

Framework para caracterizar innovaciones sociales sobre sus procesos

Framework to characterize social innovations about their processes

Ana Alexandra SANTOS Delgado [1](#); Victoriano SUÁREZ Álvarez [2](#); Jhoana Raquel CÓRDOVA Camacho [3](#); Willian ROCHADEL [4](#)

Recibido: 07/03/2018 • Aprobado: 18/04/2018

Contenido

[1. Introducción](#)

[2. Metodología](#)

[3. Resultados](#)

[4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

La diversidad de concepciones sobre la innovación social es, en parte, un reflejo de que la innovación social es un ámbito dinámico que se encuentra en definición y construcción. El objetivo de esta investigación es identificar las características de innovación social sobre sus procesos, con la finalidad de identificar si un proyecto es una innovación social o no. Se realiza a través de una metodología cualitativa. Los resultados obtenidos son: un estado del arte sobre definiciones, actores, elementos claves, procesos, centros y ejemplos; elementos que caracterizan las innovaciones sociales; la construcción del Framework que caracteriza las innovaciones sociales sobre sus procesos.

Palabras-Clave: Innovación social. Procesos de innovación social. Características de innovación social

ABSTRACT:

The diversity of conceptions about social innovation is partly a reflection of the fact that social innovation is a dynamic field that is found in definition and construction. The objective of this research is to identify the characteristics of social innovation about its processes, in order to identify whether a project is a social innovation or not. The methodology is done through a qualitative study. The results obtained are: a state of the art on definitions, actors, key elements, processes, centers and examples; elements that characterize social innovations; the construction of the Framework that characterizes such innovations about its processes.

Keywords: Social innovation. Processes of social innovation. Characteristics of social innovation.

1. Introducción

Esta investigación se centra en el estudio de las características de Innovación Social (IS) sobre sus procesos. La motivación para realizar este trabajo radica en que el número de investigaciones académicas sobre Innovación Social aún no es significativo, y el conjunto de abordajes, metodologías y prácticas todavía no constituyen un cuerpo consolidado de conocimiento (BIGNETTI, 2011). Y muchas dudas precisan ser investigadas, que van desde

una comprensión mayor de su definición, surgimiento y difusión (CAJAIBA-SANTANA, 2014), la emergencia de estudios empíricos (BULUT; EREN; HALAC, 2013). La innovación Social hoy despierta el interés de académicos, políticos y gran parte de la sociedad civil la relaciona con la mejoría de calidad de vida de las personas, o al mismo tiempo es responsable, en lo mínimo, por 75% del éxito de una innovación (HEAP; POT; VAAS, 2008; BUTKEVIČIENĖ, 2009; DAWSON; DANIEL, 2010). En la literatura sobre economía de la innovación, Shumpeter es el primero en destacar, aunque no expresamente, a las Innovaciones sociales como una forma de garantizar la eficacia económica de las innovaciones tecnológicas (MOULAERT ET AL., 2005; CAVALLI, 2007; BUTKEVIČIENĖ, 2009)

Las Innovaciones sociales asumen enfoques multidisciplinarios que se muestran en diversos Centros de investigación mundiales. En algunas de estos enfoques, el concepto está centrado en innovaciones organizacionales (HOLT, 1971; POT; VAAS, 2008), en administración pública (SHIPMAN, 1971) y, de forma genérica, en cambios promovidas por acciones colaborativas (HEAP; POT; VAAS, 2008; POL; VILLE, 2009; NEUMEIER, 2012). Los lineamientos conceptuales del término IS todavía no encontraron consenso en la academia, principalmente por la dificultad de definir un constructo único (MOULAERT; MARTINELLI ET AL., 2005; BUTKEVIČIENĖ, 2009; BIGNETTI, 2011; BOTERO, 2013). Cabe resaltar que una característica inherente que se encuentra explícita o implícitamente en todas las definiciones encontradas en la literatura de IS, es la satisfacción de necesidades de las personas para mejorar la calidad de vida (HOLT, 1971; MUMFORD, 2002; MOULAERT; MARTINELLI ET AL., 2005; CAVALLI, 2007; HEAP; POT; VAAS, 2008; BUTKEVIČIENĖ, 2009; POL; VILLE, 2009; DAWSON; DANIEL, 2010)

Las innovaciones sociales exitosas impactan en la calidad de vida de las personas y pueden presentarse de diversas formas, tales como: micro-crédito, cooperativas de consumo, movimientos de comercio justo, tecnologías sociales y sistemas de producción (MULGAN, 2006; SOUZA COSTA ET AL., 2013). Es importante destacar que la Innovación Social no se produce en un momento específico en el tiempo, es un proceso, no es algo puntual, sino un recorrido por distintas etapas de germinación de ideas, materialización, primeros resultados, institucionalización y, en última instancia, de transformación social. (VILLA; LÓPEZ, 2012)

Con este estudio se espera contribuir con un *framework* que nos permita caracterizar la Innovación Social, en el tiempo, es decir el proceso de ejecución que conllevan al desarrollo de una Innovación Social.

2. Metodología

El empleo del termino *framework* está relacionado a cuerpos multidisciplinarios de conocimiento en diversas áreas científicas (JABAREEN, 2009). De modo general, el *framework* conceptual es una red o un plano de conceptos interconectados que posibilitan la comprensión de un fenómeno (JABAREEN, 2009). El *framework* es un constructo fundamental que define los presupuestos, los conceptos, los valores y las prácticas. Estas definiciones se complementan con la abordada por Shehabudeen et al. (2000), *framework* es una representación que soporta la comprensión y la comunicación de estructuras y de relacionamientos dentro de un sistema con un determinado propósito. Este instrumento permite describir lo que es una determinada situación y como un objetivo particular puede ser atendido. Cuando el *framework* expresa ambas funciones, es denominado de híbrido.

La construcción de un *framework* conceptual comprende diversos estilos de representaciones. Normalmente ellos son diseñados en la forma de gráfico y diagramas, y son acompañados de textos exploratorios. Adicionalmente, estos instrumentos pueden tener multiniveles o capas organizadas al fin de facilitar a su visualización y comprensión (SHEHABUDEEN et al., 1999).

Jabarreen (2009) delinea ocho etapas para la construcción de un *framework* conceptual:

1. Mapear las fuentes de datos seleccionados, comprender y realizar un mapeo de la literatura referente al fenómeno investigado;
2. Lectura extensa y categorización de los datos seleccionados, se refiere a la lectura y clasificación de los datos por disciplina y por grado de importancia;

3. Identificar los conceptos, sugiere analizar la base literaria en busca de descubrir conceptos, contradicciones y oportunidades de investigación. Esta etapa permite emerger conceptos acerca del tema estudiado;
4. Deconstruir y categorizar los conceptos, comprende identificar los principales atributos, características, premisas y funciones;
5. Integrar conceptos, integrar los conceptos que tienen similitud y permiten desenvolver un nuevo concepto;
6. Sintetizar, re-sintetizar, y construir sentidos;
7. Validar el *framework* conceptual, significa validar si el abordaje conceptual tiene sentido y si necesita ser mejorado junto a otros investigadores y especialistas;
8. Repensar el *framework* conceptual, indica que el artefacto producido esta e constante evaluación y necesita ser revisado frecuentemente a partir de nuevas ideas, comentarios y nuevas referencias.

Basándonos en estas etapas, esta investigación está estructurada en ocho etapas: 1) Mapear/Lectura: análisis de literatura y proceso metodológico; 2) Identificar: los estudios de caso (Centros/Proyectos de IS y los Especialistas en temas de IS); 3) Deconstruir: analizar/depurar resultados de la verificación empírica; 4) Integrar: confirmar con especialistas por medio de *Focus group*; 5) Sintetizar: construir *Framework* para caracterizar las innovaciones sociales sobre sus procesos; 6) Validar: la consistencia del *Framework*; 7) Resultados de la pesquisa; y 8) Conclusiones. Estas ocho etapas serán comentadas a continuación.

2.2. Etapa 1 - Mapear /Lectura: desarrollo conceptual y metodológico

La primera fase de la pesquisa corresponde al desenvolvimiento conceptual y metodológico. Conforme se describió en el ítem 3.1, en la pesquisa bibliográfica, fueron hechos estudios sobre conceptos y definiciones de IS, actores, características, procesos, Centros y ejemplos de IS. En seguida se hizo el análisis conceptual, procurando identificar los elementos conceptuales que más pueden auxiliar esta pesquisa y sus respectivas definiciones operacionales.

Según Bridgman (1927), un concepto no posee cualquier significado comunicable hasta que se conoce cómo esté será utilizado en una aplicación o situación específica. Los conceptos adoptados para esta tesis son para facilitar la elaboración de los constructos de entrevistas, cuestionarios, orientar la conducción del trabajo de campo y la consecuente discusión de los resultados. Se describen a continuación las definiciones operacionales adoptadas para esta pesquisa, desarrolladas con base en los aspectos teóricos presentados en el capítulo 2.

