

Efectos de la Innovación en la Competitividad



Alvaro Ananías I.
GENESYS

Agenda

1. Breve introducción de GENESYS
2. Innovación - Competitividad
3. Experiencias de Innovación
4. Aspectos de Competitividad VIII
Región
5. Comentarios Finales

1.- Genesys

- Fundada
 - 1990
- Productos y Servicios
 - Aplicación de Tecnologías de Información para Agregar Valor a los Procesos de Negocio
- Equipo
 - 150 Profesionales



Instalaciones



Santiago
Casa Matriz en Concepción



Principales Areas de Trabajo

- Desarrollo de Aplicaciones de Software.
- Soluciones de TI en Logística (transporte, bodega).
- Apoyo en Instalaciones y Mejoramiento Continuo de Sistemas tipo “ (Ej.: Sap, Oracle, Baan).
- Desarrollo de aplicaciones de Gestión.
- Aplicaciones Móviles, Radio Frecuencia, Control de Acceso → Tecnologías Periféricas.
- Soporte, Mesa de Ayuda, Administración B.D.

Clientes



Visión



- 1990 : “Ser actores importantes en la VIII Región en área de Servicios TI”.
 - Al año 2000 Genesys es el más grande de Santiago al Sur (Clientes, Participación de Mercado, Servicios)
- 2004 : “Estar entre los 15 actores principales en Consultoría TI en Chile el 2010”.

2.- Informe de Competitividad de Países 2005 - WEF

- Mide los tres “pilares” fundamentales de la competitividad y desarrollo :
 - Calidad en las variables Macroeconómicas
 - Estado de Instituciones Públicas
 - Nivel de Innovación y Desarrollo Tecnológico

Informe de Competitividad de Países 2005 - WEF

- **CHILE N°1 en el MUNDO EN MANEJO DE VARIABLES MACROECONOMICAS**
- Instituciones Públicas bien evaluadas con niveles de países desarrollados.
- Índice Global : N° 23 del mundo.....

....estamos bajo el N°40 en :

- Innovación
- Educación Superior/Entrenamiento el Trabajo
- Calidad en Investigación
- Trabas administrativas al emprendimiento
- Colaboración Industria/Universidad
- Disponibilidad de Científicos/Ingenieros
- Desarrollo de Parques Tecnológicos y Clusters

Es claro cual es el punto débil.....

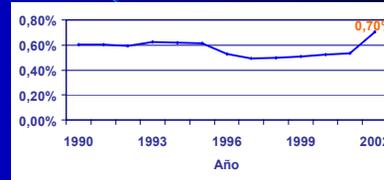
- Innovación y Emprendimiento

3.- Innovación

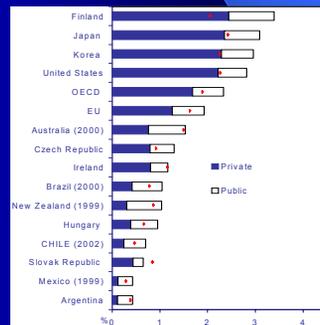
- Que es lo primero que se viene a la mente al hablar de innovación ?
 - Productos de Alta Tecnología
 - Industrias Atractivas que se mueven a alta Velocidad.
 - Altos recursos en I&D / Laboratorios
 - Difícil escenario en mercados emergentes

Requiere I&D....

- ✓ Bajo I&D en Chile.
 - ▣ 0,7 % del PGB
(entre 2,5 y 4% en Países Desarrollados)



- ✓ 80% de I&D en Universidades.
En Países Desarrollados esta proporción se invierte con el Sector Privado.



Innovación de Producto

- ✓ Bajo nivel de Alianzas Industria/Universidad y Transferencia Tecnológica.
- Se está avanzando pero se requiere más Compromiso, Planificación e Inversión. Tiene su curva.
- **Impulsada fuertemente por el Desarrollo Tecnológico**
- **Ventaja Competitiva basada en mejorar producto.**

La “otra” Innovación

- Enfoque en el Modelo de Negocio
 - **Impulsada más por idea que Inversión.**
 - **Ventaja Competitiva basada en la forma de “operar” de la organización.**
 - Puede cambiar reglas del juego en el negocio.
 - El cambio de modelo proviene de distintas fuentes de las compañías.



- Innovación en proceso logístico asociado a la línea de distribución.
- El objetivo es comprimir la cadena de valor.
- “No hay nadie entre DELL y sus clientes”
- Le arrebató el liderazgo a Compaq.
- El producto cambió en NADA.





- Innovación en Proceso de Marketing.
- La marca vende “playa, sol, diversión”.
- En 1997 saca a Heineken como la cerveza extranjera N° 1 “histórica” en EEUU.
- Cerveza N°1 importada en EEUU, Unión Europea y la mayoría de 150 países donde se vende.
- El producto cambió en NADA.

