

## Boletín de Novedades del Centro de Documentación

31 de julio de 2023 - N° 10

### Economía del dato e inteligencia artificial

World Economic Forum ; Reiss, Dan ; Spina, Antonio ; ZS

37 páginas



#### Escalado de soluciones inteligentes con IA en salud

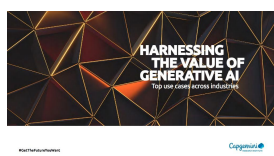
En la última década, los líderes de la industria tecnológica, funcionarios públicos e investigadores han depositado grandes esperanzas en el aprovechamiento de la inteligencia artificial (IA) y el machine learning (ML) para transformar la atención sanitaria. Lo que ha faltado, sin embargo, es que las partes interesadas se unan en torno a una visión común de las soluciones más asequibles que puedan generar confianza en los proveedores, pacientes, responsables y empresarios.

Este informe pretende crear una taxonomía compartida para expresar la amplitud de las aplicaciones sanitarias para las que se está utilizando la IA, identificar los casos de uso que ya son factibles y tienen el mayor potencial para mejorar los resultados sanitarios mundiales mediante inversión pública y privada, y definir los factores habilitadores más críticos para la adopción responsable y generalizada de la IA en la atención sanitaria.

Entre las conclusiones se destaca que son tres los factores que impulsan la adopción de la IA en la sanidad: el crecimiento exponencial de datos médicos, la escasez de profesionales sanitarios (agravada, pero no causada, por la pandemia de COVID-19) y los avances que la tecnología de IA es capaz de hacer. También se apunta que para maximizar el impacto de la IA en la atención sanitaria, los datos deben ser abundantes, utilizables y representativos (para minimizar los sesgos); el diseño debe facilitar la adopción transparente e inclusivo, y las aplicaciones deben ser fluidas y escalables.

Capgemini Research Institute; Robert Engels et al.

80 páginas



#### Aprovechando el valor de la IA generativa

El informe profundiza en el potencial transformador de la Inteligencia Artificial (IA) generativa desde la perspectiva de las empresas, las cuales consideran que existe potencial para acelerar el crecimiento, mejorar las operaciones y desbloquear nuevas oportunidades.

El 96 % de las organizaciones ya dice que la IA generativa está en la agenda de su sala de juntas. Y su perspectiva es bastante optimista: los ejecutivos predicen mejoras del 7% al 9% como resultado de la adopción de la IA generativa en solo los próximos tres años, y aproximadamente una quinta parte de los ejecutivos encuestados a nivel mundial dicen que la IA generativa afectará significativamente sus industrias.

El objetivo en este informe es presentar la IA generativa a las audiencias y ejecutivos comerciales, resaltar el interés en la tecnología y evaluar la visión del mercado de su potencial, observar sus diversas aplicaciones en las funciones comerciales, y examinar los principales casos de uso de la industria. Finalmente, se ofrecen sugerencias a las organizaciones para ayudarlas en la implantación de la IA generativa.

KPMG España

15 páginas



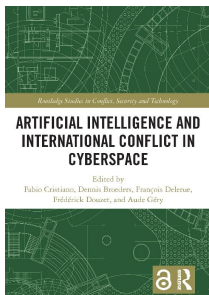
[Modelos de Inteligencia Artificial: riesgos y oportunidades para las empresas](#)

Los modelos de Inteligencia Artificial (IA) generativa tienen la capacidad de transformar las empresas mediante la automatización y ejecución de determinadas tareas con una velocidad y eficiencia sin precedentes. Este es especialmente el caso en situaciones en las que la experiencia y el ingenio de los humanos se combinan con una comprensión profunda en la manera de utilizar estas tecnologías y aprovechar sus capacidades con efectividad. No obstante, requerirá tiempo y será necesario que la experiencia humana libere todo su potencial de forma responsable, fiable y segura. Para incorporar el uso de IA generativa es importante establecer una serie de procesos y controles internos a cumplir dentro de la organización.

En este informe se analizan casos prácticos y oportunidades, así como aquellos aspectos a tener en cuenta para el empleo de aplicaciones de IA generativa, como ChatGPT, en organizaciones.

Fabio Cristiano (ed.) ; François Delerue (ed.) ; Aude Géry (ed.) ;  
Frédéric Douzet (ed.) et al.

