KPMG

Visión empresarial Venezuela 2023

Octubre 2023

Contenido

01 Acerca de este informe 4

02 Síntesis económica 7

03 Perspectivas y estrategia empresarial 10

— Visión económica 11
— Desaceleración del consumo en el mercado venezolano 14
— El impacto de la inflación en los negocios 17
— La competencia impulsa la innovación y la optimización operativa 18
— Prioridades de inversión en los próximos meses 19
— Banca venezolana. Transformando sus servicios 20
— Estrategias de internacionalización de las empresas venezolanas 22
— Prioridades para el talento humano venezolano 23
— La aceleración digital ha priorizado la ciberseguridad 24
— Criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) 26

04 Conclusiones 27

05 Apéndice: KPMG 2023 CEO Outlook y las tendencias globales 29

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

La visión de...

Amaru Liendo

Country Manager de SC Johnson

Página 15

Juan Carlos Dao

Presidente de Bancaribe

Página 21

Carlos Lander

Director Ejecutivo de Simpletv

Página 25

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Acerca de este informe

Acerca de este informe

El propósito del estudio **Visión Empresarial Venezuela 2023** realizado por KPMG en Venezuela es presentar las perspectivas, proyecciones y estrategias de negocios de las empresas venezolanas para el último semestre de 2023.

Este estudio fue realizado mediante una encuesta diseñada para la comunidad empresarial venezolana, en la cual se contó con la participación de 173 ejecutivos de empresas líderes en el país. La recolección de datos se realizó entre agosto y septiembre de 2023.

En este estudio se puede observar la evolución de las empresas venezolanas y las principales prácticas aplicadas en el entorno empresarial venezolano. Se analizaron los hallazgos, destacando los sectores económicos con mejores resultados y se comparten los puntos clave de enfoque en Venezuela para lograr modelos de negocio sostenibles y exitosos, con base en los datos obtenidos.

Agradecemos la participación de la comunidad empresarial venezolana, la cual nos permite contar con información actualizada respecto a sus perspectivas, proyecciones y estrategias de negocio, haciendo posible la elaboración de este informe.

Un especial agradecimiento a Amaru Liendo, Country Manager de SC Johnson, Carlos Lander, Director Ejecutivo de Simpletv y a Juan Carlos Dao, Presidente de Bancaribe, por compartir a través de este estudio su punto de vista sobre la economía venezolana, así como del presente y futuro del desarrollo de negocio en los sectores que operan.

Nota: a lo largo del informe, puede que los decimales no sumen 100% debido al efecto del redondeo de los decimales.

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Participantes

Por género

53%
Mujer

46%
Hombre

1%
Otro

Por el tamaño de la plantilla laboral de la empresa

41%
Hasta 50 personas

10%
De 51 a 100 personas

9%
De 101 a 200 personas

9%
De 201 a 300 personas

8%
De 301 a 500 personas

23%
Más de 500 personas

Por sector económico

20%
Servicios Financieros

19%
Industrial y Manufactura

17%
Consumo y Retail

12%
Servicios Profesionales

10%
Tecnología y Telecomunicaciones

7%
Transporte y Logística

5%
Salud

3%
Energía y Recursos Naturales

3%
Educación

2%
Sector Público

1%
Construcción

1%
Turismo

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

KPMG

Síntesis económica

Síntesis económica

Los principales organismos internacionales y consultoras económicas locales han ajustado a la baja las proyecciones de crecimiento de Venezuela para 2023, producto de la ralentización económica, donde se puede destacar como uno de los principales factores la disminución del consumo debido al poder adquisitivo del venezolano.

Desde 2021, la economía venezolana ha venido mostrando leves señales de mejora, luego de una contracción económica de ocho años consecutivos mayor a 80%, según lo han explicado distintos expertos en la materia. El 2022 cerró con un crecimiento de la economía venezolana estimado en torno a 9%, generando expectativas alentadoras para el 2023. Sin embargo, durante el primer semestre del año corriente no se han cumplido las expectativas que se establecieron en el último trimestre de 2022.

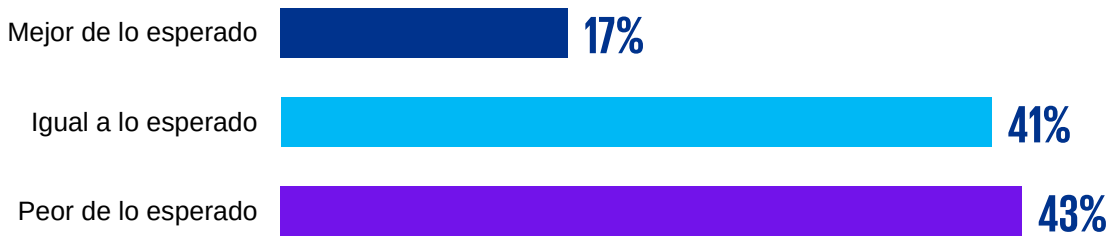
El desempeño económico en 2023 se ha caracterizado por una disminución del consumo, presión inflacionaria, el aumento de las transacciones en moneda extranjera, expectativas mixtas del mercado petrolero, una marcada presión fiscal y un esfuerzo importante por mantener la estabilidad del tipo de cambio.

Una de las principales razones de la desaceleración del consumo es que la recuperación económica ha estado focalizada en entornos y sectores que, por su estructura, no han tenido un efecto multiplicador significativo en la cadena de valor a nivel macroeconómico.

Por lo tanto, se prevé que la economía crezca a un ritmo más lento en 2023 que el estimado a finales de 2022.

En este contexto, los principales retos que enfrenta la comunidad empresarial venezolana siguen siendo el incremento de la presión tributaria, las limitaciones en cuanto al financiamiento, mercados reducidos, saturados, altamente competitivos; el crecimiento de la informalidad, la retención y adquisición de talento, además del deterioro de los servicios públicos y el costo del combustible.

Resultados de las empresas venezolanas en el primer semestre de 2023



© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Inflación y política monetaria

La presión al alza de los precios ha ido disminuyendo en los últimos meses, luego de haber alcanzado un pico de 42% en el mes de enero. Estas son señales de cierta estabilización en los índices de inflación, aunque con una leve alza en los precios. Sin embargo, a pesar de la desaceleración económica, la inflación sigue siendo significativamente alta, aproximadamente 390% anual.

Por su parte el BCV ha intervenido en el mercado cambiario semanalmente inyectando dólares en la banca, superando al momento de elaborar este reporte los 3.000 millones de dólares en 2023 según Banca y Negocios.

Sector petrolero

En 2023 mejoró en materia petrolera para Venezuela, al observarse un crecimiento de la producción y las exportaciones. Esto debido al flujo de divisas proveniente de las exportaciones, principalmente, de la empresa Chevron.

Se mantienen las expectativas del impulso proveniente de las actividades petroleras, como el dinamo para apalancar el crecimiento.

