

ESCENARIOS DISRUPTIVOS Y EL DESAFÍO DE EDUCAR PARA LA INNOVACIÓN

Oscar Navós¹; Lucila de la Fuente Niel¹ & Renzo Nahuel Murina Cadierno¹

¹Facultad de Ciencias Empresariales Universidad Abierta Interamericana (UAI), Sede Rosario, Argentina

RESUMEN

El dinamismo e incertidumbre crecientes que caracterizan al mundo actual obligan a que para seguir captando valor económico las cosas deban hacerse de manera diferente, desarrollando productos y servicios cada vez mejores. Si las empresas e instituciones no están dispuestas a cambiar e innovar seguramente en breve tendrán menos ganancias o no cumplirán adecuadamente con sus objetivos. Para lograrlo, se deberá usar la tecnología con creatividad e identificar nuevas necesidades de los clientes, con flexibilidad e inteligencia. La complejidad de los nuevos negocios requerirá sumar: conocimiento, velocidad y experiencia. Esto coloca a la innovación en el centro de la estrategia de las empresas del futuro. Las nuevas generaciones piden nuevas reglas para ser lideradas, inspiradas y movilizadas. Para que pueda existir un ecosistema que haga posible la innovación se requiere de educación de calidad, de empresas y universidades que inviertan en investigación y desarrollo de nuevos productos y de su interacción constante. Con el objetivo de afrontar desde el ámbito académico los desafíos que se plantean, la Universidad Abierta Interamericana - Sede Rosario ha diseñado el Observatorio de Procesos Administrativos y Tecnológicos (OPAT), mecanismo con el que se intenta propiciar el desarrollo de las capacidades mencionadas y generar un nexo entre el mundo actual y el que se avecina.

Palabras claves: Observatorio. Innovación.

RESUMO

O crescente dinamismo e incerteza que caracteriza o mundo de hoje exige que para continuar a capturar as coisas de valor econômico deve ser feito de maneira diferente, o desenvolvimento de produtos e serviços cada vez melhores. Se as empresas e instituições não estão dispostos a mudar e inovar com certeza em breve eles têm menos lucro ou não atender adequadamente os seus objetivos. Para conseguir isso, você deve usar a tecnologia de forma criativa e identificar novas necessidades dos clientes com flexibilidade e inteligência. A complexidade das novas empresas exigem acrescentando: conhecimento, velocidade e experiência. Isto coloca a inovação no centro da estratégia das empresas no futuro. As novas gerações exigem novas regras para ser levado, inspirado e mobilizados. Assim você pode ter um ecossistema que torna possível a inovação requer uma educação de qualidade, as empresas e universidades que investem em pesquisa e desenvolvimento de novos produtos e sua interação constante. Para enfrentar da academia os desafios, o Inter-American Open University - Sede Rosario criou os processos administrativos observatório e Tecnologia mecanismo (OPAT) para tentar promover o desenvolvimento das capacidades listadas e gerar uma ligação entre o mundo moderno e que se aproxima.

Palavras-chave: Observatório. Inovação.

ABSTRACT

The growing dynamism and uncertainty that characterize the world today forces us to continue to capture economic value, things must be done differently, developing ever better products and services. If companies and institutions are not willing to change and innovate they will surely soon have less profit or fail to adequately meet their objectives. To achieve this, technology must be used creatively and identify new customer needs, with flexibility and intelligence. The complexity of new business will require adding knowledge, speed and experience. This places innovation at the heart of the companies' future strategy. The new generations ask for new rules to be led, inspired and mobilized. In order for an ecosystem to exist that makes innovation possible, quality education, companies and universities are

required to invest in research and development of new products and their constant interaction. With the objective of facing the challenges that arise, the Open University Interamericana - Sede Rosario has designed the Observatory of Administrative and Technological Processes (OPAT), a mechanism that seeks to foster the development of the aforementioned capacities and generate a nexus between the present world and the one that is looming.

Keywords: Observatory. Innovation.

INNOVACIÓN: UN PASO MÁS ALLÁ DE LA VISIÓN, Y UNO MÁS ACÁ DEL ÉXITO

En un mundo cada vez más dinámico e incierto, la innovación debe convertirse en el centro de la estrategia de los emprendedores del futuro a los efectos de buscar productos y servicios cada vez mejores.

En concordancia con lo expresado por Martínez- Kalinina (2016) en "Ocho minutos para encarar el futuro: la urgencia por alentar la innovación", llegó el momento de "reconocer que los innovadores, los emprendedores, los creativos y toda persona que gestione un proyecto que añada un valor compartido, son parte fundamental de la respuesta a los problemas de nuestras instituciones. Capacitarlos, incluirlos e incentivarlos es la clave del desarrollo de país".

