia relacional y sistémica genera colaboración y una cultura que incentiva la toma de decisiones, el empoderamiento y la agilidad.

Construir confianza

En un ambiente con equipos diversos, donde la tecnología está por todas partes, es imperativo que los líderes sean auténticos en sus acciones y forma de pensar. Esto generará confianza y creará un ambiente en el que las personas se sientan respetadas y seguras para tomar riesgos, aprender, experimentar y crecer. Los líderes deberán desarrollar su conciencia y curiosidad para aceptar lo que saben y lo que no saben; y así considerar múltiples perspectivas y conocer su impacto, integrarse con la inteligencia artificial y adaptarse a ella.



4

El análisis de los datos y la inteligencia artificial

Sin datos claros, relevantes y calificados, las organizaciones se ven obstaculizadas para avanzar en la inteligencia artificial.

GRÁFICO 14

Tanto a nivel global como regional los CEO enfrentan problemas con sus propias capacidades, principalmente en términos de adecuación de datos.

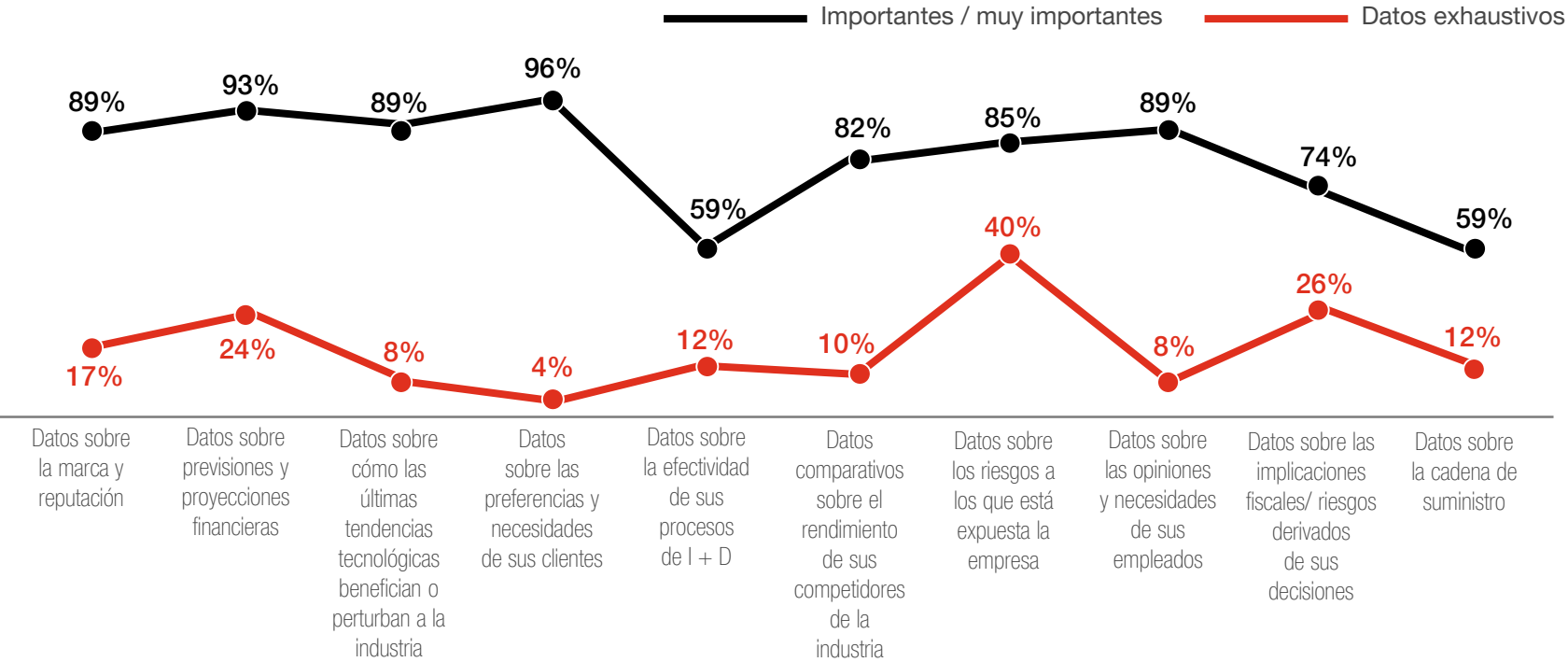
PREGUNTAS

Pensando en los datos que usa personalmente para tomar decisiones sobre el éxito y la durabilidad de su negocio a largo plazo:

- ¿Qué tan importantes son los siguientes?
- ¿Qué tan adecuados son los datos que recibe?

