



KPMG Business Insights América del Sur

Edición N°8
CEO Outlook 2020

Charles Kriek
Presidente de KPMG en América del Sur

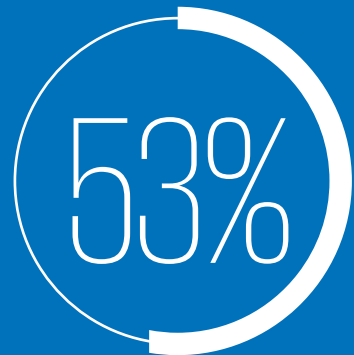
Octubre 2020



Algunos resultados interesantes del CEO Outlook 2020 para América del Sur

El *CEO Outlook*, una encuesta realizada anualmente por *KPMG International*, muestra en su edición 2020¹ un retrato acertado de lo que piensan los CEO globales, regionales y locales sobre distintos aspectos que afectan el desarrollo de sus empresas, como así también los desafíos que enfrentan y las estrategias esgrimidas para planificar con éxito el crecimiento de sus organizaciones para los próximos años. Asimismo, **esta edición sumó un nuevo capítulo dedicado exclusivamente al impacto de COVID-19 en el desempeño empresarial**, especialmente por las medidas de aislamiento a las que la mayoría de los países recurrieron para contener la enfermedad y reducir la “curva de contagios”.

1. “*CEO Outlook 2020*.” KPMG International, agosto de 2020.



De los CEO sudamericanos tienen mayor confianza en el crecimiento de sus organizaciones.

Si bien en un principio se habían entrevistado a 1.300 CEO de las principales economías del mundo y a alrededor de 270 ejecutivos sudamericanos, el impacto del brote de coronavirus ha sido tan importante para las perspectivas de desarrollo económico global que *KPMG* decidió realizar nuevas entrevistas de seguimiento entre julio y agosto del 2020 –esta vez, a 315 CEO de las principales economías del mundo y a 80 de nuestra región–, **con el objetivo de comprender cómo habían cambiado las opiniones de los ejecutivos durante la crisis y poder ofrecer**, en la versión final del estudio, **una mirada actualizada del impacto de COVID-19 en el mundo empresarial.**

La pandemia representa una de las crisis más profundas de los últimos 50 años a nivel global. En efecto, el *Fondo Monetario Internacional* (FMI) estimó en una de sus últimas revisiones sobre desarrollo económico global² que **la desaceleración en el PBI mundial se acercará al 5% para fines del 2020.** La interrupción de la actividad económica como resultado de las medidas destinadas a contener la propagación del virus está teniendo efectos económicos adversos y generando perspectivas desalentadoras de crecimiento para la mayoría de los países del mundo, situación que termina impactando especialmente a los más pobres o en vías desarrollo, que son los que comúnmente presentan una situación más endeble y en los que la pandemia ha agudizado crisis preexistentes. En el caso de Latinoamérica y, especialmente, de América del Sur, la experiencia observada en otras regiones ha permitido el diseño de estrategias y medidas algo más efectivas contra el virus, aunque no ha podido evitarse el cierre de fronteras, el distanciamiento social, las cuarentenas obligatorias y el cese de una gran parte de la actividad económica. Tales medidas, sumadas a la desaceleración en la economía global, la contracción en los precios internacionales de las materias primas y el mayor costo para financiarse, están castigando

2. "World Economic Outlook Update: A Crisis Like No Other, An Uncertain Recovery." Fondo Monetario Internacional, junio de 2020.

severamente a los países de la región perjudicando sus perspectivas de desarrollo para fines del 2020, y con tan solo un atisbo de recuperación para 2021.