279 páginas



[Inteligencia artificial y conflictos internacionales en el ciberespacio](#)

Este volumen editado explora cómo la inteligencia artificial (IA) está transformando los conflictos internacionales en el ciberespacio. En las últimas tres décadas, el ciberespacio se ha convertido en una frontera y un tema crucial de los conflictos internacionales. Sin embargo, los trabajos académicos sobre la relación entre la IA y los conflictos en el ciberespacio se han producido siguiendo unos límites disciplinarios algo rígidos y una división sociotécnica aún más rígida, en la que los estudios técnicos y sociales rara vez entran en conversación. Éste es el primer volumen que aborda estos temas desde un enfoque global e interdisciplinar.

Con la intención de explorar la cuestión "¿qué está en juego con el uso de la automatización en los conflictos internacionales en el ciberespacio a través de la IA?", los capítulos del volumen se centran en tres grandes temas, a saber: (1) técnico y operativo, (2) estratégico y geopolítico y (3) normativo y jurídico.

Este libro será de gran interés para los estudiantes de ciberconflictos, IA, estudios de seguridad y Relaciones Internacionales.

IBM Institute for Business Value

20 páginas



[IA generativa empresarial](#)

El informe señala que el debate sobre la inteligencia artificial generativa suele reducirse a los extremos. Mientras entusiastas y escépticos luchan por controlar la conversación, el ciudadano medio suele perderse. Y eso es un gran problema para los líderes empresariales, que necesitan basar su enfoque de la inteligencia artificial en hechos fríos y concretos y en la relevancia estratégica.

El informe se basa en una encuesta a cerca de 400 directivos de varios continentes y a 200 CEOs en Estados Unidos. La encuesta contenía preguntas sobre los planes para adoptar la inteligencia artificial generativa, los beneficios que se esperan obtener y los obstáculos que frenan su aplicación.

Elizabeth M. Renieris; David Kiron ; Steven Mills ; MIT Sloan Management Review ; Boston Consulting Group

21 páginas



Creación de programas IAR sólidos ante la proliferación de herramientas de IA de terceros

El informe analiza los riesgos derivados de las herramientas de inteligencia artificial (IA) desarrolladas interna y externamente en una organización.

Este informe se basa en una encuesta mundial en la que se han entrevistado a ejecutivos de alto nivel y recabado opiniones de un grupo internacional de expertos en IA, tanto académicos como profesionales, para comprender cómo se está implantando la Inteligencia Artificial Responsable (RAI) en las organizaciones de todo el mundo. Se llevaron a cabo 1.240 encuestas que representaban a organizaciones con unos ingresos anuales de al menos 100 millones de dólares, representando a 59 sectores y 87 países.

Entre las conclusiones se señala que el 53% de las empresas confía exclusivamente en herramientas de inteligencia de terceros, exponiéndose a riesgos no mitigados. Las organizaciones con un CEO que asume un papel activo en los esfuerzos responsables de la tecnología reportan un 58% más de beneficios empresariales que las organizaciones con un CEO menos activo.

## Ciberseguridad

European Union Agency for Cybersecurity (ENISA) ; Marianthi Theocharidou et al.

36 páginas



Panorama de amenazas para la salud

Se trata del primer análisis realizado por la Agencia de Ciberseguridad de la Unión Europea (ENISA) sobre el panorama de ciberamenazas del sector sanitario en la UE. El informe pretende aportar nuevas perspectivas sobre la realidad del sector sanitario mediante la cartografía y el estudio de los ciberincidentes desde enero de 2021 hasta marzo de 2023. Identifica las principales amenazas, actores, impactos y tendencias basándose en el análisis de los ciberataques dirigidos a organizaciones sanitarias durante un periodo de más de 2 años.

Foro Nacional de Ciberseguridad ; Víctor A. Villagrà (coord.) et al.

100 páginas



Marco de competencias programas ciberseguridad

Este documento tiene como objeto definir un marco de competencias que sirva como referencia para el diseño de programas superiores de formación especializada en ciberseguridad en España. Para proponer el marco de competencias se ha partido de una consulta a los futuros empleadores de los egresados de programas formativos especializados en ciberseguridad, tanto en el sector público como en el privado.

También se identifican conocimientos que se pueden considerar como pre-requisitos de acceso para adentrarnos en programas superiores específicos en ciberseguridad (por ejemplo, post-grados) o que permitan definir competencias específicas relacionadas con el área de la ciberseguridad, pero en un nivel básico o fundamental (por ejemplo, en los primeros cursos de títulos de grado).

Foro Nacional de Ciberseguridad ; Ana Isabel Borredá Caballero (coord) et al.

