

**2º Trimestre 2009**Autores: Martín Durán  
Isis Saavedra G.  
Consejo de redacción: Juan José Méndez**DESTACADOS DEL TRIMESTRE:**

\* **Brasil quiere liderar el uso de Internet en el mundo.** Brasil es el décimo país con el mayor número de ordenadores del mundo; en cuanto a penetración de Internet, Brasil también es líder en el subcontinente: 59,7%. Le siguen Chile (42,1%), México (42,1%) y Argentina (38,1%). [pág.2]

\* **Las TIC en Chile desaceleran el paso.** Según la Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información (ACTI), la proyección de crecimiento para la industria nacional de TI para el año 2009 será de 4% en vez del 7% estimado previamente. [pág.3]

\* **La seguridad en las Pymes latinoamericanas.** El nivel de adopción de las soluciones de seguridad en el segmento pyme para proteger su información y procesos sigue siendo peligrosamente bajo en Latinoamérica. [pág.5]

**NOTICIAS SELECCIONADAS: [pág.7]**

\* **Solvis: CRM social despegará en dos años.** Solvis cree que la adopción de CRM social en Latinoamérica se masificará a nivel corporativo en los próximos dos años.

\* **Chile es un mercado interesante para la tecnología y la innovación españolas.** Representantes de unas 25 empresas españolas que participan en el VII Encuentro Empresarial de Tecnologías e Innovación Española en Santiago, coincidieron en afirmar que "Chile se mantiene como un mercado interesante para la tecnología e innovación" provenientes del país europeo.

\* **Lanzan en Colombia red social en Internet para mascotas.** Un ingeniero industrial colombiano creó una red social en la web, [mypetbum.com](http://mypetbum.com), para que los dueños de perros y gatos encuentren pareja e interactúen sobre temas afines.

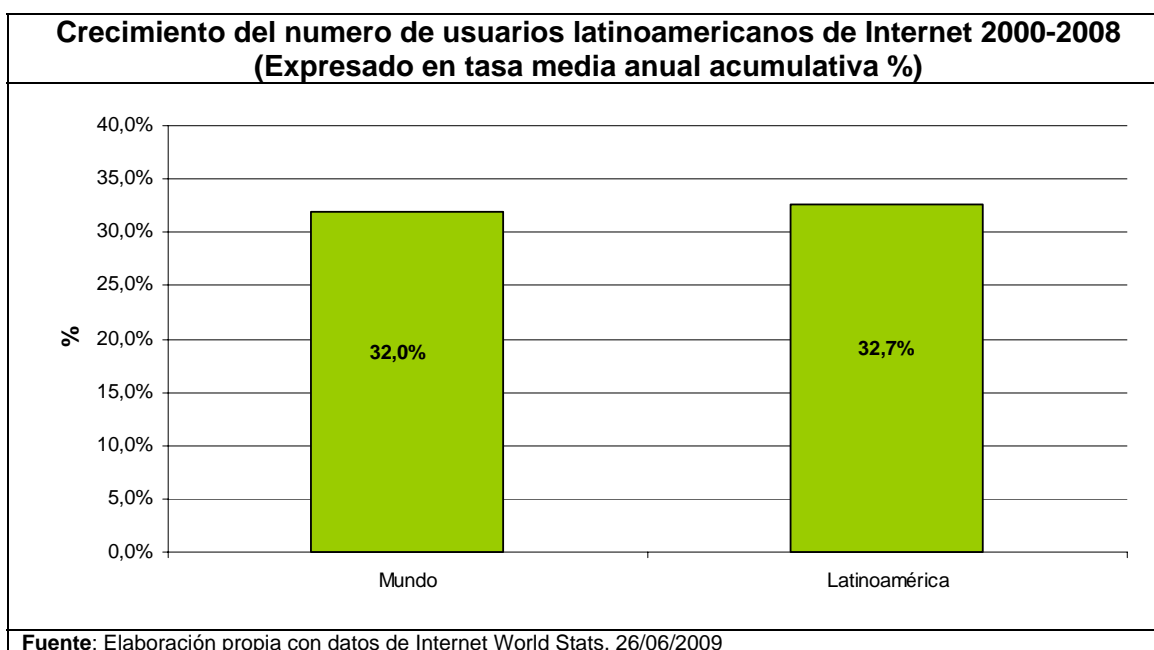
\* **Promover más competencia en las telecomunicaciones, plantea la UIT.** El secretario general de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) Hamadoun Touré, anuncia que es necesario que en México se promueva mayor competencia en el mercado de las telecomunicaciones a través de un marco regulatorio claro y transparente.

