LITORALPRESS

Fecha: 28-05-2025
Medio: El Mercurio
Supl. : El Mercurio - Chile Tecnológico
Tipo: Noticia general
Título: DE TELCO A TECHCO: evolución hacia servicios digitales Las oportunidades que ofrece la

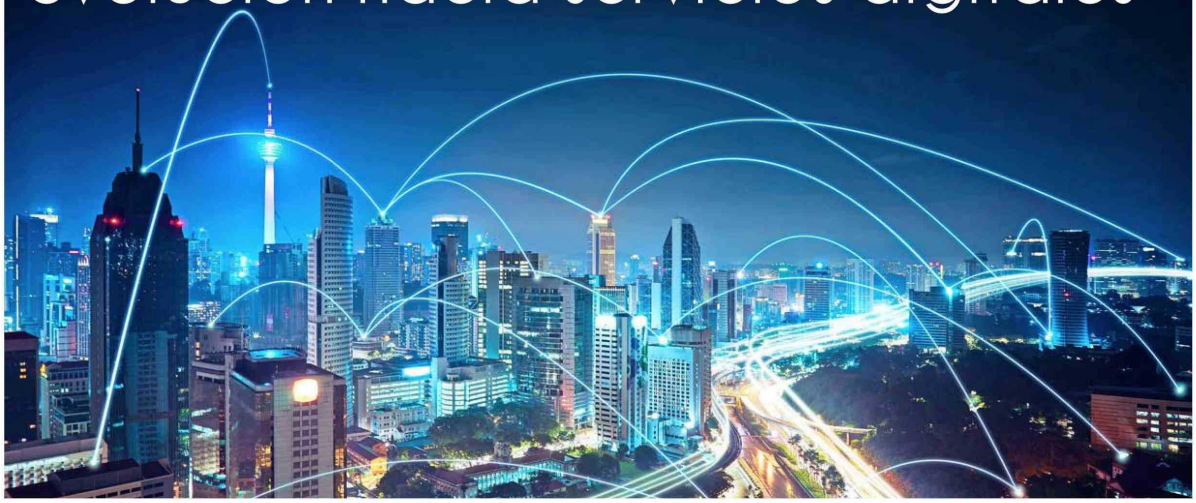
Pág. : 14
Cm2: 623,4

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: No Definida

LA TRANSFORMACIÓN QUE VIENE

# DE TELCO A TECHCO:

## Las oportunidades que ofrece la evolución hacia servicios digitales



**En la visión de consultoras y especialistas, las empresas de telecomunicaciones deben ir más allá de la conectividad y diversificar su portafolio. Aprovechando su propia infraestructura de red, pueden convertirse en proveedores de soluciones tecnológicas a la medida de sus clientes.**

NOEMÍ MIRANDA

Con una penetración global del 68% y, en Chile, 94% de los hogares conectados a internet, en poco más de dos décadas las empresas de telecomunicaciones han logrado generar una cobertura que permite el despliegue de servicios en línea indispensables en el día a día.

Sin embargo, en la visión de consultoras y especialistas en el área, estos gigantes —tras invertir en infraestructura y servicios— parecieron quedarse dormidos en los laureles. "Las telco jugaron un rol protagónico en habilitar la digitalización de múltiples industrias, pero no supieron capitalizar ese impulso internamente. Muchas continuaron operando como proveedores de infraestructura, sin evolucionar hacia una lógica de servicios digitales integrados, con foco en experiencia, datos y soluciones verticales", comenta Arturo Alba, director de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Francisco Rojas, director ejecutivo de Data & AI en Accenture Chile, señala que, según un reporte de la consultora de febrero de este año, "el 59% de los ejecutivos de telco reconoce que la disponibilidad y funcionalidad avanzadas de la IA ofrecen un enorme potencial para la innovación, pero también la urgencia de reinventar sus negocios". En el rubro, indica el informe, el 56% de los costos de TI aún proviene de sistemas heredados que, además, frena su desarrollo y eleva los costos operacionales.

