

# Tecnologías digitales al servicio de las empresas

Internet y otras tecnologías digitales, en el marco de la revolución digital a la que venimos asistiendo, son fuente de retos y oportunidades para las empresas, además de generadoras de beneficios de alcance transversal en términos de crecimiento económico, generación de puestos de trabajo y servicios, lo que se conoce como «dividendos digitales».

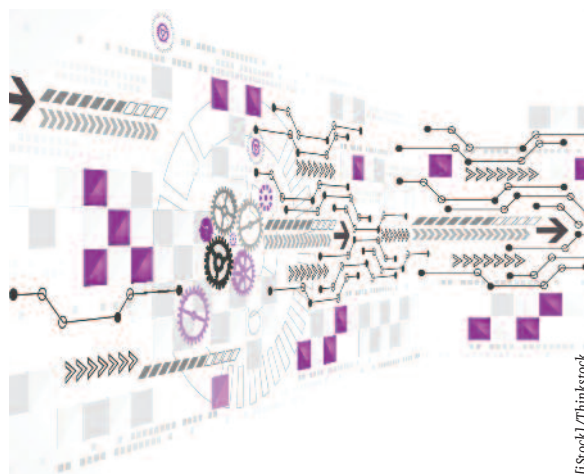
Ana Domínguez

En un reciente análisis del Banco Mundial, recogido en el «Informe sobre el Desarrollo Mundial 2016: Dividendos Digitales», se aborda el potencial del alcance y propagación de los dividendos digitales, frente a las brechas que también coexisten. Se apela así a la necesidad adicional de atender a los «complementos analógicos», vía dotación de marcos regulatorios que velen por la competencia empresarial, así como la adecuación de las capacidades digitales de los trabajadores y la implicación responsable de las instituciones públicas. Los efectos alcanzan, por tanto, a las empresas, los Gobiernos y las personas, es decir, al conjunto de la sociedad. Veamos las implicaciones en las primeras.

## EFICIENCIA, INNOVACIÓN E INCLUSIÓN

Uno de los beneficios que aportan las tecnologías digitales se refiere a la reducción del coste de las transacciones que llevan a cabo las empresas, al hacer más económico el acceso a información. Dicha reducción de costes transaccionales promueve el surgimiento de prácticas innovadoras, además de promover ganancias de eficiencia.


El uso de canal *online* permite a las empresas realizar múltiples actividades y desarrollar funciones de forma más ágil, fácil y a un menor coste que mediante



iStock/Thinkstock.

la utilización de los «canales analógicos». Algunos factores productivos han sido sustituidos por capital asociado a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la par que diversas actividades se ejecutan hoy de forma automatizada. Pero a su vez, gracias a las tecnologías digitales, las empresas han incrementado la productividad de aquellos factores que no han sido reemplazados por capital TIC. Así, en una suerte de aumento de las tasas de productividad y de racionalización de las actividades ejecutadas en el seno de las empresas, las tecnologías digitales impulsan la eficiencia de las mismas.

SEGUROS PARA EMPRESAS




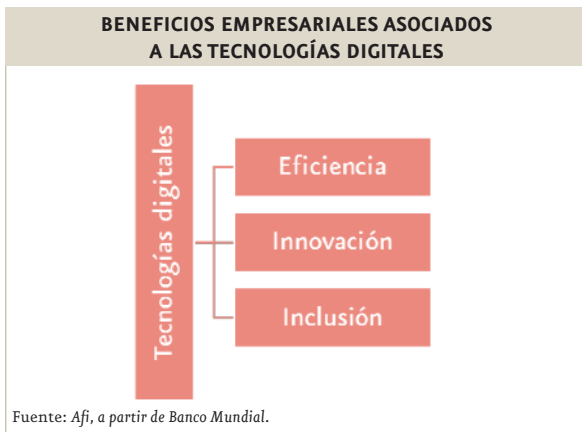
CUBRA  
CASI  
TODOS SUS  
IMPREVISTOS

**¿Quién no ha derramado alguna vez el café sobre la mesa?**

Por momentos como ese serán lo único por lo que tendrás que preocuparte desde ahora, porque Unicaja le ofrece una amplia gama de Seguros para Empresas que cubren los posibles imprevistos que pueden sucederle en el desarrollo de su actividad profesional.