Este gráfico divide en categorías los datos que los CEO usan para tomar decisiones sobre el éxito a largo plazo y la durabilidad de su negocio, mostrando qué tan “importantes” son estos datos frente a qué tan “adecuados” son en cada una de las categorías. Los datos de mayor importancia para los líderes de la zona son los datos sobre las preferencias y necesidades de sus clientes (96%), y las previsiones y proyecciones financieras (93%). Seguidamente, con un 87% la marca y reputación, las opiniones y necesidades de sus empleados, y cómo las últimas tendencias tecnológicas benefician o perturban a la industria.

Estos resultados evidencian la gran brecha entre los datos considerados críticos o importantes para la toma de decisiones y la exhaustividad de los datos tal como se reciben actualmente, lo que pone en duda los esfuerzos en materia de datos y analítica.



¿QUÉ TAN IMPORTANTES SON LOS SIGUIENTES? SOLO SE MUESTRA “IMPORTANTES/ MUY IMPORTANTES”.
¿QUÉ TAN ADECUADOS SON LOS DATOS QUE RECIBE? SOLO SE MUESTRA LA ELECCIÓN “DATOS EXHAUSTIVOS”.
FUENTE: 10ª ENCUESTA ANUAL DE CEO PwC INTERAMÉRICAS

“Sin datos claros, relevantes y calificados, las organizaciones se ven obstaculizadas en sus esfuerzos por avanzar agresivamente en la inteligencia artificial.”

”

Se podría argumentar que las expectativas han aumentado a medida que la tecnología ha avanzado, por lo que la brecha de información no se está cerrando. Los CEO reconocen la falta de talento analítico como la principal razón por la que los datos que recibe no son adecuados o no recibe la información. Las organizaciones se esfuerzan por agrupar datos utilizables y accionables de forma inteligente. Sin embargo, se enfrentan a silos de datos y falta de intercambio, renuencia de los clientes para compartir información, y la incapacidad para cuantificar información externa.

Sin datos claros, relevantes y calificados, las organizaciones se ven obstaculizadas en sus esfuerzos por avanzar agresivamente en la inteligencia artificial.

En un mundo acelerado por los datos, la analítica y la inteligencia artificial, vemos

cómo las empresas realizan grandes inversiones en infraestructura tecnológica (*front*) con el fin de recolectar datos mediante tecnología como cámaras, sistemas de reconocimiento facial y dactilar, datos derivados del uso de Internet y aplicaciones, pero lo que hemos logrado identificar en las respuestas de los CEO locales es que en toda esa arquitectura (*back*) detrás de las tecnologías no está garantizando un modelo de gobierno adecuado y seguro para sacar el máximo valor de la toma de decisiones basadas en datos y analítica.

