

Capítulo 29

TELEFÓNICA

Chile, en febrero de 1990, fue el primer país de Latinoamérica en que invirtió Telefónica.

Telefónica Chile es la principal empresa de Telecomunicaciones del país. Ofrece una amplia gama de servicios bajo la marca Movistar.

“Telefónica Chile, un aliado para el desarrollo del país”

Por **Claudio Muñoz Zúñiga**

Presidente de Telefónica en Chile

En febrero del año 1990, el presidente de Telefónica de España decidía invertir en Chile. Era la primera aventura de la Telefónica Española en Latinoamérica y Chile era el país escogido. Gracias a la compra de la sociedad *Bond Corporation Chile Limitada*, Telefónica de España adquirió las acciones de la Compañía de Teléfonos de Chile, la empresa estatal de teléfonos que había pasado de manos del Estado a capitales privados solo 2 años antes, en 1988. Se crea así Telefónica Internacional Chile Ltda.

Este fue un paso fundamental, no solo para Chile dada la llegada al país de un operador de telecomunicaciones, también fue un gran salto para España. La Telefónica de España se hacía internacional y daba inicio a su expansión fuera de la península.

Quienes estábamos en Chile en aquella época miramos este proceso con asombro, el inversor australiano *Bond Corporation* se retiraba del país y llegaban “los españoles” a las telecomunicaciones chilenas. La reacción fue muy positiva, entraba en Chile alguien que sabía de telecomunicaciones, alguien que estaba en el negocio y que además, hablaba el mismo idioma. Las primeras impresiones rápidamente se transformaron en realidades, Telefónica de España llegó a Chile con recursos, con programas de desarrollo, con talento e inversiones que permitieron que la década de los 90 marcara un gran salto en el desarrollo de las telecomunicaciones chilenas. Basta mirar un par de cifras para constatar el cambio; la densidad telefónica pasó de 6,6 teléfonos por cada 100 habitantes en 1990 a 17,6 en 1998 y aumentó el patrimonio bursátil de la compañía chilena desde 741 millones de dólares a 4.739 millones. El esfuerzo inversor de Telefónica en Chile cambió la realidad de la infraestructura de comunicaciones del país, los montos invertidos fueron tan significativos que incluso significó acudir a los mercados

internacionales para financiar los proyectos de expansión; Telefónica Chile fue la primera empresa latinoamericana en utilizar el mecanismo de ADR's para financiar su plan de expansión.

La llegada del año 2000 marcó nuevos desafíos para la compañía, en el frente operativo aparecen nuevas regulaciones tarifarias que obligaron a una permanente búsqueda de nuevas eficiencias operativas y reducciones de costes. Telefónica Chile no sólo era la principal empresa del sector, también mostraba los más altos niveles de eficiencia en comparación a sus competidores. En el frente comercial se intensifica la competencia y se da inicio a la masificación de la telefonía móvil e internet. El país comienza a constatar la gran transformación tecnológica que ocurriría en la industria en los años siguientes, ya no solo había telefonía fija, también las comunicaciones eran móviles y se difundía el uso de internet.

Este nuevo estadio de desarrollo significó un nuevo esfuerzo inversor para Telefónica Chile, había que desplegar redes de telefonía móvil y transformar las tradicionales líneas fijas en accesos a internet. Durante los diez primeros años del nuevo siglo, los chilenos experimentaron una gran transformación de la telefonía móvil; un servicio que al inicio se consideraba de élite y de alto precio se transforma en un servicio masivo disponible para todos los ciudadanos, todos los chilenos podían disponer de un teléfono celular. Las cifras son elocuentes. Chile se presentaba como el país con la mayor penetración de telefonía móvil de Latinoamérica con una densidad de telefonía móvil del 120% (sí, más teléfonos móviles en servicio que habitantes!). El crecimiento de internet tampoco fue la excepción. Las conexiones a internet, que prácticamente no existían a inicios de los 2000, registran un gran desarrollo y se masifican durante la década. Los chilenos no solo experimentan mayores velocidades de navegación gracias a la transformación de accesos basados en tecnología ADSL a VDSL y Fibra Óptica sino que también se masifica la internet inalámbrica con un gran crecimiento de los datos móviles. El dispositivo para navegar por internet ya no solo era el computador personal instalado en el escritorio, también era el teléfono móvil que agregaba a los servicios de voz, un amplio conjunto de funcionalidades y aplicaciones que utilizaban las redes de datos móviles. Aparecía así el teléfono inteligente o también conocido en Chile como "Smartphone".

El esfuerzo inversor de Telefónica en Chile y los permanentes esfuerzos de transformación y adaptación de la empresa a las necesidades de los clientes rindieron sus frutos. Telefónica Chile es la principal empresa de Telecomunicaciones del país y sus clientes disponen de una amplia gama de servicios en telefonía fija, telefonía móvil, televisión y comunicaciones corporativas, todos comercializados bajo la marca Movistar.

Transcurrida la primera década del nuevo siglo, las telecomunicaciones chilenas están preparadas para iniciar una nueva etapa de transformación, los consumidores chilenos han experimentado un importante crecimiento de la telefonía móvil, ya no sólo todos los habitantes tienen comunicaciones móviles sino que también se desarrolla una importante transformación en el mundo de los terminales, tanto los *Smartphone* como las tabletas inician su masificación y el mundo de las aplicaciones

sobre redes móviles, las redes sociales y el video sobre internet destacan entre los servicios más demandados por los clientes. Por el lado de la internet, los clientes demandan día a día mayores velocidades de conexión y Telefónica una vez más revoluciona el mercado mediante el despliegue de la primera red nacional de fibra óptica al hogar, una iniciativa que permite poner a disposición de los chilenos la mejor tecnología de acceso a internet en las principales ciudades del país, posibilitando velocidades y capacidades de conexión nunca antes vistas en Chile. La internet de alta velocidad ya es una realidad en el país.

