



**ZONAMÉRICA - LA INNOVACIÓN HECHA EXPERIENCIA**

**AUTOR: HAROLD YESID MARTÍNEZ ÁVILA**

**TUTOR: HÉCTOR HORACIO MURCIA CABRA**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**BOGOTÁ D.C.**

**NOVIEMBRE DE 2018**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN.....</b>	<b>3</b>
<b>PALABRAS CLAVE .....</b>	<b>3</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>4</b>
<b>KEYWORDS.....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>REFERENTES TEÓRICOS O CONCEPTUALES.....</b>	<b>6</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETO DE ESTUDIO.....</b>	<b>9</b>
<b>ESQUEMA PARA LA OBSERVACIÓN (ROBINSON, 1993).....</b>	<b>10</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>11</b>
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>16</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>17</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>18</b>

## **RESUMEN**

La innovación tecnológica, es un tema de relevancia en la actualidad para gran parte de las compañías, debido a su importancia y trascendencia en busca de ventajas competitivas frente al mercado; por lo tanto, en este documento se realizará un análisis cronológico del concepto desde diferentes perspectivas con el fin de generar en el lector una comprensión del texto más amena logrando captar su atención.

Aparte, se abordará el texto mediante un análisis exploratorio de observación a través de una lista de chequeo en el parque empresarial Zonamérica de Montevideo-Uruguay, en donde se hará un acercamiento a los elementos presentes como parte de la innovación tecnológica en este complejo empresarial; así mismo se tendrá presente la información suministrada durante la charla como también la proporcionada por el personal encargado de recibir la comitiva de la universidad con el fin de analizar los resultados obtenidos durante la visita y posteriormente se concluirá el objetivo propuesto determinando los factores de éxito presentes en el proyecto empresarial.

## **PALABRAS CLAVE**

Innovación, tecnología, filosofía de la tecnología, innovación tecnológica, Zonamérica, Parque empresarial, Zona franca.

## **ABSTRACT**

Technological innovation is currently a relevant issue for a large number of companies, due to its importance and importance in search of competitive advantages over the market; therefore, in this document a chronological analysis of the concept will be carried out from different perspectives in order to generate in the reader an understanding of the most entertaining text, capturing their attention; then, the text will be addressed through an exploratory observation analysis through a checklist in the business park Zonamérica of Montevideo-Uruguay, where an approach to the elements present will be made as part of the technological innovation in this business complex; Likewise, the information provided during the lecture will be taken into account as well as that provided by the personnel in charge of receiving the delegation of the university in order to analyze the results obtained during the visit and subsequently the proposed objective will be determined, the success factors present in the business project.

## **KEYWORDS**

Innovation, technology, philosophy of technology, technological innovation, Zonamérica, Business Park, Free Zone.

## **INTRODUCCIÓN**

La innovación se ha convertido en un tema de importante discusión para la sociedad en general, en especial la de carácter tecnológico; particularmente, para las empresas, su implementación representa mayores niveles de competitividad en el mercado y por supuesto beneficios económicos a futuro.

En este trabajo de grado en la modalidad de periplo internacional es realizar un análisis de la innovación tecnológica presente en la zona franca empresarial Zonamérica, ubicada el km 17.500 de la ruta 8 al noroeste de la ciudad de Montevideo-Uruguay con el fin de evaluar el caso de éxito presente en este parque tecnológico. Se observa ya que durante la visita académica realizada en el mes de noviembre de 2018 es notorio que existe un ambiente motivador para las compañías y sus colaboradores, permitiendo un equilibrio entre arquitectura y naturaleza estimulando la interacción humana, la conectividad, la diversión y la creatividad; elementos a evaluar a lo largo de este documento que permitirán concluir los aspectos más relevantes para su ejecución y finalmente determinar su mejor adaptación como proyecto en la ciudad de Cali-Colombia.

