

# VIGILANCIA TECNOLÓGICA E INTELIGENCIA COMPETITIVA AL SERVICIO DE LA INNOVACIÓN TECHNOLOGICAL SURVEILLANCE AND COMPETITIVE INTELLIGENCE AT THE SERVICE OF INNOVATION

---

**Aroa Carbonell Martínez**

Licenciada en Periodismo por la Universidad Miguel Hernández de Elche.  
Graduada en Ingeniería Informática por la Universitat Politècnica de València, España.

E-mail: [aroacm.90@gmail.com](mailto:aroacm.90@gmail.com)

**Recepción:** 05/09/2019 **Aceptación:** 26/11/2019 **Publicación:** 13/12/2019

**Citación sugerida:**

Carbonell Martínez, A. (2019). Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva al servicio de la innovación. *3C Tecnología. Glosas de innovación aplicadas a la pyme*, 8(4), 61-69. doi: <http://doi.org/10.17993/3ctecno/2019.v8n4e32.61-69>

## RESUMEN

Infoxicación es la palabra que resume la realidad de la mayoría de las entidades. Tenemos exceso de información (tanto interna como externa) y esta información, aunque es muy necesaria, muchas veces es de baja calidad y nos limita. La información sobre tecnología, competencia, entorno o la información a nivel comercial (clientes, proveedores, mercados...) es absolutamente ineludible para tomar decisiones estratégicas y para poder anticiparnos a los hechos. Hablamos de anticiparnos para aprovechar los nuevos nichos y oportunidades de mercado y anticiparnos para acceder a soluciones que nos hagan más competitivos en el sector. Sin embargo, lo que es realmente complejo es orquestar de forma óptima la búsqueda, recogida, análisis y puesta en valor de esta información. Con la revolución tecnológica de la última década tenemos una cantidad ingente de información que nos abre muchas posibilidades, pero que también nos colapsa por la falta de tiempo y recursos.

## PALABRAS CLAVE

Inteligencia competitiva, Vigilancia estratégica, Vigilancia tecnológica, Tecnología, Innovación.

## ABSTRACT

*Infocination is the word that summarizes the reality of most entities. We have excess information (both internal and external) and this information, although it is very necessary, is often of poor quality and limits us. Information on technology, competition, environment or information at the commercial level (customers, suppliers, markets ...) is unavoidable to make strategic decisions and to be able to anticipate the facts. We talk about anticipating taking advantage of new niches and market opportunities and anticipate accessing solutions that make us more competitive in the sector. However, what is complex is to optimally orchestrate the search, collection, analysis and enhancement of this information. With the technological revolution of the last decade we have a huge amount of information that opens many possibilities, but also collapses us due to the lack of time and resources.*

## KEYWORDS

*Competitive intelligence, Strategic surveillance, Technological surveillance, Technology, Innovation.*

# 1. INTRODUCCIÓN

En las bases de datos públicas y grandes repositorios se almacena un volumen inmenso de datos, informaciones y conocimientos de un valor sustancial para nuestra empresa.

## ¿Qué es la **vigilancia tecnológica** y la **inteligencia competitiva**?

La norma UNE 166006:2011 define:

- **Inteligencia competitiva**: “proceso ético y sistemático de recolección y análisis de información acerca del ambiente de negocios, de los competidores y de la propia organización, y comunicación de su significado e implicaciones destinada a la toma de decisiones”.
- **Vigilancia tecnológica**: “proceso organizado, selectivo y permanente, de captar información del exterior y de la propia organización sobre ciencia y tecnología, seleccionarla, analizarla, difundirla y comunicarla, para convertirla en conocimiento para tomar decisiones con menor riesgo y poder anticiparse a los cambios”.

Es decir, contar con un sistema de vigilancia o de inteligencia competitiva consiste en hablar de un proceso activo, sistemático y focalizado de recolección y análisis de información, tanto a nivel interno como externo, con objeto de ayudarnos en la toma de decisiones estratégicas.

Cabe destacar la diferencia entre los conceptos de inteligencia y vigilancia que muchas veces se confunden. La vigilancia nos alerta y nos ayuda a saber qué está pasando en el entorno. La inteligencia competitiva parte del conocimiento del entorno, lo cual implica poder adelantarse a los cambios. La inteligencia supone avanzar un poco más para mantener una actitud activa y no esperar a ver dónde se producen los cambios. Consiste en buscar activamente las oportunidades.

Cuando hablamos de que es necesario trabajar en un sistema de vigilancia estratégica (inicialmente vigilancia para acabar con un sistema de inteligencia) nos referimos a establecer un sistema de vigilancia

personalizado que nos ayude a anticiparnos y que nos ofrezca una imagen dinámica de la tecnología, la competencia, el entorno y el escenario comercial.