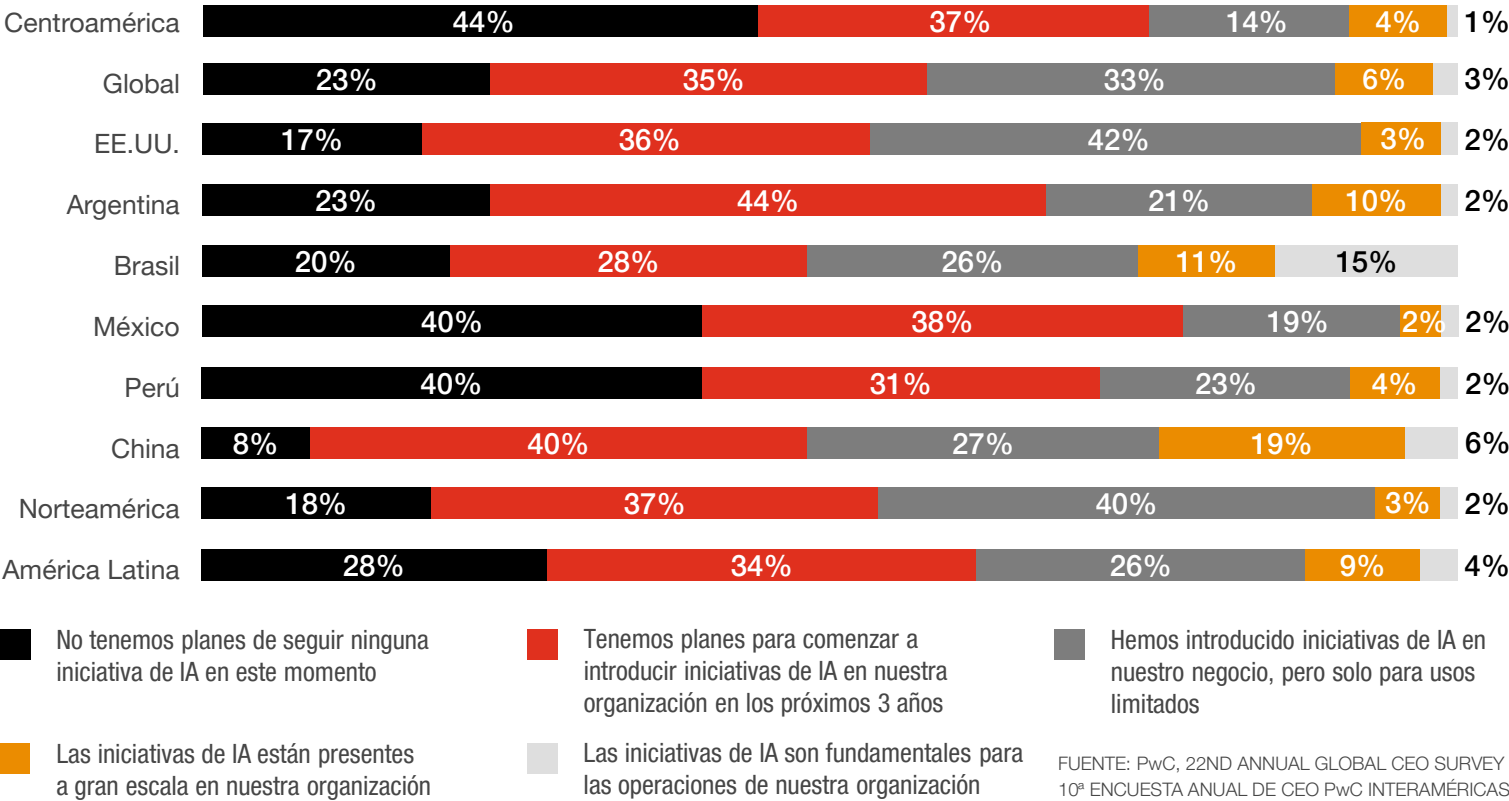
El éxito en la adopción de estas tecnologías estará determinado por la creación de centros de excelencia en analítica de datos e IA, donde se cuente con una estructuración clara, una fuerza de trabajo con habilidades avanzadas en IA y una integración completa con todos los departamentos de la organización.

GRÁFICO 15

A pesar de la conciencia sobre la necesidad de la IA, hay timidez en la introducción de iniciativas en la materia. Se requiere un mayor conocimiento técnico.

PREGUNTA

Seleccione el enunciado que mejor aplique a su organización.



El 85% de los CEO en Centroamérica está de acuerdo en que la IA cambiará significativamente la forma en que hacen negocios en los próximos cinco años. Esa creencia generalizada es compartida por los CEO globales e incluso es superior en América Latina (87%) y en China (94%). En Estados Unidos es importante, alcanzando el 80%.

No obstante, el camino hacia la implementación de la IA en las operaciones de las organizaciones apenas está comenzando. El 44% de los CEO en la región no tiene planes de seguir ninguna iniciativa de IA actualmente, y el 37% planea hacerlo en los próximos tres años. En el contexto latinoamericano, las relaciones bajan al 28% y 34%, respectivamente.

70%

de los CEO a nivel centroamericano indicó estar “de acuerdo” y “muy de acuerdo” con que la IA desplazará más empleos de los que crea a largo plazo.