Por este motivo, se hace necesario identificar y fomentar en los nuevos emprendedores las capacidades necesarias para resolver problemas creativamente y las de convertir nuevas posibilidades en realidades, usando un particular pensamiento crítico y aplicando una adecuada interdisciplinariedad. Se necesitan emprendedores diferentes, que sepan captar tendencias, que se encuentren en sensación de "startup permanente" y que se vinculen estrechamente con los usuarios de los diversos servicios o productos para una validación constante y casi instantánea de sus necesidades y requerimientos.

En la actualidad las empresas que quieran mantenerse en el mercado deberán saber aplicar estrategias y capacidades distintivas. Entre ellas, considerar la aplicación del "internet de las cosas", concepto que se refiere a la interconexión digital de objetivos cotidianos con internet, como así también a la interacción de personas, procesos, datos y cosas que, en su

conjunto, aporten valor a los individuos o a las organizaciones. Sobre el mismo entorno, también debemos considerar que los nuevos emprendedores deberán tratar de desarrollar cualquier idea desde el comienzo bajo las reglas del entorno digital (“digital first”), ya que será relevante aplicar la mentalidad digital a las concepciones ideológicas y también a la acción. La velocidad de respuesta y la facilitación de las interacciones son también elementos centrales.

Estos mecanismos de comprensión de las nuevas necesidades deberán vincularse también con el denominado “design thinking” (pensamiento de diseño), proceso ideado para ayudar a los equipos de trabajo a ser más creativos. Es un método que, tras identificar un problema, observa cómo vive la gente, se apoya en la empatía, y aprende sobre ella y sobre sus hábitos. Luego, recopila información que se clasificará en busca de determinados patrones. Descubiertos tales patrones, se decide un plan de acción y se conciben las ideas con las que se construye un modelo o prototipo. Finalmente, la invención se prueba y se re-prueba hasta que funciona. (Marchiori & Hatum, 2015).

Volviendo al tema particular de la innovación, y enfocándonos en el mismo; citamos a May Groppo, experta en emprendedorismo, quien actualmente diseña propuestas de innovación para empresas, “nunca es tarde para tomar el camino de la innovación, no existe un momento ideal o especial para que una organización decida innovar”. Por este motivo, considera que “cualquier estrategia debe iniciarse cuanto antes, y con la innovación, no es la excepción. Muchas prácticas pueden invitar a la ironía de los más escépticos, pero en este contexto de cambio tan acelerado, parece conveniente correr riesgos antes de quedarse de brazos cruzados” (Esquivel, 2015).

Por su parte, Marchiori & Hatum (2015), expresan que “la triada compuesta por creatividad, innovación y cambio impacta a la organización sin descanso. Para que genere valor en una empresa, la creatividad tiene que estar enfocada. No se trata de crear solo en el sentido artístico, sino de producir innovación, es decir, de enfocarse para concebir productos o servicios que generen cambios concretos para las personas”. Ser capaz de responder adecuadamente a esta dinámica es lo que torna sustentable a una compañía. Aunque la creatividad casi siempre aparece asociada a la “chispa de inspiración” de un individuo, es en

realidad un proceso social que, de diversas maneras, se realizan en grupo. Comprender esto es esencial para ser más creativo.”

Un entorno de disrupción omnipresente, sumado a la certeza de que el mundo está siendo reformulado a partir de la innovación continua, hacen que sea un imperativo innovar y no una opción a considerar. Se debe generar valor, en caso contrario, las empresas e instituciones quedarán libradas a sobrevivir tanto como el azar se los permita.

EL ROL DE LAS UNIVERSIDADES ANTE EL DESAFÍO DE LA INNOVACIÓN

Comenzamos con una reflexión sobre las palabras de Oppenheimer (2014) en su libro “Crear o Morir”, en donde destaca que para que pueda existir un ecosistema que haga posible la innovación, se requiere de educación de calidad, de empresas y universidades que inviertan en investigación y desarrollo de nuevos productos y de su interacción constante.

En ese sentido, la responsabilidad que le cabe a las universidades es la de educar con calidad y uno de los requisitos que se deben cumplir a tal fin es que el conocimiento impartido sea pertinente y oportuno, construido sobre la base de la realidad y de la prospección de los escenarios en los cuales el egresado deberá desenvolverse.

