

# HERRAMIENTA DE SOPORTE PARA PROCESOS DE INNOVACIÓN ABIERTA INCORPORANDO AMBIENTES UBICUOS Y REDES SOCIALES WEB 2.0

**Liliana González Palacio**

Facultad de Ingeniería, Universidad de Medellín, ligonzalez@udem.edu.co

**Mauricio González Palacio**

Facultad de Ingeniería, Universidad de Medellín, magonzalez@udem.edu.co

**Germán Urrego Giraldo**

Facultad de Ingeniería, Universidad de Antioquia, gaurrego@udea.edu.co

## Resumen

Para las empresas es un desafío facilitar la participación de clientes y otros agentes externos en sus procesos de innovación. Falta mucho por hacer aunque industrias como LG, Dell y Apple actualmente trabajan en ello mediante la implementación de herramientas tecnológicas cuyas deficiencias les impiden cubrir las necesidades impuestas desde el dominio.

En el marco de un proyecto para la identificación de los modelos de participación de agentes en las redes sociales web 2.0, financiado por la Universidad de Medellín y la Universidad de Antioquia, mediante la revisión de más de doscientas fuentes se detectaron las deficiencias para soportar la participación en procesos de innovación abierta.

Para superar las mencionadas carencias, en este artículo se propone la arquitectura conceptual de una herramienta para gestionar la participación de agentes interesados en procesos de innovación abierta integrando las características de trabajo colaborativo de las redes sociales web 2.0 y las propiedades de un ambiente ubicuo o pervasivo. Éste constituye un entorno donde los elementos tecnológicos se insertan en las tareas diarias haciendo que la interacción usuario-sistema sea natural y desinhibida en todo tipo de situaciones y circunstancias. Se habla de ubicuidad por la posibilidad de acceso a los recursos sin limitantes de tiempo, medio de acceso y lugar.

En la conformación de esta arquitectura inicialmente se definen las capas e interrelaciones entre ellas. Luego se detallan los componentes de cada capa. Por último se presenta un conjunto de técnicas y estrategias para abordar cada módulo.

**Palabras clave.** Innovación, co-creación, ambientes ubicuos, redes sociales, participación.