

**Innovación, Valor Compartido y Liderazgo: Factores Determinantes En El Desarrollo
De Los Negocios En La Actualidad**

**Diplomado Internacional en Negocios e innovación de la industria 4.0 – Universidad
Popular Autónoma del Estado de Puebla**

Natalia Estefanía Almonacid Agudelo

Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Negocios Internacionales

Dirigido por

Humberto Librado Castillo

Rodrigo Castelazo Torres

Universidad Santo Tomás

Facultad de Negocios Internacionales

Bogotá

2021

Innovación, Valor Compartido Y Liderazgo: Factores Determinantes En El Desarrollo De Los Negocios En La Actualidad

Resumen

El surgimiento de la industria 4.0 ha significado un gran reto de adecuación para las empresas actualmente a las nuevas tecnología y tendencias que requieren una transformación de los procesos organizacionales y entendimiento frente a las preferencias de los clientes. Con esto, se puede decir que existen algunos factores que son de gran importancia a la hora de fomentar estrategias que se adapten al mercado actual y que estén en capacidad de ofrecer alternativas a partir del uso de herramientas, sistemas y prácticas derivadas de la creación e implementación de tecnologías brindadas por la cuarta revolución industrial como lo son la generación, captura y análisis de datos, la robótica, el internet de las cosas, la inteligencia artificial, la realidad aumentada y a esto sumándole el componente de trascender de manera social a través del impacto en una comunidad generando un vínculo y dando solución a problemáticas actuales.

Así pues, en el presente documento se buscará exponer principalmente la importancia de la innovación, la creación de valor compartido y desarrollo de habilidades de liderazgo como parte fundamental de la potencialización de los negocios en la actualidad apuntando a la adaptación de las necesidades del mercado en la industria 4.0. Para esto inicialmente se dará un concepto de la importancia de la industria 4.0 en la transformación del funcionamiento de los negocios hoy en día. En segundo lugar, se hablará sobre la innovación como definición y su importancia en la industria 4.0, posteriormente se abarcará

la idea del valor social o compartido como parte diferenciadora de los negocios actuales. A partir de esto se expondrán dos compañías que ejemplifiquen la relevancia de la innovación y la creación de valor social y su impacto a nivel general. En adición a esto se abordarán algunas habilidades requeridas para ser un líder como parte fundamental de la potenciación de las organizaciones actuales y algunos retos que se enfrentan como parte del contexto actual. Finalmente se dará una conclusión acerca de los diferentes temas relacionados en el presente ensayo entorno al reconocimiento de factores clave para el desarrollo de las compañías como parte de un mundo globalizado y digitalizado.

Palabras clave: industria 4.0, innovación, valor compartido, valor social, liderazgo

ABSTRACT

The emergence of industry 4.0 has meant a great challenge for companies to adapt today to new technology and trends that require a transformation of organizational processes and understanding of customer preferences. With this, it can be said that there are some factors that are of great importance when promoting strategies that adapt to the current market and that are able to offer alternatives based on the use of tools, systems and practices derived from the creation and implementation of technologies provided by the fourth industrial revolution such as the generation, capture and analysis of data, robotics, the internet of things, artificial intelligence, augmented reality and to this adding the component of transcending socially through the impact on a community by generating a bond and solving current problems. Thus, this document will mainly seek to expose the

importance of innovation, the creation of shared value and the development of leadership skills as a fundamental part of the potentialization of businesses today, aiming at adapting to market needs in industry 4.0. For this, initially a concept will be given of the importance of Industry 4.0 in the transformation of business operations today. Second, innovation will be discussed as a definition and its importance in industry 4.0, later the idea of social or shared value will be covered as a differentiating part of current businesses. From this, two companies will be presented that exemplify the relevance of innovation and the creation of social value and its impact at a general level. In addition to this, some skills required to be a leader will be addressed as a fundamental part of the empowerment of current organizations and some challenges that are faced as part of the current context. Finally, a conclusion will be given about the different issues related in this essay around the recognition of key factors for the development of companies as part of a globalized and digitized world.

