



11^a Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas

Un camino hacia la nueva normalidad

www.pwc.com/interamericas

Un camino hacia la nueva normalidad

Ciertamente, vivimos en un mundo de cambios constantes. Pero el 2020 sin duda alguna nos ha demostrado cómo y hasta qué alcance puede cambiar la vida en muchos ámbitos.

La encuesta global anual de CEO conducida por PwC en septiembre y octubre de 2019, reveló que los CEO ya miraban hacia el 2020 con un nivel récord de pesimismo. Hoy, frente a una crisis global de salud sin precedentes, los líderes de negocios en nuestra región y alrededor del mundo han abordado difíciles cambios y retos pero también han encontrado la capacidad y oportunidad para cambiar el enfoque hacia esfuerzos que apoyen a las personas, los negocios y las economías ahora y para lo que sigue.

Cerca de la mitad de CEO centroamericanos estima que la recuperación de la economía global tardará dos años a causa del COVID-19. La 11^a Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas proporciona una perspectiva colectiva de líderes de negocios en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana en relación a la pandemia de COVID-19.

Para la encuesta de este año, realizamos adaptaciones al estilo tradicional de nuestro cuestionario para ajustarnos a la realidad actual, cubriendo temas como la perspectiva económica y los retos de la recuperación, la fuerza laboral y el regreso al lugar de trabajo, y el impacto del mundo digital.

La perspectiva económica y los retos de la recuperación

La incertidumbre versus el crecimiento. En 2019, un 41% de CEO centroamericanos encuestados indicó que la economía mundial mejoraría durante el próximo año. En la 11^a Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas, un 46% de CEO estima que la recuperación de la economía global tardará 2 años a causa del COVID-19.

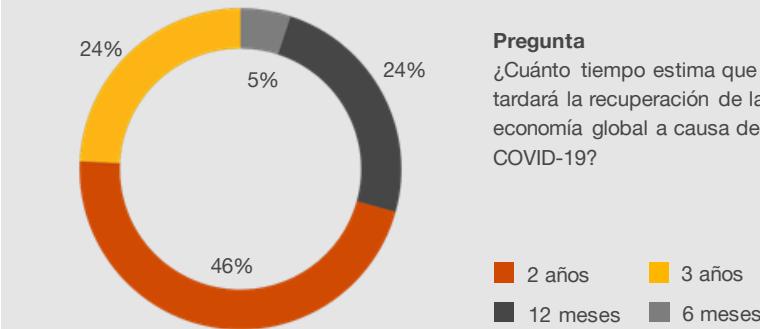
El Fondo Monetario Internacional ha llamado a esta situación “El Gran Confinamiento”, con los mayores efectos en la economía desde la Gran Depresión de los años 30. Los gobiernos han incurrido en gastos extraordinarios para brindar una respuesta a esta emergencia sanitaria, lo que definitivamente tendrá importantes impactos impositivos en el futuro.

Han habido diferentes fechas para la reapertura de las economías, que se han modificado en función a potenciales rebrotes. Sin embargo, existe una gran presión para reactivar las actividades económicas; por ejemplo, la mayoría de países europeos ha abierto sus economías frente al surgimiento de nuevos casos, en Estados Unidos cada estado ha avanzado de manera diferente, y en Centroamérica y República Dominicana se espera dar más pasos hacia la reapertura completa antes que concluya el 2020, mientras seguimos adaptándonos a la nueva normalidad.

La recuperación de la economía dependerá en gran parte del control y erradicación que cada país pueda realizar sobre la pandemia. Otro

Gráfico 1

Cerca de la mitad de los CEO estiman que la recuperación de la economía tardará 2 años



Pregunta

¿Cuánto tiempo estima que tardará la recuperación de la economía global a causa del COVID-19?

■ 2 años ■ 3 años

■ 12 meses ■ 6 meses

Fuente: 11^a Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas

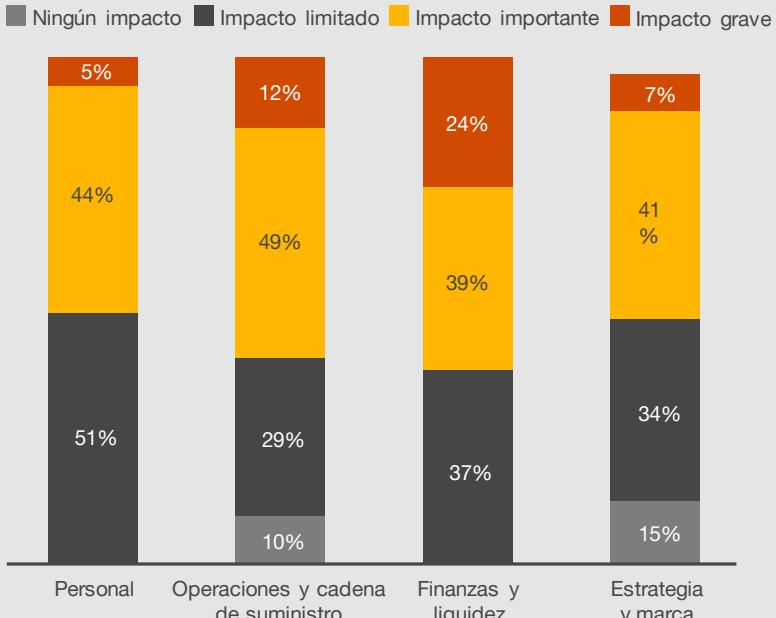
Nota: En los últimos años, se preguntó a los encuestados, ¿cree que el crecimiento económico mundial mejorará, se mantendrá igual o disminuirá durante los próximos 12 meses?

factor importante para la recuperación corresponde a las actividades económicas que los países han seguido desempeñando, como es el caso de la actividad agrícola que ha

continuado desarrollándose pese a la crisis, contrario al sector turístico que es uno de los más duramente impactados y su recuperación tomará un período más largo.

