

# Aproximación al diseño para la innovación social y su integración al modelo de diseño de servicios

Martha Lucia Sarmiento Ramos\* / Rosa María Granados Avellaneda\*\*

## Resumen

La innovación social es un concepto relativamente reciente. Si bien hay muchas iniciativas que se han presentado bajo este modelo, solo hasta hace algunos años se plantearon definiciones que pusieron sobre la mesa la interpretación propia de instituciones, comunidades y entidades gubernamentales. Últimamente, en las instituciones de educación superior se ha hecho evidente la necesidad de generar estructuras, espacios y mecanismos que faciliten el desarrollo de estos procesos. Bajo este contexto, este proyecto inicia con una revisión bibliográfica y de casos de estudio sobre el proceso de definición de innovación social. Asimismo, plantea una reflexión acerca de las estructuras que se han desarrollado, desde la academia y desde el diseño, para asumir los retos asociados a este tipo de proyectos. Finalmente, se plantea una revisión de las herramientas que aportan una estructura metodológica a estos proyectos y la manera en la que estos recursos se pueden tipificar para generar procesos organizados que aseguren resultados para diversos ámbitos y complejidades.

## Abstract

Social innovation is a relatively recent concept. Although there are many initiatives that have been presented under this model, only until a few years ago definitions were proposed that put on the table the interpretation of institutions, communities, and government entities. Lately, in higher education institutions the need to generate structures, spaces and mechanisms that facilitate the development of these processes has become evident. Under this context, this project starts from a bibliographic review and case studies on the process of defining social innovation. It also raises a reflection on the structures that have been developed, from academia and from design, to take on the challenges associated with this type of project. Finally, there is a review of the tools that provide a methodological structure to these projects and the way in which these resources can be typified to generate organized processes that ensure results for various areas and complexities.

## Como citar este artículo

(APA): Sarmiento, M. y Granados, R. (2019). Aproximación al diseño para la innovación social y su integración al modelo de diseño de servicios. *IGNIS*, (13), 87-94.

> **Palabras clave:** diseño de servicios, diseño para la innovación social, herramientas de diseño participativo, innovación social

> **Keywords:** co-creative design tools, design for social innovation, service design, social innovation

\* Magíster en Diseño de Sistema Producto Servicio. Investigadora y docente de la Facultad de Creación y Comunicación de la Universidad El Bosque. Orcid: 0000-0002-5513-4415. Contacto: mlsarmiento@unbosque.edu.co

\*\* Magíster en Diseño de Producto para la Innovación. Docente e investigadora de la Facultad de Creación y Comunicación de la Universidad El Bosque. Orcid: 0000-0002-5013-9073. Contacto: rgranados@unbosque.edu.co

## Introducción

Al entender que la naturaleza de la innovación es cambiante y exploratoria, el planteamiento desde su dimensión social motiva, en gran medida, el logro de experiencias que influyen potencialmente en la producción creativa, tecnológica y de conocimiento en beneficio del entorno donde estas se generan. Trabajar en este aspecto implica abordar el lugar en donde se activan las relaciones para la transformación del entorno, pues en este campo de observación se evidencian constantemente un sinnúmero de situaciones que favorecen el cambio.

Desde el diseño, se han configurado herramientas y mediaciones para la innovación que están tomando relevancia y que se empiezan a contemplar como estrategias dentro de las agendas de los gobiernos y en contextos académicos y empresariales. Ahora bien, es importante entender que este proceso no lleva el mismo ritmo de progreso en todos los países: si bien Alemania, Italia, Suecia, Reino Unido, Estados Unidos y Colombia han apostado por la innovación social, en la gran mayoría de los países no se han creado instituciones de origen político cuya función principal sea desarrollar o promover la innovación social (Howaldt, Kaletka y Schröder, 2018, p. 12). Como explica Benerjee, en muchos lugares, solo desde los últimos años “la innovación social está emergiendo lentamente como un

importante paradigma donde la creación de valor social se convierte en el objetivo principal” (2018, p. 158)<sup>1</sup>.

