

## UN ENFOQUE BÁSICO SOBRE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL PARA LAS PYME'S DE LA REGIÓN DE MURCIA

ANTONIO PAÑOS ÁLVAREZ  
J. A. MARTÍNEZ USERO  
P. MATAS ESCOBAR  
Universidad de Murcia

La rapidez con que se mueven los mercados internacionales, la nueva panorámica económica que ofrece la Unión Europea en su proceso integrador, los cambios coyunturales en la economía nacional y la aparición de nuevos y complejos instrumentos financieros, obliga a las organizaciones empresariales a disponer de sistemas que proporcionen en el menor tiempo posible la información adecuada para un conocimiento real y suficiente del entorno en el que se desarrollan sus actividades.

«Ya no existen sectores estables, ni modelos de dirección basados sólo en la experiencia inmediata. Es necesario un proceso sistemático de reflexión y una conexión directa con fuentes de información que permitan una previsión eficaz de la evolución de sector de actividad, de los agentes que operan en él y de los sectores próximos»<sup>1</sup>.

Así, para una empresa la información constituye hoy un factor productivo y un activo de tanta importancia como sus recursos humanos o financieros. «La información es un recurso estratégico fundamental en el desarrollo de las empresas»<sup>2</sup>.

Partimos del hecho de que la adecuada Gestión de Información supone un elevado grado de rentabilidad para cualquier empresa. De este modo, «a medida que las empresas descubren el valor de la información para obtener una ventaja competitiva surge en ellas una nueva función, la de información, que gestiona este recurso»<sup>3</sup>.

Actualmente los directivos dedican gran parte de su tiempo y esfuerzo a la búsqueda de información, pero son muy pocos los que aprovechan los recursos informativos de una forma eficaz y rentable.

1 GARCÍA SAN VICENTE, J. (1995): El planteamiento estratégico de la PYME. Amigos: fundación para el desarrollo directivo, nº 2, p. 68

2 PASTOR CAMARASA, J. (1994a): «Elementos de análisis para la creación de un sistema de información en una PYME». Jornadas Nacionales de Información y Documentación Empresarial. INDOEM 94, p. 2

3 FUNDESCO, (1990): Servicios de Información Electrónica, Madrid: p. 25.



«En general, el desconocimiento de las fuentes de información existentes... hace que ésta no tenga su debida importancia en el mundo empresarial español». En nuestro país sólo las grandes empresas consideran la información un recurso fundamental para la toma de decisiones, sin embargo, en las PYMEs las decisiones se siguen tomando de forma intuitiva y con escasos datos.

Para intentar solventar estos problemas, se proponen aquellas fuentes de información que pueden resultar interesantes para un modelo de organización genérica integrante del heterogéneo grupo de las denominadas PYMEs, dedicada a un sector específico y ubicada en la Región de Murcia.

Esta empresa modelo debe estar dotada o bien tener acceso a un conjunto de recursos o fuentes de información externa con el fin de atender a dos necesidades cruciales con las que se enfrentan las empresas:

- \* Información que apoye a la toma de decisiones de gran urgencia.
- \* Información que disminuya las probabilidades de riesgos que conlleva toda gestión empresarial.

El volumen de información externa que esta empresa va a explotar es necesario que satisfaga los siguientes objetivos:

1. Obtener información precisa, oportuna, plena e íntegra relativa al sector económico en el que se encuentra enmarcada.
2. Poseer información actualizada de la situación económica regional.
3. Poseer información específica de las políticas económicas de la Administración en relación a su sector.
4. Conocer puntualmente las políticas de desarrollo regional de la Unión Europea y cualquier disposición, ayuda o subvención que pueda afectar a la empresa.
5. Propiedad o acceso a bases de datos específicas y otros servicios electrónicos que puedan ser rentables para la empresa, además de posibilitar el intercambio y compartición de recursos informativos con otras empresas en similares condiciones.

La empresa, en la medida de lo posible, ha de cumplir tales objetivos en base a que «los mercados en los que compiten las empresas están en continua transformación, y para adaptarse a este medio ambiente cambiante y extremadamente competitivo las empresas tendrán que recopilar y emplear adecuadamente información tanto sobre sí mismas como su sector y su medio ambiente»<sup>4</sup>.