Innovación social

En la literatura encontramos múltiples definiciones de IS, para el desarrollo de esta tesis, se toma como definición base la expresada por la Unión Europea en su documento "Defining Social Innovation" (2012, p. 18):

Desarrollo o implementación de nuevas soluciones (productos, servicios, modelos, mercados, procesos, etc.) que simultáneamente satisfacen una necesidad social (de modo más efectivo que las soluciones existentes) y dan lugar a nuevas o mejoradas capacidades y relaciones y un mejor uso de los medios y recursos. En otras palabras, las innovaciones sociales son buenas para la sociedad y al mismo tiempo potencian la capacidad de la sociedad para actuar.

Se escoge esta definición porque pone el énfasis en el propósito (la satisfacción de las necesidades sociales), en los procesos (mejora de las relaciones y capacidades, y el uso de medios y recursos de una nueva forma) y en la dimensión del empoderamiento (mejora de la capacidad de la sociedad para actuar).

Características

Una característica es aquella cualidad que determina los rasgos de una persona o cosa y que muy claramente la distingue del resto, es decir, las características que presentan un objeto, un animal o un individuo resultan ser sus notas particulares que los distinguen y que de

alguna manera los hacen ser quiénes son y no otros. Las características adoptadas para el desarrollo de este trabajo son: Característica de innovación social; Original / Novedad; Intangible; Imitable; Mejora la calidad de vida; Incerteza; Omnipresencia; Sostenible; Potencial para políticas públicas; Eficiente; Resuelve problemas sociales; Eficaz; Justa/Equilibrada; Agrega valor; Produce cambios; Transversalidad

Proceso

Es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

Para el desarrollo de esta tesis tomamos como base el proceso de IS, propuesto por la Comisión Europea (2013):

- Ideas: generación de ideas mediante la comprensión de las necesidades y la identificación de posibles soluciones.
- Prototipo: desarrollo de nuevas soluciones en respuesta a estas necesidades sociales.
- Implementación: evaluación de la eficacia de las nuevas soluciones para satisfacer las necesidades sociales.
- Escala: ampliación de las innovaciones sociales eficaces.

2.3. Etapa 2 - Identificar: estudio de multi-casos

En esta etapa se identifican los casos de estudio: centros/proyectos de IS y los especialistas en temas de IS, que servirán de base para el desarrollo de las etapas siguientes. Esta etapa se ejecutó de febrero a junio del 2014. En colaboración con la Fundación Deusto Innovación Social se identifican los centros de IS de la ciudad de Bilbao que trabajan el tema de IS desde diferentes áreas de acción: gobierno, academia, empresa, sociedad. Además, para la identificación de los centros de innovación de otros países que son referencia en el tema.

2.4. Etapa 3 - Deconstruir: analizar/depurar de las características de IS, verificación empírica

El objetivo de esta etapa es depurar los elementos que caracterizan las innovaciones sociales encontradas en la literatura, para lo cual se realiza la verificación empírica por medio de dos casos de estudio: los centros/proyectos de IS y los especialistas de IS. Se ejecutan tres fases:

Fase (1): entrevistas a los gestores de los centros/proyectos de IS de Bilbao - País Vasco, en esta fase se planifica las visitas a los centros/proyectos. Para esto, la colecta de datos fue estructura siguiente los pasos: primero, se realizó contacto con los coordinadores/gerentes/directores de los centros/proyectos de IS, segundo, se agendaron las visitas; y tercero, se finaliza con las visitas y la entrevista. Es importante resaltar que las entrevistas fueron conducidas personalmente, y las respuestas fueron anotadas y grabadas con autorización de los informantes. La transcripción fue hecha luego de cada entrevista, con el fin de confirmar las discusiones y conclusiones a las que se llegó después de cada entrevista.

Fase (2): explorar las páginas web de centros/proyectos de IS se utiliza una guía de observación, que tiene como objetivo identificar en las páginas web de estos centros/proyectos los elementos que caracterizan las innovaciones sociales. El resultado de esta etapa es un listado casi completo de los elementos que caracterizan las innovaciones sociales. (Listado V1)

2.5. Etapa 4 - Integrar: confirmar con especialistas por medio de Focus group

El objetivo de esta cuarta etapa es completar el listado de elementos que caracterizan las innovaciones sociales con la ayuda de un grupo de especialistas de varios sectores de la

ciudad de Bilbao (gobierno, empresa, academia y sociedad). Para cumplir este objetivo se genera una discusión sobre el tema, por medio de la técnica de *Focus group*, enmarcado en la Estrategia Europea 2020, con el tema "Apuesta por la Innovación Social" que desarrolla la Universidad de Deusto.

Las ventajas del *focus group* radican en que éste puede ser coordinado, conducido y analizado en un tiempo relativamente corto; asimismo, el sondeo y la clarificación de los comentarios de participantes es fácil de hacer en este ambiente (Edmunds, 1999). Por otro lado, el reclutamiento puede ser una dificultad para un *focus group*, dependiendo de la definición de participantes calificados. Además, las respuestas de los participantes no son independientes y generalmente están influidos por el contexto de la conversación del grupo (Edmunds, 1999).

Se alcanzaron los objetivos de esta etapa y como resultado final se obtuvo el listado final V0 de los elementos que caracterizan las innovaciones sociales, que es el insumo para trabajar la siguiente etapa de sintetizar.

2.6. Etapa 5 - Sintetizar: construcción del Framework

La quinta etapa de la pesquisa tiene como objetivo la construcción del *framework*, tomando como base el listado V0 de la etapa 4 y los procesos de IS, descritos en el capítulo II. Para alcanzar este objetivo se utiliza la técnica delphi con el apoyo de veintiún (21) especialistas en el tema de IS. Cabe indicar que para el desarrollo de esta etapa se crea una encuesta en la plataforma: <http://www.e-encuesta.com/>, esta encuesta tiene el objetivo de insertar las características de IS sobre las etapas de su proceso.

La técnica delphi corresponde a los procedimientos de pesquisa cualitativa. Marconi y Lakatos (2010) argumentan que siendo la técnica de colecta de datos clasificada como cualitativa, el tratamiento estadístico por sí ya es suficiente para clasificar la pesquisa como cualitativa. Para aplicar la técnica delphi, inicialmente es necesaria la elaboración de un cuestionario estructurado, a ser aplicado a un grupo de especialistas en el tema, en rondas sucesivas, con el objetivo de buscar y construir un consenso sobre el asunto abordado.

Para este trabajo se analizan los datos con el criterio del análisis global, se analizan los datos que los especialistas dan a la encuesta, de una forma cualitativa. (MENGUAL, 2011; UHL, HELMER, 1983; CONESA FERNÁNDEZ, 1995). Se analizan las respuestas de las dos rondas, se compara las respuestas y si las respuestas se repiten se puede parar las rondas y tomar la decisión, por criterio del investigador, analizando los objetivos del trabajo, en un consenso de respuestas. (PILL, 1971; LANDETA RODRÍGUEZ, 1999; POWELL, 2003; DE VILLIERS; DE VILLIERS; KENT, 2005; YÁÑEZ GALLARDO; CUADRA OLMOS, 2008)

Por último, y con el fin de facilitar la comunicación y el tiempo de eficacia, se optó por gestionar y administrar el proceso de consulta a través de la herramienta e-encuesta (<http://www.e-encuesta.com>). Este canal no sólo es un medio eficaz para la investigación con la encuesta, sino que también responde a la intencionalidad de la iteración anónima de los encuestados, base fundamental del delphi.

2.6.1 Criterios de selección del panel de especialistas

La elección de un panel de especialistas calificados en un estudio delphi requiere de un cuidado especial, fruto de la experiencia del individuo con el tema objetivo de estudio (DELBECG et al., 1975). Entendemos como especialista tanto al individuo como al grupo de personas que son capaces de proporcionar valoraciones fiables sobre un problema en cuestión, y al mismo tiempo, hacen recomendaciones en función de un máximo de competencia. En este sentido se considera que los especialistas "constituyen el eje central del método, ya que sobre ellos recae la responsabilidad de emitir los juicios que, de forma agregada, constituirán el output de la técnica" (LANDETA, 1999, p.54).

Conseguir la participación de especialistas calificados no es tarea fácil (POWELL, 2003) y, siguiendo las recomendaciones de Skulmoski et al. (2007) se empleó un muestreo intencional con aquellos panelistas que cumplían, según nuestro criterio inicial con una buena experiencia en el ámbito de estudio elegido y con una respuesta de aceptación fiable

(POWELL, 2003). Así mismo, los criterios establecidos por Skulmoski et al. (2007, p4) han sido especialmente relevantes:

- Los conocimientos y experiencia con los temas objeto de investigación
- La capacidad y voluntad de participar
- El tiempo suficiente para participar en el Delphi
- La capacidad de comunicación efectiva

En síntesis, se seleccionaron un total de 25 especialistas de los cuales 21 confeccionaron el panel final de dos rondas.

