

La vigilancia del entorno: una herramienta al servicio de la estrategia de las organizaciones

¿Qué es la vigilancia?

La vigilancia es un concepto relativamente nuevo para denominar una actividad que habitualmente, aunque no siempre de modo consciente, realizan las organizaciones. En efecto, las organizaciones, cualquiera que sea su tamaño y su ámbito de trabajo, están atentas a su entorno para tratar de anticiparse y reaccionar a los cambios que se producen en él.

Este entorno, cada vez más dinámico y complejo, se caracteriza, entre otras cosas, por una creciente tecnificación, un incremento de organizaciones no lucrativas y de la competencia por parte del sector lucrativo en algunos ámbitos, la aparición de nuevos fenómenos sociológicos, la transformación del marco normativo, el surgimiento constante de experiencias innovadoras, etc. Por tanto, la capacidad de adaptación a este escenario cambiante y la detección de las oportunidades o amenazas que se producen en él, va a resultar una actividad crítica no sólo para el desarrollo y la innovación, sino también para la sostenibilidad de la propia organización.

Se hace por tanto necesario que las organizaciones “vigilen” este escenario y obtengan un conocimiento lo más aproximado posible de él. Pero, ¿qué es la vigilancia? Podemos definirla como un esfuerzo sistemático y organizado de **observación** que consiste en **captar** información del exterior, **seleccionar** aquella que sea relevante para el desarrollo de la organización, **difundirla** entre las personas de la organización y **utilizarla** como instrumento para la toma de decisiones. Es ante todo una herramienta de gestión que permite reducir riesgos y preparar a la organización para una adaptación constante a los cambios que se producen en su entorno. La vigilancia, por tanto, debe estar integrada dentro del sistema de información de la organización, centrada en las prioridades que marque la estrategia de la organización y proponer objetivos claros y precisos.

Concretamente, entre los motivos más destacados para practicar la vigilancia se citan los siguientes:

- **Anticiparse:** detectar los cambios que tienen lugar en el exterior.
- **Reducir riesgos:** detectar amenazas que puedan condicionar la sostenibilidad de la organización.
- **Progresar:** identificar los desfases existentes entre nuestros servicios y las necesidades de nuestros destinatarios, entre nuestras capacidades y las de otras organizaciones, etc.
- **Innovar:** detectar ideas, experiencias, nuevas soluciones.
- **Cooperar:** localizar nuevos socios, colaboradores, expertos, etc.

¿Cómo iniciar un sistema organizado de vigilancia?

Las organizaciones, en mayor o menor medida, practican lo que se denomina una “vigilancia tradicional”. Sin embargo, para implementar un sistema de vigilancia avanzado y estructurado en nuestra organización se deben dar tres condiciones previas:

- Compromiso de la dirección y de los cargos directivos, puesto que la vigilancia debe considerarse una función estratégica.
- Una cultura de gestión y difusión de la información.
- Un mínimo de recursos y de estructura que dé soporte al sistema de vigilancia.

Se han desarrollado diversas metodologías para la implantación y el funcionamiento de este tipo de sistemas, pero todas ellas muestran una serie de pasos básicos que se deben dar:

- **Jerarquizar los temas y objetivos:** puesto que es imposible estar informado de todo es, es necesario definir los focos críticos de vigilancia, que deben estar en consonancia con la estrategia de la organización.
- **Identificar los recursos informacionales:** fuentes de información, contactos externos, recursos tecnológicos, etc.
- **Definir del plan de vigilancia:** contenidos, herramientas de seguimiento, formatos de difusión de información, frecuencias, etc.
- **Formar al personal** involucrado.
- **Establecer un modelo de evaluación y mejora continua del sistema.**

En el momento de definir un plan de vigilancia es necesario plantearse a modo de reflexión las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el objeto de la vigilancia?
- ¿Qué debemos vigilar? ¿Qué informaciones buscar?
- ¿Dónde localizarlas?
- ¿Cómo tratar y organizar la información?
- ¿A quién comunicar la información en la organización?
- ¿Cómo promover la implicación de todo el personal?
- ¿Qué recursos vamos a destinar?