70 páginas



### Brújula de la ciberseguridad del ciudadano

Con el objetivo de abordar desde la perspectiva de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad de 2019 y la Carta de Derechos Digitales la necesidad de aumentar la concienciación de la sociedad sobre los ciberriesgos que implica el uso de la tecnología, la Brújula para la ciberseguridad del ciudadano se concibe como un instrumento orientativo en el que se analizan diez ámbitos que el Foro Nacional de Ciberseguridad ha considerado que están entre los que representan en la actualidad un riesgo mayor para la ciudadanía o que necesitan una especial atención.

Para cada ámbito analizado se ha incluido: una introducción a los retos planteados, las necesidades percibidas que pueden tener los ciudadanos en ese ámbito; algunas iniciativas existentes de referencia, y finalmente, una selección de propuestas dirigidas a los agentes impulsores de la cultura de la ciberseguridad.

Finaliza con unas conclusiones y recomendaciones dirigidas a las Administraciones Públicas, con la propuesta de elaboración de un Plan estratégico de ciberseguridad ciudadana y una Estrategia de protección de menores online.

Los ámbitos objeto de análisis han sido los siguientes: 1. Redes sociales; 2. Contraseñas y credenciales; 3. Ingeniería Social; 4. Primer acceso a las TIC; 5. Trámites y compras online; 6. Privacidad e información personal; 7. Internet de las cosas; 8. Protección del dispositivo; 9. Inteligencia artificial; y 10. Denuncia, soporte y ayuda.

Foro Nacional de Ciberseguridad ; Luis Álvarez Satorre (coord.) et al. 64 páginas



### Impulso a la industria y a la I+D+i

El Foro Nacional de Ciberseguridad tiene la misión de articular y cohesionar un entorno de colaboración público-privada que, a través de diferentes líneas de acción, genere el máximo conocimiento sobre los desafíos a la Seguridad Nacional en el ciberespacio.

Entre las áreas que se han trabajado en el siguiente informe se encuentra la definición de una taxonomía nacional alineada con ECISO, JRC y posteriormente la del CCN, INCIBE y otras; la evaluación de las acciones puestas en marcha por Gobierno de España para aumentar la digitalización y la protección frente a ciberataques de las PYMES españolas; la continuación de los trabajos del barómetro incorporando a ObservaCiber, englobado dentro del Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad (ONTSI); o el desarrollo de acciones de promoción exterior de la industria española de ciberseguridad.

Los trabajos presentados en este informe reflejan la imperante necesidad de continuar con tales actividades, más allá de las conclusiones y resultados presentados en este documento, lo que permitirá alcanzar el objetivo de impulsar y mejorar las capacidades de la industria y de la investigación nacional que convertirán a España en un país líder en el ámbito de la ciberseguridad.

Foro Nacional de Ciberseguridad ; Gianluca D'Antonio (coord.) et al. 22 páginas



[Código de buen gobierno de la ciberseguridad](#)

El presente Código de buen gobierno es el fruto final del trabajo del grupo de trabajo 1 del Foro Nacional de Ciberseguridad, compuesto por expertos en materia de ciberseguridad, así como del análisis de distintas normativas y estándares existentes, examinadas desde una perspectiva práctica y actual, para la mejora del buen gobierno corporativo en materia de ciberseguridad.

El objetivo del Código es proponer a las organizaciones las prácticas dirigidas a sustentar el modelo de buen gobierno de la ciberseguridad que facilite la gestión de la seguridad de las redes y los sistemas de información y contribuya a mejorar el proceso de toma de decisiones en este ámbito por parte de los órganos de gobierno de las organizaciones y, en especial, por el órgano de administración.

Ofrece recomendaciones de alcance general, organizadas en principios para que pueda ser utilizados por cualquier organización que persiga realizar una adecuada gobernanza de la ciberseguridad, con independencia de su tamaño, sector, actividad o incluso grado de madurez en la materia.

Eraneos ; Nogales, Javier ; Martín, Eduardo ; Gómez, David ; Zamora, Mariano 60 páginas



[Informe \[...\] para la colaboración público-privada en materia de Ciberdefensa en \[...\] Sector Defensa y Seguridad](#)

El presente informe pretende conocer y analizar las capacidades actuales en el ámbito nacional (fundamentalmente dentro de la industria y las academias) en el marco de ciberdefensa y ciberseguridad, así como identificar posibles retos o áreas de desarrollo I+D+i en este ámbito.

