

Enrique Dans

Profesor de Sistemas de Información en IE Business School



Enrique Dans, uno de los mayores expertos en nuevas tecnologías, analiza en esta entrevista la gestión del desarrollo tecnológico en España, comparándolo con el resto de países de nuestro entorno.

E

nrique Dans es Profesor de Sistemas de Información en IE Business School desde el año 1990. Es Doctor (Ph.D.) en Management, especialidad en Information Systems por la Universidad de California (UCLA), MBA por el IE Business School, Licenciado en Ciencias Biológicas por la Universidade de Santiago de Compostela, y ha cursado estudios postdoctorales en Harvard Business School. Su investigación se centra en los efectos de las nuevas tecnologías en personas, empresas y en la sociedad en su conjunto. Es colaborador habitual en numerosos periódicos y revistas como El País, El Mundo, Público, ABC, Expansión, Cinco Días, Libertad Digital o PC Actual en temas relacionados con tecnología, y escribe muy activamente desde hace más

de siete años en su blog, *enriquedans.com*, uno de los más populares del mundo en lengua española. Recientemente ha publicado el libro *“Todo va a cambiar”*, que se está constituyendo en un libro de referencia del mundo *online* en España.

¿Podría darnos su visión sobre la implantación de la tecnología en España respecto a otros países de la UE o países OCDE?

La situación de España en el furgón de cola de la implantación tecnológica en comparación con otros países del entorno comparable no es algo que, a estas alturas, sorprenda ya a nadie. Durante décadas, España se ha diferenciado por una gestión completamente desenfocada del entorno tecnológico, que ha redundado en una ausencia prácticamente total

La gestión del desarrollo tecnológico no resulta sencilla ni está exenta de retos en todos los países

de industria representativa, unos escasos incentivos a la inversión, una nula disponibilidad de mano de obra cualificada, desincentivos a la inmigración de perfiles interesantes, escasez de vocación emprendedora, un mercado de capitales ineficiente y una dotación de infraestructuras completamente anticuada que la lleva a tener los costes de conectividad más elevados de su entorno con una calidad de conexión sensiblemente más baja. En estas condiciones, la posibilidad de que la tecnología sirva como motor de desarrollo de un nuevo modelo económico requiere un intenso replanteamiento de la gestión en todos los ámbitos relacionados.

¿A qué son debidas estas diferencias?

La gestión del desarrollo tecnológico no resulta sencilla

ni está exenta de retos en todos los países. Sin embargo, España parece haberse afanado por cometer todos los errores existentes en el libro: por un lado, la formación. Las universidades españolas, que ya de por sí no figuran en ninguno de los rankings internacionales por su calidad o competitividad, han practicado una intensa dejación de responsabilidades en los aspectos más fundamentales relacionados con la tecnología:

de la universidad no salen programadores competitivos, personas dispuestas a participar en el desarrollo de nuevas ideas aportando su transformación en código flexible y adaptable. Cuando el ya de por sí escaso tejido emprendedor español en el ámbito tecnológico precisa de programadores que pongan en producción las ideas concebidas, se encuentra con la imposibilidad tanto de fichar perfiles preparados, como de traerlos del exterior.

En el capítulo de infraestructuras, el proceso de privatización de Telefónica durante los '90 dio como resultado una compañía fuerte y competitiva que absorbió la totalidad de la red existente, pero que, bajo una dirección orientada exclusivamente a la optimización financiera a corto plazo y con unos incentivos nulos a la inversión y modernización de las infraestructuras debido a la acción del regulador, ha redundado en un país en el que la conec-



El principal problema de nuestra administración electrónica es el de luchar con una visión de la interacción con el ciudadano desarrollada por personas aparentemente carentes de visión de usabilidad. La mayor parte de las aplicaciones creadas por la Administración son de uso farragoso e incómodo, poco intuitivas

→ tividad es la más cara y la de peor velocidad de todos los países de su entorno comparable. España es un país con una muy agradable calidad de vida que podría atraer emprendedores de otros mercados, pero ante el panorama de una conectividad deficiente, una adopción tecnológica baja, un mercado de capitales poco activo y una ausencia de mano de obra especializada, esa atracción inicial pocas veces resiste un análisis mínimamente serio.

