

## Chile a la vanguardia

# Nuevos desafíos de cara a los avances tecnológicos

La facilidad con la que las personas pueden cambiar a su proveedor de telefonía impone a las compañías el desafío de entregar una mejor calidad de servicio, pues en solo 60 días un usuario descontento puede terminar la relación contractual.

Por Fabiola Romo

Chile fue uno de los primeros países de la región en implementar la portabilidad numérica. Ocho años después, el reto se centra en la puesta en marcha de la tecnología 5G, la reducción de los costos tecnológicos y el aumento del acceso en zonas extremas. La meta es reducir la brecha digital a 2022, conectando con Internet de calidad a todos los establecimientos educacionales públicos y duplicar la cantidad de puntos WiFi Chilegob.

Precisamente, es la cobertura la variable que está haciendo la diferencia en el mercado de las telecomunicaciones. "Hoy día ya no hay brechas, en general, la gente sabe que se puede cambiar de compañía sin problemas. Esto ya está instalado en el mercado. El desafío está en la información de cobertura. Entender bien esto puede ayudar a que la gente pueda tomar una mejor decisión. Está la percepción de que las grandes compañías tienen mejor cobertura que las más pequeñas y a lo mejor la tienen en algunas partes, pero no en todas", afirma el investigador asociado del Centro de Sistemas Públicos (CSP) de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile.

Hace unos meses, hizo noticia la llegada de un cable submarino de 10 mil kilómetros que permitirá a los usuarios de Internet disfrutar de servicios de altos niveles de eficiencia. Se trata de una de las autopistas de datos más grandes del país para la conexión de Latinoamérica y California, Estados Unidos. "Curie" —uno de los trece cables financiados



por Google en el mundo— implicó la logística de una empresa especializada en transporte submarino de datos, que se encargó de la operación de conectar dos puntos a más de 10.000 km de distancia.

## Negocios más robustos

Los avances en tecnología y telecomunicaciones prometen para Chile una infraestructura más segura, inteligente y de alto desempeño, donde las redes 5G serán hasta 100 veces más rápidas que la tecnología móvil actual. "La tecnología revolucionaria de 5G hará posibles aplicaciones disruptivas que permitirán generar nuevos negocios. La mayoría

de los ejecutivos están analizando el potencial de estas tecnologías con la visión de que provocarán mejoras incrementales", afirma el académico de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad de Santiago de Chile (Usach), Sergio López.

Las redes 5G de próxima generación transformarán a las empresas en todas las industrias y geografías. Según el investigador de la Usach, con alimentación 5G las personas estarán mucho menos restringidas respecto a la ubicación física, gracias a la mejora en las capacidades de entrega de servicios. En el ámbito empresarial, el futuro vislumbra negocios más robustos, más integrados y más productivos.

## ¿QUÉ BUSCAN LAS NUEVAS GENERACIONES DE CLIENTES?

En este escenario dinámico y altamente competitivo, las empresas buscan diferenciarse. Poner al cliente en el centro es una de las claves para lograrlo, y para ello es fundamental conocerlo. Pero, ¿qué buscan las nuevas generaciones de usuarios en un servicio de telefonía?

"Los nuevos generaciones han impulsado un cambio muy relevante sobre la forma en que se están tomando las decisiones de compra. La recomendación para ellos es un factor determinante, y por lo tanto la ecuación de buen servicio y conveniencia es clave", dice Sebastián Precht, CMO de WOM. Y agrega: "Los clientes hoy tienen múltiples fuentes de información para decidir que compañía, plan, y teléfono quieren. Y esa información ya está lejos de ser solo precio. Es sin duda la oferta más conveniente, pero con mejores evaluaciones de servicio. Que a la vez cuente con la tienda más cercana o el mecanismo de entrega que más le acomode, así como también, donde vean que la empresa entrega una buena respuesta a sus clientes frente a posibles inconvenientes o necesidades".

## Internet 5G

### Chile se prepara para navegar con más velocidad

La futura red 5G promete conectarnos con el mundo con mayor rapidez. Ya se han comprometido inversiones en infraestructura y acuerdos de colaboración.

Las conexiones de banda ancha fija y los accesos 4G sumaron 18,8 millones de suscripciones a marzo de 2019. Según la subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel), los servicios de telecomunicaciones (Internet fija, Internet móvil, telefonía fija, telefonía móvil y televisión de pago) alcanzaron 53,9 millones de contratos al primer trimestre de este año, 7,2% más que en igual periodo de 2018. Sin embargo, todavía hay tareas pendientes en conectividad. Atendiendo a ello, el Gobierno trabaja en la implementación del plan "Matriz digital", sobre tres grandes ejes: Derechos de los ciudadanos digitales; inversión en infraestructura; y desarrollo digital.

La aprobación de un subsidio de \$90 mil millones para el proyec-

to Fibra Óptica Nacional, sumado a otro de \$64 mil millones asignado para la Fibra Óptica Austral junto a la inversión privada, podría duplicar la fibra óptica en Chile, mejorando de manera significativa la conectividad.

Las últimas series estadísticas de la Subtel revelaron que las conexiones fijas de Internet alcanzaron los 3,3 millones de suscripciones al primer trimestre, cifra 6% superior a la registrada a marzo de 2018. A la vez, la penetración de Internet fija fue de 17,3 accesos por cada 100 habitantes, lo que representó un aumento anual de 0,7 puntos porcentuales. No obstante, del total de accesos de Internet fija, 87,7% correspondió a accesos residenciales y 12,3% a comerciales. Las principales tecnologías de conexión fueron HFC (55%), Fibra Óptica (23,8%) y ADSL (16,3%).

En tanto, en abril el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones de Chile, junto al Ministerio de Ciencias, Tecnologías de la Información y la Comunicación y Planificación Futura de la República de Corea firmaron un acuerdo de cooperación en tecnologías de la información y la comunicación, que incluyó a las tecnologías móviles (5G, 4G y 3G); manejo y monitoreo de espectro; infraestructura de telecomunicaciones; apoyo para reducir la brecha digital; administración de direcciones de Internet y neutralidad de la red; facilitación de emprendimientos tecnológicos; conversión de transmisión digital; y sistemas de emergencia para restauración de sistemas de comunicación.