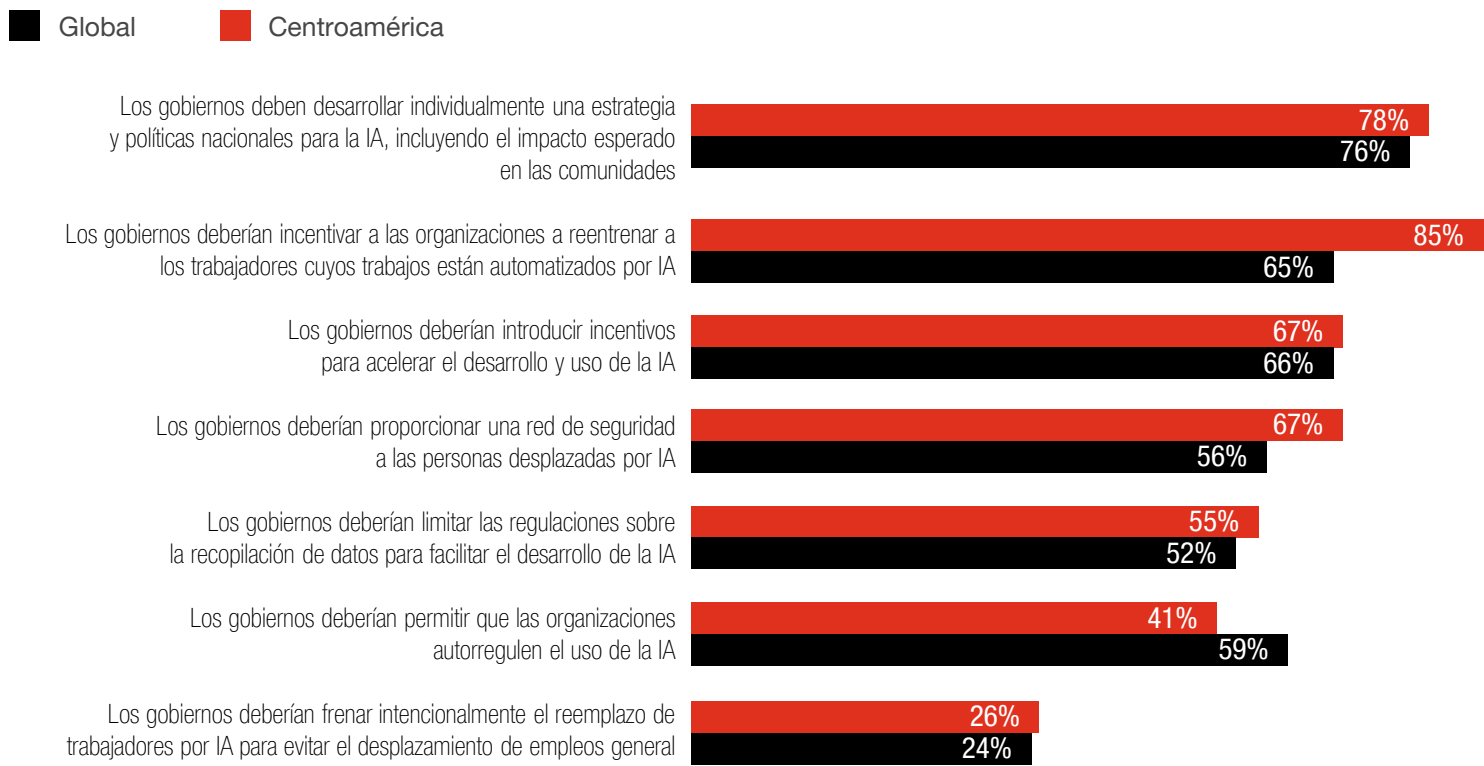


La brecha de habilidades es también un factor que frena el progreso de la IA. Más allá de la contratación y desarrollo de especialistas, las organizaciones deben preparar a su fuerza laboral para usar sistemas basados en IA e impulsarlos a reconocer y practicar una buena gestión de datos y autoprotección. Para desarrollar estas y otras capacidades de IA, el estudio de PwC, *2019 AI Predictions – Six AI priorities you can't afford to ignore*, ha identificado seis prioridades de la IA: estructura, fuerza de trabajo, confianza, datos, reinención y convergencia.

¿Y qué piensan los líderes sobre que la IA desplazará más empleos de los que crea a largo plazo? Los CEO globales y de América Latina tienen la opinión dividida, mientras que a nivel centroamericano el 70% indicó estar “de acuerdo” y “muy de acuerdo” con que la IA desplazará más empleos de los que crea a largo plazo. Aunque cabe destacar que solo un 37% cree que la IA se volverá tan inteligente como los humanos, y un 92% considera que las decisiones basadas en IA deben ser explicables para ser confiables.

GRÁFICO 16

Los CEO esperan que los gobiernos incentiven a las organizaciones a reentrenar a los trabajadores cuyos trabajos están automatizados por IA.



