

# Integración de agentes regionales de innovación y prestación de servicios avanzados de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva para PYMEs: el caso Zaintek

**Sonia Saéñz de Lacuesta Sáez de Ocáriz**

**Maitane Bilbao Arruza**

DZ - Centro de Diseño, Diputación Foral de Vizcaya (España)

## 0.1. Resumen

Se presentan las diferentes fases y herramientas de desarrollo de un servicio de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva (Zaintek) para pequeñas y medianas empresas (PYME) de Vizcaya, desde su concepción hasta su utilización por las empresas, como servicio de valor añadido. Se trata de una iniciativa del Departamento de Innovación y Promoción Económica de la Diputación Foral de Vizcaya. Se muestran los hitos desarrollados durante el año de lanzamiento, los indicadores de resultados obtenidos, y el avance de alguna de las acciones de futuro. Constituye un ejemplo del papel dinamizador de la Administración en la sensibilización de las PYMEs para que incorporen la información estratégica como herramienta de apoyo en la toma de decisiones.

**Palabras clave:** Vigilancia Tecnológica. Inteligencia Competitiva. Agentes regionales de innovación. Pequeñas y medianas empresas. Sistemas de Información.

## 0.2. Abstract

The phases and tools of the technological monitoring and competitive intelligence service (Zaintek) for the small and medium companies of Bizkaia (Spain) are presented. The development of this added value service is shown from its conception to its use by the firms. It is an initiative of the Department of Innovation and Economic Promotion of the Government of Vizcaya. The landmarks followed during the first year of its launching are explained, the performance indicators are presented, and some of the future actions are advanced. It constitutes an example of the dynamizing role that public administrations can have in sensibilizing the companies to the need of incorporating strategic intelligence as a tool for supporting the processes of decision making.

**Keywords:** Technological Monitoring. Competitive Intelligence. Regional agents of innovation. Small and medium companies. Information systems.

## 1. Introducción

Un ingrediente básico del éxito empresarial a largo plazo es el acceso, en tiempo y forma, a la información estratégica para su posterior transformación en pautas para la acción. Todo lo que se haga en el sentido de apoyar este proceso en las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) y posibilitar que el empresario no se sienta solo en la toma de decisiones, siempre ha de ser bienvenido. Los cambios que se producen en el entorno de la empresa son significativos, y no siempre son claras sus posibles repercusiones. Sólo un correcto conocimiento y comprensión del entorno permite la detección de oportunidades y amenazas. Una empresa que tenga acceso a información estratégica y promueva la comunicación, donde los gestores mantengan contactos con fuentes externas de información, y que sea capaz de transformar esta información en gestión, incrementará exponencialmente sus posibilidades de obtener innovaciones de éxito. Por tanto, la información ha de considerarse un factor más de producción de la empresa; y se debe organizar de forma sistemática su captura, tratamiento y distribución. Sin embargo, pocas empresas —y menos aún las PYMEs— consideran todavía la posesión de información estratégica como una inversión de futuro. Y, aún en el caso de que la consideren como tal, no les es fácil decidir qué parte de información accesible es válida. A lo que se suma el hecho objetivo de que la información más relevante puede no estar accesible.

Es precisamente esta búsqueda de información valiosa la que obliga a la vigilancia, ya que la empresa debe procurarse información útil para la toma de decisiones. Detectar tendencias y tecnologías clave, captar y analizar acciones de los competidores y analizar los últimos desarrollos de los proveedores son sólo algunos de los aspectos a considerar en el diseño e implantación de unas actividades coordinadas de vigilancia.

