

ARTÍCULO CIENTÍCO

Diagnóstico para la creación del Sistema de Vigilancia e Inteligencia en la Empresa ARCOS Varadero/ *Diagnosis for the creation of the surveillance and intelligence system in the ARCOS Varadero company.*

Lic. Ailyn Hernández Bombino

Centro de Información y Gestión Tecnológica, Matanzas. Cuba.

<https://orcid.org/0009-0009-1677-6261>

rogeailyn@gmail.com

Recibido: 04/01/25

Aceptado: 13/02/25

Resumen

La Vigilancia e Inteligencia es uno de los componentes más relevantes del éxito en las organizaciones. El presente trabajo plantea como objetivo diagnosticar las potencialidades de ARCOS Varadero para la implantación de una red de vigilancia e inteligencia que aporte a la producción de alimentos. Se empleó la técnica de la encuesta para la obtención de los resultados, así como el programa Microsoft Excel para el procesamiento de las mismas. Los resultados alcanzados permiten obtener una caracterización del estado real del centro objeto de estudio, aportando que está listo para diseñar e implementar una unidad de vigilancia e inteligencia, con una previa preparación de los especialistas y de las tecnologías que poseen.

Palabras clave: Sistema de vigilancia, Sistema de inteligencia, Diagnóstico.

Abstract

Surveillance and Intelligence is one of the most important components of success in organizations. The present work aims to diagnose the potential of ARCOS Varadero for the implementation of a surveillance and intelligence system that will promote its development. The survey technique was used to obtain the results, as well as the Microsoft Excel program for processing them. The results obtained allow obtaining a characterization of the real state of the center under study, showing that it is ready to design and implement a surveillance and intelligence unit, with prior training of the specialists and the technologies they possess.

Keywords: Surveillance system, Intelligence system, Diagnosis.

Introducción

Para Ferrer (2023) un sistema de vigilancia estratégica es un proceso organizado, selectivo y permanente, que capta información, ya sea externa, interna o ambas, sobre ciencia y tecnología, selecciona, analiza,

difunde y comunica dicha información, para convertirla en conocimiento y de esta forma tomar decisiones correctas, con menos riesgos y anticipándose a los cambios que puedan ocurrir.

Pandolfo y Hernández (2024), aporta al concepto de vigilancia estratégica la 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 u amenaza para ésta. Requiere una actitud de atención o alerta individual. De la suma organizada de estas actitudes resulta la función de vigilancia en la empresa. En definitiva, la vigilancia filtra, interpreta y valoriza la información para permitir a sus usuarios decidir y actuar más. La vigilancia es el esfuerzo de observación sistemático y organizado por la empresa.

Para Sanabria y de la Caridad (2021) emplear la vigilancia estratégica como herramienta para gestionar la I+D+i (Investigación, Desarrollo e Innovación) se ha extendido y usado como una práctica informacional vinculada al desarrollo de la innovación, mejora constante, sostenibilidad, liderazgo, posicionamiento y competitividad de una empresa. La vigilancia estratégica genera un caudal de información y conocimientos pertinentes, de gran utilidad y de alto valor, el cual apoya a la alta dirección de la organización a la toma de decisiones ausente de incertidumbre.

De igual forma, Castillo y Alonso (2020), visualizan el empleo de la vigilancia estratégica como herramientas en el proceso innovador de una organización. Esto fomenta su uso en los sistemas de gestión de innovación de las empresas, permitiendo así mejores decisiones estratégicas, partiendo de la “observación, seguimiento y monitoreo constante de fuentes sobre aspectos de interés del ambiente externo e interno con el fin de identificar tendencias, generar alertas y conocer estados del arte o la técnica.

Autores como Ruiz y Velásquez (2023), destacan que las tecnologías de información juegan un papel primordial en la captura y almacenaje de la información, así como en el acceso al conocimiento y su transferencia. En dicho proceso se debe considerar la apropiación social del conocimiento, donde los recursos humanos permiten que el conocimiento funcione de manera estratégica en la práctica si comparte lo aprendido y procura la aplicación disciplinada del mismo, generando soluciones a sus propios problemas.