Indicadores económicos

	2019	2020	2021	2022 (E)	2023 (P)
PIB (variación anual%)	-27.7	-30.0	0.5	9.9	3.0
Inversiones (variación anual%)	-28.7	-30.1	-3.0	20.6	7.8
Consumo (variación anual%)	-35.9	-15.4	0.4	10.8	4.5
Producción industrial (variación anual%)	-40.1	-36.5	2.7	11.0	7.6
Tasa de desempleo (% de la población activa, promedio del período)	27.0	42.7	39.0	34.8	33.1
Tasa de inflación (%, final del período)	9 585	2 960	686	234	244
Tasa de interés (% anual, final del período)	24.1	24.0	36.0	36.0	NA
Tasa de cambio (VES/USD, final del período)	46 621	*1.11	*4.60	*17.50	*59
Deuda pública (% del PIB)	201.4	319.1	240.5	167.6	NA
Deuda externa (miles de millones de USD)	117.0	107.0	106.0	109.0	110.0

Fuente: Pezco Economics, con datos del Banco Mundial, FMI y FocusEconomics | *Bolívar Digital (VED)/USD.
E: Estimado
P: Proyectado

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

KPMG

Perspectivas y estrategia empresarial

Perspectivas y estrategia empresarial

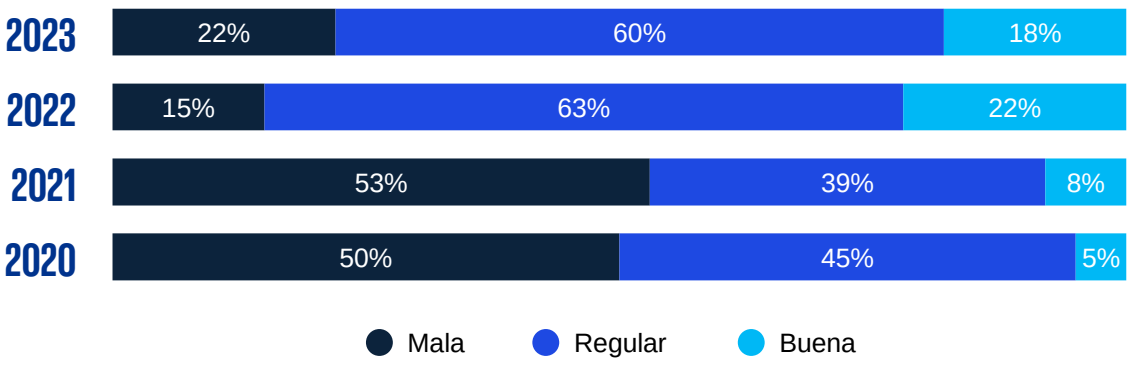
La evolución acelerada de las tendencias del mercado y la dinámica compleja de la economía venezolana exigen una visión 360 en la forma de gerenciar. En este contexto, resulta imprescindible contar con modelos de negocio flexibles y que permitan la toma de decisiones ágiles y efectivas, para impulsar el bienestar financiero, junto con sus grupos de interés y la competitividad en el mercado.

Visión económica

Teniendo en cuenta la evolución de la economía venezolana en los últimos años, es esencial entender como las empresas perciben la situación económica. El clima financiero actual, las fluctuaciones del mercado y la incertidumbre son factores que tienen una influencia importante en las expectativas y la toma de decisiones de todos los agentes económicos.

En el presente estudio, se consultó cuál es la percepción actual de las empresas venezolanas respecto a la situación económica de sus organizaciones. Se encontró que 60% considera que la situación económica de su empresa es regular, 22% considera que es mala y 18% considera que es buena. Esto muestra un criterio moderado y una leve desmejora con respecto a la visión de las empresas en 2022, pero sigue manteniendo una mejor valoración que en 2020 y 2021.

Percepción de la situación económica de la empresa



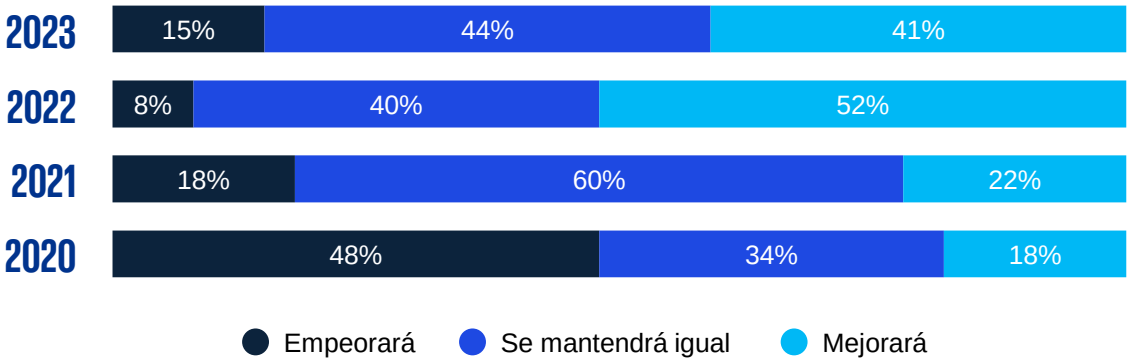
© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Anticipar los movimientos del mercado es una medida fundamental en el mercado venezolano debido a los cambios rápidos que pueden tener lugar. Esto les permite a las empresas tomar decisiones en cuanto a proteger su actividad económica y ser más cautelosos en sus estrategias de negocio si las expectativas son negativas, o ampliar su actividad y tomar riesgos para aprovechar las potencialidades que ofrecen las expectativas positivas.

Al evaluar las proyecciones de los próximos seis meses, 44% considera que la situación económica de su empresa se mantendrá igual y 41% considera que mejorará. En línea con la situación actual de las empresas, se evidencia una moderación de las expectativas actuales con respecto a las de 2022.

Esta situación puede indicar que las empresas se encuentran a la expectativa de cambios en el mercado que les permitan impulsar su actividad económica, y una reducción de las restricciones actuales en cuanto al crédito bancario para poder invertir.

Perspectivas de la situación económica de la empresa para los próximos seis meses



Este estudio muestra que las empresas que han obtenido mejores resultados financieros, de acuerdo con sus proyecciones de 2022 y con perspectivas más alentadoras para los próximos seis meses, operan principalmente en tres sectores:

	Consumo y Retail	Tecnología, Media y Telecomunicaciones	Servicios Financieros
Percepción de una buena situación económica de la empresa	**27%**	**30%**	**30%**
Perspectivas de que la empresa mejorará en los próximos seis meses	**41%**	**50%**	**60%**

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

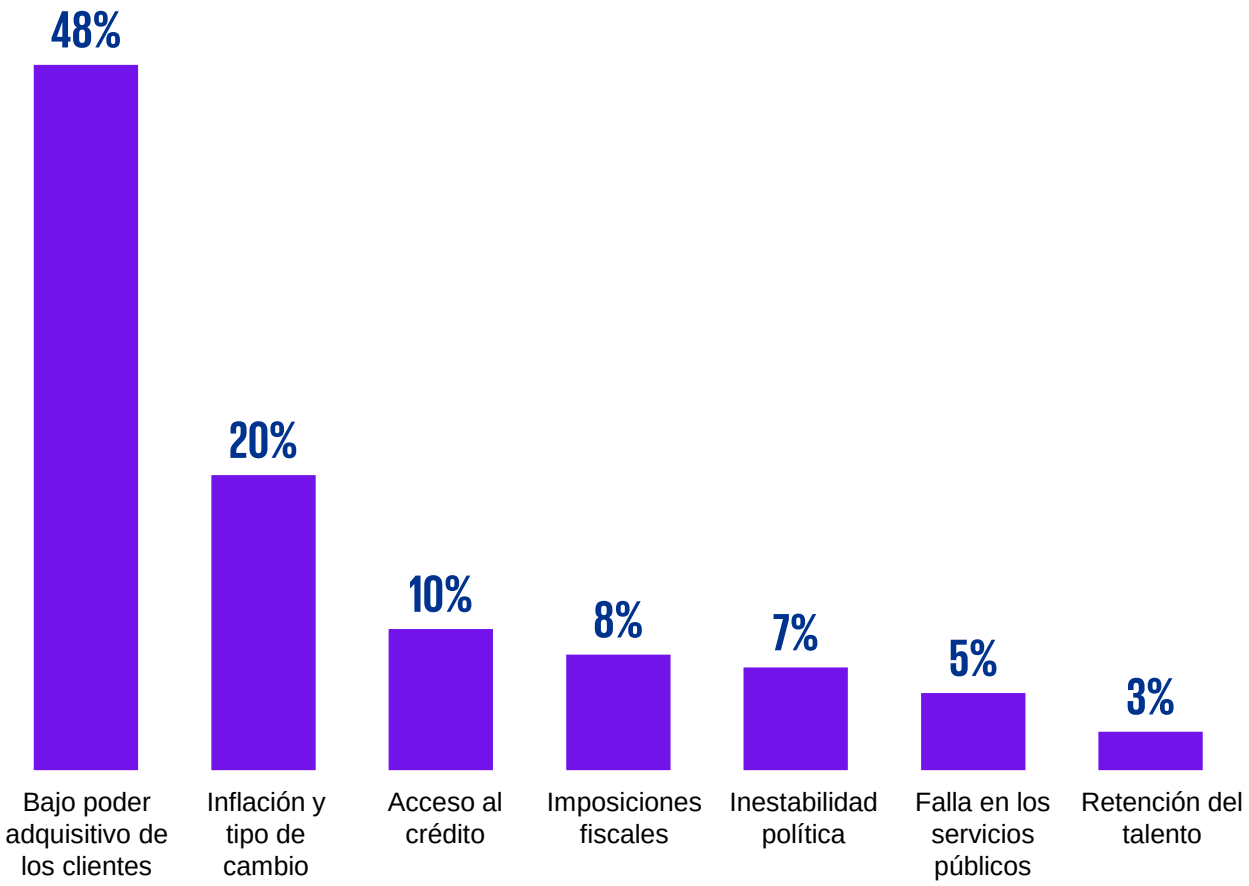
48%

Considera que el bajo **poder adquisitivo de los consumidores** es el mayor obstáculo para el crecimiento de su empresa.

