

# Condiciones y perspectivas de expansión

POR **LUIS SÁNCHEZ-LAULHE**

## BARRERAS DE TIPO GENERAL

## INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DATOS (EDI)

## TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS (TEF)

## A MODO DE CONCLUSIÓN

Dificultades generales y específicas de los servicios telemáticos retrasan o frenan su expansión. Su análisis es necesario para calibrar las perspectivas y fomentar su desarrollo.

Estamos ya en la era de la información que afecta de forma global a la sociedad en forma parecida a la de los sistemas nerviosos de los seres vivos, al permitirles captar información del entorno y procesarla de forma eficaz con el fin de asegurar el éxito biológico de los individuos y de las especies. No es de extrañar el clima social de expectativa que rodea al mundo de la telemática.

España, integrada en el ámbito de las naciones industrializadas, es consciente de esta realidad que no es ajena a la consecución del bienestar de sus habitantes y a un armónico desarrollo social. De aquí la necesidad de una investigación del entorno telemático en el que se está desarrollando nuestro país, uno de cuyos aspectos ha sido el intentar analizar el estado actual del desarrollo telemático en España y las dificultades, obstáculos y barreras encontradas hasta la fecha, con el fin de apuntar las ideas necesarias para subsanar las deficiencias y esclarecer las actuaciones necesarias para el mejor desenvolvimiento de esta actividad, vital para la sociedad, pero que pese a ello, no ha encontrado todavía en España su cauce ideal.

## BARRERAS DE TIPO GENERAL

Entre los factores básicos que inciden en el desarrollo de los servicios telemáticos, son de destacar, en primer lugar, los que se derivan de la infraestructura de telecomunicaciones en los siguientes aspectos: extensión y compatibilidad de la red, niveles de calidad de la misma

y estructura tarifaria.

Se hace preciso intensificar los esfuerzos con el fin de facilitar soporte de red en el ámbito de toda la geografía española, así como procurar la homogeneidad con las redes de otros países. No menos importante es la calidad de las comunicaciones, mejorando los errores en la transmisión y la rapidez de conexión. Estos aspectos se hacen más relevantes en los servicios ligados a transacciones financieras y comerciales, tales como la Transferencia Electrónica de Fondos (TEF) y el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), así como en puntos alejados de los centros económicos del país.

La cuantía de las tarifas para la transmisión de datos ha frenado la generación de negocio. Conviene recordar que estos servicios no están todavía plenamente consolidados en la sociedad española, por lo que debería estudiarse el establecimiento de unas tarifas inicialmente reducidas, políticas si así se prefiere, con el fin de consolidar esta actividad como negocio rentable.

El coste de adquisición de los equipos terminales representa otra faceta de esta problemática, directamente relacionada con el tamaño de un mercado todavía insuficiente. Por una parte, los usuarios requieren unos precios que faciliten su iniciación en el mundo telemático, y, por otra, existe una fuerte competencia entre los suministradores que dificulta nuevas entradas.

En relación con ello, es necesario insistir en las labores de homologación, de modo que se facilite la interconexión de equipos diversos, la de redes y el acceso a todo tipo de servicios. Es de esperar que el desarrollo normativo nacional y comunitario sea un factor decisivo para el desarrollo de los servicios telemáticos tanto en España como con el resto de los países. No debe olvidarse que el cliente final de estos servicios no hará uso de ellos si los procedimientos de utilización son difíciles de aprender y recordar. Es necesario conseguir una gran versatilidad de uso y facilidad de manejo.

La disponibilidad de servicios de información es otro de los aspectos fundamentales al intentar trazar un esquema del desarrollo de la telemática. El usuario de a pie necesita un amplio catálogo de aplicaciones generales donde elegir, de forma que él mismo pueda confeccionarse el menú que personalmente más le interese.

Además de las aplicaciones de tipo general, se necesitan otras pensadas para grupos específicos de usuarios, que a su vez no se justifican debido al escaso número de éstos, lo que consecuentemente retrae el aumento del mercado. Como esto representa la pescadilla que se muerde la cola, se echa en falta la asistencia de rompedores del círculo, -léase patrocinadores- de los que se tratará un poco más adelante.

Ligado a este tipo de problema se encuentra la necesidad de una actualización periódica de la información y, en determinados casos, diferentes niveles de seguridad y privacidad. Todo ello, en su conjunto, es difícil de alcanzar sin una masa crítica de usuarios, que sin estímulos adecuados, tardará tiempo en desarrollarse.