## PENETRACIÓN DE LAS TIC EN LATINOAMÉRICA

### 1. INTERNET

De acuerdo con Internet World Stats, los usuarios latinoamericanos de Internet alcanzaron los 173 millones de personas, lo que equivale a un 29,9% de penetración poblacional.

Esta región ha sido una de las zonas más dinámicas de crecimiento en los últimos ocho años y con ello han logrado ubicar su penetración ligeramente por encima del promedio mundial. En los próximos tres años se espera que este crecimiento se mantenga para superar un 32% de penetración en el año 2010.

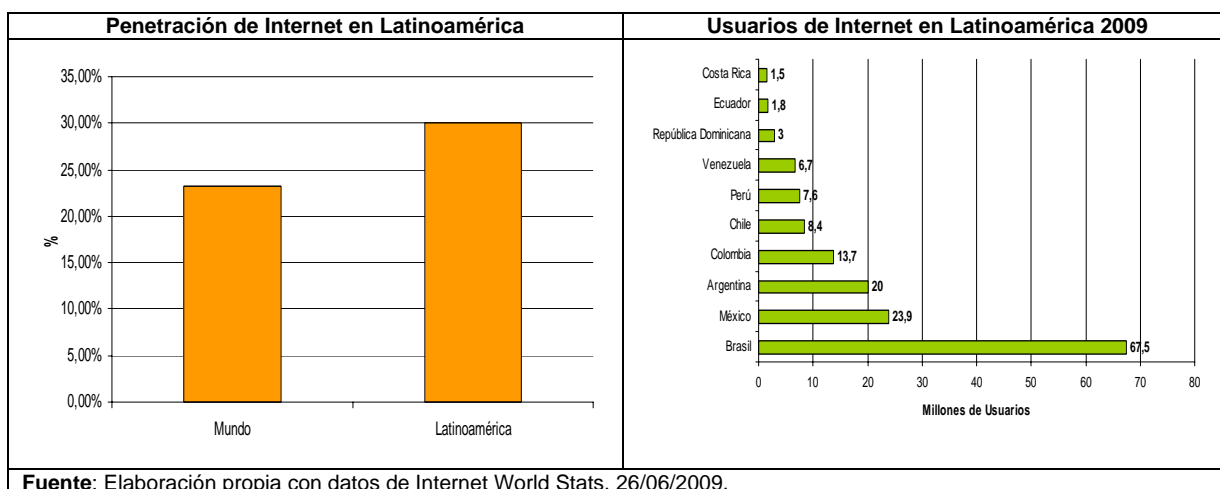


Con base en Tendencias Digitales, los usuarios latinoamericanos son mayoritariamente personas menores de 24 años y con un ligero predominio del género masculino. Debido a las características socioeconómicas de la región persiste la importancia de los cibercafés como medio de acceso a Internet, a pesar de que las conexiones en el hogar han experimentado un importante aumento. Los tres usos principales más importantes son: a) enviar y recibir correos electrónicos, b) búsqueda de información y c) mensajería instantánea. Se ha observado igualmente que los usuarios latinoamericanos no sólo se conectan con más frecuencia y más horas a la Web, sino que se sienten más conocedores de la misma subiendo archivos, escribiendo blogs, sindicando contenidos, entre otras funciones.

Al igual que en el resto del Mundo, en Latinoamérica se evidencia una explosión de las redes sociales con un crecimiento del 121% durante el año 2008 con Facebook a la cabeza.