¿Cree que la pérdida de la neutralidad de la red puede influir en esta diferente implantación?

La no garantía por ley de la neutralidad de la red podría ser la gota que colma el vaso: si además de tener

infraestructuras y desarrollo ineficientes, damos el paso de permitir a los operadores que actúen en función de su codicia y destruyan la mismísima naturaleza de la red para convertirla en una especie de televisión por cable en la que los contenidos emitidos por unos pocos pueden ir a más velocidad que los producidos por la mayoría, estaríamos firmando de facto el acta de defunción de las posibilidades de la tecnología de servir de motor de desarrollo en nuestro país. La neutralidad de la red, entendida como la no discriminación del tráfico en función de su origen, destino, protocolo o contenido es un imperativo para entender y desarrollar las posibilidades de la tecnología. Si empresas

como Google, Yahoo!, Amazon, Facebook, Twitter o muchísimas otras hubiesen tenido que iniciar su actividad en el seno de una red no neutral, forzadas a llegar a acuerdos con operadores para obtener el privilegio de ofrecer sus servicios, el desarrollo tecnológico actual habría sido infinitamente menor.

Y si nos centramos en Administraciones Públicas, ¿cuál es su opinión sobre la posición competitiva de España respecto a sus compañeros de viaje de la UE?

La administración pública española ha manifestado un interés notable por el desarrollo de la tecnología como punto ideal de interacción con el ciudadano, y existen desarrollos interesantes en

este sentido. El nivel de uso global, sin embargo, a pesar de los incentivos empleados, choca con la realidad de una adopción tecnológica escasa en la población, debida a los factores apuntados anteriormente y a un clima general de rechazo de la tecnología: no hay más que ver un simple telediario. Cada vez que se escucha una mención a la tecnología, es para hablar de los peligros de la misma, de delitos execrables o directamente inexistentes, de crímenes que se atribuyen absurdamente al uso de la red, o de supuestas inseguridades que en realidad no son mayores que las que existen en la vida cotidiana fuera de la red. La tecnología en España tiene mala prensa, los ciudadanos tienden a pensar que hay un *hacker* malvado colgado de cada poste de teléfonos, y los esfuerzos de la administración por dar una imagen de normalidad en este sentido, aunque positivos, chocan desgraciadamente con una muralla de escasa adopción.

En este orden de cosas, ¿que le parecen los servicios online que ofrece el Colegio de Registradores? (<https://www.registradores.org/registroVirtual>)

El colectivo de registradores de la propiedad es un ejemplo que claramente ha sabido ver en la tecnología una oportunidad en lugar de un riesgo. El proceso de digitalización de la actividad y del propio registro se ha desarrollado de manera eficiente, y en ese sentido, hablamos de un nivel de implantación que sirve como ejemplo a sus homólogos de muchos otros países. Los registradores, en muchos sentidos, son auténticos empresarios que son responsables de su cuenta de resultados, han visto en la tecnología un conjunto de oportunidades, han conta-



Foto: José Ramón Ladrá

do dentro del Colegio con un entorno propicio, y han sabido dotarse de procesos eficientes y de una oferta de servicios que los prepara para un tiempo en el que acceder a ellos a través de la red se convertirá en norma, y no en excepción.

¿Cual piensa que es el principal hándicap de nuestra administración electrónica? ¿Cómo ve el proyecto de sedes electrónicas dentro de la misma para acercar al ciudadano a la administración?