Cada incidir que, según la clasificación de Landeta (1999), los especialistas que han confirmado el panel son considerados "especialistas" o "afectados. Los primeros atesoran conocimientos, experiencias, capacidad predictiva y objetividad – podría entenderse como el especialista clásico-, mientras que los segundos se distinguen por estar implicados de alguna forma en el área del objeto de estudio. En conclusión, y según los criterios de Matur (2002) el panel de especialistas seleccionado es representativo del área de estudio, estando compuesto por profesionales competentes de ámbito nacional e internacional y que cuentan con la experiencia y conocimientos en el área.

2.7. Etapa 6 - Validar: la consistencia del *framework*

Para validar la consistencia del *framework* se elabora una entrevista semi-estructurada, Se sigue el proceso siguiente: primero, se inicia con el contacto a los gestores de los Centros/Proyectos de IS, por medio de un mail, donde se explica el objetivo de la entrevista, el tiempo que se requiere para el desarrollo de la entrevista y una propuesta de horario. Segundo, con la aceptación de la entrevista, se envía por e-mail la estructura de la entrevista y se desarrolla la entrevista por Skype con los gestores, se toma nota de todas las respuestas, comentarios y sugerencias. Tercero, se analiza las respuestas con el fin de saber si el *framework* propuesto tiene validez y consistencia.

2.8. Etapa 7- Resultados de la pesquisa

En esta etapa, los resultados de las entrevistas, cuestionarios y observaciones se presentan y confrontan con el referencial teórico y con los objetivos de esta tesis, permitiendo avanzar en la comprensión del fenómeno en estudio y en las implicaciones teóricas de la pesquisa (YIN, 2005).

Los Centros/Proyectos de IS y los especialistas ayudaron en la construcción del *framework*, cada uno en etapas diferentes, pero complementarias, como se evidencia en las conclusiones de la investigación.

2.9. Etapa 8 - Conclusiones.

En esta octava y última etapa, fueron confrontadas las principales evidencias teóricas y empíricas en relación a los objetivos propuestos en el inicio de la pesquisa. De esta forma, se espera responder a la pregunta que guía este trabajo, describiendo y proponiendo un *framework* teórico que pueda contribuir para un mejor entendimiento de las innovaciones sociales, por medio de los elementos que las caracterizan en base a las etapas de su proceso.

3. Resultados

El *framework* es resultado de la combinación de informaciones y conocimientos del marco teórico, de las interacciones con los centros/proyectos de IS, exploración de los centros de IS por medio de las web, el *focus group*, la validación por medio del delphi y la validación de consistencia con coordinadores de centros de IS, basándose en las etapas descritas.

Cada una de estas etapas describe un proceso que es importante para alcanzar con el objetivo de esta investigación, que es la construcción del *framework*.

- Mapeo/Lectura, esta etapa inicia con la selección de las bases de datos, la identificación de artículos, libros, documentos referentes en temas de IS, se analiza la literatura identificada, con el fin de identificar, los objetivos que guiarán este trabajo, y posteriormente el referencial teórico que será la base de esta pesquisa (las definiciones, actores, elementos claves o características, procesos, Centros de IS y casos prácticos – ejemplos).
- Identificar los estudios de caso, esta etapa tiene el fin de seleccionar los casos de estudio, que son la fuente de información para confirmar, pulir y mejorar la base teórica encontrada en la primera etapa.
- Deconstruir, en esta etapa se analiza y depura los elementos que caracterizan las innovaciones sociales, de una forma empírica. Para ellos se ejecutan tres fases:
 - Fase 1. Entrevistas a los gestores de los Centros de IS de Bilbao- País Vasco;
 - Fase 2. Explorar las páginas web de Centros/Proyectos de IS – Guía de observación.
- Integrar, es la etapa de confirmar con la ayuda de especialistas, los elementos que caracterizan las innovaciones sociales, por medio de la técnica de *focus group*, los especialistas participantes son de la ciudad Bilbao – España, de diversos sectores: academia, gobierno, empresa, sociedad, esta jornada fue realizada con el apoyo de la Fundación Deusto Innovación Social de la Universidad Deusto.
- Sintetizar, es la etapa donde se construye el *framework* para caracterizar las innovaciones sociales sobre sus procesos, para ello se desarrolla la técnica Delphi con veinte y un especialistas de varios países, con una herramienta online.
- Validar, esta etapa nos permite evaluar la consistencia del *framework* creado en la etapa anterior, para ello desarrollamos entrevista a gestores de los Centros/Proyectos de Innovaciones sociales de cinco países (Costa Rica, Ecuador, Canadá, España, Colombia).

3.1. Resultados de la etapas 1. Mapear / lectura

Se los describe en el apartado 2.1

3.2. Resultados de la etapa 2. Identificar estudios de casos

En esta segunda etapa como ya lo indicamos en la sección de metodología, se identifican los casos de estudio a ser estudiados y analizados en este trabajo de tesis. Por medio de estos casos de estudio, pretendemos depurar empíricamente los elementos característicos de las innovaciones sociales. Con el apoyo del equipo y dirección de la Fundación Deusto Innovación Social de la Universidad de Deusto se identificaron los casos de estudio para este trabajo de investigación.

Tenemos dos tipos de casos de estudio: los centros/proyectos de IS y los especialistas en IS.

Centro/Proyectos de Innovación social

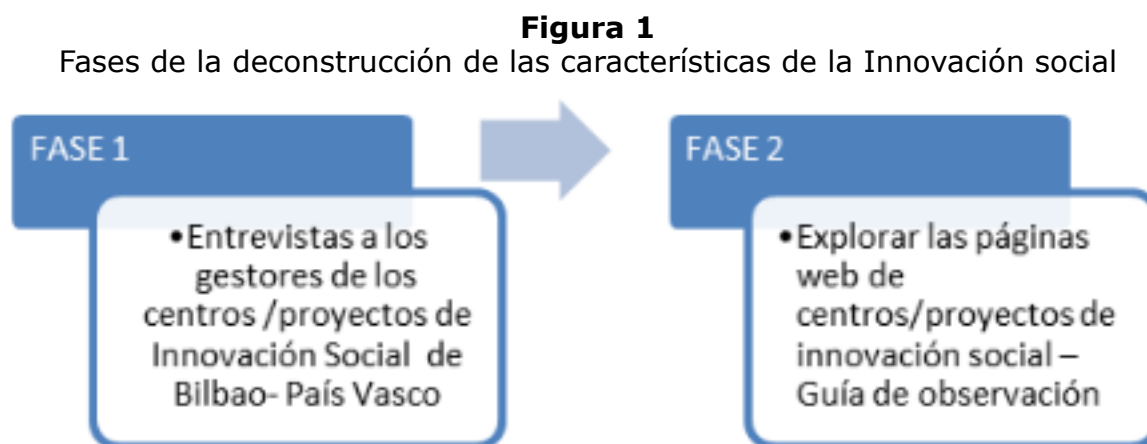
Los centros/proyectos de IS fueron identificados de las redes de contactos que la fundación Deusto Innovación Social. Inicialmente identificamos un listado amplio, que fue depurado analizando la accesibilidad y respuesta de cada centro y proyecto. Se identificaron centros/proyectos de la ciudad de Bilbao para realizar las entrevistas personalmente. Además, se identificaron centros/proyectos de otras regiones de España y de otros países para realizar las entrevistas por medio de herramientas tecnológicas.

Especialistas de Innovación social

Los especialistas al igual que los centros/proyectos también fueron identificados de las redes de contacto de la Fundación Deusto innovación social, además, se identificaron algunos especialistas de la red de contactos de la Universidad Técnica Particular de Loja – UTPL de Ecuador. Se identificaron especialistas de varias áreas de acción y de varios sectores, inicialmente se identificaron los especialistas de la ciudad de Bilbao, con quienes se desarrolla las entrevistas y el *focus group*. Y, posteriormente se identifican especialistas de otros países, para el desarrollo del Delphi. Cabe resaltar que los especialistas invitados para el desarrollo del *focus group* son indicados directamente por el equipo organizador de la Estrategia 2020, conjuntamente con la directora de la Fundación Deusto Innovación Social.

3.3. Resultados de la etapa 3. Deconstruir

Para alcanzar los resultados de esta etapa de deconstruir, se analiza y depura las características de IS, por medio de la verificación empírica. Se trabaja en dos fases: (1) Entrevistas a los gestores de los centros de IS de Bilbao- País Vasco. (2) Explorar las páginas web de centros/proyectos de IS – Guía de observación, como se muestra en la figura 1. Es importante resaltar que el resultado de cada fase sirve de insumo para la fase siguiente.



Fuente: Los autores (2016)

FASE 1: Entrevistas a los gestores de los centros/proyectos de innovación social de Bilbao- País Vasco

Esta fase tiene como objetivo identificar los elementos característicos de las innovaciones sociales por medio de las entrevistas a los gestores de los centros/proyectos de IS de la ciudad de Bilbao. Para conseguir este objetivo se sigue el proceso:

Definir los centros/proyectos de IS de la ciudad de Bilbao que van a ser visitados, por medio del contacto por e-mail y teléfono;

Paralelamente se elabora el instrumento para realizar la entrevista, que es una guía semi-estructurada, que tiene el objetivo de identificar cuáles son los elementos característicos de las innovaciones sociales en cada centro entrevistado;

Se realiza las entrevistas, se analiza la información levantada, para obtener el listado V0 de los elementos que caracterizan las innovaciones sociales.

