



CARLOS FERNANDO VILLA GÓMEZ
Consultor de Mercadeo
cfvilla@une.net.co

Innovación, imitación o mejoría

En septiembre de 1966 escribió **Ted Levitt** el artículo 'Innovative Imitation', sobre lo que en marketing se debe considerar cuando se habla de innovación, palabra que se ha prestado para confusiones.

John Mariotti, consultor, autor de varios libros, entre otros, dice que para que se dé una verdadera innovación, deben considerarse algunas reglas, las cuales comentamos, no sin antes aclarar un mito, de los muchos que hay en el mercadeo, cual es la creencia de que la innovación o tiene que ser compleja, o, por el contrario, no puede ser eso (compleja); hay ocasiones en las cuales la complejidad en algo que se ofrece por primera vez, puede (y tiene) que existir, y más cuando se trata de algo que antes no se tenía.

En todo caso, hay una realidad que no puede desconocerse, y menos cuando de innovación se trata: la "prueba o regla de oro" del marketing, que no es otra cosa que la aceptación del mercado de lo que se ofrece y afirma, porque una organización puede decir y jurar que se trata de una innovación, pero quien en última instancia debe considerarlo y aceptarlo como tal, es el cliente, el mercado. Como se dijo alguna vez: el mercado no puede ser engañado, y es el que dice si las cosas son buenas, adecuadas, caras, baratas, determinando si lo que se dice es o no es.

• Ser creativo no es ser innovador. La creatividad es un proceso de reordenamiento de lo que existe, en forma diferente a lo que ya se tiene. Modificar lo que ya existe, por creativo que se considere, no constituye una verdadera novedad, y mucho menos una garantía de éxito. Quizá una imitación creativa o una verdadera mejoría, una adición, pero no siempre una innovación.

POR ELLO HAY QUE RECORDAR QUE LA PERCEPCIÓN ES MÁS IMPORTANTE QUE LA REALIDAD

• Para innovar con éxito, deben llenarse satisfactoriamente vacíos de valor de la oferta actual, o mejorar sustancialmente los existentes. Para que algo sea novedoso desde la óptica del mercadeo en la práctica, se necesita llenar un vacío de valor que las mentes de los seres humanos siempre tendremos, porque no hay ni habrá nada perfecto y además, con el tiempo, todo "pierde valor", no necesariamente económico sino perceptual.

• El verdadero diferenciador competitivo debe marcar una clara ventaja en valores para el mercado. No tiene que ser nada del otro mundo, y tampoco tiene que ser en el producto pues puede presentarse en elementos como el empaque, la distribución y otros. Además, todo lo que es nuevo no significa innovación: un restaurante nuevo, una nueva marca de televisión, son nuevos, pero no necesariamente innovaciones.

• La innovación no se refiere solamente a los productos tanto tangibles como intangibles, ni solamente a las organizaciones comerciales.

Ejemplos son la aprobación de créditos en forma inmediata en el sector financiero, lo cual ha sido posible en muchas partes del mundo por el uso de la tecnología; *FedEx* es otro caso que ilustra lo que ello es en el mundo de los servicios, pues cuando dijo que entregaba al día siguiente, fue el primero y convirtió ese servicio en una innovación. Un valet parking con garantías se constituyó en algo de gran valía, en ambos campos: el del servicio como producto y el de servicio al cliente en un centro comercial.

En todo caso, como indicamos antes, la innovación no será tal por más que se diga, sino una vez que ha sido aceptada como eso por el mercado, por los clientes. Por ello hay que recordar que la percepción es más importante que la realidad.

¡Colombia en la Oede!

Se lo propuso y lo logró. Eran dos las obsesiones del presidente **Juan Manuel Santos**. Desde el 7 de agosto de 2010, al asumir la Presidencia de la República, se empeñó en el propósito de encontrarle una solución política negociada al conflicto armado con las Farc y el 24 de noviembre de 2016 firmó con **Rodrigo Londoño**, alias Timochenko, el Acuerdo final. Y el día de hoy Colombia fue admitida en la *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Oede)*, gracias a su perseverancia y después de pasar el examen de los 23 comités que sirven de filtro para el ingreso de nuevos miembros. Dios premia la paciencia y la constancia vence lo que la dicha no alcanza.

Colombia se convierte en el socio número 37 y en el tercer país Latinoamericano, junto con México y Chile, de este club de buenas prácticas fundado en 1961, que tiene como propósito fundamental "compartir experiencias y buscar soluciones a problemas comunes". Como lo afirma el profesor de la *Universidad Eafit Oscar Eduardo Medina*, "estar en la *Oede* es muy interesante porque es pertenecer a un club social que nos da una identificación interesante con inversionistas y puede jugar a favor en momentos en que pesa la baja en la calificación de *Standard & Poor's*". Explicó, además, que su membresía a la *Oede* se convierte en "un elemento de presión para que Colombia empiece a tener otros estándares" más exigentes para sus políticas públicas.