FUENTE: PwC, 22ND ANNUAL GLOBAL CEO SURVEY Y 10ª ENCUESTA ANUAL DE CEO PwC INTERAMÉRICAS
ANÁLISIS REALIZADO CONSIDERANDO LAS ELECCIONES “DE ACUERDO” Y “MUY DE ACUERDO” DE LOS CEO QUE RESPONDIERON LA PREGUNTA EN MENCIÓN.

PREGUNTA

¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la participación del gobierno en inteligencia artificial (IA)?

El rol de los gobiernos con la IA

Frente a una de las tecnologías más disruptivas como lo es la IA, los CEO centroamericanos consideran que los gobiernos deben desempeñar un papel fundamental e integral en el desarrollo de la misma. El 85% señala que los gobiernos deberían incentivar a las organizaciones a reentrenar a los trabajadores cuyos trabajos están automatizados por IA, y el 78% indicó que se debe desarrollar individualmente una estrategia y políticas nacionales que incluya el impacto esperado en las comunidades. Adicionalmente, debido a la poca regulación por parte de los gobiernos es posible que el 37% de los CEO que planea implementar iniciativas de IA en los próximos 3 años esté a la espera de la regulación final de los gobiernos para comenzar. Con el alto potencial de la información que puede entregar la puesta en marcha de la IA para la toma de decisiones, es necesario desde un principio contar con un sistema de seguridad y confidencialidad de la información recolectada que garantice el cumplimiento legal de su uso.

Conclusiones

Aunque el exceso de regulación y el aumento en la carga tributaria siguen siendo preocupaciones permanentes, y en particular las tarifas impositivas y la complejidad normativa, los CEO de Centroamérica le están dando una importancia trascendental a la inestabilidad social y a la incertidumbre política, así como al populismo y al crecimiento económico

incierto. Sin duda que la ocurrencia de manifestaciones populares violentas en algunos países, estimuladas en algunos casos por ideologías determinadas, explican la situación. Los conflictos comerciales y las prácticas de proteccionismo dan una dosis de esa incertidumbre al desempeño de la economía, asunto que afecta los ingresos

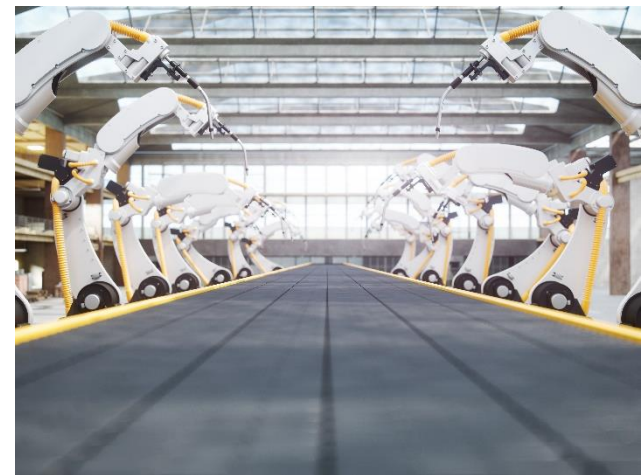
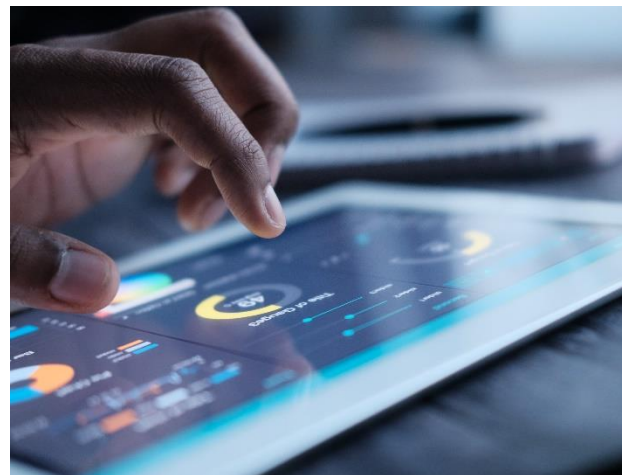
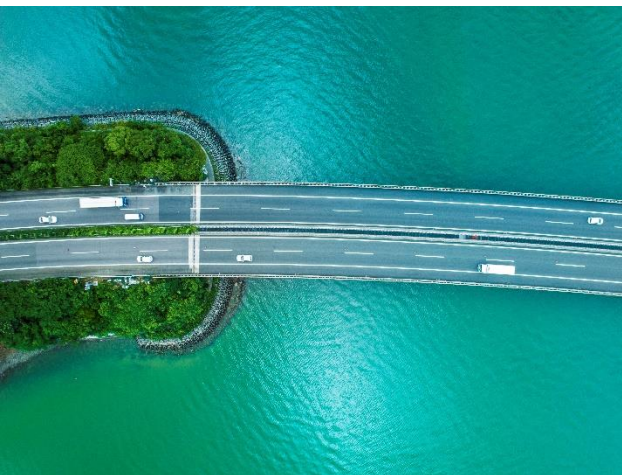
de las organizaciones. En general, los CEO del mundo y de Latinoamérica tienen preocupaciones muy similares, así tengan mayor enfoque en unas que otras. Por ejemplo, la eficiencia operacional muestra un camino hacia costos más bajos y mayor el valor para el cliente. Es una estrategia natural que se mantiene para el crecimiento de los ingresos.



