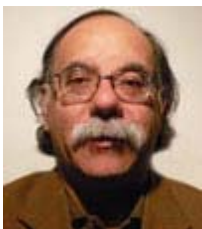


ENTREVISTA



Juan Carlos Contreras¹

La innovación es una idea transformada en valor, involucra las distintas partes y procesos de una organización... su principal resultado la plena satisfacción del cliente y/o usuario con el producto o servicio adquirido.

La innovación se define como una idea transformada en valor que ocurre en uno o varios procesos organizativos en una empresa o entidad de naturaleza diferente, como lo puede ser una institución. La innovación deviene en valor en una empresa después de un esfuerzo importante en el hacer, el mismo que involucra a toda la organización y actores externos. Las ventajas que tiene para una organización innovar son múltiples, sobre todo si ésta forma parte de la cultura. Su expresión más potente radica en los resultados que se obtienen ya sea para los clientes, usuarios o demandantes finales, que se distinguen por la satisfacción que declaran por el producto o servicio que reciben al resolver plenamente sus necesidades, o para su propios clientes internos, que forman parte de la propia organización, quiénes se benefician de los incentivos que la innovación les otorga al validar de mejor forma sus actividades por los resultados que obtienen.

Juan Carlos, ¿Cómo podría precisarse la real importancia que tiene la innovación para el desarrollo de un país, su economía y para la educación?

La importancia de que la innovación se instale como capacidad permanente en las diferentes organizaciones sociales del país radica en el valor posible de lograr, en la forma de hacer las cosas para resolver los problemas. Es decir, en el cómo se resuelven, en cuanto al beneficio que se lograría en los resultados que se obtengan al resolver de forma diferente sus necesidades o problemas. La innovación no es un tema sólo de empresas. **La innovación es un tema país**, ya que sus resultados crean valor, sea cual fuere la naturaleza de ese valor. Si ello ocurre de forma sistémica y sistemática en las diferentes esferas de la sociedad, si se transforma en una nueva cultura de hacer las cosas, es decir se integra naturalmente en el hacer y aprendizaje cotidiano, se producirán transferencias de conocimientos entre diferentes actores sociales. Más allá de generar economías de escala y ámbitos, la innovación sin lugar a dudas impactará positivamente sobre la economía, facilitará el tránsito hacia una economía basada en el conocimiento, y de seguro estaríamos en la antesala de una nueva forma de concebir la educación, con mejores insumos para su desarrollo, atributos que claramente distingan a la calidad, más democrática, sustentable, de valor para todos quienes participen en sus procesos.

Si nos concentramos en la empresa/organización, ¿cómo puedes describir el impacto que causa la innovación?

El impacto de la innovación en una empresa se mide por los resultados que se obtienen por

1

. Es un profesional especialista en implementar innovación con valor en empresas y otras realidades sociales. Proviene del sector productivo, del mundo de las PYMES, en donde por más de 10 años fue socio y Gerente de empresa manufacturera, líder en implementar procesos innovativos en la frontera del conocimiento. (Revista Capital, Abril 2000). Premio ALCATEL a la innovación tecnológica. Pionero en innovación y luego, pionero en llevar a la academia los conocimientos adquiridos en la fábrica para formar capacidades especializadas específicas en innovación en el Magíster en Gestión Tecnológica de la Universidad de Talca. Juan Carlos Contreras ha sido Gerente de proyectos del BID, consultor asociado de PULSO S.A. y asesor de sociedades científicas y centros tecnológicos. Mantiene una extensa red de valor de empresas y ex estudiantes de diferentes disciplinas a lo largo del país y el extranjero. Socio y Gerente de innovación y nuevos negocios de GESPROINNOVA S.A.

Grado académico de MsSc. en Sociología. Universidad Católica de Lima. Perú.

innovar en el tiempo. Dichos resultados son de índole estratégica, económica, social y medioambiental, por lo tanto sus impactos también tienen esas dimensiones. Los resultados de la innovación no son sólo externos sino que también internos. Por ejemplo, mejora en los procesos organizativos, formas de hacer las actividades diferentes, personas que innovan en los distintos eslabones, mejores prácticas en el trabajo, nuevos liderazgos, formación de núcleos para innovar, creación de rutinas creativas para identificación de ideas, integración de la innovación en la estrategia de negocios de la empresa, en fin, captura y creación de valor, siempre. Los impactos que se logran van a ser diferentes dependiendo del carácter y naturaleza que los procesos de innovación generen en las organizaciones y las empresas.

