

Innovación en la Gestión Pública

Álvaro V. Ramírez Alujas / Twitter: @redmatriz

Orlando Rojas Romero / Twitter: @Orlan2Rojas

13 de abril de 2021

Escuela de Gobierno y Gestión Pública
Instituto de Asuntos Públicos (INAP) - Universidad de Chile

Publicaciones:

<https://uchile.academia.edu/RamirezAlujas>

8 Fases de un proyecto de innovación Pública

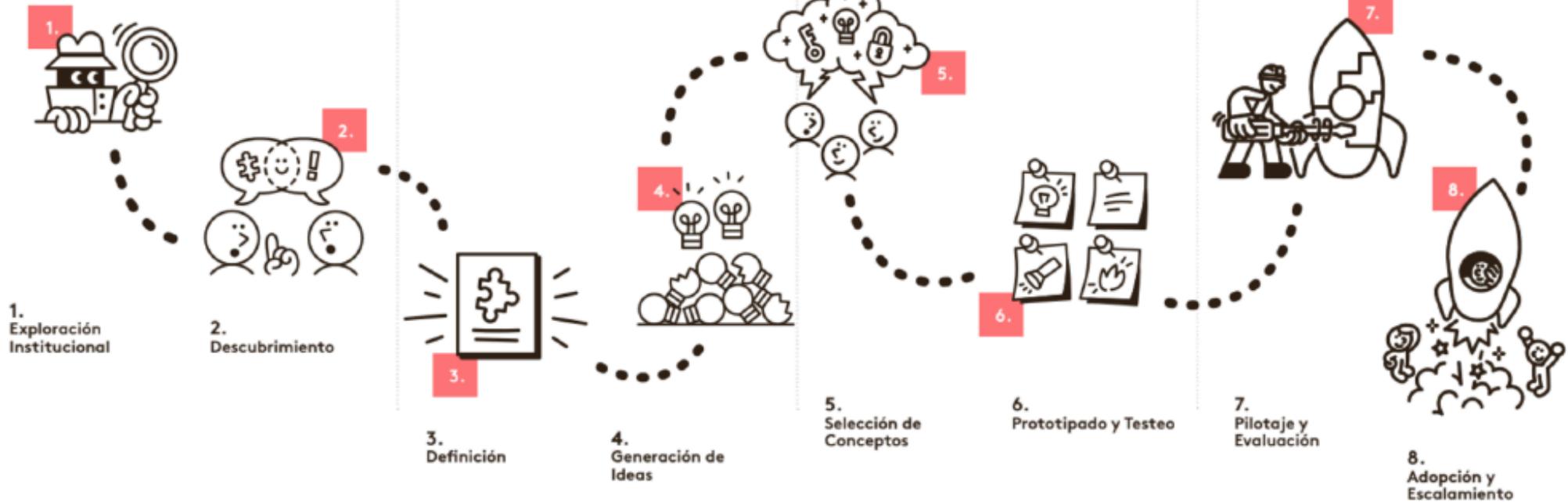
Laboratorio de Gobierno, 2018

DESCUBRIR

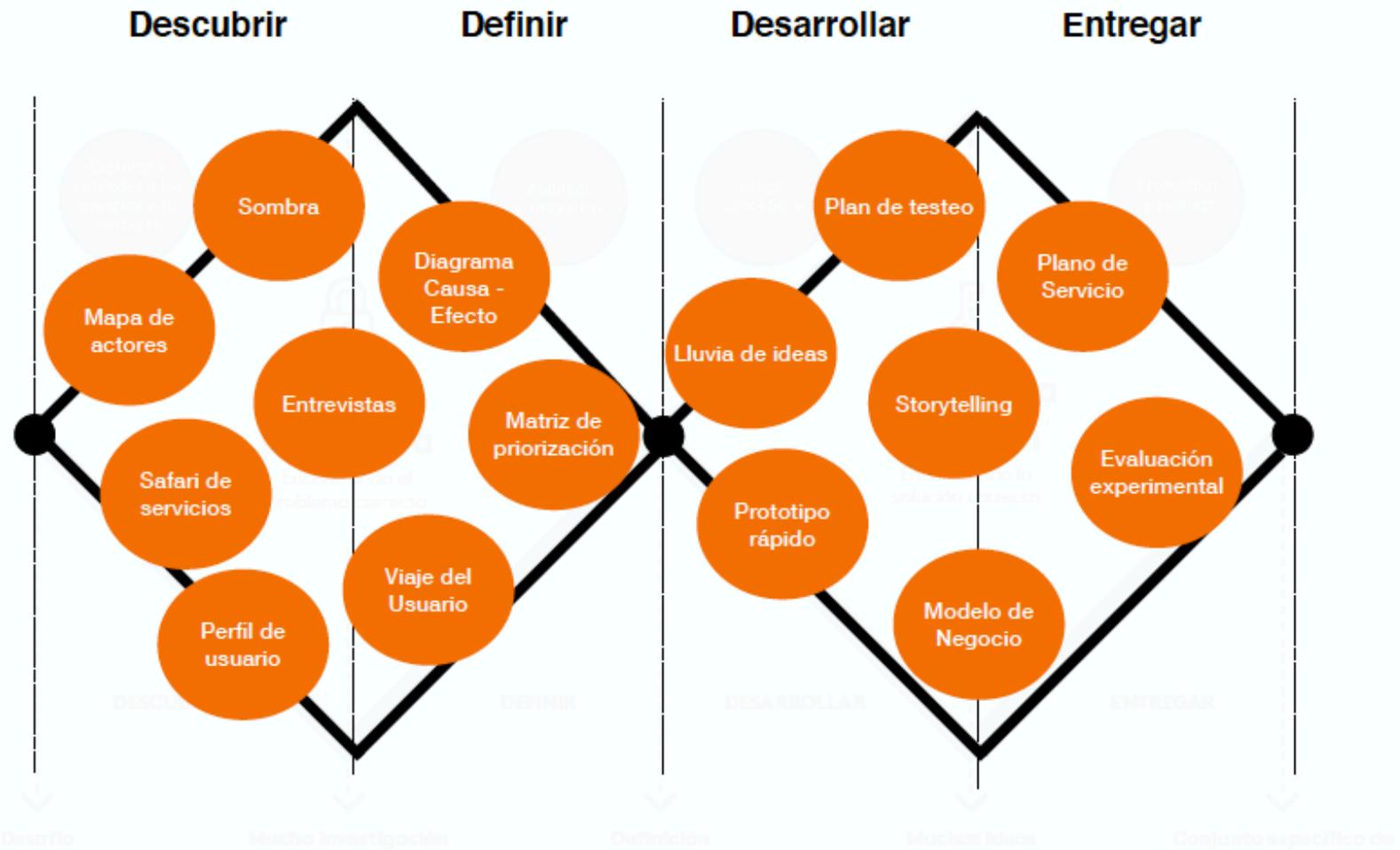
DEFINIR

DESARROLLAR

ENTREGAR



Veremos muchas herramientas y métodos según cada fase



Metodologías de investigación [para innovar]

**¿Qué tipos de investigación
conocen?**

¿Cuáles son los tipos de investigación?

**Revisión
bibliográfica**

**Investigación
cuantitativa**

**Investigación
cualitativa**

Revisión bibliográfica

- ▶ Su objetivo es **recopilar información ya existente** sobre un tema o problema.
- ▶ Puedes obtener esta información de **diversas fuentes**, por ejemplo: revistas, reportajes, noticias, artículos, y otros trabajos académicos.
- ▶ Esta investigación documental **proporciona una visión sobre el estado del tema o problema** elegido en la actualidad.

¿Preguntas que debe responder?

- ▶ ¿Cuáles son las **características y aprendizajes** de estrategias **públicas y privadas** que han, y no, **funcionado** para abordar el problema, o similar?
- ▶ ¿Cuáles son los **resultados que se han logrado** en experiencias similares para abordar el problema?
- ▶ ¿Cuál es la **normativa vigente en Chile** para abordar el problema?
- ▶ ¿Cómo **funciona el sistema público Chileno** para entregar servicios que aborden el problema?
- ▶ ¿Cuáles son los **cambios que ha tenido el sistema público Chileno** para abordar el problema?
- ▶ Etc.