Dentro de la región destaca el mercado brasileño. Brasil quiere liderar el uso de Internet en el mundo. Es el décimo país con el mayor número de ordenadores del mundo; en cuanto a penetración de Internet, Brasil también es líder en el subcontinente: 59,7%. Le siguen Chile (42,1%), México (42,1%) y Argentina (38,1%).

El aumento del uso de Internet en Brasil es de 78% en los dos últimos años. Los que usan el ordenador en casa son ya cerca de 30 millones. El resto lo hace en el trabajo o en locales públicos abundantes y baratos. Se calcula que en el 2013 Brasil tendrá 100 millones de ordenadores.



Cisco calcula un total de 27 millones de conexiones de banda ancha en toda América Latina para diciembre de 2008.

Entre los 7 países estudiados por Cisco, y considerando el porcentaje de penetración de banda ancha fija --enlaces respecto a la población--, Venezuela se muestra como uno de los países más rezagados, pues supera sólo a Perú, que registra el 2,7%. Colombia y Brasil muestran porcentajes de penetración de banda ancha de 4,1% y 5,2%, mientras que Argentina y Chile encabezan el grupo, ambos con 8,8%.

En el Reporte Global de Tecnologías de Información 2008-2009, publicado por el Foro Económico Mundial y que calcula el índice de preparación de los países para la conectividad y para aprovechar mejor los beneficios de la tecnología (Networked Readiness Index), Venezuela muestra un retroceso respecto al estudio previo 2007-2008: pasa del puesto 86 al 96. Chile y Costa Rica son los más destacados en América Latina, al alcanzar los puestos 39 y 56, respectivamente.

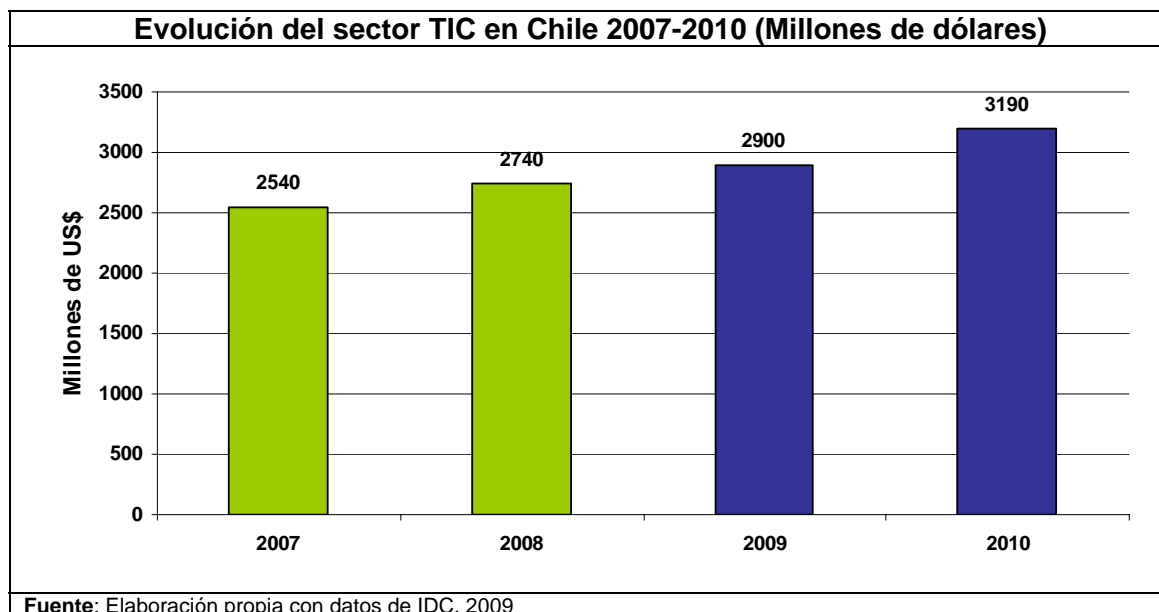
## 2. MERCADOS Y EMPRESAS TIC

Según la Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de Información (ACTI), la proyección de crecimiento para la industria nacional de TI para el año 2009 será de 4% en vez del 7% estimado previamente.

