



## INNOVACIÓN SOCIAL Y SUS DESAFÍOS PARA EL SIGLO XXI

Nicole Forttes Fuenzalida

El presente documento busca aclarar algunos términos y conceptualizaciones respecto a lo que se entiende como Innovación Social, considerando que es un término que al día de hoy sigue en construcción y cuál debiera ser su aporte al diseño de políticas públicas.

Palabras claves: Innovación social, ciencias sociales, políticas públicas.

## 1. Introducción:

La *innovación social* es un fenómeno complejo que se aborda desde diversas dimensiones. En menos de dos décadas ha pasado de ser un área de estudio emergente, a ser parte del discurso político-social (Abreu en Hernández-Ascanio y otros, 2016). Al mismo tiempo es posible apreciar que el concepto se puede nutrir desde diversas disciplinas y que además se construye desde la práctica a través del emprendimiento social, responsabilidad social empresarial, responsabilidad pública, innovación abierta, *crowdsourcing*, economía colaborativa y sustentabilidad, entre otras acciones que emergen desde el mundo de la innovación y del emprendimiento y también desde la misma ciudadanía.

El concepto de *innovación social* se encuentra en fase de construcción y de búsqueda en cuanto a su definición y no puede desvincularse del contexto cultural en el que emerge (Echeverría, 2012). Si bien el término se refiere a las actividades y servicios motivados con el objetivo de satisfacer una necesidad social, con el tiempo puede ir cambiando. Existen ejemplos en los que la innovación social se ha transformado, por ejemplo, en emprendimiento social.

El término *innovación social* aparece a finales de la primera década del siglo XXI y es una respuesta a la crisis social, política y económica que hizo visible la globalización. La innovación social favorece nuevas prácticas de diferentes actores sociales (y, en muchos casos, intersectoriales) para responder, de manera eficaz y diferente u original, a los problemas de sus colectividades. Los efectos positivos de la innovación social en la transformación de los individuos, de los grupos y de las sociedades han comenzado a hacerse visibles en variados contextos del planeta (Castrillón 2017).

Entender la innovación social para la transformación humana y social implica un cambio de paradigma: toda innovación social nace como respuesta a una necesidad concreta, como deseo o aspiración de una colectividad frente a un problema social (Klein & Harrisson, 2007).

Las innovaciones en general emergen como respuesta a un problema y surgen de la experimentación sobre nuevas formas de desarrollar procesos o mejorar la calidad de vida. A través de un trabajo colaborativo, la *innovación social* es una fuente de acción colectiva que favorece los lazos y las prácticas sociales a través del concepto de Responsabilidad Pública. Este último concepto se enmarca también en un cambio de mentalidad y un cambio de paradigma, comprendiendo que para cambiar el modo de vida social es necesario generar un ecosistema en el que participen actores del mundo público y privado.

## 2. La Innovación social y su medición

Ya en los años 30, Shumpeter planteaba que la innovación se podía entender como una evolución dinámica de creación de nuevos objetos y la necesidad de innovar aparece simultáneamente en los terrenos económicos, culturales y políticos como una garantía para la eficacia económica de las innovaciones técnicas (Montoya Suarez, 2004). Por lo mismo, no basta con que algo nuevo sea creado, sino que hay que pensar en los procesos de gestación de la idea, y en la técnica y tecnología necesaria para llevarla a cabo, además de las prácticas sociales necesarias que permitirán su uso y costumbre.

Si la innovación va de la mano con la cultura y su representación social, es necesario aceptar que la técnica y la tecnología también se asocian a la innovación social, ya que las innovaciones técnicas y las sociales están cada vez más interrelacionadas (Latour 1994).

Una de las características de la innovación social es que nace de una colectividad que aprende, inventa e interviene su propia realidad para crear nuevas reglas, procedimientos, o formas de resolver un problema o necesidad (Castrillón 2017).