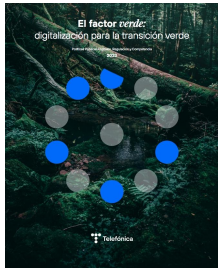
Entre las conclusiones se destaca que aunque la mayoría de las entidades demuestra un alto nivel de madurez, sería recomendable mejorar algunos aspectos como los referentes a la posesión de certificados de seguridad reconocidos, la mayor concienciación en ciberseguridad y ciberdefensa o el conocimiento y empleo de las guías del CCN-STIC, tan necesarias en defensa. También sería aconsejable la obtención de las habilitaciones de seguridad (HSEM/HPS) requeridas para licitar en ciertos proyectos del sector público.

El presente informe también ha permitido detectar ciertas tecnologías, con funcionalidades muy potentes y que en un futuro serán imprescindibles. Algunas de ellas, no se están desarrollando a corto plazo por las compañías, o se están aplicando para tareas básicas. Sin embargo, cuando podría aprovecharse mucho más dicho potencial. Entre ellas destacan el data mining, analítica avanzada o la inteligencia artificial.

## Transformación digital sectorial y sostenible

Telefónica

29 páginas



### [Digitalización para la transición verde](#)

El informe sostiene que un mayor impulso de la digitalización, mediante políticas transformadoras que sirvan para aumentar la adopción de la digitalización, apoyadas por el desarrollo de infraestructuras básicas, pondrán a la sociedad en una mejor posición para cumplir los desafíos del cambio climático y lograr un desarrollo económico más sostenible.

La transición verde y la transición digital son transiciones gemelas. No será posible lograr los objetivos ambientales sin contar con una completa digitalización, pero esta debe hacerse bajo los más altos parámetros ambientales y sin dejar a nadie atrás.

Grupo Cooperativo Cajamar ; Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación

237 páginas



### [Análisis del estado actual de la digitalización del sector agroalimentario español](#)

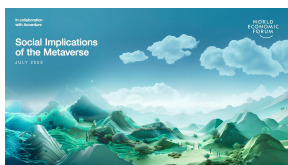
Este estudio presenta el estado actual de la transformación digital de la actividad de producción y transformación de alimentos en España. Es el resultado del análisis cuantitativo de las preguntas recogidas en un cuestionario realizado a 3.625 agentes del sector agroalimentario.

Incluye datos sobre la conectividad en las explotaciones agrarias e industrias agroalimentarias, el uso de dispositivos, sensores, herramientas de apoyo a la toma de decisiones o tecnologías habilitadoras en toda la cadena de valor. Igualmente, muestra la expansión del comercio electrónico tanto para la venta como para la compra de insumos y alimentos, o las competencias digitales de las personas que trabajan en el conjunto del sector. En el último apartado se aborda la importancia de las ayudas públicas en la transformación digital.

La información obtenida servirá como base para articular acciones a desarrollar por entidades tanto públicas como privadas, para disminuir las barreras de la digitalización y que esta se produzca de forma simultánea en todos los eslabones de la cadena alimentaria.

World Economic Forum ; Accenture ; Connie Kuang et al.

53 páginas



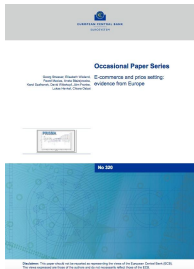
### [Implicaciones sociales del metaverso](#)

Este informe se publica en el marco de la iniciativa "Definir y construir el metaverso", cuyo objetivo es reunir a las principales partes interesadas del mundo académico, la sociedad civil, los gobiernos y las empresas para avanzar en el consenso y crear un metaverso que sea económicamente viable, interoperable, seguro, equitativo e integrador. La iniciativa se divide en dos líneas de trabajo: gobernanza y creación de valor económico y social.

En este informe, la línea de trabajo de creación de valor social presenta una comprensión holística de las implicaciones de la adopción del metaverso en los individuos, a través de las dimensiones de acceso y adopción, bienestar psicológico y físico, sostenibilidad y capacitación económica. Fomenta un diálogo internacional para el desarrollo estratégico y la orientación normativa.

Banco Central Europeo. Red de análisis de microdatos sobre fijación de precios (PRISMA) ; Georg Strasser et al.