La Norma Cubana 1308: 2019 plantea que el proceso de vigilancia e inteligencia es la suma de los dos, sin marcar sus diferencias sino reforzando su enfoque tomando como base los procesos (el proceso, su gestión y su impacto en la gestión de la innovación) tanto con carácter operativo como estratégico, se basan en la gestión de la información y conocimiento (Norma Cubana 1308: 2019).

El presente trabajo tiene como objetivo diagnosticar la empresa ARCOS Varadero para la creación del sistema de vigilancia e inteligencia. Dicho diagnóstico está en función de la Vigilancia e Inteligencia (Vel) basado en la Norma Cubana 1308: 2019

Materiales y métodos

Histórico-Lógico: Se emplea para estudiar el desarrollo lógico e histórico de los principales criterios sobre la gestión de información, gestión del conocimiento, así como la vigilancia estratégica.

Analítico-Sintético: Posibilita analizar por partes los principales textos y consideraciones que detallan el sistema de gestión de la información y el conocimiento, así como el de vigilancia estratégica, para arribar a un sistema bien diseñado.

Inductivo-Deductivo: Los elementos particulares investigados se toman como referencia, a través de la inducción analítica, para desarrollar la investigación. Se parte de las potencialidades existentes para determinar el sistema más apropiado para el servicio de consultoría. Por el camino deductivo, sin embargo, se parten de consideraciones generales para realizar inferencias y determinar elementos esenciales del análisis a realizar demostrando la relación entre ellas.

Sistémico-Estructural: Permite diseñar un sistema de gestión que va de lo general a lo particular. Es útil para concebir un sistema de modelación que reflejan el desarrollo de actividades y de las acciones. Además, facilita la proyección de herramientas y sistemas de información y conocimientos de manera que desarrolla estrategias de análisis de lo más simple a lo más complejo, desarrolla un proceso inherente a la información, integra la concepción sistémica del pensamiento y añade conocimiento de forma organizada.

Hipotético-Deductivo: Permite contrastar, utilizando la lógica y la racionalidad crítica, las teorías de forma general que se generan empíricamente, alcanzando un mejor resultado para el diseño del servicio.

Entre los métodos de nivel empírico se utilizaron:

Análisis documental: A través de los métodos teóricos antes explicados se realiza un minucioso análisis documental, para los fundamentos teóricos conceptuales del tema de investigación y de algunas fuentes clave de la organización objeto de estudio.

Las técnicas empleadas fueron:

Encuesta: Se le realiza encuesta a los directivos y especialistas, para determinar el proceso de gestión de información y conocimiento que se lleva a cabo en la actualidad y obtener mejor información.

Entrevista: Se interrogan a los sujetos implicados para obtener datos relevantes a partir de los objetivos de la investigación. A través de las entrevistas se establece una mayor interacción entre los entrevistadores y los entrevistados, obteniendo mejores y más fidedignos resultados en el proceso.

Observación: Ayuda al investigador a incorporarse en el grupo de trabajo para participar de forma activa en las cuestiones que necesita observar, lo cual le permite profundizar en el proceso investigativo.

Para la obtención de los resultados se seleccionó una muestra de 19 trabajadores, integrada por: especialistas, directivos, técnicos, jefes de grupos y otros cargos, con el objetivo de obtener la información necesaria que tribute a la implementación de una red de Vel colaborativa en la entidad.

La encuesta aplicada dividió en cuatro bloques de preguntas para su mejor comprensión: datos generales de los encuestados, necesidades y uso de la información, distribución de la información, y aplicación de la vigilancia y la inteligencia.