## 2. Desarrollo del proyecto ZAINTEK

El Departamento de Innovación y Promoción Económica de la Diputación Foral de Vizcaya, continuando con su labor de difusión de herramientas avanzadas y mejores prácticas en el ámbito de la gestión empresarial, ha impulsado una iniciativa pionera: Zaintek. Servicio de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva. La experiencia va dirigida a PYMEs de Vizcaya de menos de cien empleados. Sus objetivos son cuatro: a) sensibilizar a las PYMEs de Vizcaya sobre el uso de la información como herramienta de gestión estratégica; b) actuar, mediante la integración de agentes expertos, como red de valor en la resolución de los problemas de información estratégica; c) ofrecer resolución

de consultas puntuales y expertas sobre necesidades de información de las empresas; y d) diagnosticar e implantar sistemas de información estratégica a la medida de las PYMEs. El contexto del proyecto ha sido la creación en Vizcaya durante los últimos años de una infraestructura de soporte tecnológico —centros tecnológicos, Universidad, parques tecnológicos, etc.— y la consolidación de una red de empresas y organizaciones expertas en las diversas disciplinas de todos los ámbitos de la gestión empresarial. Todos ellos son agentes asociados a la prestación efectiva de nuevos servicios a las empresas en lo que se ha dado en llamar la transición hacia la Sociedad del Conocimiento.

Zaintek ha configurado sus servicios a través de su página web — [www.zaintek.net](http://www.zaintek.net)—, con dos niveles de integración: una zona pública donde se obtiene información referida a noticias, debates, resúmenes de informes tecnológicos y sectoriales, acceso a los documentos de la biblioteca, etc.; y una zona exclusiva para miembros —gratuita para las PYMEs de Vizcaya— donde se accede mediante una clave de acceso a todos los servicios personalizados de información estratégica y de vigilancia, entre los que se incluyen un boletín personalizado de noticias de interés, informes tecnológicos y sectoriales a texto completo y la posibilidad de solicitar servicios específicos de consultas, alertas y sistemas de información empresarial (SIE).

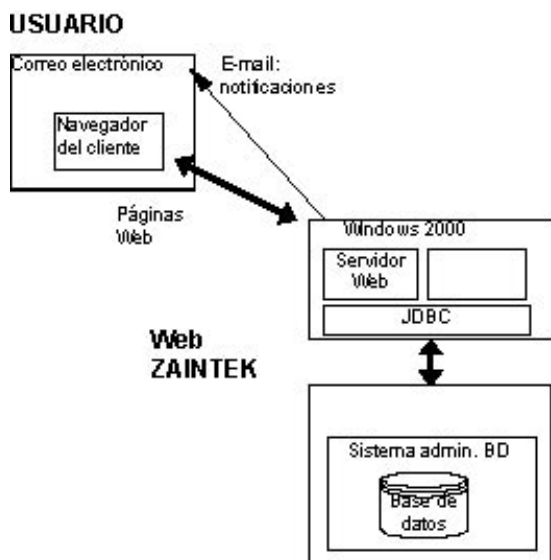


Figura 1. Arquitectura del servicio

Además de este primer nivel, se ha configurado un segundo nivel del servicio en forma de una extranet, esto es, una aplicación web de acceso restringido a los expertos integrados en la red de colaboración de Zaintek y al propio coordinador. En ella, se realiza todo el trabajo interno y se encuentran configurados los flujos de trabajo entre usuarios-coordinador- expertos.

### **3. Fases del proyecto**

La primera fase consistió en la generación y difusión inicial del servicio. Durante el año 2002, se realizaron diversas presentaciones sectoriales a todas las PYMEs de Vizcaya, con el propósito de ilustrar el esquema de los servicios iniciales que se ofrecían y la forma de acceder a ellos. Se trataba de cumplimentar tres hitos: sensibilizar a las PYMEs en el uso de información estratégica, iniciarlas en las actividades de vigilancia tecnológica y comenzar la resolución de consultas expertas.

La segunda fase, la de desarrollo, se correspondió con el plan de gestión del servicio para el año 2003. En esta fase, se consolidaron todos los servicios ofrecidos y se añadieron otros nuevos, como son la edición del boletín Zaintek, el desarrollo de un curso básico en línea sobre vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva, la sistematización de una metodología de diagnóstico del sistemas de información empresarial de una PYME, la edición de una *Guía de Vigilancia Tecnológica...* En paralelo, se impulsaron las labores de marketing, para llegar a un número mayor de empresas miembros, y a lograr que éstas solicitaran cada vez servicios más cercanos a la Inteligencia Competitiva. En los primeros meses del 2003 se pusieron en marcha experiencias piloto del servicio más avanzado de Zaintek —los Sistemas de Información Empresarial (SIE) a medida— en tres empresas de diversos sectores relevantes en Vizcaya.

