

# La innovación social y la digitalización en ONGs de Murcia que trabajan con personas en riesgo de exclusión social

## Introducción

Recientemente, han surgido en el mundo empresarial nuevos términos, como *innovación social*, que hace referencia a que las organizaciones aplican enfoques novedosos, sostenibles y escalables que persiguen cambios sociales o medioambientales. Además, las nuevas tecnologías están creando nuevos modelos de negocio más eficaces, dando lugar a un nuevo concepto, la *transformación digital*.

Ambos conceptos son emergentes, novedosos y poco estudiados, sobre todo en organizaciones del tercer sector. Por este motivo, hemos investigado si las ONGs de Murcia que trabajan con personas en riesgo de exclusión social están desarrollando proyectos de innovación social y en qué grado y con qué fines utilizan las nuevas tecnologías.

## Objetivos

- Determinar la existencia o ausencia de innovación en las ONGs de Murcia que trabajan con personas en riesgo de exclusión social.
- Especificar los cambios producidos en los últimos años en estas ONGs en aspectos como productos, servicios, métodos...
- Estudiar el grado de digitalización presente en el trabajo realizado por estas asociaciones.
- Identificar proyectos de Innovación Social Digital en estas ONGs.

## Metodología

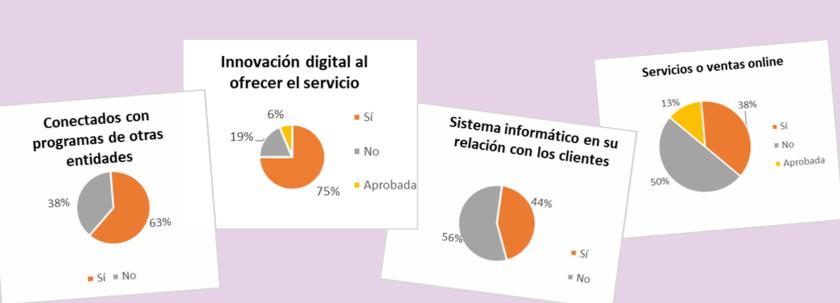
1. Revisión de la bibliografía más relevante sobre los conceptos de innovación social, transformación digital e innovación social digital y sobre el desarrollo de estos conceptos en ONGs.
2. Diseño de dos encuestas, una que mide aspectos de innovación social y otra de transformación digital.
3. Elección de las asociaciones a las que aplicar nuestro estudio. En total 18 ONGs.
4. Realización de las entrevistas. En total entrevistamos a 17 ONGs (tabla 1).
5. Análisis de las respuestas para obtener los resultados y conclusiones.

Asociación	Colectivo con el que trabaja
CEPAIM Murcia	Migrantes.
Fundación proyecto Abraham	Personas en situación de exclusión social.
Traperos de Emaús	Personas en situación de exclusión social.
Fundación Diagrama	Personas en riesgo de exclusión social.
La Huertecica	Drogadictos.
Fundación Secretariado Gitano	Gitanos en riesgo de exclusión.
AFES	Personas con problemas de salud mental.
CATS	Mujeres que ejercen la prostitución.
Plena Inclusión	Personas con discapacidad intelectual.
Colectivo Paréntesis	Presos y expresos.
Cáritas	Personas en riesgo de exclusión social.
Cruz Roja	Colectivos en situación de vulnerabilidad.
Columbares	Personas en riesgo de exclusión social.
Jesús Abandonado	Personas en riesgo de exclusión social.
FADE	Personas en riesgo de exclusión social.
RASINET	Persona con falta de vivienda.
Murcia Acoge	Inmigrantes y refugiados.

Tabla 1: Las 17 ONGs entrevistadas y los colectivos con los que trabajan.

## Resultados

1. Todas las ONGs han introducido algún proyecto/servicio en los últimos tres años, todos con un fin social, un 18% también medioambiental, y solo uno de éstos tiene también un objetivo cultural. Un 82% indica que el método utilizado para ofrecer los proyectos/servicios es innovador, y todas afirman que pueden ser exportables a otras organizaciones.
2. Solo un 24% de estas ONGs han realizado cambios en los valores que definen a su organización; casi un 80%, los hacen en materia de procesos o procedimientos, y poco más de la mitad, cambios que afectan a su imagen.



3. Todas utilizan las nuevas tecnologías para mejorar su visibilidad y, la mayoría, al ofrecer algún servicio. Una tercera parte presta servicios online, sobre todo cursos.
4. Todas utilizan nuevas tecnologías en su gestión, principalmente bases de datos. Sólo una utiliza Big Data en sus proyectos y un 63% están conectadas o reciben información de programas de otras organizaciones o entidades.
5. Todas conocen el potencial de los dispositivos y las aplicaciones digitales existentes e indican que si dispusiesen de más medios tecnológicos realizarían su labor de forma más eficaz.

## Cinco ejemplos de Innovación Social Digital

**Columbares:** creación de la APP *Mamis del Mundo*, que permite llevar un seguimiento del embarazo.



**Murcia Acoge:** creación de la APP *Alerta Discriminación* que permite a cualquier persona informar de casos de discriminación.

**Plena Inclusión:** adaptación de aparatos a personas con parálisis cerebral y de la teleasistencia a personas con discapacidad intelectual (*Smart Assist*).



**Traperos de Emaús:** tienda de libros de segunda mano online.



**Jesús Abandonado:** creación de una aplicación web que permite a cualquier persona informar de casos de personas sin techo.

## Conclusiones

Las ONGs de Murcia que trabajan con personas en riesgo de exclusión social han introducido innovación social en aspectos como productos, servicios o métodos en los últimos tres años. Además, la digitalización incorporada a su trabajo ha contribuido de forma significativa a la hora de ofrecer sus servicios, ya que facilita la comunicación, la gestión y permite una mayor visibilidad.

Esta investigación contribuye a que cualquier ONG comprenda la importancia del desarrollo de proyectos de innovación y de la incorporación de las nuevas tecnologías para llevar a cabo su función social.