De acuerdo a un estudio de IDC encargado por la ACTI, el mercado chileno de TI movió US\$2.740 millones en el 2008, un 9,5% más que en el 2007. Para el 2010, la industria de TI tendrá un mayor crecimiento, cercano al 9%.

La ACTI cree que el aumento en las ventas de servicios fuera de Chile ayudará a la industria de TI en general a crecer a tasas de dos dígitos.

Una de las iniciativas para elevar las ventas de offshoring de TI es la apertura de una oficina de la ACTI en EEUU.

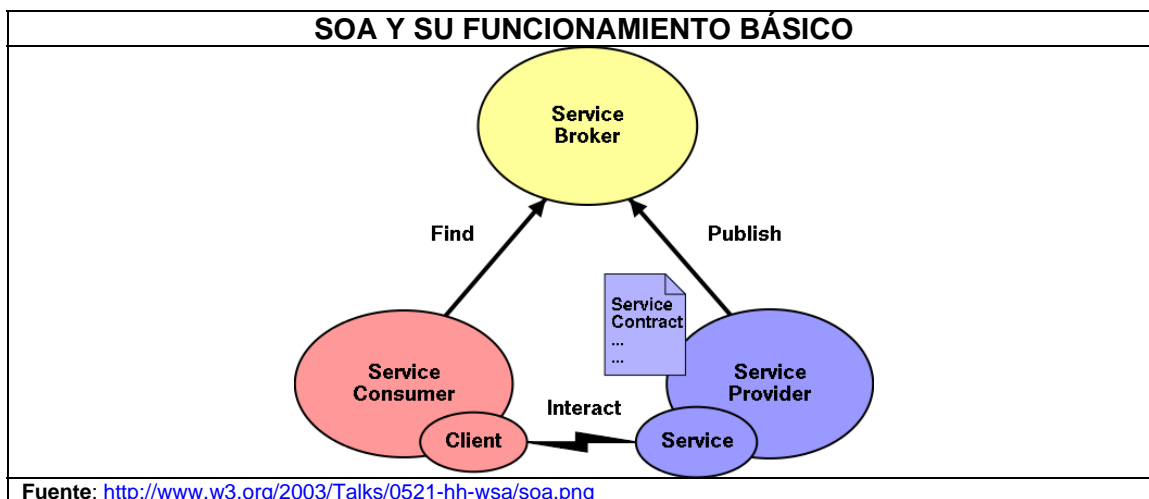


De acuerdo a Frost & Sullivan, la adopción de proyectos SOA<sup>1</sup> en Latinoamérica seguirá aumentando como consecuencia del alto nivel de fusiones y adquisiciones que se registra en la región. A fin de mitigar los impactos de la crisis económica global, las empresas han entrado en una agresiva fase de fusiones y adquisiciones, lo cual ha incrementado la necesidad de tener una metodología empresarial que unifique sus distintos "lenguajes de negocios". SOA, al igual que otras metodologías de baja inversión como la virtualización, grid computing o cloud computing, están creciendo gracias a esta tendencia (Ver: <http://www.frost.com/prod/servlet/frost-home.pag>).