Análisis y discusión de los resultados

Caracterización de la empresa arcos varadero

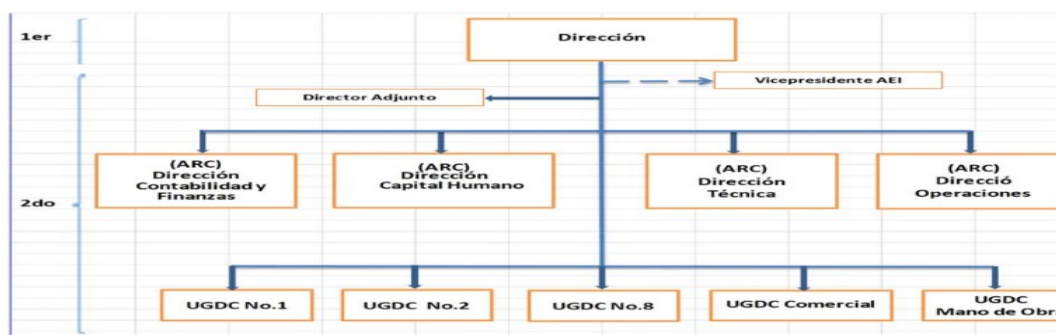
Empresa Contratista General de Obras de Varadero, ARCOS tiene como objeto empresarial brindar servicios de construcción civil y montaje, a partir de subcontratar estos servicios.

Su misión se enfoca hacia satisfacer a los clientes que requieran servicios de gestión de obras, desde la innovación y la ciencia, representando sus intereses de manera profesional, comprometidos con la salud y seguridad de nuestro capital humano, el cuidado del medio ambiente y la sociedad.

Mientras que su visión se enfoca en somos una empresa que se distingue por la gestión de obras desde la innovación y la ciencia, con reconocimiento internacional, uso de tecnologías de avanzada y un consolidado sistema integrado de gestión.

Su estructura organizativa se muestra en el diagrama 1, en el cual se pone de manifiesto la existencia de diferentes direcciones de trabajo que apoyan la obtención de los resultados alcanzados.

Diagrama 1. Organigrama de ARCOS



Fuente: Plan estratégico institucional 2022-2026 de la Empresa Contratista General de Obras de Varadero, ARCOS Varadero

1.1 Caracterización de la Actividad Científico Informativa (ACI).

La organización cuenta con tecnología pertinente para desarrollar análisis de información y vigilancia colaborativa.

No existe una gestora o gestor de información en la entidad designada por la dirección. La organización no cuenta con un centro de información y documentación, donde se almacene información científico técnica actualizada.

Entre los objetivos estratégicos se encuentra potenciar la innovación, la ciencia y la tecnología, así como su visión está enfocada hacia la misma dirección.

Los técnicos y especialistas consultan sistemáticamente información sobre decretos y leyes puestas en vigencia, así como resoluciones sectoriales pertinentes a su estrategia.

El grupo más demandante de información ejecutiva es la dirección de la empresa.

Los eventos de Fórum Científico Técnico están orientados hacia la resolución del banco de problemas.

1.2 Definición de los problemas identificados.

Problema 1: Existe un reconocimiento, en cuanto al papel de la información científica y técnica para realizar vigilancia e inteligencia en el desarrollo de la institución, lo cual facilita la solución de problemas y la toma de decisiones. Pero se precisa potenciar el empleo de los medios pertinentes para el desarrollo institucional.

Problema 2: Es aún incipiente la integración y diferenciación conceptual y operacional entre comunicaciones, informática e información, lo que puede obstaculizar el uso correcto de las tecnologías de información.

Problema 3: Se carece de la recogida en BD de información científico técnica actualizada que pudieran constituir una importante materia prima para diseñar dentro de la organización programas de gestión del conocimiento y productos informativos que faciliten la vigilancia e inteligencia.

Problema 4: Es importante continuar creando una cultura informacional en la entidad que reconozca el trabajo de actualización de información con el objetivo de divulgar informaciones hacia el cliente interno y externo.

Problema 5: Se necesita fortalecer el trabajo en materia de sistema de gestión de información y conocimiento que contribuya a crear herramientas para la vigilancia e inteligencia.

II. RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

En este epígrafe se explican los resultados que se obtuvieron del procesamiento y el análisis de las encuestas aplicadas.

Datos generales de los encuestados

El cuestionario se aplicó a 19 trabajadores, repartidos entre la Oficina Central y la UGDC # 1. De los encuestados, 17 poseen nivel universitario, 2 de ellos no respondieron la citada pregunta.

El 100% de los encuestados están vinculados a los procesos clave de la entidad. En la Figura 1 se muestran los grupos en los que se aplicaron las encuestas.

