

# Informativo Gerencial

Edición 8

Julio 2022

---

## Tendencias minorista 2022

El 2022 será un año interesante para el comercio minorista.

[Página 3](#)

## Hospitales en el futuro "sin" barreras

¿Qué significa esto para los sistemas de prestación de servicios de salud en el futuro?

[Página 5](#)



**Deloitte.**

# Contenido



Página 3

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 345,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, Lara Marambio & Asociados y Gómez Rutmann y Asociados, Despacho de Abogados, las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta presentación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta presentación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícito ni implícito) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación y Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta presentación.

© 2022 Lara Marambio & Asociados y Gómez Rutmann y Asociados, Despacho de Abogados, según el servicio que presta cada una.



Página 5

## 03

### Tendencias minorista 2022

El 2022 será un año interesante para el comercio minorista.

## 05

### Hospitales en el futuro "sin" barreras

¿Qué significa esto para los sistemas de prestación de servicios de salud en el futuro?



# Tendencias minorista 2022

El 2022 será un año interesante para el comercio minorista, ya que el sector busca superar los desafíos de los últimos dos años y dar un gran paso adelante para definir cómo será la experiencia de compra del futuro.

A principios de 2022, muchos minoristas se mostraron (cautelosamente) optimistas sobre su capacidad para superar los retos a los que se habían enfrentado en los dos años anteriores. A medida que los minoristas empezaron a mirar más allá del COVID, se dio la sensación de que la tecnología, la innovación y los nuevos modelos de negocio permitirían a la industria capitalizar el comportamiento de los consumidores emergentes y dar un gran paso hacia la definición del aspecto que tendrá la experiencia de compra futura.

Sin embargo, una serie de vientos en contra sin precedentes se han combinado para hacer que el mercado sea más difícil que nunca para los minoristas y sus proveedores: el precio y la escasez de combustible y materias primas han hecho subir el coste de hacer negocios. El mundo se enfrenta a una crisis del costo de la vida con una inflación rápida que afecta a la capacidad del consumidor para gastar y la invasión militar rusa a Ucrania, ha impactado a las cadenas de suministro y obligado a las empresas a cesar sus operaciones en

la región. Además de esto, el COVID-19 sigue siendo una preocupación mientras surjan nuevas variantes y partes del mundo sigan sin vacunarse. Los problemas de suministro de 2021, especialmente los causados por la escasez de semiconductores, no estén completamente atrás.

A pesar de los retos a los que se enfrenta el sector, el futuro sigue siendo apasionante. Las nuevas tecnologías están allanando el camino para una experiencia en línea más inmersiva, el nuevo comportamiento del consumidor está impulsando la innovación de productos y modelos de negocio, y las marcas más grandes del mundo están dejando de lado las presiones competitivas locales para abordar los mayores problemas que enfrentan nuestra sociedad y nuestro planeta. La industria minorista siempre ha sido resistente a los desafíos más duros.

Aquí hay seis tendencias principales que los minoristas deben tener en cuenta durante el resto del año:

## La generación Z comienza a salpicar el efectivo

Atraer a la Generación Z se vuelve más importante a medida que se convierten en clientes y empleados. La generación nacida entre 1995 y 2010 se ha incorporado a la fuerza laboral. No solo tienen su propio poder adquisitivo y ya no dependen de los padres, sino que también tienen deseos y necesidades fuertes y distintivos que los minoristas y las marcas deben satisfacer.



## El imperio minorista contraataca

El mundo minorista en línea y digital ya no es el único coto de la startup ágil o del negocio pureplay en línea. Hemos comenzado a ver que las principales empresas minoristas establecidas se defienden adoptando lo digital. El viaje del minorista moderno hacia lo digital los ve adaptando su núcleo, explorando productos y experiencias digitales y explorando el metaverso.

## Comprar y Go Go Go...

Con los consumidores exigiendo una experiencia minorista sin fricciones y, a menudo, sin contacto, las tiendas sin pago, la entrega ultrarrápida y autónoma se están convirtiendo rápidamente en la corriente principal.

## Cuentos de lo inesperado

El consumismo consciente y un mercado desafiante están alentando a los minoristas a diversificarse y moverse hacia negocios completamente nuevos para utilizar mejor sus activos y encontrar nuevas fuentes de crecimiento.