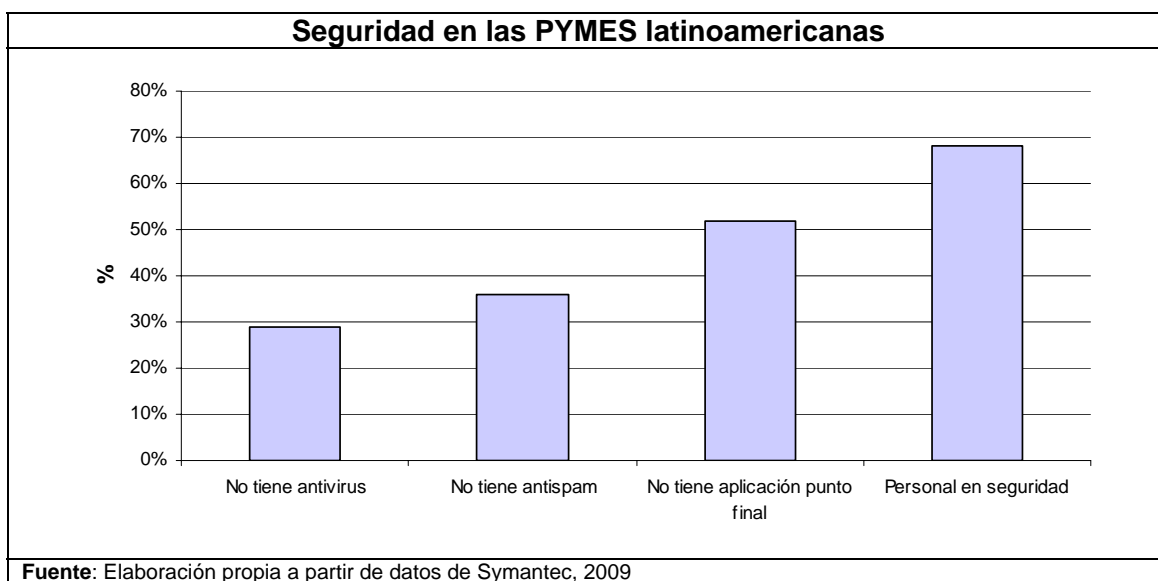
México, Brasil y Chile están liderando la adopción de SOA en la región, ya que las empresas de estos países están más conscientes de cómo esta tecnología les ayuda a seguir la demanda. Colombia y Argentina están adoptando proyectos SOA con bastante agresividad, pero no con el mismo alcance que los países anteriores, y en el extremo inferior se encuentra Venezuela y Perú, que están recién analizando este tipo de iniciativas.

Los sectores de farmacia, telecomunicaciones y gobierno son los principales motores de la migración a SOA en Latinoamérica.

<sup>1</sup> La Arquitectura Orientada a Servicios (en inglés Service Oriented Architecture), es un concepto de arquitectura de software que define la utilización de servicios para dar soporte a los requisitos del negocio. Permite la creación de sistemas altamente escalables que reflejan el negocio de la organización, a su vez brinda una forma estándar de exposición e invocación de servicios (comúnmente pero no exclusivamente servicios web), lo cual facilita la interacción entre diferentes sistemas propios o de terceros. SOA define las siguientes capas de software: Aplicaciones básicas - Sistemas desarrollados bajo cualquier arquitectura o tecnología, geográficamente dispersos y bajo cualquier figura de propiedad; De exposición de funcionalidades - Donde las funcionalidades de la capa aplicativos son expuestas en forma de servicios (servicios web); De integración de servicios - Facilitan el intercambio de datos entre elementos de la capa aplicativo orientada a procesos empresariales internos o en colaboración; De composición de procesos - Que define el proceso en términos del negocio y sus necesidades, y que varía en función del negocio; De entrega - donde los servicios son desplegados a los usuarios finales. SOA proporciona una metodología y un marco de trabajo para documentar las capacidades de negocio y puede dar soporte a las actividades de integración y consolidación.



El nivel de adopción de las soluciones de seguridad en el segmento pyme para proteger su información y procesos sigue siendo peligrosamente bajo en Latinoamérica. Según estadísticas de IDC, las inversiones en seguridad de TI en Latinoamérica debieran aumentar un 8,4% este año -la primera vez que crece a una tasa de un solo dígito- respecto de los 378 millones de dólares registrados en el 2008, cuando las ventas se elevaron un 18%.