Investigación cuantitativa

- ▶ Su objetivo es **explicar y predecir los fenómenos investigados.**
- ▶ Trabaja **buscando regularidades y relaciones causales** entre elementos. Relaciones de **causa y efecto.**
- ▶ Es un **método objetivo** (se supone...) basado en datos
- ▶ Los fenómenos observados **no deben ser afectados por el investigador.**
- ▶ Se utilizan **técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales.**

Algunas **técnicas** son:

- ▶ **Encuestas o cuestionarios** (digitales y presenciales).
- ▶ **Análisis de base de datos.**

Sobre las personas y el contexto

- ▶ ¿Cuántos son los afectados por un problema?
- ▶ ¿Cuál es la evidencia que existe un problema?
- ▶ ¿Cuál es su caracterización demográfica?
- ▶ ¿Cuál es su caracterización socioeconómica?

Sobre la sistema público (no) presente

- ▶ ¿Cuál es el comportamiento histórico de la demanda de servicios públicos según el problema?
- ▶ ¿Cuál es el comportamiento histórico de la entrega de servicios públicos por canal de atención según el problema?
- ▶ ¿Cuál es la satisfacción de usuarios del servicio por canal de atención?
- ▶ ¿Cuáles son los tiempos de atención y espera?
- ▶ ¿Cuáles son los tiempos para terminar la recepción del servicio?

Pero... Ojo con los datos y las estadísticas!



Hombre
Nacido en 1948
Vive en UK
Casado
Al menos 2 hijos
Le gustan los perros
Ama Los Alpes



Hombre
Nacido en 1948
Vive en UK
Casado
Al menos 2 hijos
Le gustan los perros
Ama Los Alpes



La estadística importa. Pero no permite comprender:
Hábitos, Variables culturales, Contexto Social,
Motivaciones, intereses, necesidades...

¿Observaciones generales?

Preguntas /Comentarios /Sugerencias

Identificar fuentes de información

Identificar que **información necesitan conocer del problema y sus respectivas fuentes**, considerando:

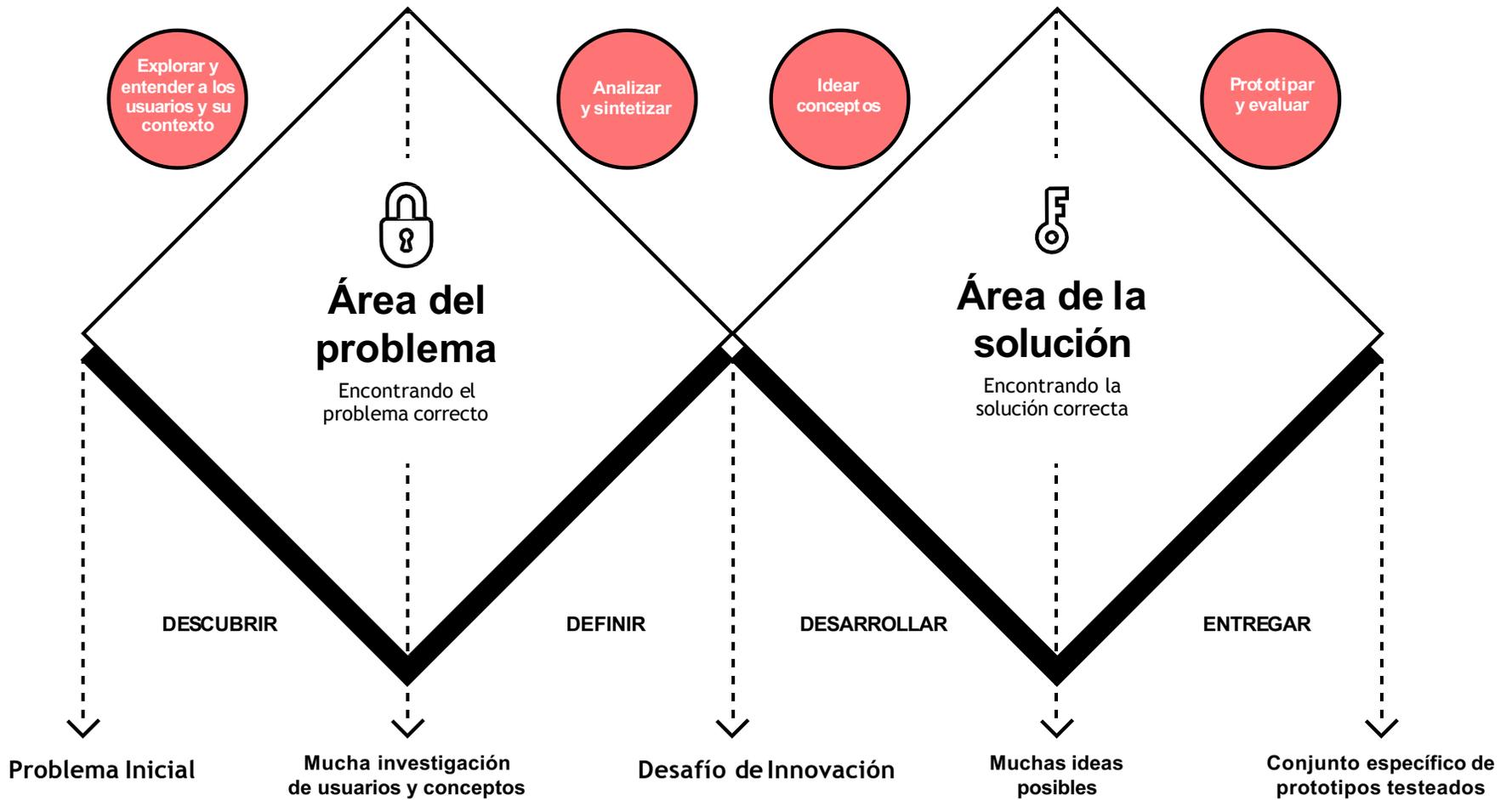
- Revisión bibliográfica.
- Investigación cuantitativa.

