

El rol de soporte de la investigación en empresas de agua potable y saneamiento

La investigación como un rol de soporte

Andrés Lazo Páez, Área Funcional Investigación Aplicada UEN Investigación y Desarrollo

Es común que la gestión de empresas públicas y privadas gire en torno a las operaciones. Es claro que los procesos internos para la prestación de un servicio o la generación de un bien dan una razón de existir a la organización. A partir de ahí, se crean unidades de servicio, tales como: finanzas, capital humano, cadena de suministros, control de calidad, medio ambiente y muchas otras más. Todas cuentan con un papel clave, con una planificación y metas debidamente establecidos.

Conforme la organización crece, es común que las tareas se multipliquen e incluso que se presenten retos fuera del quehacer ordinario. En este punto, la carga de trabajo provoca que muchas veces no se pueda tomar el tiempo necesario para atender problemas emergentes, optimizar procesos o incluso pensar “fuera de lo ordinario”.



En ese punto, es donde las unidades de investigación se convierten en aliados estratégicos para buscar soluciones a todo aquello que se salga de la labor ordinaria de las diversas instancias institucionales. Sin duda alguna, no existen áreas de trabajo infinitas, con multiplicidad de perfiles técnicos y profesionales que puedan resolver por cuenta propia cualquier problema que se pueda presentar en la organización. Sin embargo, si se cultivan competencias y mecanismos para abordar problemáticas diversas es posible motivar una cultura de mejora continua basada en investigación.

Caso de éxito: UEN Investigación y Desarrollo del AyA

A lo largo de los años, en la UEN Investigación y Desarrollo se han realizado esfuerzos para promover una cultura de servicio y versatilidad para la búsqueda del cumplimiento de los objetivos institucionales. Partiendo de un impulso para que los funcionarios del área busquen su propia actualización continua, se generan diferentes etapas para la atención tanto de retos simples como otros más complejos.

Es claro que no siempre se tienen clara la solución a un problema; es más, en muchas ocasiones el problema mismo es difícil de caracterizar. Por esa razón siempre se promueve dedicar tiempo a entender el reto, o como decimos: “ponerlo en sus propias palabras”. Esto permite, en conjunto con un cliente interno, establecer los alcances de un eventual proyecto de investigación. Asimismo, la comprensión profunda de la situación permite fijar términos clave, tanto en idioma inglés como español, para iniciar la búsqueda de referencias en bases de datos adecuadas, que puedan orientar hacia la ruta de abordaje.

Cuando se realiza la consulta de bibliografía, informes técnicos e incluso la normativa que podría existir a otros países, se apunta a la búsqueda de las mejores prácticas, los enfoques más

comunes o incluso la validación con el mercado de qué se puede llegar a obtener y qué no. Lo anterior permite que cuando se quiera obtener consejo de expertos en la materia, se llegue con un conocimiento base que facilite el aprovechamiento de espacios de intercambio de conocimientos, con miras al establecimiento del “estado del arte”. A partir de este punto, se puede definir si la solución que se busca ya existe o si se requiere más trabajo a profundidad con un enfoque de creación.

Cuando la solución prácticamente ya existe, se pueden considerar diversos mecanismos de abordaje: ejecución con recurso propio, contratación de servicios, alianzas con academia, apoyo de cooperación internacional entre otros. En el caso de situaciones más difíciles de atender, existen mecanismos muy modernos y poderosos, tal como es el caso de la compra pública innovadora.

Todo lo anterior ha permitido a la UEN Investigación y Desarrollo, durante poco menos de 20 años, servir a la población institucional.



Se cuenta con un repositorio de [investigaciones destacadas](#) e incluso un [sitio web](#) de AyA donde se pone a disposición gran cantidad de información útil para el quehacer institucional. No obstante, es importante que todos nos unamos en nuestras áreas respectivas para promover cada vez más una cultura de creatividad e innovación. Sin duda alguna, ese es el camino que hará que ese rol de soporte se maximice y gane la debida sostenibilidad en el tiempo, sin que dependa de una o dos personas...sino que sea parte del ADN de la persona funcionaria institucional.