Gráfico 2

El impacto más grave mira hacia las finanzas y liquidez



Fuente: 11^a Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas

Nota: No todas las cifras suman el 100% como resultado de redondear los porcentajes y/o excluir las respuestas "no sabe".

En la evidente incidencia negativa de la crisis encontramos elementos que dejan una dinámica clara. En primer lugar, los CEO encuestados reconocen que el nivel de repercusión del COVID-19 en el personal tendrá un impacto formal, pero sólo un 5% plantea efectos graves en ese aspecto. Mientras que el impacto en las operaciones y cadena de suministro, y en las finanzas y liquidez se prevé por encima del 60%; señalando un impacto grave de 12% y 24% respectivamente. Esto implica una presión económica marcada por las preocupaciones financieras y de seguridad que enfrentan los líderes para poder operar y realizar la distribución física de productos, y aplicar nuevos enfoques que permitan las medidas necesarias para el cuidado de su personal, proveedores y socios frente a la crisis.

Las limitaciones de movilidad han dilatado la capacidad de consumo, la cual complementariamente incorpora

presión financiera en las organizaciones. No obstante, en meses recientes se ha demostrado una capacidad de recuperación en el sector logístico que podría facilitar avances que mitiguen la proyección de efectos adversos. Más de la mitad de CEO indican que sus operaciones físicas están distribuidas en distintos puntos geográficos. Además, un 83% de líderes señaló estar en condiciones de presentar los estados financieros según las disposiciones legales, a pesar de los impactos del COVID-19.

Cerca de la mitad de CEO encuestados consideran que habrá un impacto relevante en su estrategia y marca como consecuencia de la pandemia, pero a su vez creen que hay oportunidades de incentivar la innovación (por ejemplo, nuevos productos y servicios) y de concretar transacciones de negocio (por ejemplo, fusiones y adquisiciones).



Indiscutiblemente, una crisis de esta magnitud global no tenía un parámetro de medición en varias décadas atrás, y los supuestos de preparación en las organizaciones probablemente no incluyan plazos tan largos.

Sin embargo, los hallazgos son interesantes cuando más de la mitad de los CEO que indicaron que su organización sí incluye las “pandemias y otras crisis de salud” en sus actividades de planificación estratégica y gestión de riesgos, no estaban preparados para mitigar el impacto inicial de COVID-19.

Lo anterior plantea muchas variantes que han de ser atendidas a partir de la experiencia vivida, desde la formal atención a la mejora tecnológica y digital hasta repensar la movilidad. De hecho, la mayoría de los encuestados señaló que su planificación no contemplaba las pandemias y crisis de salud.

Esta experiencia nos deja una gran lección para las organizaciones en cuanto al manejo de crisis: la necesidad de una planificación puntual para cada una de las etapas de las crisis, y la importancia de poner a prueba estos planes de crisis y continuidad de negocio. El comportamiento de la crisis a causa de COVID-19 ha sido “sui géneris”, fuera de lo común e impredecible en muchos aspectos. La vacuna para su cura se ha retrasado, lo cual impacta cualquier tipo de proyecto de contingencia, precaución o medidas para paliar los efectos económicos. Los gobiernos han tenido que extender y ampliar las medidas de emergencia, económicas y fiscales para ayudar a diferentes sectores de actividad industrial y económica a no colapsar en sus operaciones. Esta realidad exige un monitoreo muy constante y reinventarnos para afrontar el día a día y lo que surja durante y posterior a la crisis.



En las circunstancias excepcionales de hoy, resulta lógico repensar en cuáles posibles amenazas podrían afectar la recuperación de las organizaciones. El desempleo sigue siendo la principal amenaza entre los CEO en la región, y la extrema preocupación sobre los cambios en el comportamiento del consumidor aumenta. Otras preocupaciones importantes son el decreciente bienestar de la fuerza laboral, la desinformación y la volatilidad de los precios de productos. Una corrida al alza del desempleo puede causar un fuerte impacto en el consumo, y consecuentemente la cadena de generación de valor económico. La pandemia ha forzado a los negocios a interpretar las preferencias cambiantes de los consumidores, encontrar alternativas y prepararse para lo que sigue. Una nueva normalidad con base en evidencia factual de cómo históricamente hábitos y tendencias están cambiando y se espera que continúen después de que termine la pandemia de COVID-19, impulsando nuevos enfoques e innovaciones que den un rumbo distinto a la dinámica operativa y administrativa de las organizaciones.

Un plan de recuperación requiere un enfoque claro hacia facilitadores que aporten fortaleza y solidez a la recuperación. Las respuestas de los líderes sitúan a la creación de valor, las capacidades diferenciadoras y la agilidad para nuevas oportunidades como los principales facilitadores para la recuperación de sus negocios.

