

DESARROLLO DE UN PROCESO DE INNOVACIÓN COLABORATIVA CON COMUNIDAD.

De la vivencia al negocio

Natalia Bedoya

ARTICA-Universidad Eafit, lunaty8323@yahoo.com

Isabel Quintero

ARTICA-Universidad Eafit, isabelquinteroperez@gmail.com

José Luis Giraldo-Henao

UNE EPM Telecomunicaciones-Universidad de Antioquia, jlgh41@gmail.com

Resumen

Desde hace algunos años las empresas colombianas se han interesado por procesos de innovación que generen un mayor valor a sus negocios. En este marco, una empresa colombiana del sector telecomunicaciones adelantó una investigación sobre nuevas metodologías de interacción con clientes, con el objetivo de consolidar un modelo de innovación colaborativa con comunidad de clientes para el desarrollo de productos y servicios. Dentro de la investigación se realizaron dos pilotos con comunidades de la ciudad de Medellín, empleando técnicas interactivas para generación de ideas creativas sobre productos de telecomunicaciones. Se consolidaron dos grupos creativos con líderes comunitarios de los barrios Santa Cruz y La Sierra, donde encuentros quincenales de dos horas y una dinámica grupal interactiva y propositiva permitieron estudiar, evaluar, y priorizar cuarenta y nueve ideas novedosas, elaborar una iniciativa de solución, y producir un documental comunitario. La fase de generación de ideas se hizo desde el sentido, es decir, desde el conjunto de significados y representaciones que las personas construyen en su vivencia cotidiana. Este matiz particular es significativo en la medida que trasciende la aproximación desde la necesidad o desde el deseo, situando la reflexión en las razones individuales para acercarse a un producto, razones que en últimas permiten a un individuo vivenciar una situación o cosa dada, y posibilita identificar oportunidades de mejorar las vivencias cotidianas de las personas. El modelo desarrollado permite adelantar procesos de innovación que involucren a comunidades y empresas en un diálogo significativo y creativo que genere valor para ambas partes.

Palabras clave. Innovación Colaborativa, Interacción, Técnicas Creativas.