Teniendo en cuenta este cuadro de situación, era de esperar que las opiniones de los CEO se vieran afectadas entre el primer y segundo *tándem* de entrevistas, **un hecho que ha quedado reflejado en varias de las respuestas recogidas por la encuesta, pero especialmente en lo referido a las expectativas de éstos en materia de crecimiento económico** global, local, sectorial o de la propia empresa. De hecho, si bien existe un porcentaje razonable de ejecutivos que, aun durante la pandemia, confían en que sus países crecerán en los próximos 3 años (un 46% de los CEO sudamericanos y el 45% a nivel global así lo confirman), la encuesta también reveló un incremento del *pesimismo* en las expectativas de crecimiento tanto a nivel país (38% y 29%, respectivamente) como global (50% y 32%), en comparación a las respuestas dadas por los CEO durante las primera etapa de entrevistas (es decir, la que tuvo lugar con anterioridad al inicio de la pandemia). En términos generales, la encuesta detectó que **los CEO sudamericanos tienen mayor confianza en el crecimiento de sus organizaciones** (53%), pero son algo más pesimistas en materia de desarrollo agregado, lo que tal vez se encuentre justificado dado que, como resultado directo de la crisis sanitaria, las perspectivas de crecimiento 2020 estimadas por organismos como el FMI y el Banco Mundial para el PBI regional

(aproximadamente del -9%) son *algo* más desalentadoras que las proyectadas para el PBI global (-5%).

En general, la encuesta de este año mostró que la agenda de los ejecutivos se enfocó en *tres* temas que cobraron protagonismo en el complejo escenario propuesto por la pandemia: **el propósito, la transformación digital y la discusión fundamental en torno a los temas ambientales, de sostenibilidad y gobernanza (ESG).** De hecho, antes de la pandemia **el 72% de los CEO sudamericanos** (y el 80% a nivel agregado) **había asegurado que los temas**

relacionados a ESG eran fundamentales para impulsar el crecimiento a largo plazo de las empresas, una cuestión que se encuentra sumamente ligada a la **reputación y el propósito de las organizaciones** y que se extiende a otras temáticas como la inclusión, la diversidad, la transparencia, la ética y la integridad. Tanto es así que, durante el segundo *tándem* de entrevistas, **el 71% de los CEO** (en ambos grupos) **aseguró que buscarán conservar los logros en sostenibilidad alcanzados durante la crisis** e incorporarlos a la propia cultura de la empresa.

el 71% de los CEO aseguró que buscarán conservar los logros en sostenibilidad alcanzados durante la crisis e incorporarlos a la propia cultura de la empresa.

En paralelo, **el 45% de los CEO sudamericanos** (o el 55% a nivel global) **ya habían afirmado durante el primer proceso de entrevistas que las empresas debían incorporar el propósito como parte central de su enfoque de desarrollo**, entendiendo que la construcción de una marca orientada al cliente puede ser el mayor beneficio de poseer una estrategia en ese sentido. Efectivamente,



esta tendencia terminó profundizándose durante la pandemia, desde que **el 62% de los CEO sudamericanos** (y el 66% a nivel global) **aseguró estar utilizando el propósito corporativo** para impulsar un conjunto de acciones que ayuden a satisfacer las nuevas demandas y necesidades de todas las partes interesadas (*stakeholders*), o que, en este escenario de crisis, **el 67% de los mismos** (y el 79% a nivel agregado) **esté sintiendo una conexión emocional más fuerte con el propósito de su organización.**

Con respecto a los **principales riesgos** que enfrentan, además de los provocados por la pandemia de COVID-19, **los CEO sudamericanos destacaron principalmente el cambio climático** (24%) y la **ciberseguridad** (18%), mientras a nivel agregado (o global) las preocupaciones se trasladaron a la falta de talento (20%) y los problemas relacionados a la cadena de suministros (18%). No obstante, resulta importante señalar que ambos grupos muestran alguna preocupación por el *territorialismo* (el 14% en ambos grupos), un elemento que podría complicar sustancialmente el crecimiento esperado de las organizaciones al crear nuevos obstáculos al desarrollo a partir del crecimiento de los nacionalismos, de las tensiones políticas globales y de un menor flujo de bienes y capitales.

En materia de **ciberseguridad, el 57% de los CEOs sudamericanos** (y 54% a nivel global) **ya había asegurado antes de la pandemia estar conscientes de que pueden ser víctimas de un ciberataque**, un resultado que pone de relieve la importancia de la inversión en tecnología. Asimismo, solo el 48% de los ejecutivos sudamericanos (o el 59% a nivel global) aseguró encontrarse *preparado* para enfrentar esta realidad, lo que de alguna manera expone cuán lejos se encuentra la región de blindarse completamente de estos ataques, los que sin duda incrementarán su frecuencia como resultado de la mayor dependencia tecnológica a la cual estarán sometidas las organizaciones de aquí en más.