A partir de planteamientos desde el pensamiento de diseño (*design thinking*), el diseño de servicios se ha venido incorporando en diferentes sectores a través de la aplicación de instrumentos que dinamizan el proceso de innovación social. Asimismo, el diseño de servicios posibilita la innovación social por medio de la creación de equipos y espacios de trabajo colaborativo que muestran ventajas significativas en relación con la capacidad de reacción y la flexibilidad para dar respuestas a los nuevos desafíos de la sociedad.

Este proyecto inicia con la reflexión acerca de la pregunta ¿cómo generar, desde el diseño, un entorno propicio para que las comunidades, facilitadores e instituciones fortalezcan procesos de innovación social? En ese sentido, también se busca saber si las mediaciones desarrolladas desde este campo pueden aportar una estructura metodológica que facilite y fortalezca el desarrollo de los proyectos, además de brindar herramientas que mejoren la probabilidad de tener una implementación cuantificable y sostenida a largo plazo.

## Metodología

La innovación social –desde el ámbito y la aproximación del diseño– requiere, en primera instancia, entender los dos conceptos de forma independiente, para luego revisar la manera en que se han integrado disciplinariamente en el

abordaje y desarrollo de proyectos. En ese orden de ideas, se realizó una revisión bibliográfica en torno al concepto de innovación social, con lo que se estableció a qué públicos involucra, qué tipo de problemáticas soluciona, qué

1 Traducción propia.

características metodológicas implica y cómo se desarrolla en diferentes contextos.

Posteriormente, se planteó la visión propia sobre la cual se trabajó el concepto y se realizó una revisión de artículos, casos de estudio y modelos de actuación definidos en universidades, así como desde diferentes grupos de investigación que se destacan por integrar procesos de innovación social desde el diseño.

La información obtenida fue consolidada en una matriz que permitió analizar e identificar elementos de aplicación del diseño en procesos de innovación social y casos de desarrollo de proyectos de innovación social que aplican instrumentos y metodologías de diseño, sin contar con la participación de ninguna disciplina del diseño.

Para la estructura de la propuesta de diseño, se realizó el análisis de metodologías que usan el *design thinking* como base, identificando instituciones que, desde esta visión, hayan creado sus

propios instrumentos. En el proceso, se configuró una matriz en la que se tipifican 13 *toolkits* con la caracterización de 326 herramientas, en las que se reconocen patrones en común que facilitaron la clasificación de las técnicas de acuerdo con el contenido relacionado, su complejidad y el enfoque de cada una en la aplicación a proyectos de diferente índole.

A partir de esta caracterización, se aplicaron criterios de selección para establecer las herramientas pertinentes en la conformación de un *toolkit* con rutas asociadas a la tipología de proyecto, así como al nivel de aproximación en relación con el número de personas que participan y el tiempo que se dispone para su desarrollo. Finalmente, se define la configuración de la plataforma Diseño para la Innovación Social (DIS), en la que se crea el diseño, la interfaz, los contenidos, la disposición de las herramientas y la secuencia del recorrido para la exploración de posibilidades por parte de los usuarios durante la experiencia.

## Innovación social

El término *innovación social* es mencionado con frecuencia en diversos ámbitos, enfoques y contextos, lo que lleva a que se tengan diversas interpretaciones que, en ocasiones, pueden llegar a ser ambiguas. Por ejemplo, en “Panorama actual de la innovación social en Colombia”, Villa y Melo afirman que “la innovación social se considera un mecanismo para buscar y desarrollar soluciones novedosas a los problemas sociales y principalmente la reducción de la pobreza y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población” (2015, p. 4).

En ese documento, las autoras exponen una clara asociación del concepto de innovación

social con el impacto que puede generar su resultado sobre poblaciones en condición de vulnerabilidad. Así, la definición de la innovación social está normalmente ligada a alguno de los objetivos de desarrollo sostenible propuestos por Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), principalmente con el referente al fin de la pobreza extrema (2015, p. 4). Lo anterior indica que existe un fuerte enfoque basado en posicionar la innovación social como un concepto ligado únicamente a la vulnerabilidad, sin considerar otros fenómenos sociales, o a determinar cómo es su desarrollo y quiénes son los actores involucrados que facilitan la realización de este mecanismo.