Gráfico 3

Top 5 amenazas

Pregunta

¿Qué tan preocupado está de las siguientes posibles amenazas comerciales al plan de recuperación de su organización?



Fuente: 11^a Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas, mostrando solo "extremadamente preocupado" de los CEO que respondieron la pregunta en mención y mostrando solamente los cinco porcentajes más altos

Gráfico 4

Top 3 facilitadores de la recuperación

Pregunta

¿Cuáles considera que facilitarán más su plan de recuperación?



Fuente: 11^a Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas, mostrando solamente los tres porcentajes más altos

Más allá del Top 5 amenazas, siguen los retos de la velocidad del cambio tecnológico y las amenazas cibernéticas. La tecnología juega un papel aún más vital hoy. Además de ser un habilitador en medio de la crisis y ayudar a evolucionar en los negocios, suma otros grandes retos, por ejemplo tener la capacidad de moverse a la velocidad de la innovación y la ciberseguridad.

Las perspectivas de crecimiento tanto en ingresos como en la fuerza laboral, son dos puntos en el *top-of-mind* de los líderes de negocios. Existe bastante incertidumbre sobre las perspectivas de crecimiento de los ingresos de las organizaciones durante los próximos 12 meses, aunque mejora sustancialmente si consideramos las proyecciones y expectativas en tres años adelante.

En otra nota positiva, el 54% de los CEO encuestados a nivel de la región esperan que su fuerza laboral permanezca igual en sus organizaciones y un modesto segmento espera que aumente a pasos lentos.

Los líderes comprenden el valor de su recurso humano quizás más que nunca antes. Pensamiento que va en línea con las dos prioridades clave que surgieron en el reciente el *CEO Panel Survey* de PwC a nivel global: hacer sus empresas más digitales y virtuales, y desarrollar una fuerza laboral más flexible y orientada a los colaboradores. Sin embargo, es importante reconocer que hay relevantes retos por superar para operar nuevos modelos de negocio.

Gráfico 5

Midiendo la confianza en los ingresos

Fuente: 11^a Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas

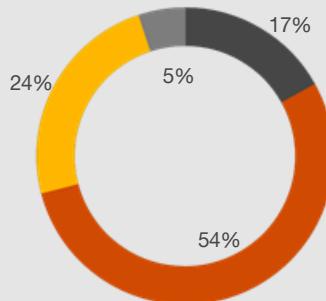
Pregunta

¿Qué tan confiado está sobre las perspectivas de crecimiento de ingresos de su organización durante los próximos 12 meses y próximos tres años?

█ 12 meses █ 3 años

Gráfico 6

La mitad de CEO espera mantener su personal



Pregunta

¿Espera que la cantidad de personal en su organización aumente, disminuya, o permanezca igual durante los próximos 12 meses?

█ Permanezca igual
█ Disminuya moderadamente
█ Disminuya en gran medida
█ Aumente moderadamente

Fuente: 11^a Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas



La fuerza laboral y el regreso al lugar de trabajo

En encuestas realizadas en meses anteriores, a nivel global se reflejó una importante preocupación por la pérdida de la productividad debido a la falta de capacidades para el trabajo remoto en las primeras etapas de respuesta a la crisis. Esta preocupación se ha reduciendo a medida que la flexibilidad, el potencial ahorro de costos, lo digital y la confianza en la fuerza laboral ocupan lugares importantes en la agenda de los CEO.

Sin embargo, el impacto es más latente en los modelos de negocio donde el personal tiene una alta interacción con clientes, principalmente el intercambio de bienes y servicios presenciales. Actualmente, en nuestra región y muchas partes del mundo se están

levantando cierres y las organizaciones están dando sus primeros pasos en el regreso a una nueva normalidad, operando ante el riesgo constante de COVID-19 que se mantiene como una amenaza permanente. Más del 90% de líderes de la encuesta regional indicó que la interacción humana es requerida para la entrega de sus productos y servicios (61% de forma significativa).

El desafío de la movilidad está teniendo un gran impacto en la sociedad y en la economía. Además de las afectaciones en la cadena de suministro y productividad, en nuestra región un 59% de CEO indicó que su personal debe viajar con frecuencia para la ejecución de los negocios, y 24% parcialmente, lo que representa un 83% del total de la muestra.

Por otro lado, se observa una aceleración en la adopción de tecnologías impulsada por la crisis para facilitar el trabajo remoto y la colaboración virtual en un sinnúmero de industrias, principalmente el sector de servicios.

En este largo período de cuarentena, las organizaciones se han visto obligadas a tener cientos y miles de colaboradores bajo esquemas de teletrabajo. A pesar de estos esfuerzos, los ejecutivos encuestados expresaron que aún un 20% de su fuerza laboral no está en condiciones de trabajar remotamente de manera efectiva, y un representativo 61% puede hacerlo de manera parcial o moderada, lo cual deriva en una necesidad de reenfoque y mejoras en nuevas prácticas de trabajo, operaciones y procesos.