Algunas estadísticas hacen referencia al número de empresas que innovan, en dónde han innovado, principales resultados obtenidos, observados en relación a los productos o servicios logrados. Estos datos se encuentran disponibles en la web de Innova Chile. No existe estadística en relación a evaluar la innovación como proceso, y en ello evaluar los insumos que tiene la empresa al comenzar a innovar, los resultados en los procesos durante la innovación, las salidas de la innovación. Tampoco existe estadística sobre resultado de impactos por ejemplo a nivel de cadena de valor industrial, segmentados por eslabones y puestos en valor bajo diferentes indicadores de medición cuantitativos y cualitativos. En general, lo que menos hay son indicadores cualitativos, que al final, son los más relevantes.

Sin duda, que en este proceso de innovar hay varios actores que juegan un rol preponderante, en relación a esto ¿cómo puede definirse el rol que cumple el Gobierno, las Universidades y Empresas en el desarrollo de la innovación?

Es clave una relación permanente entre esos tres actores. El Gobierno subsidia la innovación para resolver problemas de fallas de mercado, lo que bajo una visión global, país de la innovación, no es suficiente. Las universidades se aproximan a la innovación en la medida que sus actividades encuentran una orientación hacia el sector productivo, desde la I+D o servicios especializados hacia la industria. Las empresas necesitan innovar, pero aún tienen una posición muy conservadora de la misma, y muy limitada, que desconfía de ella. La necesidad de vincular estos actores es muy relevante. Para que ello ocurra es necesario identificar con mucha precisión el valor que cada actor puede entregar, para luego desarrollar círculos virtuosos para innovar, de forma permanente, sustentables, capaces de sostenerse por el valor que le genera la relación.

Y ¿cuál es el impacto de la innovación en la PYME?.

La PYME debiera ser la mejor expresión de una innovación que crea valor. Lamentablemente no lo es en nuestro país. Mi impresión es que no hay una estructura de incentivos puesta en valor en este sector, que facilite un proceso de desarrollo de capacidades permanentes de innovar en ellas, bajo enfoque sistémico, integradas a territorios, con una dotación de bienes públicos, alineadas con sus desafíos, bajo una mirada de industria, de cluster. Por cierto que la innovación aporta a la gestión, a una gestión menos convencional, es decir que se haga cargo de la innovación, y de todo lo dicho, obviamente **la innovación mejora sustancialmente la competitividad** de ella.

Continuando con la PYME, ¿de qué manera ésta puede acceder a la innovación?

Lo decía anteriormente. No existe una política pública, sistémica, multisectorial, que aborde a las Pymes de forma integral en relación a sus negocios, y en ello, incentivar la innovación como fuente de valor. En la medida que las Pymes se desarrollen fuertemente como entidades generadoras de valor en sus negocios, la innovación podrá ir siendo parte de su forma de ser, de manera virtuosa, pero ello implicará un esfuerzo diferente en el aporte público, que hoy no existe.

Hoy, una Pyme puede participar concursando a los instrumentos de innovación de Innova Chile de Corfo, pero debe cumplir exigencias muchas veces difíciles de cumplir, ya que el esquema o formato, no se encuentra plenamente alineado en promover un proceso de innovación en ellas de forma sustentable, que la viabilice en sus negocios.

Sabemos que la contraparte de una organización son los clientes o usuarios, ¿Cuál es el beneficio de estos clientes/usuarios con el tema de la innovación?

Los consumidores pueden ganar de diferentes formas con la innovación. Ya sea resolviendo

problemas más eficientemente, que le signifique menores precios, mejor confort, soluciones de mayor valor a sus demandas, acceso a nuevos conocimientos mejorando la calidad en sus aplicaciones; acceso a productos que nunca antes podría haber alcanzado si no hubiese habido innovación, por ejemplo, en el plano de las telecomunicaciones o electrónica; MP3, celulares; en otros ámbitos, teniendo acceso a insumos gastronómicos, como el merkén, que ya se comercializa masivamente, a espectáculos, como el *Cirque du Soleil*, etc.

A nivel nacional, ¿cuáles son los sectores productivos que realizan más innovación?

Los sectores productivos que realizan más innovación son los que exportan sus productos. Por ejemplo, la minería, aunque mayoritariamente innovaciones incrementales; la agricultura y fruticultura, con un fuerte componente en la I+D, biotecnología y tecnologías de procesos; el forestal, en I+D y tecnologías; la viticultura, en I+D y biotecnología; el turismo, en nuevos servicios que pongan en valor los atributos del país; y el sector acuícola, que tiene que innovar si o si para ser viable en el futuro.