## **OBJETIVO**

Realizar un análisis de la innovación tecnológica presente en la zona franca empresarial Zonamérica, de la ciudad de Montevideo-Uruguay con el fin de evaluar el caso de éxito presente en este parque tecnológico

## REFERENTES TEÓRICOS O CONCEPTUALES

Para hablar de innovación tecnológica es necesario desglosar ambas palabras presentando algunas de las definiciones más utilizadas:

Por un lado, respecto a innovación es un concepto que puede relacionar diferentes descripciones, representadas comúnmente como creación o adopción de nuevas tecnologías y conocimientos para mejorar los productos y procesos existentes. Por lo anterior, la innovación es un término extenso cuyo análisis necesita ser abordado desde múltiples circunstancias o diferentes perspectivas.

Schumpeter (1942), por ejemplo, fue uno de los primeros autores en incorporar una definición del concepto; él entendió este término como una de las causas del desarrollo económico, como un proceso de transformación económica, social y cultural, y la definió como: la introducción de nuevos bienes y servicios en el mercado, el surgimiento de nuevos métodos de producción y transporte, la consecución de la apertura de un nuevo mercado, la generación de una nueva fuente de oferta de materias primas y el cambio en la organización en su proceso de gestión.

Según Drucker (1997, p. 64) “la innovación sistemática consiste en la búsqueda, organizada y con un objetivo, de cambios y en el análisis sistemático de las oportunidades que ellos pueden ofrecer para la innovación social o económica”.

Por otro lado, una última definición de innovación utilizada con frecuencia, y que sirve de referencia en este análisis, es la propuesta por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en su Manual de Oslo sobre innovación; según esta entidad, la innovación consiste en la introducción de un nuevo o una significativamente mejora a un producto (bien o servicio), proceso, método de comercialización o método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores, con el objetivo principal de reducir costes (OECD, 2005).

Al mencionar el concepto innovación generalmente se asocia la palabra tecnología definida como la “aplicación del conocimiento científico al propósito práctico de la vida humana, o a veces, al cambio o manipulación del ambiente humano” (Enciclopedia Británica).

Para abordar la palabra tecnología, en lo referente a la administración qué es un tema que compete en este documento, es imprescindible poner de manifiesto a uno de los primeros autores en hacer hincapié al concepto, Adam Smith, quien manifestó la relación entre el avance del conocimiento tecnológico, el crecimiento de la economía y el bienestar de la sociedad, concluyendo que el avance tecnológico era un elemento que permitiría llevar al pueblo hacia un mejor bienestar.

Por otro lado, Marx quien es citado como uno de los principales arquitectos de la ciencia social moderna, afirma que la tecnología, “nos muestra la actitud del

hombre ante la naturaleza, el proceso directo de producción de su vida, y, por lo tanto, de las condiciones de su vida social y de las ideas y representaciones espirituales que de ellas se derivan" (Marx 1867/1967, Vol. I, p. 303).

Finalmente, usando un criterio cronológico en la definición del concepto, el estadounidense Langdon Winner, en su libro *tecnología autónoma*, manifiesta:

*[La tecnología] en la actualidad, es ampliamente usada en el lenguaje académico y en el común para referirse a un conjunto increíblemente variado de fenómenos; herramientas, instrumentos, máquinas, organizaciones, métodos, técnicas, sistemas y la totalidad de todas estas cosas y otras similares en nuestra experiencia (Winner, 1979, p. 19).*

De acuerdo con lo descrito previamente, es posible exponer un marco conceptual en el que, desde el punto de vista histórico, es factible percibir los conceptos de innovación y tecnología dentro de un proceso de ilustración que permite acuñar lo que en la actualidad se conoce como innovación tecnológica, que representa un elemento primordial frente a la competencia, ya que demuestra el grado de adelanto científico en cuanto a reducción de costos, aminoración de tiempos, adquisición de maquinaria y diferenciación de productos, aportando un valor agregado para las compañías.



## **METODOLOGÍA**

Como factor inicial se generó un marco teórico de acuerdo al tema de estudio con la intención de entender la definición del concepto innovación tecnológica, teniendo en cuenta el punto de vista cronológico de diferentes autores; posteriormente, se realizó un proceso exploratorio de observación a las instalaciones de Zonamérica, realizando un recorrido guiado y finalmente, se generó un cuestionamiento complementario durante la charla recibida en el auditorio principal bajo el instrumento lista de chequeo (Ver Anexo N°1).