Hablamos, por tanto, de dos tipos de información externa:

- \* *Información externa específica*, reducida al ámbito de la empresa. Es necesario conseguir información relativa a dos importantes variables, clientes y proveedores, a las que hemos de añadir información relativa a competidores y productos sustitutos.
- \* *Información externa general*, del entorno próximo. Es necesario conseguir información relativa a las siguientes variables; cultural, política, legal, sociológica, pero sobre todo económica.

Esta amplia gama de informaciones necesarias para las PYMEs puede clasificarse desde un punto de vista documental en:

4 PASTOR CAMARASA, J. (1994b): Op. cit. p. 2  
5 PASTOR CAMARASA, J. (1994c): Op. cit., p. 28

1. *Fuentes de información documentales*, se trata del servicio de información creado por la propia empresa que proporciona información para el buen funcionamiento integral de la empresa: los productos documentales.
2. *Fuentes de información institucionales*, se trata de organismos que proporcionan información general que permite el conocimiento de la situación real del sector tanto a nivel regional como nacional y europeo, e incluso internacional.
3. *Fuentes de información personales*, hablamos del documentalista, gestor de información o mediador de información (information brokers), «profesional capaz de llevar adelante el programa de gestión de los recursos de información de una empresa»<sup>6</sup>.

Para que nuestra empresa modelo sea capaz, en las condiciones actuales, de satisfacer los requisitos anteriores se proponen dos vías de actuación:

### 1. CREAR UN SERVICIO DE INFORMACIÓN «AD HOC» EN LA PROPIA EMPRESA

La creación del servicio de información en la empresa debe estar precedida de un estudio de las necesidades informativas de la empresa, atendiendo a una estricta metodología de trabajo que permita conocer la situación actual de recursos informativos y las posibles alternativas que respondan a los objetivos de la organización.

«Una vez conocidos los objetivos de la empresa y sus necesidades particulares, se estudiará con qué herramientas cuenta la empresa para dar respuestas a esas necesidades»<sup>7</sup>.

En la empresa la información circula utilizando vías de comunicación y soportes diferentes, generalmente es información oral o informal, en soporte impreso y en soporte electrónico u óptico. Sobre estos recursos deberemos realizar una doble tarea de localización y «evaluación de su calidad»<sup>8</sup> en función de su pertinencia y correlación con las necesidades de la empresa.

Una vez realizado el estudio y análisis de las necesidades informativas, se procederá al estudio de las diferentes alternativas, siempre teniendo en cuenta la relación calidad-precio que permita fijar las fuentes, servicios y tecnologías de información más adecuados.

Además, es necesario llevar a cabo una evaluación continua del sistema de información, que puede ser muy diversa y centrada en aspectos distintos. «Una posibilidad que se utiliza con frecuencia es la de distinguir entre: sistemas de información, servicios y productos de información y tecnologías de la información»<sup>9</sup>.

Con la realización de este proceso continuo el sistema de información de nuestra PYME modelo dispondrá de los recursos de información necesarios y adecuados a las actividades que desarrolla.

6 CORNELLA, ALFONS (1994): Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas. Ed. ESADE, Madrid, p.100-102.

7 PASTOR CAMARASA, J. (1994d): Op. cit. p. 5.

8 BROCKMAN, J.R. (1991): «Quality assurance and the management of information services». Journal of Information Science, nº 17, p. 127-135.

D'ALOS MONER, A. y CORNELLA, A. (1994): *Calidad total en los centros de documentación, servicios de información y bibliotecas. DOCUMAT 94*, p. 287-293

9 D'ALOS MONER, A. (1994): «Evaluación de los servicios de información empresarial: tendencias actuales en el mundo de la información en centros de documentación empresarial». Murcia, INDOEM 94.



En este caso la información se considera un recurso económico, «la información es poder y, especialmente en una PYME, es una herramienta fundamental de competitividad»<sup>10</sup>.

Por todo ello, el sistema de información de las PYMES dispondría, entre una amplia variedad de recursos de información<sup>11</sup> de:

### 1.1 Publicaciones impresas básicas

Consiste en información especializada esencial para el conocimiento de la situación sectorial (normativa, legislación, situación actual, etc...) y geográfica (regional, nacional, europea...) en que se mueve la empresa.