En este panorama de gran incertidumbre, los empresarios en

nuestra región y el mundo han afrontado decisiones difíciles respecto a la fuerza laboral, tales como la reducción de jornadas laborales, suspensión de contratos, consumo de vacaciones y despidos (en el peor de los escenarios), entre otras, acorde a las medidas, acuerdos y posibilidades de la legislación laboral vigente en cada país. Esto es consistente con el 41% de CEO que señaló haber o tener previsto realizar ajustes de personal de forma parcial. Aunque un 29% indicó no tener previsto hacer ajustes de personal.

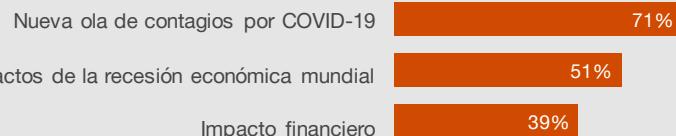
Con la reapertura de oficinas, fábricas, establecimientos, etc., las organizaciones han comenzado a establecer los procesos necesarios para proteger a su personal y clientes. La principal preocupación de los líderes en nuestro territorio es una posible nueva ola de contagios por COVID-19 (71%). El monitoreo y detección temprana de posibles

Gráfico 7

Nueva ola de contagios por COVID-19 es la principal preocupación

Pregunta

¿Cuáles son sus tres principales preocupaciones con respecto a regresar al lugar de trabajo y operar en un entorno empresarial cambiado?



Fuente: 11^a Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas, mostrando solamente los tres porcentajes más altos

contagios, y las medidas para aislar y mitigar el riesgo serán fundamentales para un entorno seguro y productivo al lugar de trabajo. Seguidamente, los impactos de la recesión económica mundial (51%) y el impacto financiero

en sus negocios (39%), incluidos los efectos en los resultados de operaciones, futuros períodos, liquidez y recursos de capital, ocupan el segundo y tercer lugar entre las preocupaciones del CEO en la región.

En menor proporción, pero también claves a considerar están las preocupaciones por la disminución de la confianza del consumidor y la reducción en el consumo (24%), los efectos de la crisis en la fuerza laboral y la reducción de la productividad (24%), interrupciones de la cadena de suministro (22%), el aumento de los costos para hacer negocios (20%) y la capacidad de administrar de manera efectiva los modelos de trabajo híbridos remotos y en-sitio (20%).

Al preguntar a los CEO sobre las prioridades que están implementando o están considerando implementar en sus organizaciones para la transición de regreso al trabajo en-sitio, en línea con su principal preocupación de una nueva ola de contagios por COVID-19, un 83% de líderes señaló el cambio de medidas y requerimientos de seguridad en el lugar de trabajo (por ejemplo, usar mascarillas, ofrecer pruebas a los colaboradores, otros) como la principal prioridad.

A pesar de la planificación e implementación de medidas necesarias para un retorno adecuado al lugar de trabajo, resulta imperioso ir más allá para aumentar la confianza y asegurar el bienestar, la seguridad y la salud mental-física del personal para realizar sus funciones de manera productiva.

La reconfiguración de los sitios de trabajo, los protocolos y las acciones para promover el distanciamiento físico de las personas (68%) es otra de las grandes prioridades de los CEO. Poco a poco las organizaciones están empezando a tener un panorama más claro a mediano y largo plazo para poder dar los próximos pasos en la nueva normalidad. El esquema de retorno está siendo definido y será diferente para cada industria y organización. Además, acelerar la automatización y las nuevas formas de trabajo son parte vital de esta nueva normalidad que están construyendo las empresas para el retorno (54%).

Gráfico 8

La seguridad en el lugar de trabajo es la prioridad No.1

Pregunta

¿Cuáles prioridades está implementando o planificando implementar para su transición de regreso al trabajo en-sitio?

Cambiar las medidas y requerimientos de seguridad en el lugar de trabajo (por ejemplo, usar mascarillas, ofrecer pruebas a los trabajadores, otros)

83%

Reconfigurar los sitios de trabajo para promover el distanciamiento físico

68%

Mejorar la experiencia laboral remota

37%

Hacer del trabajo remoto una opción permanente para roles que lo permitan

44%

Acelerar la automatización y nuevas formas de trabajo

54%

Cambiar turnos y alternar grupos de trabajadores para reducir la exposición

44%

Apertura parcial de oficinas, puntos de venta, similares

17%

Evaluar nuevas herramientas para el seguimiento y ubicación de la fuerza laboral, y la trazabilidad de los contactos

29%



Se espera que en materia laboral surjan nuevas medidas para proteger la salud y bienestar del personal en el lugar de trabajo, así como nuevas estrategias para impulsar la productividad, independientemente si trabajan en-sitio o de forma remota. Esto último hará necesario crear y desarrollar nuevas maneras de conectarse y colaborar, que irán dando forma a las oficinas del futuro y lo que éstas representarán para colaboradores y empleadores. Un 44% de los ejecutivos encuestados en la región afirmó estar considerando hacer del trabajo remoto una opción permanente para los roles que así lo permitan. En ese mismo porcentaje, los CEO están considerando cambiar turnos y alternar grupos de trabajadores para reducir la exposición, al mismo tiempo que un 37% piensa en formas de mejorar la experiencia laboral remota. También es una opción evaluar nuevas herramientas para el seguimiento y ubicación de la fuerza laboral, y la trazabilidad de los contactos (29%).