Beneficios de la práctica de la vigilancia

Finalmente, cabe señalar que la práctica normalizada y estructurada de la vigilancia va a reportar beneficios significativos para las organizaciones:

1. Ayudará a iniciar reflexiones de carácter estratégico y eliminará la visión “cortoplacista” al detectar los hechos que pueden condicionar a corto, medio o largo plazo el desarrollo de la organización.
2. Facilitará actitudes proactivas – anticipativas, no reactivas- ante los sucesos del exterior que pueden condicionar su propia sostenibilidad y desarrollo.
3. Ampliará la visión local y contextualizará y conectará su labor con un ámbito más global.
4. Reducirá riesgos en el proceso de toma de decisiones.
5. Repercutirá en la mejora de la calidad de los servicios y, por tanto, aumentará la satisfacción de las personas destinatarias de los mismos.

En conclusión, siendo la vigilancia una técnica de gestión vinculada comúnmente al mundo empresarial, la formalización de esta función habitual también en las organizaciones no lucrativas - una vez adaptados los modelos, metodologías y herramientas a su cultura organizativa y a sus prácticas de gestión - supondrá un avance importante en la consolidación y profesionalización del tercer sector.

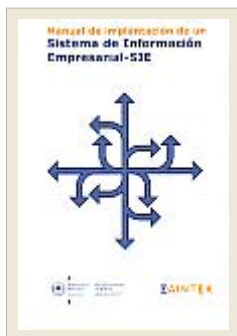
Gehiago sakontzeko / Para profundizar

>> VICENTE, J. M. Y PALOP, F. Vigilancia Tecnológica. Colección de Oportunidades Tecnológicas, nº 14, diciembre 1999.

>> ZAINTEK. Guía de Vigilancia Tecnológica. Bilbao: DZ Centro de Diseño, 2003.

>> TENA MILLÁN, J. Y COMAI, A. Inteligencia competitiva y vigilancia tecnológica: experiencias de implantación en España y Latinoamérica. Barcelona: Emecom Consultores, 2006.

Argitalpenak / Publicaciones



>> ZAINTEK.
Manual de implantación de un sistema de información empresarial - SIE.
Bilbao: DZ Centro de Diseño, 2003.

Argitalpenak bidali nahi badizkiguzu zabaltzeko, gurekin harremanetan jarri zaitezke:

documentacion@3sbizkaia.org /

Si quieres enviarnos publicaciones para difundir, puedes ponerte en contacto con nosotros en documentacion@3sbizkaia.org

Ikastaroak / Cursos

>> I Curso/Taller avanzado Vigilancia Tecnológica-Inteligencia Competitiva

Lekua/Lugar: San Sebastian

Datak/Fechas: 9 y 10 de Junio

Antolatzailea/Organiza: CDE - Centro de Vigilancia, Normas y Patentes.

[Informazio gehiago jasotzeko jarraitu esteka honi](#) / [Para más información sigue este enlace](#)

Kudeaketa-labur hau gure blogean ere aurki dezakezu, bertan zure iruzkinak egin ahal dituzu. Nahi izanez gero, [jarraitu esteka honi Hirugarren Sektoreko Behatokiaren blogera](#).

Puedes encontrar este breve de gestión también en nuestro blog, donde podrás realizar tus comentarios. Si deseas hacerlo, [sigue este enlace al blog del Observatorio del Tercer Sector de Bizkaia](#).



Behatokiaren web gunea kontsulta dezakezu: <http://www.3sbizkaia.org> / **Puedes consultar la web del Observatorio en:** <http://www.3sbizkaia.org>

- Gure buletina zuzenean iritsi ezean eta izena eman nahi baduzu, edo jasotzen jarraitu nahi ezean, [jarraitu esteka honi gure web guneko kudeaketa-laburren atalera](#) / Si nuestro boletín no te ha llegado directamente y quieres suscribirte, o si no quieres seguir recibiendo [sigue este enlace al apartado de breves de gestión en nuestra web](#)
- Zure iradokizunak bidali ahal dizkiguzu / Puedes enviarnos tus sugerencias a promocion@3sbizkaia.org