Entre otras fuentes interesa destacar: revistas especializadas, anuarios, directorios, informes, guías, diarios oficiales, etc. Algunos ejemplos interesantes son:

- *Revista Trimestral de Coyuntura Económica de Murcia.*
- *Anuario Estadístico de la Región de Murcia.*
- *Cuadernos de Economía Murciana.*
- *Anuario de Comercio Exterior de la Región de Murcia.*
- *Boletín Oficial de la Región de Murcia (BORM).*
- *Directorio de empresas regionales, nacionales, europeas.*

Además la empresa desde el centro de información puede tener acceso a multitud de servicios de información electrónica nacionales e internacionales, con un costo mínimo.

### 1.2 Bases de datos especializadas

La importancia de los servicios de información electrónica para la PYME es vital, las bases de datos específicas de cada sector empresarial contribuyen definitivamente a la competitividad y rentabilidad de las empresas que las utilizan.

Esta afirmación queda reflejada en el informe IMO<sup>12</sup> (Information Market Observatory) 93/6 de la Comisión de las Comunidades Europeas.

«Management, innovation and flexibility are key strategic resources for small and medium sized enterprises (SMEs) and thus the nature and quality of information and data used can make an important contribution to their competitiveness.»

Actualmente se empieza a hablar de la información como el recurso que genera más riqueza. Ante esta realidad, el sector empresarial no puede mostrarse impasible y debe aprovechar todas las ventajas que le ofrecen los servicios de información electrónica.

10 PASTOR CAMARASA, J.(1994e) Op. cit. p. 16.

11 PAEZ URDANETA identifica como recursos de información toda la documentación textual y no textual, externa o interna, formal o informal de la organización. [Cit. por. CHAIN, C.(1995) Gestión de recursos de información en ciencia y tecnología. Murcia: Universidad, p. 28].

12 IMO Working Paper 93/6(1994): Strengths and weaknesses of electronic information services in the European Union. Luxembourg: Commission of the European Communities.

TABLA 1  
RENTAS DEL SECTOR DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA  
(billones de ECUS)

PAÍS	1988	1989	1990	1991	1992
EU	2.5	2.8	3.1	3.3	3.6
USA	5.0	6.0	6.9	8.2	9.6
JAPAN	0.7	1.0	1.2	1.3	1.3

Fuente: European Commission Information Market Observatory (1993).

Algunos ejemplos de bases de datos que pueden ser de gran interés para una PYME son, entre otros:

- Bases de datos nacionales<sup>13</sup>: Ferias/IMPI; Ayudas/IMPI; Ofertes/ICEX
- BDs de Unión Europea<sup>14</sup>: Celex/Eurobases; Comext/WEFA; Regio/WEFA

### 1.3 Servicios Ibertex

A partir de los años 80 surge el servicio videotex español denominado Ibertex que experimenta un crecimiento significativo a partir de 1989.

El usuario (en este caso la PYME) para establecer una comunicación con el servicio Ibertex sólo necesita un terminal de videotex o un PC con tarjeta emuladora videotex. Con este equipo la PYME puede acceder a los Centros Servidores de Videotex (CSV) a través de una conexión telefónica estándar por medio de la Red Telefónica Básica (RTB)<sup>15</sup>, que establece la conexión entre el equipo de la PYME y el Centro de Acceso Ibertex (CAI) más cercano. Entonces es el Centro de Acceso Ibertex el módulo encargado de enlazar la RTB con la red Iberpac<sup>16</sup>.

Además, el servicio Ibertex posee distintos niveles de acceso en función de su coste. Aunque a la PYME principalmente le interesan los niveles 030 y 031 en los que sólo se paga la comunicación.

TABLA 2  
TARIFAS DE NIVELES VIDEOTEX

NIVEL	SERVICIO	PTA./MIN.	VELOCIDAD
030	Nivel gratuito de información	27	hasta 9600 bits/segundo
031	Nivel gratuito de información	9	hasta 2400 bits/segundo

Fuente: Telefónica de España. S.A.