La tecnología, la regulación y la privacidad hacia un mundo digital

La brecha de habilidades en la nueva y acelerada economía digital es un factor común a nivel mundial. La perspectiva colectiva de los CEO ha mostrado una creciente tendencia en los últimos años: se requieren nuevas habilidades en la fuerza laboral y, en consecuencia, esperan que estas nuevas habilidades se traduzcan en resultados medibles para su negocio. Así se desprende de los resultados de la encuesta regional, en la que un 59% de CEO considera que medir en los resultados de negocio de su programa de Upskilling es el mayor reto que enfrenta actualmente su organización en sus esfuerzos de Upskilling.

Actualmente, el Upskilling es considerado una estrategia para cerrar la brecha de habilidades frente a la era digital. Progresar en nuestras

iniciativas de Upskilling puede ayudar a potenciar el talento del personal junto con los beneficios, el retorno esperado y un cambio en la experiencia del cliente, la cultura y el crecimiento organizacional.

Otros grandes desafíos que señalan los CEO de la región están en la habilidad de los colaboradores para aprender nuevas competencias necesarias (51%), así como en motivar o incentivar a sus colaboradores a aprender y aplicar lo aprendido en su trabajo diario (39%).

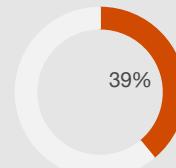
En un entorno cada vez más digital y rápidamente cambiante, los profesionales se convierten en un diferenciador para el valor y la experiencia que se entrega a los clientes.

Gráfico 9

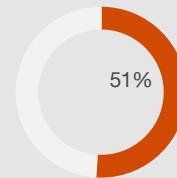
Habilidades = resultados medibles para su negocio

Pregunta

¿Cuáles considera que son los más grandes retos que su organización enfrenta actualmente en sus esfuerzos de Upskilling?



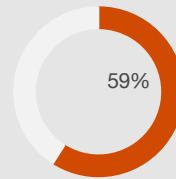
Motivar o incentivar a los colaboradores a aprender y aplicar lo aprendido



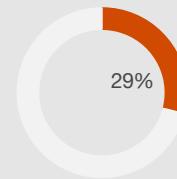
Habilidad del personal para aprender nuevas competencias necesarias



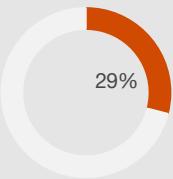
Definir qué habilidades debemos desarrollar



Medir los resultados de negocio de nuestros programas de Upskilling



Retener al personal que ha mejorado sus competencias



Disrupción de las actividades comerciales cotidianas

Fuente: 11^a Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas

El Upskilling se refiere a la clara intención de una organización de desarrollar las capacidades y empleabilidad de sus trabajadores, avanzando y progresando en sus habilidades técnicas (p.ej., análisis de datos), blandas (p.ej. creatividad) y digitales (p.ej., Inteligencia Artificial).

Un 29% de líderes indicó que retener a los colaboradores que han mejorado sus competencias, definir qué habilidades deben desarrollar, y la disruptión de las actividades comerciales cotidianas también representan obstáculos para sus organizaciones en materia de Upskilling.

Los negocios de hoy requieren una mezcla perfecta de personas (con habilidades técnicas, blandas y digitales) y tecnología para crear mayor valor para su negocio a través del aumento en la calidad y productividad, el aprovechamiento de nuevas herramientas digitales y la resolución de problemas.

Además de ser más disruptivos y más ágiles, las empresas deberán trabajar de manera conjunta con organizaciones, academias, gobiernos y miembros de la sociedad civil.

El papel de las empresas es clave para construir un camino sólido hacia el desarrollo del talento y las nuevas habilidades que se requieren para un nuevo mundo. Igualmente, aunque en menor proporción es relevante señalar otras de las barreras que enfrentan los CEO: la falta de recursos (por ejemplo, presupuesto, personas, tiempo, conocimientos) para llevar a cabo los programas de Upskilling que necesitamos (15%) y la efectividad de su función de aprendizaje y desarrollo (15%).

Contar con un personal capacitado, motivado y comprometido con el Upskilling requiere una inversión importante de recursos, por lo que es crítico implementar herramientas de medición que permitan determinar el retorno de dicha inversión, así como los beneficios obtenidos.



Gráfico 10

La ciberseguridad, clave para que las empresas y los gobiernos puedan construir confianza

Pregunta

De las siguientes áreas de tecnología emergente, ¿cuáles considera que son las más importantes para que las empresas y el gobierno colaboren para construir confianza en la sociedad?



Construir confianza es uno de los principales objetivos que persiguen los líderes de negocios.

La encuesta global anual de CEO, señaló cómo la implementación de innovaciones del sector privado está superando el desarrollo de sistemas y estándares regulatorios para mitigar sus riesgos. Aunque nuevos límites en la privacidad, el contenido o en el alcance de plataformas dominantes podría frenar la eficacia de la ciberseguridad y la innovación, y sembrar desconfianza. Entre las áreas de tecnología emergente, a nivel regional el 78% de CEO considera la ciberseguridad como el área más importante para que las empresas y el gobierno colaboren para construir confianza en la sociedad. Se estima que en el futuro los gobiernos implementarán nuevas leyes para regular tanto el contenido de Internet como el de las redes sociales y los datos personales. En

ese sentido, poco más de la mitad de líderes indica que la privacidad digital también contribuirá a una mayor confianza.

