

Innovación Abierta y el Desarrollo Económico

Darío Solís, Ph.D.

Cuando se analiza el potencial que tiene Panamá para saltar a las primeras posiciones de desempeño logístico y comercial en la región y el mundo, algo que queda bien claro es la gran oportunidad que existe de aprovechar los beneficios que brinda la innovación abierta, a través de la gestión del conocimiento inter e intra-organizacional. El conocimiento que podría impulsar la innovación lo más rápido y lo más lejos, probablemente vendrá de fuentes externas a las mismas organizaciones, y por esto cada organización no sólo debe estar consciente de ese conocimiento y su fuente, sino que tiene que estar preparada para utilizarlo de manera innovadora. La gestión del conocimiento inter-organizacional permite a las organizaciones participantes, tanto individual como colectivamente, medir, monitorear, compartir y documentar el conocimiento generado y utilizado por diferentes organizaciones cuando a través de la colaboración ofrecen un producto o servicio, o ambos. Esta idea incluye la necesidad de una organización de aprender colectivamente y de gestionar el conocimiento en sí mismo en formas que fomenten un ambiente de mejora continua con el fin de producir en cada ocasión, mejores procesos, productos, servicios, talento humano, tecnología, etc. Al nivel de la industria, el adoptar este enfoque de innovación abierta, permite la apertura de nuevas vías para el desarrollo económico, lo que se asemeja a la experiencia de Silicon Valley.

Hacer que esto suceda implica la definición de un nuevo nivel de colaboración entre las organizaciones, la cual aumenta la competitividad de las organizaciones e involucra a todos los actores en un entorno de aprendizaje en ecologías de innovación locales y quizás globales. En el caso de la logística global y el comercio en general, y en la logística de Panamá en particular, hay muchos servicios de logística que se proporcionan a través de la combinación de subservicios manejados por distintas organizaciones. Por ejemplo, servicios logísticos involucrados en la exportación de productos de un país en la costa oeste de América del Sur a una isla en el Caribe, pueden utilizar operaciones de trasbordo de contenedores en Panamá que incluyen un puerto en el Pacífico, y el transporte terrestre transistmico por ferrocarril o camión a un puerto en el Atlántico. Esta ruta combina muchas actividades que deben ser lo más eficiente y competitivas posible, y muchos actores que deben entender su papel en la cadena de suministro, consciente de todos los problemas de integración con el resto de la cadena. Al garantizar la visibilidad del desempeño del servicio global y al establecer una plataforma de colaboración abierta, las organizaciones que participan en la prestación del servicio combinado no sólo pueden monitorear el rendimiento, sino también pueden generar conocimiento y aprender colectivamente, lo que a su vez impulsará la eficiencia. De esta manera la competitividad combinada aumenta.

Por supuesto, existen retos que las organizaciones tienen que enfrentar cuando se trata de innovación abierta y estrategias de colaboración. Se preguntan con cuánta práctica de apertura se sienten cómodos cuando colaboran con proveedores, socios y competidores? La innovación abierta es sin duda una forma diferente de ver las oportunidades de negocio y requiere de aprendizaje, confianza y liderazgo interno. Sin

embargo, hemos visto que la innovación abierta se incorporó con éxito en otras industrias, y esto también ha sido bien documentado en la literatura: para que un cluster de empresas que compiten en los mismos mercados sea capaz de aumentar sus cuotas de mercado mundiales, las mismas necesitan colaborar. Cuando se toman medidas para la apertura, entonces las fuentes de conocimiento e innovación se pueden utilizar con mayor eficacia en la mejora de la calidad del servicio y en la introducción de servicios nuevos y más competitivos, a la industria como un todo. Ejemplos prácticos claros incluyen el uso comprobado de Universidades y Centros de Investigación como gestores de colaboración abierta para ayudar a mejorar los procesos y adaptar y adoptar nuevas tecnologías. Esta práctica se podría dejar como una interacción casual impulsada por suerte o podría ser diseñada como una directriz estratégica para dar visibilidad a los generadores de conocimiento de los tipos de desafíos que enfrentan las organizaciones, involucrándolos efectivamente a participar en la búsqueda de soluciones. De manera similar, los clientes pueden proporcionar retroalimentación sobre los detalles operativos del servicio, de modo que les permitan contribuir con ajustes potenciales que promuevan un mayor nivel de servicio.

Panamá cuenta con un impresionante conjunto de activos logísticos y de transporte e igualmente con un impresionante número de empresas que manejan estos activos. Ahora, el camino a seguir debe ser el de involucrar a todos los actores en un sistema de innovación abierta que aproveche la generación de conocimiento global, regional y local, y que capte las voces y experiencias de los clientes. Al hacer esto, se estará dando paso al comienzo de un ciclo efectivo de mejoramiento continuo de los servicios logísticos que a su vez impulsará un desarrollo económico sostenido.