Desde principios del siglo XXI, el concepto presenta diversas visiones. La innovación tecnológica se trabaja como innovación abierta integrando al usuario final y desarrollando redes de colaboración y co-creación, a través de acción ciudadana, de *living labs*, y de otras maneras descritas en la literatura técnica (Castrillón 2017), además de incorporar metodologías ágiles y elementos propios del emprendimiento. Algunas de estas corrientes enfatizan:

- a) Generar capital social para potenciar indicadores de desarrollo centrados en lógicas internacionales. Se posiciona a la innovación social como un intermediario para desarrollar innovación educativa, tecnológica, cultural, concibiendo procesos en sectores particulares de desarrollo. Esta lógica la aplican organizaciones internacionales y centros de pensamiento como Unesco, Nesta, Young Foundation y algunas universidades norteamericanas, que tienen como objetivo contribuir con indicadores para el desarrollo sostenible de los países.
- b) Centrarse en el sujeto y en las prácticas sociales del tipo solidario. En este caso, más que desarrollar procesos de movilización y participación que buscan resolver problemas o necesidades, se busca una mejoría en las condiciones de vida.

### 2.1 Buscando indicadores para medir la innovación social

Desde fines de los años 40, la medición del desarrollo y el crecimiento económico es parte de las agendas de los distintos países y de organizaciones internacionales como Naciones Unidas. Las iniciativas sobre indicadores de medición en muchos sectores son numerosas y diversas y en algunos casos se centran en métricas que son muy locales. Jany-Catrice (2016) propone que la

visión de la innovación social se centre en los actores sociales que trabajan en la concepción del bienestar en función de su evolución y comparadas con ellos mismos (Castrillón 2017).

Luc Dancause (2016) genera una matriz con la que mide criterios de innovación social a partir del año 2013. Esta matriz se ha implementado en Quebec, ciudad canadiense que reconoce a este tipo de innovación como una instancia de gobernanza híbrida, donde diversos organismos públicos están co-creando actividades y servicios. La Tabla No1, a continuación, se construyó en base a los criterios de Dancause (2016), con algunas modificaciones para hacerla más sintética.

**Tabla N°1 Criterios de innovación o de potencial innovador**

<b>Componente</b>	<b>Subcomponente</b>	<b>Criterio</b>
<b>Carácter innovador</b>	Novedad	Cuando la innovación constituye un cambio significativo
	Alcance	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de efecto: se percibe que la innovación es nueva para el individuo u organización ejecutora o que nunca fue pensada y aplicada al problema abordado en un contexto específico de trabajo.</li> <li>• Percepción de la novedad: novedad en el entorno, organización</li> </ul>
	Origen de la innovación	Innovación intrínseca (se desarrolla dentro del entorno) o fuera de la organización (se adopta)
<b>Objeto social</b>	Solución a un problema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se plantea para resolver un problema social, para mejorar lo que existe, para producir un bien público o mejorar la calidad de vida.</li> <li>• Se emprende una investigación para demostrar su necesidad.</li> </ul>
	Adaptar el proyecto a los objetivos y necesidades identificadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coherencia del proyecto con los objetivos.</li> <li>• Respuesta del proyecto sobre las necesidades identificadas</li> <li>• Apropriación de las necesidades identificadas.</li> </ul>

<b>Potencial de Innovación</b>	Apertura	Actores que participan de la innovación (en su elaboración e implementación)
	Mejora relativa	Impacto potencial: que incida en la formulación y aplicación de políticas públicas y programas
	Compatibilidad	Compatibilidad con los valores y las creencias de quienes ejecutarán el cambio
	Complejidad	Dificultad/facilidad para comprender la información
	Experimentación	Posibilidad de desarrollar un piloto
	Adaptación	Capacidad de acomodar el proyecto a la organización y sus miembros
	Multifuncional	Adoptar la innovación a distintos contextos
	Observación	Nivel por el cual los cambios serán entendidos, ya sea por actores internos o externos
	Legitimidad	Adopción de la innovación por actores similares
	Aplicabilidad	Aplicar los resultados esperados
<b>Nivel de innovación</b>	Nº de innovaciones	Innovaciones implementadas en un período de tiempo Porcentaje de innovaciones intrínsecas o extrínsecas
	Nº de organizaciones	Organizaciones con una innovación en un período de tiempo determinado
<b>Intensidad</b>	Gastos	Gastos estimados para el desarrollo de la innovación
	Producto o servicio	Porcentaje estimado de producto o servicios que se desarrollaron en un período de tiempo
<b>Incidencia</b>	Número de organizaciones	Porcentaje de organizaciones que han introducido al menos un tipo de innovación
	Número de innovaciones	Innovaciones introducidas por una organización

Fuente: elaboración propia en base a lo expuesto por Dancause (2016)

### 3. Hacia una definición de Innovación Social

Actualmente la literatura científica no ofrece un consenso sobre el significado de *innovación social*, que ya hemos podido apreciar es un concepto bastante flexible. De toda la literatura revisada, la principal referencia para reconocer una definición es la de la Organización para la Cooperación

y Desarrollo Económico (OCDE). En su Manual de Oslo (1997) se afirma que la innovación no es un fin en sí mismo sino un medio para incrementar la producción y la productividad, que contribuye a aumentar la competitividad de una empresa, a reducir los costos de producción y a estar presente en nuevos mercados (Hernández-Ascanio, Tirado-Valencia, Ariza-Montes 2016).