- Dirección 5.
- Desarrollo Estratégico 7.
- Jurídica 1.
- Capital Humano 3.
- Técnica 1.

Figura 1. Encuestados por direcciones de trabajo.



Fuente: Elaboración propia

Entre las profesiones representadas se encuentran Esp. en comunicación (1), Ing. Químico (1), Lic. Derecho (1), Arquitecto (3), Ciencias Pedagógicas (1), Ing. Industrial (4), Ing. Civil (1), Lic. Comunicación Social (1), Lic. Ciencias de la Computación (1), Ing. Agrónomo (1), Ing. Geólogo (1) e Ing. Hidráulica. Las mismas se representan en la Figura 2. Además, de estos estudios, algunos trabajadores se han especializado en Auditoría Integral y Técnico en Informática.

Figura 2. Profesiones representadas entre los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

En relación a los cargos que ocupan los encuestados, el 4,76% ocupa cargo de dirección, el 19,04% son jefes de procesos, el 4,76% son jefes de proyectos, el 4,76% es jefe de grupo, el 57,14% son especialistas y el 9,52% son jefes de departamento. Esto puede apreciarse en la Figura 3.

Dirección 1.

Jefe de proceso 4.

Jefe de Proyecto 1.

Jefe de Grupo 1.

Especialistas 12.

Jefe de Departamento 2.

Figura 3. Cargo que ocupan los especialistas



Fuente: Elaboración propia

También se determinó el tiempo de permanencia de los encuestados en la empresa. Resalta que cuatro (19,04%) tienen más de diez años. Dos (9,52%) llevan entre seis y nueve años, nueve (42,85%) entre 2 de 5 años y tres (14,28%) han permanecido por menos de 2 años en el colectivo. Pese a que 1 encuestado no respondió la pregunta, el colectivo puede considerarse ávido de experiencias sobre los procesos clave de la empresa, que le permita emprender innovaciones en: los productos y servicios, los procesos, la

comercialización y en la organización. En la Figura 4 se muestra el tiempo de permanencia de los encuestados en la empresa.

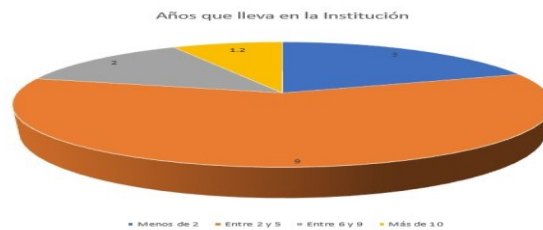
Menos de 2 (3).

Entre 2 y 5 (9).

Entre 6 y 9 (2).

Más de 10 (4).

Figura 4. Años de permanencia en la empresa.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los rangos de edades, se pudo constatar que los grupos entre 23 y 35 años y entre 36 y 45 años, representaron el 63.15% de los encuestados, distribuido en todos los grupos de la empresa. Lo cual pone de manifiesto el alto nivel de jóvenes con que cuenta la organización. El grupo entre 46 y 55 años representa el 16%, y el grupo de 56 años o más representa el 21%. Esto queda evidenciado en la Figura 5.

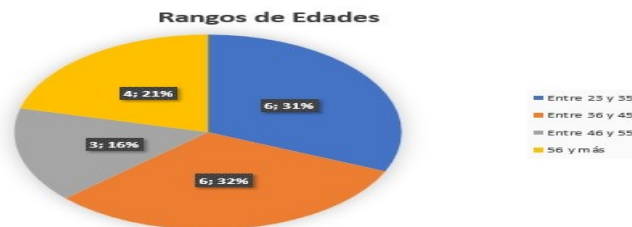
Entre 23 y 35 (6).

Entre 36 y 45 (6).

Entre 46 y 55 (3).

Encuestados + de 56 (4).

Figura 5. Rango de edades.



Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto interesante es que el 47,36% de los encuestados refiere que tiene nociones acerca de la Vel. Este resultado se le atribuye a que algunos directivos y especialistas de la organización han participado en capacitaciones y talleres convocados por el Grupo de Atención a Empresas (GAE), el cual está conformado por especialistas del CITMA, del CIGET y otras instituciones, teniendo entre sus objetivos la capacitación a las entidades en temas de vigilancia e inteligencia, así como otros temas relacionados con el análisis y la gestión de la información. El 42,10% de los encuestados no conocen lo que es un sistema de Vel. Y el

10,52% de los encuestados no respondieron la pregunta. Lo anteriormente expuesto se manifiesta en la Figura 6.

Figura 6. Conocimiento sobre sistema de Vel en los encuestados.



Fuente: Elaboración propia

2.2 Necesidades y uso de la información

A partir de las encuestas realizadas se pudo confirmar que el 90 % de los encuestados mencionaron sus líneas de trabajo principales. Estas se exponen en la Figura 7.

Figura 7. Necesidades y uso de la información



Fuente: Elaboración propia

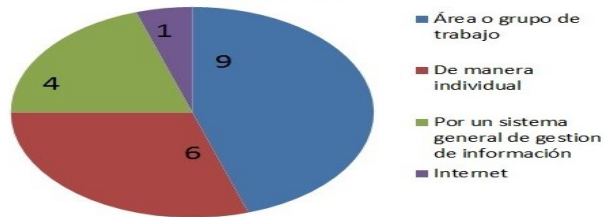
Principales líneas de trabajo de la Empresa ARCOS Varadero. En los diferentes departamentos se utilizan varias líneas de trabajo que contribuyen al desarrollo de las actividades.

Referente a los tipos de información que más necesitan los encuestados para cumplimentar sus líneas de trabajo, se mencionaron: la gestión de la calidad (31.5%). La gestión de la información (21%). Le siguió la gestión del medio ambiente (16%). Las mencionadas anteriormente constituyen mayor interés. Se percibe en menor cuantía la gestión de riesgos y la gestión de la comunicación.

De los encuestados, el (68%) refirieron que se gestiona la información que necesitan para cumplimentar sus líneas de trabajo.

La manera en la que se realiza la gestión de la información arrojó que un 47 % realiza la gestión de la información a través de áreas o grupo de trabajo. Un 32% la realiza de manera individual. El 21% la realiza por el sistema de gestión de la información y el 1% a través de internet. Se muestra de manera gráfica en la Figura 8.

Figura 8. Manera en que se realiza la gestión de la información



Fuente: Elaboración propia

Formas en las que se realiza la gestión de la información. Se muestran las formas seleccionadas por parte de los trabajadores para realizar la gestión de la información en su empresa.

El tipo de información de mayor interés, consultada para la realización de las tareas de cada área de trabajo arrojó un total de 89% del tipo de información reguladora; 32% de información tecnológica; 26% información científica y la promocional, económica y de proveedores arrojaron un 21%. Lo mencionado anteriormente se expone en la Figura 9.

Figura 9. Tipo de información de mayor interés I



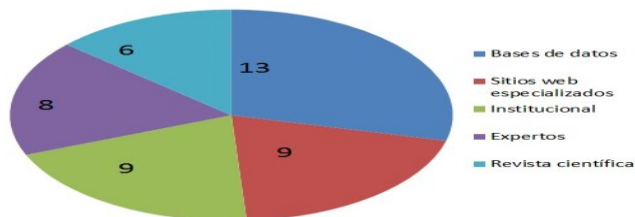
Fuente: Elaboración propia

Tipos de información de mayor interés para los trabajadores. Existen variados tipos de información, solo la mostrada en esta figura, evidencia las informaciones de interés para los trabajadores de la empresa ARCOS Varadero.

Los trabajadores de la empresa según la encuesta implementada consultan en su totalidad (100%) fuentes de información en función de sus líneas de trabajo.

De las fuentes de información confiables a la mano de los especialistas, técnicos y trabajadores en general; el resultado de la herramienta utilizada muestra que el 68% consulta bases de datos; el 47% las páginas web; el 47% también consulta sitio institucional; el 42% utiliza la consulta a expertos y el 32% las revistas científicas. Estos datos se exponen en la Figura 10.

