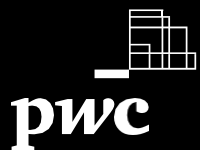


12ª Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas

Preparándonos para lo que sigue

www.pwc.com/interamericas



Mejorando la perspectiva

Un año después de que el COVID-19 fuese declarado pandemia mundial por la Organización Mundial de la Salud (OMS), la confianza sobre la evolución de la economía global y de las organizaciones se ha incrementado para 2021. El momento para pensar en cómo podemos hacer mejor las cosas es ahora. Nuestra 12ª Encuesta Anual de CEO PwC Interaméricas combina los hallazgos de las respuestas recopiladas durante enero y febrero de 2021, desde una perspectiva regional que comprende los países de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana.

En 2020, un 46% de los CEO encuestados en Interaméricas estimó que la recuperación de la economía global tardaría dos años a causa de COVID-19. Este año, al preguntar su perspectiva sobre si el crecimiento económico mundial mejorará, seguirá igual o disminuirá, el 69% de líderes considera que la coyuntura económica mejorará en los próximos 12 meses. Así mismo, a nivel global el 76% de los CEO espera una mejora, muy por encima del 22% registrado el año pasado.

Si bien la economía mundial está creciendo de nuevo tras una contracción del 4.3% en 2020, se espera que se expanda a un ritmo moderado,

dependiendo principalmente de que los encargados de la formulación de políticas actúen con decisión para controlar la pandemia, la vacunación masiva y que los gobiernos apliquen reformas que aumenten las inversiones en las áreas medulares de la economía.

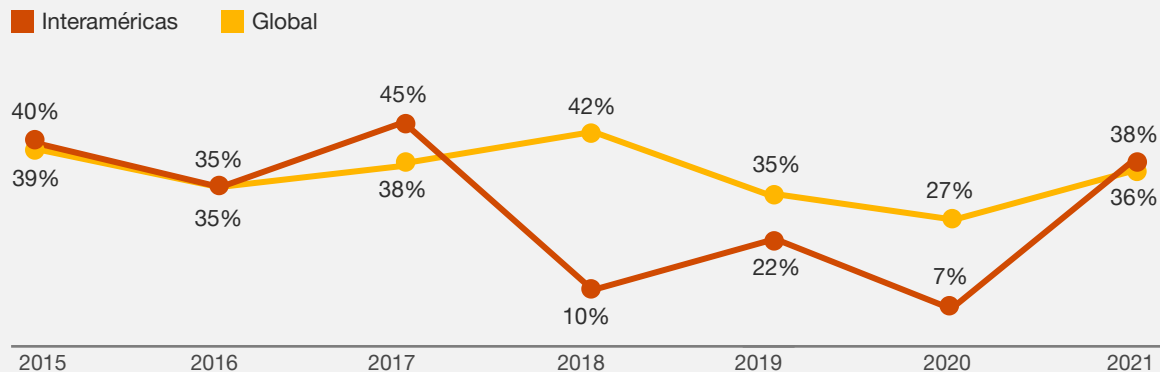
En cuanto a las previsiones de las empresas para el crecimiento de ingresos y utilidad la confianza aumenta, ya que se ha demostrado que pese al tamaño de la crisis que estamos atravesando se han podido alcanzar metas propuestas frente a los constantes retrocesos que ha traído consigo la propia pandemia.

El 38% y 36% de los CEO en la región y el mundo, respectivamente, se sienten “muy confiados” en el crecimiento de los ingresos de sus empresas. No obstante, ampliando la expectativa a los próximos tres años, Interaméricas alcanza solo un 29%, en comparación con 44% en América Latina y un 47% global.

Antes del COVID-19, cerca de la mitad de los CEO encuestados no esperaba variaciones significativas en su desempeño financiero. Inclusive, en los últimos años se observa como diferentes temas de índole social, geopolítica,

Recuperando la confianza en el crecimiento de los ingresos

Pregunta: ¿Qué nivel de confianza tiene en las previsiones de su empresa en cuanto al crecimiento de los ingresos para los próximos 12 meses? (Mostrando solo las respuestas "muy confiado")



Fuente: Encuesta Anual de CEO de PwC 2021



regulatoria y fiscal impactaron la confianza en el crecimiento económico y de los ingresos.