El resultado de esta primera fase es el Listado V0 de los elementos que caracterizan las innovaciones sociales, este listado es producto del análisis de literatura y de las respuestas de los entrevistados. Cuadro 1.

Cuadro 1
Listado V0 características de innovaciones sociales

Elementos característicos de las innovaciones sociales
Satisface una necesidad social
Produce cambios
Genera nuevas relaciones sociales
Genera modelos de colaboración
Un proceso de interacción y flujo de relaciones colaborativas
Transversalidad
Transformación social
Desarrollan intangibles que impulsan la competitividad
Resuelven problemas y demandas sociales
Fundamentalmente locales y contextuales
Requieren la colaboración entre diferentes

Combinan conocimiento, valores y tecnología

Resolver un problema social

Eficaz, eficiente, sustentable y justa

Agregar valor

Un proceso

Satisfacción de necesidades sociales

Trabajar en equipo

Ser sostenibles desde el punto de vista de la ecología, lo social y lo económico

Fuente: Los Autores (2016)

Las características de IS, identificadas en los centros/proyecto, tienen aspectos comunes a resaltar como la "colaboración directa de los dueños de los problemas a ser resueltos", las innovaciones sociales deben "resolver un problema social", y la más relevante es que debe "satisfacer una necesidad social".

Este listado V0 es el insumo para trabajar en la fase dos de esta etapa.

FASE 2: Explorar las páginas web de centros/proyectos de innovación social – Guía de observación

El objetivo de esta segunda fase es completar el listado V0 obtenido en la fase anterior, por medio de la exploración vía web de los centros/proyectos de IS de varios países, usando como herramienta una guía de observación, apéndice I.

Los resultados de esta fase se presentan a continuación:

1. Nombre del centro explorado y características de las innovaciones sociales. Cuadro 2.

Cuadro 2

Especialistas de innovación social a los que se les aplicó la encuesta

Centro de innovación social	Características de las innovaciones sociales
Innovation in UK: NESTA	Valor social Conocer y trabajar por las necesidades sociales Trabajo en equipo
Netherlands Center for Social Innovation	Satisfacen necesidades sociales Trabajo de la comunidad
Centre for Social Innovation, Toronto	Modifican las relaciones sociales Mejoran la calidad de vida de las personas
Benisi Red de Innovación Social	Transforman sistemas sociales
DENOKINN, España	Generan cambios sociales Trabajan para satisfacer necesidades sociales
CRISES	Trabajo colaborativo Participación de la comunidad Generar cambios sistémicos
ESADE – Instituto de Innovación social	Generan cambios sociales

Instituto de Innovación Social, ESADE, España	Mejoran la calidad de vida de las personas
Center for Social Innovation, Universidad Stanford, USA	Potencian políticas públicas
Instituto de Innovación Social, INSEAD, Francia	Cambios sistémicos
Social Innovation Centre, CRISES, Canadá	Eficientes, eficaz y justas
Universidad del País Vasco UPV – EHU - SINNERGIAK – España	Sostenibles las innovaciones sociales Mejora la calidad de vida de las personas
Universidad de San Andrés-Centro de Innovación Social – Argentina	Fundamentalmente locales y contextuales
Máster de Innovación Social de la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA)	Requieren la colaboración entre diferentes
Universidad Católica Boliviana San Pablo - Proyecto Chiquitos	Combinan conocimiento, valores y tecnología
CICODE (Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo) Campus Melilla – Universidad de Granada	Es un proceso novedoso, original y sostenible
Universidad de los Andes – Venezuela	Ser sostenibles desde el punto de vista de la ecología, lo social y lo económico
Parque Científico de Innovación Social de la Universidad Uniminuto	Puede generarse en cualquier campo, área, momento
Director General Laboratorio de Innovación Quito	Genera nuevas relaciones sociales Mejora la calidad de vida de los ciudadanos
Agencia Vasca de la Innovación – Innobasque	Flujo de relaciones colaborativas
Secretaria Nacional de Ciencia y Tecnología de Ecuador	Satisfacen necesidades sociales

Fuente: Los Autores (2016)

En el cuadro 3 se presentan las características identificadas en las páginas web de los centros/proyectos consultados.

Cuadro 3

Listado V1: elementos que caracterizan las innovaciones sociales

Característica de innovación social
<ul style="list-style-type: none"> ● Produce cambios

• Genera modelos de colaboración
• Satisface una necesidad social
• Un proceso de interacción y flujo de relaciones colaborativas
• Genera nuevas relaciones sociales
• Transversalidad
• Transformación social
• Desarrollan intangibles que impulsan la competitividad
• Resuelven problemas y demandas sociales
• Fundamentalmente locales y contextuales
• Requieren la colaboración entre diferentes
• Combinan conocimiento, valores y tecnología
• Resolver un problema social
• Eficaz, eficiente, sustentable y justa
• Agregar valor
• Un proceso
• Novedoso
• Original
• Satisfacción de necesidades sociales de cualquier contexto
• Trabajar en equipo
• Ser sostenibles desde el punto de vista de la ecología, lo social y lo económico
• Puede generarse en cualquier campo, área, momento
• Debe generar políticas públicas

Fuente: Los Autores (2016)

El listado V1 de los elementos característicos de innovaciones sociales se presenta en el cuadro 24. Se observan características que se complementan. Este listado sirve de insumo para la etapa siguiente.

3.4. Resultados de la etapa 4. Integrar

Esta cuarta etapa tiene el objetivo de depurar con la ayuda de especialistas, la versión 1 del listado que nos entrega la etapa anterior. La técnica que se usa es un *focus group*, que consiste en generar un debate colaborativo con varias personas, como se explica en la sección 3.3.4.

Conforme lo planeado, el evento ocurre en abril del 2014 en la Biblioteca de la Universidad de Deusto en la ciudad de Bilbao, inicia a las 09:00. Asisten los 31 invitados que confirmaron su participación.

Presentamos en esta etapa los resultados de las informaciones recogidas en el desarrollo del *focus group*, de acuerdo a la guía que fue creada para el desarrollo del mismo.

Grupos participantes

Se conforman seis grupos usando cartulinas de colores diferentes para cada grupo, las mismas que se entregan en orden de llegada de cada participante, esto con el fin de crear diversidad en cada grupo. Se tiene cinco grupos de cinco personas y un grupo de seis personas. En cada grupo se nombra un coordinador que va a cuidar que todos participen y guía el diálogo para cumplir con el objetivo planteado. Además se nombra un secretario/a para que vaya registrando los comentarios, reflexiones que van surgiendo en torno a tema, y a la final pueda elaborar un resumen completo del trabajo del grupo.

Cada grupo tiene que utilizar el papelógrafo, marcadores, *postit* de colores con la finalidad de ir trabajando en la generación de las ideas, evidencia en la Figura 17. Cada grupo tiene la guía para trabajar en cada mesa y el listado de las características de IS que se tienen de analizar. Se desarrolla la agenda, según lo programado con el fin de cumplir los horarios.

Al terminar el desarrollo de el *focus group*, se cumple el objetivo de depurar el listado V1 de los elementos que caracterizan las innovaciones sociales.

Resultados finales

El resultado es un listado final donde se describen los 15 elementos que caracterizan las innovaciones sociales según el análisis de las 31 personas reunidas en este *focus group* (cuadro 4).

Para llegar a este listado, se desarrollaron discusiones en cada grupo de 5 personas, que luego las conclusiones fueron presentadas a todo el grupo de participantes en esta jornada. Cada grupo presento un papelógrafo con los elementos que caracterizaban las innovaciones sociales desde su experiencia y conocimiento del tema.

Al final de la jornada se analizó los resultados presentados y se resume este trabajo en un listado final de características.

Cuadro 4

Listado final de los elementos que caracterizan las innovaciones sociales. Resultado del *focus group*

Característica de Innovación social		Definición
C1	Original / Novedad	Nuevo para un contexto determinado (local, subnacional o nacional)
C2	Intangible	Nueva idea, proyecto, conocimiento, mudanza de relaciones sociales
C3	Imitable	Transferible, reproducible
C4	Mejora la calidad de vida	Vida con mejores comodidades y mejores opciones
C5	Incerteza	Reacciones diversas frente a las mudanzas
C6	Omnipresencia	Puede ocurrir en cualquier lugar
C7	Sostenible	Perdura en el tiempo y respeta el medio ambiente

C8	Potencial para políticas públicas	Se han incorporado en las políticas públicas
C9	Eficiente	Que sea realizada sin gastos de recursos
C10	Resuelve problemas sociales	Soluciones a problemas reales de las personas
C11	Eficaz	Que se alcancen los objetivos planteados
C12	Justa/Equilibrada	Que promueva una distribución basada en la justicia social
C13	Agrega valor	Atender los intereses de la sociedad en conjunto, y no intereses particulares
C14	Produce cambios	Cambia la realidad actual para mejor
C15	Transversalidad	Independiente del área de acción

Fuente: Los Autores (2016)

Este listado es insumo para siguiente etapa. Se considera este listado como listado final y contiene los elementos que caracterizan las innovaciones sociales.