Si bien, más de la mitad de líderes consideran que el Internet y las redes sociales se considerarán cada vez más como una plataforma que une personas, difunde información factual y facilita el empoderamiento político, el acceso ilimitado a la información también ha aumentado las noticias falsas. La desinformación tiene la capacidad para generar impactos negativos, y en muchos casos irreversibles para las organizaciones. Su impacto no solo se reduce a la imagen y reputación, nuestras economías y decisiones se basan en información. Los CEO consideran que el trabajo conjunto de empresas y gobiernos contra la desinformación ayudará a aumentar la confianza en la sociedad (39%).

La Inteligencia Artificial (IA) es también señalada por un 34% de líderes como punto de partida para generar confianza. La IA puede apoyar la toma de decisiones que tengan consecuencias humanas (por ejemplo, tratamientos médicos, asistencia financiera, seguros, servicios, contratación y admisiones, entre otros), como elementos de transparencia en los procesos para lograr la confianza de los consumidores.

Los líderes en la región estiman que las redes celulares 5G (27%), el Internet de las Cosas (17%) y la robótica (15%) también pueden tener un valor significativo en la colaboración de empresas y gobiernos para construir confianza. En la actualidad existen muchas diferencias y nociones con respecto a los valores relacionados con el manejo de la información y los datos a través de Internet. Es un gran desafío para las organizaciones identificar y combatir los riesgos asociados a sus estrategias de ciberseguridad y privacidad de la información. Es claro que, a medida que la tecnología avanza, lo hacen también las amenazas cibernéticas. Las entidades y empresas se enfrentan diariamente al reto de cumplir las normas de sus respectivos sectores, así como suministrar información confiable y oportuna a los organismos de control y vigilancia. Las organizaciones están convencidas de que la tecnología es fundamental para su desempeño, y por ende la ciberseguridad, así como el apoyo gubernamental en la seguridad de datos.



Entonces, frente al aumento del cibercrimen ¿cuáles son los factores clave que están dando forma a las estrategias de ciberseguridad de las organizaciones? El dinamismo de los delitos cibernéticos y sus formas de impactar a la sociedad cambian constantemente, es decir, lo que ayer significaba un ataque por *malware* hoy puede haber mutado a intrusiones más sofisticadas. El *phishing* es uno de los delitos más utilizados para afectar a personas y organizaciones, ya que a través de diversos mecanismos de espionaje en aplicaciones o la pérdida del control físico de smartphones o computadoras, y otros tipos de ingeniería social, los cibercriminales pueden obtener acceso a los dispositivos y datos personales.

El *malware* es una de las mayores amenazas para dispositivos móviles. Se cree que éste puede extenderse a un sinnúmero de formas más,

principalmente para obtener mayores recursos a través de nuevas tácticas alineadas a cambios del mercado, lo que también abre la puerta a la ingeniería social mediante vulnerabilidades en los dispositivos.

Según nuestra reciente encuesta *Digital Trust Insights*, la mitad de los líderes de seguridad e información encuestados a nivel regional reportó un aumento significativo en el nivel de vulnerabilidad ante los ataques cibernéticos. La tendencia es el incremento en el interés de las organizaciones por actualizar sus planes y modernizar sus estrategias para alcanzar un alto nivel de resiliencia. Esto coincide con la posición de más del 80% de los CEO, que señaló el aumento en la complejidad de amenazas cibernéticas como el factor que más está impactando sus estrategias de ciberseguridad.

Gráfico 11

Factores clave que están dando forma a las estrategias de ciberseguridad

Pregunta

¿Cuáles factores que están teniendo el mayor impacto para dar forma a su estrategia de ciberseguridad frente al aumento del cibercrimen?

Escasez de talento de ciberseguridad

56%

Aumento en la complejidad de amenazas cibernéticas

83%

Introducción de redes celulares de quinta generación (5G)

24%

Adopción de equipo y programas del Internet de las Cosas

17%

Aumento en el interés público sobre privacidad de datos

39%

Regulaciones sobre ciberseguridad y privacidad de datos

56%

Vulnerabilidad en las cadenas de suministro y los socios comerciales

34%

Incremento en las tensiones geopolíticas

22%



Si bien los avances en el entorno empresarial ante ciberataques e intrusiones de privacidad han sido positivos, surgen otros componentes vitales a considerar para impulsar la resiliencia de las compañías. Un proyecto de ciberseguridad y privacidad requiere de una gestión estratégica desde su concepción hasta su implantación, incluyendo el talento adecuado, el cumplimiento de las regulaciones en la materia y el fomento de una cultura ética.

En línea con lo anterior, otros dos factores de alto impacto señalados por los CEO a la hora de establecer una adecuada estrategia frente al aumento del cibercrimen es la escasez de talento de ciberseguridad, y las regulaciones sobre la privacidad de datos y ciberseguridad, ambos en segundo lugar con un 56%. La tecnología ha avanzado a pasos agigantados, lo que ejerce una gran presión en las compañías. Hoy enfrentamos una

sofisticación de los sistemas y las amenazas ciberneticas, aunado a la carencia de regulaciones específicas en relación a la ciberseguridad y privacidad de datos. Líderes indicaron también que el creciente interés público en el manejo de la información sensible (39%), y la vulnerabilidad en la cadena de suministro y socios comerciales (34%) están ayudando a moldear las estrategias de ciberseguridad en sus organizaciones.