## Círculos virtuosos

La circularidad se encuentra en una trayectoria de crecimiento fantástica y se espera que el sector de la ropa de segunda mano crezca más rápido que la moda rápida. Mientras tanto, las actitudes de los consumidores hacia la sostenibilidad significan que la trazabilidad es una capacidad crítica necesaria para cumplir las promesas sobre el clima y lograr objetivos basados en la ciencia para reducir las emisiones.

## 1+1=3

A través de una colaboración progresiva y distintiva, los minoristas pueden lograr algo más grande que la suma de sus partes. En el próximo año, los minoristas y las marcas colaborarán para crear un carácter distintivo de marca y abordar los mayores problemas de la sociedad, como el cambio climático.

## Prioridades para los minoristas en el próximo año

Explore cómo puede impulsar el comercio social y atraer al cliente de la Generación Z.

Haga uso de sus activos existentes y la fortaleza de su marca para nuevas oportunidades de alto margen.

Combata la inflación y la presión de costos manteniendo un enfoque más rápido en todos los costos operativos y escalando la automatización en toda la organización.

**i** Para más información ingresa a [www.deloitte.com/ve](http://www.deloitte.com/ve)

# Hospitales en el futuro "sin" barreras

¿Qué significa esto para los sistemas de prestación de servicios de salud en el futuro?

¿Cómo se verá el hospital del futuro? ¿Cómo operará? Líderes del cuidado de la salud están de acuerdo en que los hospitales del futuro serán... más digitales. Más innovadores. Más eficientes. Más accesibles. Más integrados. Más sostenibles. Más personalizados. El hospital del futuro será un hospital sin barreras.

El sector mundial de atención de la salud, ya se encontraba utilizando nuevas tecnologías y procesos para ampliar la prestación de atención fuera del entorno hospitalario cuando el COVID-19 forzó a los proveedores de la salud a transformar operaciones de la noche a la mañana y adoptar drásticamente las visitas virtuales y el monitoreo remoto de pacientes. Este cambio aumentará la atención física y virtual de manera significativa e integrada, que brindará una experiencia superior al paciente y mejores resultados clínicos. También impactará a la fuerza laboral de la salud y remodelará qué, cómo y dónde el trabajo es realizado, y por quién.

Si bien el futuro previsto aún exige hospitales tradicionales, todos los procedimientos y atención, excepto por los de mayor agudeza, se alejarán de este entorno y se brindarán en la comunidad; ya sea que se trate de clínicas ampliadas o reducidas, locales minoristas, escuelas o instalaciones comunitarias, lugares de trabajo o, con mayor frecuencia, el hogar de un paciente. Este movimiento se habilitará a través de datos interoperables/unidos, tecnologías digitales, monitoreo remoto de pacientes, pagos basados en valor, descubrimientos científicos y demandas de los consumidores.

## Un cambio de marco radical hacia el Futuro de la Salud

Lo que hemos experimentado en el último par de años, es una colisión de fuerzas que ha acelerado los cambios dentro de la industria de la salud, hacia un Futuro de la Salud que será radicalmente diferente de lo que vemos hoy.

Estas fuerzas incluyen:





- Una pandemia global de proporciones históricas.
- Colaboración entre organizaciones gubernamentales, de la salud y de ciencias de la vida, que está generando avances exponenciales en las ciencias médicas.
- Una explosión de tecnologías digitales, acceso a datos y analítica.
- Consumidores informados y empoderados que están conectados globalmente a través de las redes sociales.
- Pasar de modelos de atención de enfermedades basadas en actividades y de pago por servicios, a modelos de salud poblacional, enfocándose en la prevención y el bienestar.

Hemos identificado seis áreas clave, clínicas y operativas, que se verán impactadas por

estas fuerzas, impulsando a las organizaciones de salud hacia el hospital del futuro; el hospital sin barreras:

**1. Transformación de la prestación de cuidados:** es hora de que la atención de la salud llegue a los consumidores en donde estén.

Los consumidores quieren una atención médica más conveniente; que a menudo les sea entregada en casa, farmacias locales, tiendas minoristas o en su lugar de trabajo. También exigen la máxima seguridad y protección, y una experiencia de compromiso perfecta.

