



# **Encuesta 2015:** **¿qué esperar del negocio de las telecomunicaciones?**

Por: Phil Anderson, BNAmericas  
[ptroy@bnamericas.com](mailto:ptroy@bnamericas.com)

Esta colaboración es una cortesía de BNAmericas que amablemente accedió a su publicación en nuestra revista. El informe fue dirigido por Phaedra Troy y editado por Christopher Lenton.

## Resumen

Los servicios M2M, la Televisión Digital Terrestre (TDT), la consolidación de los operadores y los operadores móviles virtuales (OMV) son algunas de las tendencias que podrían destacarse este año en la industria de telecomunicaciones latinoamericana. Este informe revela los resultados de una encuesta que BNAmericas hizo a 42 expertos del negocio.

**Palabras clave:** Tendencias de Telecomunicaciones, América Latina, Encuesta

## Abstract

*Our aim with this survey was to explore issues relating to the trends that are expected to come to the fore in 2015, as covered in our October Telecom Intelligence Series report. These trends include M2M services, Digital Terrestrial TV, operator consolidation and MVNOs. Invitations for the survey were sent during November and December to our network of experts, resulting in 42 responses. The report shows the different views of telecom players (such as vendors, governments, analysts, suppliers and operators) regarding the expected industry developments through a statistical analysis from the survey carried out.*

**Keywords:** Telecommunications Trends, Latin America, Survey

## Introducción

Los servicios M2M, la Televisión Digital Terrestre (TDT), la consolidación de los operadores y los operadores móviles virtuales (OMV) son algunas de las tendencias que podrían destacarse este año en la industria de telecomunicaciones latinoamericana. Este informe revela los resultados de una encuesta que BNAmericas hizo a 42 expertos del negocio.

Un 47,6% de los encuestados pertenece al sector de proveedores (como distribuidores de dispositivos, software y hardware de red), un 28,6% al de actores secundarios (como el gobierno y los analistas) y un 23,8% al de operadores, incluidas asociaciones de la industria.

Dentro de cada grupo existe una diversidad demasiado grande como para crear subgrupos, con la excepción de los proveedores de hardware de red (un 21,4%, casi la mitad de los proveedores) y los analistas de la industria (un 12%, prácticamente la mitad de los actores secundarios).

Asimismo, el 62% de los encuestados representa a organizaciones multinacionales con sede fuera de América Latina y un 38% proviene de organizaciones de la región. Las respuestas de los participantes de las multinacionales diferían muy poco del consenso general, pero al desglosar por encuestado proveniente de organizaciones de la región se observaron algunas ocasiones en que las respuestas se alejaban de manera significativa del consenso.

## La responsabilidad de hacer crecer la industria de las aplicaciones

Algunos de los temas que más se tocan en la industria son la Internet de las Cosas y la ubicuidad de los teléfonos inteligentes, dos fenómenos que prometen una mayor variedad de servicios y aplicaciones. La pregunta es, ¿una vez que la conectividad y los dispositivos están en orden, necesita la industria de las aplicaciones un impulso adicional (por ejemplo del gobierno) o puede continuar desarrollándose por sí sola?

En general, el 60% piensa que depende de los desarrolladores. La baja incidencia del “gobierno” entre las respuestas (9,5%) sugiere que la mayoría de los encuestados cree que todas las políticas y herramientas necesarias están implementadas y que el principal factor limitante es la motivación y los recursos de los desarrolladores. Sin embargo, un 24% puso igual énfasis en todos los actores, lo que significa que el papel del gobierno puede descartarse por completo.

Entre los operadores, el porcentaje que cree que depende más de los desarrolladores fue de un 45%, aún muy por sobre el 18% de cada una de las opciones restantes, mientras que los fabricantes de equipos originales (OEM, por sus siglas en inglés) no obtuvieron votaciones en este grupo.

Los proveedores se destacaron por ser el único grupo que consideró que los fabricantes de equipos originales tienen un papel importante en este negocio. Las opciones “Todos” y “Fabricantes de equipos originales” obtuvieron un 25% y un 21%, respectivamente, frente al 37,5% que obtuvo la opción “Desarrolladores”.

Al reducir este grupo a proveedores de hardware de red, el resultado fue que un 55% espera que los fabricantes de equipos originales tengan mayor rol en el desarrollo de las aplicaciones. En segundo lugar quedaron los desarrolladores, con un 33%.