3.5. Resultados de la etapa 5. Sintetizar

El objetivo de esta etapa es la construcción del *framework* para caracterizar las innovaciones sociales sobre sus procesos. Para alcanzar este objetivo utilizamos la técnica delphi, descrita en la sección 3.3.5. Participan 21 especialistas en temas de IS, de áreas diversas del conocimiento y de países diferentes.

El insumo para esta etapa es el listado de 15 elementos y las etapas del proceso descrito en la sección 3.3.1. Con estos dos materiales se desarrolla esta técnica, solicitando a los especialistas que coloquen cada característica en cada etapa del proceso de IS. Se desarrollan dos rondas, donde se invita a los especialistas, que desde su experiencia y conocimiento, puedan insertar estos elementos en cada etapa.

A continuación se presentará el análisis de los resultados de las rondas: ronda 1: R1 y ronda 2: R2 del delphi. Se contó con la participación de 21 especialistas de varios países y áreas del conocimiento, como se evidencia en el cuadro 13.

Los objetivos del Delphi, como se muestra en la sección 3.3.5, están relacionados a proporcionar retroalimentación al investigador entre las rondas e identificar el consenso de opiniones. Se utiliza un cuestionario con tres preguntas, una cerrada y dos abiertas, como se muestra en el apéndice M. La primera pregunta es el objetivo central del cuestionario, ya que se solicita a cada especialista analizar que característica corresponde a que etapa del proceso de IS, como se muestra en el cuadro 5.

Cuadro 5
Diseño del modelo de encuesta

Caract.	Proceso Innovación social			
	Idea	Prototipo	Implementación	Escala
C1	X			

C2			X	X
C3	X			
C4				X
C5				
...				

Fuente: Los Autores (2016)

La segunda se solicita al especialista, opcionalmente, si desea insertar una nueva característica, y a qué etapa corresponde. Y la tercera pregunta, es totalmente abierta y opcional, para que escriban alguna sugerencia.

Definición de consenso

El proceso para definir el consenso en la medición es el componente menos adelantado del método Delphi (CRISP, PELLETIER, DEFFIELD, ADMS Y NAGY, 1997), variando en los estudios que emplearon este proceso. Para el presente estudio, se utilizara para determinar el consenso de los elementos característicos de las innovaciones sociales, de las dos rondas del delphi, los cuatro criterios descritos en el capítulo III: (1) Obligatorio, (2) Relevante, (3) Poco relevante, (4) Irrelevante, cada uno con un rango de valoración como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1
Criterios de valoración delphi

#	Criterio	Valores
1	Obligatorio	70% a 100%
2	Relevante	50 % a 69%
3	Poco Relevante	30% a 49%
4	Irrelevante	0% a 29%

Fuente: La Autora (2016), adaptados de Hill (1990)

En líneas generales se ha seguido la metodología empleada en estudios recientes (e.g, ZAWACKI-RICHTER 2009; LEE, ALTSCHULD Y HUNG, 2008; ORTEGA, 2008; KRAMER ET AL. 2007; SONHWA, 2006; CLARK, 2006; MURPHY, 2002) y referente (e.g., RASKIN, 1994; MCKENNA, 1989; WILLIAMS, 2003; HAHN Y RAYENS, 2000), tal y como se ha detallado en el capítulo III.

Ronda I. Análisis de ítems y opiniones cualitativas

Participaron 21 especialistas como se muestra en la cuadro 13. En las respuestas se observa que la frecuencia de opiniones para algunas características de IS fue muy marcada, sobresaliendo sobre las otras. Se presentan a continuación la valoración de las características en cada etapa del proceso.

Ronda I. ETAPA IDEA

La ideas según la literatura se considera la etapa inicial del proceso de creación de un proyecto de IS, donde se trabaja la concepción del problema y de las posibles soluciones. En la etapa IDEA los elementos característicos que consideramos Obligatorios: C1: Original, C2:

Intangible y C6: Omnipresencia. Los elementos Relevantes: C10: Resolver problemas sociales, C12: Justa/Equilibrada, C13: Agrega valor. Ocho de estos elementos son poco relevantes y el elemento C11: Eficaz es irrelevante en esta etapa.

Ronda I. ETAPA PROTOTIPO

En la etapa de Prototipos, según los criterios de valoración, encontramos que no existen elementos obligatorios, ya que por definición esta etapa nos permite hacer ensayos pequeños de las soluciones ideadas para los problemas identificados, existen elementos relevantes como C1: originalidad, C3: imitable, C10: resuelva problemas sociales, C12: justa/equilibrada y C13: agrega valor, que definen esta etapa.

Ronda I. ETAPA IMPLEMENTACIÓN

En la implementación de un proyecto de IS los especialistas señalan que para el éxito de estos proyectos se deben considerar elementos característicos obligatorios como: C4: mejorar la calidad de vida, C7: sostenible, C10: resolver problemas sociales, C11: eficaz, C12: justa/equilibrada, C13: agrega valor, C14: produce cambios y C15: transversalidad. De esta etapa depende el éxito de los proyectos de IS, ya que se ejecutan las soluciones con el objetivo de solucionar los problemas identificados.

Ronda I. ETAPA ESCALA

En la etapa de Escala se difunde, disemina, y aplica las innovaciones sociales a otros lugares, contextos, los elementos característicos obligatorios son: C7: sostenibilidad, C8: potencia las políticas públicas, C10: resuelve problemas sociales, C11: eficaz, C13: agrega valor, C14: produce cambios y C15: transversalidad. Estos elementos demuestran que tanto la implementación como la escala de las innovaciones sociales necesitan tomar cuidado en varios elementos para el éxito de las innovaciones sociales.

Los nuevos elementos a considerar para la IIR del delphi son los que se muestran en el cuadro 6, son cinco nuevos elementos característicos de las innovaciones sociales que los especialistas sugieren que se pueden agregar.

Cuadro 6
Nuevas características de innovación social

Características innovación social	
C16	Participación Comunitaria
C17	Implementación de grupos sociales
C18	Promueve el empoderamiento
C19	Auto gestionable por las comunidades
C20	Promueve el intercambio de conocimiento

Fuente: Los Autores (2016)

Ronda II, Análisis de ítems y opiniones cualitativas

En la IIR participaron los 21 especialistas, los mismos de la IR. En esta IIR se incluyen los nuevos elementos característicos sugeridos por los especialistas en la IR. Se presentan a continuación la valoración de los elementos característicos de las innovaciones sociales en cada etapa de su proceso.

Ronda II. ETAPA IDEA

En esta etapa como ya indicamos en la IR, hay elementos que son obligatorios: C1: original, C2: intangible y C16: participación comunitaria. Y en esta IIR resaltan los elementos

relevantes: C6: omnipresencia, C12: justa/equilibrada, C13: agrega valor y C15: transversalidad.

Ronda II. ETAPA PROTOTIPO

En la etapa de prototipo se observa nuevamente que ninguna característica es obligatoria, tenemos elementos característicos relevantes para su desarrollo como C1: original, C12: justa/equilibrada, C13: agrega valor y C16: participación comunitaria.

Ronda II. ETAPA IMPLEMENTACIÓN

En esta etapa de implementación, al igual que en la IR, se desatacan los elementos característicos: C4: mejora la calidad de vida, C7: sostenibilidad, C8: potencia las políticas públicas, C10: resuelve problemas sociales, C11: eficaz, C13: agrega valor, C14: produce cambios, C15: la transversalidad, además los nuevos elementos: C16: participación comunitaria, C17: implementación de grupos sociales, C18: promueve el empoderamiento, C19: auto gestionable por la comunidad.

Ronda II. ETAPA ESCALA

En la etapa de Escala, al igual que en la IR, se desatacan los elementos característicos obligatorios: C7: sostenibilidad, C8: potencia las políticas públicas, C10: resuelve problemas sociales, C12: justa/equilibrada, C13: agrega valor, C14: produce cambios, C15: la transversalidad, además los nuevos elementos: C17: Implementación de grupos sociales, C18: promueve el empoderamiento, C19: auto gestionable por la comunidad y C20: promueve el intercambio de conocimiento.

Ronda II. Conclusión

Concluimos en esta II Ronda que en las etapas del proceso de una IS existen elementos característicos obligatorios que deben existir para el éxito de estos proyectos. Elementos que son relevantes, es decir que es importante que existan pero como el proceso no es lineal, muchos de estos elementos no se presentan. Tenemos elementos que son poco relevantes, es decir que si no están presentes no influyen en el desarrollo de las innovaciones sociales. Otros elementos están considerados como irrelevantes, no son importantes para esa etapa.