Por otro lado, el Libro Verde de la Innovación de la Comisión Europea (1995) 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 logre responder a las necesidades de las personas y de la sociedad. Esta comprensión permite establecer la relación directa entre la innovación y las formas para satisfacer mejor las necesidades de la sociedad, teniendo en cuenta que esta perspectiva tiene un enfoque económico y productivo (Hernández-Ascanio, Tirado-Valencia, Ariza-Montes 2016).

Su principal valor es la interdisciplina, con diversas áreas de conocimiento confluyendo para responder a problemas concretos de la sociedad. Se destaca la incorporación de la innovación social a programas de políticas públicas, ya sea a través de programas gubernamentales para fortalecer el crecimiento, el emprendimiento o el fomento social, ya sea mediante la incorporación de la visión de movimientos y organizaciones vinculadas al cambio social.

### **3.1 Definiciones y orientaciones en el concepto de Innovación Social**

El gran desafío para la Innovación social es convertirse en un término perdurable, ya que es posible apreciar que el fenómeno y sus definiciones son más bien flexibles y adaptables, a diferencia de lo que sucede con otros ámbitos de estudios. Dentro de las diversas visiones que existen sobre el término, es posible apreciar que la innovación social surge cuando el mercado no puede satisfacer alguna demanda social.

A continuación, se recoge un listado de definiciones realizadas a lo largo del tiempo, lo que permite concluir que no es un término con un único significado. La tabla N°2 recopila las principales definiciones y orientaciones respecto del término.

Según explican sus autores (Hernández-Ascanio et al, 2016), la forma en que se desarrolló la investigación fue a través de la identificación de las definiciones más relevantes del concepto de innovación social. Para llevar a cabo esta selección se utilizaron criterios de citación (aquellas definiciones que se incorporan en obras posteriores), relevancia (aquellas que dan lugar a marcos teóricos más o menos elaborados) y genuidad (es decir, que aporta elementos de gran impacto ya sea por el hecho de que se han consolidado dentro de escuelas de pensamiento, o bien por pertenecer a instituciones de referencia en el ámbito de la innovación social) y se realizó una revisión bibliográfica mediante una búsqueda manual en revistas clave de las principales bases de datos (ISI Web of Knowledge, SCOPUS), utilizando como términos de referencia las palabras clave “innovación social” y otras combinaciones (“se define la innovación social”, “definición de innovación sociales”, “innovación social se refiere a”, “innovación social es conceptualizada“, “dimensiones de la innovación social”, y “la investigación sobre la innovación social”) (Hernández-Ascanio, Tirado-Valencia, Ariza-Montes: 2016).