- SEGUROS DE DAÑOS
- SEGUROS PERSONALES
- SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL
- SEGUROS DE CRÉDITO





El potencial de generación de rendimientos crecientes de escala, condicionados por la tecnología y no por el contexto de mercado, es elevado. Esto es, con una determinada inversión inicial en desarrollo tecnológico, el volumen de negocio que se puede generar es mayor, al ser el coste marginal de llevar a cabo una transacción adicional muy reducido. Ello abona el campo para la innovación y el desarrollo de nuevos conceptos y modelos de negocio, como se puede observar en la proliferación de plataformas digitales, orientadas hacia fines muy heterogéneos. Asimismo, las posibilidades de mayor interacción, o de mayor facilidad para interactuar entre agentes gracias a las tecnologías digitales, crea un entorno más favorable para el desarrollo de nuevos esquemas de distribución.

Lejos de limitarse a unos beneficios en términos de eficiencia e innovación, también es posible observar una contribución favorable de las tecnologías digitales en materia de inclusión empresarial. Empresas de nueva creación y/o tamaño reducido pueden encontrar y explotar nichos de negocio de forma eficiente y rentable; pueden incluso sumarse y competir de forma sostenible en un mercado global.

#### ACCESO A NUEVOS MERCADOS

Las tecnologías digitales y, concretamente Internet, facilitan las transacciones comerciales internacionales y el acceso por parte de las empresas a nuevos mercados exteriores. Una facilidad que puede resultar

especialmente atractiva para las pymes y las *start ups*. En el informe del Banco Mundial se destaca que ante un incremento del 10% en el uso de Internet en un país, la cantidad de bienes comercializados entre ese país aumentaría en un 0,4%.

Dentro del perfil de las empresas que están aprovechando en mayor medida, o que están utilizando mejor, las tecnologías digitales y que no pertenecen al sector TIC, se incluyen precisamente las empresas exportadoras.

El comercio electrónico ha promovido la inclusión de productores y empresas en la economía mundial. Las plataformas facilitan las relaciones comerciales entre distintos sectores y dentro de un sector, junto con la actividad exportadora. Ello representa un claro ejemplo de la reducción del coste marginal por transacciones adicionales y la obtención de economías de escala. A su vez, las plataformas han impulsado la aparición de empresas de logística y otros servicios que dan soporte a la propia operativa comercial *online*.

El canal digital, utilizado bien a través de la propia web de la empresa o mediante los mercados electrónicos (plataformas), facilita los procesos de internacionalización empresarial. En el caso del uso de plataformas, que aglutinan grandes volúmenes de oferentes y demandantes, destacan las ventajas en términos de costes y cobertura geográfica de las ventas. Las comisiones o tarifas de uso de los mercados electrónicos son relativamente reducidas, y las empresas usuarias se benefician de las acciones de marketing realizadas por las propias plataformas y del conjunto de información que suministran (sobre tendencias de demanda, clientes potenciales, competidores, precios, etc.). En este sentido, los mercados electrónicos se configuran como una vía atractiva, sobre todo para las pymes, para vender al exterior.

#### INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD

Las actividades o tareas de carácter repetitivo y con baja aportación de valor, pueden ser automatizadas

**SEGUROS PARA EMPRESAS**

**CUBRA CASI TODOS SUS IMPREVISTOS**

**¿Quién no ha derramado alguna vez el café sobre la mesa?**

Personas como ese serán lo único por lo que tendrás que preocuparte desde ahora, porque Unicaja le ofrece una amplia gama de Seguros para Empresas que cubren los posibles imprevistos que pueden sucederle en el desarrollo de su actividad profesional.

- SEGUROS DE DAÑOS
- SEGUROS PERSONALES
- SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL
- SEGUROS DE CRÉDITO

**Unicaja**

## COMERCIO ELECTRÓNICO DE ESPAÑA CON EL EXTERIOR

Las empresas españolas presentan un grado de digitalización menor que el de sus homólogas europeas, de acuerdo con el Índice ADEI de Digitalización Empresarial (IDE). Además, el porcentaje de pymes que realizó ventas *online* transfronterizas es de tan solo el 6,1%, situándose por debajo de la media de la UE (no alcanza el 8%), con datos para 2015 del *Digital Scoreboard* publicado por la Comisión Europea.