En la actualidad la calidad de la educación resulta más importante que nunca: ya no tiene sentido que las escuelas califiquen a los estudiantes con base en la memorización o en la acumulación de conocimientos. Hoy día, es tanto o más relevante que los estudiantes aprendan a pensar, a ser creativos, a resolver problemas y a construir sobre los conocimientos de los demás. A futuro, el principal objetivo de las escuelas ya no será preparar a los jóvenes para la universidad, sino preparar a los jóvenes para la innovación, enfatizando en el pensamiento interdisciplinario y enseñando que los problemas nunca pueden ser entendidos o resueltos en el contexto de una disciplina individual. (Oppenheimer, 2014).

Además, hay que tener en cuenta que dimensionar la complejidad y exigencia a la que estarán expuestos los futuros profesionales resulta una tarea ineludible desde el ámbito académico. Tanto así como diseñar mecanismos que les permitan reforzar su conocimiento y

mirada crítica aplicando la lógica, y los nuevos procesos y procedimientos que están emergiendo en las empresas.

En consonancia con lo expuesto, un popular diario argentino organizó recientemente una mesa de debate con responsables del área de Recursos Humanos de reconocidas empresas del país y organismos afines a la temática. El fin fue consultarles respecto a qué tan preparados están los jóvenes a la hora de ingresar a la vida corporativa. Los profesionales convocados expusieron sus puntos de vista y entre sus declaraciones, la directora de Recursos Humanos de Unilever opinó que "en general no vemos que exista una brecha en el conocimiento técnico que tienen los chicos, sino que lo que cuesta es que vinculen y pongan en práctica eso que aprendieron en la universidad con el día a día de una compañía". Agregó además que el profesional "tiene que saber cómo relacionarse con otras áreas, poder articular ese engranaje es lo que vemos que les falta. Y eso no ocurre porque no tengan la capacidad para hacerlo, sino porque no tienen la experiencia". (Falbo, 2016).

En el debate citado, el director de Tenaris University señaló que un "problema" que presenta el sistema educativo en la Argentina y en todo el mundo es que no se enseña lo suficiente a los jóvenes a aprender. "Todavía la educación está muy concentrada en transmitir contenidos y memorizar, y no tanto en dar un buen método de aprendizaje para desarrollar la habilidad de aprender a aprender. Y hoy, a la velocidad en que se dan las cosas, en la mayoría de las carreras el día que te dan el título lo que aprendiste en los primeros años queda obsoleto, entonces un gran mensaje que transmitimos dentro de Tenaris es que tenemos que aprender algo nuevo todos los días porque permanentemente algo está cambiando", explica. (Falbo, 2016).

METODOLOGÍA

El caso OPAT

Con el fin de afrontar, desde el ámbito académico, los desafíos y exigencias de adecuar la educación a los nuevos escenarios, la Universidad Abierta Interamericana - Sede Rosario presenta una iniciativa innovadora: la creación del Observatorio de Procesos Administrativos y Tecnológicos (OPAT).

Este observatorio tiene por objetivo general que equipos técnicos interdisciplinarios integrados por alumnos avanzados de las facultades UAI pertenecientes a sus distintas carreras, trabajen en el análisis del funcionamiento actual de empresas y organizaciones, tomando como punto de partida la experiencia del usuario/cliente. La intención es que observen el camino que éste transita, tratando de identificar aspectos neurálgicos del recorrido, así como los procesos organizacionales que se originan en la interacción.

Luego, los integrantes del equipo deben imaginar los procesos y re-diseñarlos para lograr una mejor y mayor satisfacción del cliente, poniendo en discusión las nociones tradicionales de cómo hacer las cosas y reinventándolas para alcanzar maneras más eficientes de optimizar la experiencia del destinatario, especialmente si se trata de usuarios integrantes de las nuevas generaciones.

Como objetivos específicos en esta etapa embrionaria del OPAT, se procura llevar a cabo, desde el punto de vista del *usuario*, una primera *observación* del sector, actividad, o empresa en cuestión. Esto se logra a través de un análisis introductorio de los distintos “momentos de la verdad” en el servicio, y de la búsqueda de problemas o situaciones de incomodidad por parte del mismo. O también de aspectos generales a mejorar del sector o actividad que podrían solucionarse a través de propuestas de reformulación de procesos, como de la implementación de aplicaciones tecnológicas.

La modalidad de trabajo que se utiliza en la etapa inicial comprende mecanismos de observación simple y breves intercambios (diálogos) con usuarios directos e indirectos, a través de instrumentos predeterminados de recolección de datos. Se toman en consideración aspectos, conceptos y situaciones definidas de antemano desde el área de supervisión de los equipos actuantes.

RESULTADOS

Los resultados esperados en término de productos son la enumeración de problemas o situaciones de incomodidad por parte del usuario o aspectos generales a mejorar del sector; la identificación de aquellos en los que se considera que se podrían implementar mejoras en

una próxima etapa; y una primera clasificación del tipo de solución propuesta a los casos antes indicados.

