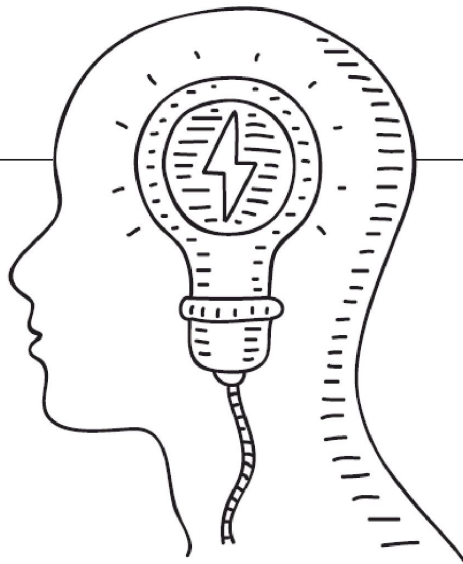


Ideas



Hablemos de innovación

La economía y la sociedad evolucionan al ritmo de la innovación, la verdadera clave detrás del crecimiento y del desarrollo. La innovación impulsa la productividad del trabajo, mejora sus condiciones y amplía sus posibilidades. La inversión requerida para fomentarla se ve recompensada y aplaudida por la sociedad y los agentes económicos, capaces de valorar cómo la innovación permite mejorar la situación de partida y adaptarse a los nuevos tiempos.

La revolución tecnológica actual, materializada en la digitalización, cuestiona, no obstante, el modelo que ha seguido la innovación hasta ahora. El apelativo de 'tecnología disruptiva' ya da a entender que hablamos de nuevos productos y servicios que la tecnología antes no proporcionaba o no nos daba acceso a ellos. Aunque la innovación haya podido ser rompedora en el pasado, no lo ha sido tanto como en este momento. Internet abre un mundo de posibilidades que facilita la comunicación, mejora el acceso a productos y servicios y afecta a muchos modelos de producción. La 'economía de las plataformas', por ejemplo, se plantea como una nueva arquitectura económica que obliga a reflexionar sobre su impacto en la estructura de negocio de muchas compañías, de colaboración entre ellas, y también de regulación para las autoridades.

La sociedad actual, cada vez más digital, exige una innovación constante para dar respuesta a los desafíos que van surgiendo y, aunque la transformación digital aporta soluciones, va tan rápido que también genera incertidumbre y plantea incógnitas. Entre otros temas de debate destaca el desarrollo de la inteligencia artificial, el cambio de perfiles de trabajo que se demandarán en el futuro y la necesidad de que nadie se quede al margen de los beneficios que conlleva. La inteligencia artificial ha generado máquinas que responden a estímulos como lo harían los seres humanos y que aprenden con la experiencia. Algunos la contemplan como un sustitui-

to de la mano de obra, aunque quizás deberíamos valorarla como una fuente de mayores posibilidades de producción y,

por tanto, como un complemento a los puestos de trabajo actuales. Pero es necesario que la nueva tecnología vaya acompañada de la capacitación digital. ¿Acaso conocemos todas las posibilidades que nos ofrece ese pequeño ordenador que tenemos en el bolsillo? ¿Sabemos sacarle todo el provecho a nuestro móvil?

Otra incógnita derivada de la innovación digital son las 'economías de escala de red', que llevan a crear enormes conglomerados tecnológicos y plantean riesgos para la competencia, la estabilidad y la protección del cliente, según han demostrado recientemente. Nadie puede estar en contra de la digitalización, pero siempre hay que buscar el necesario punto de equilibrio entre los avances y los riesgos que plantea para el bienestar de los ciudadanos. La vertiginosa evolución tecnológica a la que asistimos tampoco ha de llevarnos a cuestionar lo que funciona bien solo por el hecho de que no se trate de la solución más reciente. Bizum es un buen ejemplo de la innovación en los pagos en la banca española, hoy por hoy un sistema difícil de mejorar y muy valorado tanto por los consumidores como por las empresas.

En los servicios financieros, las nuevas tecnologías permiten mejorar los procesos de gestión de los bancos y adecuarlos a las necesidades de los clientes, que cada vez están mejor informados y demandan nuevos servicios más sencillos y personalizados. Ahora los bancos se afanan en atender las crecientes demandas de sus clientes digitales, aunque satisfacer las necesidades de todos sus clientes siempre ha sido su obsesión y la clave de su éxito. Especialmente la de aquellos con más dificultades para beneficiarse de la digitalización, que en España tienen a su disposición una de las mayores estructuras comerciales de toda la banca europea. El cliente, digital o analógico, siempre tiene la última palabra.

■ José Luis Martínez Campuzano, portavoz de la Asociación Española de Banca