**Tabla N°2 Principales definiciones y orientaciones en el concepto de innovación social**

Autor/Institución	Definición
Ogburn, 1939	La invención social tiene que ser estimulada para mantener el ritmo de la invención mecánica [...] a menos que haya una aceleración de la invención social y una ralentización de la invención mecánica, lo cual provocará desajustes graves con toda seguridad. Toda invención que no es mecánica y no es descubierta por la ciencia natural
Weeks, 1940	La innovación social se refiere a nuevas formas, técnicas, procedimientos, leyes y acuerdos, llevados a planes en educación, justicia, profesiones, economía, comercio y negocios internacionales que propenden por órdenes social es más equitativos y justos.
Mesthene, 1970	Las innovaciones sociales deben enfocarse en resolver la ruptura de la sociedad.
Leadbeater, 1977	La innovación social puede responder más eficazmente a una serie de problemas sociales para los que el Estado de bienestar no está preparado para hacer frente, por lo que la sociedad tiene que responder de una forma auto-organizada.
Chambon <i>et al</i> , 1982	Prácticas más o menos directas que permiten individual o colectivamente hacerse cargo de una necesidad social no satisfecha.
Crozier and Friedberg, 1993	Un proceso de creación colectiva en la que los miembros de una determinada unidad colectiva aprenden, inventan y diseñan nuevas reglas para el juego social de la colaboración y de conflicto o, en una palabra, una nueva práctica social, y en este proceso adquieren las necesarias habilidades cognitivas, racionales y de organización.
Mumford, 2002	La generación y aplicación de nuevas ideas acerca de las relaciones sociales y la organización social.
CRISES, Quebec (Canadá), 2003	Intervención de los protagonistas sociales para modificar las relaciones sociales, transformar un marco de acción o proponer nuevas orientaciones culturales.
CRISES, Quebec (Canadá), 2004	Las nuevas formas de organización e institucionales, nuevas formas de hacer las cosas, nuevas prácticas sociales, los nuevos mecanismos, nuevos enfoques y nuevos conceptos que dan lugar a logros concretos y mejoras.
Goldenberg, (Cananá), 2004	El término “ innovación social “ se utiliza para referirse al desarrollo y aplicación de nuevas actividades mejoradas, iniciativas, servicios, procesos o productos diseñados para hacer frente a los retos sociales y

	económicos que enfrentan los individuos y las comunidades.
Neamtan and Downing, 2005	Innovación Social se refiere a nuevas formas de relaciones sociales, incluidas las innovaciones institucionales y de organización, nuevas formas de producción y consumo, y nuevas relaciones entre el desarrollo económico y social.
Manual de Oslo, 2005	Una innovación es la implementación de un producto nuevo o significativamente mejorado (bien o servicio), o proceso, un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo en las prácticas comerciales, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores.
Moulaert y Nussbaumer, 2005	En el ámbito local descansa en dos pilares: la innovación institucional (en las relaciones sociales, en la gobernanza, incluida una dinámica de empoderamiento) y la innovación en la economía social (satisfacción de necesidades sociales).
Young Foundation, 2006	Las actividades innovadoras y servicios que están motivados por el objetivo de satisfacer una necesidad social y que son en su mayoría desarrolladas y difundidas a través de organizaciones cuyos fines principales son sociales.
Christensen <i>et al</i> , 2006	La innovación social es un subconjunto de las innovaciones disruptivas cuyo objetivo primordial es el cambio social.
NESTA, 2007	Definimos la innovación social como el desarrollo e implementación de ideas nuevas (productos, servicios y modelos) para satisfacer las necesidades sociales.
Mulgan <i>et al</i> , 2007	Actividades y servicios innovadores que están guiados por el objetivo de satisfacer necesidades sociales que son predominantemente difundidas por organizaciones de carácter social.
Heiskala, 2007	Cambios en la estructura cultural, normativa y regulatoria de la sociedad que optimiza los recursos colectivos y mejora el desarrollo económico y social.
Hochgermer / Center for Social Innovation, 2008	Las innovaciones sociales son nuevos conceptos y medidas para la solución de los problemas sociales que son aceptados y utilizados por los grupos sociales afectados.
Stanford University, 2008	En última instancia, la innovación es lo que crea valor social. Toda aquella solución novedosa a un problema social que sea más efectiva, eficiente, sostenible o justa que las soluciones actuales, y cuya aportación de valor se dirija a los intereses de la sociedad en su conjunto y no a los intereses particulares. Una nueva solución a un problema