**NOMBRE DE LA EMPRESA:** Zonamérica.

**FECHA DEL EVENTO:** 16 de noviembre.

**LUGAR:** Zona Franca – Montevideo - Uruguay.

**MUESTREO:** Grabadora de voz, diario de campo.

**DURACIÓN:** 90 minutos.

**ENCARGADO/A:** Lucia Domínguez Cardozo – Asistente de comunicación y formación recursos humanos Zonamérica.

## **OBJETO DE ESTUDIO**

El objetivo primordial durante la visita académica, fue el de recolectar y recopilar la información necesaria para realizar el análisis pertinente acerca de la innovación tecnológica en el parque empresarial.

## ESQUEMA PARA LA OBSERVACIÓN (ROBINSON, 1993)

**Espacio:** Un auditorio con capacidad para 152 personas con accesibilidad para discapacitados; grande, cómodo y perfectamente adaptado para la charla introductoria.

**Actores:** Lucia Domínguez representante de Zonamérica., Héctor Horacio Murcia docente/tutor, Julieth Joya representante de la agencia de viajes Travel Access y 17 estudiantes de la facultad de administración de empresas de la Universidad Santo Tomás.

**Actividades:** Se realizó una charla de 30 minutos precedida por Lucia Domínguez en los cuales expuso en una presentación con diapositivas, datos generales de la zona industrial, seguido de un desayuno para finalmente realizar un recorrido por las instalaciones de la empresa para conocer el espacio en el que trabajan y especificar cómo funcionan las cosas en campo.

**Objetos:** Material para realizar la exposición: escenario, mesa, atril, sillas para presentadores, video beam, diapositivas, conectividad vía wifi, cabina de audio e iluminación y control de mando.

**Actos:** La representante de la Zona Franca se dispone a brindar información general acerca de la organización mientras los estudiantes toman apuntes, graban con celulares, toman fotos y prestan atención a la charla junto con los demás asistentes; posteriormente se realiza el retiro del auditorio hacia un comedor en dónde se ofrece un desayuno y posteriormente se realiza un recorrido en el cual los presentes observan las instalaciones de la empresa.

**Sucesos:** Se desarrolla una charla participativa con espacio para preguntas y luego se realiza un recorrido por las instalaciones.

**Fines:** La charla se realizó de manera programada con el fin de presentar a los estudiantes y demás asistentes, los servicios presentes en Zonamérica las compañías instaladas en la zona, además de conocer las instalaciones para así tener una visión holística acerca de la manera en que desarrollan las actividades diarias.

**Sentimientos:** Los estudiantes se mostraron interesados durante la charla en el auditorio, fueron participativos durante la ronda de preguntas y finalmente eufóricos por el recorrido a las instalaciones.

## **RESULTADOS**

### **1. ¿Qué es Zonamérica?**

Zonamérica es un parque empresarial dedicado al arrendamiento de espacios para oficinas y/o depósitos en zona franca.

### **2. ¿Cuál es su nicho de mercado?**

La compañía ha enfocado sus inversiones hacia el segmento de logística, empresas de tecnología (software y biotecnología) y empresas multinacionales para la prestación de servicios compartidos y servicios off-shore en el área financiera. Con esta operación la corporación busca apoyar al sector de servicios de parque logístico, tecnológico y plataforma de negocios en Uruguay, el cual ha demostrado ser

altamente competitivo en la zona del Mercosur (Mercado común del sur), aprovechando ventajas comparativas como ubicación, nivel de capacitación de la mano de obra, infraestructura, entre otros.

### **3. ¿Qué hace a Zonamérica atractiva e innovadora para los empresarios?**

El parque de negocios y tecnología Zonamérica cuenta con varios galardones que lo convierten en un referente regional; ya que está certificado bajo la norma ISO 9001:2008 en sistema de gestión de la calidad, la norma ISO 14001:2004 en gestión ambiental y la Norma OHSAS 18001:2007 en sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional; además de contar con una planta de tratamiento de residuos sólidos generados en la dinámica cotidiana del parque y de su icónico edificio “Celebra” en el corazón de este mismo proyecto, como el primer edificio con certificación Leed Gold (Leadership in Energy & Environmental Design) en Uruguay, muestra de las nuevas tendencias de diseño, tecnología y arquitectura.