Keywords: industry 4.0, innovation, shared value, social value, leadership

Desarrollo

Para dar inicio es importante distinguir que la industria 4.0 ha marcado un antes y después acerca de la manera en la que funcionan las empresas en el mundo, puesto que se han creado diferentes sistemas y prácticas que obligan a las compañías a cambiar la manera en la que realizan sus procesos de producción, análisis, logística, marketing, interacción y estudio de mercados, etc. Las nuevas tecnologías están materializadas en máquinas y sistemas para la producción, el análisis de datos, la robótica, el internet de las cosas, la inteligencia artificial, digitalización, e-commerce, la realidad aumentada, entre otras. Todos estos avances ofrecen la posibilidad para las empresas de aumentar su nivel de eficiencia pues permite la integración automatización, digitalización de toda la información y planes de acción de una compañía. Esto a su vez implica una serie de retos pues se debe contar con la infraestructura adecuada, personal capacitado para el desarrollo e interacción con nuevas tecnologías, habilidades de liderazgo, y la innovación constante para crear o mejorar lo que se ofrece al mercado.

La innovación puede ser considerada un aspecto determinante para la supervivencia de las organizaciones puesto que en la medida en que se generen nuevas alternativas tanto a nivel interno como en los productos o servicios ofrecidos a través del uso de tecnología y estrategias, se podrá marcar un factor diferenciador para ofrecer a los clientes y así mismo generar un vínculo de preferencia.

Para Schumpeter (1942, citado en Mella 2018):

Se entiende la innovación 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 lo anterior, se puede decir que la innovación está ligada con la creación de ideas que materialicen productos, servicios de manera exitosa y que estos generen a su vez rentabilidad y un impacto en la sociedad, lo cual necesariamente debe ser tenido en cuenta por las organizaciones actualmente.

Adicionalmente de acuerdo con Gubert (2019) “las empresas que decidan emprender el camino hacia el nuevo paradigma de la industria 4.0, deberán integrar la innovación como un proceso estratégico de negocio y gestionarlo como tal”. Es decir, es necesario potencializar la innovación de las empresas pues se marca un distintivo de estrategia para negociar y llegar a nuevos mercados.

Según Muñoz & Espinosa (2018):

Actualmente, ya no es suficiente crear productos u ofrecer un servicio de calidad; es importante también el desarrollo de estrategias que, en mediano y largo plazo, se traduzcan en una ventaja competitiva difícil de copiar o imitar por la competencia a fin de hacer de ella una fortaleza que permita alcanzar los objetivos organizacionales.

Un ejemplo del éxito de la combinación de las herramientas brindadas por las tecnologías de la industria 4.0 y la innovación se ven reflejadas en el crecimiento potencial de Instagram. Esta empresa fundada en utiliza diferentes estrategias de digitalización y

tecnología dentro de sus sistemas de aplicación que van desde la recolección y análisis de miles de datos de sus usuarios, así como la implementación de inteligencia artificial para determinar. Según *Aprende Inteligencia Artificial* (2020) Instagram utiliza en sus sistemas de búsqueda el análisis de:

La información de tendencias y las etiquetas, lo que permite a los usuarios encontrar rápidamente publicaciones relevantes sobre determinados lugares, actividades y temas o descubrir experiencias, [...] el algoritmo basado en la Inteligencia Artificial selecciona el contenido más agradable, ofreciendo a todos los usuarios mensajes que probablemente apreciarán.

Todas estas tecnologías mencionadas le dan herramientas a Instagram para poder brindar una experiencia personalizada a los usuarios, filtrando el contenido spam, y así mismo obtener información que sirve como insumo para el lanzamiento de sus productos y mejoras en la aplicación. Este ejemplo, da constancia de la relevancia de la adaptación de las empresas al entorno de la industria 4.0 y a los ecosistemas digitales pues es un hecho que las nuevas generaciones consumen cada vez más a través del internet y en parte el gran éxito de Instagram se debe a que predice de una manera extraordinaria y acertada qué tipo de contenido quiere ver el usuario gracias al algoritmo y los distintos métodos de análisis de información que brinda la aplicación.

