



*La Desintermediación,
efecto de la nueva Economía
Digital*

Saúl Carbonero González

Cuando, en 1784, se introdujo en las instalaciones de producción de una empresa el primer telar mecánico fue tan sólo el comienzo de una serie de cambios que supondrían un avance sin precedentes en la economía. El uso de la fuerza hidráulica y el vapor como energía motora permitió una mejora remarcable en producción y distribución de bienes. A todo este proceso lo conocemos la *Primera Revolución Industrial*. Casi un siglo más tarde, en 1870, un matadero de Cincinnati incluyó la primera línea de producción en cadena trayendo consigo una nueva forma de producción. Esta *Segunda Revolución Industrial* se caracterizó por el uso de electricidad como fuente de energía en lugar del carbón. Aparecieron entonces nuevos modelos de producción cuyo objetivo era abaratar costes produciendo en serie. En 1969, el protagonista es el Modicon 084, el primer PLC (Controlador Lógico Programable). Una *Tercera Revolución Industrial* aparecería para muchos a partir de este momento.

Hoy en día, se acepta amplia e indiscutiblemente que el mundo desarrollado está cambiando de nuevo de una economía industrial basada en acero, automóviles y carreteras hacia una nueva economía construida con base en silicio, computadores y redes. Se habla acerca de un cambio generado en las relaciones económicas, tan significativo como ocurrió con el anterior desplazamiento de la era agrícola hacia la industrial, del uso del carbón a un progreso hasta el uso de la energía nuclear. Es lo que se conoce como la *Cuarta Revolución Industrial*.

Es aquí donde resuena el nombre de *Economía Digital*. Un término relativamente joven, que se le atribuye a Don Tapscott en su obra *The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of the Networked Intelligence* de 1995. Podemos definir este concepto como el uso de las tecnologías de la información por parte de agentes de un sistema económico, como los productores, distribuidores o consumidores para comunicarse e interactuar con el resto del entorno del ecosistema. Es cierto que la tecnología de la información, en conjunto con una sociedad extensamente conectada, han transformado la forma de trabajar, la educación, el entretenimiento, el comercio, con respecto a ejemplos de sociedades pasadas, generando una serie de nuevas oportunidades y trayendo consigo una cambios profundos en el sistema económico tal y como lo conocemos. ¿Pero cuáles son los efectos más relevantes en esta nueva fase de Revolución Industrial? ¿Qué consecuencias más significativas trae consigo el uso de estas tecnologías? ¿Qué caracteriza a la denominada *Economía Digital*?

Respecto a los cambios actuales que nos acontecen, la emergencia de nuevas infraestructuras digitales, incluyendo redes inalámbricas, dispositivos móviles y demás tecnologías para la comunicación y el manejo de información, anuncia el siguiente cambio radical en la tecnología digital, la que se encuentra más que presente en nuestra vida diaria.

La forma en la que gestionamos una transacción bancaria a través de nuestro dispositivo móvil mediante la aplicación que ofrece la entidad bancaria, sin necesidad de desplazarnos a una sucursal. La manera que podemos realizar cualquier compra mediante portales web, obviando visitar la tienda. Adquirir alimentos de primera necesidad tan sólo haciendo un pedido online. Todos estos son ejemplos de operaciones frecuentes en la vida de cualquier usuario que, usando la infraestructura de red, puede acceder a casi cualquier servicio y gestionar cualquier actividad.

También los comercios y distribuidores se han adaptado a estos cambios. Desde hace varios años, cualquier tipo de comercio ofrece un valor añadido proporcionando

un medio para visualizar contenido atractivo para el consumidor a través de la red: Los bancos ofrecen aplicaciones con las que las cuentas pueden ser gestionadas, catálogos de tiendas online, etc.

Estos son tan sólo ejemplos cotidianos de actividades realizadas mediante el uso de tecnologías de la información por parte de los diferentes agentes económicos.

La importancia que está adquiriendo este modelo de economía con respecto a la economía global nos incita a medir de una manera u otra como de *digitalizado* es un sistema. Consecuentemente, podremos saber cómo impacta y cómo podemos desarrollarla. Según Mesenbourg (2001), un sistema económico digital se basa principalmente en tres componentes esenciales que usó en su estudio como parámetros de medida:

- La infraestructura (hardware, software, redes, etc.)
- Los procesos organizativos (e-bussiness)
- El flujo de bienes y servicios (e-commerce)

Como apreciamos a lo largo de la historia, un atributo inherente a las denominadas *Revoluciones Industriales* es la serie de notorias y a menudo inevitables transformaciones que aparecen en la sociedad.

Uno de los efectos frecuentes más impactantes producidos sobre la economía tras cada Revolución Industrial es la supresión de recursos humanos en los procesos de producción o distribución de bienes y servicios. Con la aparición de la electricidad como fuente de energía, se tornó innecesaria gran parte de mano de obra en la extracción de carbón, usado antes como combustible en fábricas. El uso de robots en cadenas de montaje de vehículos conlleva la erradicación de actividades a desarrollar por trabajadores.