### **4. ¿Qué tipo de tecnología posee el parque empresarial?**

Zonamérica cuenta con un departamento de IT (Tecnología informática) con un personal que constantemente se encuentra buscando el mantenerse a la vanguardia en lo que respecta a infraestructura y servicios; contamos con tecnología de primera línea ya que tenemos nuestra propia red de fibra óptica la cual cubre todos los

edificios del parque empresarial, una red con telecomunicaciones robusta con una central telefónica con enlaces de datos propios, redes internas de energía, además de un data center que cumple con los estándares internacionales, ya sea para uso propio como de terceros.

## **5. ¿Cuál es su propuesta de valor?**

El parque empresarial, fue creado como un campus para disfrutar al máximo la rutina laboral; por lo tanto, el ideal de Zonamérica es generar una propuesta experiencial de cara a los colaboradores, ya que cuando se disfruta del lugar de trabajo se labora mucho mejor y con buena actitud; eso contribuye tanto al crecimiento de las personas como también de las empresas que actualmente forman parte de la zona empresarial.

Por lo anterior, Zonamérica ofrece un amplio portafolio de servicios y un importante calendario de entretenimiento y eventos para las personas que trabajan en el Parque, contribuyendo a mejorar constantemente el clima del entorno laboral.

Respecto a las empresas cliente, la zona franca ofrece una tarifa reducida de impuesto a la renta, exoneraciones aduaneras y de IVA en compra de activos, además de un soporte en régimen de zonas francas para clientes nuevos.

## **6. ¿Qué tipo de servicios ofrecen en Zonamérica?**

Al contar con una red de vínculos empresariales dentro del parque, podemos ofrecer servicios de TI, cloud, co-location, administración de redes, UPS (uninterruptible power supply) que es un sistema de alimentación ininterrumpida que permite almacenar energía y continuar generándola durante un apagón, servicios de PMO (project management office), diseño, presupuestación y ejecución de obra interna, gestión de instalaciones, limpieza, mantenimiento, seguridad, servicios públicos y apoyo en selección de talento humano.

## **7. ¿Cuáles son las características principales de Zonamérica?**

Dentro de las más relevantes, se encuentran: contar con una población total de personas de más de 10.000, 250.000 metros cuadrados para espacios de oficinas y bodegas, 30 edificios operativos, más de 350 compañías clientes, 300.000 metros cuadrados de área verde equipada, 92 horas área de parque, 27 años de experiencia y lo más importante, aportar 1,8 % del total de PIB Uruguayo.

## **8. ¿Por qué incursionar con un proyecto similar en Colombia?**

Colombia es un país con más de 50 millones de habitantes, una población bastante significativa, es la 4ta economía en América Latina y la 31ava economía más grande del mundo; es el mejor país para hacer negocios en Sur América (Doing

Business, 2017), en Latinoamérica son el país número 1 en protección al inversionista, obtención de crédito y manejo de permisos de construcción y finalmente porque son gente bella y amable.

### **9. ¿Qué los hace ver a Cali la ciudad más viable para implementar el parque empresarial?**

Es la tercera ciudad más importante de Colombia, cuenta con cuatro de las mejores empresas de TI en el país, la fundación Valle del Lili siendo la mejor clínica de Colombia y la tercera de Latinoamérica, ofrece los precios de venta y arriendo del sector inmobiliario más competitivos del mercado nacional, además de contar con una ubicación privilegiada dentro de un clúster educativo al sur de la ciudad, posibilitando un reclutamiento de personal altamente calificado para trabajar en el parque.