3.5.1. Resultado del delphi

El delphi se cierra en la segunda ronda por sugerencia de los especialistas, ya que las respuestas son similares a las de la primera ronda, y según, (Pill, 1971; Landeta Rodríguez, 2002; Powell, 2003; De Villiers; De Villiers; Kent, 2005; Yáñez Gallardo; Cuadra Olmos, 2008), se puede declarar cerrado el delphi cuando las respuestas no varían de la primera a la segunda ronda, se presenta los resultados de un consenso.

Las respuestas que se presentan a continuación, se analizan por cada etapa del proceso de IS: idea, prototipo, implementación y escala. En cada etapa se muestran el porcentaje de valoración que tiene cada características y se toma la decisión de que si la valoración de las respuestas de cada ronda, están en el mismo rango de los criterios de valoración que se muestran en la tabla 2, se toma el valor de la R2 para cada características, resaltando las características obligatorias y las características relevantes. Dejamos en segundo plano las características poco relevantes y las irrelevantes.

Es importante destacar como ya lo habíamos indicado, a pesar que el proceso de IS parecer lineal, no lo es. Además, puede ser que una IS no pase por todas las fases y quede restringida a una escala local, lo que acontece con las mayoría de las innovaciones sociales (CUNHA; BENNEWORTH, 2013).

Como conclusión de la ejecución del delphi los elementos característicos en cada una de las etapas están perfectamente alineados a lo que la literatura de IS, presenta sobre su definición. Cuadro 7.

Cuadro 7

Características obligatorias y relevantes de cada etapa del proceso de innovación social. Resultado Delphi

Caract.	IDEA	PROTOTIPO	IMPLEMENTACIÓN	ESCALA
C1	Obligatoria	Relevante	-	-
C2	Obligatoria	-	-	-
C3	-	Relevante	Relevante	Relevante
C4	-	Relevante	Obligatoria	Relevante
C5	-	-	Relevante	-
C6	Relevante	-	-	-
C7	-	-	Obligatoria	Obligatoria
C8	-	-	Relevante	Obligatoria
C9	-	-	Relevante	-
C10	-	-	Obligatoria	Obligatoria
C11	-	-	Obligatoria	Obligatoria
C12	Relevante	Relevante	Obligatoria	Obligatoria
C13	Relevante	Relevante	Obligatoria	Obligatoria
C14	-	-	Obligatoria	Obligatoria
C15	-	-	Obligatoria	Obligatoria
C16	Obligatorio	-	Obligatorio	-
C17	-	-	Relevante	Obligatorio
C18	-	-	Obligatorio	Obligatorio
C19	-	-	Obligatorio	Obligatorio
C20	-	-	Relevante	Obligatorio

Fuente: Los Autores (2016)

3.6. Resultados de la etapa 6: validar

Para validar los elementos característicos de las innovaciones sociales sobre sus procesos, resultado de la técnica delphi, se ejecuta la verificación en centros de IS, esta verificación consiste en entrevistar a los coordinadores de estos centros para saber si los elementos característicos de las innovaciones sociales abarcan todos los aspectos que definen una IS.

3.6.1. Validación en centros de innovación social.

Para la validación de los elementos característicos de las innovaciones sociales sobre sus procesos se utilizó una entrevista semi estructurada.

La selección de los centros de IS se hizo tomando como referencia los años de experiencia y de trabajo de cada centro. Además, un punto importante para elegir estos lugares fue la disponibilidad de tiempo de los coordinadores para la entrevista.

Fueron elegidos seis centros de IS para participar, pero, debido al factor disponibilidad de tiempo, se consolidó la participación de cinco coordinadores de centros de IS. Estas personas atendieron plenamente a todos los requisitos, manifestando interés en la participación del trabajo.

Fue realizado un test piloto con el objetivo de analizar desde la redacción y la pertinencia de la estrategia propuesta. Para este test fue seleccionado un CeIS, se realizó la entrevista vía Skype, enviando previamente la entrevista semi-estructurada por mail. Se analizaron las

sugerencias de alteraciones. La versión final tiene 4 ítems.

Las entrevistas se programaron en base a la agenda de los coordinadores de los centros de IS, se realizaron por medio de Skype, dado que son de diferentes lugares (Canadá, España, Ecuador, Brasil, Costa Rica). Las entrevistas iniciaron con una introducción de la investigación, los objetivos y explicando la finalidad de su participación. Cada entrevista se desarrolló como un conversatorio donde se fueron desarrollando las preguntas guías. El tiempo medio para cada entrevista fue de 20 minutos.

Los datos recolectados fueron analizados por medio de la técnica de contenido, que consiste en "[...] un conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones que utilizan procedimiento sistemáticos y objetivos de descripción del contenido de los mensajes" (BARDIN, 2002, P.38).

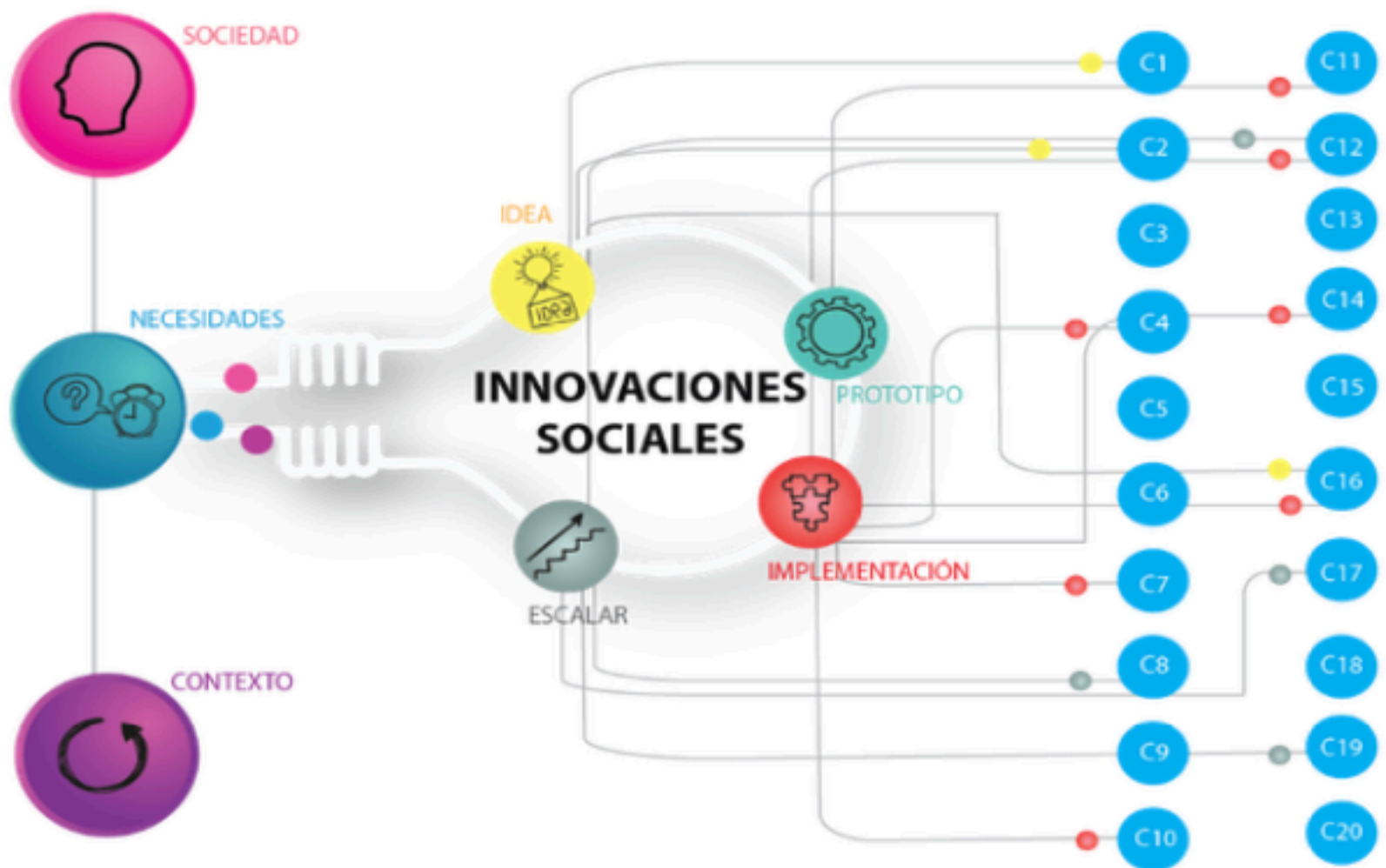
Concluimos en esta etapa de validación, que el *framework* propuesto en este trabajo, según la opinión de los gestores de los centros de innovación entrevistados, se aplica a los proyectos que cada centro está trabajando; y en general se aplica a las innovaciones sociales que cada uno desde su experiencia ha trabajado y desarrollado en varios contextos: académicos, gobierno, empresa y sociedad en general. Se identifican importantes todas las características, resaltan que la construcción de una IS no es un proceso lineal, pero que se sigue la lógica del proceso que este trabajo ha presentado: idea, prototipo, implementación y escala. Las características obligatorias deben existir para poder hablar de una IS, y además, consideran que una IS también forma en valores; en el desarrollo de la creatividad, la educación, emprendimiento; en el desarrollo de datos, servicios, productos, para una economía basada en el conocimiento, y promueve la equidad de género y de oportunidades. No podemos olvidar que las innovaciones nacen y se hacen con personas, su principal objetivo es permitir a las personas ser fuentes de inspiración para otras personas y sacar lo mejor que tienen para darlo a los demás.