La televisión también abre nuevas posibilidades de desarrollo y crecimiento a la industria, gracias a la existencia de redes de alta velocidad; el desarrollo de la televisión sobre internet, conocida como IPTV marca un nuevo logro comercial de la compañía. Telefónica Chile se transforma en la primera empresa en Chile en ofrecer Televisión sobre internet y su producto Movistar TV presenta grandes tasas de crecimiento en el país.

Todo lo anterior permite configurar lo que se ha denominado la “Revolución Digital”, los consumidores chilenos no solo disponen de la mejor tecnología y servicios provistos por un operador como Telefónica, el país se destaca a nivel internacional como uno de los mercados más activos tecnológicamente y donde los consumidores día a día se sorprenden con las nuevas aplicaciones y servicios que otorga la red digital. Solo un par de indicadores para constatar el nivel de desarrollo alcanzado por el mercado de telecomunicaciones en Chile. A inicios del año 2013 Chile se presenta como el país latinoamericano con el mejor índice de “Networked Readiness” según el *World Economic Forum* y lidera el ranking de países en Latinoamérica por velocidades promedio de acceso a internet, Chile presenta la más alta velocidad de conexión a internet en la región.

El desarrollo de la “Revolución Digital en Chile” también representa para Telefónica la oportunidad de desarrollar en el país una estrategia de fomento a la innovación y emprendimiento. Telefónica Chile suma a su programa Movistar Innova el desarrollo de WAYRA (www.wayra.org), que se posiciona rápidamente como el principal esfuerzo de innovación y emprendimiento en el mundo digital en Chile. Distintos rankings de empresas innovadoras y varios medios especializados reconocen a Telefónica como la empresa más innovadora del país. Los esfuerzos que impulsa la agencia gubernamental CORFO para fortalecer la estrategia de innovación país son oídos por Telefónica, quien se suma activamente a trabajar en el proyecto 2013: Año de la Innovación en Chile, según lo ha bautizado las autoridades chilenas.

Para Telefónica, impulsar WAYRA no solo ha significado posicionarse como un actor relevante en el mundo de la innovación, los emprendedores agrupados en la academia WAYRA están desarrollando empresas que construyen aplicaciones y servicios que ya son comercializados por Telefónica Chile entre sus clientes. El ecosistema de innovación está en marcha y el país aspira a desarrollar tecnología y servicios para Chile y la región.

Ha pasado casi un cuarto de siglo desde la entrada de Telefónica en Chile y esta historia de esfuerzo, inversión y desarrollo de infraestructura, creación de talentos y logros empresariales, entre muchos otros, permite sacar algunas conclusiones:

- La Llegada a Chile de Telefónica marcó un antes y un después: Chile no solo fue el primer país de la expansión internacional del grupo Telefónica, todos los demás países que siguieron esta iniciativa han permitido transformar a Telefónica en una multinacional de las comunicaciones claramente posicionada como un actor global del sector de las tecnologías de la información y la comunicación.
- La experiencia en Chile ha sido positiva: Telefónica se ha transformado en un aliado del país que en un cuarto de siglo ha transformado las telecomunicaciones chilenas. Desde la ausencia y carencia de servicios a inicios de los 90, hoy los chilenos disponemos de la mejor tecnología y servicios de telecomunicaciones y podemos mostrar con orgullo el grado de desarrollo que ha experimentado el país.
- La integración cultural y empresarial con el país ha sido un éxito: Telefónica en Chile es una empresa admirada y respetada, el país y sus autoridades reconocen y valoran el compromiso que ha mostrado Telefónica con Chile.

Que sabias fueron las palabras entre S.M. el Rey de España y el Presidente de Chile el día 11 de abril de 1930. Con ocasión de la inauguración del servicio telefónico con Chile se estableció la comunicación desde el edificio de Telefónica en Madrid con el Palacio de la Moneda, en Santiago de Chile. En esa primera llamada telefónica entre España y Chile se estableció el siguiente diálogo, iniciado por el Rey de España:

Señor Presidente, esta inauguración y la comunicación telefónica de hoy, al aumentar las ya establecidas entre España y América, me permiten expresar al pueblo chileno y a V.E. los sentimientos cordialísimos de España y míos hacia tan destacada nación hispanoamericana.

A lo que repuso el Presidente de Chile,

La voz de S.M que llega hasta aquí a través de los mares y de los continentes para hablarnos de la cordialidad de sentimientos que existen entre nuestros países, constituye una prueba impresionante del progreso alcanzado por la ciencia y la cultura humana. V.M. puede confiar plenamente en el sincero y leal afecto que el Gobierno y el pueblo chileno guardan para España y para V.M.

España y Chile son países hermanos que han mostrado permanentemente sentimientos de aprecio mutuo. Chile está preparado para dar un salto al desarrollo y aspira a transformarse en una nación desarrollada al final de la presente década. Las telecomunicaciones no serán un obstáculo, por el contrario, posibilitarán e impulsarán el desarrollo para todos los chilenos y Telefónica continuará siendo, como lo ha sido desde 1990, un gran aliado del país.