

COLABORACIÓN EN RED: LA ECONOMÍA ABIERTA



Roberto Carreras

Socio fundador de Novaemusik

Estamos ante el nacimiento de una nueva economía en la que las compañías están comenzando a tomar en serio a las personas conectadas de manera distribuida a lo largo del mundo para formular sus problemas y dar con las soluciones diferenciales e innovadoras. Las compañías se han dado cuenta de la importancia de ser realmente transparentes y de que el talento y el conocimiento aplicable a cualquier ámbito corporativo están por todas partes.

Muchas de las mejores ideas ya no vienen de las personas que integran la plantilla, sino que son aportadas por clientes, consumidores o personas que pueden estar lejos, pero que conocen la marca, sus servicios o sus productos –y, sobre todo, lo que necesitan y quieren– mejor que las personas de dentro. No se trata de beneficiarse de las ideas de otros, sino de reconocerles y, principalmente, de hacerles partícipes y parte esencial de la empresa, producto o proyecto en cuestión. Un reconocimiento que va mucho más allá del incentivo económico y que debe enfocarse a la reputación de los participantes.

Para ello, sin duda es de vital importancia la apertura, uno de los principios fundamentales de la *wikinomía* planteada por Don Tapscott en su libro *Wikinomics: La nueva economía de las multitudes inteligentes* ya en 1996. Según el libro, “la transparencia resulta esencial para las sociedades colectivas, al reducir costes de transacción entre empresas y acelerar el metabolismo de las redes de negocio”.

La necesidad de compartir, otro de los principios de *Wikinomics*: “reductos cerrados de contenidos, bases de datos no libres, *software* no libre: todos prometen enormes ganancias

para los productos de saber. Pero, al mismo tiempo, todos limitan el acceso a instrumentos básicos de una economía basada en el saber. Y, lo que es peor aún, dejan fuera las verdaderas oportunidades de innovación y creatividad”.

La necesidad de generar una economía compartida, distribuida y mejorada por terceros. El cambio es casi imposible sin la colaboración de toda una industria, así como la necesidad de reemplazar los intereses individuales por los compartidos ante grandes retos. Por lo tanto, la manera más eficaz para permitir el cambio y mantener una ventaja en el mercado es impulsar ese cambio, incluso si esto significa compartir nuestra propiedad intelectual con los competidores. Una vía que abre una nueva puerta a la hora de detectar talento para las empresas.

El libro *The wisdom of the crowds*, de James Surowiecki, afirma que, en las circunstancias adecuadas, los grupos manifiestan una inteligencia notable, con frecuencia superando a sus miembros más inteligentes, aun cuando

muchos de los integrantes del grupo no disponen más que de una información superficial sobre la cuestión que se plantea. La multitud, dadas las condiciones adecuadas, dará respuestas más acertadas que las de la mayoría de los especialistas. En primer lugar, el grupo debe ser heterogéneo o, dicho de otra manera, debe encerrar una cierta diversidad de opiniones –cada individuo debe sustentar una información particular, aunque no sea más que una idea alucinada sobre los hechos conocidos–. En segundo lugar, debe darse una independencia de criterio; esto es, los individuos –al menos unos pocos de ellos– deben ser capaces de man-

tener su opinión sin importar qué opinen las personas que les rodeen. En tercer lugar, debe darse un cierto grado de descentralización, algo que facilite la especialización de individuos o subgrupos dentro del colectivo. Por último, debe existir algún mecanismo que permita agregar esos juicios individuales para llegar a una decisión colectiva.

Para Pierre Lévi, director de la cátedra de

Inteligencia colectiva en la Universidad de Ottawa, se trata de “una forma de inteligencia universalmente distribuida, constantemente realizada, coordinada en tiempo real, y que dé como resultado la movilización efectiva de habilidades. El objetivo de la inteligencia colectiva es el reconocimiento mutuo y el enriquecimiento de los individuos, en vez del culto de comunidades fetichistas o hiperestilizadas”.

Según Jeff Howe, quien acuñó el término *crowdsourcing* en la revista *Wired*, los factores que han hecho posible este fenómeno son:

- El renacimiento de lo *amateur*.
- La aparición del movimiento *open source*.
- La democratización de la tecnología.
- La aparición de las comunidades en línea.

El conocimiento de las masas y, sobre todo, su deseo de participar gracias a las herramientas que hoy en día tiene disponibles, está cambiando la manera en la que las empresas hacen partícipes a sus públicos y, en ocasiones, encuentran soluciones a sus problemas concretos. El fenómeno es imposible de entender sin la tecnología y los servicios de redes sociales que permiten proveer las herramientas de colaboración necesarias para que la gente pueda participar. Y cada vez son más las compañías que están apoyándose en sus clientes y diferentes públicos para desarrollar y mejorar sus productos o servicios, y para solucionar problemas concretos: “Car Design Contest” de Opel, “Ideas for Unilever”, “SpreadShirt”, “The Ford Story”, “LEGO Design by Me”, “App My Ride” de Volkswagen, “My Starbucks Idea”, “Dell Idea Storm”...

Sin duda, una nueva manera de colaborar en un mundo hiperconectado y una nueva forma de apertura, un cambio de filosofía necesario para descubrir talento y potenciar cambios en modelo de negocio en una época de profunda crisis como la que vivimos.

Cada vez son más las empresas que confían en sus públicos para resolver problemas



THINKSTOCK

EL PAPEL DE LAS TIC EN EL SECTOR PÚBLICO



Emilio García

Presidente de ASTIC

En el presente ejercicio se cumplen 20 del incorporación al sector público de la primera promoción del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Administración General del Estado. Desde entonces, este conjunto de funcionarios, en estrecha colaboración con los de otros cuerpos, ha conseguido que las tecnologías de la información constituyan el auténtico tejido nervioso de la Administración. En la actualidad, más del 50 por ciento de los trámites de los ciudadanos con las diferentes ramas del Estado se desarrollan a través de medios electrónicos, porcentaje que en el caso de las empresas llega a superar el 80 por ciento. Con un presupuesto inferior al 4 por ciento del total, sus unidades informáticas y sus profesionales son fuente de eficiencia e innovación tanto para la so-

ciudad como para la Administración.

Es precisamente en los organismos que han hecho un uso más intenso de la tecnología donde podemos encontrar mayores demostraciones de su impacto. La Agencia Tributaria registró un incremento prácticamente nulo de sus recursos humanos entre 2002 y 2010, mientras que, en el mismo periodo, el número de declaraciones anuales de impuesto de sociedades procesadas aumentó hasta un 40 por ciento y el tiempo medio de devolución de declaraciones de IRPF se redujo a 28 días. Son ejemplos que confirman la contribución de las TIC al aumento de la productividad en más de un 40 por ciento también en el sector público.

El canal electrónico como medio de relación entre sociedad y Administración ha supuesto para ambas mejoras cuantificables de eficiencia. La notificación electrónica obli-

gatoria, implantada para ciertos colectivos de empresas por la Seguridad Social, Agencia Tributaria y Dirección General de Tráfico, supone un ahorro anual de 100 millones de euros. Por otra parte, cada vez que un ciudadano o empresa elige el canal electrónico en lugar de las tradicionales ventanillas, le genera un ahorro de 75 euros. Multiplicando esta cantidad por los millones de trámites anuales que realizan nuestras Administraciones, podemos estimar el enorme potencial de ahorro que para el país supone la gestión electrónica.

Además, la organización administrativa española ha sido particularmente eficiente en su inversión en tecnologías de la información. En este sentido, según un estudio realizado en el año 2009 por el Gobierno británico, el gasto por habitante que realizan las Administraciones en nuestro país (165,4 dólares) es

inferior al realizado por las del Reino Unido (605 dólares), Estados Unidos (525 dólares), Alemania (206 dólares) o Francia (205 dólares).

El grado de eficiencia alcanzado es susceptible de ser multiplicado mediante reformas que permitan explotar plenamente el capital humano de los profesionales de la Administración y los recursos económicos disponibles. Entre otras actuaciones posibles, es necesario profundizar en estrategias horizontales y comunes mediante la creación de la figura de un Responsable Informático para la Administración del Estado (*Chief Information Officer* o *CIO*), con el perfil profesional adecuado y dotado de las competencias necesarias para la gestión integral del área. Ello facilitaría impulsar acciones transversales que podrían optimizar el presupuesto anual en tecnología entre un 10 por ciento a corto plazo y un 25 por ciento en el largo.

Cuando la sostenibilidad de los servicios públicos está en juego, la tecnología es la respuesta, y los profesionales del sector público somos capaces de articularla.

Más de la mitad de los trámites de los ciudadanos con la Administración son por vía electrónica