Actualmente, el proyecto se encuentra en la fase de diagnóstico, de implantación, de diseño de herramientas de apoyo, y de presentación pública de las experiencias). En ella, se ha tratado de cumplimentar los siguiente tres hitos: diagnosticar e implantar sistemas de información estratégica a la medida de las PYMEs, ilustrar con casos prácticos de diferentes realidades empresariales, y presentar la metodología y los recursos adecuados para ser utilizados en ese ámbito.

### **4. Resultados e indicadores**

A finales de 2003, Zaintek había creado una comunidad en línea formada por más de 450 empresas en la que ofrece un vehículo de comunicación y de permanente oferta de servicios gratuitos a través de su web, que ha recibido 120.000 consultas desde su inicio. Incluye 1.245 noticias de actualidad, 29 informes sectoriales de alcance para las empresas, y un curso de formación en vigilancia

tecnológica para su seguimiento a distancia a través de la red. Las empresas disponen en línea de una metodología de diagnóstico de la situación y de su eventual necesidad de implantación de un sistema de información empresarial. En cuanto a los servicios personalizados presenciales, se han realizado más de 376 intervenciones y prestación de servicios bajo demanda a 105 empresas. Finalmente, se edita un boletín mensual off-line con alertas y noticias de vigilancia, dirigido a los miembros de la comunidad y una *Guía de Vigilancia Tecnológica*.

## 5. Conclusiones finales

El principal activo del proyecto ha sido la creación de una comunidad en la red Internet, ZAINTEK, de PYMEs de Vizcaya interesadas en diferentes servicios de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva. De esta forma, se ha dotado a las PYMEs de herramientas y servicios de una cierta capacidad anticipadora sobre su entorno. El resultado ha sido la creación de un servicio innovador en cuanto a su aplicación en PYMEs, si bien existían experiencias en la implantación de sistemas de vigilancia en grandes empresas.

Es destacable el planteamiento innovador, que permite la integración de toda la operativa de los servicios a través de la web [www.zaintek.net](http://www.zaintek.net), mediante dos aplicaciones de gestión: a) la aplicación web para el uso de las empresas miembro de Zaintek, en la que se pueden realizar consultas, solicitar alertas, sistemas de información empresarial y se puede acceder a otro tipo de información como son las noticias, debates, biblioteca, etc.; y b) la aplicación de gestión externa extranet, en la que existen dos figuras fundamentales que son el coordinador —encargado de realizar algunas acciones como la aceptación de las ofertas de los expertos, la distribución de las solicitudes de las empresas a los expertos, etc.— y el experto, que es el que normalmente realiza ofertas y genera las respuestas a las empresas.

## 6. Bibliografía

- ZAINTEK (2003). *Guía de Vigilancia Tecnológica: Sistemas de Información estratégica en las PYMEs*. Bilbao: Diputación Foral de Vizcaya, 2003.
- ZAINTEK. Servicio de Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Competitiva del Dpto. de Promoción Económica de la Diputación Foral de Vizcaya. Bilbao: Diputación Foral de Vizcaya, [s. f.]. URL: <<http://www.zaintek.net>>.
- COTEC (1999). *Vigilancia tecnológica*. Madrid: Fundación COTEC, 1999.
- Centre de Recherche Industrielle Québec. [S. l.: s. e., s. f.]. URL: <<http://www.criq.qc.ca/fr>>.
- Comité de Diffusion de l'Intelligence Economique et Stratégique. Centre de Diffusion de l'Intelligence Economique et Stratégique. Lille: Université de Lille, [s. f.]. URL: <[www.cdies.org/](http://www.cdies.org/)>.