	social que es más eficaz, eficiente, sostenible, o simplemente que las soluciones existentes y para el cual el valor creado se acumula principalmente en la sociedad en su conjunto en lugar de los particulares.
Kesselring y Leitner, 2008	Elementos de cambio social que crean nuevas realidades sociales, es decir, impactan sobre el comportamiento de los individuos o grupos de una manera muy reconocible con una orientación hacia temas reconocidos que no tienen una motivación económica. La innovación social se debe entender como el punto de interfaz entre la reflexión sociológica y la acción social que requiere reflejarse en problemas sociales y acciones intencionales.
Arbor, 2008	Una innovación social es relevante en la medida en que se oriente a valores sociales, no sólo a la productividad, la competitividad empresarial, los costes de producción o las tasas de mercado. Por tanto, el análisis conceptual de la innovación social que vamos a propugnar ha de delimitar en primer lugar aquellos valores sociales que, por su relevancia, son comparables a los valores económicos anteriormente mencionados. El bienestar, la calidad de vida o el buen funcionamiento de los servicios son valores así. Otro tanto cabe decir de la innovación cultural o artística, que depende de los correspondientes valores culturales y artísticos.
CEPAL, 2008	(...) nuevos procesos, prácticas, métodos o sistemas para llevar a cabo procesos tradicionales o tareas nuevas que se hacen con participación de la comunidad y de los beneficiarios. Para otros también incluiría aquellas iniciativas originales que mejoran la eficacia de la acción pública. Muchos identifican la innovación social con las aplicaciones sociales de la innovación tecnológica e incluso la parte de ésta que corresponde a la participación y la gestión del talento humano.
Morales, 2008	Una acción endógena o intervención exógena (surgida desde las personas necesitadas o desde las que las quieren ayudar) de desarrollo social (que mejora el bienestar y/o la cohesión social) que a través de cambios originalmente novedosos (se produce una situación diferente a la preexistente) en la prestación de un servicio o en la producción de un bien (admite diferentes formas de manifestación intangibles y/o tangibles) logra unos resultados (existen indicadores objetivables del cambio producido) generalmente a través de un sistema en red (adquieren mayor protagonismo las relaciones interorganizativas más que las intraorganizativas) y que tiene potencial de ser reproducible (tiende a su difusión ilimitada en lugar de su reproducción restringida o controlada).
Waterloo Institute of Social Innovation	La innovación social es un complejo proceso de introducción de nuevos productos, procesos o programas que cambian profundamente las rutinas básicas, los flujos de recursos y de autoridad, o creencias del

and Resilience, 2008	sistema social en el que se produce la innovación. Tales innovaciones sociales exitosas tienen una durabilidad y un amplio impacto.
<i>Social Innovation center</i> . INSEAD. Francia, 2008	Introducción de nuevos modelos de negocio y mecanismos basados en el mercado que proporcionan prosperidad económica, ambiental y social.
Phills et al., 2008	Novedosa solución a un problema social que es más eficaz, eficiente, sostenible, o justa que las soluciones existentes, y para el cual el valor creado se acumula principalmente a la sociedad en su conjunto en lugar de los particulares.
OCDE, 2009	El término “innovación social “se utiliza para describir el desarrollo e implementación de ideas nuevas (productos, servicios y modelos) para satisfacer las necesidades sociales. Al igual que en otros campos, la innovación social es distinto de “mejora” o “cambio”, lo que sugiere cambio sólo incremental y de la “creatividad” y “invención”, que son a la vez vital para la innovación, pero omite las etapas de aplicación y la difusión que hacen nuevas ideas útiles. La innovación también es distinta de la iniciativa empresarial, ya que es posible ser emprendedor sin ser innovador. Sin embargo, existe una considerable superposición entre la innovación y la mejora, el cambio, el espíritu empresarial y la creatividad.
Pol y Ville, 2009	Una innovación es social si implica nuevas ideas que tienen el potencial para mejorar tanto la cantidad como la calidad de vida.
Red SIX (Social Innovation Exchange y Young Foundation), 2010	Las innovaciones sociales son las innovaciones que son sociales, tanto en sus fines y sus medios.
Howaldt y Schwarz, 2010	Son nuevas combinaciones y/o configuraciones de las prácticas sociales en ciertas áreas de acción o contextos sociales, promovida por ciertos actores o constelación de actores de una forma intencional con el objetivo de satisfacer mejor necesidades y problemas.
Hubert, 2010	Son nuevas ideas (productos, servicios y modelos) que simultáneamente satisfacen necesidades sociales (más efectivamente que las alternativas) y que crean nuevas relaciones sociales y de colaboración fomentando las capacidades sociales para la acción.
Cahill, 2010	La innovación social es una iniciativa, producto, proceso o programa que cambia profundamente las rutinas básicas, recursos, los flujos de autoridad o las creencias de cualquier sistema social (por ejemplo,