### **10. ¿Qué beneficios ofrece la Zonamérica de Colombia?**

- Contará con una infraestructura inmobiliaria y tecnológica escalable para crecer.
- Continuidad de negocio garantizada a través de una infraestructura eléctrica y de telecomunicaciones altamente redundante.
- Reducción de necesidades de Capex.
- Permitirá enfocar sus recursos en el “Core business” propio de las compañías

- Fácil atracción y retención del talento humano.
- Una excelente imagen corporativa con oficinas clase A de estándares internacionales.
- Eficiencias a través de consumo de servicios públicos, optimización del área arrendada, gastos fiscales y velocidad de instalación.
- Tranquilidad, confort y seguridad para empresas y colaboradores.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Una vez escogido este lugar, dentro de los diferentes sitios visitados de acuerdo con el cronograma del periplo internacional. (Ver Anexo N° 2) , se realizó el proceso exploratorio de observación mediante la lista de chequeo y complementando con la información presentada durante la visita realizada a las instalaciones del parque empresarial Zonamérica, es pertinente mencionar que el complejo industrial ha sido un proyecto exitoso ya que cuenta con innovación tecnológica eficiente y relevante, ya que su foco central son las personas, brindando acompañamiento al capital humano que labora en la zona, capacitación y asesoramiento, información y acceso a redes de cooperación mediante la red de contactos empresariales.

Adicionalmente, porque es un lugar sustentable, puesto que reducen, reciclan y reutilizan, además de hacer uso responsable del agua potable y la energía, utilizar medios de transporte que no contaminan y optimizar sus recursos al máximo, siempre en pro del entorno y el medioambiente.



La particular forma de girar en torno a las personas, genera que el parque empresarial sea un claro ejemplo de éxito, puesto que demuestran como por medio de la innovación tecnológica es posible alcanzar un nivel de confort apropiado en el trabajo, un lugar dónde pasan la mayoría de su tiempo diario las personas.

## **CONCLUSIONES**

Tras llevar tantos años en funcionamiento, Zonamérica ha entendido que la experiencia adquirida le permite ser un referente a nivel regional, dado que, su modelo de negocio innovador se mantiene en constante transformación, permitiéndole adaptarse a los cambios y exigencias del mercado, facilitándole satisfacer las necesidades de sus clientes fomentando procesos de innovación tecnológica logrando mantener un clima laboral agradable, mejor productividad de las empresas y prolongando la duración de las mismas.

Zonamérica impulsa proyectos de innovación en las empresas manteniéndose a la delantera de los avances tecnológicos, lo que le ha permitido aportar valor a sus clientes asesorándolos a través de expertos y consultores especializados visualizando así un modelo de negocio perdurable en el tiempo con una mirada moderna y global.

Finalmente, Zonamérica Colombia es un proyecto con futuro, en vista de que se ha realizado un estudio de todos los factores que puedan llegar a influir en la consecución del parque empresarial, además de contar con su antecesor Zonamérica Uruguay una innovación hecha experiencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Enciclopedia Británica (2012).

J. A. Schumpeter, (1997) Teoría del desenvolvimiento económico. Fce.

Manual de Oslo. (2007). Actividades Científicas y Tecnológicas. Directrices propuestas para recabar e interpretar datos de la innovación tecnológica.

Marx, Carlos (1967). *El Capital*. (XVIII ed., Vol. I) Barcelona: Fondo de Cultura Económica.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Manual de Oslo (2005). [http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/OECDO\\_sloManual05\\_spa.pdf](http://www.uis.unesco.org/Library/Documents/OECDO_sloManual05_spa.pdf).

Schumpeter, J. (1984). The Meaning of Rationality in the Social Sciences. *Revista de Economía Institucional y Teórica* P.181.

Smith, Adam (1992). *La riqueza de las naciones*. México DF: Fondo de Cultura Económica.

Robinson, R. (1994) “*Esquema para la Observación*”, CEPAL recuperado de:  
<http://www.cepal.org/publicaciones/xml/5/53045/NuevasInstitucionesparaInnovacion.pdf> Junio 2015.

Winner, L. (1979). *Tecnología autónoma*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili, S.A.

Zonamérica (2018) . recuperado de:<https://web.zonamerica.com/#/comunidad>.