Sin embargo, desde esta perspectiva, se ven los fenómenos sociales y culturales más allá del estado desfavorable en el que se encuentre una población, pues en donde hay una comunidad que interactúa existe la posibilidad de desarrollar proyectos de índole social. Por ejemplo, para el caso colombiano, Nicolás Martín Bekier explica que hay muchos territorios con “altos niveles de pobreza, donde no ha habido presencia estatal o ha sido muy débil. En esos contextos, las personas están acostumbradas a depender unas de

otras para resolver desafíos colectivos, más que en las instituciones y regulaciones gubernamentales” (2018, p. 138)<sup>2</sup>. De este modo, es claro que la innovación social se enfoca en darle a la comunidad protagonismo: se busca que las personas del grupo social determinado sean el motor de la manifestación del cambio que logra una movilización hacia un propósito común y, finalmente, que construyan un proyecto de transformación y apropiación sostenido en el tiempo.

## Los servicios de innovación social concebidos desde la academia y el diseño

Ahora bien, en estos procesos de innovación, ¿cómo entra a aportar la academia? y ¿qué espacios pueden ser facilitados desde el diseño frente a los fenómenos sociales? Podemos decir, en primer lugar, que los procesos de innovación social se nutren de los aportes que se realizan desde las diversas disciplinas y, en este sentido, la academia es un escenario ideal de convergencia para esas miradas heterogéneas. De igual manera, el papel y los mecanismos con los que cuentan las universidades para facilitar estos procesos dependen mucho de la escala de la institución y de su orientación estratégica y misional. De acuerdo con Manzini (2015), las universidades son contextos privilegiados para experimentar en proyectos creativos, especialmente en innovación social, si el propósito es construir canales de interacción que, con las prácticas del diseño, empoderen de manera significativa a los actores internos y externos del sistema. Las universidades ofrecen diferentes espacios de aproximación al conocimiento, como la investigación, los centros especializados (o laboratorios), las asesorías y consultorías, y los talleres académicos. Todos estos son escenarios válidos de experimentación

con diversos niveles de complejidad y posibilidades de codesarrollo.

Otro punto de discusión es cómo el diseño, en cuanto disciplina, y el diseño de servicios, como enfoque, se aproximan a los proyectos de innovación social y qué rol cumplen como facilitadores de los procesos, sin imponer soluciones o alterar el ritmo de aprendizaje de la comunidad. De acuerdo con Joly y Cipolla (2013), el concepto de diseño para la innovación social está relacionado, sobre todo, con el empoderamiento que se les otorga a las comunidades, el cual les permite replicar acciones experimentales que, al final, se vuelven formas alternativas de desarrollar sus actividades diarias.

En el caso del diseño de servicios, al tratarse principalmente de replantear o crear experiencias centradas en los seres humanos, lo que implica interrelaciones, se aportan no solo mecanismos que hacen tangible el nuevo planteamiento, sino que también brindan herramientas, metodologías y estructuras ajustadas o personalizadas sobre las cuales el proceso de codesarrollo con la comunidad es posible. Este es uno de

2 Traducción propia.

los aspectos esenciales sobre los cuales se puede llegar a sistematizar una experiencia y por el cual el diseño de servicios resulta una disciplina

que documenta los procesos para su replicabilidad y escalabilidad futura.

## Propuesta de la plataforma “Diseño para la Innovación Social”

Con base en el contexto de la innovación social anteriormente desarrollado, la aproximación del diseño a este tipo de procesos y la participación de la academia, como un actor importante en la articulación de estos espacios, se propone la creación de la plataforma “Diseño para la Innovación Social” (DIS) como un *toolkit* de apoyo para los articuladores de proyectos de innovación social que, a través del uso de herramientas, favorecen el proceso con los diferentes actores involucrados.

Esta plataforma se plantea como un servicio para la comunidad de la Universidad El Bosque y será activada a través del Centro de Diseño y Comunicación, que trabaja bajo una metodología en línea con el *desing thinking*. Esta metodología consiste en cuatro fases: 1) descubrir: corresponde a la alineación estratégica, definir cuáles son los recursos y cómo se va a desarrollar el proceso; 2) construir: relacionada con el concepto, la etapa de ideación y colaboración, donde las miradas empiezan a confluir y a desarrollarse en conjunto; 3) refinar y dar identidad: se consolida en dar el detalle y comenzar a desarrollar prototipos, y 4) arrancar: define la ruta específica para la implementación de los proyectos, su medición y seguimiento.