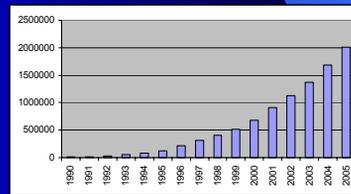
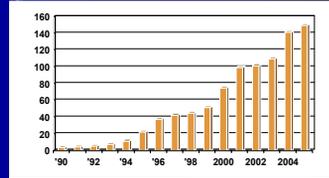


- GENESYS : Consultoría TI desde 1990
- Innovación en el Modelo de Atención a Clientes.
- Modelo existente en 80s y 90s centralizado con grandes compañías en R.M. atendiendo a la mayor parte de la industria y empresas regionales.
- Baja presencia de empresas regionales en TI.
- Se potencia atención “local” con menores costos y al menos con igual nivel de servicio.
- El nivel técnico de los profesionales es el mismo.



Efecto Resultado :

- GENESYS pasa de 2 ingenieros a 150 ingenieros y alcanza posición de liderazgo en región sur de Chile en Consultoría TI (2000).
- 2.000.000 millones de horas acumuladas en servicios de consultoría TI a 2005.
- Nivel de 300.000 horas de consultoría/año.



S&TI-2005



- Tomó varios años generar “las confianzas” para que un primer actor regional relevante apostará en GENESYS.
- Las “caras” eran conocidas y regionales.
- El servicio desde R.M. era de costos muy altos, y con problemas ocasionados por la distancia. No reaccionaron.
- Para la crisis asiática la mayor parte de servicios se prestaban en el sector forestal :
 - Optimizar Costos de Producción
 - Diversificar Cartera de Clientes

S&TI-2005



- Innovar en Proceso Comercial.
- Desarrollar concepto de Socio Tecnológico. Compartir retornos de proyectos con Clientes → Compartir Riesgos/Inversión y Ahorros/Utilidades.
 - Ej.: Aplicar Tecnología para Optimizar Costos en Procesos Productivos.
- El servicio no cambia.



- Innovar en el Proceso Productivo.
- En tecnología y comunicaciones las distancias hoy son cada vez más virtuales.
- No necesariamente donde se “cierran los negocios” es “donde se hace el trabajo”.
- GENESYS tiene cobertura en Chile con su matriz en la VIII Región, y con instalaciones en R.M.
- Hoy se ubica entre las 15 más grandes en Consultoría TI en Chile.



- Desarrollar Cultura de Alianzas.
- GENESYS hoy intercambia tecnología con actores tecnológicos de Colombia y Venezuela.
- Hoy productos desarrollados en la VIII región se están utilizando en empresas de Colombia y Venezuela.
- Igualmente, consultores venezolanos apoyan a GENESYS en servicios que se desarrollan hoy en la RM, VI, y VIII Región.

.....cuidado con el tipo de Innovación a aplicar



- En 1984, Steve Jobs lanza un modelo Apple como “super PC” de fácil uso.
 - Todo se hacía con mouse.
 - US\$ 10.000
 - Problema : el Mercado iba a masificación y menores precios.
 - Factor clave en salida como CEO.
- En 1997 vuelve como CEO de Apple, busca innovar en precio y lanza nuevo modelo iMac.
 - Computador más simple al que se le retiran piezas y características.
 - Precio muy atractivo.
 - Se lanza como “computador para la era Internet”
 - Innovación de Negocio → Innovación decremental .





P&G

Pampers



- P&G lanza línea de pañales desechables “básicos” en América Latina.
- Quita características que le daban primacía en mercados más desarrollados → ampliar mercado
- Innovación “decremental” del producto.
- El mercado en la región le aumentó 12 veces.
- Se transforma en líder regional.

S&TI-2005

entonces.....

- La Innovación en Productos y Modelo Negocio NO es excluyente.
- La innovación en Modelo de Negocio posibilita competir a compañías “locales” en mercados “globales”.
- Innovación en Modelo es muy importante en :
 - Productos tipo commodity
 - Productos de lento ciclo tecnológico
- Observar camino de innovación con Oferta y Demanda.
 - Inversión en I&D aumenta desempeño de producto ?
 - El aumento de desempeño de producto por I&D mejora la demanda ?

S&TI-2005



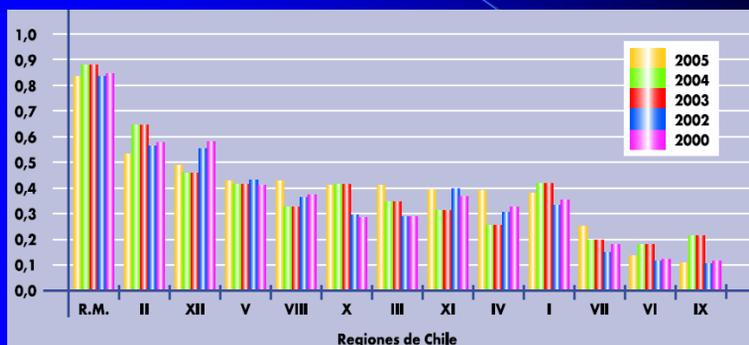
4.- ...y la VIII Región.....



