

TENDENCIAS | Se estima que hay más de 300 locales de acceso a Internet que están viviendo una gran transformación

# La nueva realidad de los cibercafés

► Una expansión desmedida de este negocio ha provocado que los precios se desplomen hasta niveles que apenas permiten cubrir los costos

El negocio de los cibercafés, locales de acceso a la red Internet que han invadido todo el país en los últimos años, se ha tomado cada vez menos rentable para sus propietarios, como consecuencia de una competencia feroz que ha derrumbado los precios, haciendo cada vez más difícil llegar a cubrir los costos sin recurrir a servicios adicionales.

Estimados en más de trescientos, según datos oficiales que obtuvo la Ursec en un estudio realizado por Antel en febrero pasado —cifra que también barajan los empresarios del sector— los cibercafés surgieron en el país en 1997. Cybermix, uno de los primeros en abrir, cuyo primer local estuvo ubicado en Punta del Este, comenzó cobrando diez dólares la hora hacia finales de ese año, mientras que actualmente pueden encontrarse en plaza tarifas que fácilmente llegan a los ocho pesos.

"El mercado ha variado muchísimo, y los cibercafés como tales ya no son negocio", sostiene Eduardo González, director de Cybermix, empresa pionera en el país en materia de asesoramiento para la instalación de locutorios y cibercafés. "Más allá de que las líneas de Internet son realmente baratas hoy en día (en 1997 una conexión a 64kbs tenía un valor en el entorno de los 1.500 dólares, mientras que actualmente una conexión Adsl no supera los 1.039 pesos más IVA), no se justifica una inversión de varios miles de dólares para cobrar ocho pesos la hora, a menos que se lo vea sólo como una fuente de trabajo para un dueño y un empleado".

De acuerdo con González, inicialmente se estimaba que el negocio de los cibercafés permitiría recuperar la inversión en el plazo de un año, y en el segundo se comenzaría a obtener beneficios. Sin embargo, "si se estudia la proyección de estas empresas, que en los primeros doce meses insumen al menos unos 10.000 dólares, es evidente lo difícil que resulta recuperar la inversión, porque habría que facturar unos 30.000 o 40.000 pesos mensuales tan sólo para cubrir los gastos. El alquiler de un local, la conexión a Internet, el agua, la luz, el teléfono, impuestos, aportes y el sueldo de un empleado con ciertos conocimientos, que no puede ser demasiado bajo...

¿Cuántas horas habría que vender a los precios actuales para desquitar el dinero invertido? Mucha gente que incursiona en este rubro lo hace por impulso, o son personas que quedaron desempleadas y utilizan el dinero del despido para instalar un cibercafé", explica el director de Cybermix.

**SERVICIOS ADICIONALES.** Es que el mayor rédito de los cibercafés parece estar, más que en brindar acceso a Internet —el cometido por el cual surgieron inicialmente— en los muchos otros servicios que allí pueden ofrecerse: impresiones, "escaneos", venta y reparación de equipos, venta de insumos de computación, grabación de CDs, telefonía internacional, enseñanza, asesoramiento, venta de golosinas y alimentos, y hasta fotos carné.

La cantidad de dinero que ingresa en un cibercafé proveniente de la venta de acceso a Internet, por lo general, no representa la ganancia principal de estas empresas. Hay quienes los comparan con el negocio de los quioscos: a pesar de que la venta de cigarrillos da muy poco margen de utilidad al propietario, este los vende igual porque sabe que el cliente, además de ese producto, comprará caramelos, chicles



**CIBERS.** No son un negocio para inversores a distancia.

y otras mercaderías que sí le reportan buenos beneficios.

"Nuestros mayores ingresos se deben a las reparaciones de equipos, porque si trabajáramos sólo vendiendo acceso a Internet, el margen de ganancia sería muy pequeño", reconoce Francisco Padín, propietario de Cyberzone, un local de mediano tamaño ubicado en La Aguada. En el mismo sentido, González asegura que "para que un cibercafé fuera capaz de lograr bene-

ficios exclusivamente a través del alquiler de los equipos para navegar en la Red, debería contar con no menos de veinte computadoras y disponer, además, de una muy buena ubicación con un gran tránsito de gente por su frente".

Por otra parte, la telefonía internacional ha demostrado ser un negocio bastante rentable para los cibercafés. Las empresas que cuentan con una licencia llegan a brindar este servicio un 20% más barato que las llamadas de Antel, mientras que otro sistema ampliamente difundido, el VoIP (voz a través del protocolo de Internet), muchas veces camuflado para evadir impuestos nacionales, dado que se realiza a través de compañías extranjeras como Net2phone, ofrece precios hasta un 40% más bajos.