Tarea: Chequear con el grupo

**¿Preguntas, observaciones,
ideas de mejora?**

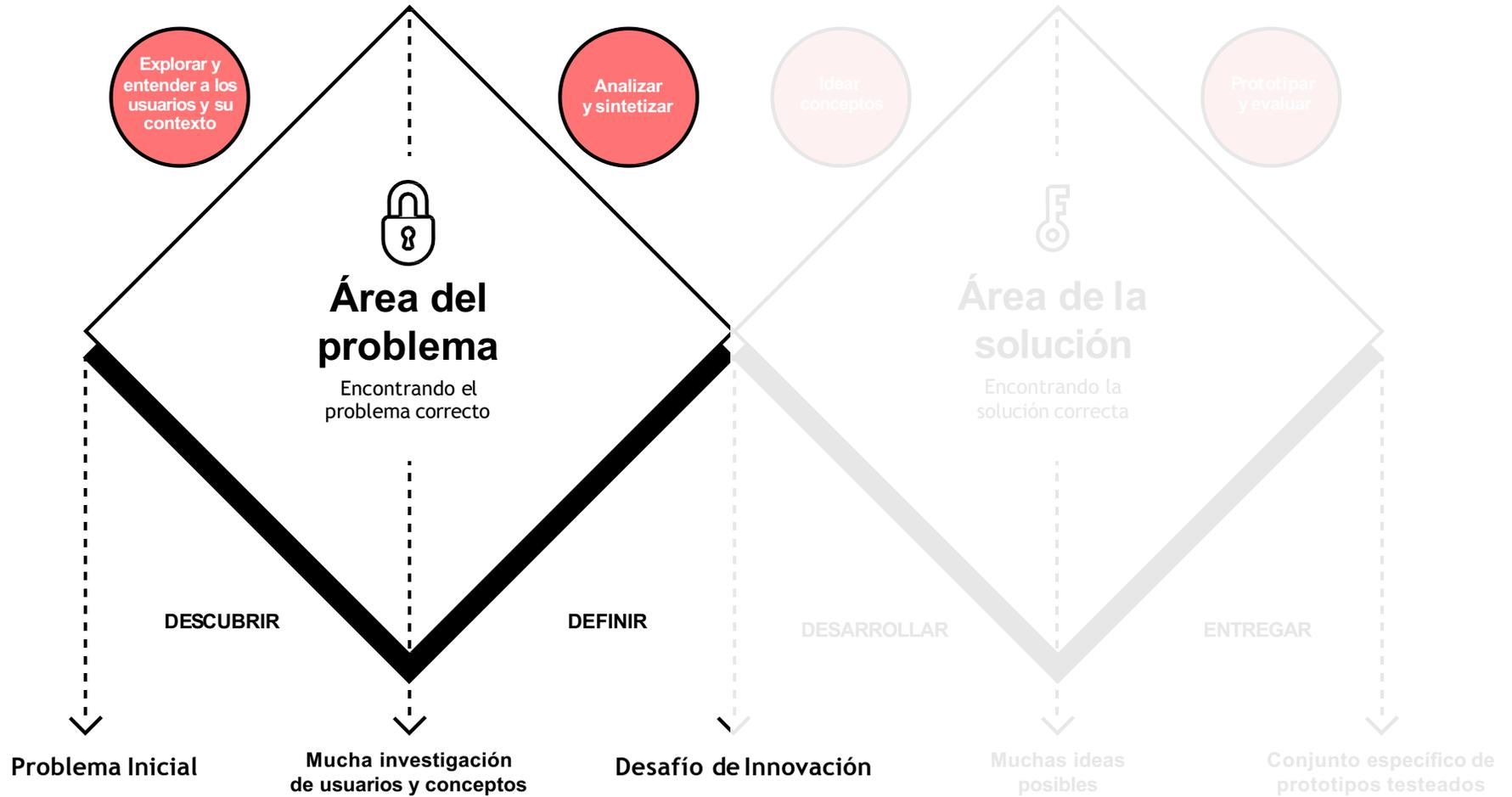
Enfoque metodológico

Innovación desde el diseño



Módulo 1

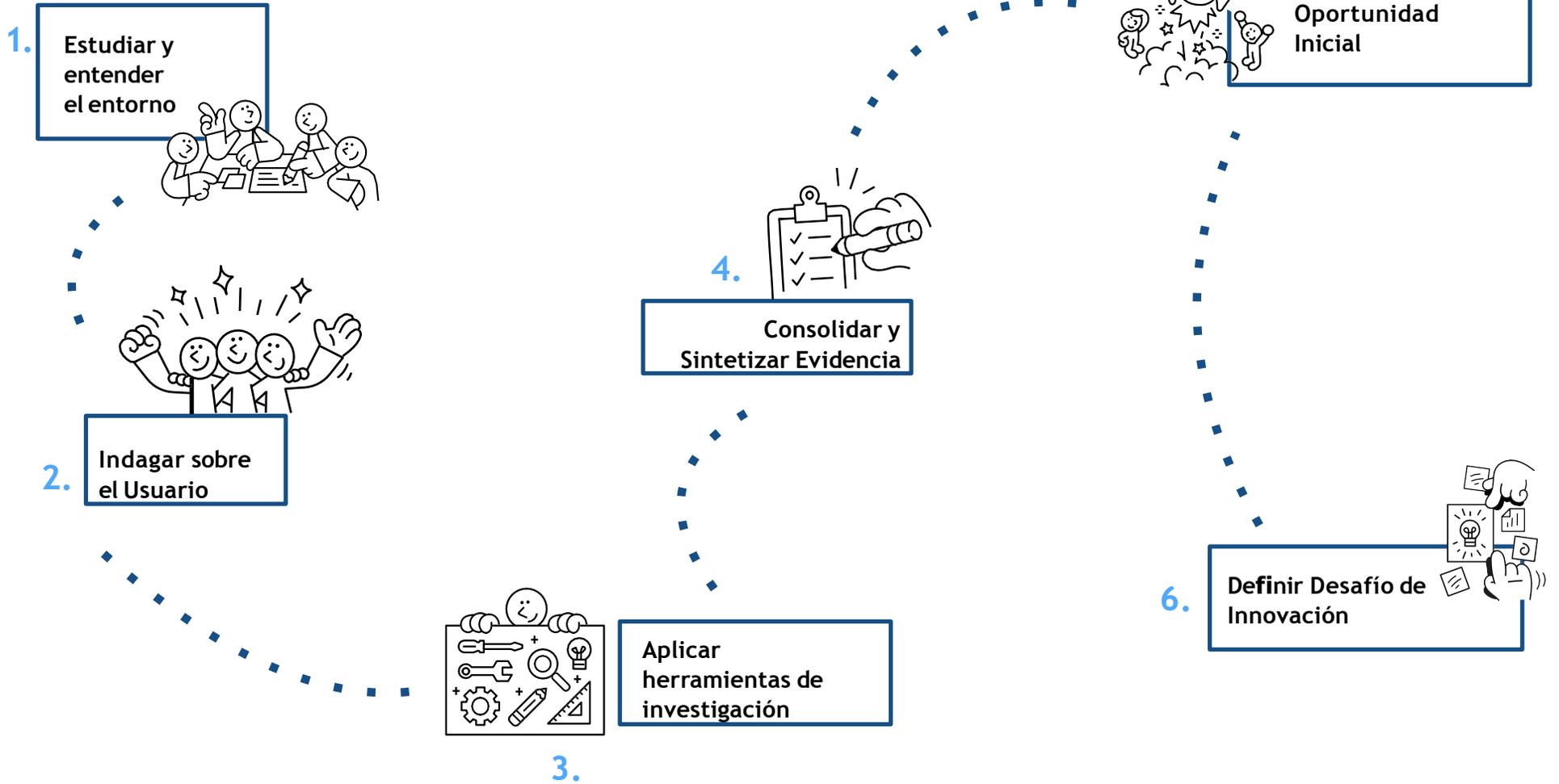
Área del Problema