Un estudio reciente encargado por Symantec -en el que se analizaron 300 pymes de Argentina, Brasil, Colombia y México- demostró que a pesar de que la mayoría está consciente de la importancia de invertir en soluciones en seguridad de TI, el 29% de las pymes en Latinoamérica no tiene soluciones antivirus, el 36% no tiene antispam y el 52% no ha implementado una aplicación de punto final. Una de cada tres pymes ha sufrido brechas de seguridad, causando la pérdida, robo o consultas no autorizadas de su información.

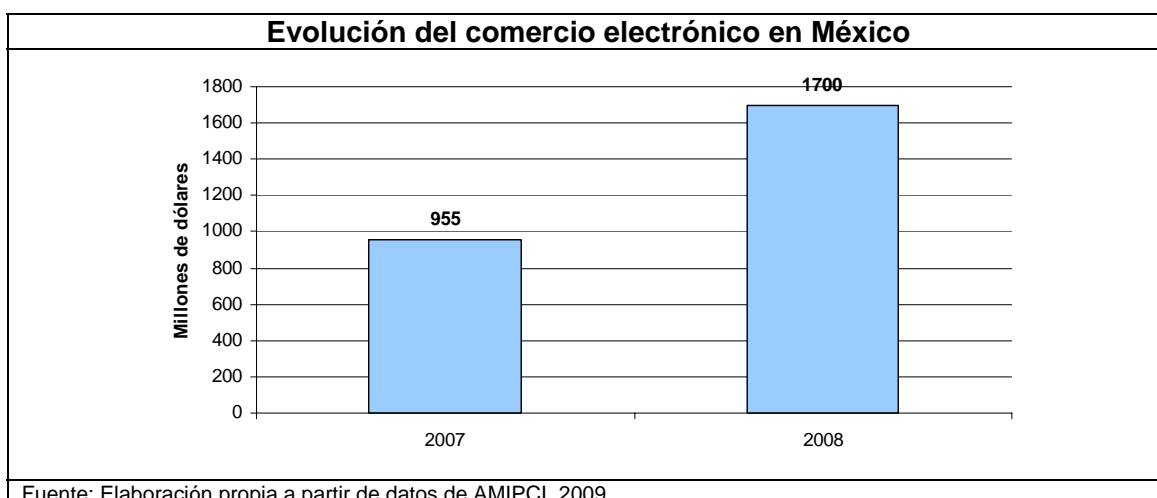
En América Latina, solo el 68% de las empresas cuenta con personal especializado para cuidar sus sistemas, pero en muchos casos es el mismo dueño de la empresa o personas con otras tareas como el encargado de la oficina o alguien externo, quienes se responsabilizan de estas tareas.

Existen varias empresas en Latinoamérica que están replicando las iniciativas de CRM social desarrolladas en otros mercados, como Dell o Ford, además de otras firmas regionales como BanColombia e Interbank. Con CRM social, las empresas pueden monitorear los comentarios y tendencias de los clientes en redes sociales como Facebook, Twitter o MySpace, y emplear la información disponible en wikis o blogs. Países como Colombia, Argentina, Brasil, Chile, Perú y México, están avanzando en el uso de CRM social, particularmente pymes. De hecho, existe un programa del Gobierno colombiano que ofrece un subsidio de 50% para las pymes exportadoras que implementen una aplicación de CRM.

### 3. COMERCIO ELECTRÓNICO

Internet también ha registrado un aumento no sólo de comercio electrónico sino de la banca y el gobierno electrónico. En el caso del comercio electrónico, el número de compradores se incrementó en un 67% y rubros como los juegos de vídeos y teléfonos celulares presentaron un gran dinamismo en los procesos registrados de ventas.

Según un informe de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo (UNCTAD, por sus siglas en inglés)<sup>2</sup>, si bien México carece de una ley especial que regule el comercio electrónico, se coloca dentro de la tendencia de varios países en América Latina que han modificado diversas legislaciones para proteger la validez jurídica de las transacciones en línea.