Este año solicitamos a los líderes empresariales pensar en el futuro (2022 y más allá) y considerar en base a una serie de afirmaciones cuáles tienen más probabilidades de suceder.

Llama la atención que un 68% de CEO prevé que el gobierno forzará al sector privado a compensar financieramente a los individuos por los datos personales que recopilan. Además, un 93% indicó que se utilizará cada vez más la data de los ciudadanos para determinar su acceso a servicios sociales, préstamos y otros aspectos de la vida.

A nivel global, un 51% de los CEO coincide en que los gobiernos obligarán a las empresas a compensar financieramente a los individuos por sus datos personales. En diferentes países del mundo, así como en nuestra región, se acerca un período de tiempo en donde las regulaciones determinarán en gran parte el alcance de las soluciones tecnológicas.

Gráfico 12

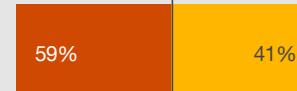
Se espera que el sector privado compense financieramente a individuos por sus datos personales en el futuro

Los gobiernos **aumentarán las leyes** para forzar al sector privado a compensar financieramente a los individuos por los datos personales que recopilan



Los gobiernos **mayormente continuarán permitiendo** que el sector privado determine cómo compensar financieramente a los individuos por los datos personales que recopilan

Los gobiernos **aumentarán la legislación en materia de competencia/antimonopolio** para dividir las grandes empresas tecnológicas



Los gobiernos **mayormente continuarán permitiendo** que las grandes empresas tecnológicas crezcan sin mayores retos

Los gobiernos **utilizarán cada vez más la data** recopilada de ciudadanos para determinar su acceso a servicios sociales, préstamos y otros aspectos de la vida



Los gobiernos **mayormente no utilizarán la data** recopilada de los ciudadanos para determinar su acceso a servicios sociales, préstamos y otros aspectos de la vida



Los líderes en la región tienen una opinión más dividida en cuanto al futuro de los gigantes tecnológicos. Un 59% de CEO estima que los gobiernos aumentarán la legislación en materia de competencia/antimonopolio para dividir las grandes empresas tecnológicas, a la vez que un 41% cree que mayormente continuarán permitiendo que estos gigantes de la tecnología crezcan sin mayores retos. También un 63% de líderes espera que los gobiernos introduzcan más leyes para forzar al sector privado a regular el contenido de Internet y redes sociales, versus un 37% que piensa que les permitirán a las empresas continuar autorregulándose. En una balanza similar, la mayoría de CEO espera que el Internet esté cada día menos fracturado a medida que los gobiernos adopten legislaciones globales para regular el contenido, el comercio electrónico y la privacidad; en cambio otros creen que habrá una mayor fractura a medida que los gobiernos apliquen sus propias leyes.

Un camino hacia la nueva normalidad



Un mensaje de Marisol Arcia
Socia Principal de PwC Interaméricas

Desafiar el status quo, mantener la mente abierta a las posibilidades, aprender las lecciones e innovar.
PwC, reimaginando lo posible.

Organizaciones, líderes e individuos estamos frente a un enorme desafío. El panorama de incertidumbre que nos ha presentado este 2020 nos ha llevado a cambiar nuestra manera de pensar acerca de las muchas formas en que hemos trabajado y realizado negocios durante años. Hoy para los líderes es más importante que nunca contar con el poder de la tecnología para reimaginar enfoques, estrategias y modelos de negocios. Combinar herramientas digitales y planes flexibles para los negocios y la fuerza laboral, e incorporar las mejores prácticas adoptadas durante la pandemia como parte de la organización de forma permanente, son paradas clave en un camino exitoso hacia la nueva normalidad.

Con la seguridad en el lugar de trabajo como la prioridad número uno, el Upskilling es un paso que puede fortalecer la creación de mayor valor para los clientes al mismo tiempo que fortalece la relación con los colaboradores. El actual mundo digital requiere nuevas habilidades en la fuerza laboral, y los líderes necesitamos mejorar nuestros programas de capacitación para que estas habilidades se traduzcan en resultados medibles para el negocio.

Con la mirada puesta hacia adelante, un punto es claro: es esencial que las organizaciones, los gobiernos y cada individuo trabajemos juntos para mejorar las perspectivas, la situación económica-social y la confianza en la sociedad.

Metodología de la encuesta

Por onceavo año consecutivo, PwC Interaméricas elabora la Encuesta Regional Anual de CEO. Cubrimos los países de Centroamérica y la República Dominicana a través de respuestas recopiladas en julio y agosto de 2020 de un selecto grupo de CEO en los 7 países de forma confidencial y en su mayoría equitativa. Entre las industrias participantes de la encuesta están incluidas: Industrial y automotriz; servicios financieros; tecnología, medios y telecomunicaciones; servicios de salud; productos farmacéuticos; retail y consumo; y bienes raíces (destacando la participación de las industrias de retail y consumo y los servicios financieros). Algunos datos clave proporcionados por los encuestados:

- 88% lidera organizaciones que son de propiedad privada
- 44% lideran organizaciones con más de 50 años de operación
- 51% lideran organizaciones de 500 o menos colaboradores
- 12% lideran organizaciones de entre 500 y 999 colaboradores
- 32% lideran organizaciones de entre 1,000 y 4,999 colaboradores

En esta edición, se adaptó el estilo tradicional del cuestionario para ajustarnos a las circunstancias del período actual. En algunos casos, no todas las cifras suman el 100% como resultado de redondear los porcentajes y/o excluir las respuestas “no sabe”.

