



## Innovación: de las ideas a los hechos Innovation: from ideas to facts

Rafael Ángel Herrera Mora<sup>1</sup>;  <https://orcid.org/0009-0001-5134-2911>

1. Ingeniero, Auditor, Caja Costarricense de Seguro Social; San José, Costa Rica; rherreram@ccss.sa.cr

Recibido 03 de octubre de 2022. Aceptado 27 de octubre de 2022.

Al escuchar el término innovación, resulta muy común pensar de primera entrada en las palabras cambio, novedad, mejora, entre otras, que nos dan una idea de lo que puede tratar un concepto de esa magnitud.

Al respecto, la segunda edición del Manual de Oslo indica que *“innovar es utilizar el conocimiento, y generarlo si es necesario, para crear productos, servicios o procesos, que son nuevos para la empresa, o mejorar los ya existentes, consiguiendo con ello tener éxito en el mercado”* (1).

Por su parte, el Libro verde de la innovación, publicado por la Comisión Europea, señala que la *“innovación es sinónimo de producir, asimilar y explotar con éxito una novedad, en las esferas económica y social, de forma que aporte soluciones inéditas a los problemas y permita así responder a las necesidades de las personas y de la sociedad”* (2).

En ese sentido, la innovación se interpreta como un proceso de transformación que materializa una idea en valor, para la organización donde se lleva a cabo. Dicho de otra forma, es pasar de las palabras a los hechos, aportando positivamente a la instancia o al proceso donde se ejecuta.

Aunque esto pueda parecer algo sencillo, desde una óptica responsable, y más para el contexto del sector público, es un proceso que incluye múltiples acciones que deben efectuarse de manera cuidadosa, como el justificar los recursos requeridos y el proyectar los resultados a obtener, demostrando los beneficios que se espera recibir con la implementación de los bienes o servicios derivados de esa innovación.

En el caso de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), por la naturaleza de su función sustantiva y su labor establecida desde el marco legal, estos beneficios deben permear más allá de las estructuras organizacionales y cuantificar aportes sociales que puedan visualizarse a nivel nacional y que lleven a los diferentes niveles políticos del país a convencerse del valor de la innovación y así garantizar el compromiso y el apoyo de cada sector y actor en el desarrollo de este tipo de iniciativas.

Si bien el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, a partir del rol que desempeña dentro de la estructura de gobierno en Costa Rica, ha venido realizando esfuerzos relacionados con la innovación, que han derivado en la oficialización de documentos y acciones tales como el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación (SNCTI), la Política Nacional de Sociedad y Economía basada en Conocimiento (PNSEBC), el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (PNCTI), entre otros, lo cierto es que el tema de la innovación en el país es apenas incipiente y necesita ir más a los hechos y poner en ejecución lo que en estas políticas y lineamientos se plantea con bastante detalle y buena intención.

Esta gestión debe orquestar e integrar esfuerzos en las diferentes instituciones y organizaciones del sector público y privado, no para alimentar burocracia, sino para establecer un portafolio de iniciativas y contemplar la participación y el compromiso activo de los diversos actores de la sociedad costarricense, con el fin de asegurar un crecimiento organizado, ordenado, equitativo, igualitario y progresivo.

La CCSS, eso sí, no debe esperar a que el gobierno defina o establezca medidas en su ámbito de acción para ordenar procesos que desde el punto de vista de innovación se realizan o se tiene planteado ejecutar a lo interno; el nivel estratégico, gerencial y táctico de la institución debe establecer un modelo de gobernanza orientado a direccionar e integrar todas las buenas ideas, proyectos, procesos y demás elementos desarrollados para garantizar un uso racional de los recursos y evitar duplicación de esfuerzos, manteniendo la eficacia y la eficiencia de las operaciones.

Lo indicado anteriormente debe plasmarse mediante estrategias medibles en los instrumentos de planificación correspondientes, justificadas a través de objetivos claros según la visión que el jerarca institucional establezca para el corto, mediano y largo plazo.

Como complemento, se debe implementar un sistema de monitoreo y rendición de cuentas por parte de los altos

niveles, que permita medir, dar seguimiento y tomar acciones correctivas ante cualquier desviación de los objetivos que se planteen dentro la gestión de innovación institucional.

Adicionalmente, se debe promover un proceso de gestión de cambio dirigido a todo el personal de la CCSS, fortalecido con la materialización de acciones concretas orientadas a incentivar, motivar y promover el pensamiento creativo e innovador, el cual resulta medular para cerrar la brecha del temor, no a los procesos de innovación sino a la mirada acusadora y punitiva frente a los errores que brindan madurez y crecimiento al desarrollo de las organizaciones.

Por último, es indispensable el involucramiento del usuario; ese paciente, asegurado, pensionado que se destaca como cliente de nuestros procesos y servicios, no solo como receptor sino como participante activo dentro de la innovación, proponiendo ideas y propiciando un ambiente

adecuado, positivo y receptivo a un cambio que le trae beneficios tangibles.

Es así como la CCSS, desde su exitosa experiencia, puede inspirar e inclusive liderar en el sector público nacional, regional y hasta mundial sobre los resultados positivos que pueden obtenerse de la gestión de innovación.

De tal forma, la CCSS debe seguir innovando; es decir, pasando de las ideas a los hechos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. *Manual de Oslo: Directrices propuestas para recabar e interpretar datos de la innovación tecnológica*. 2 ed. París: OCDE; 1997.
2. Comisión Europea. *Libro verde de la innovación*. [Internet]. Bruselas: Comisión Europea; 1995. Recuperado de: <https://sid-inico.usal.es/docs/F8/FDO11925/libroverde.pdf>