"Una llamada de tres minutos a Argentina a través de Net2phone da el doble de ganancia que una hora de alquiler de un equipo para acceder a Internet. Es decir que el negocio no está en el alquiler de la computadora, que es lo que hace todo el mundo, sino en brindar otro tipo de servicios que también son necesarios", explica el director de Cybermix.

**UNION.** Una iniciativa de González y otros empresarios del sector intentó hace tres años crear una unión uruguaya de cibercafés, con el fin primordial de fijar los precios y evitar que continuara su caída. Si bien el proyecto no pros-

peró, ya que fueron muy pocos los que vieron alguna utilidad en la idea de asociarse, se ha seguido estudiando y desarrollando. Se estima que estará pronto en marzo del próximo año y que regulará además otros temas, como la realización de spam desde los cibernets, la copia ilegal de CDs y el registro del software.

Pero, por el momento, y en muchos casos, "el negocio está cayendo; la competencia es terrible y los precios de hoy no cubren los costos", afirma Fernando Meizozo, propietario de The Night, un cibercafé con más de treinta equipos, ubicado en Cordón, donde existe una gran densidad de este tipo de empresas. "Lo ideal sería una tarifa de entre quince y dieciocho pesos la hora", agrega.

**CRISIS.** El mercado de los cibercafés vivió su desarrollo en paralelo a la recesión económica, y hay quienes sostienen con firmeza que se vio favorecido por la situación del país. "Este negocio surgió de la crisis; se benefició de ella porque es más fácil para una persona pagar dos pesos por impresión que comprar un cartucho para la impresora de su casa, o conectarse en un 'ciber' a las cuatro de la tarde que hacerlo en su hogar con un cómputo telefónico por minuto", explica el propietario de Cyberzone. "La mayoría de los clientes tiene computadora en su casa, y sin embargo, va a un 'ciber' a enviar e-mails, por ejemplo, porque es más barato", agrega.

A pesar del imparable crecimiento de lo que a simple vista puede parecer un negocio exitoso, se han producido igualmente muchos cierres de cibercafés en los últimos tiempos. Los que surgieron antes de la devaluación, como es el caso de Cybermix —que llegó a ser una cadena de siete franquicias, de las cuales actualmente tiene sólo tres— cuyos costos eran en dólares, no pudieron hacer frente a la situación. "Tuvimos que elegir entre seguir gastando dinero en mantener abiertos nuestros locales, o emplear ese dinero para proyectar nuevos negocios, y es lo que hicimos", afirma González.

"El que instale una empresa de este tipo, debe saber explicar, asesorar y solucionar problemas a los clientes; debe armar y reparar todo lo referente a informática y permanentemente renovarse, cambiar equipos, juegos, películas, ambientar el local, y generar un ambiente en el que la gente esté cómoda. Esto no es un negocio para inversionistas a distancia; esos son los que han debido cerrar", agrega Padín.

## ¿Cuántos van a quedar?

■ El impulso con el que viene creciendo el negocio de los cibercafés no da señales de frenarse. "La desesperación de la gente por conseguir una fuente laboral hace que sigan abriendo locales: en el garage de una casa o en cualquier lado, porque hoy es muy fácil acceder a un Adsl de 64kbs. La cuestión es ver cuántos van a quedar, cuántos van a resistir la competencia y sobrevivir a los precios que actualmente se están cobrando", dice González.

Sin embargo, se auguran grandes cambios. "Si las empresas que actualmente existen no se transforman a tiempo, no van a poder cubrir los costos y van a cerrar", pronostica el director de Cybermix. "Van a surgir otras firmas con servicios cada vez más espectaculares, como plataformas de máquinas

para juegos online y hasta 'cibers' con habitaciones que dispongan de redes y 'zapatillas' para que cada usuario lleve su propia computadora y juegue en red con otros usuarios", agrega.

Cybermix incluso proyecta para 2004 la apertura de nuevos locales que ofrecerán acceso gratuito a Internet, en los cuales la ganancia provendrá de todos los demás servicios que se ofrecerán: distribución de contenido multimedia, telefonía, transmisión de eventos en vivo (fútbol, recitales, etc.) e incluso educación a distancia. Se trataría de más de diez locales ubicados en Montevideo y Costa de Oro, estimándose una inversión de unos 13.000 dólares por local, y la posibilidad de contar con franquicias en el resto del país.