En adición a esto, otra de las empresas que le ha apostado a implementar nuevas tecnologías es Nike, con la creación de una aplicación que facilita la experiencia de los clientes. De acuerdo con Mogg (2019):

Nike propone solucionar el problema universal de escoger la talla correcta de zapatillas sacando al mercado Nike Fit, una aplicación que permite solucionar estas dudas a través de un escáner del pie usando el propio móvil, y que, combinando tecnología de realidad aumentada, inteligencia artificial, y algoritmos de recomendación es capaz de conocer con exactitud la talla de pie del usuario.

Dicho lo anterior, se reconoce la importancia de que las empresas adquieran y desarrollen tecnologías con el fin de mejorar la experiencia al cliente y se simplifiquen procesos de la compañía. Con esto se evidencia que la implementación de la tecnología para facilitar, en este caso, las decisiones de los clientes simplifican el tiempo de compra, ya que el usuario tardará menos tiempo en saber su talla exacta y además da un aspecto único e innovador en el proceso de compra de sus productos.

Hay que mencionar, además, que estos procesos pueden ir ligados a la creación de valor social, considerado otro de los factores importantes para el desarrollo de los negocios actualmente en este documento. El valor compartido comprende el aprovechamiento del funcionamiento de una empresa para poder contribuir de manera positiva a la solución de problemáticas sociales. Porter y Kramer (2011) plantean que “el concepto de valor compartido puede ser definido como las políticas y las prácticas operacionales que mejoran la competitividad de una empresa a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidades donde opera”. Y con relación a esto según la docente Cavazos (comunicación personal, 2021) afirma la relación e importancia de la creación de valor social como un proceso en el que se combinan recursos con fines de satisfacer las necesidades de consumo y a nivel social de las personas.

Un caso que evidencia muy bien los dos conceptos abordados anteriormente como aspectos determinantes en el desarrollo de las empresas actualmente es la iniciativa llamada “Hope soap” liderada por la compañía The Safety Lab y que nace a raíz de una problemática social relacionada con la falta de higiene en algunas zonas de África, la cual causa muchos casos de enfermedades que pueden ser prevenidas con hábitos de higiene, por esta razón, de acuerdo con Charpentier (2013) esta organización:

Creó un jabón que tiene un juguete en su interior y la única forma de sacarlo es usándolo mucho. Con esto, se busca incentivar a los más pequeños a lavarse las manos frecuentemente. De acuerdo con las estimaciones realizadas por el proyecto, la iniciativa podría reducir en un 70% las enfermedades y disminuir en un 75% el riesgo de infección respiratoria.

En definitiva, la creación de emprendimientos a través de la innovación y valor compartido da como resultado no sólo un beneficio económico, sino que también apoyan causas sociales para una comunidad

Todas estas observaciones se relacionan también con el último factor importante a tratar: el liderazgo. Desde el punto de vista de López, De la garza, y Zabala, (2020 citado en Uzuriaga, Osorio, & Arias Erazo, 2020) consideran que:

El liderazgo se refiere a la facultad de un líder para anticiparse y visionar sobre cómo proceder estratégicamente, con el propósito de alcanzar los objetivos programados; a su vez, el líder cuenta con la capacidad de adaptarse a diversos escenarios futuros y es dinámico ante los cambios anticipados o repentinos,

promoviendo en sus equipos de trabajo o compañeros la estimulación y la motivación.

De esta manera se evidencia que los líderes deben destacarse por ser diferentes, por adaptar las estrategias de la empresa hacia el bienestar de esta, algunas de las características y habilidades que se requieren para ejercer un liderazgo efectivo son: comunicación, inteligencia emocional, toma de decisiones, resolución de problemas, creatividad y preparación profesional (Duarte, 2016). A partir de estas se adquiere experiencia dando prioridad a ciertas tareas y temáticas y poder obtener un mejor funcionamiento de la empresa.

Podemos asociar el papel del líder a mantener la innovación entre los trabajadores, entablar relaciones estrechas con proveedores y demás contactos importantes para poder cumplir con las expectativas, en la actualidad tanto de la empresa como de la sociedad.