	individuos, organizaciones, barrios, comunidades y sociedades enteras).
Andrew and Klein, 2010	La innovación social implica el deseo de hacer las cosas de manera diferente, a pensar en términos de transformaciones a las instituciones y prácticas sociales. La innovación social requiere el aprendizaje y la capacidad institucional para aprender. Son ‘Las regiones de aprendizaje’ e ‘‘instituciones de aprendizaje’’, por tanto, elementos críticos en los procesos de innovación social.
Dawson and Daniel (2010)	La innovación social puede describirse en términos generales como el desarrollo de nuevos conceptos, estrategias y herramientas que apoyan a los grupos para alcanzar el objetivo de la mejora del bienestar; Innovación social es cómo resolver los problemas sociales y el cumplimiento de los objetivos sociales para mejorar el bienestar social.
Sinergiak, 2011	Actitudes, ideas, iniciativas, actividades, organizaciones, servicios o productos que tienen como motivación dar respuesta a necesidades sociales, económicas, culturales u organizacionales y pueden también perseguir y producir beneficios sociales, económicos, culturales u organizacionales.
Agnés Hubert, BEPA, CE, 2011	Las innovaciones sociales son innovaciones que son sociales tanto en sus fines como en sus medios. Específicamente, definimos las innovaciones sociales como productos (nuevas ideas, servicios y modelos) que cumplan simultáneamente las necesidades sociales (más eficaces que otras alternativas) y crean nuevas relaciones sociales o colaboraciones. Son innovaciones que no sólo son buenas para la sociedad sino que también mejoran la capacidad de actuar societariamente.
Rockefeller Foundation, 2011	Lo que me parece más útil como una definición es que la innovación social se refiere realmente a la innovación en el sector social - en otras palabras, la innovación aplicada a los problemas ambientales, sociales y de salud, a diferencia de los negocios. La innovación social puede estar asociada con el emprendimiento social, pero creo que eso es una definición muy estrecha. Creo que la innovación social, viene en cuatro categorías. No es la innovación de productos, que es lo que la mayoría de la gente piensa cuando piensa en la innovación... hay innovación de procesos. ¿Cómo hacer que las cosas, no sólo lo que haces. Así, estética, no sólo una cosa nueva, sino que puede estar haciendo las cosas viejas en formas nuevas... En tercer lugar está la innovación del mercado, en el que realmente está transformando el funcionamiento de los mercados, y en el espacio social, como en el sector con fines de lucro, esas son formas muy poderosas para innovar... y luego la cuarta categoría es la innovación organizacional. También en este caso, creo que la gente no suele tener ese tipo de mentalidad cuando piensan acerca de lo que significa la innovación. Pero otra es una forma muy poderosa.

OCDE, 2011	<p>La innovación social es la que puede afectar a un cambio conceptual, de proceso o de producto, un cambio organizacional, así como los cambios en la financiación, y puede hacer frente a nuevas relaciones con las partes interesadas y territorios... la innovación social busca encontrar respuestas a los problemas sociales mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a- La identificación y la entrega de nuevos servicios que mejoren la calidad de vida de los individuos y las comunidades</li> <li>b- La identificación y la implementación de nuevos procesos de integración del mercado de trabajo, nuevas competencias, nuevos empleos y nuevas formas de participación así como diversos elementos que cada uno contribuya a mejorar la posición de los individuos en la población activa .</li> </ul>
Harayama y Nitta, 2011	Nuevas estrategias, conceptos, ideas y organizaciones que responden a necesidades sociales de todo tipo (desde las condiciones de trabajo, la educación para el desarrollo comunitario y la salud) que se extienden y fortalecen a la sociedad civil.
European Union, 2012	Las innovaciones sociales son nuevas ideas, instituciones o formas de trabajar, que satisfagan las necesidades sociales de manera más eficaz que los métodos existentes. A menudo, la innovación social consiste en la reconstrucción y la reutilización de las ideas existentes: la nueva aplicación de una vieja idea o la transferencia de una idea de una parte a otra.

Fuente: El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos (Hernández-Ascanio, Tirado-Valencia, Ariza-Montes 2016).

#### 4. La Innovación Social en las políticas públicas

La innovación social adopta un enfoque de políticas públicas ya que busca aportar a la redefinición de lo que se entiende por bien común y la mejora de la calidad de vida de las personas. De esta forma, es posible apreciar que la innovación social forma parte de los paradigmas de la administración pública, específicamente de la gobernanza, siendo entendida como un nuevo modelo de gestión pública (Börzel, 1997; Hartley, 2005).