13 Ministerio de las Administraciones Públicas (1993): Directorio de bases de datos de la Administración. Madrid

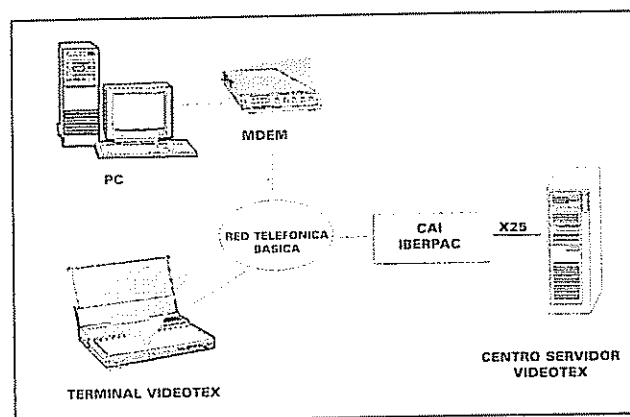
14 European Union database directory (1995): Online and offline electronic information services. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

15 Antes denominada Red Telefónica Conmutada (RTC).

16 Es la red pública española de transmisión de datos en modo paquete, basada en la norma X.25.



GRÁFICO I  
FUNCIONAMIENTO SERVICIO VIDEOTEX



Teniendo en cuenta el bajo costo en equipamiento y comunicación que requiere el sistema Videotex, así como sus inmensas posibilidades de información es preciso afirmar que «el videotex, como instrumento de información y comunicación, puede jugar un importante papel en la estrategia empresarial»<sup>17</sup>, ya que «con el videotex se pueden ahorrar costes, aumentar ventas, asegurar la clientela y ofrecer una imagen innovadora»<sup>18</sup>.

La PYME en el desarrollo de su actividad necesitará contar con cierta información, los servicios Ibertex<sup>19</sup> pueden ayudar a conseguirla. Algunos servicios interesantes para las PYMEs de la Región de Murcia son:

- Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Murcia
- Información rápida
- Instituto de Fomento de la Región de Murcia
- Murcia, Ayuntamiento de
- Páginas Amarillas Electrónicas
- Región de Murcia
- Registro Mercantil Central
- Sitecal

Otros servicios de información de interés para las PYMEs de la Región de Murcia, que están

17 VALIÑO CASTRO, L.M.(1994a): Centros Servidores de Información. Madrid: Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente, p. 46.

18 VALIÑO CASTRO, L.M. (1994b): Op. cit., p. 50.

19 Fuinca (1993): Catálogo de servicios Ibertex. Madrid, p. 359-360  
Guía Videotex. Ibertex. Murcia: Instituto de Fomento de la Región de Murcia, 1995.

aún en proceso de gestación son **Infovía**, accesible a través de Telefónica y Aracné, accesible a través de Telefónica y/o Internet.

Con estos recursos la empresa dispondría en todo momento de información básica para la correcta realización de sus actividades. Aunque es necesario que el servicio de información en la empresa venga caracterizado, entre otras circunstancias, por la «flexibilidad», que permite no disponer de mucha información, sino disponer de las vías de acceso a una extensa gama de fuentes de información institucional, considerando que «es más rentable adquirir la información de forma externa que localizarla y conseguirla con medios propios»<sup>20</sup>.

Por ello se propone una segunda actuación para dotar a la empresa de la información disponible en el ámbito regional.

## 2. CONOCIMIENTO DE LOS DIFERENTES ORGANISMOS INSTITUCIONALES QUE PROPORCIONAN INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LAS PYMES

A continuación se presenta un conjunto de instituciones de la Región de Murcia a las que una PYME puede dirigirse para obtener información puntual.

No se trata de una recopilación exhaustiva, sino representativa de las posibilidades institucionales de información estratégica disponibles en la región de Murcia.

Partiendo de las instituciones generales hasta llegar a las más específicas se sugiere el siguiente esquema:

### 2.1. Universidad de Murcia

Aunque se trata de una institución académica dedicada a la investigación y la docencia dispone de una valiosa información para las PYMEs.

En este sentido destacan tres aspectos:

1. Posee bases de datos de información económica y legislación, como son: Abi/Inform, Econlit, Aranzadi, Boe, etc.
2. Posibilidad de conexión a la red Internet, cuyos recursos, aunque abundantes y de gran interés, son completamente desconocidos en el ámbito empresarial.
3. Además, en la Universidad está ubicado el Instituto Regional de Cooperación Europea, [IRCE], que dispone de importantes recursos de información en materia comunitaria, como son las bases de datos CELEX, SCAD, RAPID, INFO y EUROCRON.