**2. Transformación digital:** el consumismo está impulsando el uso de la tecnología digital en el cuidado de la salud.

A medida que los sistemas de salud avanzan hacia una atención centrada en el consumidor y una atención sin barreras, los proveedores de la salud y el ecosistema de salud más amplio posicionarán la atención médica virtual como un canal de prestación integral -uno que aumenta el acceso y la conveniencia, mientras reduce el costo total de la atención. La transformación digital requerirá que los sistemas de salud integren la salud virtual dentro de la estructura de su modelo de prestación. Las organizaciones con visión de futuro están evaluando e invirtiendo en esta infraestructura hoy, para alinear y mejorar las capacidades en toda la organización, y así crear el hospital del futuro.

**3. Tecnología médica:** sensores y dispositivos conectan hospitales y hogares, proveedores de la salud y pacientes

Las capacidades que respaldan la atención remota o no presencial están explotando en el mercado de la atención médica. Los dispositivos médicos con sensores de IA monitorean y recopilan datos clínicamente relevantes para ayudar a millones a detectar y manejar condiciones de salud crónicas y evitar enfermedades graves. En el futuro, los sistemas de salud asignarán capacidades de atención digital a pacientes individuales, en función de la segmentación de la salud poblacional -desde pacientes sanos y que acuden por cuidado de su bienestar, hasta pacientes agudos, de alto riesgo- así como los factores clínicos, determinantes de la salud del individuo y necesidades de cuidado del mismo.

**4. Equidad en salud, sostenibilidad y medio ambiente:** Environmental, Social, and Governance (ESG) ayudará a impulsar la equidad en salud y aumentar el interés en la salud planetaria.

La atención médica está en la primera línea para abordar la equidad en salud y ESG (por sus siglas en inglés). Las fallas estructurales en el sistema de salud, el sesgo sistémico e involuntario y las inequidades en los impulsores de la salud (DOH, por sus siglas en inglés) han contribuido a las inequidades en salud en las comunidades de todo el mundo y en los países de manera compleja y sistémica. Si bien la atención de la salud por sí sola no

puede resolver los malos resultados obtenidos como consecuencia de los determinantes sociales de la salud, sabemos que la infraestructura del sistema de salud insuficiente y obsoleta sigue siendo, para muchos, un obstáculo importante para lograr un estado de salud óptimo. A medida que se produce la transformación de la atención de la salud, debemos considerar cuidadosamente el papel que el hospital -el lugar de cuidado y atención más costoso- puede y debe desempeñar.

**5. Futuro de la fuerza laboral:** las condiciones cambiantes, son roles cambiantes.

COVID-19 se ha convertido en el catalizador de un futuro de trabajo y talento en el cuidado de la salud que, de otro modo, podría haber tardado años en lograrse. Después de casi dos años de confinamientos, cuarentenas y trabajo remoto, muchas personas están reevaluando sus vidas profesionales. La "gran resignación" resultante está dificultando que prácticamente todas las industrias atraigan, motiven y retengan empleados de alta calidad; tal vez más para los hospitales y los sistemas de salud donde los médicos y el personal están estresados, sobrecargados de trabajo y agotados.

**6. Futuro de la regulación:** nuevas tecnologías, los modelos de negocio pueden ayudar a los reguladores a seguir el ritmo de la innovación en el cuidado de la salud.

En el contexto de una industria de la salud que cambia rápidamente, los reguladores buscan utilizar tecnologías emergentes y nuevos modelos de negocio para reducir la carga del cumplimiento e impulsar mejores eficiencias y resultados regulatorios. ●

## Si no es ahora, ¿entonces cuándo? Una llamada a la acción.

Para apoyar a los ejecutivos del sistema de salud en su viaje, Deloitte ha creado una herramienta de evaluación fácil de usar que mide su progreso actual frente a las seis dimensiones descritas en este documento que creemos que son esenciales para brindar el hospital del futuro. Es importante destacar que esta herramienta de evaluación proporciona datos comparativos de hospitales/redes similares y la capacidad de unirse a una comunidad global de práctica -para compartir, aprender y colaborar con líderes afines que enfrentan los mismos desafíos y oportunidades.

Para más información ingresa a [www.deloitte.com/ve](http://www.deloitte.com/ve)



El consumismo está impulsando el uso de la tecnología digital en el cuidado de la salud.



Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 345,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, Lara Marambio & Asociados y Gómez Rutmann y Asociados, Despacho de Abogados, las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta presentación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta presentación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícito ni implícito) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación y Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta presentación.

© 2022 Lara Marambio & Asociados y Gómez Rutmann y Asociados, Despacho de Abogados, según el servicio que presta cada una.