



Jornada Regional de Aulas Abiertas

TÍTULO

Casos de aplicación en vigilancia tecnológica e inteligencia estratégica

Eje temático

Prácticas profesionales en el contexto actual

Autoría

Ferrero, Bruno José – brunoj.ferrero@unraf.edu.ar - UNRaf

Unidad académica

Rectorado

Área/Programa/Unidad curricular

Laboratorio de Gestión de Información

Resumen

La Universidad Nacional de Rafaela (UNRaf), en el año 2017 creó el centro de investigación aplicada denominado UNRaf Tec. El objetivo del centro es fomentar, generar y fortalecer vínculos con el entramado organizacional público y privado, trabajando en las etapas requeridas de I+D+i¹, desde el génesis de una idea hasta la transferencia y aplicación de tecnologías.

UNRaf Tec cuenta con nueve laboratorios activos, orientados a diferentes disciplinas. En el presente informe, se describen los trabajos realizados desde el Laboratorio de Gestión de la Información (LABGI), relacionado con la carrera Administración y Gestión de la Información (AGI) de UNRaf.

¹ Investigación, desarrollo e innovación



Jornada Regional de Aulas Abiertas

El LABGI, aborda proyectos en temáticas como; planificación estratégica; gestión basada en procesos; transformación digital; planes comerciales y de marketing; cultura basada en datos; inteligencia estratégica y vigilancia tecnológica, entre otros.

En este caso, se describen dos casos de aplicación y transferencia de inteligencia estratégica y vigilancia tecnológica en organizaciones privadas de la ciudad de Rafaela. Tanto para la UNRaf, como para UNRaf Tec y, en particular, para el LABGI, fue un desafío afrontar estos proyectos en una temática novedosa para las empresas y para la Universidad.

Palabras clave

Vigilancia, inteligencia, estrategia

Contexto

Para comenzar a definir la oportunidad por el LABGI en términos de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, aplicada en organizaciones de la ciudad de Rafaela, es importante definir los conceptos.

Según Palop y Vicente (1999), la vigilancia tecnológica es un “sistema organizado de observación y análisis del entorno, tratamiento y circulación interna de los hechos observados y posterior utilización en la empresa” (p.22). En la misma línea, la Norma UNE 166006 de la Asociación Española de Normalización y Certificación (2006) la define como,

Un proceso organizado, selectivo y sistemático, para captar información del exterior y de la propia organización sobre ciencia y tecnologías, seleccionarla, analizarla, difundirla y comunicarla, para convertirla en conocimiento con el fin de tomar decisiones con menor riesgo y poder anticiparse a los cambios. (p.9)

Otras propuestas (Rey-Vázquez, 2009; Pérez, 2016; Escorza, 2001) no se alejan demasiado de esa idea, entendiendo que consiste en realizar de forma sistemática la captura, el análisis, la difusión y la explotación de datos útiles para la supervivencia y el crecimiento de la empresa. Por otro lado, la Inteligencia Competitiva es definida por Arrieta y Azkarate (2011) como,



Jornada Regional de Aulas Abiertas

El proceso ético y sistemático de obtención, análisis, interpretación y difusión de información de valor estratégico sobre el entorno competitivo y la evolución del ambiente de negocios, que se transmite a los responsables de la toma de decisiones en el momento oportuno y en la cantidad adecuada. (p.1)

Teniendo en cuenta estos conceptos y el vínculo con las organizaciones, que marcan un desconocimiento en los conceptos y, principalmente, en la sistematización de la práctica, se capacita a miembros del equipo del laboratorio en la temática. Y luego, se realiza el vínculo con dos organizaciones privadas de la ciudad, con el objetivo de transferir los conocimientos y buenas prácticas de la disciplina.

La aplicación de vigilancia tecnológica beneficia a las empresas que la realizan, principalmente en tres aspectos, anticiparse al entorno, mejorar el conocimiento científico y técnico y el nivel de colaboración con otras organizaciones (Pérez-González, 2015)

Diagnóstico

UNRaf Tec y LABGI, realizan un trabajo de vinculación y transferencia en el territorio, no sólo de Rafaela, sino también en la región. En este marco, y entendiendo las diferentes necesidades que plantean las organizaciones, tanto públicas como privadas, se ofrece, dentro de los ejes de trabajo del laboratorio, la posibilidad de realizar un proyecto en vigilancia tecnológica e inteligencia estratégica para dos empresas de la ciudad de Rafaela.

Por un lado, se ofrece dicho servicio a una empresa dedicada a la medicina privada y, por otro lado, a una empresa que brinda servicio de cable e internet. Ambas empresas, manifestaron realizar algunas prácticas referidas a inteligencia y vigilancia, aunque de manera aislada y sin sistematizar la actividad.

Atendiendo a esta oportunidad, UNRaf decide acercar una propuesta concreta de transferencia de conocimiento, liderando el proyecto de aplicación de vigilancia tecnológica e inteligencia estratégica.



Jornada Regional de Aulas Abiertas

Estrategias implementadas

La propuesta

El objetivo de la propuesta es recopilar información que sea relevante para potenciar la toma de decisiones dentro de las organizaciones. La misma se planifica para realizar en dos meses y se divide en las siguientes actividades:

1. Definición de objetivos

En la etapa inicial es fundamental enunciar los objetivos por los cuales realiza el proceso de consultoría en inteligencia estratégica, tanto el general como los específicos para conocer la necesidad de la organización.

2. Reconocimiento de la competencia

En esta instancia, se realiza un relevamiento sobre la competencia considerada por la organización, compararla con el análisis realizado por el equipo consultor y concluirlo con un análisis objetivo de los productos/servicios ofrecidos en la industria, tanto en términos de productos similares como sustitutos.