A nivel general estos tres factores principales abordados (innovación, valor compartido y liderazgo) suponen una serie de retos para las organizaciones en términos de la infraestructura adecuada, personal capacitado a nivel profesional para el desarrollo y uso de máquinas y sistemas diseñados para realizar tareas complejas como el análisis de datos a gran escala, habilidades de liderazgo adecuadas para generar nuevas estrategias para la compañía a partir de los cambios y tecnologías implementadas, garantizar el alcance de información, internet y educación que permitan establecer una equidad de competencia entre empresas, y la innovación constante para crear nuevas alternativas de lo que se le puede ofrecer al mercado

Conclusión

Los conceptos abordados juegan un rol importante en el mundo de los negocios y en la sociedad actualmente, además en el entorno en el que nos encontramos con avances cada vez más rápidos podemos deducir y evidenciar que es necesario mantener una innovación constante, ya que esto permitirá mejorar notablemente el rendimiento de las empresas al mismo tiempo produciendo beneficios en cuanto a ahorro de dinero, insumos, productos mejor desarrollados y de alta calidad. A su vez dando oportunidad a las organizaciones de crear vínculos con los clientes a los cuales se dirige.

Gracias al gran avance tecnológico que estamos viviendo es importante que las empresas estén al tanto de lo que sucede en nuestra sociedad, para poder llevar el ritmo del avance mundial para que puedan obtener grandes oportunidades si saben aprovechar los entornos digitales que hoy en día el mundo ofrece. Para concluir, y con lo anteriormente expuesto a lo largo del texto, se puede indicar que la innovación, la creación de valor compartido o social y el desarrollo de habilidades de liderazgo son factores importante a tener en cuenta en la creación y funcionamiento de empresas en el panorama actual del mundo globalizado y la industria 4.0 puesto que brindan diferentes herramientas que maximizan o mejoran los procesos a nivel interno de las organizaciones y así mismo con el mercado y la aceptación de su marca.

Referencias

Aprende Inteligencia Artificial (IA). (2019). *Inteligencia Artificial e Instagram*.

Recuperado el 15 de Agosto de 2021, de Aprende IA:

<https://aprendeia.com/inteligencia-artificial-en-instagram/>

Cavazos-Arroyo, J., & Giuliani, A. C. (2017). Escalabilidad: concepto, características y retos desde el emprendimiento comercial y social. *Cuadernos del CIMBAGE*, (19)

<https://www.redalyc.org/pdf/462/46251257003.pdf>

Charpentier, D. (27 de Agosto de 2013). *Hope Soap: La curiosa idea que está salvando la vida de muchos niños en África*.

<https://www.biobiochile.cl/noticias/2013/08/27/hope-soap-la-curiosa-idea-que-esta-salvando-la-vida-de-muchos-ninos-en-africa.shtml>

Duarte, E. (27 de Septiembre de 2016). *11 habilidades requeridas para ser líder en el siglo XXI*. Recuperado el 15 de Agosto de 2021, de

<https://www.quiminet.com/empresas/11-habilidades-requeridas-para-ser-lider-en-el-siglo-xxi-3860474.htm>

Gubert, X. A. (2019). La industria 4.0, el nuevo motor de la innovación industrial. *Dirección y Organización*, (69), 99-110.

<https://revistadyo.es/index.php/dyo/article/view/563>

Mella, R. S. (2018). Reflexiones sobre el concepto de innovación. *Revista San Gregorio*,

(24), 120-131. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6839735>

Mogg, T. (9 de Mayo de 2019). *Nike Fit te ayudará a calzarte de manera más sencilla*.

AECOC - Asociación de Fabricantes y Distribuidores/ Digital Trends:

<https://www.aecoc.es/innovation-hub-noticias/nike-fit-te-ayudara-a-calzarte-de-manera-mas-sencilla/>

Muñoz, G. A. D., & Espinosa, D. R. G. (2018). La innovación: baluarte fundamental para las organizaciones. *Innova Research Journal*, 3(10), 212-229.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6828572>

Porter, M., & Kramer, M. (Enero de 2011). *La creación de valor compartido*. Obtenido de Harvard Business Review América Latina.

Uzuriaga Balanta, M. F., Osorio Quintana, C. A., & Arias Erazo, O. F. (2020). *Liderazgo: Definiciones y estilos* (Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali).

<https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/4680>