Volvemos a encontrarnos con que, para incrementar la velocidad del desarrollo de la telemática en España, es necesaria una serie de estímulos ajenos a la propia dinámica del mercado. No es preciso, sin embargo, escandalizarse demasiado dado que, en comparación, la misma terapia prudente se aplica a un niño cuyo desarrollo no alcanza el nivel de los de su edad. Sin querer echar balones fuera, no hay duda que a la Administración, junto con otro conjunto de agentes sociales de los que se hará reseña posteriormente, le corresponde un papel relevante en la aplicación de las medicinas adecuadas.

En su conjunto, este gran protagonista que es el usuario final, ya sea este un particular o un trabajador de una empresa al que no se le supone que sea un guru informático, se encuentra con una serie de incertidumbres que afectan al desarrollo de la telemática. En primer lugar, debe mencionarse la dificultad de que capte la importancia que la telemática tiene o va a tener en su entorno social y la forma en que esto va a reflejarse tanto en la mejora de su nivel de calidad de vida como en el de la competitividad de su empresa que, ineludiblemente, a medio plazo incidirá en aquella. No hay duda de que esta es una situación que el tiempo resolverá, pero el problema es que el tiempo puede ser demasiado largo.

Junto a ello, el usuario padece a menudo del desconocimiento o de la inexistencia de aplicaciones que puedan facilitar su quehacer y, como consecuencia, la duda y el retraso a la hora de invertir sin unas expectativas medianamente claras de los beneficios a obtener. En resumen, los problemas y barreras relacionadas con el usuario se concretan en la necesidad de que éste reciba una información y educación adecuadas con respecto a las posibilidades y limitaciones que ofrecen los servicios telemáticos. No es un problema sencillo de resolver, dado el número de actores que intervienen en este concepto tan concreto y tan difuso al mismo tiempo, como es la formación en tecnologías avanzadas en general y de la telemática en particular.

No hay duda de que este mismo usuario será el que aumente su propia receptividad en este terreno, estimulado por la necesidad y el entorno social. No está de más, sin embargo, ayudar a este esfuerzo personal. Aunque obviamente la Administración tiene un papel importante de coordinación, impulso y ayuda, los cometidos específicos deben realizarse por y con el esfuerzo y patrocinio de otros agentes sociales entre los que cabe destacar: las empresas cuya actividad es la telemática como razón de ser de su existencia, las asociaciones de usuarios por la misma razón, las empresas en un esfuerzo de mejorar la formación de sus trabajadores, las asociaciones empresariales como vía para las pequeñas empresas, las asociaciones profesionales para el colectivo de sus afiliados, las instituciones educativas para sus alumnos, Telefónica por su protagonismo en este campo, las empresas de telecomunicación por lo que atañe a su propio negocio, y los medios de comunicación como fomentadores y catalizadores de una inquietud social.



G. MERINO

Si en la adaptación al mundo telemático se presentan dificultades cuando hablamos de personas individuales, no son menores las que existen cuando se hace referencia a colectivos más amplios, como el constituido por el conjunto de personas de una empresa o de una unidad administrativa. Los procedimientos de trabajo, las normas no escritas, los usos y costumbres propios, la cultura de la empresa en suma, queda puesta en entredicho, lo que genera tensiones que se agravan si la adopción de las nuevas tecnologías supone cambios organizativos.

A modo de ejemplo, piénsese en lo que significa la desaparición, siquiera sea en pequeña escala todavía de la cultura del papel, y de la posibilidad cada día más real de que una parte significativa del trabajo se realice en el domicilio de los trabajadores.

Una vez considerados siquiera de forma somera los aspectos generales que conlleva el desarrollo de los servicios telemáticos, conviene detenerse en aquellos que se consideran más relevantes.

## **INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DATOS (EDI)**

Uno de los aspectos más característicos del servicio EDI es la eliminación de errores al evitarse repetidas introducciones manuales de datos, a lo que se unen la velocidad en el intercambio de información y ahorro en costes de franqueo, papel, archivo, distribución y toma de datos.

Desde un punto de vista operativo, las dificultades radican en acordar estándares y formatos comunes entre diferentes participantes y países, resquemor respecto a la seguridad y confidencialidad de la información, temor a vinculaciones excesivas entre compradores y vendedores, y, de modo importante, cuestiones legales -diferentes en cada país-, relativas a la validez jurídica de los documentos, necesidad de firmas y comprobantes, etc.

A esto se añade una necesidad de formación de los usuarios, cambios difíciles de realizar en la estructura organizativa de las empresas y elevados requisitos en cuanto a la calidad de la redes de telecomunicación.

Las circunstancias expuestas, comunes por otra parte a otros servicios telemáticos, no ensombrecen la perspectiva de brillante futuro a los servicios EDI con tasas de crecimiento anuales en torno al 40 por ciento.

