

Gestionar lo imprevisible

Las estrategias de los CEOs de telecomunicaciones



El presente documento recoge las opiniones de 34 consejeros delegados del sector de telecomunicaciones en 34 países, entrevistados en la XVI Encuesta Mundial de CEOs, que anualmente elabora PwC. El informe analiza sus perspectivas económicas y sus prioridades de negocio para resistir a la crisis en los próximos 12 meses.

Emprender nuevas alianzas y mejorar el servicio al cliente

A pesar de la incertidumbre económica mundial y de la Eurozona, los CEOs de telecomunicaciones se muestran muy optimistas acerca del crecimiento de sus negocios en 2013 y preparados para afrontar fusiones y adquisiciones en los próximos meses o incrementar su cartera de clientes.

La agenda de los altos ejecutivos del sector tiene siete grandes prioridades de inversión para alcanzar sus objetivos de crecimiento en 2013: emprender nuevas fusiones y adquisiciones, *joint ventures* o alianzas estratégicas; incrementar su cartera de clientes; mejorar el servicio al cliente; invertir en I+D+i; poner en marcha nuevos desarrollos tecnológicos; mejorar la eficacia operativa y aumentar su capacidad de fabricación.

Fusiones y adquisiciones: la gran prioridad en 2013

Los CEOs del sector de telecomunicaciones están a la cabeza en lo que se refiere a fusiones y adquisiciones. Más de la mitad de ellos se ha visto involucrado en nuevas alianzas estratégicas o *joint ventures* en el último año, frente a sólo el 36% de los CEOs de la encuesta global.

El 29% de los encuestados ve las fusiones y adquisiciones como la principal oportunidad para el crecimiento de su negocio y el 61% tiene intención de iniciar una operación –nacional o internacional– a lo largo de este año.

El cliente es el rey

La orientación al cliente es más importante que nunca para los CEOs de telecomunicaciones. Los resultados de la

encuesta demuestran su preocupación por estudiar los patrones de consumo para entender mejor las verdaderas necesidades y ofrecerles un mejor servicio. En este sentido, las estrategias de crecimiento, retención y fidelización serán prioridades fundamentales en los próximos meses.

En esta línea, algunos CEOs del sector están invirtiendo en reforzar su marca y en redefinir el perfil de sus equipos para adecuarlos a su cartera de productos y servicios.

Nuevos productos o servicios

Después de las nuevas alianzas estratégicas o las fusiones y adquisiciones, la segunda área con potencial para impulsar el crecimiento del negocio es, según los CEOs de telecomunicaciones, el desarrollo de nuevos productos y servicios. Así, un 26% de los encuestados apuesta por invertir e innovar en esta área.

Algunas compañías de la industria están diversificando su oferta tradicional hacia nuevos servicios integrados para el hogar, como la televisión de pago, el entretenimiento, la música, o incluso servicios sanitarios y educativos, y así convertirse en gestores de servicios de IT en el hogar, que hagan la vida de sus clientes más fácil.

El 53% de los CEOs de telecomunicaciones se ha visto involucrado en nuevas alianzas en 2012, y un 61% espera iniciar alguna operación de M&A este año.

Internacionalización

Por otro lado, tan sólo un 18% de los CEOs de telecomunicaciones contempla impulsar el crecimiento de su empresa en el mercado nacional. Este dato contrasta con el de la encuesta global, en la que el 32% de los entrevistados prefiere no arriesgar y continuar con esta opción como principal motor del desarrollo.

Los CEOs de telecomunicaciones, en relación a los de otros sectores, apuestan con más fuerza por los mercados internacionales. Así, un 12% considera la internacionalización como uno de los motores de desarrollo para los próximos meses, frente al 8% de los entrevistados en la encuesta global.

Operaciones de M&A: prioridad para 2013

El 61% de los CEOs del sector de telecomunicaciones tiene intención de iniciar una fusión o adquisición –nacional o internacional– a lo largo de este año.