53 páginas



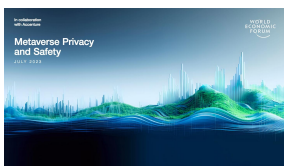
### [Comercio electrónico y fijación de precios: datos de Europa](#)

El comercio electrónico se ha extendido por toda Europa en la última década. La pandemia de coronavirus (COVID-19) aceleró esta tendencia, especialmente en el sector del comercio minorista. Este documento se centra en las implicaciones del aumento del comercio electrónico entre empresas y consumidores para los precios y la inflación en la zona del euro.

Destaca tres resultados clave. En primer lugar, el hecho de que los precios y la inflación en línea sean superiores o inferiores a sus homólogos fuera de línea depende del modelo de distribución, del sector y del país. Además, los precios en línea adecuadamente seleccionados siguen los índices oficiales de inflación incluso en tiempo real. En segundo lugar, el efecto del comercio electrónico en la inflación parece ser transitorio y difiere entre países. Sin embargo, como la penetración en algunos mercados es aún baja, es probable que estos efectos transitorios persistan en la zona del euro durante varios años. En tercer lugar, los precios en línea cambian con más frecuencia que los precios fuera de línea. Esto podría dar lugar a mayor flexibilidad de precios en general, a medida que el comercio en línea gana cuota de mercado en un número creciente de sectores.

Banco Central Europeo. Red de análisis de microdatos sobre fijación de precios (PRISMA) ; Georg Strasser et al.

53 páginas



### [Privacidad y seguridad en el metaverso](#)

Este informe se publica en el marco de la iniciativa "Definir y construir el metaverso", cuyo objetivo es reunir a las principales partes interesadas del mundo académico, la sociedad civil, los gobiernos y las empresas para avanzar en el consenso y crear un metaverso que sea económicamente viable, interoperable, seguro, equitativo e integrador. La iniciativa se divide en dos líneas de trabajo: gobernanza y creación de valor económico y social.

En este informe, la corriente de trabajo sobre gobernanza hace hincapié en la necesidad de una colaboración mundial entre diversas partes interesadas, incluidos académicos, reguladores, responsables políticos y equipos de diseño, para fomentar la comprensión del metaverso y establecer medidas de protección. El documento destaca la importancia de la privacidad, el tratamiento responsable de los datos y el diseño integrador. Anima a las partes interesadas a iniciar debates sobre la navegación ética por el metaverso.

## Competencias digitales



### Nuevas tecnologías y empleo en Europa

Banco Central Europeo ; Stefania Albanesi et al.

62 páginas

El informe examina el vínculo entre la evolución del mercado laboral y las nuevas tecnologías como la inteligencia artificial (IA) y el software en 16 países europeos durante el período 2011-2019. En él se concluye que en promedio las cuotas de empleo han aumentado en las ocupaciones más expuestas a la IA. Este es particularmente el caso de las ocupaciones con una proporción relativamente mayor de trabajadores más jóvenes y cualificados.

Estos datos concuerdan con la teoría del cambio tecnológico sesgado por la cualificación. Aunque existe heterogeneidad entre países, sólo unos pocos muestran un descenso de la proporción de empleo en las ocupaciones más expuestas a la automatización posibilitada por la IA.

La heterogeneidad de los países para este resultado parece estar relacionada con el ritmo de difusión de la tecnología y la educación, pero también con el nivel de regulación del mercado de productos (competencia) y las leyes de protección del empleo. En contraste con los resultados sobre el empleo, se han encontrado pocas pruebas de una relación entre los salarios y la exposición potencial a las nuevas tecnologías.

Ernst & Young (EY) ; Nokia ; Vincent Douin et al.

44 páginas



### El metaverso en el trabajo

Este nuevo estudio de investigación de Nokia y EY se centra en los metaversos empresarial e industrial y va más allá de la teoría para examinar la situación actual.

Realizado con personas conocedoras del metaverso en seis zonas geográficas y cuatro sectores (Transporte, cadena de suministro y logística, Bienes industriales y fabricación, Energía y servicios públicos y Automoción), presenta una imagen global coherente y demuestra cómo los casos de uso se están planificando y desplegando en la práctica de forma diferente en los principales sectores verticales.

La encuesta está diseñada para captar la madurez actual de las empresas y sus objetivos a medio plazo en la adopción de casos de uso en el metaverso empresarial e industrial. Los resultados evalúan los principales impulsores, beneficios, retos y riesgos asociados a la implantación de casos de uso en el metaverso, así como los habilitadores y las alianzas necesarias para impulsar el valor.



