

## Innovación: ¿qué es?

### ¿Qué es la innovación?

- La introducción de un **nuevo producto o servicio** o un cambio cualitativo en un producto o servicio ya existente.
- La introducción de un **nuevo proceso**.
- La apertura de un **nuevo mercado**.
- El desarrollo de **nuevas fuentes para el suministro** de materias primas o materiales, así como su búsqueda.
- La introducción de **cambios en la organización** y la gestión de la

Sin embargo, no todas las actividades que se realizan con este fin se pueden considerar innovación, pues si los nuevos productos, procesos o servicios no son aceptados por el mercado, no es innovación

### ¿Qué tipos de innovación existen?

#### ▶ Según su grado de originalidad e intensidad

El resultado de la innovación puede presentar distintos niveles de **originalidad**. Aunque cualquier innovación puede aportar ventajas, toda empresa debe aspirar a niveles crecientes de novedad.

Teniendo en cuenta la **intensidad** de la innovación, se puede distinguir entre:

**Innovación RADICAL:** aplicaciones nuevas de una tecnología o combinación original de nuevas tecnologías

**Innovación INCREMENTAL:** mejoras que se realizan sobre un producto, servicio o método existente

Cuanto mayor es la intensidad de la innovación, mayor es el riesgo, pero también son mayores las oportunidades de éxito.

### ► Según su aplicación

- Innovación **tecnológica**
- Innovación en el **producto**
- Innovación de **proceso**
- Innovación en la relación con los **clientes**
- Innovación en la **gestión** de la organización
- Innovación en los **servicios**

### Innovación tecnológica

La innovación tecnológica es la más representativa debido a los efectos económicos que conlleva, así como por considerarse una fuente de cambio en la cuota de mercado entre organizaciones competidoras y el factor más frecuente en la desaparición de las posiciones consolidadas. Este tipo de innovación es considerada hoy como el resultado tangible y real de la excelencia empresarial, es el resultado de la simbiosis entre los logros de la ciencia y la tecnología.

### Innovación en el producto

Se refiere a la comercialización de un producto tecnológicamente diferente o mejorado, la innovación se da cuando las características del producto cambian. El término producto incluye tanto bienes como servicios, por lo que en este caso se puede estar hablando de un servicio nuevo o mejorado.

La innovación de producto no tiene por qué estar únicamente basada en el desarrollo de competencias tecnológicas genéricas y puede ampliarse a: complementos, estilo, características físicas, calidad, packaging o medidas.

### Innovación en las relaciones con los clientes

La innovación en la gestión de las relaciones con los clientes puede considerarse como un caso particular de innovación de procesos. Todos los procesos directamente relacionados con el cliente (captación, gestión de oportunidades, ventas, servicio post-venta, tratamiento de incidencias, etc.) pueden ser objeto de una revisión profunda.

### Innovación de Proceso

Ocurre cuando hay un cambio significativo en la tecnología de producción o cuando se producen cambios significativos en el sistema de dirección y/o métodos de organización, reingeniería de procesos, planificación estratégica, costes, control de calidad, etc

La mejora de los procesos significa optimizar la efectividad y la eficiencia empresarial, perfeccionando también los controles y reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes. La mejora de procesos es un reto para todas las empresas, independiente de su naturaleza, estructura o dimensión.

Para mejorar los procesos se debe considerar:

- El análisis de los flujos de trabajo.
- Establecer objetivos de satisfacción del cliente para conducir la ejecución de los procesos.
- El desarrollo de actividades de mejora entre los protagonistas del proceso.
- La responsabilidad e involucración de los actores del proceso.

### Innovación en la gestión de la organización

Se entiende como innovación organizacional a la incorporación sistemática de nuevos métodos de enfocar la actividad para mejorar el desempeño la empresa de forma continuada.

La innovación organizacional presupone un cambio profundo en los elementos básicos que caracterizan a la organización de una determinada empresa tanto a nivel formal como informal.

Como se ha constatado, la innovación no es únicamente tecnología, e incluso siéndolo no sólo se refiere al desarrollo propio de la misma sino que la adquisición de soluciones tecnológicas también es una forma de innovar. Por extensión, el concepto se hace extensible a la innovación en procesos, en productos, en servicios, etc.

## Innovación en los servicios

La necesidad de innovar importante en empresas de todos los sectores, incluyendo las des sector de los servicios. Los servicios innovadores son esenciales para que las empresas crezcan. Al innovar, las empresas pueden mejorar su eficiencia y también entregar novedosos conceptos de servicio a los clientes. Con ello, consiguen aumentar su base instalada de clientes y mejorar su desempeño.

Pero **las técnicas para desarrollar nuevos servicios son distintas a las técnicas para desarrollar productos tangibles**. Las herramientas tradicionales usadas para el desarrollo de nuevos productos no son directamente transferibles a la innovación en los servicios. Los servicios son producidos y consumidos simultáneamente, y esta característica hace que los métodos tradicionales de desarrollo de productos no se puedan usar. A ello se añade que los servicios no se pueden guardar como inventario y son, en muchos casos, heterogéneos, porque dependen de las percepciones que tenga un cliente en el momento mismo del consumo. Por ello, la innovación en los servicios tienen particularidades que deben tomarse en cuenta.

### ¿Qué aspectos específicos se pueden encontrar en el caso de empresas que prestan servicios?:

- ❑ La innovación es a menudo de carácter no tecnológico y no requiere excesiva actividad de innovación y desarrollo: la tecnología es menos importante para el proceso de desarrollo de nuevos servicios
- ❑ Por el contrario, la innovación no se limita a cambios en las características del producto o servicio, sino que implica cambios en proceso de entrega, en la manera de realizar la prestación del servicio y en la interface con el cliente
- ❑ Las estrategias de innovación que actúan sobre el capital humano de las empresas tienen una mayor influencia en el sector servicios que en los sectores manufactureros e industriales
- ❑ Los aspectos organizativos, tales como estrategia corporativa, nuevas formas de organización, cambios en el diseño, etc., juegan un papel central en el éxito de la innovación
- ❑ Las innovaciones en este sector son más fáciles de imitar por la competencia
- ❑ La falta de personal cualificado es una de las principales barreras para la innovación en servicios, ya que el capital humano es una pieza fundamental de la estrategia innovadora de las empresas.

► **Según el tipo de actividad**

Innovación **tecnológica** o **dependiente de la tecnología**, pudiendo en este caso clasificarse según el área tecnológica en la que se produzcan, como se anota en el siguiente punto.

Innovación **no tecnológica** o **que no depende de la tecnología**.

Dentro de las innovaciones tecnológicas, se puede medir el parámetro de **exigencia tecnológica**, que mide el esfuerzo tecnológico de la empresa con la innovación que se introduce:

- La mera adquisición de alta tecnología comercial no tiene porqué requerir un alto conocimiento tecnológico en la empresa
- La exigencia de conocimiento tecnológico es más importante desde el momento en que la innovación comporta mayor valor añadido tecnológico, como por la necesidad de recursos humanos capacitados, necesidad de adaptar el propio negocio....

► **Según el área dónde se realice**

En el caso del sector de la hostelería, se puede realizar innovación, entre otras:

- ✓ Tecnologías de la información y la comunicación
- ✓ Cocinas
- ✓ Comedores y bares
- ✓ Sistemas de limpieza y lavandería
- ✓ Automatización área de recepción
- ✓ Sistemas de seguridad
- ✓ Medio ambiente
- ✓ Jardinería
- ✓ Nutrición y salud
- ✓ Otras áreas