Al dar su espaldarazo a la gestión adelantada por el Gobierno tendiente a acceder a la *Oede*, la *Asociación Nacional de Empresarios (Andi)* y la *Cámara de Comercio de Estados Unidos* manifestaron en una Declaración al término de su



AMYLKAR D. ACOSTA M.
Docente de la Universidad Externado de Colombia
@amylkaracosta

reunión en Washington, que ello contribuye a "elevar los estándares, mejora las políticas públicas y fortalece las mejores prácticas en Colombia, atrayendo mayor inversión a la economía por tener un ambiente más transparente y estable".

En una primera reacción, una vez que el Consejo de ministros de la *Oede*, a través de su Secretario General de la organización **Ángel Gurriá**, hizo el anuncio de la admisión de Colombia, el Presidente Santos dijo que con este paso que se acaba de dar estaremos "comparándonos con los mejores para ser mejores". Y no le falta razón en ello.

No obstante, es preciso entender que ingresar a la *Oede* por parte de Colombia es, a la vez, un punto de llegada y un punto de partida, pues de ahora en adelante le tocará emular con los demás países miembros de la misma, con los que ahora se va a codear, para estar a la altura de los estándares que se comparten por parte de ellos, los cuales le servirán de baremo retador.

El listón para las políticas públicas y la gobernanza, en todos los órdenes (económico, social, laboral y ambiental, especialmente), estará ahora mucho más alto, lo cual nos obliga salir de la zona de confort en que por décadas se ha mantenido la economía colombiana, con todas sus limitaciones. Ese es el reto, ese es el desafío mayor a encarar.

PANORAMA DEL INGRESO DE COLOMBIA A LA OCDE

La Oede fue establecida en Francia en 1961

LO QUE QUEDA PENDIENTE



2011

Inició el acercamiento con el organismo

2013

Se empezó el proceso formal de acceso

1 Aprobación por parte de Consejo Ministerial (2 de mayo)

2 Ratificación en el Congreso de la República

NOS VAMOS A SOMETER A UNOS PARÁMETROS SUPREMAMENTE EXIGENTES, LO QUE VA A DEMANDAR ESFUERZOS

Como lo afirmó el físico y matemático británico **William Thomson Kelvin** "lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre". Este es el mayor mérito de hacer parte de este club tan exclusivo: nos vamos a someter a unos parámetros supremamente exigentes, lo que va a demandar esfuerzos de largo aliento, que solo son posibles adoptando políticas de Estado y no de gobierno, cuyo período es escasamente de cuatro años. Esta será la mejor carta de presentación de Colombia ante el resto del mundo, que empezará a mirarnos con otros ojos, nuestra exposición será mayor porque nos tendrán en el radar, pero al mismo tiempo seremos objeto de un riguroso y continuo monitoreo por parte de los organismos multilaterales y, desde luego, por parte de las firmas calificadoras de riesgo.

En la postrimería de su gobierno el Presidente Santos

La Oede en segunda vuelta

Habiendo cumplido las exigencias de 23 comités, Colombia fue admitida en la *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, Oede*. Colombia ha realizado cambios en la legislación y en las prácticas de gobernanza para alinear su política a los estándares de los países que pertenecen a la organización en materia laboral, judicial, comercial, lucha contra la corrupción y prácticas de soborno y cohecho, así como en el manejo de residuos industriales y demás medidas que contribuyan a la defensa del medio ambiente.

Casi no hay aspecto de la administración que no se haya tocado para ingresar al "club de las buenas prácticas". La *Oede*



EDGAR PAPAMIJA
Exdiplomático - periodista económico y político
epapamija@hotmail.com

ha recomendado revisar la carga tributaria de las empresas buscando la creación de nuevos y mejores empleos. En educación llama la atención sobre su calidad, habida cuenta los deficientes resultados en las pruebas Pisa donde aparecemos en

los últimos lugares del prestigioso club, recalando la necesidad de universalizar la formación técnica y profesional, lo que incidirá en la mejora del PIB, al menos en 1,2% anual.

En materia pensional, coincide la *Oede* con todos los diagnósticos que se han hecho en el país, y recomienda una pronta reforma que equipare derechos de hombres y mujeres, incrementando la edad de jubilación y restablezca la equidad, incluyendo el incremento de recursos para la atención al adulto mayor.

Tampoco escapa a la Organización la tremenda debilidad de nuestro régimen tributario, donde solo 7% de la población paga impuestos, lo que niega la posi-