Hoy, se observa que el impacto de COVID-19 en la economía ha sido muy fuerte y el camino de la recuperación no está despejado aún. Sin embargo, el desarrollo de diferentes vacunas y la puesta en marcha del proceso de vacunación en varios países alrededor del mundo, resalta entre las principales razones del optimismo. En la región y en América Latina, hemos observado un acceso limitado a la vacuna con excepción de muy pocos países. Y la mejora esperada en nuestras economías podría extenderse, dependiendo de la rapidez con la que los países puedan acceder a la vacuna. Pero los gobiernos continúan tomando medidas para frenar la propagación de la pandemia e impulsar la reactivación económica.

Globalmente, una media de más del 80% refleja un marcado optimismo en cuanto a la rentabilidad e ingresos para los próximos 12 meses. Solo que al mirar con mayor detalle se evidencia un criterio más preciso en torno al nivel de confianza, con la mitad de los CEO “un poco confiados”, dada la magnitud de los efectos de la pandemia.

El rol de la función fiscal

A pesar del aumento en la confianza, existen muchas preocupaciones derivadas de las amenazas externas que pueden habitar en el pensamiento de los CEO. Los resultados de la encuesta señalan el aumento de la obligación tributaria como la principal preocupación para las perspectivas de crecimiento de los líderes en Interaméricas, alcanzando el 76%, seguida por las pandemias y otras crisis sanitarias (72%), que se posicionó como la amenaza número uno en la lista global. La incertidumbre en la política fiscal (67%), el exceso de regulación (62%) y la incertidumbre política (62%) son otros elementos dinámicos que más están preocupando a los CEO.

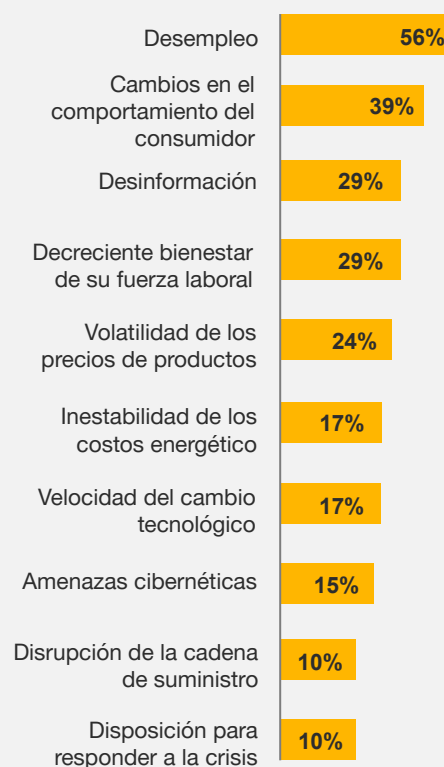
Este desafiante panorama actual, hace a la función fiscal cada vez más relevante. Para los CEO de Interaméricas, los cambios en la política fiscal en respuesta al aumento de los niveles de deuda pública pueden tener un impacto potencial en diferentes aspectos. El 78% piensa que estos cambios harán que reconsidere su estructura de costos, y el 76% que afectará las decisiones y planificaciones de su empresa. En tanto, el 64% estima que podrían aumentar las obligaciones fiscales totales de su empresa, y un 52% cree que impactará su estrategia de la fuerza laboral.

Otras amenazas que continúan siendo relevantes en la región, aunque en menor medida, son el desempleo (60%) y el populismo (57%).

Crece la preocupación por el aumento de la obligación tributaria, las pandemias y otras crisis sanitarias y la incertidumbre respecto de la política fiscal

Pregunta: ¿Qué tan preocupado está, si es que le preocupa, cada una de estas posibles amenazas económicas, políticas, sociales, ambientales y comerciales para las perspectivas de crecimiento de su organización? (Mostrando solo las respuestas “extremadamente preocupado”)