Por ejemplo, las primeras políticas europeas de innovación social fueron impulsadas por países concretos, como gran Bretaña, Finlandia, Suecia y pocos más, a veces mediante programas diferenciados, en otras ocasiones integrando esas acciones en las políticas generales de innovación (Echeverría 2011)

En el año 2008 el gobierno británico, desarrolló el libro Blanco Nation Innovation, donde se apropia de las principales hipótesis que plateó años atrás NESTA (una organización del Reino

Unido que se dedica a desarrollar programas, inversiones, políticas e investigación, además de la formación de asociaciones para promover la innovación en una amplia gama de sectores) comprende la innovación como un proceso de múltiples dimensiones.

Los estudios de innovación son una modalidad de tecnociencia social y por eso son proactivos. Los sistemas de indicadores son herramientas que sirven para implementar determinadas políticas activas, normalmente con el fin de crear o de transformar los sistemas nacionales, regionales o locales de innovación (Echeverría 2011).

El trabajo entre actores públicos y privados permitió en Europa orientar el diseño de políticas públicas que se tradujeron en instancias como la publicación *Study on Social Innovation* (2010), que menciona diversas innovaciones sociales que se han dado a lo largo de la historia, como por ejemplo la creación de jardines infantiles o diversas actividades de fomento del deporte.

Entre los desafíos para caracterizar la innovación social y transformarla en política pública, está que las iniciativas sean impulsadas por agentes con una misión primordialmente social (no política, ni económica, ni empresarial), además de centrarse en los sectores donde existan más impacto como: salud, educación, empleo y medioambiente. Nuevamente vale señalar el aporte que ha realizado NESTA, ya que a través del libro *The Open Book of Social Innovation*, describe métodos y herramientas para la innovación que se utilizan en diversas partes del mundo y en diferentes sectores, los sectores público y privado, la sociedad civil y entrega una mirada del emprendimiento social.

## **5. ChileAtiende, un caso concreto en el país**

La innovación social está llamada a jugar un rol fundamental para avanzar hacia el desarrollo de los países, ya que permite abordar con una mirada diferente temas que buscan combatir la pobreza.

La oportunidad de esta disciplina es que existe espacio para que se desarrolle en diversos ámbitos del quehacer de un país, ya sea en el servicio público, en la empresa privada, en la sociedad civil, las ONG's, los centros de estudio, entre otros.

Las prácticas de innovación social han sido ampliamente abordadas en organizaciones sin fines de lucro generando alto impacto en la sociedad. El tema ha comenzado a ser abordado en el sector público. Un buen ejemplo es cómo la Unión Europea considera a la innovación social como una construcción política para los programas y políticas de desarrollo, empoderando a actores que hacen frente a las necesidades sociales, impulsando nuevas formas para poner en práctica políticas y programas.

La influencia en el sector público se visualiza en la gestión de las organizaciones del Estado. Esto significa que se está impulsando una experiencia enfocada en el usuario final. Además de utilizar la tecnología, han permitido simplificar en parte la vida de las personas a través de una mejora en la gestión de los servicios (por ejemplo, filas más rápidas, digitalización de trámites, entre

otros.)

La innovación social, dentro del mundo público, tiene un enfoque donde el ciudadano es el centro de todas las acciones. El desafío para llevar a cabo estas propuestas pasa por tener una visión más amplia de la colaboración entre las diversas instituciones del mundo público, permitiendo de este modo desarrollar soluciones que funcionen de forma eficiente en el mundo real.

Un ejemplo de lo anterior es el caso de ChileAtiende en el sistema público, instancia que desde el año 2012 ha puesto en jaque el paradigma de la gobernanza pública existente, desafiando la lógica lineal y jerárquica de comando y control de las organizaciones que ha sido base para el proceso de formulación de políticas públicas durante años. Esta red presencial y digital multiservicios del Estado ha permitido facilitar el acceso a las personas a los trámites, servicios y beneficios brindados por diversas instituciones públicas. (Cisternas y Forttes 2012)

Chile Atiende es una red multicanal de servicios del Estado de Chile. Fue creada durante el primer gobierno de Sebastián Piñera (2011) y su objetivo es acercar el Estado a las personas. Al año 2016 cuenta con 204 puntos de atención a lo largo del país con funcionarios expertos en atención ciudadana. Tiene además un portal web y un call center (101) que permite acceder a información sobre más de 2 mil beneficios y servicios públicos .

Cabe señalar que ChileAtiende no es un nuevo servicio del Estado, sino es un cambio de paradigma en la forma que el gobierno entrega sus servicios a la ciudadanía; el que exista un enfoque centrado en el usuario es similar a que se utilice una tecnología disruptiva en un sistema tradicional. Los servicios deben ser entregados para que desde la lógica del ciudadano éstos tengan sentido.

