

ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT

EMPRESAS DE INTERNET YA NO PUEDEN IGNORAR A HISPANOHABLANTES

El español ya es, junto con el inglés y el chino, uno de los lenguajes globales de Internet.

Desde la ciudad de México hasta Buenos Aires o Barcelona, cada vez más hispanohablantes cruzan la brecha digital y están creando en línea una comunidad de alcance global. Ansiosos por capitalizar esta tendencia, los pesos pesados de Internet, los sitios web de las corporaciones y los publicistas ya apuntan en esa dirección.

En abril, MySpace, popular sitio de redes de usuarios, lanzó varias versiones en español, una dirigida a latinos en Estados Unidos y otras 11 para varios países hispanohablantes. Yahoo! (Estados Unidos), empresa de servicios de Internet, presentó el año pasado un servicio de videos en línea en castellano para tratar de captar anuncios tanto de compañías estadounidenses como latinoamericanas.

Gracias a sus raíces latinas, el español no enfrenta los problemas de compatibilidad de sistemas operativos, interfaces y estructura de dominios de otros idiomas importantes como el chino o el hindú. Estas ventajas, además del tamaño de la comunidad hispanohablante (alrededor de 335 millones de personas), indican que el potencial de crecimiento para la lengua de Cervantes es particularmente prometedor.

Los líderes de la red latinoamericanos

Si el comercio electrónico y las empresas en línea pueden superar algunos obstáculos legales en América Latina, la creciente conectividad entre empresas y consumidores en los mercados emergentes podría generar la masa crítica necesaria para el florecimiento de la cultura hispana en Internet. En particular, Chile, seguido de Argentina o México, podrían convertirse en líderes regionales de la red en español.

Economist Intelligence Unit evalúa cada año casi un centenar de indicadores cuantitativos y cualitativos en 69 naciones para elaborar su clasificación de e-disponibilidad (*e-readiness* en inglés). En 2007 Chile ocupó el primer lugar entre los países latinoamericanos y el 30 en la clasificación general.

Chile se ha beneficiado de



Desde la ciudad de México hasta Buenos Aires o Barcelona, cada vez más hispanohablantes cruzan la brecha digital ■ Archivo

una estructura institucional clara y consistente que funciona tanto en Internet como en los negocios convencionales. Las leyes sobre propiedad intelectual y de protección al consumidor, así como un bajo nivel de censura, se han combinado con reformas económicas para ofrecer el mejor entorno general para la inversión y los negocios en América Latina. México, que disfruta de un estrecho vínculo económico con Estados Unidos, aparece en segundo lugar regional y en el 38 de la tabla general.

En términos de penetración

de los servicios de banda ancha, en Chile aumentó 7 por ciento el año pasado, con 28 por ciento de la población en línea, más del doble de los demás países latinoamericanos evaluados, con excepción de Argentina, donde la penetración de la banda ancha ha aumentado a 4 por ciento y 24 por ciento de la población está conectada a Internet. La asequibilidad de los servicios de banda ancha también está ganando terreno y obtuvo calificaciones altas en casi todos los países latinoamericanos.

Tarifas más accesibles podrí-

an contribuir a que los servicios de banda ancha sigan la tendencia de la telefonía celular, cuyos niveles de penetración en Colombia, Venezuela y Argentina son de alrededor de 70 por ciento, cercanos a los de Estados Unidos. En Chile es aún mayor, de 83 por ciento en promedio.

Para complementar estos incrementos en la conectividad, un aumento de la escolaridad, mayores conocimientos de Internet y el desarrollo de habilidades técnicas están sentando las bases para que la fuerza de trabajo acepte los servicios y otras actividades en línea, ya sea por medio de teléfonos celulares más modernos o de computadoras más económicas.

Superando los obstáculos

Los hispanohablantes de Estados Unidos no son la comunidad mejor conectada a Internet, pero constituyen un mercado de 32 millones de personas que supera, por ejemplo, la población total de los países escandinavos. Sin embargo, el acceso no es el único factor para que este sector se acerque a las actividades basadas en la red. El gancho serán los contenidos en español.

Según el Pew Research Center, con sede en Washington, el lenguaje es el principal obstáculo para que los latinos —que representan 14 por ciento de la población de Estados Unidos— se acerquen más a Internet.

De acuerdo con el *Pew's 2007 Internet and American Life Project*, sólo 56 por ciento de los latinos en Estados Unidos utilizan la red, una proporción inferior al promedio nacional, de 69 por ciento. Aunque la actividad en línea está influida por factores socioeconómicos, es imposible soslayar el evidente impacto del lenguaje: sólo 32 por ciento de los latinos que únicamente hablan español se conectan a Internet, contra 78 por ciento de los latinos bilingües. Un reciente estudio de Forrester Research, firma estadounidense especializada en investigaciones sobre tecnología, confirma esta preferencia basada en el lenguaje y señala que una cuarta parte de los hispanos en Estados Unidos afirman que necesitan el español para usar Internet, 30 por ciento prefieren contenidos en ese idioma y 28 por ciento son más proclives a confiar en negocios que tienen sitios en castellano.