Top 10 de amenazas 2020



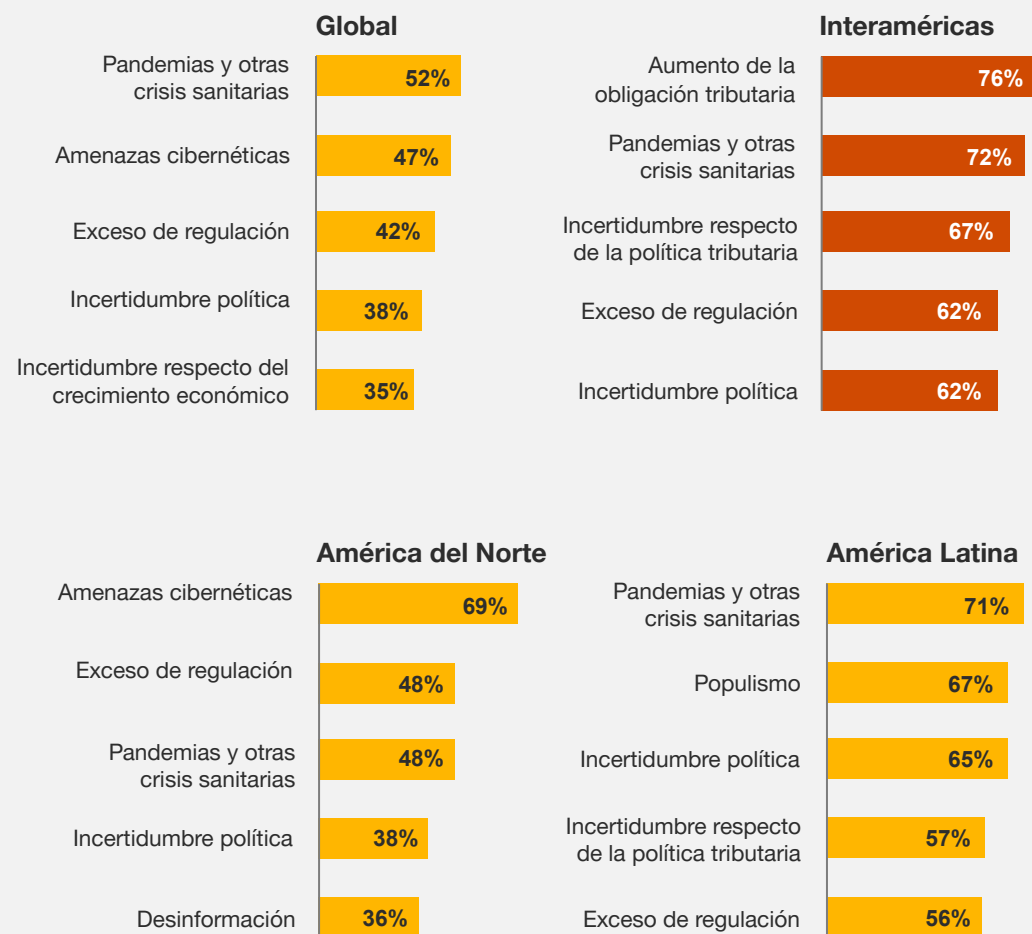
Top 10 de amenazas 2021



Fuente: Encuesta Anual de CEO de PwC 2021

Las pandemias y otras crisis sanitarias, seguido por las amenazas cibernéticas son las principales preocupaciones de los líderes de negocio a nivel global

Pregunta: ¿Qué tan preocupado está, si es que le preocupa, cada una de estas posibles amenazas económicas, políticas, sociales, ambientales y comerciales para las perspectivas de crecimiento de su organización? (Mostrando solo el top 5 de respuestas “extremadamente preocupado”)



En contraste con la visión de los CEO de la región, a nivel global encontramos las amenazas cibernéticas en el segundo lugar con un 47%, debido principalmente a la digitalización de procesos derivados de la virtualidad y el trabajo remoto. En consecuencia, los CEO indicaron que han contemplado las amenazas de la velocidad del cambio tecnológico (50%) y disponibilidad de habilidades clave (49%) en sus actividades estratégicas de gestión de riesgo.

En Interaméricas, los CEO afirmaron que además de las amenazas relacionadas a la función fiscal, las amenazas de la incertidumbre del crecimiento económico y cambios en los patrones de consumo se tienen en cuenta a la hora de gestionar el riesgo de sus organizaciones.

+40%

de los CEO considera que los cambios en patrones de consumo amenazan las perspectivas de crecimiento de su empresa, y que ayudan a dar forma a su estrategia de gestión del riesgo.

Fuente: Encuesta Anual de CEO de PwC 2021

Impacto en la industria

¿Cuáles cambios en el comportamiento de los consumidores o clientes tendrán mayor impacto a largo plazo en las empresas? Las caídas en la demanda del turismo internacional, la demanda de eventos presenciales a gran escala y la demanda de viajes de negocios destacan en la industria de hotelería y recreación. Por otro lado, los CEO en tecnología observan cambios favorables, principalmente con el aumento en la demanda de experiencias sin contacto. Este aumento también ha alcanzado un lugar importante en la industria de retail, en línea con la creciente demanda de compras por Internet (e-commerce).

Para los servicios financieros, pese a la disminución en la demanda para acceder a productos y servicios a través de ubicaciones físicas, se observan aumentos significativos en la

demanda de mitigación del riesgo de la cartera, y en mayor escala, en la demanda de inversiones en aspectos ambientales, sociales y de gobernabilidad. Esta última en línea con el aumento del foco de los CEO de la industria de energía y servicios públicos en iniciativas de sostenibilidad, ambientales, sociales y de gobernabilidad, como uno de los principales factores para sus empresas.