### 2.2. Centro de Documentación e Información [CEDI]

Centro dependiente de la Consejería de la Presidencia de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Se trata de un servicio de información dirigido específicamente a la administración autonómica, aunque satisface las consultas de empresas y personas físicas en materia legislativa.

20 PORTEZA, P. (1990): «Diseño y creación de una red de documentación económica», DOCUMAT-90, p., 1123.





Para ello dispone de diversos recursos: para la legislación del Estado y la Comunidad Autónoma la base de datos Aranzadi en CD-ROM, BOE y BORM en formato impreso; para la legislación comunitaria la base de datos CELEX. Además realizan un boletín periódico de normativa regional, nacional y europea.

### 2.3. Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Murcia

La Cámara es una Corporación de Derecho Público que tiene como misión principal la defensa de los intereses generales de comercio, industria y navegación, contribuyendo al desarrollo del tejido empresarial.

- La Cámara ofrece a las PYMEs de la Región información y apoyo a través de diversos servicios:
- Asesoramiento económico y financiero, jurídico e industrial.
  - Centro de proceso de datos, que elabora y mantiene actualizadas un amplio número de bases de datos de contenido económico y de relaciones de empresas clasificadas por actividad y productos, entre otras: IBERLEX, CELEX, SCAD, SIBILA, CAMERDATA, HERMES.
  - Centro servidor de videotex, que dispone de bases de datos estadísticas e información de interés para las empresas, puestas a su disposición en los propios centros de trabajo y decisión mediante consultas realizadas a través de un terminal de videotex.
  - Además, desde la Cámara se puede acceder al Centro Europeo de Información Empresarial: Euroventanilla.

### 2.4. Instituto de Fomento de la Región de Murcia<sup>21</sup>

El Instituto de Fomento de la Región de Murcia [IFRM] se creó por la ley 2/1984 de 18 de junio y está adscrito a la Consejería de Fomento y Trabajo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Su objetivo es dinamizar la actividad económica de la Región, manteniendo el ritmo de crecimiento de la economía (producción y consumo), sin perder el tren de la competitividad (nuevas tecnologías y recursos humanos).

El IFRM trabaja en tres líneas generales de actuación:

1. *Inversiones*, impulsa y fomenta la creación de empresas, además de la reestructuración y modernización de las ya consolidadas o en crecimiento.
2. *Innovación empresarial*, trata de mejorar la competitividad del tejido empresarial murciano, facilitando el acceso de la empresa murciana a las nuevas tecnologías.
3. *Internacionalización*, basada en la difusión de la imagen, tanto de la Región de Murcia en general como de la empresa murciana en particular.

Para conseguir sus objetivos el IFRM lleva a cabo gran cantidad de actividades, destacamos aquellas en materia de información y orientación destinadas específicamente a las PYMEs de la Región.

- Centros tecnológicos: el IFRM promueve estos centros a través de la participación en el

<sup>21</sup> Instituto de Fomento de la Región de Murcia (1995): Memoria de actividades 1994. INFO. Murcia.

programa europeo STRIDE<sup>22</sup> con el fin de crear la infraestructura de I + DT<sup>23</sup> en las regiones europeas de objetivo-1.

En los centros se trabaja sobre; tecnología, información, calidad, investigación, normalización, etc., con el fin de potenciar las deficiencias, soporte técnico y formativo de las PYMEs y dinamizar el sector.

- Oficinas de Promoción de Negocios: el IFRM proporciona las estructuras de apoyo en los países destino para los negocios de las empresas murcianas.
- Euroventanilla<sup>24</sup>: el IFRM patrocina en Murcia el Centro Europeo de Información Empresarial: Euroventanilla; encargado de la gestión de la información comunitaria en los países miembros de la Unión Europea.
- Oficina en Bruselas: el IFRM posee un centro de información ubicado en Bruselas que refuerza las labores de información que presta la Euroventanilla desde Murcia, además de mantener abierta la comunicación entre la Región y las autoridades comunitarias.