¿Por qué entonces los operadores piensan que los fabricantes de equipos originales no tendrán participación en el ámbito de las aplicaciones,

mientras que los proveedores esperan que desempeñen un papel importante?

Bien, algunos de los fabricantes de equipos originales ya cuentan con tiendas de aplicaciones y con los recursos financieros para crear o conseguir las aplicaciones. Ahí podemos observar la lógica de los proveedores. ¿Podría ser la visión de los operadores un estímulo para que los fabricantes de equipos originales permitan a los operadores de red tener cierto control en esa área?

Aquellos que están involucrados indirectamente en la industria fueron tajantes al dar al gobierno una puntuación cero y escoger el “Capital de riesgo” (17,6%) en segundo lugar después de la opción de los “Desarrolladores” (52,9%).

Y dentro del subgrupo de analistas de la industria, el 100% escogió la opción de los “Desarrolladores” y un 50% otorgó igual importancia a la opción “Capital de riesgo”. Esto podría reflejar la idea de que los gobiernos latinoamericanos están dispuestos a diversificar sus recursos promoviendo la innovación y la cultura startup, pero preferirían que otros proporcionaran el financiamiento.

Pese a que los encuestados atribuyeron poca responsabilidad a los gobiernos para promover la industria de las aplicaciones, en la siguiente pregunta una gran mayoría concordó en que no son suficientes los gobiernos que están comprometidos con esta industria. En total, el 83% de los encuestados escogió la opción “No suficientes gobiernos”. Este resultado fue del 80% en el caso de los operadores, del 87,5% en el de los proveedores y del 83% para los actores secundarios.

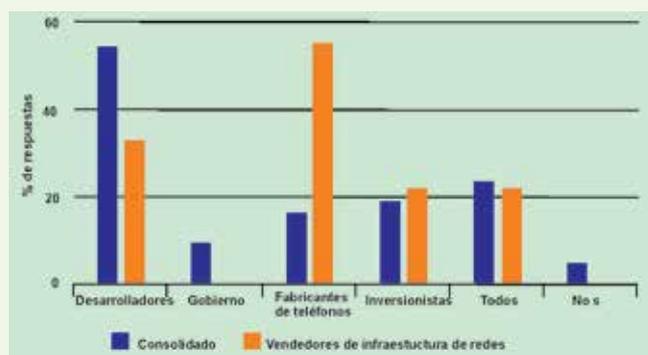


Figura 1. ¿Quién será el mayor contribuidor a la industria latinoamericana de desarrollo de aplicaciones? Vendedores de infraestructura de redes únicos en ver papel de Fabricantes en la industria de Apps.(Fuente: BNamericas.com).

### La Televisión Digital Terrestre como competencia de la Televisión Pagada

Este año al menos dos países en la región —México y Brasil— avanzarán con sus programas de apagón

analógico, lo que presumiblemente acelerará la migración de los consumidores a la Televisión Digital Terrestre (TDT). Esto promete una mayor variedad de canales de televisión abierta y algunos servicios especializados como canales HD, lo que podría ser suficiente para evitar que algunos consumidores recurran a proveedores de televisión pagada para estas opciones.

Algunos encuestados señalaron que el efecto de la TDT en realidad no es relevante comparado con el efecto de las opciones OTT, pero los resultados mostraron que un 36% de los encuestados espera que la TDT sí tenga un efecto en los precios de la televisión pagada.

De hecho, la cifra aumentó a un 50% en el caso de los encuestados cuya principal base de operaciones era México. Esto refleja indudablemente la intensa campaña de información en la prensa mexicana sobre la TDT, incluso si la amenaza más común es que el gobierno no haya entregado a toda la población televisores o receptores apropiados.

Los más optimistas fueron los proveedores. Un 45% concordó en que la TDT afectaría los precios de la televisión pagada (un 44% en el caso de los proveedores de hardware de red específicamente). Los operadores se mostraron poco decididos, con porcentajes casi iguales para todas las opciones, mientras que los actores secundarios fueron los más enfáticos en dudar del efecto de la TDT, al decir que no afectará los precios de la TV pagada en el 58,3% de los casos. Esta votación “No” fue igualmente sólida en el caso de los encuestados que representaban a entidades con sede en la región (a diferencia de los representantes locales de multinacionales extranjeras), con el 56%.

