

## **LO IMPORTANTE Y SUS MISTERIOS**

Lo que se dice no siempre manifiesta lo que realmente importa. Parece una observación de Perogrullo, que, sin embargo, no deja de ser bastante pertinente a la hora de desvelar el auténtico peso que tienen determinados asuntos, supuestamente indiscutibles en su relevancia, al momento de la toma de decisiones en el ámbito de las políticas públicas o empresariales. En Economía, hablaríamos de preferencias reveladas, las verdaderas inclinaciones en cuanto a lo que se considera significativo para nuestro bienestar se manifiesta en lo que efectivamente hacemos. Si nos pusiéramos evangélicos diríamos aquello de “por sus actos los reconocerás”. Existen temas respecto a los cuales parece existir una sospechosa unanimidad, cualquier ciudadano de cierta proyección pública, sea político, empresario, sindicalista o profesional destacado, subraya con gravedad su trascendencia y la prioridad que, en consecuencia, habría que otorgarle. Aunque otra cosa es lo que aflora con las decisiones reales y las prácticas que ellas traen consigo. Los ejemplos pueden ser muchos y, entre ellos, sobresale el papel esencial que formalmente se otorga a las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), y la importancia que casi todo el mundo parece darle a la protección de los recursos medioambientales. Desde luego, no se trata de menospreciar lo que significa que al menos lo que resulta de buen tono social sea precisamente hacer declaraciones en estos sentidos. Eso ya es de por sí un gran avance. Pero el problema es que en estos ámbitos, el de la innovación tecnológica y organizativa y el de la degradación medioambiental, los tiempos cuentan de un modo tremendamente acelerado, los retardos, en el primer caso, se pagan con aumentos siderales de la distancia económica y competitiva respecto a los que van en cabeza, y, en el segundo, con pérdidas irreversibles o costosísimas en el capital natural del que viene disfrutando la sociedad en su senda de crecimiento.

Hace muy pocos meses el Instituto Canario de Estadística dio a conocer el avance de los resultados de una encuesta sobre la implantación y uso de tecnologías de la información y las comunicaciones en las empresas canarias realizada en el año 2004. Si ordenamos los resultados de la encuesta de menores a mayores requerimientos de conocimiento en el uso de los recursos TIC tenemos, en primer lugar, que el 88% de las empresas canarias dispone de conexión a internet y que el 83% también tiene correo electrónico. Sin embargo, a continuación tiene lugar una gran caída que debería inducirnos a una seria preocupación, sólo el 62% de las empresas con acceso a internet utilizan la banca on-line, es decir, que aproximadamente un 38% de las empresas que puede hacer uso de los servicios bancarios vía internet no lo hace. Este tipo de servicios, obvio es decirlo, ha supuesto, tanto para particulares como para empresas, una sustancial mejora cualitativa de la información bancaria y de la inmediatez en la instrumentación de las operaciones bancarias más usuales. Las ventajas concretas para la gestión contable y de tesorería de las empresas son, sin duda, incuestionables. Si esto es así, ¿cómo es que hay un 38% de empresas que pudiendo utilizar dichos servicios no lo hace, teniendo en cuenta sus apreciables ventajas prácticas y que el coste de acceder a los mismos es estrictamente cero?. Y similares cuestiones cabría preguntarse respecto a otro tipo de uso de las TIC, ya que a medida que las operaciones electrónicas aumentan ligeramente en complejidad (página de web propia, compras y ventas por internet, etc.) la frecuencia de usuarios empresariales baja drásticamente. La respuesta a dicha pregunta habría que encontrarla en las barreras de conocimiento que obstaculizan el adecuado uso de herramientas de las que ya se dispone, o lo que es lo mismo, en el insuficiente capital de conocimiento con que cuentan muchas de nuestras empresas. Buena parte de nuestras organizaciones no está debidamente capacitada para hacer una utilización provechosa de las nuevas TIC o,

en otros términos, no han invertido suficiente en capital humano y de conocimiento para dotarse de los medios adecuados que lo haría factible.