Los incrementos en la demanda de optimización de procesos digitales y la demanda de tecnologías de automatización destacan en la industria de manufactura y automotriz. Esta digitalización se extiende a la industria de la salud, donde la demanda de tecnología para atención médica virtual y la demanda de información confiable y personalizada sobre atención médica y salud pública aumentan cada vez más.

En bienes y raíces, se considera que tanto la caída en la demanda de propiedades inmuebles para edificios de oficinas como el aumento en la demanda de propiedades inmuebles residenciales son los cambios de mayor impacto en la industria. Sin embargo, el aumento de la demanda de niveles superiores de limpieza en espacios para oficinas y comercios minoristas es también un punto por destacar.

Los CEO de empresas en industrias que experimentaron cambios favorables en los patrones de consumo durante la pandemia tienen una perspectiva positiva. En definitiva, nuestras formas de vivir, trabajar, comprar y viajar cambiaron con la pandemia. Las medidas y cierres dieron forma a un panorama diferente, desafiante y que además varía de sector en sector.



A la caza de la eficiencia operacional

Para las empresas mantener la actividad económica es fundamental, y para impulsar el crecimiento del negocio los CEO se están enfocando en lograr costos más bajos y una calidad superior. Entre las diferentes actividades que planean desarrollar en sus organizaciones, buscar eficiencias operacionales es la principal acción para los CEO de Interaméricas (78%), América Latina (76%) y el mundo (77%). La apuesta por el crecimiento orgánico ocupa el

segundo lugar entre las actividades consideradas por los CEO de América Latina (56%) y global (73%), la cual localmente es considerada por el 47%. La región refleja un mayor enfoque en el lanzamiento de nuevos productos y servicios, considerada una de las actividades más relevantes para el crecimiento de sus empresas por más de la mitad de los CEO.

Cerca del 35% de CEO en el mundo está considerando crear una alianza estratégica o

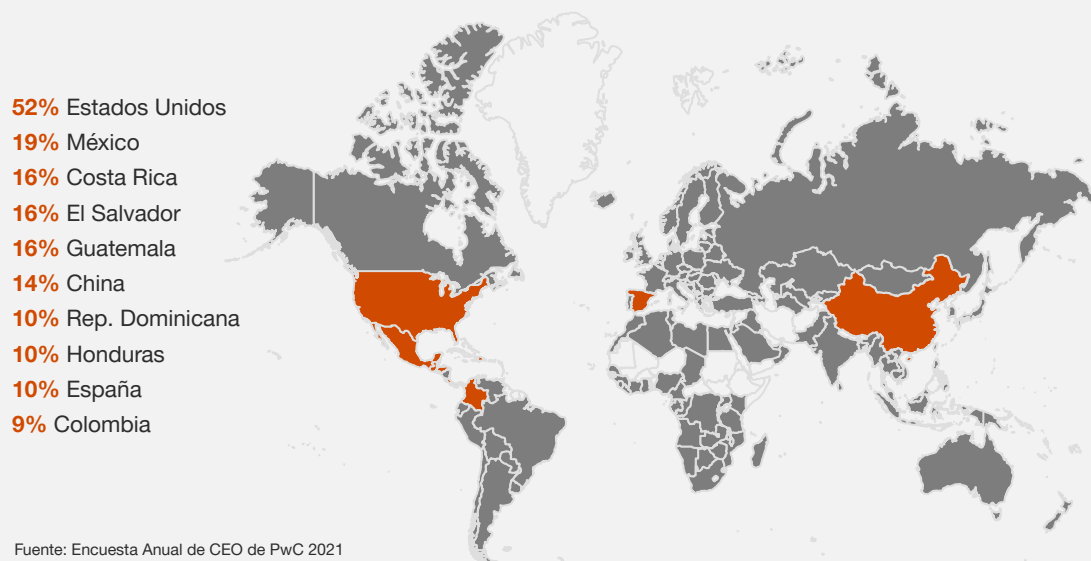
joint venture (JV), y 25% está planeando estrategias de colaboración conjuntas con emprendedores o *start-ups*. Esta tendencia global es consistente con la reflejada en países de América Latina, pero menor en Interaméricas con un 17% y 22% respectivamente.

A diferencia de lo que se podría esperar producto de una crisis tan fuerte como la que se ha vivido, apenas un 13% de los directores considera la posibilidad de vender alguno de sus negocios versus un 3% en los países de Interaméricas y un 9% en América Latina. En cambio, un 33% de CEO locales planea ingresar a un mercado nuevo.