3. Aplicación de nuevas tecnologías para la recopilación de datos

El laboratorio ofrece herramientas que permiten la recolección y análisis de datos de manera automatizada, aplicando inteligencia artificial y de manera ágil. Esto dará un diagnóstico rápido y certero de la competencia, cuáles son sus acciones principales, cómo se diferencia con la organización que realiza la consultoría, etcétera.

4. Recopilación y análisis de datos

Por un lado, se recolectan datos propios, en términos de conocer la propuesta de valor, ventajas competitivas, fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas, métricas de alcance comunicacional, impacto de las acciones de marketing, etc.

Por otro lado, se debe analizar la competencia teniendo en cuenta las mismas variables.

5. Evaluación y generación de informes

Aquí es donde se evalúa de manera racional los datos recolectados. Se deben analizar las similitudes y diferencias

6. Implementación de acciones estratégicas

En base al diagnóstico, el equipo consultor plantea líneas de acción estratégicas que sean coherentes con los objetivos planteados por la organización



Jornada Regional de Aulas Abiertas

7. Sistematización de monitoreo

Se brinda un informe de trabajo que permita realizar un seguimiento por parte de la organización de las principales variables y cómo realizar la recolección y análisis de los datos.

Las organizaciones

Para estos casos particulares, se realiza transferencia en dos organizaciones de la ciudad de Rafaela (con alcance regional), se trata de dos PyMES que se dedican, por un lado, a brindar servicios de medicina privada y servicio de cable e internet.

Aplicación de tecnología para la recopilación de información

La recopilación de vigilancia y monitoreo de la competencia para recolectar información se realiza mediante diversas herramientas tecnológicas, entre las que se encuentran Brand 24 y Semrush. Estas herramientas permiten obtener datos sobre dominios más buscados en el mercado, geo distribución de las búsquedas, tráfico en sitios web y redes sociales, palabras claves, medición de sitio web propio y de la competencia, entre otros.

Equipo de trabajo

En estos casos, se utilizó equipos de trabajo de dos personas por parte del LABGI, y un agente de cambio seleccionado por las empresas, en donde funcionaba de nexo entre ambos equipos de trabajo y facilitando la agilidad del proyecto.

Resultados obtenidos

Los resultados obtenidos en ambos casos prácticos efectuaron importantes aportes de información para la toma de decisiones de las empresas, principalmente en términos de mercado y competencia. Como conclusión de los trabajos, se efectuaron perspectivas operativas y estratégicas para las organizaciones, entre las que se concluyó: decisiones operativas como análisis sistemático de menciones y métricas de tráfico web y redes sociales; decisiones a mediano plazo como mejora de sitios web y análisis en profundidad de la competencia; la posibilidad de incorporar nuevos productos o estar en alerta para el desarrollo de nuevos productos o servicios.

A largo plazo, se establece la posibilidad de sistematizar el análisis con el objetivo de monitorear los mercados, no sólo a nivel local, sino con una visión global, que permita detectar



Jornada Regional de Aulas Abiertas

tendencias, potenciar la toma de decisiones estratégicas y mejorar los resultados de las empresas.

Avances y pendientes:

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se considera importante sensibilizar sobre la temática abordada. En primer lugar, en el ambiente académico, desde la formación de formadores hasta profundizar en las carreras universitarias sobre la temática. En segundo lugar, a las organizaciones en la importancia de abordar estas temáticas, que permiten fortalecer su propuesta de valor y reducir el riesgo en la toma de decisiones estratégicas y, finalmente, poder realizar investigaciones que aporten valor a la temática principalmente en el territorio. Los puntos mencionados, están planificados y en ejecución por LABGI y UNRaf.



Jornada Regional de Aulas Abiertas

Referencias

- AENOR, A. E. (2006, febrero 5). *Norma Española Experimental UNE 166006 Gestión de la I+D+i: Sistema de Vigilancia Tecnológica*. From <http://planmaestroinv.udistrital.edu.co/documentos/PMICI-UD/Documentos%20PMICI-UD/I+D+i/UNE%20166000.pdf>
- Arrieta, A. A. (2011, febrero 5). *Definición y diseño de un modelo de Inteligencia Competitiva (IC) para mejorar el proceso de toma de decisiones estratégicas. XVIth Conference on Projectis*. From https://www.researchgate.net/publication/286172494_Definicion_y_diseno_de_un_modelo_de_Inteligencia_Competitiva_IC_para_mejorar_el_proceso_de_toma_de_decisiones_estrategicas
- Escorsa, P., & Maspons, R. (2001). *De la vigilancia tecnológica a la inteligencia competitiva*. Madrid: Prentice. Hall.
- Palop, F. y. (1999, febrero 5). *Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva: su potencial para la empresa española*. From *Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva: su potencial para la empresa española*.
- Pérez, N. (2016). *Vigilancia Tecnológica e Inteligencia estratégica: Creación e implementación del primer programa gubernamental en la temática en la República Argentina en los últimos 4 años*. *Ingenium*, Volumen 3. N° 5. Noviembre de 2016. pp. 16-21.
- Pérez-González, D. &.-M. (2015). *Vigilancia tecnológica en pymes industriales del metal: conocimiento, aplicación y medición de sus beneficios*. *Profesional De La información Information Professional*, 20(5), 495–502.
- Rey-Vázquez, L. (2009, febrero 5). *Informe APEI sobre vigilancia tecnológica*. Gijón: APEI, *Asociación Profesional de Especialistas en Información*, 2009. From http://eprints.rclis.org/14114/1/INFORME_APEI_04.pdf