Por otra parte, el desempleo aparece como el mayor desafío en el corto plazo para el 70% de los directores. En el mismo sentido, la preparación para responder a una crisis y la disrupción de la cadena de suministro se suman al top 3 de desafíos para los CEO locales. Sin embargo, las ciberamenazas son un desafío que ha aumentado su relevancia, derivada de los avances tecnológicos y digitales en la productividad empresarial.

A nivel global, los CEO ubicaron en puestos importantes la velocidad del cambio tecnológico y la disponibilidad de habilidades clave. Aunque en menor proporción, en Centroamérica es una preocupación la disponibilidad de habilidades clave y hay conciencia de su importancia para innovar, aumentar la productividad y mejorar los estándares de experiencia del cliente. Se hace evidente la brecha de habilidades en las

organizaciones, con el déficit en la oferta de trabajadores calificados para afrontar la transformación digital y avanzar hacia la implementación de la inteligencia artificial. En términos de analítica de datos, en Centroamérica y en el mundo se presenta otra brecha. Los resultados hallan una gran brecha entre los datos considerados críticos o importantes para la toma de decisiones y la exhaustividad de los datos tal como se reciben actualmente. Sin embargo, la inteligencia artificial para la mayoría de los CEO en Centroamérica la tendencia que transformará los negocios en el próximo lustro. Actualmente, es baja la proporción que cuenta con iniciativas de inteligencia artificial, lo cual plantea un reto serio hacia el futuro. Pero los CEO, esperan contar con acciones concretas de apoyo de los gobiernos para la solución.



Metodología

Por décimo año consecutivo, PwC Interaméricas emite la edición regional de la Encuesta Anual de CEO que realiza la red global de PwC. En este capítulo cubrimos los países de Centroamérica y la República Dominicana, a través de las respuestas recopiladas de un selecto grupo de CEO en 7 países de forma equitativa y confidencial.

La 22ª Encuesta Global de CEO de PwC se desarrolló a partir de las respuestas de 1,378 CEO en 91 países. La muestra se selecciona en función del porcentaje total del PIB de los países incluidos en la encuesta, para asegurar la representación equitativa de todos los principales países y regiones del mundo de diferentes industrias.

En cuanto a la metodología, globalmente el 73% de las encuestas se hizo *online*, 10% por teléfono y 17% de forma presencial o por correo. El capítulo de Interaméricas se escribió a partir de los resultados globales, regionales y locales.

pwc.com/interamericas



En PwC, nuestro propósito es construir confianza en la sociedad y resolver problemas importantes. Somos una red de firmas en 157 países con más de 276,000 personas que están comprometidas con la entrega de calidad en servicios de auditoría, impuestos y consultoría.

Esta publicación ha sido preparada para orientación general sobre asuntos de interés solamente, y no constituye asesoramiento profesional. No debe actuar de acuerdo con la información contenida en esta publicación sin obtener asesoramiento profesional específico. No se proporciona ninguna representación o garantía (expresa o implícita) con respecto a la exactitud o integridad de la información contenida en esta publicación, y, en la medida permitida por la ley, PwC no acepta ni asume ninguna responsabilidad o deber de diligencia por ninguna consecuencia de usted u otra persona que actúe, o se abstenga de actuar, en dependencia de la información contenida en esta publicación o de cualquier decisión basada en la misma.

PwC se refiere a la red de PwC y/o una o más de sus firmas miembros, cada una de las cuales es una entidad legalmente separada. Ver www.pwc.com/structure para más detalles.

© 2019 PwC. Todos los derechos reservados.