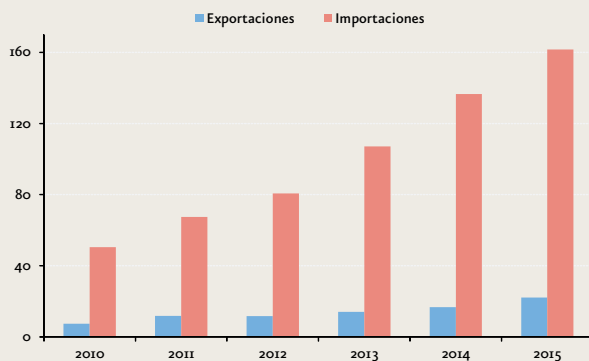
No obstante, la incorporación del canal digital en las estrategias de internacionalización de las empresas españolas, presenta un alto potencial de expansión.

La evolución de las transacciones totales (no solo de empresas) de comercio electrónico, realizadas a través de entidades de medios de pago, ha registrado una tendencia muy positiva. Las ventas al exterior, tanto en términos de número de operaciones como de volumen, han crecido notablemente en el último lustro, de acuerdo con los datos de la CNMC.

El número de operaciones de exportación a través de comercio electrónico se incrementó más de un 200% entre 2010 y 2015, superando los 22 millones de transacciones en ese último año, cuando registró un aumento interanual del 32%. Si bien, las transacciones de exportación se sitúan muy por debajo de las de importación, representando las primeras tan solo un 13,7% de las segundas.

### Evolución de las transacciones de comercio electrónico de España con el exterior

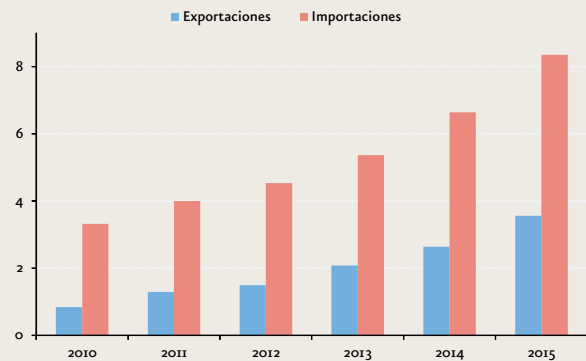
(millones de transacciones)



Fuente: Afi, a partir de CNMC.

### Evolución del volumen de comercio electrónico de España con el exterior

(miles de millones de euros)



Fuente: Afi, a partir de CNMC.

De forma análoga, teniendo en cuenta el valor de las exportaciones españolas de comercio electrónico, el incremento entre 2010 y 2015 es todavía superior: del 325%; aunque muy similar en tasa de crecimiento interanual para el último año (35%). El valor de las exportaciones superó los 3.560 millones de euros, que equivalen a un 42,7% del montante de las importaciones españolas realizadas por el canal *online*.

y pasar a ser realizadas mediante la incorporación de tecnologías digitales. A su vez, estas tecnologías facilitan la gestión de equipos de trabajo localizados en distintas geografías, dotando de flexibilidad y comodidad a las comunicaciones entre los miembros de un mismo equipo y facilitando el seguimiento de las tareas ejecutadas simultáneamente en varios países. Una ventaja que no deja de ser aprovechable también a nivel nacional o local, ya que los dispositivos de comunicación tecnológicos

facilitan igualmente las iteraciones entre trabajadores.

No obstante, los procesos de automatización que pueden favorecer la ejecución de aquellas tareas más repetitivas, introduciendo ventajas en términos de racionalización de costes y de eficiencia operativa, no son susceptibles de implementarse en todas las actividades. Es necesario verificar que dichos procesos de automatización permiten explotar a su vez la potenciación de las capacidades de trabajo gracias a

## SEGUROS PARA EMPRESAS



**CUBRA  
CASI  
TODOS SUS  
IMPREVISTOS**

**¿Quién no ha  
derramado alguna vez  
el café sobre la mesa?**

Pommes como ese serán lo único por lo que tendrá que preocuparse desde ahora, porque Unicaja le ofrece una amplia gama de Seguros para Empresas que cubren los posibles imprevistos que pueden sucederle en el desarrollo de su actividad profesional.

