

Título: Diseño de un servicio de Vigilancia Estratégica para ser aplicado en las empresas.

Designing a Strategic Monitoring service to be applied in enterprises.

Autores: Ing. Gisel Lizbeth Cortina Cayón
Ing. Arline Rodríguez Cambas

Centro de Trabajo: Centro de Información y Gestión Tecnológica (CIGET) Guantánamo, Cuba

E-mail: gizel@ciget.gtmo.inf.cu, arlines@ciget.gtmo.inf.cu

Teléfonos: 38-1139

Resumen.

Este trabajo consiste en el diseño de una metodología para realizar la vigilancia estratégica, partiendo de un conjunto de procesos aptos para cualquier entidad. Con la realización de este diseño se organizan y armonizan las funciones de todos los actores empresariales relacionados con los esfuerzos de vigilancia en sus cuatro vertientes: tecnológica, comercial, competitiva, y del entorno. El objetivo general del trabajo consiste en dotar a las empresas de las herramientas necesarias para implementar un Sistema de Vigilancia Estratégica, el cual constituya un instrumento de análisis y evaluación para la toma de decisiones, su implantación permite garantizar que la empresa tiene métodos y herramientas para captar y analizar los cambios del entorno y que por tanto tiene más posibilidades de reaccionar, adaptarse y sobrevivir en entornos cambiantes.

Palabras Claves: Vigilancia Estratégica, Vigilancia Tecnológica, Innovación Tecnológica

Abstract.

This work consists on the design of a methodology to carry out the strategic surveillance, starting from a group of capable processes for any entity. With the realization of this design the functions of all the managerial actors related with the efforts of surveillance in their four aspects: technological, commercial, competitive, and of the environment are organized and harmonized. The general objective of the work consists on endowing to the companies of the necessary tools to implement a System of Strategic Surveillance, which constitutes an analysis instrument and evaluation for the decision making, its installation allows to guarantee that the company has methods and tools to capture and to analyze the changes of the environment and therefore has more possibilities to react, to adapt and to survive in changing environments.

Key words: Strategic surveillance, Technological Surveillance, Technological Innovation

Introducción.

La vigilancia estratégica es el esfuerzo sistemático y organizado por la empresa de observación, captación, análisis, difusión precisa y recuperación de información sobre los hechos del entorno económico, tecnológico, social o comercial, relevantes para la misma por poder implicar una oportunidad o amenaza para ésta.

La vigilancia está estrechamente unida a la gestión de la innovación y a la estrategia de la empresa. Sin la existencia de una previa reflexión estratégica difícilmente cabe plantearse un esfuerzo de articulación de la vigilancia. La vigilancia se proyecta sobre la toma de decisiones empresariales alertando sobre posibles amenazas y oportunidades, aportando nuevos elementos y enfoques, y reduciendo el riesgo.

Uno de los factores determinantes para el éxito de la innovación en las empresas es una adecuada vigilancia, esta se organiza como un sistema estructurado que permite coordinar las actividades de recuperación de la información, procesamiento-análisis y diseminación, tanto de la información interna como del entorno, y todo, de acuerdo con un plan y una estrategia organizacional. La misma se establece en función de las características de la organización en que se implementa.

Un sistema de vigilancia estratégica persigue dos objetivos fundamentales

1. Vigilar el entorno, lo cual significa, buscar, recoger, analizar y validar la información recogida.
2. Explotar la información, la cual consiste en distribuirla, utilizarla, tomar decisiones estratégicas y adaptar la actividad de la empresa a los cambios detectados.

Desde el punto de vista de vigilancia estratégica (y según M. Porter), los cinco factores determinantes de la competitividad de la empresa son los siguientes:

- Los clientes
- Los proveedores
- Los entrantes potenciales en el mercado
- Los competidores del sector
- Los productos sustitutivos del sector.

La empresa organiza su sistema de vigilancia teniendo en cuenta estos factores en los tipos siguientes:

1. Vigilancia Tecnológica: Centrada en el seguimiento de los avances del estado de la técnica y, en particular, de la tecnología y de las oportunidades/amenazas que genera.
2. Vigilancia Competitiva: Implica un análisis y seguimiento de los competidores actuales, potenciales y de aquellos con producto sustitutivo.
3. Vigilancia Comercial: Estudia los datos referentes a los clientes y los proveedores.
4. Vigilancia del entorno: Centra la observación sobre el conjunto de aspectos sociales, legales, medioambientales, culturales, que configuran el marco de la competencia.