Entre los mercados potenciales para el crecimiento de sus organizaciones, los empresarios de la región posicionaron en el primer lugar a Estados Unidos con el 52%, seguido por México que alcanza un 19%, lo que refleja un aumento en el interés de los CEO de Interaméricas en esta zona en comparación con resultados de años anteriores. Costa Rica, El Salvador y Guatemala alcanzan un 16%, mientras que China con un 14% manifiesta también un creciente énfasis para aportar al crecimiento de los negocios en la región.

Estados Unidos continúa siendo un motor de crecimiento para la región

Pregunta: ¿Cuáles son los países/territorios, excluyendo el país en el que se encuentra, que considera más importantes para las perspectivas de crecimiento general de su empresa durante los próximos 12 meses?



Fuente: Encuesta Anual de CEO de PwC 2021



La transformación digital y el enfoque de riesgos

Como resultado de la crisis, el 90% de los CEO en Interaméricas planea aumentar sus inversiones a largo plazo en iniciativas para mejorar la eficiencia de costos, reafirmando que generar ahorro a nivel operativo y mejorar la calidad es su principal enfoque para crecer. De ahí que, el 79% indicó que espera aumentar sus inversiones en transformación digital. En ambas áreas, más de la mitad de los líderes expresó expectativas de aumento notables, del 10% o más, en los próximos tres años.

La apuesta por la ciberseguridad y privacidad de los datos alcanza el 66% para los empresarios de la zona. Seguida por los programas de crecimiento orgánico y el desarrollo de los directivos y el personal, esta última basada en la evidente necesidad de preparar y capacitar más a la fuerza laboral. Así, se conforma el top 5 de inversiones a largo plazo para los CEO de Interaméricas, similar a los resultados globales.

En menor medida, se espera que la inversión en las iniciativas de sostenibilidad y ESG (aspectos ambientales, sociales y de gobernabilidad) aumente moderada y notablemente para el 41% de los encuestados

en la región. Sin embargo, al preguntar su opinión sobre la probabilidad de que el plan de recuperación de su gobierno sirva para equilibrar las necesidades económicas de corto plazo con los objetivos ambientales de largo plazo, el 62% de CEO respondió que sería “muy poco probable” o “improbable”. Una cifra similar se obtuvo para América Latina, con un 60%. Lo anterior manifiesta que los principales esfuerzos de los gobiernos en estos países se están dirigiendo al control de la pandemia y la reactivación económica.