Figura 10. Tipo de información de mayor interés II



Fuente: Elaboración propia

Información de interés para la realización del trabajo. El desarrollo de las diferentes tareas necesita de la consulta de fuentes de información que proporcionen información eficaz y actualizada.

En el caso del conocimiento sobre la existencia de un presupuesto para el acceso a fuentes de información, la siguiente Tabla 1 muestra el número de trabajadores que poseen o no conocimiento sobre el mismo.

Tabla 1. *Conocimiento sobre presupuesto para el acceso a servicios de información*

Sí	No	No sé	Sin responder
5	3	9	2

Fuente: Elaboración propia

El conocimiento sobre presupuestos destinados al acceso a servicios de información es variable por parte de los trabajadores. Es de conocimiento para el 26%; no tienen conocimiento de este presupuesto el 16%; el 47% desconoce la existencia y un 10 % de los encuestados dejó esta pregunta sin responder.

2.5.1 Las fuentes de información devenidas de la gestión del presupuesto resuelve las necesidades de información para algunos trabajadores. Se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2. *Satisfacción de las necesidades de información para cumplir líneas de trabajo*

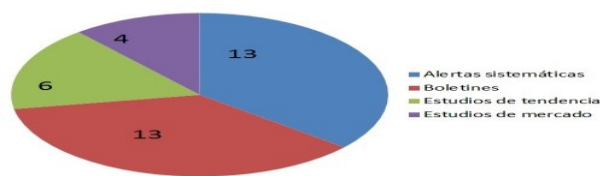
Sí	No
2	4

Fuente: Elaboración propia

El 10% satisface sus necesidades de información para cumplir sus líneas de trabajo, mientras el 21% no.

Los productos y servicios son importantes para cumplimentar las líneas de trabajo. En este caso tanto las alertas sistemáticas como los boletines cuentan con un 68% de preferencia; seguido de los estudios de tendencias del 32% y de los estudios de mercado con un 21%; lo cual se muestra en la Figura 11.

Figura 11. *Productos y servicios para cumplimentar las líneas de trabajo*



Fuente: Elaboración propia

Productos y servicios de Vel para realizar líneas de trabajo. Los productos y servicios como boletines, alertas, y estudios son importantes para este sector empresarial ya que a través de los mismos logran mantener la actualización de su línea de trabajo para posteriormente posicionarse entre sus competidores.

El conocimiento sobre la realización de ciertos productos anteriormente mencionados se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. *Conocimiento sobre la realización de productos y servicios*

Sí	No	Sin responder	Otros
4	8	7	Consultoría y talleres Contratación, boletines

Fuente: Elaboración propia

La información presentada en la tabla, muestra un 21% de conocimiento sobre los productos y servicios; un 42% de desconocimiento y un 36% sin respuesta.

Dentro de los otros servicios que puede prestar la empresa, se mencionan: consultorías, talleres, boletines y contratación.

Se realizan como alternativas a problemas solicitudes de informes especializados a terceros cuando existen problemas para responder alguna solicitud. El conocimiento de los trabajadores sobre esta temática se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Solicitud de informes especializados a terceros

Sí	No	No sé	Sin responder
11	3	2	3

Fuente: Elaboración propia

La información presentada en la tabla, muestra un 57% de conocimiento sobre las solicitudes a terceros; un 16% de desconocimiento y un 10 % no saben. Se cuenta además con un 16% que no responde la pregunta. De los trabajadores que poseen conocimientos sobre las solicitudes de informes especializados a terceros, que representan el 57%; se menciona por parte de los mismos las siguientes entidades:

- MICONS
- AICRO
- DISAI
- APCI
- CIGET

La mayoría de los trabajadores tiene conocimiento sobre expertos internos y externos que apoyan la comprensión del análisis de información. Un 68% conoce a dichos expertos y un 10% desconoce. El resto no responde la pregunta de la encuesta.

Se mencionan expertos como:

- Inoidis Riveaux de Capital Humano
- Eugenio Mir de presupuesto y contratación
- María de los A Amador de presupuesto y contratación
- Sonia Bravo de SGC

El acceso a internet como resultado de la encuesta realizada se describe de manera positiva por 14 trabajadores que representan el 73% de la muestra, mientras 3 trabajadores alegan no tener acceso al mismo, representando así el 16%.