Como resultado final de este proceso podemos indicar que este *framework* propuesto es válido para ser aplicado en los proyectos sociales y nos permite identificar si estos proyectos tienen las características para ser una IS.

3.7. Framework

Las innovaciones sociales que se analizaron en el desarrollo de este *framework*, nacen de necesidades que tienen una sociedad en un contexto determinado. Se analizan y conocen innovaciones sociales en Latinoamérica y en Europa, cada una envuelta en una sociedad con personas diversas y se desarrolla en un contexto único. Se destaca que su proceso de construcción no es lineal, pero nacen de una idea y llegan a la implementación de una o varias soluciones que mejoran la realidad, crean nuevas relaciones de colaboración social, es decir son innovaciones que son al mismo tiempo, buenas para la sociedad y aumentan la capacidad de acción de las personas. Figura 2.

Figura 2
Visión global del *framework*



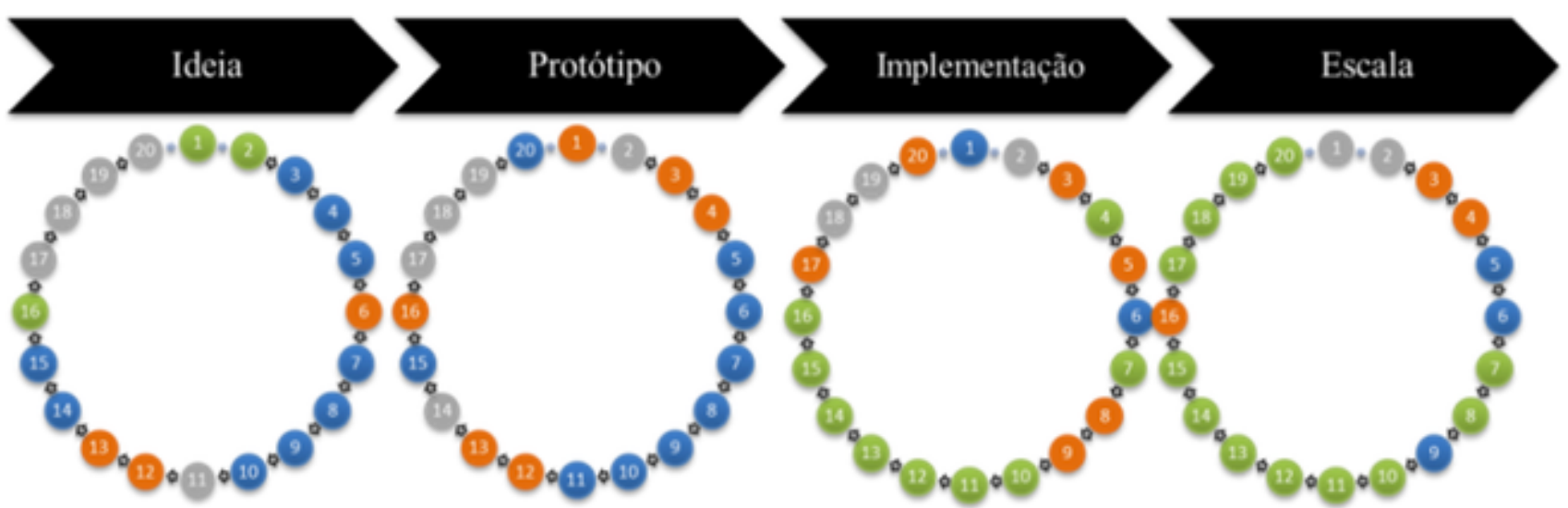
Fuente: Los Autores (2016)

Las características que ayudan a definir las innovaciones sociales en este trabajo se analizan sobre las etapas de su proceso, y se llega a la conclusión que existen características que son obligatorias que deben existir para el éxito de las innovaciones sociales; así mismo hay características que son relevantes, poco relevantes e irrelevantes, dependiendo de la etapa. Después del desarrollo de todas las etapas para la construcción del *framework*, tenemos como resultado la siguiente propuesta para "Caracterizar la innovación social sobre sus procesos", como se evidencia en la figura 3.

Se destacan los elementos característicos obligatorios de las innovaciones sociales en las etapas de su proceso. En la etapa inicial que es la generación de ideas mediante la comprensión de las necesidades y la identificación de posibles soluciones, estas ideas tiene que ser obligatoriamente originales, novedosas, diferentes a lo existente en el medio donde y que se deben trabajar con la participación de la comunidad. Es así que, por ejemplo en el Proyecto Chiquitos, la construcción de la estrategia para cumplir con el objetivo de alfabetización digital en la comunidad de San Ignacio de Velasco en la Chiquitania boliviana, se ideó algo original, como vincular a estudiantes y recién graduados para que trabajen como profesionales implementando soluciones a problemas cotidianos, estos proyectos tenían participación de la comunidad, jóvenes que estaban buscando nuevos retos, cosas novedosas. Se convirtió en centro de formación en ofimática y en desarrollo de productos lácteos y cárnicos para vender en la zona.

Figura 3

Framework: características de innovación social sobre sus procesos



Fuente: Los Autores (2016)

Los elementos relevantes son la omnipresencia, que pueden ocurrir en cualquier lugar y ocurrió en una comunidad alejada de Santa Cruz de la Sierra, cuidando el equilibrio entre lo natural y lo nuevo y con el objetivo de agregar valor a las gran mayoría de la población.

En la etapa de Prototipo los elementos característicos no son obligatorios de estar presentes, existen algunos que son relevantes ya que mejoraran el resultado del prototipo. Los especialistas llegan a la conclusión que esta etapa es una etapa de prueba, donde se identifican las cosas a ser mejoradas, la aplicabilidad y el grado de aceptación de la solución por los usuarios finales. Los elementos relevantes para esta etapa según los especialistas son: debe ser original, debe tener claro que el fin es mejorar la calidad de vida de las personas, debe ser transferible en gran medida, y deben atender a los intereses de la sociedad en conjunto.

Así mismo, en la etapa de implementación, concluimos que existen elementos que son obligatorios, es decir que deben tener las innovaciones sociales en el desarrollo de esta etapa. En la implementación, la fase donde se ejecuta la solución, es muy importante, junto con los resultados, la aceptación de la sociedad que está envuelta. Se debe cuidar obligatoriamente, como indican los especialistas, que la solución implementada mejore la calidad de vida de las personas y la sociedad; que sea una solución sostenible, perdure en el tiempo, respete el medio ambiente, resuelva problemas sociales que sean de interés de la sociedad, equilibradamente, agregando valor a las personas, produciendo cambios positivos y que pueda ser transversal a un contexto o áreas.

Y finalmente, la cuarta etapa escala, en las innovaciones sociales lo clave es la diseminación de las innovaciones y su transformación en políticas públicas a escala local, nacional o internacional (THE YOUNG FOUNDATION, 2007 en RODRÍGUEZ y ALVARADO, 2008). Los elementos característicos son similares a los de la etapa de implementación, sumando el elemento de potenciar las políticas públicas.

4. Conclusiones

La fase de construcción y aplicación de los instrumentos fue fundamental a la hora de hacer el mapeo, exploración y análisis de los datos, informaciones y conocimientos que son de base para la construcción del *framework* de caracterización de las innovaciones sociales sobre su proceso. Las guías de entrevistas y observación que se usaron son abiertas para extraer informaciones que ayudaron a consolidar el concepto y aplicabilidad de las innovaciones sociales en la sociedad en general.

Las innovaciones sociales tienen un campo de acción diversificado en varios sectores de la sociedad, como gobierno, empresa, academia; por tal razón se entrevistaron a gestores de todos estos sectores para tener una visión amplia de como ocurren las innovaciones sociales en cada uno. Es por esta razón que los instrumentos son elaborados en forma general para ser respondidos por las personas de todos estos sectores, permitiendo la interacción fluida en el momento de las entrevistas.

Los resultados que se obtuvieron con la aplicación de estos instrumentos nos permiten

construir, en principio, un listado de elementos que caracterizan las innovaciones sociales, se hace una revisión de bibliografía que es complementada y verificada empíricamente con entrevistas a los gestores de los centros/proyectos de IS y finalmente se confirma este listado con el desarrollo de la técnica de *focus group*, con la participación de especialistas en temas de IS de varios sectores (empresa, academia, gobierno, sociedad). Este listado de elementos ayuda a la construcción de una IS desde el sector académico, social, empresarial y gubernamental. Esta técnica utilizada reúne a especialistas de un tema para de manera conjunta llegar a una conclusión, generando discusiones importantes sobre un tema que está en construcción o de difícil consenso, como es el caso del tema de IS.