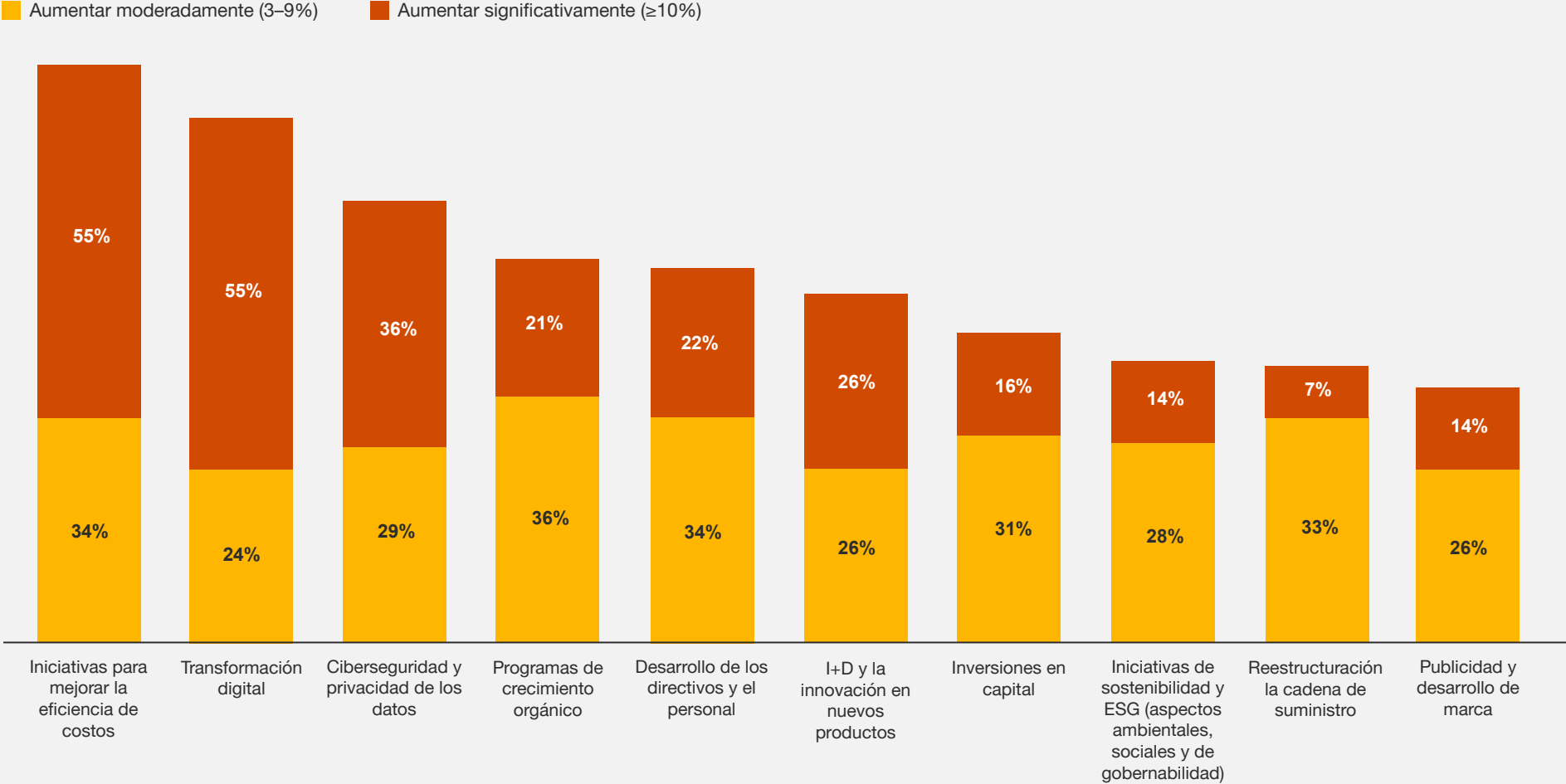
Sin embargo, la perspectiva económica-ambiental mejora con un 45% de CEO a nivel global, que considera posible lograr un equilibrio y futuro más sostenible a través de un enfoque que incluya las necesidades y estímulos tanto ambientales y sociales como económicos por parte de sus gobiernos. Además, el 60% piensa incrementar sus inversiones a largo plazo en sus Iniciativas de sostenibilidad y ESG en los próximos años.

79%

de los CEO planea aumentar su tasa de inversión digital.

Más de la mitad de los directores ejecutivos planea aumentar significativamente su inversión en iniciativas para mejorar la eficiencia de costos y en la transformación digital

Pregunta: ¿Cómo planea cambiar sus inversiones a largo plazo en las siguientes áreas durante los próximos tres años, como resultado de la crisis de COVID-19? (Mostrando solo las respuestas “aumentar moderadamente [3–9%]” y “aumentar significativamente [≥10%]”)