Lo que se intenta desde la universidad con la implementación de este mecanismo es propiciar el trabajo interdisciplinario y la convergencia de miradas complementarias en el análisis del *status quo* de una organización. Esto, a fin de detectar o anticipar problemas y proponer para ellos soluciones disruptivas. Se persigue además el objetivo de potenciar el desarrollo de las capacidades que el egresado deberá acreditar para sortear los cambios cada vez más vertiginosos que se dan en el contexto. Cambios que inevitablemente impactan en la forma de ver, interpretar y accionar ante los distintos eventos y fenómenos a los que nos toca o nos tocará estar expuestos como profesionales.

CONCLUSIÓN

Ha quedado clara la necesidad crítica de innovar en la realidad del mundo empresarial, y para ello debemos reconocer y hacer un buen uso de la interconexión sistémica que existe entre todos los eslabones involucrados. Identificar y aprovechar nuevas necesidades de los clientes, utilizar la tecnología con creatividad, liderar eficientemente y prever riesgos, son solo algunos de los resultados que obtendremos si entendemos lo anterior, y lo llevamos a cabo a través de objetivos claramente fijados, junto a una metodología diseñada específicamente para cumplirlos.

El desafío más grande de la innovación es su enseñanza. Se requiere fomentar el pensamiento crítico, cuestionador y racional desde las instituciones académicas, no solo en lo teórico, sino en la aplicación práctica de situaciones reales, situaciones del día a día. Así, los estudiantes no solo adquirirán una noción de lo que significa posicionarse en el frente de batalla en empresas y organizaciones, sino que obtendrán experiencia directa de los procesos y procedimientos que allí se utilizan. De esta manera, lograrían contrastarlos con la teoría aprendida en el ámbito académico, y proponer en tiempo real la retroalimentación correspondiente para optimizar el funcionamiento de tales empresas y organizaciones.

Por lo expuesto, en los dos últimos párrafos es que la Universidad Abierta Interamericana – Sede Rosario pretende llevar a cabo el Observatorio de Procesos Administrativos y

Tecnológicos (OPAT), que ha sido diseñado precisamente para afrontar desde el ámbito académico los desafíos y las exigencias mencionadas a lo largo de todo este trabajo.

Creemos que, utilizando como catalizador al establecimiento de conceptos, situaciones y aspectos definidos desde un área de supervisión de equipos, tanto así como a las observaciones simples, diálogos con usuarios, recolección de datos y demás procedimientos pertinentes; el OPAT obtendrá un rol importante en el acercamiento entre estudiantes y empresas, incrementando el valor agregado para ambos, y en consecuencia, para la sociedad. De la mano, se conseguirá eficiencia general, incremento productividad a través de mejoras en procesos, detección de riesgos y aprovechamiento de oportunidades.

Los procesos de innovación orientados en pos al beneficio en conjunto provienen del fantástico mundo de las ideas, y avanzan siempre hacia una mejoría. Estimularlos y fomentar su naturaleza sistémica es la esencia de lo que se quiere lograr con el OPAT. ¿Quién sabe? Tal vez hasta se consiga acelerar la creación y ruptura de paradigmas, que no es ni más ni menos que la clave misma de una evolución favorable para todos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Esquivel, M. (2015). May Groppo: Se necesita detectar a los disruptores que pueden pensar distinto. *La Nación*. Obtenido el 03 de febrero de 2016, desde <http://www.lanacion.com.ar/1843539-may-groppo-se-necesita-detectar-a-los-disruptores-que-pueden-pensar-distinto>

Falbo, A. (2014). Universidad y empresa: una relación cada vez más cercana. *La Nación*. Obtenido el 03 de febrero de 2016, desde <http://www.lanacion.com.ar/1887969-universidad-y-empresa-una-relacion-cada-vez-mas-cercana>

Marchiori, E. A., Hatum, A. (2015). Todas las personas tienen su lado creativo; hay que descubrirlo. *La Nación*. Obtenido el 03 de febrero de 2016, desde <http://www.lanacion.com.ar/1849847-todas-las-personas-tienen-su-lado-creativo-hay-que-descubrirlo>

Martínez- Kalinina, N. (2016). Ocho minutos para encarar el futuro: la urgencia por alentar la innovación. *La Nación*. Obtenido el 03 de febrero de 2016, desde <http://www.lanacion.com.ar/1860932-ocho-minutos-para-encarar-el-futuro-la-urgencia-por-alentar-la-innovacion>

Oppenheimer, A. (2014). *Crear o morir. La esperanza de Latinoamérica y las cinco claves de la innovación*. Barcelona: Debate.