En el año 1999 el Gobierno de Canarias dio a conocer el Plan Estratégico de Innovación de Canarias (PEINCA), un documento técnicamente valioso, pero cuya trascendencia práctica se ha visto desdibujada por la sucesión de planes, la mayor parte de menor rigor técnico, que superponían similares objetivos a los de aquél, y por la fragmentación orgánica y la crónica descoordinación que campa a sus anchas en nuestro sector público. El PEINCA contaba con un sólido trabajo de campo entre las empresas y organismos públicos canarios, por lo que daba cuenta de un perfilado retrato de las actitudes predominantes hacia la innovación y las nuevas tecnologías. Entre las observaciones a este respecto más destacadas, y que no parecen haber perdido ni un ápice de vigencia, cabe entresacar que, en términos generales, la importancia que conceden las empresas canarias a la innovación no corresponde con la actividad realizada por las mismas en este campo, que la tecnología no suele ser vista como un factor clave de estrategia competitiva, que se confunde innovación con compra de equipos caros y que la formación avanzada del personal, la cooperación tecnológica con otras entidades y la vigilancia sobre la evolución tecnológica apenas cuentan en la organización de nuestras empresas.

A la vista de la envergadura del problema que estos datos apuntan, surge el riesgo de que la contestación inicial que dimos a nuestra anterior pregunta pueda resultar algo precipitada y no suficientemente clarificadora, por ello parece conveniente proceder a reformularla. ¿Si la inversión en conocimiento, esto es, en organizaciones que fomenten la cualificación de sus recursos humanos, estimulen y aprovechen sistemáticamente la experiencia y el conocimiento generado por los mismos como recurso competitivo, resulta tan ventajosa, porqué nuestras empresas no la colocan entre sus prioridades efectivas?. Cabría proponer tres tipos de factores que lo explicaría y que guardan estrecha relación entre sí. El primero, de naturaleza cultural e institucional. Es difícil modificar las creencias y las normas de conducta que han tenido cierto éxito en el pasado, hay una inercia que atrapa los comportamientos en pautas de conocimiento familiares aunque hayan sido rebasadas luego por la evolución de los acontecimientos. Otro factor es el de la información incompleta, los mercados a través del sistema de precios son un potente mecanismo de información y coordinación, sin embargo, nos dicen relativamente poco respecto al futuro, a las consecuencias en el medio y largo plazo de nuestras decisiones actuales. Basar todas las decisiones empresariales en el cálculo de costes y beneficios inmediatos tiene bastantes limitaciones, la visión estratégica que guía a las empresas de vanguardia en los sectores más competitivos surge, sin ignorarlas, de mirar más allá de las señales cotidianas que nos envía el mercado. Y, por último, las empresas pueden tener acceso a recursos de forma gratuita que mejoran significativamente su rentabilidad, que no entran en el cálculo de sus costes y que distorsionan, en consecuencia, su visión a largo plazo. A estos efectos, resulta bastante plausible sostener que en Canarias hemos crecido en términos económicos otorgando excesivo peso en la creación de valor económico al consumo de un territorio demasiado escaso, a la alteración de un medio ambiente particularmente frágil y a la afluencia de una inmigración que deviene mano de obra de bajo coste. Todos ellos, medios baratos, atractivos y de toda la vida para incrementar la rentabilidad y la productividad generada por la empresa, ¿porqué molestarse, entonces, en invertir en eso del conocimiento que no se sabe muy bien lo que es?. Sin embargo, la cuestión final, si nos atenemos a las fuerzas que mueven y transforman la economía actual, tendría que ser si esta es la verdadera productividad que debiéramos perseguir, y no aquella otra que resulta de utilizar la inventiva y la experiencia, de sacarle provecho a las oportunidades tecnológicas, de mejorar la calidad y

adaptarnos con mayor eficacia a las preferencias cambiantes de la demanda. O bien, de manera más global, plantearnos si este esquema de cosas se puede mantener en un futuro próximo sin merma del bienestar global, si, en suma, es sostenible (¿qué haremos cuando estos recursos previsiblemente mengüen hasta su insignificancia económica?), y si con tales estrategias estamos en verdad afrontando con realismo los desafíos que por día nos resultan más difíciles de eludir.

Las Palmas de Gran Canaria a 22 de septiembre de 2005.

Jacinto Brito González  
Economista  
[jbrito@coac-lpa.com](mailto:jbrito@coac-lpa.com)

*(Jacinto Brito González es Gerente de las Demarcaciones de Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura del Colegio Oficial de Arquitectos de Canarias y Profesor Asociado de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria)*