Un encuestado del ámbito de los operadores especificó que espera que los precios de la televisión pagada sí disminuyan, pero más bien debido a la competencia dentro del segmento que por causa de la influencia de la TDT.

Nuestros encuestados hicieron una distinción entre el efecto de una competencia de ese tipo en el precio y el efecto en la adopción, y concluyeron que es mucho más probable que lo que se vea afectado sea el precio, pero no una caída en la contratación de TV paga. De esta manera, en total solo un 23,8% dijo que espera un efecto de la TDT en la adopción de la televisión pagada.

Esta respuesta negativa fue revertida por los actores secundarios, cuyo 75% votó por “Ningún efecto en la adopción”, mientras que los operadores y proveedores se mostraron en gran medida indecisos. Un proveedor que estuvo de acuerdo con que la adopción de televisión pagada podría desacelerarse debido a la TDT también señaló que es probable que el modelo de televisión pagada ilimitada desaparezca gradualmente.

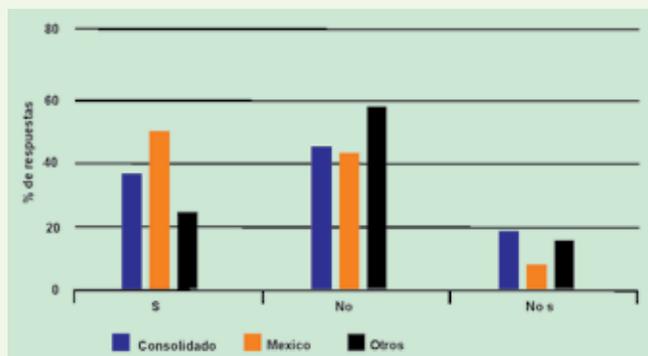


Figura 2. ¿Tendrá la TDT un efecto en los precios de la TV paga? Los jugadores indirectos seguros de que no hay efecto, los mexicanos no tanto. (Fuente: BNamericas.com).

### Consolidación

Un tema importante de 2014 fue la consolidación de los operadores, particularmente en Brasil, lo que aumenta el espectro de mercados que regresarían a algo parecido a un monopolio. Sin embargo, al mismo tiempo hemos visto cómo en los últimos años los reguladores han intensificado sus normativas sobre la calidad del servicio y los derechos de los consumidores, de manera que quizás en muchos casos el marco regulatorio sea suficiente para eliminar cualquier impacto negativo.

La respuesta general arroja pocas luces sobre esta pregunta, ya que se produjo casi un empate entre las opciones “Control suficiente” y “Control insuficiente”.

Este empate refleja una diferencia de opinión entre los operadores y los proveedores, ya que el 60% de los encuestados de compañías de telecomunicaciones votó “Sí” (y solo un 20%, “No”) y el 60% de los proveedores votó “No” (un 35% votó “Sí”). Los actores secundarios se acercaron más a los proveedores, ya que el 67% de ellos dijo “No”, pero también un número mayor de ellos (un tercio) votó por la opción “Sí”.

Lo primero que debemos destacar es que es completamente natural que los operadores, cuyos pares directos son los que están siendo sometidos a la consolidación, acepten la situación.

Finalmente, todos ellos están interesados en conseguir toda la cobertura posible, y para un operador que está siendo desplazado por sus rivales, llega un punto en que la consolidación se convierte en el único medio de supervivencia. Por otra parte, los proveedores tienen un claro interés en prestar servicios a un mayor número de operadores.

Los actores secundarios probablemente están más en armonía con las necesidades de los consumidores, esto es, la competencia, pero al mismo tiempo comprenden que los operadores necesitan cierta flexibilidad para sobrevivir, lo que explicaría su visión mixta sobre este punto.

Para los encuestados activos principalmente en Brasil, el resultado en todas las categorías fue tan poco concluyente como el de todo el sondeo.