Actualmente, la *Economía Digital* se caracteriza en parte por un proceso de desintermediación. Los músicos y sus producciones no necesitarán agencias de venta, minoristas ni medios de difusión cuando su música se convierta en una entrada en una base de datos en la red. Los productores de alimentos no necesitarán mayoristas o supermercados cuando los clientes puedan reabastecerse de provisiones semanalmente al acumular entradas en la base de datos de su lista de compras y entregar el pedido a domicilio. Los hoteles no necesitarán agentes de viajes que realicen los registros de reservas cuando todas las gestiones se puedan hacer exclusivamente mediante Internet. Incluso un paciente podría optar por realizar sus consultas sanitarias mediante plataformas online.

Las empresas productoras de bienes y servicios no requieren pues de intermediarios al poder ofrecer sus productos de una manera más directa al usuario. Un estudio por Brynjolfsson, McAfee, Sorell and Zhu (*Scale without mass: Business process replication and industry dynamics, Working Paper, MIT, 2009*) muestra que en sectores que invirtieron notablemente en TIC's, la distancia (en términos de rentabilidad) mediante los líderes de mercado y sus competidores había incrementado notablemente desde 1995 (un periodo caracterizado por el surgimiento de inversiones en TIC's), comparado a una relativa estabilidad de sectores con menor inversión en este tipo de tecnologías. El mismo estudio muestra también que sectores con mayor

relación en TIC's atestigua mayores cambios en los rankings de compañías con mayores ventas que en sectores con menores inversiones en TIC's.

El desplazamiento o eliminación de los intermediarios del mercado permite el comercio directo entre fabricantes y consumidores, transfiriendo la propiedad del producto sólo al cliente final (Wigand, 1997). Se estima que en mercados como el estadounidense, el 28% de las compras de automóviles se realiza a través de Internet, beneficiando a fabricantes y clientes finales, quienes se entienden directamente a mejores precios (Competir.com, 2011). La *desintermediación* trae como resultado una redistribución de las actividades y las utilidades a lo largo del sistema de valor, representada en ahorros para los clientes finales así como una mayor variedad de productos y servicios a su disposición.

Uno de los efectos de la nueva *Economía Digital* es que las funciones de intermediación conocidas entre los productores y consumidores se están eliminando a través de redes digitales. Las empresas, funciones y personas intermediarias necesitan subir en la cadena alimenticia para crear un nuevo valor, o enfrentarán la desintermediación.

Un sector que está experimentando un severo proceso de desintermediación es el turístico. Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC's) han contribuido decisivamente al crecimiento masivo del turismo y al aumento de valor de la oferta y de la demanda. Anteriormente, las empresas turísticas ya venían haciendo uso de las nuevas tecnologías desde hace varias décadas. En un primer momento a través de las CRS's (*Computer Reservation Systems*), que permitían a las compañías aéreas la gestión automática de reservas. Posteriormente, se crean los sistemas GDS's (*Global Distribution Systems*), como sistema global de distribución que van a comprender a las diferentes compañías aéreas. Hoy en día se suministra información de forma instantánea sobre los diferentes proveedores de servicios turísticos, compuestos por compañías aéreas y cadenas hoteleras. El *turismo electrónico* consiste en la virtualización de todos los procesos y de la *cadena de valor* turísticos: alojamiento, transporte, ocio, viajes, restauración, intermediación y servicios complementarios. Debido a ello, la agencia de viaje tradicional no ofrece más que un servicio de reservas que el consumidor puede obviar al hacer uso de los servicios ofrecidos directamente por el productor turístico mediante la red. La filosofía de las agencias de viajes debe cambiar radicalmente, convirtiéndose en asesores especializados y no en meras oficinas de tramitación de reservas, haciendo que la confianza y el contacto directo con el cliente sean su verdadera ventaja competitiva

Para muchos autores que han tratado el tema, los intermediarios tradicionales no desaparecerán en masa, sino únicamente aquellos que no sean capaces de adaptarse a la nueva situación, considerando el comercio electrónico como otro canal más dentro de sus estrategias de comercialización, aprovechando las oportunidades que les brinda y aportando necesariamente valor al consumidor de productos y servicios.

Bibliografía:

- *DOCE TEMAS DE LA NUEVA ECONOMIA. CAPITULO 2 EXTRACTO DE “LA ECONOMIA DIGITAL” DE DON TAPSCOTT.*
- <http://www.horizon.ac.uk/what-is-the-digital-economy/++>
- *EXPERT GROUP ON TAXATION OF THE DIGITAL ECONOMY Working Paper: Digital Economy - Facts & Figures Meeting to be held on 13-14 March 2014 Berlaymont Building rue de la Loi 200, 1049 Brussels*
- *What is the Digital Economy, and How to Measure it Mohamed E. Gumaha and Zulikha Jamaluddinb*
- http://www.caixabankresearch.com/en/detail-news?lastnewsportal_articleData=1590138,10180,1.5
- <http://blogs.icemd.com/blog-el-marketing-y-la-economia-colaborativa/tag/desintermediacion/>
- *El impacto e implicaciones de la desintermediación en la gestión de la cadena de suministro. Un enfoque holista (Oscar Rubiano Ovalle PhD Universidad del Valle, con Giovanni Bulla Hernández, Universidad del Valle)*
- *“Las nuevas tecnologías y el turismo. El proceso de desintermediación en el sector turístico”*

(Alejandro Román Márquez)