### 2.5. Euroventanilla<sup>25</sup>

El nuevo panorama que plantea el proceso integrador de la Unión Europea supone un importante reto para las PYMEs, que deben adoptar la nueva dimensión europea en todas sus actividades.

La Comisión de las Comunidades Europeas, consciente del esfuerzo que esto supone para las PYMEs, ha creado los Centros Europeos de Información Empresarial - Euroventanillas-, con el fin de facilitar una vía directa de acceso a la información comunitaria.

Por ello, en el año 1991 con la colaboración del Instituto de Fomento de la Región de Murcia [IFRM], la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales [CROEM] y el Consejo de Cámaras de Comercio, se crea el Centro Europeo de Información Empresarial - Euroventanilla- de la Región de Murcia.

Euroventanilla es un servicio rápido, efectivo y gratuito cuyos objetivos principales son:

1. Proporcionar a las PYMEs la información y orientación necesarias sobre los temas comunitarios de su interés.
2. Informar a la Comisión de las necesidades reales de las empresas, sus intereses y problemas.

Para satisfacer tales objetivos Euroventanilla cuenta con diversos recursos de información, entre los que destaca un fondo documental con más de 200 publicaciones clasificadas en un repertorio informatizado; además de un acceso permanente a las bases de datos comunitarias: SCAD, CELEX, TED, PABLI y EABS.

<sup>22</sup> Derivado del Fondo Estructural de la Comisión de las CE denominado FEDER [Fondo Europeo de Desarrollo Regional], que canaliza las ayudas de la UE para el desarrollo regional.

<sup>23</sup> Investigación y Desarrollo (i+d) y Transferencia tecnológica.

<sup>24</sup> Este centro se analiza con detalle en el apartado 2.5.

<sup>25</sup> Instituto de Fomento de la Región de Murcia: memoria de actividades. Op. cit. p. 48-49.

*Euroventanilla: Murcia más cerca de Europa/ IFRM*

*Euroventanilla: Murcia, línea directa con Europa/ IFRM*

*BC-NET: un apoyo permanente al desarrollo de su estrategia empresarial. Luxemburgo: CECA-CEE-CEEA, 1995.*



Por otro lado, Euroventanilla para facilitar y fomentar los acuerdos de cooperación internacional de las empresas murcianas ofrece otros servicios complementarios:

- Conexión con dos redes europeas de cooperación empresarial promovidas por la Unión Europea.
  - BC-NET [Business Cooperation Network], ayuda a las PYMEs en su búsqueda de socios a escala regional, nacional, comunitaria e internacional.
  - BRE [Bureau Rapprochement des Entreprises], facilita a las PYMEs el libre acceso a las ofertas de cooperación.
- Organización de encuentros empresariales internacionales cofinanciados por los programas comunitarios INTERPRISE y EUROPARTENARIAT principalmente.
- Publicación mensual sectorial del «Boletín de Ofertas de Negocio».

### 2.6. Evaluación de la utilización de los servicios de información empresarial

En las líneas siguientes se muestran datos en relación al volumen de consultas realizadas en los últimos tres años, así como información en relación a quién realiza tales consultas, sobre qué se suele preguntar y cuál es el medio más empleado.

TABLA 3  
VOLUMEN DE CONSULTAS ANUAL

ENTIDAD	1993	1994	1995
CÁMARA COMERCIO MURCIA	4740	4720	4833
INFO REGIÓN MURCIA	4000	4000	4000
EUROVENTANILLA MURCIA	-	-	760
HEMEROTECA ECONÓMICAS	-	-	-
CEDI C.C.A.A. MURCIA	-	2095	-

Fuente: Elaboración propia (1996).