En esta fase, más que enfocarnos en la solución, profundizaremos el conocimiento sobre el problema u oportunidad inicial.

**¿Y cómo lo hacemos
para entender el
problema y buscar
nuestro desafío?**

Descubriendo el desafío



INVESTIGACIÓN SOCIAL

¿Por qué hacemos investigación social?

Para conocer o saber más sobre distintos grupos sociales o situaciones.

Para conocer la perspectiva que tienen las personas respecto a fenómenos sociales.

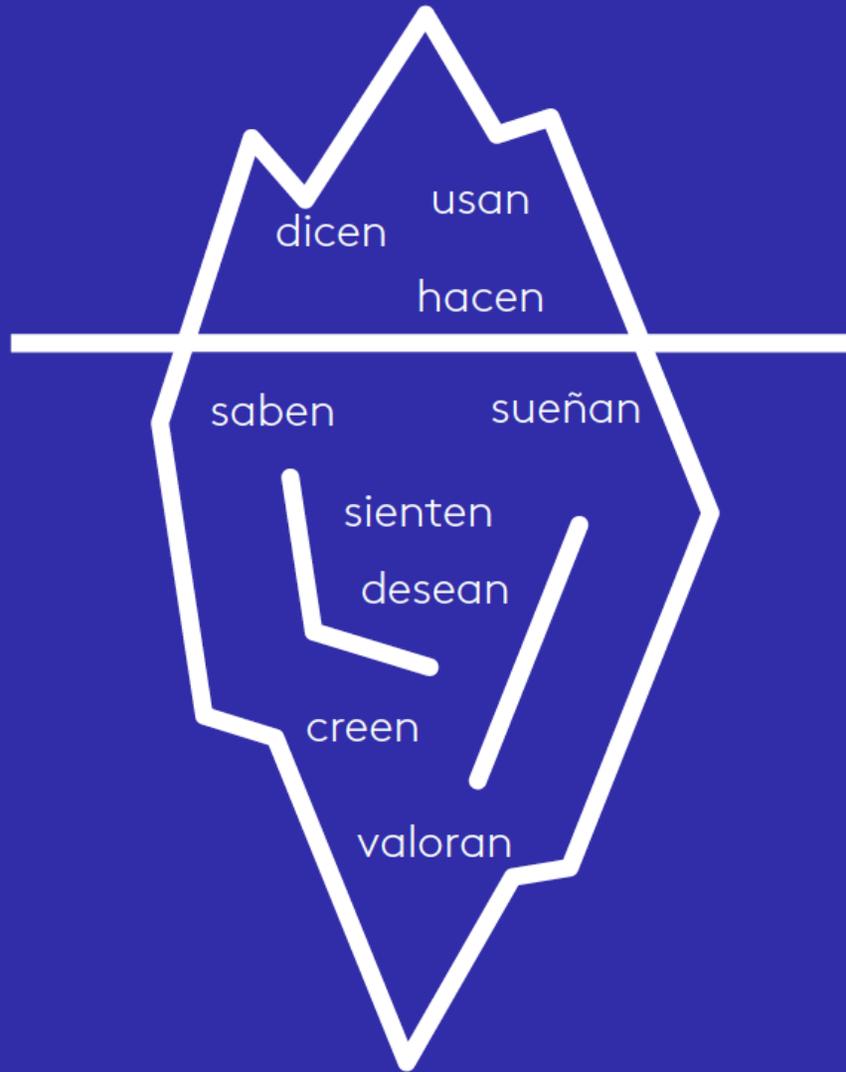
Para conocer el contexto social en el que realizaremos alguna intervención.