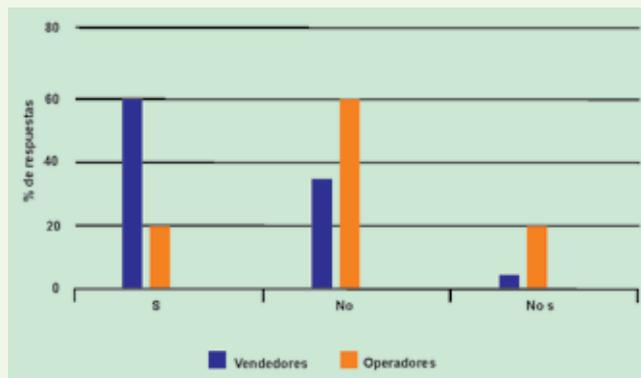


Figura 3. ¿Pueden las actuales leyes mantener a raya la tendencia de consolidación? Vendedores y Operadores tienen opiniones opuestas. (Fuente: BNamericas.com).

### Panorama de inversión

La estructura de las dos preguntas que analizaremos ahora quizás fue demasiado ambigua para permitir un consenso, o quizás en realidad existe una amplia variación entre las opiniones de los actores.

En la pregunta sobre los planes de inversión de las compañías de telecomunicaciones, las respuestas consolidadas se dividieron casi equitativamente entre la opción completamente positiva, la opción “Falta de gasto de capital” y la opción “Falta de proyectos”.

La opinión fue más clara cuando se trató de los planes de inversión de los gobiernos, donde los encuestados se mostraron más críticos al votar en un máximo de un 35,7% por la opción “Falta de proyectos”, mientras que solo un 11,9% votó por la respuesta completamente positiva.

De los grupos que pudimos aislar en nuestro análisis, aquellos con operaciones principalmente con sede en Colombia fueron los más críticos, ya que un 47% de ellos escogió la respuesta completamente negativa y un 40% optó por la “Falta de proyectos”.

Indagando más en los puntos de vista sobre los planes de las compañías de telecomunicaciones, los proveedores fueron el único grupo con miembros que seleccionaron la opción completamente negativa, aunque “Falta de gasto de capital” fue la opción más popular en este grupo.

Los operadores se mostraron indecisos entre la opción completamente positiva y la “Falta de gasto de capital”, mientras que los actores secundarios también se mostraron indecisos pero entre la opción completamente positiva y la “Falta de proyectos”. Este fue el único grupo bastante crítico respecto de la planificación de proyectos en el área de las firmas de telecomunicaciones.

El subgrupo de entidades originarias de la región fue el único cuyo voto por la opción completamente positiva superó a las otras opciones, aunque solo marginalmente.

Los encuestados enfocados en Brasil mostraron una respuesta similar a la de los operadores, dividida entre la opción completamente positiva y la “Falta de gasto de capital”, mientras que el grupo enfocado en México se inclinó más hacia la respuesta de “Falta de proyectos” (44%) y agregó un elemento negativo, dado que un 19% de ellos optó por la respuesta completamente negativa.

Esto podría ser una vuelta al proyecto e-México del periodo 2000-2009, al que normalmente se le cataloga de deficiente, o posiblemente una sensación de que el actual enfoque en la reforma del sector, aunque necesaria, podría tener prioridad sobre el desarrollo nacional. Además, algunos han cuestionado el énfasis en las entidades estatales dentro de la reforma del sector y el Plan Nacional de Desarrollo (PND 2013-2018), donde proyectos individuales han provocado ciertas críticas.

Dos encuestados señalaron que otros inconvenientes a considerar son la dificultad que enfrentan los operadores móviles —en toda la región— para aplicar suficientes recursos de ingeniería a sus proyectos, y el riesgo de que la decreciente economía de Brasil ponga en peligro los planes de inversión.

Los proveedores de hardware de red fueron el único subgrupo que no entregó respuestas completamente positivas en su evaluación de los gobiernos, y difirió del resto al tender más hacia la respuesta de “Falta de gasto de capital” (44%). Y si bien el subgrupo de analistas de la industria fue el único que no escogió la opción completamente negativa, sus respuestas se dividieron entre las opciones de “Falta de gasto de capital” y “Falta de proyectos”. Un analista comentó que la falta de planificación es un problema común con los reguladores.