Las variables macroeconómicas juegan un papel fundamental en la planificación de las empresas. Debido a la volatilidad de estas variables en Venezuela, es importante que la planificación sea muy flexible, para poder alcanzar los objetivos y adaptarse efectivamente a los cambios del entorno.

La inflación, la fuerte presión fiscal, la restricción y encarecimiento del crédito, así como la falla de servicios públicos impactan directamente en toda la cadena de valor y planificación de las empresas.

Principales obstáculos para el crecimiento de las empresas en los próximos meses



© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Desaceleración del consumo en el mercado venezolano

El sector consumo y retail ha sido el de mayor crecimiento económico en los últimos dos años. Sin embargo, la desaceleración del consumo debido al incremento de los precios, la evolución de las preferencias y la pérdida de poder adquisitivo de los consumidores han moderado las expectativas del crecimiento.

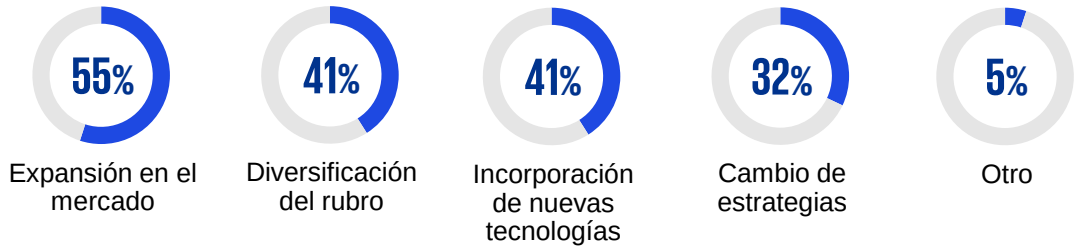
El mercado altamente competitivo ha llevado a las empresas del sector a revisar y desarrollar estrategias que les permitan diversificar sus operaciones y ajustar su oferta a las demandas de los consumidores. Por ello, es esencial para las empresas garantizar la operatividad continua y eficiente en toda la cadena de suministros, en paralelo a la optimización de procesos, de manera que les permita mantener su oferta activa constantemente y precios competitivos.

Al consultarle a las empresas del sector retail respecto a sus planes para el 2024, se encontraron como principales tendencias la expansión del mercado mediante la apertura de nuevos locales y la entrada a nuevos mercados (55%), la diversificación de rubros (41%) y la implementación de nuevas tecnologías para aumentar su alcance (41%).

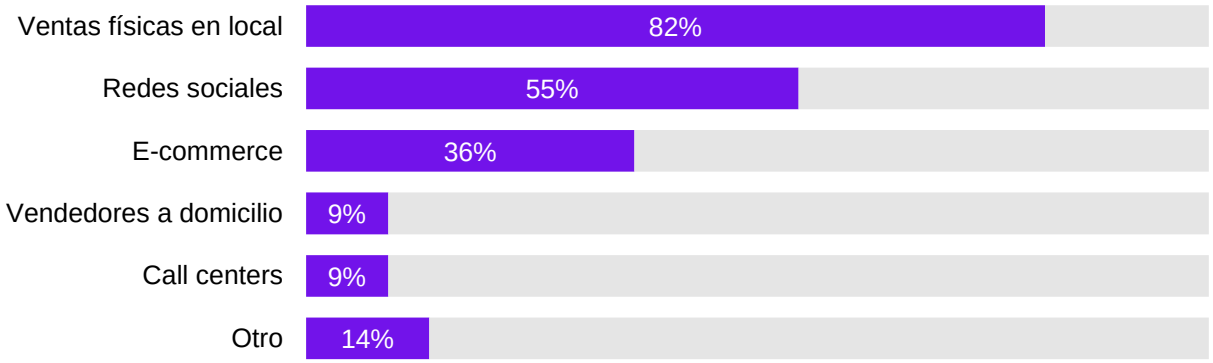
Además, al consultar por los canales de ventas y atención al cliente, las ventas físicas en el local siguen siendo las más predominantes para el sector (82%), seguido de ventas por redes sociales (55%) y comercio electrónico (36%).

Estos resultados dejan en evidencia una tendencia en el sector hacia la digitalización y la transformación digital de las empresas.

Planes de las empresas del sector Consumo y Retail para el 2024



Canales de ventas y atención al cliente más utilizados en el sector Consumo y Retail



© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Amaru Liendo
Country Manager de
SC Johnson

> **Las empresas deben asumir un compromiso con el desarrollo sostenible, que implica satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras.**

P. ¿Deben las empresas educar a los consumidores respecto al consumo responsable y sostenible o, por el contrario, esperar que sean los consumidores quienes exijan esto a las cadenas de retail?

R. La respuesta a esta pregunta no es única ni sencilla, ya que implica considerar diversos factores y actores involucrados en el proceso de consumo y producción. Sin embargo, las empresas tienen un rol fundamental en promover el consumo responsable y sostenible, tanto por razones éticas como estratégicas.

Por un lado, las empresas tienen una responsabilidad social y ambiental con la sociedad y el planeta, que va más allá de la maximización de sus beneficios económicos. Las prácticas ESG no son de ninguna forma una moda. Las empresas deben asumir un compromiso con el desarrollo sostenible, que implica satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras. De hecho, deberían gerenciar sus negocios pensando en mejorar el futuro para las próximas generaciones. Esto supone adoptar prácticas de producción más eficientes, ecológicas y éticas, que reduzcan el impacto negativo sobre el medio ambiente y las personas.

Las empresas también tienen una oportunidad de diferenciarse y ganar ventajas competitivas en el mercado, alineándose con las demandas y preferencias de los consumidores actuales y potenciales. Según diversos estudios, existe una creciente conciencia y sensibilidad de los consumidores de las nuevas generaciones hacia los aspectos sociales y ambientales de los productos y servicios que adquieren. Los consumidores buscan cada vez más información sobre el origen, la composición, el proceso de elaboración y el ciclo de vida de lo que consumen, y valoran positivamente aquellos productos o servicios que tienen atributos de sostenibilidad. Así, las empresas que logren comunicar y demostrar su compromiso con el consumo responsable y sostenible podrán generar confianza, fidelidad y satisfacción en sus clientes.

En conclusión, las empresas deben instruir a los consumidores respecto al consumo responsable y sostenible, no solo porque es lo correcto desde un punto de vista ético, sino también porque es lo conveniente desde un punto de vista estratégico. Las empresas deben aprovechar la oportunidad de crear valor compartido para sus accionistas, sus empleados, sus clientes y la sociedad en general. Al mismo tiempo, las empresas deben estar atentas a las exigencias y expectativas de los consumidores, que son cada vez más críticos y conscientes de su poder e influencia en el mercado.

KPMG

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Amaru Liendo

Country Manager de SC Johnson

P. Ante las amenazas del cambio climático y conflictos sociales, ¿qué aspectos considera que se deben trabajar para asegurar la cadena de suministros en el sector?