Para conocer qué cambios hay que realizar y cómo hacerlos.

¿Por qué es importante?

**explicito/
observable**

**tácito/
latente**



¿por qué?

¿por qué?

¿por qué?

¿por qué?

¿por qué?

Técnicas cuantitativas

El enfoque cuantitativo en la investigación social pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la construcción y demostración de teorías.

La investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados de ninguna forma por el investigador.

Técnicas cualitativas

Se refiere a la recogida de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, y sentimientos, para la posterior interpretación de significados.

Tipos de fuentes de información...

- a) Primarias
- b) Secundarias

Técnicas cualitativas

Fuentes secundarias

Se refiere al estudio y análisis de información cualitativa ya existente.

Esto les permite identificar qué se conoce sobre el tema abordado: **qué se ha investigado, qué se ha realizado al respecto y qué aspectos permanecen desconocidos.**

Además, **en este análisis podremos reflexionar sobre lo que se ha hecho en la misma institución, como cosas que se han investigado en casos similares fuera de la institución.**

reportajes

publicaciones

informes

libros

blogs

noticias

revistas

Técnicas cualitativas

Fuentes primarias

Entrevistas

Consejos para diseñar las preguntas

Haz preguntas abiertas (por qué, cuando cómo)

Pregunta por historias específicas (Cuéntame sobre la última vez que...)

Prepara una pauta de entrevista y construye confianza poco a poco

Utiliza las respuestas para construir nuevas preguntas que surjan en el momento.

Evita sesgar las respuestas que te entregarán.

Habla solo el 10% del tiempo (y escucha con todos los sentidos)

Usa el silencio (para que recuerde datos importantes)

Focus Group

A group of approximately 15 people are seated in a circle in a room decorated with various posters and banners. They appear to be engaged in a discussion or meeting. The room has a bulletin board with many papers and a door in the background. The overall atmosphere is professional and collaborative.

Es un grupo de discusión en torno a una idea, tema o fenómeno social, dirigido por un moderador.

Busca conocer distintos puntos de vista y las discusiones que se levantan mediante la interacción de los participantes.

Fo cus Group

Se busca que participen no menos de 5 ni más de 9 personas.

Tiene que existir un moderador que se preocupe que todas las personas puedan expresarse.

El lugar no debe tener elementos distractores. En general, tienden a durar entre 1 a 2 horas.

Pros:

- Son muy útiles para presentar un producto o servicio y recoger impresiones.
- Las personas se conectan con otras opiniones, generando discusiones útiles.

Contras:

- Son difíciles de ejecutar.
- El moderador debe tener experiencia guiando grupos de discusión.

La sombra

Consiste en **seguir y observar al usuario** durante el transcurso de la experiencia con el servicio, con el objetivo de observar su comportamiento y cada detalle de su interacción con el.

Safari del servicio

Vivir la experiencia del usuario con el servicio por uno mismo.

Al ponerse en el contexto del usuario es más fácil comprender las necesidades y problemáticas más comunes. Estos descubrimientos se pueden convertir en grandes oportunidades de innovación.

Técnicas cuantitativas

Fuentes primarias

Cuestionarios / Encuestas

Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Técnicas cuantitativas

Fuentes secundarias

Bases de datos Existentes

Consiste en utilizar datos existentes del sistema para cuantificar y caracterizar una situación

**¿Qué haremos
las próximas
clases?**

1. Investigación cualitativa:
 - ▶ Levantar **mapa de actores**
 - ▶ Generación de **hipótesis/supuestos**.
 - ▶ **Plan de investigación**.
 - ▶ **Generación de pautas**.
2. Herramienta de **síntesis y visualización de resultados (perfil y viaje del usuario)**.
3. Herramienta para **reformulación de problemas**.
4. Herramienta para **definición de desafío de innovación**.
5. Contenido de presentación para evaluación Equipo N° 1.

Innovación en la Gestión Pública

Álvaro V. Ramírez Alujas / Twitter: @redmatriz

Orlando Rojas Romero / Twitter: @Orlan2Rojas

13 de abril de 2021

Escuela de Gobierno y Gestión Pública
Instituto de Asuntos Públicos (INAP) - Universidad de Chile

Publicaciones:

<https://uchile.academia.edu/RamirezAlujas>