### Caracterización y análisis de herramientas

Para el proceso de tipificación, se analizaron 13 *toolkits* en fuentes reconocidas en la comunidad de diseñadores, las cuales, en su totalidad,

integran 326 herramientas. En esta primera revisión, identificamos la presencia de 76 técnicas en común, con afinidad de contenidos relacionados en 8 categorías. Además, cada instrumento fue clasificado en una de las cuatro fases de la metodología *desing thinking* definidas previamente.

Uno de los elementos que destacó en el marco del análisis fue la orientación de las técnicas en tres grandes enfoques asociados con la naturaleza y los escenarios de aplicación que abordan. Existen unas herramientas del tipo social etnográfico que van dirigidas al mejoramiento de una problemática que afecta las condiciones de una comunidad específica, en la que los miembros son los principales expertos, actores y ejecutores de la solución. Una segunda categoría corresponde al servicio-experiencia, que busca el posicionamiento de características propias de una marca o negocio, a través del diseño de narrativas de uso que muestran una diferenciación frente al usuario. Un tercer enfoque se da desde lo estratégico-organizacional, donde se encuentran aquellas que nacen a partir de un planteamiento *up-bottom* e implican ajustes a nivel de la estructura organizacional, así como en los procesos y en el mismo ADN que la define.

Bajo este panorama, se realizó un proceso para la selección de herramientas pertinentes a la configuración de la plataforma a partir de tres criterios definidos, a saber: 1) reconocimiento, relacionado con técnicas que se encuentran presentes en dos o más fuentes; 2) asociación, respecto a la claridad del contenido expuesto para

facilitar la transferencia del conocimiento, y 3) comprensión, a partir de instrucciones e información suministrada para el entendimiento en la aplicación. Al finalizar el proceso, se seleccionaron 55 técnicas y 78 herramientas.

Para finalizar, durante el análisis se identificó una relación de complejidad frente a la cantidad de personas que participan en los proyectos y el tiempo que se dispone para su desarrollo, lo cual indica que, frente a su duración, los proyectos cuentan con un alcance de desarrollo diferente. En este sentido, se establece una última categoría para la clasificación de los proyectos en tres niveles de complejidad: alto, medio y bajo. Este vínculo define directamente el tipo y número de herramientas que se podrán implementar a lo largo del proyecto.

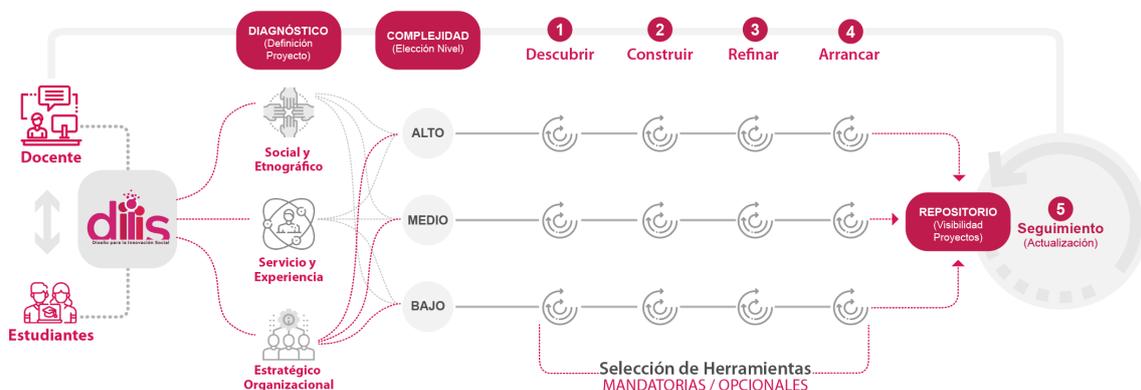
### Diseño de la plataforma “Diseño para la Innovación Social”

El diseño de la plataforma considera los aspectos anteriormente mencionados y los integra, de tal manera que presenta rutas alternativas a través de las cuales los docentes y estudiantes, como primeros articuladores involucrados en la academia, pueden aproximarse a proyectos que promuevan la innovación social. En primer

lugar, y partiendo de un diagnóstico inicial, se podrá definir la naturaleza del proyecto en atención a los enfoques identificados: social etnográfico, servicio y experiencia, o estratégico organizacional. En un segundo momento, la selección del nivel de complejidad acotará los instrumentos relacionados con la duración establecida para su desarrollo. Esta elección inicial le permite al articulador construir una ruta específica y apropiar las herramientas que son realmente relevantes para su proceso. También se contempla el carácter iterativo propio de los procesos de innovación, en donde cada etapa puede tardar más o menos tiempo del establecido; por esta razón, las herramientas de la ruta se han clasificado como *mandatorias* y *opcionales*, lo que le permite al articulador ser flexible y decidir el nivel de profundidad que requiere en cada fase.