Para la construcción del *framework* se desarrolla la técnica delphi consultando a especialistas que físicamente están en lugares diferentes y que tienen experiencias en diversos campos de acción, para este trabajo se utiliza el listado de características de IS y se insertan estas características en las etapas del proceso de una IS, con el objetivo de identificar que elementos son obligatorios, relevantes, poco relevantes e irrelevantes en la construcción de una IS. Esta técnica nos permite llegar a un consenso con la opinión de especialistas de diversas áreas del conocimiento de siete países diferentes.

Las primeras contribuciones de estos instrumentos están diluidas en todo el texto, son concentradas, de modo especial, en el análisis e interpretación de los datos recolectados.

Referencias bibliográficas

Bignetti, L. P. (2011). **As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa.** *Ciências Sociais Unisinos*, 47(1), 3-14.

Botero, C. A. A. (2013). **Indicadores de Innovación social Aplicados a la Producción de Conocimiento Universitario.** *Biblioteca Digital de la Asociación Latino-Iberoamericana de Gestión Tecnológica*, 1(1).

Bridgman, P. W. (1927). **The logic of modern physics**(Vol. 3): Macmillan New York.

Bulut, C., Eren, H., & Halac, D. S. (2013). **Which One Triggers the Other? Technological or Social Innovation.** *Creativity Research Journal*, 25(4), 436-445.
doi:10.1080/10400419.2013.843358

Butkevičienė, E. (2009). **Social innovations in rural communities: methodological framework and empirical evidence.** *Social networks*, 55.

Cajaiba-Santana, G. (2014). **Social innovation: Moving the field forward. A conceptual framework.** *Technological Forecasting and Social Change*, 82, 42-51.
doi:10.1016/j.techfore.2013.05.008

Caulier-Grice, J., Davies, A., Patrick, R., & Norman, W. (2012). **Defining social innovation. A deliverable of the project: "The theoretical, empirical and policy foundations for building social innovation in Europe"(TEPSIE), European Commission-7th Framework Programme, Brussels: European Commission, DG Research, 18.**

Cavalli, N. (2007). **The symbolic dimension of innovation processes.** *American Behavioral Scientist*, 50(7), 958-969.

Clark, K. (2006). **Practices for the use of technology in high schools: A Delphi study.** *Journal of Technology and Teacher Education*, 14(3), 481.

Crisp, J., Pelletier, D., Duffield, C., Adams, A., & Nagy, S. (1997). **The Delphi method?** *Nursing research*, 46(2), 116-118.

Cunha, J., & Benneworth, P. (2013). **Universities' contributions to social innovation: towards a theoretical framework.** Paper presented at the EURA Conference 2013.

Dawson, P., & Daniel, L. (2010). **Understanding social innovation: a provisional framework.** *International Journal of Technology Management*, 51(1), 9-21.

De Villiers, M. R., De Villiers, P. J., & Kent, A. P. (2005). **The Delphi technique in health sciences education research.** *Medical teacher*, 27(7), 639-643.

Edmunds, H. (1999). **The Focus Group Research Handbook.** *The Bottom Line*, 12(3), 46-46.

- Heap, J., Pot, F., & Vaas, F. (2008). **Social innovation, the new challenge for Europe.** *International Journal of Productivity and Performance Management*, 57(6), 468-473.
- Helmer, O., & Dalkey, N. (1983). **The delphi technique.** *Looking Forward: A guide to future research.*
- Holt, K. (1971). **Social innovations in organizations.** *International Studies of Management & Organization*, 235-252.
- Jabareen, Y. (2009). **Building a conceptual framework: philosophy, definitions, and procedure.** *International journal of qualitative methods*, 8(4), 49-62.
- Kramer, B. S., Walker, A. E., & Brill, J. M. (2007). **The underutilization of information and communication technology-assisted collaborative project-based learning among international educators: A Delphi study.** *Educational Technology Research and Development*, 55(5), 527-543.
- Landeta Rodríguez, J. (1999). **El método Delphi: una técnica de previsión del futuro.** *Barcelona: Ariel.*
- Lee, Y.-F., Altschuld, J. W., & Hung, H.-L. (2008). **Practices and challenges in educational program evaluation in the Asia-Pacific region: Results of a Delphi study.** *Evaluation and Program Planning*, 31(4), 368-375.
- Marconi, M. d. A., & Lakatos, E. M. (2010). **Fundamentos de metodologia científica.** In *Fundamentos de metodologia científica: Atlas.*
- McKenna, H. P. (1994). **The Delphi technique: a worthwhile research approach for nursing?** *Journal of advanced nursing*, 19(6), 1221-1225.
- Mengual-Andrés, S. (2011). **La importancia percibida por el profesorado y el alumnado sobre la inclusión de la competencia digital en Educación Superior.: Un análisis en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte de la Universidad de Alicante.** Universitat d'Alacant-Universidad de Alicante,
- Moulaert, F., Martinelli, F., Swyngedouw, E., & Gonzalez, S. (2005). **Towards alternative model (s) of local innovation.** *Urban studies*, 42(11), 1969-1990.
- Mulgan, G. (2006). **The process of social innovation.** *innovations*, 1(2), 145-162.
- Mumford, M. D. (2002). **Social innovation: ten cases from Benjamin Franklin.** *Creativity Research Journal*, 14(2), 253-266.
- Neumeier, S. (2012). **Why do social innovations in rural development matter and should they be considered more seriously in rural development research?—proposal for a stronger focus on social innovations in rural development research.** *Sociologia ruralis*, 52(1), 48-69.
- Ortega Mohedano, F. (2008). **El método Delphi, prospectiva en Ciencias Sociales a través del análisis de un caso práctico.** *Revista Escuela de Administración de Negocios*(64).
- Pill, J. (1971). **The Delphi method: substance, context, a critique and an annotated bibliography.** *Socio-economic planning sciences*, 5(1), 57-71.
- Pol, E., & Ville, S. (2009). **Social innovation: Buzz word or enduring term?** *The Journal of Socio-Economics*, 38(6), 878-885.
- Pot, F., & Vaas, F. (2008). **Social innovation, the new challenge for Europe.** *International Journal of Productivity and Performance Management*, 57(6), 468-473.
- Powell, C. (2003). **The Delphi technique: myths and realities.** *Journal of advanced nursing*, 41(4), 376-382.
- Raskin, M. S. (1994). **The Delphi study in field instruction revisited: Expert consensus on issues and research priorities.** *Journal of Social Work Education*, 30(1), 75-89.
- Rayens, M. K., & Hahn, E. J. (2000). **Building consensus using the policy Delphi method.** *Policy, politics, & nursing practice*, 1(4), 308-315.

Rodríguez Herrera, A., & Alvarado, H. (2008). **Claves de la innovación social en América Latina y el Caribe.**

Shipman, G. A. (1971). **The evaluation of social innovation.** *Public Administration Review*, 198-200.

Skulmoski, G. J., Hartman, F. T., & Krahn, J. (2007). **The Delphi method for graduate research.** *Journal of Information Technology Education: Research*, 6, 1-21.

Souza Costa, J., Grangeiro Ribeiro Maia, A. B., Pinheiro de Freitas, A. R., da Silva Filho, L., Carlos, J., de Abreu, S., . . . Teixeira Filho, M. C. (2013). **Social technology as a sustainable public policy: The Mandalla Project in Ceará.** *Journal of technology management & innovation*, 8, 16-16.

Yanez Gallardo, R., & Cuadra Olmos, R. (2008). **La técnica Delphi y la investigación en los servicios de salud.** *Ciencia y enfermería*, 14(1), 9-15.

1. Departamento de Vinculación con la Colectividad. Universidad Técnica Particular de Loja. Doctora en Ingeniería y Gestión del Conocimiento, Universidad Federal de Santa Catarina – Brasil. aasantos@utpl.edu.ec

2. Máster en Cooperación Internacional y Ayuda Humanitaria por el Centro de Estudios Humanitarios-Proyecto Kalú. Doctorando de la UNED línea de investigación de Análisis de Problemas Sociales. victorianobenigno@gmail.com

3. Docente Departamento de comunicación. Universidad Técnica Particular de Loja. Mestre em Mídias do Conhecimento. Programa de Pós Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC). Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). jcordova@utpl.edu.ec

4. Doutorando do Programa de Pós Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (PPGEGC). Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestre em Engenharia do Conhecimento (PPGEGC/UFSC). wr.rochadel@gmail.com

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015

Vol. 39 (Nº 33) Año 2018

[Índice]

[En caso de encontrar un error en esta página notificar a [webmaster](#)]

©2018. revistaESPACIOS.com • ®Derechos Reservados