El uso de herramientas para la búsqueda de información fue positivo en la mayoría de los trabajadores, 14 de ellos hacen uso de las mismas que representa un 73%; 3 trabajadores no usan herramienta alguna, representando el 16% y 2 trabajadores no respondieron la pregunta en cuestión.

Dentro de las herramientas usadas por el 73% de los trabajadores se encuentran:

- ❖ Google para las búsquedas de información
- ❖ GFI Leyend para el procesamiento y análisis
- ❖ Tree size para el procesamiento y análisis
- ❖ Excel para el procesamiento de datos

2.3 Distribución de la información

El 84,21% de los encuestados están interesados en recibir información sistemática en apoyo a sus líneas de trabajo, mientras que el 15,78% no respondieron la pregunta. Esto se evidencia en la Tabla 5.

Tabla 5. *Interés de recibir información sistemáticamente*

¿Es de su interés recibir información de manera sistemática en apoyo a sus líneas de trabajo?	
Si	16
No	-
Sin responder	3

Fuente: Elaboración propia

De los encuestados, el 52,63% refiere que existe un responsable en la empresa que se ocupa de que la información fluya expeditamente. Solo el 5,26% negó la existencia del mismo. Pero es válido destacar que el 42,10% no saben o se negaron a responder la pregunta, lo que deja evidenciado que no existe una plaza destinada a dicha función, aun cuando algún especialista realice la tarea. La Tabla 6 muestra lo antes expuesto.

Tabla 6. *Existencia de un responsable o encargado del flujo de información*

¿Existe en su entidad algún responsable o encargado de que la información fluya de manera expedita?	
Si	10
No	1
No sé	3

Sin responder 5

Fuente: Elaboración propia

Las vías preferidas por los encuestados para recibir y socializar la información en la entidad, fueron: el correo electrónico (73,68%), el sitio web institucional (63,15%) y las reuniones de trabajo (47,36%). Aunque existen otras formas de distribución de la información que también funcionan en la organización, dígame el ftp, intranet, la nube, entre otras. En la Figura 12 se muestra este comportamiento.

Figura 12. Vías más factibles para la distribución y sociabilización de la información



Fuente: Elaboración propia

En relación al formato para la difusión de la información en la organización, el 73,68% de los encuestados refirió preferir el formato digital, solamente el 5,26% eligió el formato impreso, mientras que el 21,05% no respondió la pregunta. Esto se evidencia en la Tabla 7.

Tabla 7. Tipo de formato de preferencia

¿En qué tipo de formato prefiere recibir la información?	
Formato impreso	1
Formato digital	14
Sin responder	4

Fuente: Elaboración propia

2.4 Aplicación de la vigilancia y la inteligencia

En relación a la percepción que tienen los encuestados acerca de si sus directivos consultan información sistemática para la toma de decisiones, el 52,63% contestó afirmativamente, percibe que no el 10,52%, un 21,05% no lo saben y el 15,78% no respondió lo que se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8. Percepción de los encuestados acerca del uso de la información por los directivos para tomar decisiones

¿Conoce si los directivos de su entidad acostumbran a solicitar información sistemáticamente para la toma de decisiones?	
Si	10

No	2
No sé	4
Sin responder	3

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados que respondieron afirmativamente refirieron que los directivos solicitan la información, fundamentalmente para: Iniciar una negociación (36,84%), detectar oportunidades (36,84%), comprar una tecnología nueva (31,57%) y la aprobación y seguimiento de proyectos de I+D (15,78%), lo que se representa en la Figura 13.

Figura 13. Aplicaciones de la Vel por parte de los directivos según los encuestados



Fuente: Elaboración propia

El 57,89% de los encuestados consideran importante la implementación de un sistema de Vel en la entidad, un 10,52% contestó que no saben, mientras que el 31,57% no respondieron a la interrogante. La Tabla 9 expone dichos resultados.