El término de **vigilancia estratégica** engloba a los distintos tipos de vigilancia que necesita realizar una empresa.

El propósito de este trabajo consiste en poner en conocimiento los pasos necesarios para poner en práctica un sistema de vigilancia estratégica.

Desarrollo.

La necesidad de que las organizaciones cuenten con adecuados sistemas de gestión de la información que se ocupe de los dos tipos de información: tanto la externa como la interna, condiciona la implementación de un sistema de vigilancia estratégica, que apoye la toma de decisiones en una organización, en este sentido, proponemos un diseño de este sistema para ser aplicado en las entidades del territorio.

El diseño del sistema de vigilancia, se desarrolla en seis etapas fundamentales:

1. Diagnóstico de la situación de la vigilancia.
En esta etapa se emitirá un informe técnico que contenga la situación de la vigilancia en la empresa.
2. Búsqueda y recogida de la información: Permite adquirir la información necesaria que dará respuesta a las necesidades de la empresa, esta debe ser validada, corroborada y enriquecida permitiéndole aumentar el conocimiento, para la toma de decisiones adecuadas.

En esta etapa se emitirá un informe sobre las principales fuentes de información que darán paso a las herramientas de búsqueda y de recogida a utilizar.

3. Tratamiento, Validación y transformación de la información en conocimiento. Tratar la información consiste en realizar sobre ella una serie de operaciones importantes: clasificarla, validarla, evaluarla y analizarla.

En este paso se definirán los actores identificados (observadores, analistas y decisores), tanto interno como externos, emitiéndose un informe técnico de las búsquedas realizadas con el objetivo de proporcionar, a las personas que toman decisiones, informaciones relevantes para producir conocimiento.

4. Difusión y protección de la información: Consiste en la difusión de la información en la empresa a la persona indicada para la adecuada toma de decisiones, teniendo como base la política de comunicación, definiendo para ello políticas de seguridad ya que la vigilancia también es utilizada por sus competidores.

En esta etapa se definirán las responsabilidades de cada uno de los actores del sistema en la difusión de la información, así como las herramientas que ayudarán en este sentido (Boletines, periódicos, intranet), otros.

5. Proceso de decisión de la empresa.

Teniendo en cuenta el objetivo del sistema, los resultados permitirán a la organización tomar la decisión. En esta etapa el consultor no interviene.

6. Evaluación del funcionamiento del sistema.

El proceso de vigilancia estratégico es continuo y cambia constantemente como consecuencia de los cambios que se producen en el entorno de la empresa, por lo que es necesario mantenerlo actualizado, ya que el proceso de vigilancia debe permitir cambios rápidos y eficientes. Se definen en esta etapa los pasos a seguir para que una vez implementado el sistema en una organización pueda valorarse el funcionamiento del mismo, a través de métodos e indicadores que permitan evaluar la eficacia del sistema.

El proceso que hemos propuesto en este trabajo queda definido en el siguiente diagrama de flujo:



Conclusiones.

La implementación de este sistema en las empresas permitirá dar a conocer la vigilancia dentro de éstas, implicar en el proceso a su personal y fomentar el espíritu vigilante dentro de la misma, además sus resultados proporcionarán un mejor modo de organizarse y conseguir tempranamente información analizada que le ayude a tomar mejores decisiones para mejorar su competitividad.

En la medida que una empresa realice una vigilancia estratégica podrá conocerse mejor a si misma, podrá conocer mejor al entorno que le rodea (posibles amenazas y oportunidades, posibles clientes), y en fin podrá sentar bases sólidas para minimizar los riesgos a la hora de tomar decisiones.

Bibliografías.

1. *Castro Silvia*. (2007). Guía práctica de vigilancia estratégica. <http://www.anain.com> , agencia@anain.com
2. *Dueñas Prendes Lourdes M.* (2002). Caracterización de un Sistema de Vigilancia Tecnológica. *Estudio de caso*. Ministerio del Interior
3. *Pérez Escorsa*. (2008). Vigilancia tecnológica e Inteligencia Competitiva. <http://www.amec.es/amec/material/Vigilancia%20Tecnologica%20AENOR-IALE%204-3-08.pdf>
4. <http://www.navactiva.com/web/es/avtec/doc/nociones/2003/11/21599.php>. Las respuestas a todas las preguntas sobre Vigilancia Tecnológica.

5. Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación ANFACO – CECOPESCA.
Sistema de Vigilancia Tecnológica. <http://www.anfaco.es>

Fecha de recibido: 3 may. 2010

Fecha de aprobado: 26 jun. 2010