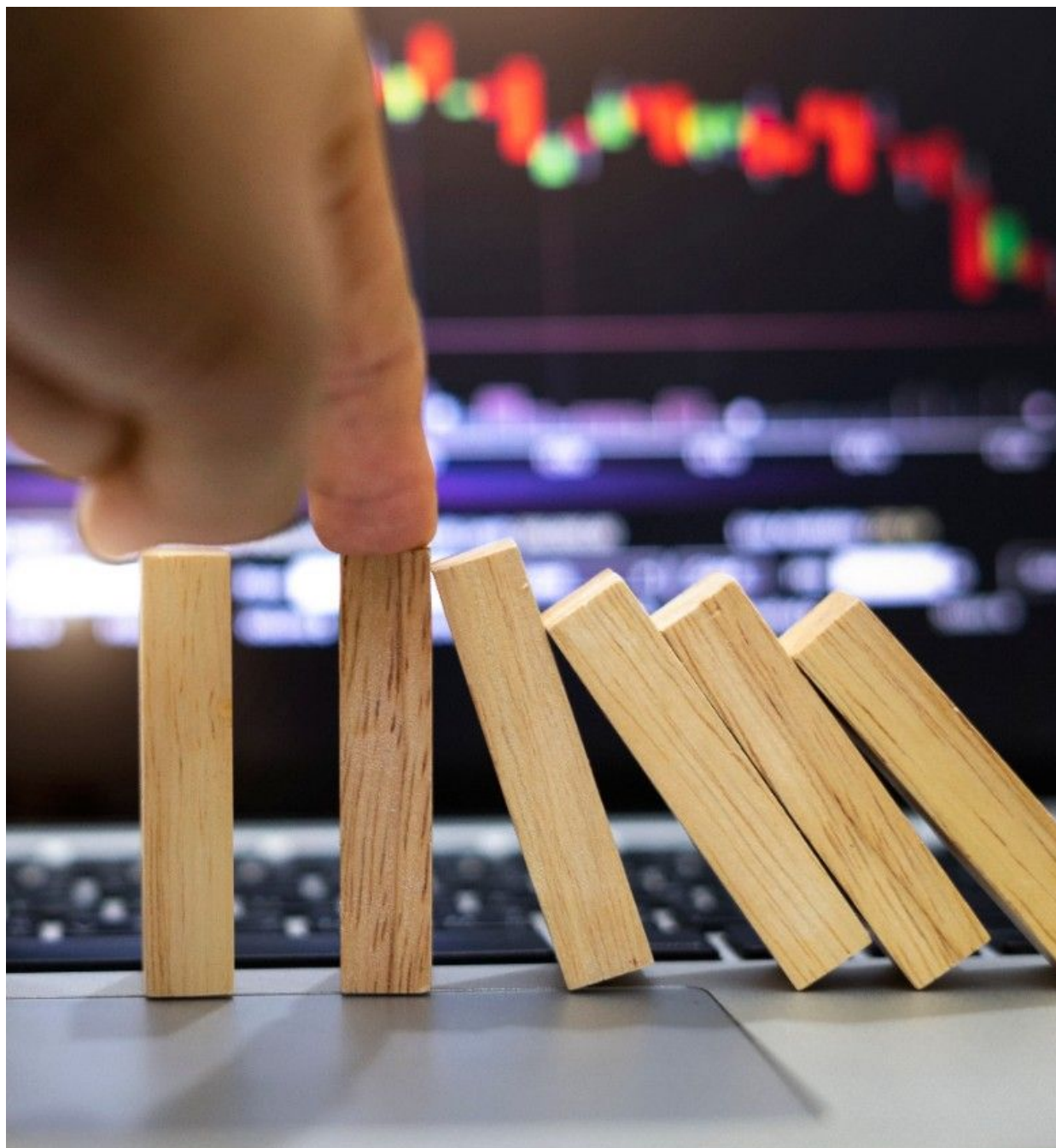


Fuente: Encuesta Anual de CEO de PwC 2021
 Nota: Las diferencias porcentuales citadas en este informe se calculan utilizando valores porcentuales completos, no los valores redondeados que se muestran en los gráficos.

Por otra parte, los CEO son conscientes de la importancia de la resiliencia de sus organizaciones a los riesgos. La crisis ha aumentado significativamente la atención en la reevaluación de la tolerancia al riesgo de su empresa (66%). Otro de los aspectos naturales que ha ganado mayor enfoque en la gestión de riesgos es la digitalización de la función de gestión de riesgos de las empresas (60%), producto de los procesos digitales, la virtualidad y el trabajo remoto. Seguido por un 52% cada vez más centrado en asumir aspectos de mitigación de riesgos que antes solían gestionar los gobiernos y organizaciones multilaterales, y un 50% en la preparación para riesgos sistémicos y eventos de enorme repercusión y baja probabilidad. En menor grado, un 41% de los CEO señaló creciente interés en la colaboración con socios de la cadena de suministro para gestionar los riesgos de forma colectiva, como resultado de la crisis del COVID-19.

66%

de los CEO está aumentando la atención en la reevaluación de la tolerancia al riesgo de su empresa.





Fuerza laboral y estrategias

La crisis sanitaria llegó para acelerar no solo la transformación digital, sino la mejora de habilidades de la fuerza laboral partiendo del trabajo remoto y de las funciones que requirieron presencia física de colaboradores pese a las medidas implementadas. Al preguntar a los CEO cuáles considera que deberían ser prioridades en que las empresas deben colaborar en su país, el 86% respondió “lograr una fuerza laboral capacitada, educada y adaptable”.

Más aún, los resultados de la encuesta reflejan que a pesar de la crisis las empresas realizaron grandes esfuerzos para mantener su fuerza laboral. El 40% de empresarios de la región, el 39% global y el 36% en América Latina lograron mantener su plantilla sin cambios en 2020. Sin embargo, un 27% de CEO a nivel global indicó que hubo una disminución moderada, de 3 a 9%

