

Chile | El potencial de Big Data como herramienta diferenciadora

Hermann Esteban González

[Diario El Mercurio, Economía y Negocios \(eyn.cl\)](#)

Una de las consecuencias del desarrollo tecnológico ha sido la generación de enormes volúmenes de información y datos en distintos ámbitos. La recopilación de grandes cantidades de datos, el análisis y su utilización en la toma de decisiones es, por estos días, uno de las principales fuentes de diferenciación en un mundo globalizado y en el cual la información y las tecnologías están al alcance de todos a un bajo costo. Una organización capaz de almacenar y analizar adecuadamente esta información, obtendrá ventajas competitivas que le permitirán diferenciarse de sus competidores y ocupar una posición de liderazgo en la industria que participa.

El uso de Big Data ha entrado con mucha fuerza en el marketing, utilizándose como herramienta para promocionar productos o servicios a un potencial cliente, sin conocerlo, solo con la información recopilada de sus búsquedas o preferencias en la Web, la llamada huella digital. Esto, a su vez, está permitiendo el desarrollo de nuevos productos y servicios que sacan provecho de la información, recopilándola y usándola para generar soluciones, mejorar la experiencia de servicio y aumentar la fidelidad y retención de los clientes.

Los expertos que conocen la realidad nacional en esta materia, fechan en el año 2013 el ingreso de Big Data a nuestro país, en primera instancia en el sector de Telecomunicaciones como herramienta para predecir y prevenir la pérdida de clientes y en la realización de campañas. Con el tiempo, se han ido sumando la banca y el retail, en la búsqueda de sacar el máximo provecho a la información que generan sus clientes actuales y potenciales en sus interacciones en las redes sociales por medio de computadores y teléfonos celulares.

En la banca, la revolución digital está recién comenzando y los próximos pasos en esta industria apuntan a una experiencia digital totalmente integrada para el cliente. Los bancos digitales serán capaces de ofrecer todos sus servicios de forma digital, adelantándose a las necesidades de las personas y empresas y ofreciendo las estrategias de inversión y ahorro que mejor se adaptan a las necesidades de cada cliente, basándose solamente en la riqueza de los datos disponibles.

No todos los países y no todas las compañías avanzan al mismo ritmo en el uso y aplicación de prestaciones digitales de segunda generación. El nivel de desarrollo y penetración de las tecnologías, así como otros factores del ecosistema económico y regulatorio determinan la velocidad a la cual los países y las empresas se incorporan a la economía digital. El contexto digital de Chile destaca dentro de Latinoamérica y, consecuentemente, es razonable suponer que si nuestro país aprovecha bien este potencial, podrá ocupar un lugar de liderazgo en esta materia.

Solo algunos sectores y un número reducido de empresas en nuestro país están haciendo uso extensivo y aprovechando los beneficios de Big Data. El desarrollo de Big Data en Chile aun es incipiente y el potencial es enorme, dada la amplia penetración de las tecnologías y la calidad y cantidad de profesionales en las áreas de computación y tecnologías de la información. Según fuentes especializadas, para 2018 serán

Chile, Colombia y Perú los países de Latinoamérica que más invertirán en Big Data.

En BBVA hay plena conciencia del valor de los datos para el éxito de la banca del futuro. Es así como diferentes áreas del banco estamos utilizando Big Data para otorgar soluciones a nuestros clientes en el más amplio de los espectros. En particular, BBVA Research ha realizado diversos estudios para implementar Big Data en el análisis económico y geopolítico.

Big Data nos permite analizar la información económica en tiempo real, sin esperar hasta que las cifras se publiquen, lo que ocurre con rezagos que habitualmente van desde una semana hasta más de un mes. La tecnología permite recoger y procesar en tiempo real las decisiones de personas, empresas y del gobierno y, con ello, hacer un seguimiento en línea de la evolución de la economía. Este es un enorme y revolucionario avance en materia de análisis de coyuntura, porque permite realizar mejores estimaciones y analizar con más detalle las decisiones de los agentes económicos, así como entender mejor el mecanismo de transmisión de las políticas económicas. El desarrollo de mejores modelos de predicción usando estos datos es todavía un tema pendiente.

Big Data también está siendo usado por BBVA Research para monitorear, en tiempo real, las tensiones geopolíticas y el sentimiento económico, ganando en frecuencia, temporalidad y granularidad respecto del análisis tradicional de las cifras. El estudio de la huella digital está siendo usado por algunas geografías para calcular índices de consumo y ha sido usado en apoyo a las autoridades mexicanas para fortalecer el diseño de políticas públicas para impulsar el crecimiento ordenado de la actividad turística de ese país y para ofrecer un mejor servicio por parte de las empresas de bienes y servicios turísticos.

El presente documento, elaborado por el Departamento de BBVA Research, tiene carácter divulgativo y contiene datos, opiniones o estimaciones referidas a la fecha del mismo, de elaboración propia o procedentes o basadas en fuentes que consideramos fiables, sin que hayan sido objeto de verificación independiente por BBVA. BBVA, por tanto, no ofrece garantía, expresa o implícita, en cuanto a su precisión, integridad o corrección.

Las estimaciones que este documento puede contener han sido realizadas conforme a metodologías generalmente aceptadas y deben tomarse como tales, es decir, como previsiones o proyecciones. La evolución histórica de las variables económicas (positiva o negativa) no garantiza una evolución equivalente en el futuro.

El contenido de este documento está sujeto a cambios sin previo aviso en función, por ejemplo, del contexto económico o las fluctuaciones del mercado. BBVA no asume compromiso alguno de actualizar dicho contenido o comunicar esos cambios.

BBVA no asume responsabilidad alguna por cualquier pérdida, directa o indirecta, que pudiera resultar del uso de este documento o de su contenido.

Ni el presente documento, ni su contenido, constituyen una oferta, invitación o solicitud para adquirir, desinvertir u obtener interés alguno en activos o instrumentos financieros, ni pueden servir de base para ningún contrato, compromiso o decisión de ningún tipo.

Especialmente en lo que se refiere a la inversión en activos financieros que pudieran estar relacionados con las variables económicas que este documento puede desarrollar, los lectores deben ser conscientes de que en ningún caso deben tomar este documento como base para tomar sus decisiones de inversión y que las personas o entidades que potencialmente les puedan ofrecer productos de inversión serán las obligadas legalmente a proporcionarles toda la información que necesiten para esta toma de decisión.

El contenido del presente documento está protegido por la legislación de propiedad intelectual. Queda expresamente prohibida su reproducción, transformación, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, extracción, reutilización, reenvío o la utilización de cualquier naturaleza, por cualquier medio o procedimiento, salvo en los casos en que esté legalmente permitido o sea autorizado expresamente por BBVA.