



Comunicado de Prensa

Fecha	12 de noviembre 2020
Contacto	Miriam Arrocha Gerente Regional de Mercadeo y Comunicaciones PwC Interaméricas T: (507) 6670-1803 e-mail: miriam.arrocha@pwc.com
Páginas	3

Cerca de la mitad de CEO de la región de Centroamérica y Rep. Dominicana estima que la recuperación de la economía global tardará dos años a causa del COVID-19

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.

La 11^a versión para la región de Centroamérica y Rep. Dominicana de la Encuesta Global de CEOs que realiza cada año PwC, refleja que cerca de la mitad de CEO de la región estima que la recuperación de la economía global tardará dos años a causa del COVID-19.

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.

Cerca de la mitad de CEO encuestados consideran que habrá un impacto relevante en su estrategia y marca como consecuencia de la pandemia (48%), 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).

En las circunstancias excepcionales de hoy, resulta lógico repensar en cuáles posibles amenazas podrían afectar la recuperación de las organizaciones. El desempleo (56%) sigue siendo la principal amenaza entre los CEO en la región, y la extrema preocupación sobre los cambios en el comportamiento del consumidor aumenta (39%). 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.

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.

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 reducido 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. Esto lo confirma el 90% de líderes encuestados quienes indicaron que la interacción humana es requerida para la entrega de sus productos y servicios (61% de forma significativa).

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.

La principal preocupación de los líderes en nuestro territorio con respecto a regresar al lugar de trabajo y operar en un entorno empresarial cambiado es una posible nueva ola de contagios por COVID-19 (71%). El monitoreo y detección temprana de posibles 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 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.

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.

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.

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.

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%).

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

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. 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.

Construir confianza es uno de los principales objetivos que persiguen los líderes de negocios. 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 los líderes indica que la privacidad digital también contribuirá a una mayor confianza.

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.

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.

Sobre PwC

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 280,000 personas que están comprometidas con la entrega de calidad en servicios de auditoría, impuestos y consultoría. Díganos qué es importante para usted visitándonos en www.pwc.com/interamericas.

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.

© 2020 PwC. Todos los derechos reservados.