R. La respuesta a esta pregunta implica analizar los desafíos y las oportunidades que enfrentan las empresas del sector de consumo masivo y retail en el contexto actual, así como las estrategias y las acciones que pueden implementar para asegurar la cadena de suministros de forma sostenible y resiliente. Algunos aspectos que se deben trabajar son:

- **La gestión de riesgos:** Las empresas deben identificar, evaluar y mitigar los riesgos potenciales que pueden afectar su cadena de suministros. Estos riesgos pueden ser de naturaleza operativa, financiera, legal, reputacional o social, y pueden estar relacionados con el cambio climático (como eventos meteorológicos extremos, escasez de recursos naturales, aumento de los costos energéticos, etc.) o con conflictos sociales (como huelgas, protestas, violencia, inestabilidad política, etc.). Las empresas deben contar con planes de contingencia y continuidad que les permitan responder de forma rápida y eficaz ante posibles interrupciones o disrupciones en su cadena de suministros.
- **La innovación y la digitalización:** Las empresas deben aprovechar las nuevas tecnologías y las soluciones innovadoras para mejorar la eficiencia, la transparencia y la trazabilidad de su cadena de suministros. Algunas herramientas que pueden facilitar este proceso son el internet de las cosas, la inteligencia artificial, el *blockchain*, el *big data*, el *cloud computing*, los drones, los vehículos autónomos, etc. Estas tecnologías pueden ayudar a las empresas a optimizar sus procesos, reducir sus costos, aumentar su productividad, mejorar su calidad, monitorear su desempeño, anticipar sus demandas, gestionar sus inventarios, rastrear sus productos, etc.
- **La colaboración y la integración:** Las empresas deben fomentar la colaboración y la integración con sus proveedores, distribuidores, clientes y otros actores relevantes de su cadena de suministros. Esto implica establecer relaciones de confianza, transparencia y compromiso mutuo basadas en criterios éticos, sociales y ambientales. Asimismo, implica compartir información, conocimiento y recursos para mejorar la coordinación, la comunicación y la cooperación entre los diferentes eslabones de la cadena. De esta forma, las empresas pueden crear valor compartido para todos los involucrados y aumentar su competitividad y su adaptabilidad ante los cambios del entorno. El *nearshoring* o la tendencia a descentralizar la cadena de suministros, colocando centros de producción o suministro más cerca de los centros de venta es una estrategia compleja pero valiosa de evaluar y acorde a los aprendizajes dejados por la reciente pandemia COVID-19.
- **La sostenibilidad y la responsabilidad social:** Las empresas deben incorporar la sostenibilidad y la responsabilidad social como parte de su estrategia de negocios y de su gestión de la cadena de suministros. Esto implica adoptar prácticas que minimicen el impacto negativo y maximicen el impacto positivo sobre el medio ambiente y la sociedad en todas las etapas de la cadena. Además, implica cumplir con las normativas y los estándares vigentes en materia de derechos humanos, laborales, ambientales y anticorrupción. Así mismo implica contribuir al desarrollo sostenible mediante el apoyo a iniciativas sociales o ambientales que beneficien a las comunidades donde operan. De esta forma, las empresas pueden mejorar su reputación, su imagen y su lealtad con sus grupos de interés.

Estos aspectos son clave para asegurar la cadena de suministros del sector de consumo masivo y retail ante la amenaza del cambio climático y crecientes conflictos sociales. Al trabajar en estos aspectos, las empresas pueden generar beneficios económicos, sociales y ambientales para sí mismas y para sus *stakeholders*, siendo cada vez apetecibles económicamente para quienes buscan un nuevo tipo de empresa evolucionada y responsable.

KPMG

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

El impacto de la inflación en los negocios

La inflación es un desafío común que enfrentan las empresas en Venezuela y que afecta desde las estrategias de fijación de precios hasta la gestión de la cadena de suministro.

Contrarrestar los efectos de la inflación, al mismo tiempo que se mantiene la estabilidad y la competitividad en el mercado, requiere que las empresas apliquen enfoques innovadores como inversión en tecnología con bases flexibles que permitan adaptarse con mayor facilidad y rapidez a los cambios del entorno; creación de experiencias atractivas y envolventes para los clientes y adopción de nuevas prácticas de trabajo.

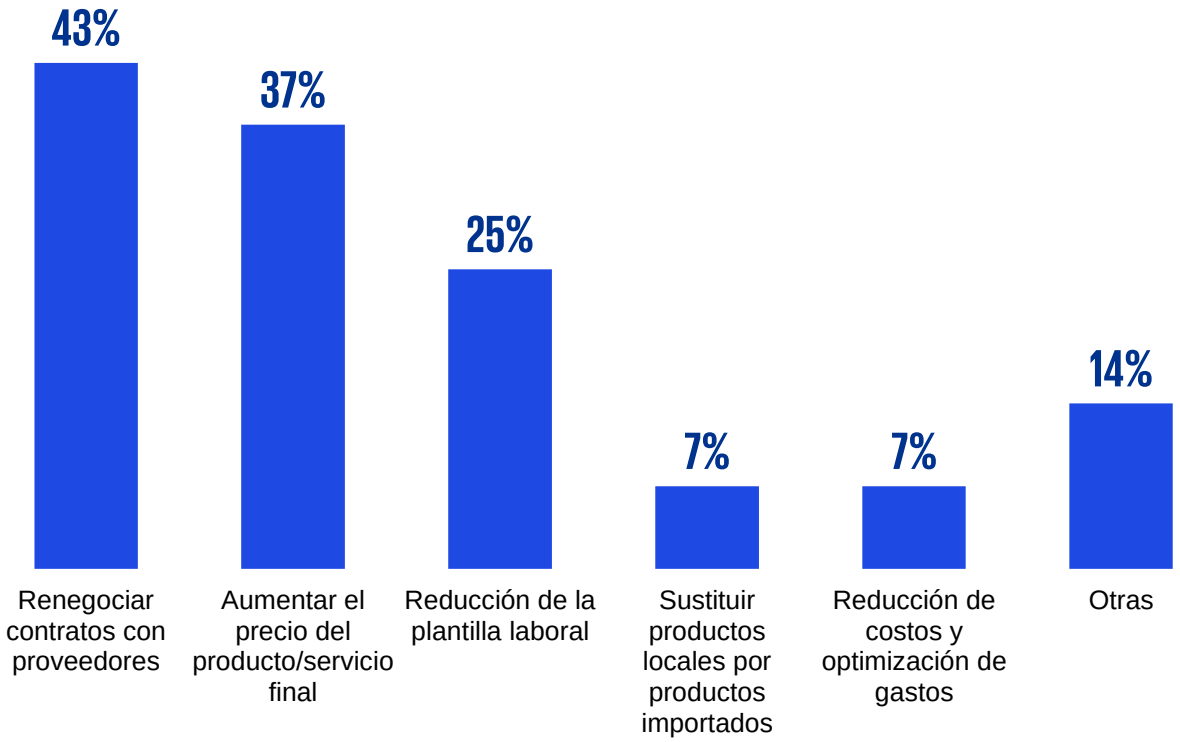
Actualmente, la estrategia principal aplicada por las empresas para mitigar los efectos de la inflación es renegociar contratos con los proveedores (43%).

Así mismo, 37% de las empresas encuestadas mencionan que su respuesta ante el impacto de la inflación ha sido aumentar el precio de sus productos/servicios.

Atender este elemento es vital ya que el principal desafío para el crecimiento de las empresas en Venezuela es el bajo poder adquisitivo de los consumidores. Esto va alineado con la coyuntura económica actual, donde se ha notado una ralentización del consumo. Por lo tanto, trasladar los efectos de la inflación al consumidor final puede provocar la disminución de las ventas y menor competitividad en el mercado.

De acuerdo con este estudio, un menor número de empresas han reducido sus márgenes de ganancia para mantenerse competitivos.