Sin embargo nosotros creemos en un sistema de vigilancia más amplio que comprenda además de los avances del estado de la técnica (vigilancia tecnológica), un análisis de los competidores actuales y potenciales (vigilancia competitiva), un análisis de nuestros clientes, proveedores y mercados (vigilancia comercial) y del conjunto de aspectos que configuran el marco de actuación de la empresa como la legislación, el medioambiente o la economía (vigilancia del entorno). Por lo tanto, el sistema de vigilancia a su vez debe integrar:



**Figura 1.** Sistema de vigilancia estratégica. **Fuente:** elaboración propia.

### ¿Qué aporta la vigilancia estratégica a la innovación?

Mediante su sistema de vigilancia estratégica una empresa es capaz de identificar y monitorizar las tendencias en la cadena de valor de sus clientes, proveedores y entorno.

La vigilancia permite obtener información de valor estratégico de manera focalizada y continuada para reducir el riesgo en la toma de decisiones. Nos ayuda a conocer qué tecnologías están emergiendo y desapareciendo, qué hace nuestra competencia o qué demandan nuestros clientes. Además puede ser

una herramienta clave para identificar posibles aliados o socios tanto a nivel comercial como tecnológico o productivo.

En definitiva lo que buscamos es conseguir información de gran valor para la empresa y que esta llegue filtrada a las manos del equipo directivo encargado de tomar las decisiones estratégicas.

## 2. METODOLOGÍA

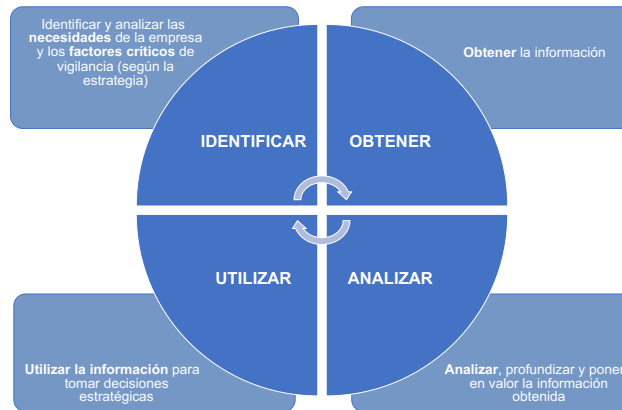
### **¿Cómo es el proceso del sistema de vigilancia estratégica?**

El primer paso consiste en identificar las necesidades de información que tiene la empresa y los factores críticos de vigilancia. Para ello nos tenemos que apoyar en la estrategia de la empresa y desplegarla correctamente para identificar los retos y priorizarlos.

El segundo paso consiste en obtener la información y requiere previamente identificar las fuentes o tipos de información relevantes y elegir los medios de acceso y seguimiento de la información. Para realizar la búsqueda de información debemos establecer un sistema de búsqueda que revisaremos constantemente para seguir puliéndolo y alimentándolo.

Posteriormente esta información se debe analizar, se debe ampliar cuando sea necesario y debemos hacerla llegar a las personas correspondientes para que finalmente puedan utilizarla en la toma de decisiones.

Para realizar la búsqueda de información debemos establecer un sistema de búsqueda que revisaremos constantemente para seguir puliéndolo y alimentándolo.



**Figura 2.** Proceso del sistema de vigilancia estratégica. **Fuente:** elaboración propia.

### 3. CONCLUSIÓN

El aspecto más importante es lograr que el sistema de vigilancia se focalice en las necesidades reales de la empresa y que responda a lo que realmente queremos y necesitamos. Para ello es absolutamente necesario construir un sistema de vigilancia personalizado que nos aporte información exclusiva para nuestra empresa.

Otro factor crítico será lograr integrar el sistema de vigilancia en el funcionamiento de la empresa. Es fundamental que se alimente el sistema, que se utilice la información y que se crea en él. Esto supone:



**Figura 3.** Integración del sistema de vigilancia. **Fuente:** elaboración propia.

No saber lo que está ocurriendo fuera nos da “felicidad” en el corto plazo, puesto que nos evita retos a superar, decisiones difíciles y situación complicadas con las que lidiar, pero en cualquier caso esa felicidad se verá diluida más pronto que tarde.

Ser competitivos, sobrevivir, liderar, diferenciarse o innovar pasa por conocer muy bien lo que está pasando y por anticiparnos a los acontecimientos para poder fijar el rumbo correcto de nuestro barco. Y esto sólo lo podemos hacer con un sistema de vigilancia estratégica que sea eficaz.

La diferenciación nace al conocer muy bien lo que está pasando y por anticiparse a los acontecimientos para poder fijar el rumbo correcto de nuestro barco.