En efecto, una de las principales consecuencias de la pandemia fue que, frente a las medidas de aislamiento, las personas debieron adaptarse, cambiar hábitos y realizar de manera remota muchas de sus actividades diarias, especialmente las compras, el ocio y el trabajo. Por esta razón, las organizaciones tuvieron que seguir un camino paralelo al de las personas, y **acelerar los cambios y la inversión en tecnología.** En ese sentido, mientras **el 61% de los ejecutivos de la región** (y el 67% a nivel agregado) **aseguró estar destinando la mayor parte de sus inversiones a la adquisición de tecnología y a la innovación** como parte del proceso de transformación tecnológica y la estrategia para alcanzar sus objetivos; el resto de los ejecutivos aseguró estar colocando sus inversiones en el desarrollo de las capacidades de la fuerza laboral, lo que también forma parte de una decisión estratégica.

Al respecto, este proceso tuvo como corolario la aceleración de una tendencia que ya venía observándose en la mayoría de los sectores, generando cambios cruciales y radicales en pocos meses. En ese sentido, **el 32% de los CEO sudamericanos** (y el 30% a nivel agregado) **afirmó que tanto la digitalización de las operaciones como el modelo operativo de las empresas debieron evolucionar y transformarse dramáticamente a raíz de la pandemia**, haciendo realidad avances que tardarían años en lograrse. De hecho, el 61% de los ejecutivos sudamericanos aseguró que, en cuestión de unos pocos meses, se generaron avances sin precedentes en la **creación de nuevos modelos de negocio puramente digitales y el nacimiento de nuevas fuentes de ingresos** para las empresas. En paralelo, la contratación de personal apto para el manejo de los sistemas de automatización e inteligencia artificial ha avanzado significativamente para el 57% de los CEO sudamericanos (o el 61% a nivel global), en tanto que para el 23% de los mismos (o el 33% global), obtener estos resultados requirió superar algunos obstáculos importantes, como **la falta de visión respecto a futuros escenarios operativos** (por ejemplo, *¿cómo serán los modelos de trabajo en*

el futuro?) o **la necesidad de tomar rápidamente decisiones complejas** en materia de tecnología y su implementación a nivel de escala (en muchos casos, sorteando o acortando las pruebas piloto).

Finalmente, y si bien la diversidad y la inclusión son temas que están presentes continuamente en la agenda de las empresas, **el 79% de los CEO de la región** (o el 70% a nivel global) **ya había argumentado antes del inicio de la pandemia que existía un retraso importante en este campo en el ámbito empresarial**, situación que seguramente se profundice teniendo en cuenta el cambio de prioridades que pudieran surgir con la crisis sanitaria. De hecho, no es despreciable la cantidad de CEO, tanto a nivel regional (47%) como global (57%), que, en pos de facilitar su implementación y promover la diversidad, recomiendan una readecuación de los sistemas de cuotas y metas; dejando en claro, al mismo tiempo, que el principal beneficio de una organización inclusiva es el poder traccionar talentos, especialmente a los millennials y a la generación Z.

Llevaría varias carillas cubrir la totalidad de los aspectos que abarca el *CEO Outlook* de este año. A pesar de que los aquí detallados son solo algunos de los resultados más importantes, puede señalarse que, cuando son tomados de manera conjunta, ofrecen un pantallazo bastante certero sobre cuál es la visión de los CEO de la región, los desafíos que esperan y sus expectativas de corto y mediano plazo, especialmente frente a la crisis global impuesta por pandemia, la cual sin duda ha alterado los planes de desarrollo que habían pergeñado para sus empresas al inicio del 2020. Este punto de vista es, además, un aspecto clave que los países de la región deberían considerar tanto para el diseño de sus estrategias de salida de la crisis como para la fase de recuperación, **desde que son las empresas y el capital privado, en general, los principales determinantes o “contribuyentes” de la productividad, la inversión y el crecimiento económico de las naciones.**