Ahora bien, la adopción de nuevas tecnologías no es instantánea, las empresas siempre van un poco más lento en algunas áreas de implementación, señala Roberto Álvarez, académico de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, y especialista en innovación. "La digitalización presenta desafíos importantes en cuanto a mejoras en la conectividad, pero muchos más si se piensa desde el punto de vista de la relación con los consumidores finales, quienes cuentan hoy con gran variedad de opciones", advierte Álvarez.

Por ende, innovar es indispensable. "La transformación que enfrentan hoy (estas compañías) no es solo tecnológica, es estructural y estratégica. Implica redefinir su propósito, diversificar su portafolio y abrazar su rol en la inclusión digital, la sostenibilidad y la convergencia sectorial", destaca Alba. Para recuperar impulso no basta con añadir un par de servicios digitales, complementa Rojas: Las telco que logren convertirse en verdaderos agentes de servicio podrán diferenciarse en un mercado cada vez más atomizado, y para esto, deberán poder, por ejemplo, gestionar datos de países específicos, crear aplicaciones basadas en IA y desarrollar arquitecturas para ecosistemas de rubros o industrias, entre otras capacidades.

**Las techco son compañías que ofrecen servicios tecnológicos sofisticados y ajustados a las necesidades de los clientes, con un foco particular en negocios para otras empresas.**

### NUEVAS OPORTUNIDADES

Es por eso que el rubro está trabajando para dar un giro sustancial en sus negocios y dejar de ser telco para pasar a ser techco, compañías que ofrecen servicios tecnológicos sofisticados y ajustados a las necesidades de los clientes, con un foco particular en negocios para otras empresas que requieren, por ejemplo, servicios en la nube e internet de las cosas.

Pensando en las compañías que abordarán el desafío de transformarse en techco, la consultora KPMG analizó las ventajas de esta evolución, distinguiendo tres grandes oportunidades: la diversificación, que les permite ofrecer soluciones tecnológicas y depender menos de la inversión en infraestructura; el volumen del negocio, que les facilitaría maximizar el retorno de inversión con servicios impulsados a través de su infraestructura de conectividad, y el mismo mercado de servicios en red. Tal como han hecho las empresas TI, las techco pueden entregar herramientas tecnológicas en la nube para que desarrolladores e integradores de sistemas puedan crear y trabajar en sus proyectos.

Para Francisco Rojas, de Accenture, una de las áreas en las que las futuras techco debieran enfocarse es la orquestación inteligente de red: desplegar arquitecturas nativas de la nube, además de agentes de IA que utilicen gemelos digitales para simular y optimizar el tráfico, anticipando fallas antes de que ocurran, reduciendo costos y mejorando la fiabilidad. Agrega que, en operaciones críticas, se podría integrar robots y sistemas autónomos, ya sea en mantenimiento de torres o en optimización de cadenas de suministro, entre otros. Finalmente, advierte que "la mejora continua de la ciberseguridad y el cumplimiento regulatorio es clave; los nuevos servicios digitales exponen a la compañía a riesgos que solo se pueden mitigar con procesos de gobernanza robustos, pruebas de penetración automatizadas y un enfoque de 'seguridad por diseño' en toda la cadena de valor".

En tanto, para Arturo Alba, todo parte con una pregunta esencial: "¿Qué problema resuelvo para mis clientes? ¿Cómo puedo ser socio estratégico de su transformación digital? Esto incluye avanzar en soluciones integradas, conectividad segura, servicios TI y alianzas para cerrar la brecha digital". Y esto implica pensar más allá del propio negocio. "La conectividad es la base, pero el verdadero valor está en cómo se integran *startups*, *fintechs*, proveedores tecnológicos y gobiernos para generar soluciones colaborativas. Las telco deben participar activamente en el diseño de marcos regulatorios modernos: universalidad, derecho a la conectividad, privacidad, uso ético de datos y ciberseguridad. Esto ya no es una carga, sino una oportunidad para liderar con responsabilidad", concluye.