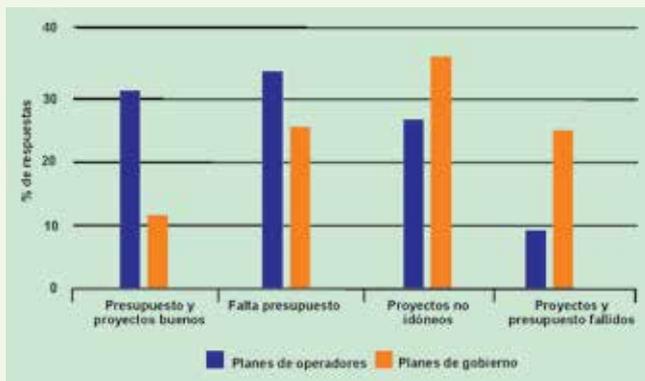


Figura 4. ¿Qué frase describe mejor los planes de inversión de los operadores y de los gobiernos? Respuesta Consolidada: Percepción negativa de gobiernos, positiva de operadores. (Fuente: BNamericas.com).

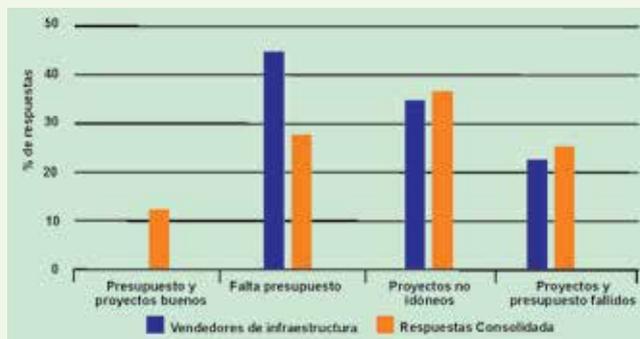


Figura 5. ¿Qué frase describe mejor los planes de inversión de los gobiernos? Los vendedores criticaron presupuesto más que elección de proyectos. (Fuente: BNamericas.com).

### Gobernanza de Internet

La discusión de este tema parece ir de un lado a otro, luego de que Brasil defendiera la idea para después abandonarla, y la Comisión Federal de Comunicaciones de EE.UU. (FCC, por sus siglas en inglés) diera un giro de 180 grados. No es de sorprender que en nuestra encuesta pocas personas esperaran que estas conversaciones llegaran a un consenso de beneficio para todos. Quizás sorprenda, de hecho, que esta opción obtuviera hasta un 17% de las respuestas.

Los que votaron de esta manera fueron un grupo mixto, pero principalmente de categorías distintas a los operadores. Sus otras respuestas mostraron que dudaban de la efectividad de las leyes de consolidación/antimonopolio en sus países de operación (86%) y que eran fuertes detractores de la planificación de proyectos por parte del gobierno (un 57% votó por la “Falta de proyectos”).

Esto nos deja con dos grupos principales: aquellos que no esperan ningún tipo de consenso (46%), y los que esperan que los actores de la industria terminen ganando (36%).

En este caso, fueron los proveedores contra todo el resto, ya que el 65% de los proveedores votó que las “Las conversaciones benefician a los actores de la industria”, mientras que el 80% de los operadores y el 65% de los actores secundarios escogió la opción de “No hay consenso”. La posición de los proveedores sin duda estuvo impulsada por los distribuidores de hardware de red, cuyo 67% votó por la opción “Las conversaciones benefician a los actores de la industria”. Obviamente los proveedores no les van a decir a sus clientes que retrasen las compras hasta que se haya resuelto la gobernanza de Internet.

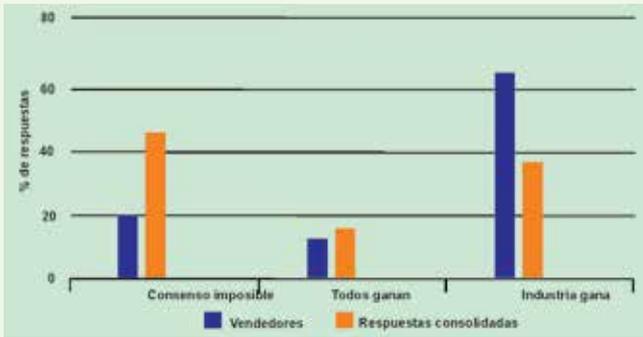


Figura 6. ¿Cómo espera que terminen las conversaciones por la Gobernanza de Internet? Los vendedores optimistas para la industria, otros esperan estancamiento. (Fuente: BNamericas.com).