Muestra global: el **32%** dice que iniciará una transacción doméstica de fusión o adquisición, y el **29%** afirma que iniciará una transacción internacional de este tipo.

61%

53%

El 53% de los CEOs del sector de las telecomunicaciones se ha visto involucrado en nuevas alianzas estratégica o *joint ventures* en los últimos 12 meses.

En comparación con apenas el **36%** de la muestra global

29%

El 29% de los CEOs de telecomunicaciones ve las fusiones y adquisiciones como la principal oportunidad para el crecimiento de negocio en los próximos 12 meses.

En comparación con el **17%** de la muestra global



2 de las 3
prioridades de inversión
para los CEOs de
telecomunicaciones, están
centradas en el cliente.

Mejorar el servicio al cliente

Incrementar la cartera de clientes



Gestionar lo imprevisible: riesgos y amenazas futuras

La industria de telecomunicaciones deberá invertir en nuevas tecnologías y sistemas de seguridad informática, que le permitan conservar su posición competitiva y hacer frente a uno de las principales amenazas del sector: los ciberataques.

En la nueva era de “inestabilidad estable” son habituales los riesgos que en otro tiempo parecían improbables o incluso remotos, y la frase “preparados para lo imprevisible” se ha convertido en un mantra para los CEOs de todo el mundo. La única solución es construir organizaciones que puedan prosperar y abrirse paso en medio de la confusión; organizaciones versátiles y flexibles que sean capaces de hacer frente a las dificultades y salir reforzadas de la crisis. Ciberataques, o retos económicos a gran escala.

Para los CEOs de telecomunicaciones, los ciberataques siguen siendo una gran

amenaza a la orden del día de su actividad. Por ello, una parte importante de su inversión estará orientada a asegurar la estabilidad de sus redes y desarrollar sistemas de seguridad más avanzados.

Por otro lado, la vida media cada vez más corta de los cambios tecnológicos obliga a la industria de telecomunicaciones a ir más rápido si quiere mantener una posición competitiva. Una innovación deficiente redundará en una baja productividad y una pérdida del valor económico. El único agente imprescindible para que exista innovación tecnológica es la

empresa y una clara dirección del proceso de cambio tecnológico, que se traduzca en una verdadera estrategia innovadora.