y un 11% expresó que se había visto en la necesidad de disminuir notablemente su plantilla en más de 10%. En el caso de Interaméricas, un 26% de los encuestados indicó que debió realizar ajustes mayores a 10% en su fuerza laboral con el consecuente impacto en los índices de desempleo de nuestros países. Llama la atención que, a pesar de la crisis, 19% de los líderes en el mundo y 14% en la región y América Latina aumentaron su plantilla entre un 3 a 9%. Incluso, la perspectiva mejora para 2021 y significativamente para los próximos tres años. Un 67% de los encuestados espera un crecimiento de su fuerza laboral en el largo plazo. En la región, esta es la expectativa del 72% de CEO, y solo un 14% espera una reducción. Los CEO también están buscando maneras de impulsar la competitividad de sus organizaciones. La productividad a través de

la automatización y la tecnología, y la salud y el bienestar del personal son los principales focos de la estrategia de fuerza laboral para los líderes de la región. Además, consideran que la gestión del desempeño es otra de las claves para el éxito de su estrategia. Por lo que cabe señalar, que los CEO planean aumentar sus inversiones a largo plazo en el desarrollo de directivos y el personal (57%) y la transformación digital (79%).

No obstante, es importante analizar cuidadosamente para abordar las asimetrías. El 47% de CEO en Interaméricas está “extremadamente preocupado” por la desigualdad económica como amenaza para sus perspectivas de crecimiento. Como señala el informe global, la productividad a través de la automatización puede amenazar con dejar algunos atrás, y con la pandemia se han

ampliado las asimetrías entre personas, empresas y países y se han planteado preguntas sobre cómo podremos volver a nivelar el progreso social y económico. El enfoque de las organizaciones también necesita enfatizar las habilidades y la adaptabilidad de nuestro personal, con programas de upskilling o reskilling que puedan ayudar conectar las personas y el mercado económico.

Así mismo, la medición y los reportes son cada vez más importantes para las organizaciones. Entre las áreas de impacto y valor que se considera que necesitan medir e informar mejor, la innovación resultó la principal área para los CEO de la región (57%). También consideran que deben esforzarse más para medir los riesgos clave (53%). A su vez están presionando para aumentar el reporte de la estrategia de negocio (55%) y del propósito y valores de la empresa (43%). A nivel global, además de la innovación y la estrategia de negocio, se suman las repercusiones ambientales. Consistentemente, se observa que el factor ambiental es uno de los destacados para líderes en diferentes partes del mundo. Si bien, para los CEO de la región y América Latina es considerado un factor relevante, necesita alinearse cada vez más a la estrategia y modelo de negocio para realizar su potencial impacto positivo y de competitividad.

La productividad a través de la automatización y la tecnología y la salud y el bienestar, impulsores de la estrategia de la fuerza laboral

Pregunta: ¿Qué aspectos de la estrategia de su fuerza laboral cambiarán para lograr el mayor impacto en la competitividad de su empresa?



Fuente: Encuesta Anual de CEO de PwC 2021

Metodología de la encuesta

PwC encuestó a 5,050 ejecutivos de más de 100 países/territorios en todo el mundo en enero y febrero 2021. El 93% de las encuestas se realizaron en línea, con la participación de 88% hombres y 9% mujeres liderando organizaciones en más de 25 industrias.

Para Interaméricas, en su duodécimo año consecutivo, se contó con las perspectivas de 58 ejecutivos de los países Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá y República Dominicana en 19 industrias, alcanzando mayor porcentaje en consumo, retail, hotelería y servicios empresariales.

Notas:

- Dadas las complejidades globales en 2020, incluidas las oleadas de pandemias, los ensayos de vacunas en etapa tardía y varios eventos geopolíticos disruptivos, trasladamos el trabajo de campo a inicios de 2021 en un esfuerzo por crear un conjunto de datos significativo y duradero.
- En algunos casos, no todas las cifras suman el 100% como resultado de redondear los porcentajes y/o excluir las respuestas “no sabe”.
- Las diferencias porcentuales citadas en este informe se calculan utilizando valores porcentuales completos, no los valores redondeados que se muestran en los gráficos.
- Las cifras globales y regionales de este informe (con excepción de las cifras de la región de Interaméricas) se basan en una submuestra de 1,779 directores ejecutivos, proporcionales al PIB nominal del país para lograr opiniones representativas en las principales regiones.
- Las cifras de la región de Interaméricas se basan en la muestra completa de 58 ejecutivos.
- Las cifras de la industria se basan en la muestra completa de 5,050 directores ejecutivos.
- PwC, 24th Annual Global CEO Survey: A leadership agenda to take on tomorrow
www.pwc.com/ceosurvey

Contactos PwC Interaméricas



Marisol Arcia

Socia Principal
PwC Interaméricas

marisol.arcia@pwc.com



Dora Orizabal

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 G.

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.

© 2021 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.