### ¿Mantendrán los operadores su control sobre el negocio M2M?

Se espera que el segmento M2M sea un impulsor para la creación de operadores móviles virtuales (OMV) especialistas, y los rumores que rodean a la industria de las aplicaciones en general sugieren que el segmento M2M será un terreno fértil para los desarrolladores. Las compañías de telecomunicaciones se han apresurado a lanzar líneas de negocio M2M internas, pero sin duda hay un gran potencial para que otros entren en su territorio. El sentido común dice que resta ver “cuándo” ocurrirá, más que “sí” ocurre.

Una vez más, el resultado general en nuestra encuesta fue poco concluyente, ya que se observaron puntajes casi equivalentes para las tres alternativas (OTT gana: Las compañías de telecomunicaciones ganan: Comparten el mercado). Los proveedores en particular siguieron este patrón, mientras que las respuestas de los operadores fueron poco concluyentes ya que se dividieron equitativamente entre las opciones 50:50 y “No lo sé”. Lo que revela que los operadores –que están a la cabeza– se inclinan más a ver esta nueva oportunidad con incertidumbre.

Pese a la variación entre los proveedores, el subgrupo de proveedores de hardware de red se inclinó más hacia la opción OTT, y entre los especialistas de hardware de red que seleccionaron la opción “Las compañías de telecomunicaciones ganan”, uno dejó en esa opción el comentario “en el futuro cercano, al menos”. Además, un operador (de una firma internacional de transporte de comunicaciones) sugirió que con la consolidación de los servicios 4G y 5G, los actores OTT “posiblemente brindarán los mismos o mejores servicios, comparado con los operadores tradicionales”.

Por otra parte, esta postura fue contrarrestada por uno de los otros tipos de proveedores, un proveedor BSS/OSS, que señaló que se requiere de mucha infraestructura, lo que se traduce en una oportunidad limitada para los actores independientes.

De todos los grupos, lo que tuvieron la opinión más clara fueron los actores secundarios, particularmente los analistas de la industria, para los cuales la opción pro-OTT fue la favorita, con el 67%. Los encuestados provenientes de empresas con sede en la región también entregaron una respuesta muy clara, ya que un 50% de ellos votó por la opción 50:50.

Nuestra hipótesis sobre este punto es que las firmas locales prestan más atención al poder de grandes grupos de empresas de telecomunicaciones como Telefónica y América Móvil, que cuentan con los recursos para poner a prueba una serie de servicios y pueden hacerlos llegar a clientes corporativos existentes. No tienen la agilidad de los actores OTT, pero su sólida posición y conexión con clientes les otorga una ventaja permanente.

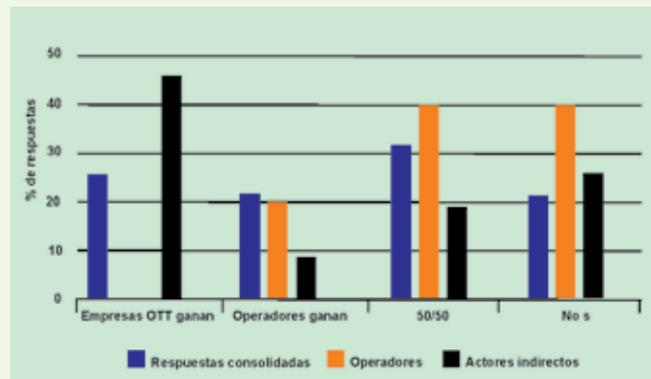


Figura 7. ¿Quién logrará dominar la oferta de servicios M2M? Operadores no lo tienen claro, actores indirectos ven triunfo de los OTT. (Fuente: BNamericas.com).

### El modelo de OMV depende de más que solo el respaldo regulatorio

Tras aprobar las regulaciones para los OMV en 2010, Brasil se ganó la reputación de ser el mercado más amigable para este modelo, pero desde entonces se ha observado poca actividad. Incluso Chile, uno de los mercados latinoamericanos más avanzados en términos de OMV, creyó conveniente reelaborar sus regulaciones del 2005 para dar más poder al modelo. Esto, y la relativa tardanza en otros países en la elaboración de normas que favorezcan a los OMV, hicieron que nos preguntáramos por qué el modelo no está atrayendo a más candidatos.