- SEGUROS DE DAÑOS
- SEGUROS PERSONALES
- SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL
- SEGUROS DE CRÉDITO



las tecnologías. Es decir, la obtención de los incrementos de eficiencia deseados solo será posible si se verifica que los trabajadores cuentan con las e-skills oportunas para trabajar en entornos parcialmente automatizados. La educación y capacitación de los trabajadores constituye por tanto una pieza clave para maximizar las ganancias en productividad derivadas del componente tecnológico.

Por otra parte, si en el ejercicio de incorporación de Internet y otros medios digitales para el desarrollo de las funciones en el interno de las empresas, de cara a explotar los rendimientos crecientes de escala, surgen restricciones a la competencia, cabría la posibilidad de que surjan comportamientos monopolísticos en el mercado. Unos comportamientos que limitarían el potencial innovador más vinculado a entornos competitivos, en los que las empresas tienen alicientes a la introducción de mejoras para reforzar su posicionamiento en el mercado y no perder capacidad competitiva.

Para aprovechar las oportunidades que las tecnologías digitales ofrecen a las empresas, igualmente, no se puede desviar del punto de mira a los «complementos analógicos» a los que antes se hacía referencia.

#### FACTORES PARA LA DIGITALIZACIÓN

Entre los factores que hacen posible el desarrollo digital se encontrarían las redes sociales, las finanzas digitales y la revolución de datos, como recoge el informe del Banco Mundial. Todos estos factores involucran al conjunto de agentes socioeconómicos, incluidas las empresas, y dinamizan el avance de la economía digital.


Las redes sociales son a menudo utilizadas por las empresas para fines asociados a sus estrategias de comunicación y marketing, tanto para dar a conocer ciertos aspectos de su oferta de productos y servicios, las iniciativas particulares vinculadas a su RSC, o eventos organizados por la empresa y dirigidos a sus grupos de interés, entre muchas otras oportunidades

de uso. Representan una herramienta o soporte para crear y consolidar sus relaciones con los principales agentes con los que trabajan (clientes, proveedores, instituciones de apoyo, socios comerciales, etc.), así como una fuente de innovación y de información a tener en cuenta en el desarrollo de sus estrategias de negocio.

En cuanto a las finanzas digitales, éstas incluyen pagos *online* y medios de pago electrónicos, monedas virtuales y otros, y constituyen un ámbito de gran efervescencia en cuanto a lo innovador y disruptivo en lo que a los impactos en la actividad empresarial se refiere. Algunos desarrollos en ese ámbito, como pueden ser los pagos *online* seguros, representan además una palanca para la expansión del comercio electrónico.

La revolución de los datos, por su parte, se refiere a la explotación de datos masivos (*big data*) y a los datos que son accesibles libremente por medios digitales (*open data*). Los datos masivos descansan en la velocidad con la que se producen, pudiendo ser captados desde diversos dispositivos o ámbitos (las propias redes sociales, *smartphones*, plataformas digitales, satélites, *wearables*, sensores, etc.), así como en la variedad de los mismos y los altos volúmenes en que se obtienen. Las empresas son las que aglutinan en mayor medida datos masivos (sobre todo, las grandes empresas del sector TIC). Internet ofrece sin duda amplias oportunidades para analizar el comportamiento de los clientes y poder interactuar ágilmente con ellos. La explotación de datos puede orientar la identificación de nuevas líneas de negocio y el diseño de estrategias comerciales avanzadas. Si bien, también existen retos o dificultades a los que hacer frente: desde la propia integración de datos procedentes de distintas fuentes para poder tratarlos de forma idónea, hasta responder a exigencias normativas relativas a la protección de datos de carácter personal, o la correcta interpretación de los resultados de los análisis de datos ::

### SEGUROS PARA EMPRESAS



**CUBRA  
CASI  
TODOS SUS  
IMPREVISTOS**

**¿Quién no ha  
derramado alguna vez  
el café sobre la mesa?**

Por momentos como ese será lo único por lo que tendrá que preocuparse desde ahora, porque Unicaja le ofrece una amplia gama de Seguros para Empresas que cubren los posibles imprevistos que pueden sucederle en el desarrollo de su actividad profesional.

- SEGUROS DE DAÑOS
- SEGUROS PERSONALES
- SEGUROS DE RESPONSABILIDAD CIVIL
- SEGUROS DE CRÉDITO

