

# ESTRATEGIA OMNICANAL EN LA DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



**Cayetano Medina Molina**

**Manuel Rey Moreno**

**Benito Pérez González**

**Ramón Rufín Moreno.**

**INAP**

INSTITUTO NACIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FICHA CATALOGRÁFICA DEL CENTRO DE PUBLICACIONES DEL INAP

MEDINA MOLINA, Cayetano

Estrategia omnicanal en la distribución de servicios públicos / Cayetano Medina Molina.  
– 1ª ed. – Madrid : Instituto Nacional de Administración Pública, 2017. – 158 p. : tablas ; 24 cm. – (Colección INNAP INVESTIGA. Serie INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA)

Bibliografía: p. 145-158

ISBN 978-84-7351-607-5 (formato papel). – ISBN 978-84-7351-608-2 (formato electrónico). – NIPO 174-17-043-1 (formato papel). – NIPO 174-17-044-7 (formato electrónico)

1. Servicios públicos-España. I. Instituto Nacional de Administración Pública (España).  
II. Título. III. Serie

338.465(460)

Primera edición: septiembre 2017

Catálogo general de publicaciones oficiales:  
<<http://publicacionesoficiales.boe.es>

La actividad editorial del Instituto Nacional de Administración Pública está reconocida por Scholarly Publishers Indicators in Humanities and Social Sciences (SPI) en las disciplinas de Ciencias Políticas y Derecho. El listado SPI es aceptado como listado de referencia por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), por la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora CNEAI y por la ANEP (Agencia Nacional de Evaluación y Prospectiva).

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. del Código Penal).

Edita:

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

[www.inap.es](http://www.inap.es)

ISBN: 978-84-7351-607-5 (formato papel); ISBN: 978-84-7351-608-2 (formato electrónico)

NIPO: 174-17-043-1 (formato papel); NIPO: 174-17-044-7 (formato electrónico)

Depósito Legal: M-24024-2017

Preimpresión: Contenidos y Proyectos ISLIZ

Impresión: Ulzama Digital

En esta publicación se ha utilizado papel reciclado libre de cloro de acuerdo con los criterios medioambientales de la contratación pública.

# CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>1. LA ESTRATEGIA OMNICAL COMO RESPUESTA AL ENTORNO .....</b>	<b>7</b>
1.1. La distribución multicanal.....	9
1.2. La distribución croscanal.....	15
1.3. La distribución omnicanal.....	20
1.4. Efecto de la incorporación de canales sobre el comportamiento de los usuarios .....	28
1.5. Conclusiones de la introducción a la estrategia omnicanal.....	37
<b>2. EL USO DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....</b>	<b>39</b>
2.1. Modelos basados en la utilidad.....	40
2.2. Modelos basados en los objetivos y beneficios perseguidos.....	49
2.3. Modelos basados en la información .....	54
2.4. Otros modelos relevantes.....	60
2.5. Conclusiones relativas al comportamiento de los usuarios de los canales .....	63
2.6. Conclusiones desde la perspectiva del sector público y de la distribución de servicios públicos .....	64
2.6.1. La utilidad percibida en la elección del canal.....	65
2.6.2. Objetivos y beneficios percibidos.....	68
2.6.3. Comportamiento multicanal.....	71
<b>3. LOS NO USUARIOS DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN.....</b>	<b>73</b>
3.1. La resistencia al uso de innovaciones .....	73
3.2. La inercia y el uso de nuevos canales.....	75

3.3. Hábito y uso de canales de distribución de servicios públicos .....	78
3.4. La arquitectura de la elección .....	82
3.5. Conclusiones relativas a los no usuarios de los canales de distribución .....	85
<b>4. ESTRATEGIA OMNICANAL Y SERVICIOS PÚBLICOS <i>ONLINE</i>.....</b>	<b>87</b>
4.1. La estrategia «digital por defecto» y el enfoque centrado en el usuario en los servicios públicos <i>online</i> .....	87
4.2. La prestación <i>online</i> de los servicios públicos .....	103
4.3. Las Plataformas del Sector Público (PSP). El Gobierno como Plataforma (GAaP) .....	113
4.4. Conclusiones relativas a la prestación de servicios públicos <i>online</i> .....	124
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>127</b>
5.1. La estrategia omnicanal y la distribución de servicios públicos .....	127
5.2. El incremento de los canales de distribución y la toma de decisiones .....	132
5.3. Interacción de canales de distribución y comportamiento de los ciudadanos .....	137
5.4. El hábito, el comportamiento del ciudadano y la tecnología móvil.....	140
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>145</b>