El principal problema de nuestra administración electrónica es el de luchar con una visión de la interacción con el ciudadano desarrollada por personas aparentemente carentes de visión de usabilidad. La mayor parte de las aplicaciones creadas por la Administración son de uso farragoso e incómodo, poco intuitivas. No se trata de que te tengan que hacer agradable pagar impuestos o consultar los puntos de tu carnet, pero tampoco debería ser incómodo o complejo. Si unimos a eso el hecho de que al otro lado tenemos una población que en un porcentaje importante rechaza Internet y todo aquello que suponga innovación porque desde los medios y desde las propias instituciones se les da de ello una visión negativa, resulta fácil entender porqué a algunos niveles de uso les cuesta crecer. Y aún así, la Administración, con algunas de sus aplicaciones, ha conseguido convertirse en un importante vehículo de incorporación a la red de muchos ciudadanos, debido a que la propuesta de valor que puede introducirse en la interacción electrónica es verdaderamente buena. Pero queda mucho por hacer, y lo que se haga se irá haciendo con criterios cada vez más modernos, más centrados en

La administración pública española ha manifestado un interés notable por el desarrollo de la tecnología como punto ideal de interacción con el ciudadano, y existen desarrollos interesantes en este sentido. El nivel de uso global, sin embargo, a pesar de los incentivos empleados, choca con la realidad de una adopción tecnológica escasa en la población



Foto: Pedro Madueño

el usuario y más conscientes de la diversidad de plataformas existente en el mercado.

Usted hace unos años era muy conocido por sus estudios sobre CRM (Customer Relationship Management). ¿Cree que es posible exportar este concepto al mundo de la administración pública electrónica con una iniciativa Citizen Relationship Management? ¿Cómo?

Todo en general está convergiendo hacia una mayor importancia de la relación con el cliente, sea éste cliente de una institución pública o de una empresa privada. Lo que la evolución de Internet ha posibilitado es que lo que antes eran relaciones asimétricas y unidireccionales debido a una simple limitación técnica, ahora se conviertan en forzosamente bidireccionales, en una fuerza que no se puede ignorar. Exportar el concepto de CRM conlleva, en primer lugar, mejorar ese concepto: el CRM a día de hoy ya no se parece demasiado a los viejos sistemas CRM que montábamos a mediados de la pasada década, porque aquellos no tenían en cuenta

la pujanza de la web social y el hecho de que ahora cada cliente, cada ciudadano, es un medio de comunicación en potencia. La evolución del CRM nos ha llevado al Social Relationships Management, y ahora ese concepto debe ser trasladado a las instituciones, a la Administración.

Internet se está moviendo a dos velocidades, una para usuarios con banda ancha y otra para usuarios estándar. ¿Cómo cree que puede afectar esta doble velocidad cuando además el principal operador de telecomunicaciones está hablando de cobrar por uso en vez de las tradicionales tarifas planas para el acceso a Internet?

La tarifa plana y su precio son un problema meramente coyuntural. Si el operador incumbente decide subir sus precios o cambiar sus esquemas de tarificación, que lo haga, que para eso es una empresa privada. Lo único que en ese caso debe preocuparnos es que tengamos un mercado suficientemente competitivo como para que esos huecos que el operador incumbente

deja sin atender sean cubiertos por otros competidores, y un regulador que se encargue de evitar colusiones de precios y que asegure esa competencia. Y por supuesto, tendremos que asegurar que Internet sigue siendo Internet, una red neutral en la que los bits no son discriminados ni por su origen, ni por su destino, ni por su protocolo, ni por su contenido, y defenderlo de la voracidad de un operador que pretende eliminar dicha característica definitoria de Internet.

Lo que tendremos que plantearnos, realmente, es el altísimo precio que nuestro país está pagando por culpa de una privatización mal hecha y unas decisiones mal tomadas que ya han probado su escasa idoneidad. La privatización de Telefónica dejó un panorama de mercado escasamente competitivo, en el que los incentivos a la inversión en infraestructura son muy bajos o directamente nulos, y que nos ha llevado a tener las peores velocidades y los precios por conectividad más elevados de nuestro entorno comparable. ■