

## EL CICLO DE VIDA DE LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

¿CUÁLES SON LOS FACTORES CLAVES EN LAS DIFERENTES FASES DE EVOLUCIÓN?



Por: **Oswaldo Bejarano Bejarano**  
Consultor



Por: **Julián Gómez Pineda**  
Socio

*Estableciendo una analogía con los seres vivientes, los operadores de servicios de telecomunicaciones también siguen un ciclo de vida, en el que para diversos momentos de su evolución (el comienzo de operaciones, el crecimiento, la saturación) enfrentan diferentes desafíos de mercado que requieren de una continua adaptación de sus estrategias y recursos. ¿Cuáles son los factores clave en las diferentes fases de esa evolución?*

Consideramos que en el ciclo de vida de un operador o una unidad de negocios pueden identificarse cuatro etapas:

1. Inicio.
2. Crecimiento.
3. Consolidación.
4. Creación de Estabilidad.

Al incursionar en un mercado o al iniciar la operación de una nueva unidad de negocios, los costos y la inversión inicial superan los ingresos percibidos por la compañía. Los operadores enfocan sus recursos en el desarrollo de los productos que serán ofertados así como en el diseño y entrada en operación de las redes y sistemas de información que utilizarán para ofrecer sus servicios. Su objetivo principal consiste en la creación de una masa crítica de clientes que les permita alcanzar el equilibrio económico.

Durante la fase de crecimiento, el operador tiene una organización que está en aprendizaje y entra en una etapa intensiva de ventas y desarrollo de productos, pero suele hacer menos énfasis en aspectos relacionados con la calidad de servicio y el aseguramiento de ingresos.

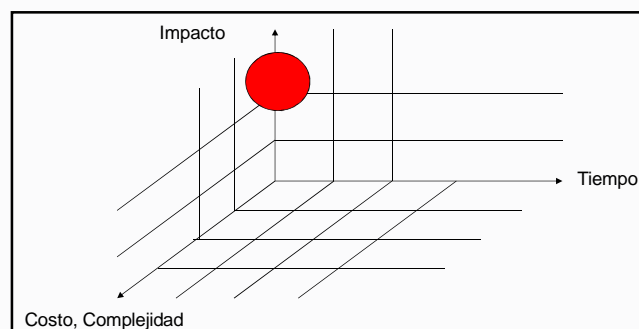
La tercera etapa o de consolidación, se caracteriza por la disminución de las ventas, siendo los primeros indicios del comienzo de la saturación del mercado. En esta fase el operador orienta sus esfuerzos a disminuir los costos de operación y maximizar los ingresos percibidos. Es también un periodo de enfoque en el cual el operador comprende mejor a sus clientes lo que le permite una segmentación más eficiente.

Cuando el mercado se ha saturado el operador entra en la etapa de creación de estabilidad. En este período el operador debe diseñar e implementar programas de lealtad de los clientes, desarrollar y ofertar nuevos productos que lo diferencien de sus competidores, estimular el uso y mantener el control de los costos.

Para garantizar su viabilidad, los operadores deben identificar los problemas de cada etapa de su ciclo de vida, diseñando estrategias que les permitan reaccionar y responder rápidamente a las cambiantes necesidades y demandas de los diferentes actores que conforman el sector.

Para Identificar los problemas y priorizar la solución de los mismos, se propone la construcción de matrices de impacto, que permitan resolver aquellos problemas que involucren menores inversiones y tiempo para su solución.

Figura 1: Elaboración de Matriz de Impacto para la priorización de la solución de problemas



Fuente: Tachyon Ltda.

A través de la aplicación esta metodología, los operadores de servicios de telecomunicaciones podrán identificar rutas de acción para optimizar su operación y mejorar la relación con sus clientes, aumentando tanto la rentabilidad como la calidad en la prestación de sus servicios.



## ACERCA DE TACHYON

Con sede en Bogotá, Colombia, somos una empresa consultora experta en el sector de telecomunicaciones, pero con creciente proyección a otras áreas de la actividad económica.

Hemos desarrollado proyectos exitosos para clientes en América Latina y Europa. Nos caracterizamos por un profundo sentido del deber, una constante búsqueda de la excelencia y un gran compromiso con los objetivos de nuestros clientes.

## CONTÁCTENOS

**TACHYON LTDA**  
**Tel. +57 (1) 3154778**  
**[info@tachyonweb.com](mailto:info@tachyonweb.com)**  
**[www.tachyonweb.com](http://www.tachyonweb.com)**  
**Bogotá, Colombia**