Estrategias aplicadas por las empresas para contrarrestar los efectos de la inflación



© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

La competencia impulsa la innovación y la optimización operativa

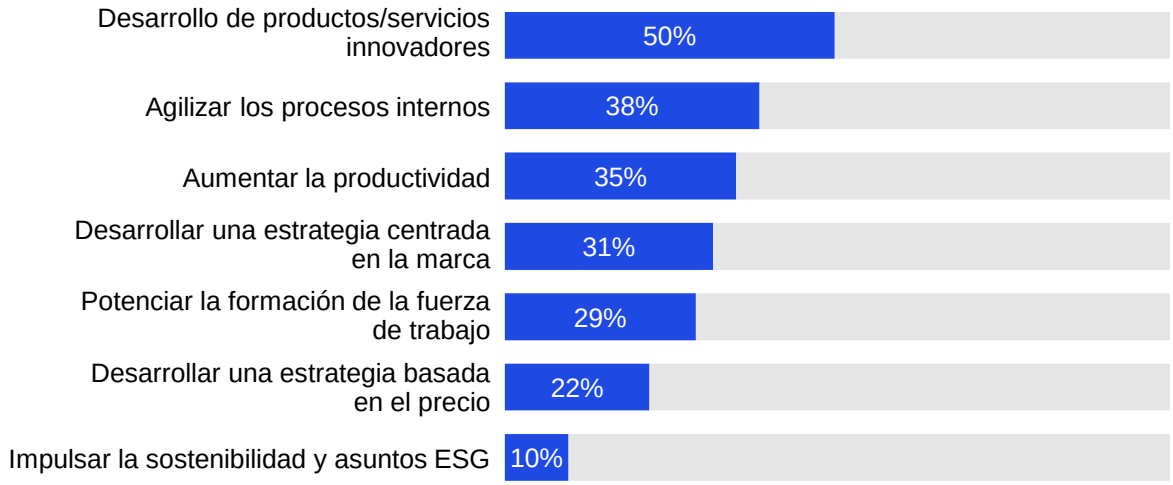
Mantener la competitividad y diferenciarse en valor y calidad es vital para lograr negocios exitosos. Las empresas están constantemente pensando en cómo captar nuevos clientes y lograr su fidelización.

Para alcanzar estos objetivos, es primordial identificar necesidades en el mercado y proponer soluciones innovadoras que permitan atraer la atención de los consumidores y destacar entre la competencia. Por otro lado, agilizar los procesos internos y aumentar la productividad permitirá disminuir los costos y proporcionar un mayor margen de acción para llevar al mercado productos diferenciados y con precios competitivos que permitan captar una mayor cuota de mercado

Al consultarle a las empresas qué acciones consideran más relevantes para incrementar la competitividad, 50% comentó que el desarrollo de productos y servicios innovadores es la acción principal.

Adicionalmente, 38% y 35%, mencionó que para sus empresas también son acciones primordiales agilizar los procesos internos y aumentar la productividad, respectivamente.

Acciones más relevantes para incrementar la competitividad de la empresa



Para impulsar las acciones que incrementen la competitividad, la asignación efectiva de recursos es un imperativo estratégico. Además, las limitaciones de acceso al financiamiento obligan a las empresas a hacer un riguroso análisis que les permita determinar qué inversiones podrán acercarlos más a sus objetivos.

Al evaluar las prioridades de inversión de los próximos meses podemos observar que las empresas mantienen una alineación clara entre sus estrategias de inversión, sus áreas de enfoque y las tendencias y desafíos económicos predominantes.

Las inversiones en los próximos meses se centrarán principalmente en la mejora de los procesos, la optimización operativa, los estudios y estrategias de mercado.

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Prioridades de inversión en los próximos meses

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Banca venezolana
Transformando sus servicios

El sector financiero ha experimentado una gran transformación en los últimos años, evolucionando el concepto tradicional de la banca.

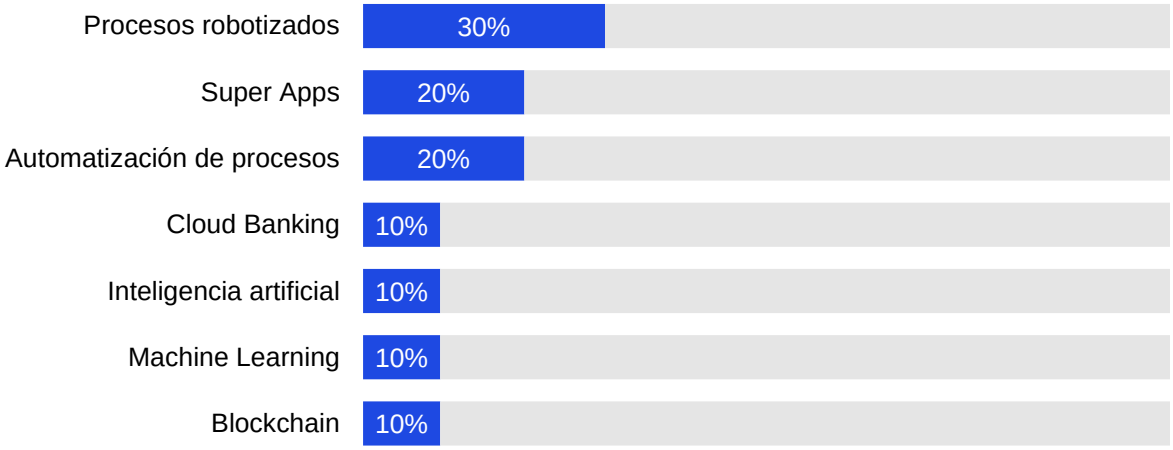
Las regulaciones en el sector bancario hacen que su actividad principal de intermediación financiera sea un reto, haciendo que, en consecuencia, su crecimiento sea aún más retador.

Ante este escenario, la banca venezolana continúa haciendo esfuerzos importantes para diferenciarse en el mercado, innovar e implementar nuevas tecnologías, reforzando el esquema de banca responsable en función de mejores estrategias y prácticas corporativas frente a sus grupos de interés.

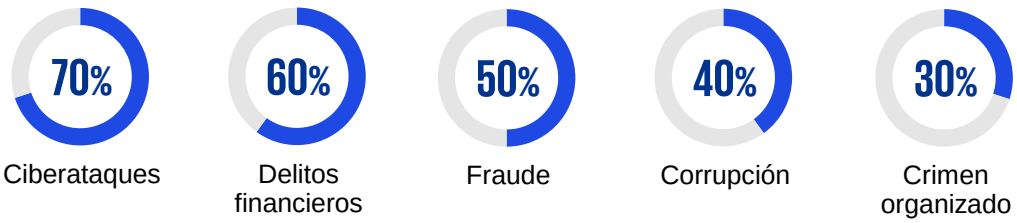
A través del presente estudio, se encontró que el sector bancario venezolano priorizará el desarrollo de nuevos productos y servicios innovadores como acción principal para incrementar su competitividad. Para ello, durante los próximos meses esperan dirigir sus inversiones a la optimización operativa, mejora de procesos, creación y fortalecimiento de alianzas, así como a estudios de mercado y estrategias de mercadeo.

A su vez, sus esfuerzos a nivel de infraestructura tecnológica estarán enfocados en la implementación y mejora de procesos robóticos, así como en la prevención de ciberataques.

Tecnologías que la banca está implementando o piensa implementar en el futuro



Principales riesgos para el sector bancario en Venezuela



© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Juan Carlos Dao
Presidente de Bancaribe

> Las tendencias internacionales apuntan (...) a la conciencia de que la preservación del futuro es la meta más importante para garantizar el éxito presente.

P. Con todos los obstáculos que enfrenta la economía venezolana, ¿cuáles son los aspectos que permiten a las organizaciones afianzar clientes a la vez que se busca avanzar cada vez más hacia la sostenibilidad?

R. Nuestra comprensión es que la incorporación del concepto de Sostenibilidad en la estrategia de negocios de las empresas venezolanas se encuentra en una etapa incipiente. Los retos que han estado presentes en el ambiente económico y social del país en los últimos años han concentrado el esfuerzo gerencial de las organizaciones para adaptarnos a una realidad muy exigente. Para ser eficientes y tener impacto en materia de Sostenibilidad es importante contar con un acuerdo público y privado que permita un marco de actuación coordinada en materia ambiental y social. En el campo de la gobernanza quizás, es donde las empresas han avanzado más contundentemente. Pensamos que en la medida en que los esfuerzos de las organizaciones se alineen con los ODS, el sector privado podrá construir alianzas con impactos efectivos y escalas interesantes en materia de Sostenibilidad. Esta alineación contribuirá a generar una visión compartida en toda la cadena de valor de las organizaciones.