- Se debe favorecer y fortalecer el ambiente de innovación y emprendimiento :
 - Acercar organizaciones empresariales a las Incubadoras.
 - Incentivar más fuertemente desde el sector privado los programas de innovación y emprendimiento. Ej.: redes de inversionistas.
 - Acercar más la Industria/Empresa a la Universidad/Investigación → Alianzas Reales (Ej.: Parques Tecnológicos.....proyecto de U.de C.)

S&TI-2005

Índice de Competitividad Regiones



- Aumenta Brecha entre RM y resto de regiones
- VIII Región en 5° lugar y sube 3 lugares respecto 2004 (casi 4° con la V Región).

S&TI-2005

Fuente : CIEN_2005/Udd

Educación / Fuerza de Trabajo

Región	Lugar
R.M.	1
I	2
V	3
XII	4
II	5
VII	6
IV	7
III	8
VIII	9
XI	10
X	11
VI	11
IX	13

- Una de las variables relevantes es la relación :

Trabajador Capacitado/Fuerza de Trabajo

- ✓ VIII Región tiene un resultado un 60 % más bajo que la R.M.

Capacidad Empresarial

Región	Lugar
XI	1
IV	2
XII	3
X	4
II	5
RM	6
III	7
VI	8
VIII	9
VII	10
V	11
IX	12
I	13

Sus variables relevantes son :

- Generación de Nuevas Empresas
- Espíritu Emprendedor
- Gestión Empresarial (RSE, Compromiso del Personal, Huelgas, Accidentes, etc.)

- ✓ Indicador en ascenso los últimos 3 años para la región.

Investigación, Ciencia, y Desarrollo Tecnológico

Región	Lugar
RM	1
II	2
VIII	3
III	4
X	5
VII	6
I	7
XII	8
IX	9
V	10
IV	11
VI	11
XI	13

Fuente : CIEN_2005/Udd
S&TI-2005

Sus variables relevantes son :

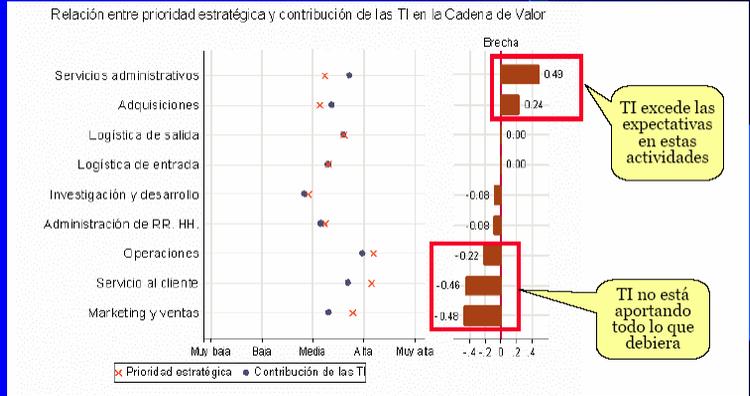
- Fondos de Investigación
- Capacitación Científica
- Adquisición de Tecnología, Cooperación Tec., Uso de Internet, Desarrollo de Tecnología.

- ✓ Cooperación Tecnológica entre empresas e instituciones más alta de Chile.
- ✓ 2° lugar en Fondecyt/Fondef

5.- Comentarios Finales

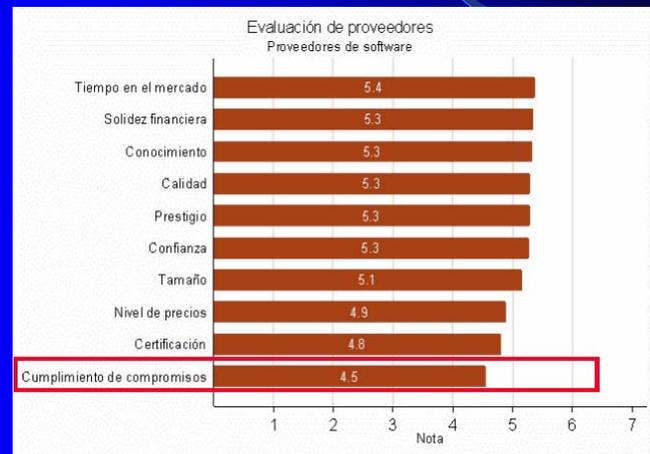
- Paso siguiente : Innovación y emprendimiento.
- Desarrollar Alianzas “reales”.
- Innovación y emprendimiento versus Centralización.
- “Importar” menos tecnología y exportar más valor → I&D
- Innovar en la forma de hacer las cosas → creatividad
- Hay espacio para mejorar los servicios TI....

Contribución de TI a la Cadena de Valor



Fuente : CETI/UC_2005

Que opina la empresa ?.....



Fuente : CETI/UC_2005

Muchas gracias.....