Notas finales:

PwC, 2020. 23rd Annual Global CEO Survey: Navigating the rising tide of uncertainty <https://www.pwc.com/gx/en/ceo-agenda/ceosurvey/2020.html>

How business can emerge stronger - CEO Panel Survey <https://www.pwc.com/gx/en/ceo-agenda/ceo-panel-survey.html>

PwC's COVID-19 CFO Pulse: Insights from global finance leaders on the crisis and response <https://www.pwc.com/gx/en/issues/crisis-solutions/covid-19/global-cfo-pulse.html>

Digital Trust Insights - Resiliencia, el siguiente paso en ciberseguridad <https://www.pwc.com/ia/es/servicios/Digital-Trust-Insights.html>

Contactos PwC Interaméricas



Dora Orizábal

Socia Líder Regional de Auditoría y Asesoría de Negocios

dora.orizabal@pwc.com



Ignacio Pérez Rubio

Socio Líder Regional de Consultoría Empresarial

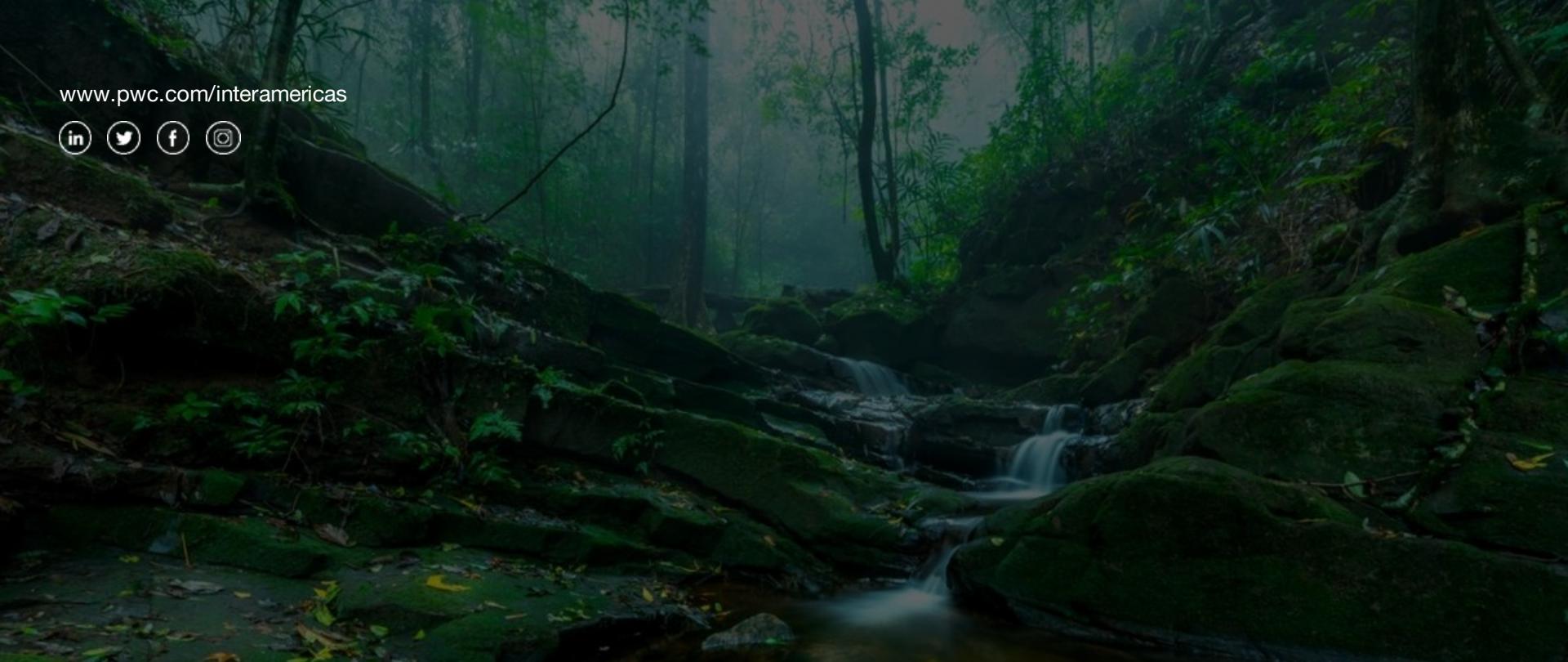
ignacio.perez@pwc.com



Francisco Barrios

Socio Líder Regional de Impuestos, Legal y Outsourcing

francisco.barrios@pwc.com



www.pwc.com/interamericas



En PwC, nuestro propósito es construir confianza en la sociedad y resolver problemas importantes. Somos una red de firmas en 155 países con más de 284,000 personas que están comprometidas con la entrega de calidad en servicios de auditoría, impuestos y consultoría.

© 2020 PwC. Todos los derechos reservados. 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.
Esta publicación ha sido preparada para orientación general sobre asuntos de interés solamente, y no constituye asesoramiento profesional.