P. ¿Qué aspectos está considerando la banca venezolana para desarrollar y promover proyectos sostenibles que apunten al crecimiento integral de la economía venezolana?

R. Bancaribe tradicionalmente ha establecido criterios de actuación que hemos enmarcado dentro de nuestra Actuación Responsable. Ejemplos en materia de Responsabilidad Social Corporativa, Transparencia, Gobierno Corporativo, Cumplimiento de normativas y leyes, Defensa de los derechos de clientes y usuarios, Bienestar de los trabajadores, Relaciones cercanas con nuestros proveedores; son evidencias de la importancia del aporte al desarrollo económico y sostenible de la sociedad. La visión de nuestra Actuación Responsable a través de los grupos de interés con quienes el banco interactúa ha sido un factor fundamental en el éxito de nuestra gestión.

Queda mucho por hacer en materia ambiental y climática. Las tendencias internacionales apuntan a la creación de productos financieros “verdes”, a la definición de políticas de vinculación con clientes que mantengan una aproximación cercana con los objetivos ESG y a la conciencia que la preservación del futuro es la meta más importante para garantizar el éxito presente.

P. ¿Cómo describiría el papel de la banca privada en el impulso del desarrollo sostenible al mismo tiempo que se mantienen rentables?

R. La primera responsabilidad que tiene la banca con la sociedad en el contexto actual es mantenerse sana financieramente y rentable, para garantizar la adecuada solvencia y remuneración a los accionistas y tener la posibilidad de invertir en su necesaria adecuación a los retos establecidos para el año 2030.

KPMG

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Estrategias de internacionalización de las empresas venezolanas

En una economía global cada vez más interconectada, las empresas a menudo exploran la expansión internacional como una vía estratégica para el crecimiento. Las condiciones económicas, junto con los factores geopolíticos, pueden afectar las decisiones sobre la expansión global.

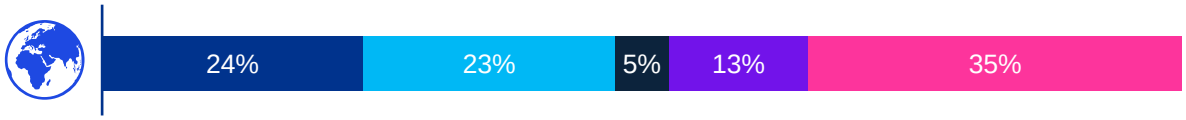
52% de las empresas encuestadas cuenta con actividad internacional, 24% considera incrementarla y 13% planea iniciarla. Además, el enfoque de internacionalización será, principalmente, en Colombia, Estados Unidos de América, Panamá y España.

El análisis de estas perspectivas ofrece una visión sobre cómo las empresas están impulsando sus objetivos de crecimiento mediante la búsqueda de nuevos mercados.

37%

De las empresas encuestadas planea **incrementar o iniciar** su actividad internacional.

Perspectivas de internacionalización



- Ya tienen actividad internacional y van a incrementarla
- Ya tienen actividad internacional y van a mantenerla
- Ya tienen actividad internacional y van a reducirla
- No tienen actividad internacional, pero van a iniciarla
- No tienen actividad internacional ni van a iniciarla

Mercados prioritarios para las empresas venezolanas que impulsarán su internacionalización

América

- 40% Colombia
- 36% USA
- 26% Panamá
- 11% Argentina
- 10% Brasil
- 10% México
- 44% Otros países de LATAM

Europa

- 22% España
- 19% Otros países de la UE

Asia

- 1% China
- 11% Otros países de Asia

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Prioridades para el talento humano venezolano

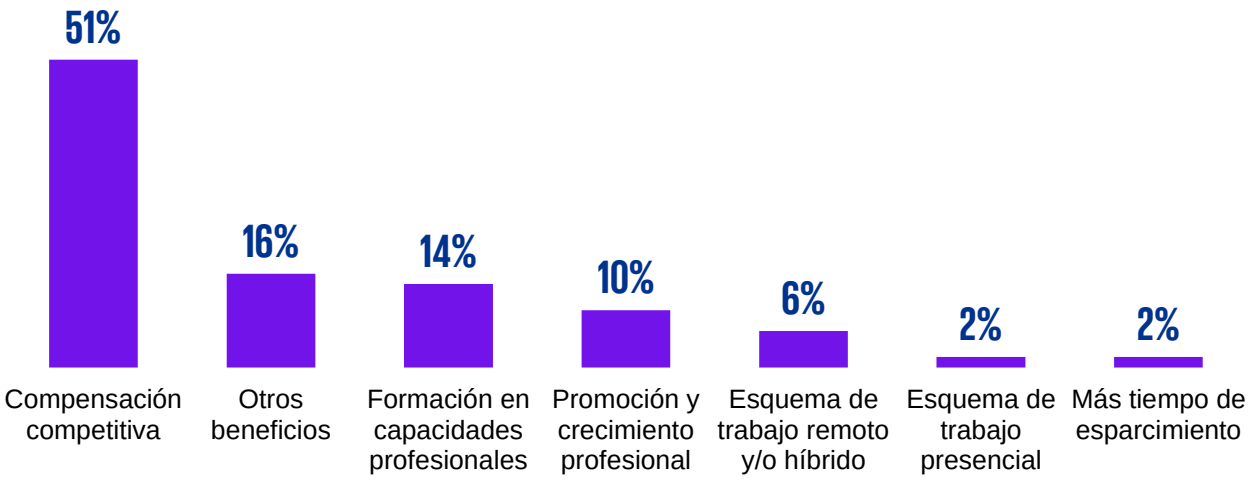
Contar con talento humano de calidad es uno de los pilares para el desarrollo de negocios exitosos. Crear un ambiente de trabajo atractivo, con excelencia y satisfactorio es esencial para atraer y retener una fuerza laboral talentosa.

Conocer los factores que contribuyen a la moral y el compromiso de la fuerza de trabajo proporciona una comprensión más profunda de cómo las empresas están adaptando su propuesta de valor para cubrir sus expectativas y lograr la fidelidad de la fuerza laboral.

En estudios realizados por KPMG en Venezuela en 2022[1] y 2021[2], se evidencia que 44% de las empresas venezolanas consideraron como una de sus prioridades de inversión el incremento de los sueldos y salarios. Esto puede observarse por la recuperación de los salarios reales ocurrida en los últimos años.

En el presente estudio se evaluó qué propuesta genera más valor para la fuerza laboral. Los resultados arrojaron que una compensación competitiva es la mayor generadora de valor para el talento humano venezolano, seguido de otros beneficios como póliza HCM, disfrute de actividades deportivas, descuentos en productos de la marca y combos de alimentos e higiene.

Propuestas que generan más valor para el talento humano venezolano



[1] La empresa venezolana en 2022.

[2] La empresa venezolana ante la nueva realidad. Visión Venezuela 2021.

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

La aceleración digital ha priorizado la ciberseguridad

Con la aceleración digital, las empresas se han enfocado en la aproximación a los clientes y en mejoras operativas. El uso de la tecnología y el incremento de la madurez digital impulsa el desarrollo de modelos de negocios sostenibles con procesos cada vez más ágiles y eficientes.