Tabla 9. Consideración de la importancia de contar con un sistema de Vel

¿Considera usted que es importante para su entidad contar con un Sistema de Vigilancia e Inteligencia?	
Si	11
No	0
No sé	2
Sin responder	6

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados hicieron referencia a la importancia de contar con un sistema de Vigilancia e inteligencia. Entre las causas más importantes para ellos se encuentra que permite desarrollar ventajas competitivas,

genera innovaciones, evalúa posibles impactos de cambios en el entorno, permitiendo una reacción oportuna. Dicha importancia se muestra en la Figura 14.

Figura 14. *Importancia de contar con un sistema de Vel*



Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

La Empresa ARCOS Varadero no cuenta con un sistema de vigilancia e inteligencia que coordine y sistematice: la recolección, el procesamiento, el análisis, la difusión y el uso de la información para la toma de decisiones con carácter estratégico.

Las líneas principales de trabajo manifestadas son diversas y responden a las funciones de cada una de las direcciones y las necesidades de información responden a esas líneas de trabajo y a las prioridades de la organización.

La información que necesitan los encuestados se gestiona -generalmente- por áreas o grupos de trabajo y las normativas y económicas son las de mayor interés para el trabajo. En la actualidad la entidad destina presupuesto a los recursos de información impresos, no hay fuentes actualizadas de información y el acceso a internet es solo para los directivos.

Dentro de los productos de Vel que prefieren los encuestados para cumplimentar sus líneas de trabajo, se encuentran: las alertas sistemáticas como los boletines, estudios de tendencias y los estudios de mercado.

En la empresa se consultan a expertos internos y externos para la mejor comprensión de los temas de información, principalmente de tecnologías aplicadas para lograr eficiencias productivas, así como normas y parámetros de calidad de los productos y servicios. Las vías preferidas para distribuir y socializar la información en la entidad, son: el correo electrónico, el sitio web institucional y las reuniones de trabajo. Los directivos consultan información sistemática para tomar decisiones operativas y estratégicas.

El 57,89% de los encuestados consideran importante la implementación de una red de Vigilancia e Inteligencia en la entidad.

Recomendaciones

Diseñar e implementar una unidad de Vigilancia e Inteligencia colaborativa como una herramienta de gestión de la información y el conocimiento, que pueda ser utilizada por un grupo de especialistas para realizar vigilancia y análisis de información para la toma de decisiones. Se recomienda que este grupo de trabajo se subordine a la dirección general o a la dirección de ciencia y técnica.

Capacitar a los especialistas que se designen para integrar este grupo de trabajo, en los temas de: búsqueda y análisis de la información, fuentes de información, herramientas informáticas, análisis cualitativo y cuantitativo y productos de Vel; entre otros.

Bibliografía

- Castillo, G. y Alonso A. (2020). Análisis del empleo de la Vigilancia Tecnológica e Inteligencia Estratégica en el sector agroalimentario. *Ciencias de la Información* 51(3 septiembre-diciembre), 15-20.
- Ferrer Ochando, B. (2023). *Comportamiento del consumidor en el sector de la moda: análisis de las decisiones de compra de las generaciones X y Z para la creación de una guía de publicidad* [Tesis Doctoral, Universidad Politécnica de Valencia].
- Norma Cubana 1308 de 2019 [Oficina Nacional de Normalización]. Gestión de la I+D+i: Sistema de vigilancia e inteligencia. Octubre de 2019. https://www.presidencia.gob.cu/media/filer/public/2022/10/11/cuba_nc_1308.pdf
- Pandolfo, M. y Hernandez, A. B. (2024). La incursión de los profesionales de la información en vigilancia tecnológica e inteligencia estratégica en Argentina. *Palabra Clave* 13(2), e220.
- Ruiz, R. y Velásquez, J. (2023). Inteligencia artificial al servicio de la salud del futuro. *Revista Médica Clínica Las Condes* 34(1), 84-91.
- Sanabria, M. y de la Caridad, C. (2021). *Propuesta de procedimientos Analizar y Diseminar de un Sistema de Vigilancia Tecnológica para la Estación Experimental Indio Hatuey* [Tesis Doctoral, Universidad de Matanzas, Facultad de Ciencias Empresariales].