

La apuesta latinoamericana por la inteligencia artificial en telecomunicaciones



Entre avances concretos y desafíos estructurales, los operadores móviles de la región trazan su propio camino hacia el futuro digital

Aunque la adopción de inteligencia artificial (IA) en telecomunicaciones comenzó en mercados más desarrollados, América Latina ha empezado a posicionarse como una región con potencial significativo. Si bien los niveles de madurez todavía son desiguales y los retos estructurales persisten, el impulso actual refleja una voluntad creciente por parte de los operadores de integrar la IA como motor de transformación operativa y generador de valor.

En esta cápsula exploramos cómo se configura este panorama en la región: qué hacen los principales operadores, cuáles son los principales desafíos que enfrentan y qué oportunidades estratégicas podrían marcar la diferencia en los próximos años.

Un nuevo modelo adaptado a la región: LatAmGPT

Un hito importante en la evolución de la IA en América Latina será el lanzamiento de LatAmGPT, el primer modelo regional de inteligencia artificial adaptado al contexto cultural, lingüístico y social de la región. Desarrollado por el Centro Nacional de Inteligencia Artificial de Chile (CENIA), en colaboración con más de 30 instituciones, se espera que LatAmGPT esté disponible a mediados de 2025.

A diferencia de otros modelos más cerrados o diseñados en contextos externos, LatAmGPT será de acceso abierto y estará orientado a responder a las particularidades de América Latina. Esta iniciativa no solo representa un avance tecnológico, sino también un paso hacia la soberanía digital y el desarrollo de capacidades propias en materia de IA.

Para el sector telco, esto implica la posibilidad de desarrollar soluciones hiper localizadas, especialmente en áreas como la atención al cliente, la personalización de servicios o la detección de fraudes en entornos reguladores y sociales específicos.

Casos concretos de operadores móviles en acción

El interés por la IA no es abstracto. Varios operadores ya han puesto en marcha proyectos que muestran cómo la IA puede aplicarse a distintas áreas del negocio. Entre los casos más destacados del informe figuran:

Telefónica ha desplegado una herramienta de diagnóstico de red impulsada por IA que predice fallos antes de que ocurran, reduciendo el tiempo de inactividad y mejorando significativamente la satisfacción del cliente. También incorporó IA generativa en su entorno laboral, permitiendo que 24.000 empleados de la empresa de seguridad Prosegur accedan a un asistente virtual para gestionar tareas.

Claro anunció una inversión de US\$200 millones en Colombia para desarrollar redes preparadas para IA, mejorando la conectividad de más de 1,5 millones de hogares y sentando las bases para un ecosistema digital más robusto. Además, la empresa se ha aliado con la FAPESP en Brasil para crear un Centro de Investigación en Ingeniería centrado en 5G e IA generativa, con foco en sectores verticales como agrotech e industria 4.0.

TIM Brasil ha integrado la IA en múltiples áreas de su operación para optimizar el rendimiento de su red y mejorar la experiencia del cliente. Gracias a un sistema de análisis predictivo desarrollado internamente, la compañía ha logrado reducir en un 15 por ciento las intervenciones para corregir fallas, con una precisión del 85 por ciento, lo que ha permitido disminuir costos y anticiparse a problemas en la infraestructura. Esta tecnología, que ya respalda el 100 por ciento de su red de acceso, forma parte de una estrategia más amplia que incluye más de 100 casos de uso de IA y GenIA, capacitación interna de sus 10.000 empleados a través de la AI Academy, y la utilización del asistente virtual TAIS, que ha elevado la satisfacción de los clientes en un 15,7 por ciento.

Desafíos estructurales que condicionan la expansión

Pese a estos avances, la región enfrenta una serie de desafíos estructurales que pueden frenar la adopción masiva de IA. El primero de ellos es la brecha digital, lo que limita tanto la recolección de datos como la viabilidad de servicios digitales avanzados en muchas zonas.

En segundo lugar, las preocupaciones sobre la privacidad de los datos y la falta de marcos regulatorios claros dificultan la implementación a escala de soluciones impulsadas por IA. En mercados donde las reglas son difusas o cambiantes, la inversión en innovación suele ser más cautelosa.

Otro desafío clave es la escasez de talento especializado. Muchos países de la región aún no cuentan con suficientes profesionales capacitados en IA, ciencia de datos y ciberseguridad, lo que complica el desarrollo interno de proyectos y obliga a depender de soluciones externas.

Finalmente, la ciberseguridad emerge como un punto crítico. A medida que se integran soluciones de IA en los sistemas de red y atención al cliente, también aumentan los riesgos de vulnerabilidades. Esto requiere no solo tecnología, sino también una madurez organizacional en la gestión del riesgo digital.

IA como herramienta para cerrar brechas y generar impacto

A pesar de estas barreras, la IA representa una oportunidad única para abordar los desafíos históricos de la región. Su capacidad para habilitar la analítica predictiva, automatizar servicios y optimizar redes puede jugar un papel crucial en cerrar la brecha digital y mejorar el acceso en zonas desatendidas.

Por ejemplo, mediante la gestión dinámica del tráfico, los operadores pueden mejorar la conectividad en áreas rurales, mientras que la automatización puede reducir costos de operación en mercados donde los márgenes son limitados. La IA también puede facilitar servicios financieros, de salud y educación más personalizados y escalables, contribuyendo a la inclusión digital.

Además, el enfoque regional que propone LatAmGPT podría facilitar el desarrollo de soluciones culturalmente sensibles, especialmente en atención al cliente y personalización de contenidos, dos áreas donde la comprensión del lenguaje, los modismos y el contexto es fundamental.

Un camino propio hacia la transformación digital

La evolución de la IA en América Latina no será una simple réplica de lo que ocurre en otras regiones. El entorno operativo, los desafíos sociales y las prioridades de desarrollo exigen un camino propio, en el que los operadores deberán equilibrar innovación, regulación, sostenibilidad y realismo.

Esto implica fortalecer las alianzas estratégicas, formar talento local, invertir en infraestructura preparada para IA y adoptar modelos abiertos que permitan construir sobre una base regional.

También requiere que los gobiernos y los entes reguladores asuman un rol activo, promoviendo marcos normativos claros y estimulando la colaboración público-privada, para que la IA se convierta en una herramienta de desarrollo y no en una fuente adicional de desigualdad.

Liderazgo con sello regional

América Latina tiene el potencial de convertirse en un espacio fértil para la innovación impulsada por IA, siempre que se aborden los desafíos de forma estratégica. Los casos de Telefónica, Claro y TIM Brasil muestran que ya hay capacidad instalada, visión de futuro y voluntad de transformación.

La IA puede ayudar no solo a optimizar redes o reducir costos, sino también a resolver problemas estructurales históricos, desde la desconexión digital hasta la escasez de servicios en zonas remotas. Pero para lograrlo, se necesitará algo más que tecnología: se requerirá visión, colaboración y una narrativa de desarrollo que ponga a la IA al servicio de los ciudadanos, las empresas y los ecosistemas locales.

Las telecomunicaciones han sido durante décadas una columna vertebral del desarrollo en América Latina. Con la IA, tienen ahora la oportunidad de ser también su motor de evolución digital.



TELCO IA
LATAM

Impulsando la nueva era de las telecomunicaciones

📅 14 de Mayo, 2025 📍 Virtual

▶▶ REGISTRATE GRATUITAMENTE ▶▶

PRODUCIDO POR  TeleSemana.com