Todos concuerdan en que, en general, no existen obstáculos legales que impidan a los OMV comenzar a operar en esta región, y en menor medida que existe suficiente conocimiento del modelo entre los potenciales candidatos.

La encuesta encontró una división entre aquellos que piensan que el problema se resume a un respaldo legal insuficiente y aquellos que creen que los candidatos aún están observando el destino de los primeros que se aventuraron.

Curiosamente, entre los operadores, la opción de “Falta de conocimiento” fue considerada importante, llevándose un 40% de los votos frente a un 50% para las “Leyes proteccionistas”, y muy pocos consideraron necesaria la “Prueba de concepto”. El primer punto conlleva a la pregunta de cómo proceder para atraer a candidatos a OMV y si esta es tarea del gobierno o de los operadores de red. El analista de Ovum, Ari Lopes, dijo hace poco que los operadores superaron su reticencia inicial a poner recursos de red a disposición de los OMV y ahora los reciben como socios necesarios para ayudar a monetizar las inversiones en la red. La visión de los operadores de que existe una falta de conocimiento incluso podría traducirse en frustración en la falta de interés percibida.

Los encuestados con operaciones principalmente en Brasil fueron a contracorriente al votar como la opción más importante la necesidad de leyes proteccionistas (73%) por sobre la prueba de concepto (47%), lo que podría reflejar la conciencia de que el gobierno de Brasil está afinando las regulaciones de OMV.

No obstante, los encuestados ubicados principalmente en Colombia —donde con seguridad podemos decir que el concepto se ha probado— mantuvieron la posición general de que la prueba de concepto es más importante que las leyes proteccionistas, pero la diferencia fue muy cercana, con el 57% y 50% de los votos, respectivamente.

Un encuestado del segmento de operadores no eligió ninguna de las opciones y en cambio comentó que todos son necesarios de modo que un OMV pueda obtener suficiente volumen para ser viable: “en Brasil con menos de un millón de suscriptores el modelo de OMV no funciona para el operador”. Un analista encuestado añadió que “más que nuevas leyes, los OMV requieren precios mayoristas justos”.

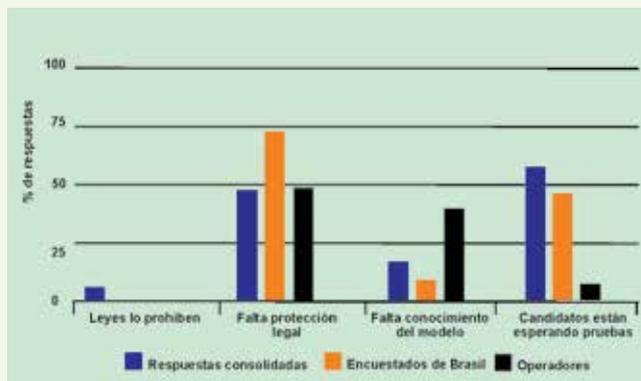


Figura 8. ¿Por qué algunos países no tienen operadores virtuales móviles? Candidatos esperando mejores condiciones, pero operadores culpan bajo perfil del modelo. (Fuente: BNamericas.com).

### Conclusiones

Los operadores y proveedores se enfrentaron en sus respuestas en dos preguntas. Una de ellas era la que consultaba si los fabricantes de equipos originales tienen un papel en la industria de las aplicaciones. La otra apuntaba a saber si los países latinoamericanos tienen suficientes medidas regulatorias para evitar los efectos negativos de la consolidación. Concluimos que hay razones tácticas por las que estos grupos tendrían visiones opuestas.

Los operadores también se destacaron en su visión de que las potenciales firmas de OMV no están suficientemente conscientes de esa oportunidad, lo que hasta cierto punto confirma la idea de que los operadores hoy en día tienen mucho interés en atraer a socios OMV.

Los actores secundarios, en particular los analistas, estuvieron en general más decididos que los operadores y proveedores, por ejemplo en sostener que los actores OTT terminarán siendo más exitosos en el espacio M2M que los operadores de red y que la TDT no tendrá un impacto negativo en el negocio de la televisión pagada.

Los encuestados que representaban a organizaciones localizadas en la región sobresalieron por tener una visión positiva de los planes y capacidad de inversión de los operadores, así como también por su visión de que los operadores y actores OTT tienen iguales oportunidades de retener una participación en el negocio M2M. //