# Transformación digital del Sector Público

Comisión Europea. Centro Común de Investigación ; Hernández Quirós, Lorena ; Smith, Robin ; Schade, Sven 150 páginas



## Diseñando el seguimiento de la interoperabilidad y la transformación digital

Durante más de 20 años, varias políticas digitales europeas han medido los progresos realizados en los Estados miembros mediante actividades de seguimiento como la evaluación comparativa o las evaluaciones de madurez. Sin embargo, los requisitos legales y técnicos de las iniciativas de la UE relacionadas con la transformación digital y la interoperabilidad de la Administración exigen un enfoque holístico que integre el conocimiento y reduzca al mínimo imprescindible la carga administrativa que conlleva su notificación.

Teniendo esto en cuenta, el estudio analiza el "ecosistema" de indicadores en varias actividades de supervisión de la UE bien establecidas que implican aspectos de servicios públicos digitales, interoperabilidad, derechos digitales y gobernanza multinivel. También descubre lagunas e ineficiencias en las distintas fases del ciclo de vida del ejercicio de supervisión.

El estudio revela varios ámbitos susceptibles de mejora, como la necesidad de mejorar la documentación de los activos de supervisión y su disponibilidad en formatos oportunos y adecuados para fomentar su reutilización. Estas acciones pueden ayudar a racionalizar los esfuerzos de supervisión de la UE en transición hacia un enfoque basado en datos más alineado con la década digital europea y sus objetivos para 2030.

OECD ; Karine Tremblay et al. 252 páginas



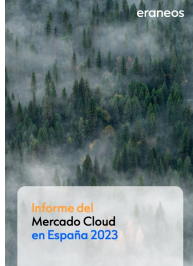
## Informe de balance del Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025

Desde su puesta en marcha en enero de 2021, el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas ha marcado la hoja de ruta para convertir a las instituciones de España en catalizadoras de la transformación digital del conjunto de la economía nacional. Está enfocado en modernizar por igual a todas las administraciones incluyendo Ministerios, Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

Este informe recoge las iniciativas transversales que están situando España a la vanguardia de Europa, incorporando tecnologías disruptivas de forma estratégica en proyectos innovadores vinculados a cinco líneas de actuación: la mejora en la atención a la ciudadanía, operaciones inteligentes, gobierno del dato, infraestructuras digitales y ciberseguridad.

A lo largo del documento se han tenido en cuenta una serie de categorías comunes que permiten evaluar el impacto de los proyectos de manera más clara y homogénea, en particular: competencias digitales, digitalización de servicios públicos, eficiencia de las Administraciones Públicas, infraestructuras sostenibles, reducción de la brecha digital, y soberanía del dato y seguridad.

## Conectividad



### [Informe del mercado Cloud en España 2023](#)

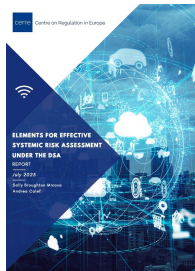
Comisión Europea. Dirección General de Redes de Comunicación, Contenidos y Tecnología ; WIK-Consult ; Martin Ockenfels et al. 54 páginas

El informe analiza las cuestiones más destacadas alrededor de la nube (*cloud computing*): inversión, objetivos, satisfacción o servicios más demandados, así como la valoración de los principales proveedores e integradores.

En lo referente a la inversión total, se estima que cerca de la mitad de las compañías, un 49,2%, prevé aumentar su inversión por encima de un 20% respecto al ejercicio de 2022.

Concluye que la nube consolida su crecimiento dentro de los presupuestos de Tecnologías de la Información de las compañías, impulsada en gran medida por la inteligencia artificial generativa, el *machine learning* y el *deep learning*.

## Derechos digitales



### [Elementos para una evaluación eficaz del riesgo sistémico en el marco de la LSD](#)

Centre on Regulation in Europe ; Broughton Micova, Sally ; Calef, Andrea 72 páginas

Proteger a los consumidores cuando son más vulnerables ha sido durante mucho tiempo uno de los principales objetivos de la política de los consumidores. Este informe analiza en primer lugar la naturaleza y el alcance de la vulnerabilidad de los consumidores en la era digital, incluida su evolución conceptual, el papel de las nuevas tendencias digitales y las implicaciones para la política de los consumidores. Constata que, en la era digital, la vulnerabilidad puede ser experimentada no sólo por algunos consumidores, sino cada vez más por la mayoría de ellos, si no por todos. En consecuencia, establece varias medidas para hacer frente a la vulnerabilidad de grupos específicos de consumidores y de todos los consumidores, y concluye con pistas para seguir investigando sobre el tema.