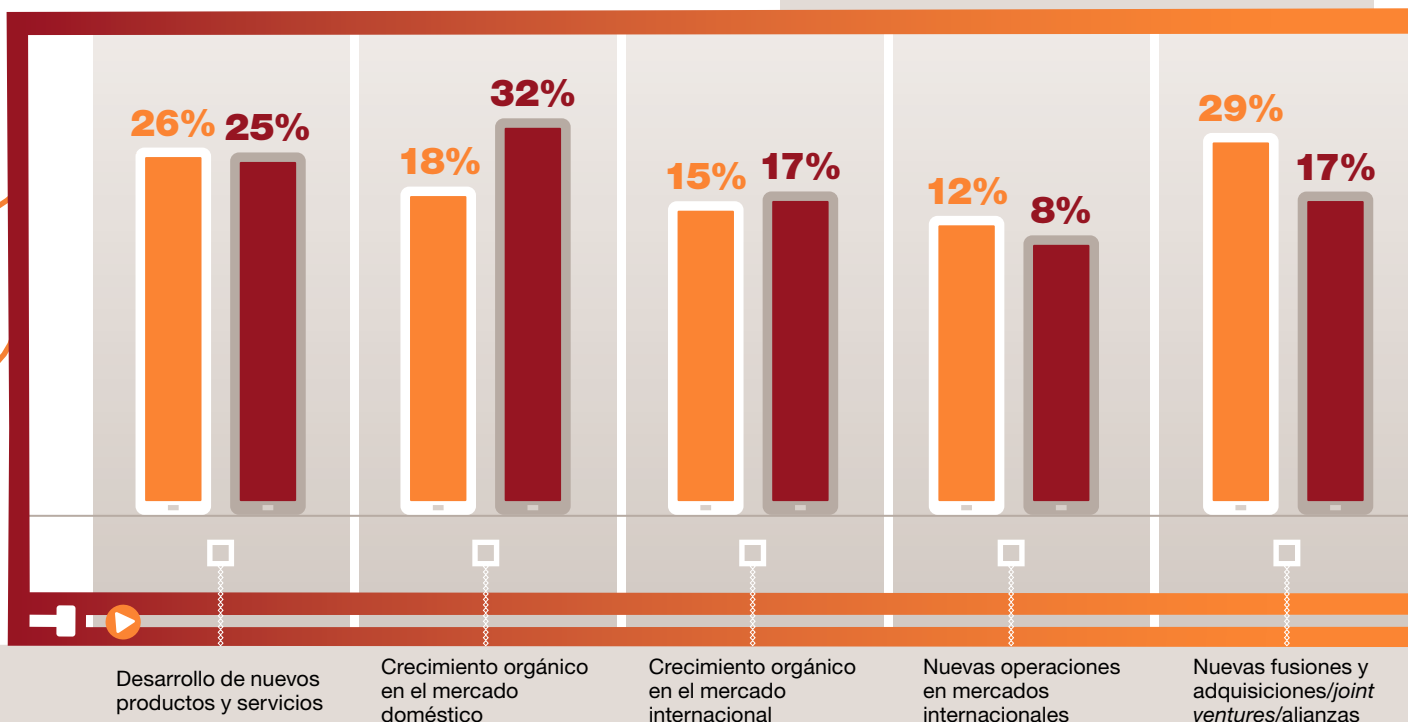
Informe completo

Para descargarte la XVI Encuesta global de CEOs aplica la realidad aumentada. Sigue los pasos que aparecen en la contraportada de este documento o accede a www.pwc.es

Desarrollo de nuevos productos y servicios.

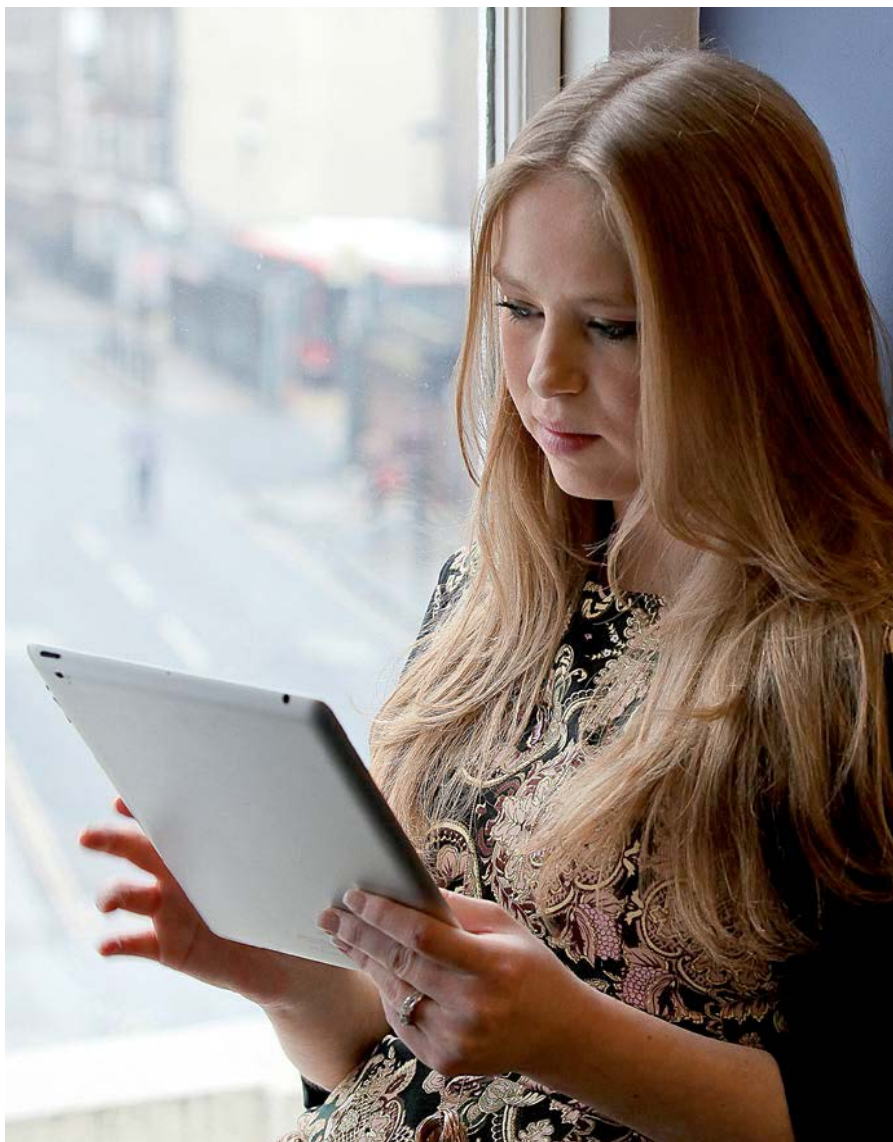
Áreas de oportunidad para el crecimiento del negocio en los próximos 12 meses