Adicionalmente, los CEO están lidiando con el aumento de los riesgos de ciberseguridad, derivados del uso de las tecnologías de inteligencia artificial.[3]

18%

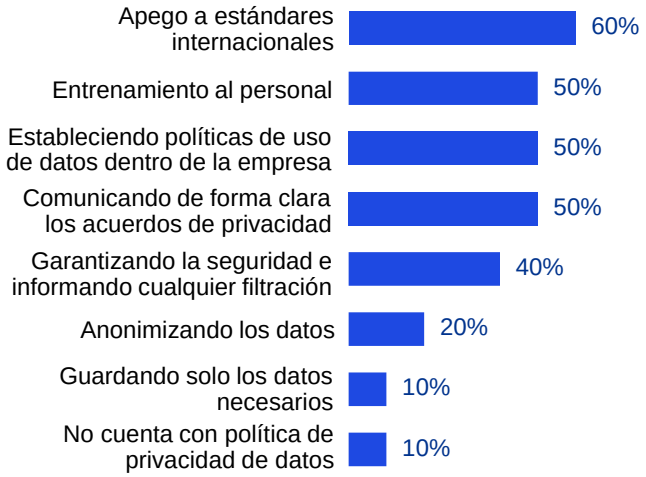
De las empresas encuestadas ha sufrido ataques cibernéticos en 2023.

Privacidad de datos de los usuarios

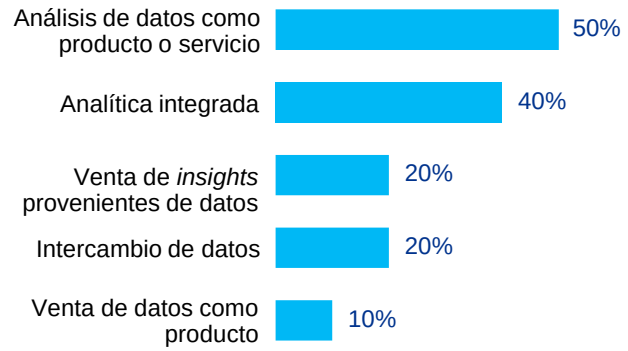
En un contexto global en el que gobiernos y grandes compañías tecnológicas han sido parte de escándalos de filtración de datos, una de las principales preocupaciones de los agentes económicos, desde personas naturales y pequeños negocios familiares hasta entidades gubernamentales, es la cantidad de datos que comparten y cómo se están resguardando.

Se consultó al sector tecnológico venezolano para conocer qué medidas están tomando para proteger la privacidad de datos de los usuarios y qué métodos de monetización son los más utilizados por su organización. 70% del sector tecnológico ha realizado inversiones en 2023 para incrementar el área de cobertura de sus servicios y para proteger los datos de los usuarios, la mayor parte del sector se apega a estándares internacionales, formación académica a los colaboradores y solo compartiendo con terceros el análisis de los datos, una vez procesados.

Medidas para la recolección y privacidad de datos de los usuarios



Métodos de monetización de datos más utilizados



[3] KPMG CEO Outlook 2023.

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Carlos Lander
Director Ejecutivo de Simpletv

> La relación entre digitalización y sostenibilidad va más allá, puesto que el camino hacia la sostenibilidad es más ágil si se apoya en la digitalización, mientras que el camino a la digitalización es más exitoso si se apoya en la sostenibilidad.

P. Durante el último año la Inteligencia Artificial (IA) ha recibido mucho interés debido a la salida de numerosas funcionalidades para las personas, pero este interés también viene con incertidumbre sobre hasta dónde puede llegar: ¿Cómo describiría los aportes de la inteligencia artificial en mejorar la calidad de la sociedad?

R. Particularmente tengo la percepción de que las innovaciones tecnológicas crecen a un ritmo desaforado. Tanto, que muchas veces somos incapaces de aprender, ni reaprender, su velocidad y su impacto. Los ritmos de adopción de tecnologías disruptivas se han acelerado exponencialmente en las últimas décadas.

Podemos afirmar que la Inteligencia Artificial ha avanzado a pasos agigantados, lo cual amenaza los modelos tradicionales, tanto en el ámbito empresarial e industrial como en las interacciones sociales. Por ello, es preciso que la sociedad se adapte a la misma velocidad que lo hace el cambio tecnológico.

Actualmente, la IA se aplica a una gran variedad de ámbitos, y cada vez la sociedad está más interconectada, generando continuamente un gran volumen de información y de datos, los cuales son imprescindibles para el desarrollo de técnicas de Inteligencia Artificial.

c. La innovación tecnológica y la digitalización de los procesos productivos han tenido el mayor impacto en los últimos años sobre todos los sectores de la economía: ¿Cuál es la importancia de la digitalización para alcanzar mayores niveles de sostenibilidad?

R. En términos generales, las empresas que apuestan por la digitalización mejoran sus procesos, sus operaciones y sus resultados; en consecuencia, su rentabilidad. Aquellas que integran la sostenibilidad en sus procesos, procedimientos y actividades, ven como mejoran sus indicadores de imagen, productividad e implicación del equipo; y en consecuencia, su rendimiento. La relación entre digitalización y sostenibilidad va más allá, puesto que el camino hacia la sostenibilidad es más ágil si se apoya en la digitalización, mientras que el camino a la digitalización es más exitoso si se apoya en la sostenibilidad.

d. ¿Qué aspectos considera importantes para mantenerse competitivo en el contexto económico venezolano?

R. Debemos tomar en consideración: 1) Ofrecer mayor comodidad para los clientes. 2) Ofrecer opciones de autoservicio, sin desmejorar la atención personalizada. 3) Mantener a los clientes informados. 4) Mejorar las líneas de comunicación. 5) Mejorar la escucha activa del cliente.
6) Constante entrenamiento para mejorar la colaboración de los equipos de atención al cliente.

KPMG
© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG)

Los criterios ESG se reconocen cada vez más como componentes integrales de las prácticas comerciales responsables y sostenibles. Ante las expectativas de incrementar la actividad internacional, es importante considerar que las partes de interés demandan cada vez más informes y transparencia en las acciones ESG.

Este punto acelerará la implementación de los criterios ESG por parte de la comunidad empresarial venezolana debido a que las empresas con expectativas de incrementar su competitividad nacional e internacional deberán cumplir con los requerimientos de sus partes de interés en cuanto a estos criterios y, a su vez, su implementación incrementaría su competitividad.

El contexto económico venezolano agrega complejidad a estos desafíos, ya que las empresas enfrentan presiones externas mientras impulsan cambios internos.

Las empresas pueden visualizar obstáculos al no ser suficientemente atractivas, reduciendo sus posibilidades de obtener financiamiento externo e impulsar su crecimiento y competitividad en los mercados para proyectos que no tengan incluidos los factores ESG, pero también existe una gran oportunidad de financiar su camino ESG a través de finanzas sostenibles.

La implementación de los factores ESG aún está en una etapa prematura en Venezuela, donde las empresas están abordando principalmente los temas relacionados con el gobierno corporativo y educar internamente al respecto. Por el contrario, a escala global, 69% de los CEO indica haber integrado plenamente ESG en su negocio, como medio de creación de valor. [4]

Asuntos ESG que las empresas venezolanas consideran más importante implementar

01 Fortalecer la formación y el desarrollo en la empresa en estos temas

02 Fortalecer la estructura de gobierno corporativo y de cumplimiento regulatorio

03 Mejorar los resultados de impacto ambiental

04 Construir y fortalecer relaciones con la comunidad

05 Incrementar acciones de inclusión, diversidad y equidad

Principales desafíos ESG para las empresas venezolanas en los próximos tres años

01 Identificar oportunidades sostenibles para la oferta comercial de la empresa

02 Alinear los objetivos de crecimiento y de potenciar la inversión sostenible

03 Integrar los criterios ESG en la cultura de la empresa

04 Definir una estrategia ESG a corto y largo plazo

05 Integrar los criterios ESG en la cadena de valor de la empresa

[4] KPMG CEO Outlook 2023.

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

KPMG

Conclusiones

Conclusiones

La baja en el consumo durante el 2023 ha provocado que el desempeño económico de la mayoría de las empresas venezolanas no esté en línea con lo esperado. Sin embargo, considerando las expectativas de incremento del consumo en el último trimestre del año y los límites de crecimiento del mercado local, las empresas mantienen perspectivas positivas con respecto a la situación económica al final del año, por lo que sigue proyectándose un panorama positivo, aunque más moderado que en 2022.