Al finalizar el recorrido, la plataforma dispone de un espacio para alimentar un repositorio con los proyectos que han implementado las herramientas sugeridas. De esta manera, el aporte sobre los resultados obtenidos generará referentes de consulta para los nuevos usuarios y permitirá, a su vez, hacer un seguimiento y actualización al sistema.

Figura 1. Recorrido del usuario en la plataforma.



Fuente: elaboración propia.

## Consideraciones finales

Los procesos para la innovación social plantean diversos caminos en los cuales el diseño, como disciplina, de una o varias maneras, está involucrado. Esto se debe a que los resultados de estos procesos han de transformarse en productos o servicios configurados, ideados y representados para favorecer los cambios en las dinámicas de las comunidades. El rol del diseñador es facilitar, brindar herramientas, traducir, mediar y acompañar los conflictos internos y externos que sobrevienen con las propuestas desarrolladas para encontrar puntos intermedios de cohesión y entendimiento mutuo.

Desde el diseño, como disciplina que crea nuevos espacios de interacción a través de artefactos e interfaces –y dentro de la academia como

espacio de aprendizaje e investigación que permite la experimentación–, se deben generar las condiciones propicias en talleres, semilleros, investigaciones, laboratorios y proyectos de consultoría, en los que la innovación social sea trabajada de acuerdo con la complejidad del proyecto por abordar y la capacidad de respuesta propia de la institución. Fortalecer estos espacios de intercambio, desde la pertinencia de las instituciones de educación superior, hace parte de la construcción de una cultura de innovación social. Esta, además de ser una herramienta que activa el capital humano, moviliza los intereses hacia una conciencia comunitaria; es decir, se trata de dos fundamentos necesarios para estimular la imaginación y redirigir el rumbo a versiones alternativas de la realidad.

## Referencias

- Banerjee, S. (2018). Social Innovation in South Asia: An Emerging Alternate Development Paradigm. En J. Howaldt, C. Kaletka, A. Schröder y M. Zirngiebl (eds.), *Atlas of Social Innovation: New Practices for a Better Future* (pp. 158-160). Dortmund: Technische Universität Dortmund. Recuperado de <https://bit.ly/3loaUks>
- Howaldt, J., Kaletka, C. y Schröder, A. (2018). Social Innovation on the Rise - Results of the First Global Mapping. En J. Howaldt, C. Kaletka, A. Schröder y M. Zirngiebl (eds.), *Atlas of Social Innovation: New Practices for a Better Future* (pp. 12-17). Dortmund: Technische Universität Dortmund. Recuperado de <https://bit.ly/3loaUks>
- Joly, M. y Cipolla, C. (2013). Service design for social innovation: creating services from social innovation cases. En A. Fernandes, R. Natal, L. Patricio y A. Madeiros (eds.), *3rd International conference on integration of design, engineering & management for innovation*. Porto, Portugal.
- Manzini, E. (2015). *Design when everybody designs - An introduction to design for social innovation*. Cambridge, Londres: MIT Press.
- Martín, N. (2018). Colombia: Overcoming a Conflictive Past Through Community Based Social Innovation. En J. Howaldt, C. Kaletka, A. Schröder y M. Zirngiebl (eds.), *Atlas of Social Innovation: New Practices for a Better Future* (pp. 137-140). Dortmund: Technische Universität Dortmund. Recuperado de <https://bit.ly/3loaUks>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2015). *Folleto sobre los objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado de <https://bit.ly/3frWgF5>

Villa, L. y Melo, J. (2015). Panorama actual de la innovación social en Colombia. *Instituciones para el Desarrollo. División de Competitividad e Innovación, IDB-DP-381*. Recuperado de <https://bit.ly/3xvjnVD>