EIU: clasificación de e-disponibilidad*

	Lugar 2007	2006	Puntuación 2007	2006
Dinamarca	1	1	8.88	9.00
Estados Unidos	2	2	8.85	8.88
Suecia	2	4	8.85	8.74
Hong Kong	4	10	8.72	8.36
Reino Unido	7	5	8.59	8.64
Chile	30	31	6.47	6.19
México	38	39	5.86	5.30
Brasil	43	41	5.45	5.29
Argentina	44	42	5.40	5.27
Jamaica	46	43	5.05	4.67
Venezuela	50	48	4.89	4.47
Perú	51	49	4.83	4.44
Colombia	53	51	4.69	4.25
Ecuador	59	58	4.12	3.88

Nota: EIU define la e-disponibilidad (*e-readiness* en inglés) como la capacidad de los consumidores, las empresas y el gobierno de un país de beneficiarse de su infraestructura y su tecnología de comunicaciones.

* Clasificación con base en 69 países evaluados.

La puntuación de los países se basa en una escala de uno a 10.

LA JORNADA

ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT

EL FUTURO DE LA RED, EN CHINO



A pesar de la postura frecuentemente hostil del gobierno de China hacia Internet, ese país está cada vez más conectado. Cerca de 10 por ciento de sus mil 315 millones de habitantes son usuarios de la red; por ello, el chino se convertirá en un lenguaje clave para el comercio electrónico en los próximos años.

Hong Kong, Singapur y Taiwán están entre los países asiáticos con más conexiones de Internet y disfrutan de un ambiente propicio para hacer negocios en línea, lo cual los convierte en los empresarios naturales de la red china. De acuerdo con una reciente clasificación de EIU, esas tres naciones poseen una capacidad sobresaliente para aprovechar la informática y las telecomunicaciones: Hong Kong ocupa el cuarto lugar mundial, luego de escalar seis posiciones desde 2006, mientras Singapur subió siete escalones, al lugar 10. Taiwán les sigue con paso firme, al avanzar del sitio 23 al 17.

Esta pujanza se debe en buena medida al respaldo de los respectivos gobiernos a las actividades basadas en Internet. Tanto Hong Kong como Singapur tienen marcos legales que favorecen el comercio electrónico. La protección de la propiedad intelectual, los negocios y la competencia, de larga tradición en Hong Kong, se complementan con leyes diseñadas específicamente para Internet. Singapur sigue de cerca a Hong Kong en todos los indicadores de la evaluación, aunque ambos de-

dan a la zaga de otras economías desarrolladas debido a obstáculos relacionados con la censura. En Asia, sólo Japón realiza un gasto similar al de Singapur en informática y telecomunicaciones. Singapur comparte con Hong Kong un comercio electrónico de primera clase, un amplio conocimiento general sobre el uso de Internet y una fuerza de trabajo de gran habilidad técnica. En cuanto a consumo y uso de Internet para hacer negocios, Singapur y Hong

Kong están por arriba de las demás naciones asiáticas, seguidos de Corea, Japón, Nueva Zelanda y Taiwán.

Taiwán supera a los otros dos países en un indicador muy importante: innovación. Aunque Taiwán tiene ligera ventaja en oportunidades de mercado, aún disfruta de un ambiente de negocios que favorece la búsqueda de oportunidades en mercados digitales, por lo cual supera a Japón y Corea del Sur en el reporte 2007 de EIU, que evalúa la capacidad

de aprovechar la informática y las telecomunicaciones para promover el desarrollo económico y el bienestar (e-disponibilidad o *e-readiness*, en inglés). Si se toma en cuenta que posee una mano de obra altamente capacitada y un marco legal listo para regular las transacciones en línea, las altas calificaciones de Taiwán en innovación y un crecimiento sostenido del comercio electrónico podrían compensar el bajo gasto del gobierno en informática y telecomunicaciones.

Después del inglés, el chino es el lenguaje de Asia, y a escala global el chino se consolidará como un lenguaje común para el comercio electrónico. Los mercados asiáticos serán una plataforma global para alcanzar los mercados regionales de hablantes de chino en América del Norte y Europa. Sólo en Estados Unidos hay más de dos millones que lo hablan, lo que lo ubica en tercer lugar entre los idiomas hablados en ese país, después del inglés y el español.

Mientras, en China aumentan las conexiones de banda ancha y 10 por ciento de la población utiliza Internet con frecuencia. La red china crece a una tasa mensual promedio de 200 mil nombres de dominio al mes, y a finales de 2006 llegó a cuatro millones 109 mil 20 dominios, un incremento de 64 por ciento de acuerdo con el centro de información sobre la red china de Internet (CNNIC, por sus siglas en inglés).