Un hecho puntual para entender a ChileAtiende como una instancia de innovación social fue reutilizar recursos que ya existían dentro del estado. Esta Unidad se creó en el año 2011, depende del Ministerio Secretaría General de la Presidencia y tiene como principal función garantizar la implementación de la Agencia de Modernización del Estado.

Su principal socio estratégico ha sido el Instituto de Previsión Social, instancia que ha tenido a su cargo la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales de los trabajadores que no están afiliados o que no cotizan en las AFP. El ISP cuenta con una red de más de 200 sucursales de pago a lo largo del país y cuenta con presencia en todas las regiones.

ChileAtiende es una instancia que al año 2018 sigue creciendo según declara en su portal web ([www.chileatiende.gob.cl](http://www.chileatiende.gob.cl)) ya que existe información sobre más de 2200 beneficios y servicios públicos en un lenguaje claro y cercano. Dentro de su funcionamiento y evolución el programa ha generado un ahorro de más de US\$3 millones (Cisternas- Forttes 2012) .

## 6. Conclusiones

Es posible apreciar que a lo largo del tiempo se han desarrollado una serie de definiciones que se ven afectadas por el momento histórico en el que se encontraban.

Tal como señala Mulgan (2007) la innovación también puede ser impulsada por instituciones gubernamentales o no gubernamentales, e incluso a partir de procesos tan complejos como el desarrollo de movimientos sociales.

Las políticas públicas son un buen instrumento para buscar soluciones innovadoras que impliquen, además de resolver necesidades sociales concretas, cambios institucionales en programas, legislación y de esta forma desarrollar cambios en la forma de ejercer la acción de gobierno. Sin embargo, los análisis existentes en estos enfoques están demasiado enfocados al ámbito local y no al territorial y de relaciones público-privadas.

Normalmente se suele vincular a la innovación como parte fundamental del desarrollo de una nación, para nuestro país se debiera considerar a la innovación social como un aspecto fundamental para el desarrollo económico, social y medioambiental.

En el caso chileno, es clara la oportunidad para formular políticas públicas o definir una estrategia respecto al rol del Estado en el desarrollo de la innovación social es inminente, ya que se requiere avanzar en el reconocimiento de una definición, tal como lo hicieron organizaciones y grupos de pensamiento, que definieron los parámetros a seguir para desarrollar su trabajo.

## 7. Bibliografía

Albornoz, M., 2009: Indicadores de innovación: las dificultades de un concepto en evolución. *Revista CTS*, 13 (5), 9-25

Börzel Tanja, 1997: What's So Special About Policy Networks? - An Exploration of the Concept and Its Usefulness in Studying European Governance, *European Integration Online Papers (EIoP)* Vol. 1 (1997) N° 016.

Castrillón EJ., 2017: De la innovación social a la transformación humana y social: una nueva visión de la riqueza. *Revista Universidad Pontificia Bolivariana*.

Cisternas L. Y Forttes N., 2012: ChileAtiende acercando los servicios del estado a los ciudadanos, Instituto de Innovación Social, Universidad del Desarrollo- Fundación Miguel Kast.

Dancause Luc, 2016: El largo y tortuoso camino hacia los indicadores de innovación social. Slideshare.

<https://es.slideshare.net/dancause/innovation-ouverte-innovezvous-dans-votre-scheuse>

Echeverría J., 2011: Cambio de paradigma en los estudios de innovación: el giro social de las políticas europeas de innovación.

Hartley J, 2005; Creative Industries, Wiley-Blackwell Ed.

Hernández-Ascanio, Tirado-Valencia, Ariza-Montes, 2016: El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, nº 88, Diciembre 2016.

Klein & Harrison, 2007; What's the difference? diversity constructs as separation, variety, or disparity in organizations, ACAD MANAGE REV October 1, 2007 32:4 1199-1228.

Klein, La Ville & Moulaert, 2014; L'innovation sociale, Toulouse, Éditions érés.

Montoya Suárez, 2004: Schumpeter, innovación y determinismo tecnológica, Scientia et Technica Año X, No 25.

Moulaert et al, 2013; The International Handbook on Social Innovation, Edward Edgar Ed.

Mulgan Geoff, 2002: The process of social innovation. Stanford.