Dada la volatilidad del entorno, las empresas venezolanas han demostrado una gran capacidad de reacción, adaptabilidad y establecimiento de nuevas estrategias. Resulta importante anticiparse a los cambios del mercado mediante la generación de escenarios, el análisis de las implicaciones de estos y la elaboración de planes de acción flexibles para cada caso. Igualmente, es primordial la definición de indicadores de gestión que permitan detectar problemas tempranamente.

Siguen predominando los retos relacionados con una estructura económica con baja utilización productiva, elasticidad de la demanda y los precios, con restricción de financiamiento y alta presión fiscal. Ante esto, las empresas han reactivado sus estrategias de internacionalización en la búsqueda de entrar en nuevos mercados e incrementar su competitividad, siendo los países preferidos Colombia, Estados Unidos, Panamá y España.

Este contexto resalta la importancia de la transformación sostenible y la adopción de los factores ESG, integrando la estructura de gobierno corporativo, dado que cada vez son más considerados por las partes de interés. Por lo tanto, es un imperativo que las empresas aborden estos temas para impulsar su competitividad y relevancia tanto en los mercados locales como globales.

Es clave para las empresas venezolanas mantener una planificación estratégica que les permita priorizar los recursos y que, a su vez, sea flexible, de tal manera que facilite adaptarse a los distintos escenarios que pueda plantear la dinámica venezolana y global. Resulta vital invertir e innovar en el desarrollo de habilidades dinámicas en el talento que permitan a las organizaciones adaptar sus modelos de negocio.

De igual forma, es fundamental visualizar al cliente como el centro del negocio y orientar las mejoras operativas, la transformación digital y la adopción de nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, manteniendo la personalización de los servicios, hacia mejorar la experiencia de los clientes y garantizar su fidelización, para obtener una mayor cuota de mercado.

KPMG

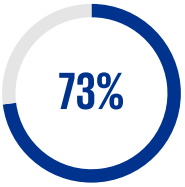
© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Apéndice: KPMG 2023 CEO Outlook y las tendencias globales

KPMG 2023 CEO Outlook

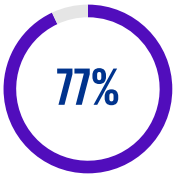
Perspectiva económica

La confianza de los CEO en el crecimiento de la economía refleja una clara capacidad de adaptabilidad y un enfoque colectivo en devolver al mundo a una trayectoria de crecimiento sostenible a largo plazo.



de los CEO confía en las perspectivas de crecimiento de la economía global para los próximos tres años

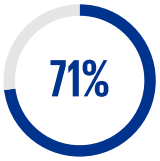
Por su parte, la confianza de los CEO en las perspectivas de crecimiento de su propia empresa se encuentra en su nivel más bajo en tres años:



de los CEO confía en que su organización crecerá

Los directores ejecutivos ahora clasifican **la geopolítica y la incertidumbre política** como el mayor riesgo para el crecimiento de sus negocios, ya sea navegar por la presencia de una empresa en una zona de conflicto o intentar navegar por cadenas de suministro interrumpidas y gestionar las fluctuaciones de precios.

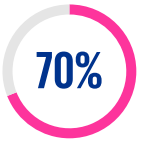
Los CEO reconocen que demostrar integridad personal es clave para generar confianza. El **61%** dice que adoptaría una postura pública sobre un tema político o socialmente polémico, a pesar de las preocupaciones de la junta directiva.



de los CEO está preparado para vender una parte rentable de su negocio si estuviera dañando su reputación.

Tecnología disruptiva

Los CEO reconocen cada vez más el potencial aparentemente ilimitado de la IA generativa y mantienen el pie en el acelerador en términos de inversión y exploración de la tecnología.



está invirtiendo fuertemente en IA generativa como su ventaja competitiva para el futuro

Los CEO están lidiando con cómo las tecnologías de inteligencia artificial han aumentado los riesgos de seguridad.

de los CEO cree que la IA podría generar nuevos peligros al proporcionar nuevas estrategias de ataque para los adversarios.

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

KPMG 2023 CEO Outlook

Talento:

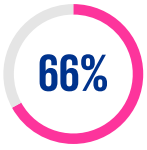
Los CEO se muestran firmes a la hora de expresar su apoyo a las formas de trabajo anteriores a la pandemia en un contexto de debate en torno al trabajo híbrido, que ha tenido un impacto positivo en la productividad durante los últimos tres años y cuenta con un fuerte apoyo de la fuerza laboral, especialmente por parte de la generación más joven.

87% **de los CEO afirma que es probable que recompensen a los empleados que se esfuerzan por llegar a la oficina con asignaciones, aumentos o ascensos favorables**

64% **de los CEO afirma que en tres años habrá un retorno pleno a las oficinas**

Importancia de la inclusión, la diversidad y la equidad (IDE)

de los CEO dice que lograr la diversidad en los lugares de trabajo requiere implementar un cambio en todo el nivel de liderazgo *senior.*



de los CEO sostiene que el progreso en inclusión y diversidad ha avanzado lentamente en el mundo empresarial.

ESG:

Los CEO reconocen cada vez más los factores ESG:

— **69%** de los CEO han incorporado plenamente la agenda ESG en sus negocios como medio para crear valor.

— **24 %** de los CEO cree que, en los próximos tres años, ESG tendrá el mayor impacto en sus relaciones con los clientes y otro **16 %** cree que ayudará a construir la reputación de su marca.

Los CEO indican que están en sintonía con las nuevas regulaciones y las políticas cambiantes en lo que respecta a ESG. A pesar de esto:

68% **indica que su progreso actual en materia de ESG y sostenibilidad no es lo suficientemente sólido como para resistir un posible escrutinio por parte de las partes de interés o accionistas.**

Escanear para más información sobre: KPMG 2023 CEO Outlook

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Caracas
Avenida Francisco de Miranda, Torre KPMG, Chacao, Caracas, estado Miranda, Venezuela.
Telfs.: 58 (212) 277.78.11
Fax: 58 (212) 263.63.50

Puerto La Cruz
Centro Comercial Plaza Mayor, edificio 6, nivel 2, Ofic. 6C-254
Complejo Turístico El Morro, municipio Urbaneja, Puerto La Cruz, estado Anzoátegui, Venezuela.
Telfs.: 58 (281) 282.08.33 / 01.33
Fax: 58 (281) 282.25.50

Barquisimeto
Av. Los Leones, Torre Bel, Piso 13, Oficina13-2, Barquisimeto, estado Lara, Venezuela.
Contacto: kpmgvenezuela@kpmg.com

Maracay
Contacto: kpmgvenezuela@kpmg.com

Puerto Ordaz
Contacto: kpmgvenezuela@kpmg.com

Maracaibo
Contacto: kpmgvenezuela@kpmg.com

Valencia
Centro Comercial Concepto La Viña, piso 5, oficinas números 18 a 26; esquina entre Av. 104 La Victoria y calle 149 Uslar, urbanización La Viña, parroquia San José, Valencia 2001, estado Carabobo, Venezuela.
Contacto: kpmgvenezuela@kpmg.com

kpmg.com/ve

kpmgvenezuela@kpmg.com

KPMG Venezuela

KPMG en Venezuela

@KPMG_VE

© 2023 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

La información aquí contenida es de naturaleza general y no tiene el propósito de abordar las circunstancias de ningún individuo o entidad en particular. Aunque procuramos proveer información correcta y oportuna, no puede haber garantía de que dicha información sea correcta en la fecha que se reciba o que continuará siendo correcta en el futuro. No se deben tomar medidas con base en dicha información sin el debido asesoramiento profesional después de un estudio detallado de la situación en particular.

KPMG es una red global de firmas independientes que brindan servicios profesionales de Auditoría, Impuestos y Asesoría. Operamos en 143 países y territorios y tenemos más de 265.000 personas trabajando en firmas miembro en todo el mundo. Cada firma de KPMG es una entidad legalmente distinta y separada y se describe a sí misma como tal.

KPMG International Limited ("KPMG International") es una entidad inglesa privada limitada por garantía. KPMG International Limited ("KPMG International") y sus entidades no prestan servicios a clientes