## **Videotex**

Ninguna amenaza seria se cierne sobre el servicio videotex, con una base instalada en 1991 en torno a los 250.000 terminales y un desarrollo sostenido.

Existen algunos aspectos que si no de debilidad, sí podrían calificarse como de menor fortaleza, entre los que podrían citarse la velocidad de transmisión que se considera lenta, la dificultad por parte de los proveedores de mantener actualizada la información y una todavía baja rentabilidad del servicio.

Las más serias amenazas podrían venir por la vía de expansión de otros servicios con facilidades similares, problemas de disponibilidad de red, y cambios en la estructura tarifaria.

## **Facsimil**

La penetración del servicio facsimil en España está todavía por detrás con respecto a otros países desarrollados, en fase de crecimiento, y lejos aún de las fases de madurez y de saturación, por lo que el parque instalado se espera crezca considerablemente, abarcando los despachos profesionales y más tarde los domicilios particulares.

Las mayores debilidades actuales se originan en la velocidad de transmisión, la calidad del documento recibido y la confidencialidad. Aunque existe una preocupación extendida por la validez legal de los documentos transmitidos, la realidad ha demostrado que no es óbice para la expansión del servicio, salvo en casos excepcionales.

## **Correo electrónico**

Las mayores dificultades actuales en la implantación de este servicio nacen de que, por estar en su período de emergencia, todavía es reducida su penetración en el mercado y que el conocimiento de su utilidad por parte de las pequeñas empresas es también limitado, lo que de momento hace poco atractiva su adquisición. Las acciones de fomento serían particularmente recomendables en este caso.

## **Teletex**

Se ha observado una tendencia al descenso aun antes de alcanzar una masa crítica de usuarios. A esto se une un alto coste y la existencia de medios telemáticos alternativos, lo que en su conjunto supone una desaparición a medio plazo del servicio.

## **TRANSFERENCIA ELECTRÓNICA DE FONDOS (TEF)**

El sistema electrónico de transferencias monetarias goza de gran aceptación y dispone de una amplia infraestructura. Su problema fundamental es hacer del dinero electrónico un medio de pago universal mediante la integración real de todas las redes nacionales e

internacionales.

Además, existen problemas aún sin resolver para llegar a un sistema integrado de medios de pago; relaciones contractuales, privacidad, fraudes, etc. De sus diversas modalidades, puede distinguirse entre:

### **Cajeros automáticos**

De gran aceptación, es posible que alguna de sus funciones menos habituales no relacionadas con la disposición física de dinero sean asumidas por el concepto de banco en casa.

### **Terminales punto de venta (TPV)**

Ha tenido un desarrollo lento debido a discrepancias en la discusión de cuáles deben ser los agentes que deben asumir los costes y a la incompatibilidad entre terminales de las distintas redes.

### **Gestión de tesorería**

Es un servicio todavía incipiente en el que se precisa un difícil acuerdo entre bancos para que el cliente pueda optimizar la rentabilidad de sus saldos.

### **Banco en casa**

Parecido al anterior pero destinado a particulares y comercios, su futuro está ligado al desarrollo del servicio videotex.

### **Bases de datos**

El acceso a bases de datos se caracteriza por ser un servicio de información especializada, principalmente financiera y científica, destinada a colectivos específicos, por lo que normalmente es costosa por sí misma. Además hay que añadir el precio de la transmisión de datos.

A la dificultad de los procedimientos de acceso se añade una falta de homogeneidad en los lenguajes de búsqueda de información, no siempre sencillos, por lo que su utilización resulta ardua para el usuario, ya sea éste profesional o particular.

En el campo de la información de tipo general se espera una fuerte competencia del videotex y CD-ROM, que resultan sustitutivos, por lo que, teniendo en cuenta además el alto coste de mantener actualizada la información y el mercado restringido, se augura un éxito comercial relativo.

### **Teleacción**

Incluye los conceptos de telealarma, telemedida, telecontrol y teleasistencia, actuando normalmente vía la red telefónica conmutada. Es un servicio incipiente de futuro

esperanzador, en el que los costes podrían significar la mayor barrera inicial.

## A MODO DE CONCLUSIÓN

Se han esbozado una serie de factores que constituyen frenos, obstáculos y limitaciones al desarrollo de una sociedad telemática. Sin duda hubiera sido mas gratificante resaltar sus indudables ventajas, y, sin embargo, para estar prevenidos, a menudo se hace necesario templar visiones demasiado optimistas procurando no ignorar que el camino del cambio suele ser cuesta arriba. Precisamente, es en esta resistencia a modificar viejas estructuras ya conocidas, en lo que podrían confluir los argumentos aquí presentados.