Según un estudio de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), las ventas electrónicas en México reportaron unos 955 millones de dólares en 2007, mientras que para el año 2008 esta cifra aumentó hasta los 1,700 millones de dólares. Cifras oficiales estiman que en México existen cerca de 23.7 millones de internautas, de los cuales sólo un 10% realiza alguna compra por Internet, es decir, unos 2 millones de usuarios utilizan el consumo electrónico. Los consumidores en México gastan en promedio unos 300 euros anuales comprando vía WEB, según el estudio de consumo electrónico de la AMIPCI.

<sup>2</sup> Progresos realizados en la aplicación y el seguimiento de las decisiones de la cumbre mundial sobre la sociedad de la información a nivel regional e internacional.  
Ver: [http://www.unctad.org/sp/docs/a64d64\\_sp.pdf](http://www.unctad.org/sp/docs/a64d64_sp.pdf)

## 4. NOTICIAS SELECCIONADAS DEL TRIMESTRE

\* **Solvis: CRM social despegará en dos años.** Solvis cree que la adopción de CRM social en Latinoamérica se masificará a nivel corporativo en los próximos dos años.

[http://www.bnamericas.com/news/tecnologia/Solvis:\\_CRM\\_social\\_despegara\\_en\\_dos\\_anos](http://www.bnamericas.com/news/tecnologia/Solvis:_CRM_social_despegara_en_dos_anos)

\* **Chile es un mercado interesante para la tecnología y la innovación españolas.** Representantes de unas 25 empresas españolas que participan en el VII Encuentro Empresarial de Tecnologías e Innovación Española en Santiago, coincidieron en afirmar que "Chile se mantiene como un mercado interesante para la tecnología e innovación" provenientes del país europeo.

<http://www.adn.es/tecnologia/20090622/NWS-2374-Chile-interesante-innovacion-tecnologia-espanolas.html>

\* **La Agencia Nacional de Telecomunicaciones de Brasil (Anatel) establece nuevas restricciones a Telefónica.** La filial brasileña de Telefónica controla, de manera compartida con Portugal Telecom, la operadora Vivo, líder de la telefonía móvil brasileña, mientras que Telecom Italia controla a TIM, la segunda en número de clientes. Vivo y TIM aglutinan a casi el 50 por ciento del mercado de telefonía móvil en Brasil, sumando cerca de 78 millones de líneas de celulares. Inicialmente, se prohibió a Telefónica que, por medio de cualquier representante, vote o vete decisiones de asambleas generales o de la directiva de TIM Brasil. La reguladora, además, prohibió contratos conjuntos de adquisición de bienes y servicios entre Vivo y TIM y cualquier posibilidad de fusión entre ambas operadoras de móviles.

[http://www.finanzas.com/noticias/empresas/2009-06-26/179080\\_brasil-impone-restricciones-entrada-telefonica.html](http://www.finanzas.com/noticias/empresas/2009-06-26/179080_brasil-impone-restricciones-entrada-telefonica.html)

\* **Promover más competencia en las telecomunicaciones, plantea la UIT.** El secretario general de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) Hamadoun Touré, anuncia que es necesario que en México se promueva mayor competencia en el mercado de las telecomunicaciones a través de un marco regulatorio claro y transparente; ésta debe ser la contribución del gobierno porque, a diferencia de otros sectores, éste no requiere apoyos financieros oficiales.

<http://www.jornada.unam.mx/2009/06/26/index.php?section=economia&article=031n2eco>

\* **Lanzan en Colombia red social en Internet para mascotas.** Un ingeniero industrial colombiano creó una red social en la web, mypetbum.com, para que los dueños de perros y gatos encuentren pareja e interactúen sobre temas afines.

<http://www.milenio.com/node/234129>

\* **Escaso uso de tecnología en el mercado laboral.** México es el segundo país con el mayor número de usuarios de Internet en Latinoamérica, pero cerca de 74% de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) no tienen sitio web y 65% aún no usan el correo electrónico como medio principal de comunicación, reporta Kelly Services, consultora en recursos humanos, con base en cifras de INEGI.

<http://www.eluniversal.com.mx/articulos/54280.html>