No todas las personas y organizaciones poseen una orientación hacia la innovación, ¿cómo podemos identificar a una persona/organización innovadora?, ¿cuál es su perfil?

El perfil de una persona innovadora se distingue en: ser abierta a escuchar, observar, y no tener miedo a cambiar las cosas que siempre a hecho de una sola manera, por otra diferente, que está dispuesta a tomar riesgos, a trabajar en ambientes de incertidumbre, y a emprender.

Las organizaciones innovadoras, enfrentan los riesgos, prueban, corrigen, cometen errores y disfrutan de lo que hacen. Son organizaciones abiertas y que están dispuestas a generar nuevos tipos de liderazgos, a incorporar la innovación en sus modelos de negocios, a gestionar la creatividad en las personas, a generar incentivos para la innovación, a integrarse a redes, a vincularse con entidades de conocimiento, a aprender de sus clientes e integrarlos a los procesos de innovación, a buscar mercados no competitivos, a mejorar sus procesos organizativos para capturar y crear valor en cualquier eslabón de la cadena, en fin, a ponerse en el rol de los demandantes para hacer lo posible por resolver sus necesidades de la mejor forma que ellos lo requieran, y potenciar esa relación.

En relación a las Redes de Apoyo existentes, ¿cuáles se relacionadas con la innovación?

Más que redes de apoyo ligadas a la innovación, existen programas e instrumentos públicos y privados que subsidian o aportan capitales para innovar. Entre esas instituciones se encuentran, Innova Chile; FONDEF, de CONICYT; el FIA, y otras como Fundación Chile, EuroChile e incubadoras de negocios que operan con Universidades. Hay otros instrumentos que potencian la actividad innovadora, como Consorcios, Centros Tecnológicos, Nodos Tecnológicos, Agencias de Desarrollo Productivo por regiones, PTI por sectores, entre otros.

El emprendimiento junto con la innovación son conceptos muy de moda hoy en día, ¿existe alguna relación entre ellos?

Las innovaciones de valor generan nuevos emprendimientos. La naturaleza de los mismos y sus resultados pueden ser diferentes. No da lo mismo un resultado de valor por innovación en una empresa, que ello ocurra como persona.

De otro lado, no todo emprendimiento es innovador. Por ejemplo, un kiosco, colocado para ventas de periódicos en una esquina de la plaza pública, en donde hay muchos kioscos, no es lo mismo que otro, que vende periódicos, que ofrece servicio de internet, que vende café express, que vincula actores, y que se encuentra ubicado en una población, en donde no existe oferta de esos servicios que se mencionan. Ese emprendimiento podría ser entendido como innovador, si asume riesgos, si tiene mérito innovativo y si hay un mercado para lo que ofrece.

Continuando la temática anterior, ¿cuál es la relación entre la innovación y los negocios internacionales?

La innovación puede transformarse en un factor relevante para una PYME que desea exportar si integra la innovación en sus procesos, ya que la dispone anticipadamente para resolver los requerimientos que imponen los negocios en el exterior.

Podría afirmar que una empresa que exporta y no innova, estaría pronta a quedarse vieja prematuramente de contenidos y capacidad para potenciar sus negocios, y de ser viable para los mercados internacionales, de forma sustentable y sostenible. La relación entre ambos factores es una relación dialéctica.

Por último, ¿existe algún costo asociado a la innovación?

La innovación es una inversión. Los costos asociados a innovar son muy diferentes entre una u otra empresa. Las empresas que tienen un sentido de innovar instalado en su forma de hacer las cosas, por atributos históricos, por razones de mercado, o por la naturaleza de sus propietarios, y que recurren constantemente a sus conocimientos instalados para resolver situaciones, van a presentar condiciones de menor esfuerzo para la innovación.

Por ello es muy importante, las competencias blandas, el descubrir anticipadamente el saber hacer, el valor del intangible en la organización.

Los costos en innovación están asociados al grado de esfuerzo que coloca la empresa para innovar, y cómo lo desea hacer. El cómo hacerlo, es clave, para conocer el gasto en innovar. No da lo mismo quién desea hacer una innovación para una idea, que generar una fábrica de ideas a partir de una innovación en la empresa.

Podemos asegurar si que la innovación no es “sacar conejos de un sombrero”, sino que siempre requerirá de mucho esfuerzo, el que dependerá de las condiciones de cada realidad y de cómo se instalan las condiciones para innovar.

Entrevistas realizada el 23 de agosto de 2010.