CEOs Telecomunicaciones. CEOs Encuesta Global.



Las claves

- El 88% de los CEOs del sector de telecomunicaciones confía en incrementar sus ingresos en los próximos 12 meses.
- Más de la mitad de ellos se ha visto involucrado en alguna alianza estratégica o *joint venture* en 2012 y el 61% tiene intención de iniciar alguna operación de M&A –nacional o internacional– en 2013.
- Las estrategias de crecimiento, de retención y de fidelización serán prioritarias en el corto y medio plazo para mejorar los servicios de cara al cliente y la cartera de negocio.
- Tan sólo un 18% de los CEOs de telecomunicaciones encuestados contempla impulsar el crecimiento orgánico de su empresa en el mercado nacional en los próximos meses.
- La industria de telecomunicaciones deberá introducir innovaciones tecnológicas rápidas si quiere mantener una posición competitiva.



Contactos



María Pla

Socia responsable de
Telecomunicaciones de PwC España
maria.pla@es.pwc.com
+34 915 684 790



Jesús Toribio

Socio del grupo de
Telecomunicaciones de PwC España
jesus.toribio@es.pwc.com
+34 915 684 801



Manuel Martín Espada

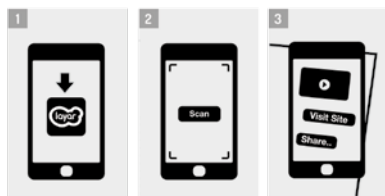
Socio del grupo de
Telecomunicaciones de PwC España
manuel.martin.espada@es.pwc.com
+34 915 685 017



Miguel Nardiz

Socio del grupo de
Telecomunicaciones de PwC España
miguel.nardiz@es.pwc.com
+34 915 684 698

Este documento contiene realidad aumentada.
Sigue los siguientes pasos para descubrirla:



Paso 1:
Descarga la app. Layar gratuita para iPhone o Android.

Paso 2:
Abre la app. Layar y enfoca la portada.

Paso 3:
Pulsa en la pantalla táctil sobre el contenido interactivo.



PwC ayuda a organizaciones y personas a crear el valor que están buscando. Somos una red de firmas presente en 158 países con más de 180.000 profesionales comprometidos en ofrecer servicios de calidad en auditoría, asesoramiento fiscal y legal y consultoría. Cuéntanos qué te preocupa y descubre cómo podemos ayudarte en www.pwc.es

© 2013 PricewaterhouseCoopers S.L. Todos los derechos reservados. "PwC" se refiere a PricewaterhouseCoopers S.L., firma miembro de PricewaterhouseCoopers International Limited; cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente.