



## RESUMEN



# INFORME SOBRE LA ECONOMÍA DE LA INFORMACIÓN 2010

*Las TIC como activadoras del desarrollo del sector privado*



## Informe sobre la Economía de la Información 2011

*Las TIC como catalizador del desarrollo del sector privado*

### Resumen

El *Informe sobre la Economía de la Información 2011* demuestra que la utilización eficaz de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tanto en el sector privado como en el público puede contribuir significativamente al desarrollo del sector privado (DSP) y acelerarlo.

Los gobiernos y sus asociados para el desarrollo deberían adoptar un enfoque integral y amplio de la utilización de las TIC en el DSP, aunque un examen de las estrategias de DSP indica que esa no suele ser la práctica. Análogamente, las estrategias de los donantes suelen referirse al uso de las TIC en el DSP solo de manera periférica, si lo hacen. En sí, la nueva tecnología tiene efectos limitados en el DSP. Sin embargo, cuando se incorporan cuidadosamente en los procesos y políticas, las TIC pueden reducir los costos empresariales, promover sistemas transparentes y basados en reglas y mejorar la comunicación entre los sectores público y privado. Los gobiernos deben cooperar con el sector privado para crear un clima de inversión y un entorno empresarial que fomenten la utilización de las TIC en las empresas privadas y en el Estado. El potencial de las TIC podrá pues realizarse mediante una infraestructura y unas técnicas adecuadas, y gracias a la determinación de los gobiernos de lograr que los mercados operen eficazmente. En algunas esferas ya hay una rica experiencia y abundantes elementos fácticos para orientar las políticas. En otras esferas, en las que la posibilidad de que las TIC contribuyan al DSP ha surgido solo en los últimos años (como ocurre en el caso de los servicios monetarios por teléfono móvil), es necesario seguir realizando un análisis y experimentando diferentes modelos comerciales para evaluar el potencial existente e individualizar las mejores prácticas.

Las empresas se enfrentan a muchos desafíos que ponen de manifiesto la necesidad de lograr que los mercados operen mejor, aumentar la eficiencia de la gestión interna y los sistemas de producción, facilitar un mejor acceso a la información, el conocimiento, los servicios financieros y otros recursos, y lograr que los entornos empresariales sean más transparentes y favorables. La utilización eficaz de las TIC puede contribuir a mejorar todas esas esferas y permitir así una mayor creación y expansión de empresas. En el *Informe sobre la Economía de la Información 2011* se exponen cuatro facetas de la interfaz TIC-DSP, que sirven de base para las medidas que en él se recomiendan.

En primer lugar, la calidad de la infraestructura de TIC es un factor determinante cada vez más decisivo del clima general de inversión de un país. Los gobiernos y sus asociados para el desarrollo deben asegurarse de que la infraestructura de TIC atienda las necesidades de los distintos tipos de empresas, desde las microempresas y las pequeñas empresas hasta las grandes empresas transnacionales. Aprovechar las oportunidades creadas por la telefonía móvil y sus servicios y aplicaciones conexos es particularmente importante para las pequeñas empresas de los países de bajos ingresos. La banda ancha móvil requerirá más atención en los próximos años como nueva forma de aprovechamiento de Internet por el sector privado en los países en desarrollo. Para acelerar la puesta en marcha de la banda ancha móvil, los gobiernos deben asignar espectro de frecuencias y los titulares de licencias suministrar el servicio. De hecho, al final de 2010 unas 50 economías en desarrollo y en transición estaban todavía por poner en marcha servicios de banda ancha móvil.

En segundo lugar, las empresas deben poder aprovechar lo mejor posible las TIC, ya que estas favorecen la productividad tanto en las grandes empresas como en las pequeñas. Los distintos tipos de TIC ayudan a las empresas a administrar más eficientemente sus recursos, obtener la información que necesitan para adoptar las mejores decisiones, reducir los costos de transacción y aumentar su capacidad para suministrar productos y servicios a los consumidores. Los gobiernos deberían desempeñar un papel fundamental en el mejor aprovechamiento de las TIC en el DSP por las empresas, por ejemplo velando por que los correspondientes servicios y herramientas de TIC estén disponibles y sean asequibles, y proporcionando un marco legal y reglamentario que favorezca la incorporación y una utilización productiva de las TIC.

En tercer lugar, es importante prestar apoyo al propio sector de las TIC. La producción de bienes y servicios de TIC está brindando nuevas oportunidades a las empresas privadas para iniciarse o crecer, crear puestos de trabajo y estimular la innovación, contribuyendo así al crecimiento general de la economía. Los gobiernos pueden crear un marco propicio para la expansión del sector de las TIC liberalizando el sector, aumentando la competencia en todos los sectores, proporcionando normas adecuadas, aumentando la confianza en la utilización de los servicios de TIC, impartiendo capacitación en las TIC, promoviendo las empresas de TIC mediante la incubación y estableciendo parques tecnológicos, y recurriendo a la contratación pública para crear demanda entre las empresas locales de TIC.

En cuarto lugar, los gobiernos y las demás entidades pueden aplicar las TIC para que las intervenciones en materia de DSP sean más eficaces, tanto en las reformas del entorno empresarial como en el suministro de servicios de desarrollo empresarial e información comercial y servicios financieros. Las TIC pueden reducir el costo de suministro de esos servicios, ampliar su alcance y mejorar el funcionamiento de los mercados. En el *Informe sobre la Economía de la Información 2011* se dan algunos ejemplos: servicios de extensión agrícola, suministro en línea de material de capacitación en desarrollo empresarial, establecimiento de líneas telefónicas de asistencia a empresas, colaboración de multitudes para detectar y combatir las plagas y enfermedades, e iniciativas relacionadas con las TIC destinadas a ayudar a los pequeños productores a cumplir las normas de certificación y adquirir las aptitudes necesarias para aumentar las exportaciones. Para tener éxito, las soluciones de TIC-DSP deben tener en cuenta tanto las necesidades del usuario (qué información y qué otros aportes se necesitan) como las posibles limitaciones (por ejemplo, analfabetismo, aversión a utilizar nuevas herramientas, escasez de electricidad, y tarifas y precios inasequibles para el usuario). Hacer participar al sector privado en la concepción y el suministro de servicios de capacitación y asesoramiento puede contribuir a garantizar que los servicios ofrecidos respondan a la demanda. Al mismo tiempo, es preciso investigar más y realizar estudios de impacto rigurosos para individualizar las mejoras prácticas en esta esfera.

La introducción de nuevos sistemas monetarios por teléfono móvil es una de las oportunidades más prometedoras de aprovechar las TIC para el DSP. Los sistemas monetarios por teléfono móvil han proporcionado un mayor acceso a la financiación a las microempresas y las pequeñas empresas, que tradicionalmente habían tenido más dificultad que las grandes empresas para beneficiarse de los servicios financieros existentes. Los sistemas permiten la transferencia y recepción en tiempo real de pequeñas sumas a bajo costo y también pueden reducir los costos de tramitación y administración de los préstamos pequeños, eliminando así un importante obstáculo para que los prestamistas otorguen crédito a las microempresas y las pequeñas empresas. Al mismo tiempo, los sistemas plantean importantes problemas y retos de política a los gobiernos, y merecen la atención de los que planifican las políticas y los investigadores para garantizar resultados positivos.

Aún es demasiado pronto para evaluar plenamente el impacto de las soluciones monetarias por teléfono móvil sobre el acceso a los servicios financieros por las microempresas y las pequeñas empresas. La incorporación de las TIC se acelerará a medida que un mayor número de empresas se vayan convirtiendo en usuarios activos de los sistemas y cuando los servicios estén bien adaptados a sus necesidades. Las principales esferas de política que requieren consideración son el marco institucional y reglamentario, los problemas de los usuarios, las consideraciones de delincuencia y seguridad, y la infraestructura. Muchos gobiernos tendrán que promover nuevos instrumentos legales y reglamentarios, y la comunidad internacional debería apoyar activamente la creación de marcos e instituciones de regulación satisfactorios, así como apoyar el intercambio de prácticas y conocimientos especializados.

Otra esfera particular del DSP que puede abordarse mejor utilizando las TIC es la de la participación empresarial de la mujer. Si bien las TIC contribuyen poco a contrarrestar las estructuras sociales fundamentales y los sistemas económicos que menoscaban las oportunidades de las empresarias, pueden utilizarse para superar algunos de los desafíos que enfrentan las mujeres, como el acceso al crédito, una formación y una competencia limitadas, la falta de tiempo debida a las obligaciones familiares, y la limitada movilidad física. Se deben elaborar iniciativas y programas de capacitación teniendo presentes esas limitaciones y con la activa participación de las empresarias a las que deben prestar asistencia.

Por último, en el *Informe sobre la Economía de la Información 2011* se recomiendan las siguientes medidas:

- a) *Promover un acceso asequible a las TIC pertinentes*, teniendo en cuenta qué mejoras es necesario introducir en la infraestructura de TIC para apoyar las actividades del sector privado.
- b) *Aumentar las inversiones en TIC y la utilización de estas por las empresas privadas* para reducir los costos de las transacciones empresariales, mejorar la gestión empresarial y aumentar la capacidad para colocar bienes y servicios en el mercado.
- c) *Incorporar módulos de TIC en los programas de capacitación en técnicas empresariales*. Esa capacitación puede variar desde la prestación de asesoramiento sobre la utilización de teléfonos móviles como herramienta empresarial hasta el suministro de una capacitación más avanzada en el uso de tecnologías y aplicaciones para mejorar la gestión operacional, la gestión de las relaciones con la clientela o la planificación de recursos.
- d) *Aprobar marcos reguladores que contribuyan a aumentar la confianza en el uso de la nueva tecnología o de las nuevas aplicaciones de la tecnología conocida*. En muchos países se siguen necesitando marcos legales y reglamentarios adecuados para realizar plenamente el potencial de transacciones electrónicas.
- e) *Facilitar la expansión del sector de las TIC*. Los gobiernos deberían estudiar la forma de aprovechar mejor las nuevas oportunidades que ofrece la producción de bienes y servicios de TIC. Los gobiernos podrían facilitar el crecimiento y la creación de empleo en el ámbito de las TIC aplicando una política destinada a aumentar la disponibilidad de conocimientos especializados, estimular la demanda de incorporación de TIC entre las empresas locales, proporcionar una infraestructura y marcos reglamentarios apropiados en materia de TIC, promover y agrupar las iniciativas empresariales e innovaciones mediante la incubación y los parques de TIC, y utilizar la contratación pública.



f) *Considerar que la utilización de las TIC sea parte integrante de las reformas del entorno empresarial.* Cuando se aplican eficazmente, las soluciones basadas en TIC reducen el tiempo y el costo del registro de empresas y la obtención de licencias, y aumentan los ingresos fiscales del Estado y la transparencia. Un proceso simplificado de registro de empresas también puede alentar a las empresas informales a formalizarse, lo cual es otro objetivo fundamental en materia de DSP. Las TIC han podido conectar a empresas formales e informales con oportunidades de mercado, y debería también ser posible conectarlas con los programas y servicios gubernamentales.

g) *Aprovechar las diferentes herramientas de TIC en el suministro de servicios de desarrollo e información empresariales.* El mejor aprovechamiento de las TIC podría extender el alcance de los servicios de desarrollo empresarial a las empresas nuevas y en crecimiento, superando la tiranía de la distancia y reduciendo el costo de suministro de los servicios.

h) *Fomentar los servicios monetarios por teléfono móvil para crear mercados financieros más incluyentes.* Los servicios monetarios por teléfono móvil son muy prometedores en lo que respecta a reducir los costos de suministro de los servicios financieros, especialmente a las microempresas y las pequeñas empresas. La comunidad internacional debería apoyar la creación de marcos e instituciones de regulación.

i) *Reconocer el potencial de las TIC en las iniciativas existentes o nuevas para apoyar a las empresarias.* En los distintos programas y políticas se debería prestar más atención a la utilización de las TIC para atender las necesidades específicas de las empresarias.

j) *Incorporar mejor las TIC en las estrategias de los donantes en materia de DSP.* En las estrategias se debería abordar integralmente la interfaz TIC-DSP y reconocer explícitamente la importancia de la utilización de las TIC en varios niveles.

k) *Elaborar directrices para los donantes.* En colaboración con la UNCTAD y demás organizaciones pertinentes, el Comité de Donantes para el Desarrollo Empresarial podría elaborar directrices para los donantes y los organismos de desarrollo, así como para sus asociados programáticos, sobre la forma de incorporar mejor las TIC en las estrategias de DSP. Esas directrices contribuirían a establecer un puente entre la asistencia de los donantes relacionada con el DSP y la relacionada con las TIC para el desarrollo.

l) *Adaptar más las intervenciones a la demanda y fomentar las alianzas.* Para aumentar la contribución de las TIC al DSP, se deben elaborar y aplicar políticas que reflejen un sólido conocimiento de la situación y de las necesidades concretas de las diversas empresas. Se debería tratar de lograr la contribución de las empresas a la elaboración y aplicación de los programas, así como su participación en esas actividades. Esa estrategia adaptada a la demanda requerirá alianzas eficaces entre los gobiernos, los donantes, el sector privado y la sociedad civil.

m) *Asignar recursos suficientes a la medición del uso de las TIC y los estudios de impacto.* No existe una evaluación fáctica sistemática del impacto de la utilización de las TIC para promover el DSP, lo que conduce a basarse en datos empíricos. Se necesitan datos estadísticos fiables e internacionalmente comparables sobre la utilización de las TIC por los gobiernos y las empresas, así como evaluaciones más amplias de los proyectos y políticas basados en datos empíricos obtenidos mediante estudios independientes.

Un sector privado dinámico contribuye en una economía a sentar las bases que permitan generar los recursos necesarios para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Ha llegado el momento de que los gobiernos y sus asociados para el desarrollo empiecen a incorporar soluciones de TIC de manera sistemática e integral al concebir y ejecutar las intervenciones destinadas a promover el sector privado. Se espera que los análisis y recomendaciones que figuran en el *Informe sobre la Economía de la Información 2011* proporcionen una valiosa aportación a este proceso.

Supachai Panitchpakdi  
Secretario General de la UNCTAD

---