Los gigantes de la red se agolpan para abrir sitios en chino y obtener una participación de mercado. En 2005 Yahoo invirtió en la empresa líder de China en comercio electrónico, Alibaba, y tanto Amazon como Ebay también han incursionado en ese mercado. En la primavera de este año, Google le dio mayor autonomía a su subsidiaria google.cn, y MySpace lanzó una versión en chino. Microsoft anunció recientemente que su sistema operativo Vista permitirá una navegación completa en redes en chino. Estos y otros avances confirmarán la posición de esa lengua como un idioma clave para la red.

APOYO GUBERNAMENTAL A LAS OPERACIONES ELECTRÓNICAS

ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT

Los gobiernos que promueven las transacciones y los servicios públicos en línea mejoran la posición de sus respectivos países en la escala del liderazgo digital. Esta es una de las principales conclusiones de la más reciente clasificación de e-disponibilidad (*e-readiness*) de EIU, presentada el mes pasado.

Dinamarca, Suecia, Noruega y Finlandia, por ejemplo, figuran entre los primeros 10 lugares de la lista, en buena medida gracias a su continuo compromiso con las iniciativas de gobierno electrónico (e-gobierno). Hace algunos años las autoridades de Dinamarca pusieron en funcionamiento una plataforma de proveeduría en línea para distintas dependencias y han convertido su sistema de facturación en un estándar regional.

Estas políticas gubernamentales promueven procesos tecnológicamente eficientes que pueden ser adoptados en empresas e industrias menos familiarizadas con los procedimientos en línea. Los gobiernos de Chile y Rumania, que ocu-

pan los lugares 30 y 45 en la clasificación, respectivamente, han adquirido compromisos que se reflejan en la creación de infraestructura y en iniciativas de digitalización. La clasificación de EIU evalúa paralelamente los avances en diversos sectores de negocios electrónicos. Otras economías como Indonesia, Brasil y Rusia retrocedieron en la tabla, debido a la falta de políticas claras.

El reporte de EIU señala que la interoperabilidad (la capacidad de dos o más sistemas diferentes para comunicarse y funcionar juntos) es una prioridad para Europa. Los mercados europeos se fortalecerán mutuamente con el establecimiento de políticas digitales comunes, pero como no lo han logrado, han sido rebasados por países más progresistas, que los han hecho perder posiciones en la clasificación de 2007.

El Consejo de Europa ha logrado avances en la armonización de enfoques jurídicos para las operaciones en línea mediante la Convención sobre Delitos Cibernéticos. Sin embargo, los progresos sobre interoperabilidad de la infraestructura legal han enfrentado obstáculos: en 2006, un antepro-

Políticas y visión de gobierno	Suecia	Finlandia	Noruega	Dinamarca	Estonia	Chile
Inversión pública en informática y telecomunicaciones	10.0	10.0	10.0	10.0	2.0	2.0
Estrategia de desarrollo digital	10.0	9.0	9.0	10.0	6.0	8.0
Estrategia de gobierno electrónico	10.0	9.0	10.0	10.0	8.0	8.0
Proveduría en línea	8.0	8.0	8.0	9.0	7.0	6.0
Puntuación de la categoría	9.70	9.00	9.35	9.85	6.25	6.80
Principales indicadores + (%)						
Conectividad e infraestructura tecnológica	8.60	7.80	7.30	8.40	6.00	4.60
Entorno de negocios	8.40	8.65	8.04	8.65	7.78	7.99
Entorno social y cultural	8.20	7.80	8.20	8.60	6.00	6.20
Marco legal	8.50	8.25	8.25	8.50	7.35	8.00
Políticas y visión de gobierno	9.70	9.00	9.35	9.85	6.25	6.80
Uso de tecnologías entre consumidores y empresas	9.35	8.90	8.90	9.15	7.60	6.40
Puntuación global	8.85	8.43	8.35	8.88	6.84	6.47
Clasificación	2	10	12	1	28	30

LA JORNADA

yecto de ley de la Unión Europea (UE) sobre protección de datos fue severamente criticado cuando se reveló que se habían atribuido erróneamente antecedentes penales a 2 mil 700 ciudadanos británicos.

España ha sido reconocida como líder en el uso de sistemas estandarizados para la validación de firmas electrónicas, consideradas por EIU un factor técnicamente complejo y fundamental para el buen funcionamiento de las operaciones en línea. De acuerdo con un informe reciente de la Comisión Europea, Bulgaria, Lituania, Eslovaquia y Polonia, estados de reciente incorporación a la Unión Europea, han tenido éxito en el manejo de firmas electrónicas —un indicador de seguridad bási-

co para el comercio electrónico—, lo cual los ubica entre los primeros diez lugares de la UE.

Sin embargo, las políticas no siempre son suficientes. Estonia, elogiado como el líder en operaciones electrónicas entre los nuevos miembros de la UE, ha retrocedido en varios indicadores, entre ellos los relacionados con capacidades empresariales, educativas y técnicas. Estonia descendió un sitio, al lugar 28 en la clasificación mundial, quizás debido a la falta de oportunidades de mercado y a la migración de especialistas en informática y comunicaciones. O quizás esto sea una señal de que, a pesar de las políticas optimistas, el reto de crear una sociedad digital sustentable es mayor de lo que se creía.