De la información anterior, obtenida a través de entrevista directa y personal de los autores del presente texto a los responsables de cada centro de documentación, se pueden obtener las siguientes conclusiones:

- La no existencia de un volumen de consultas excesivo si lo comparamos con el tamaño del censo empresarial de la Región de Murcia, más de 10.000 empresas societarias.
- La no utilización por parte de las empresas de las fuentes de información de la HCE (Hemeroteca Científica de la Facultad de Económicas), con el desconocimiento y desaprovechamiento que lleva consigo no explotar sus bases de datos y revistas especializadas en temas de economía y empresa, así como su potencial investigador.
- El pronunciado sesgo en cuanto al uso que se hace del INFO de la Región de Murcia, con consultas sólo sobre temas de programas de financiación de Activo Fijo y otros programas.
- Honrosa excepción parece, sin embargo, la Cámara de Comercio y sus asociados, que trata

TABLA 4  
NIVEL DE USO DE LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

ENTIDAD	QUIÉN	%	QUÉ	%	CÓMO	%
CEDI	C.C.A.A. MURCIA	76	LEYES. NORMAS	100	PERSONAL FAX ORDENAD.	80 10 10
H.C.E.	PARTICULARES (PROF. Y ESTUD.)	100	REVISTAS Y BD	100	PERSONAL	100
EUROVENTANILLA	EMPRESAS PARTICULARES	38 62	POLIT. INDUSTRI. CUEST. COMUNIT.	31 69	PERSONAL TELÉFONO	100
INFO R. MURCIA	EMPRESAS PARTICULARES	85 15	PROGR. AY. AF OTR. PROGR.	75 25	PERSONAL TELÉFONO	100
CÁMARA MURCIA	EMPRESAS PARTICULARES	97 3	NORMAT. ESTADÍST. REVISTAS. LISTADOS, ETC.	100	PERSONAL TELÉFONO	100

Fuente: Elaboración propia (1996).

de explotar al máximo su potencial informativo en temas de empresa, exportación, finanzas, fiscal, laboral, temas de la Unión Europea y otros.

- La pobre aplicación de las Tecnologías de Información en la captación de información por parte de los usuarios, ya que aparecen casi como protagonistas, la entrevista personal y el teléfono.

### 3. LOS «INFORMATION BROKERS»

Desde nuestra perspectiva, para conseguir un acceso eficaz y rentable a los recursos de información anteriormente descritos se hace necesaria la aparición de las fuentes de información personales.

Hablamos, claro está, del documentalista, éste recibe nombres tan variados como mediador de información, agente de información, gestor de información ó director de recursos de información. «En el caso de las pequeñas y medianas empresas esta figura adquiere especial relevancia, puesto que a menudo carecen de medios para establecer su propio sistema de acceso a la información»<sup>26</sup>.

Su inclusión en las PYMEs es importante en tanto que éstas se enfrentan a:

1. Escasa infraestructura tecnológica.
2. Numerosos productos documentales existentes en el mercado.
3. La dirección de la empresa encuentra dificultades a la hora de obtener la información que necesita, dada la insuficiencia de personal y de tiempo para extraer la información útil.

El documentalista ha de ser aquel profesional capaz de llevar adelante el programa de gestión de los recursos de información de una empresa, para ello es necesario que disponga de

<sup>26</sup> Servicios de información electrónica. Op. cit. p. 134



conocimientos sobre economía, psicología, sociología, informática, y sobre todo una amplia formación en biblioteconomía y documentación.

Una vez analizadas las posibilidades informativas de las PYMEs en la región de Murcia se pueden inferir las siguientes

#### CONCLUSIONES

1. La información económica accesible desde la región de Murcia es muy abundante, rica e interesante, aunque proviene en su mayoría de la Unión Europea.
2. Los servicios que proporcionan información económica en la región de Murcia gozan de un profundo desconocimiento social y empresarial, debido en parte a los escasos esfuerzos institucionales para su difusión.
3. La región de Murcia no dispone de aquellos SAT destinados exclusivamente al fomento de las PYMEs, como son: OSIT [Oficina de Servicios Integrados de Telecomunicaciones], MIC [Módulo Integrado de Telecomunicaciones] y TELETRABAJO (CAD/CAM). Instrumentos de vital importancia para el desarrollo empresarial. Incluso se ha llegado a decir que «la unidad organizativa que se verá más beneficiada por la utilización de los SAT y las telecomunicaciones en general es la pequeña y mediana empresa»<sup>27</sup>.
4. Necesidad de cooperación entre PYMEs en materia de información. Para este fin la instalación de OSIT y los centros CAD/CAM son los SAT considerados más adecuados. «Las empresas que no participen en proyectos comunes de compartición de recursos podrán hacer uso del videotex u otro tipo de bases de datos para acceder a la información sobre mercados, clientes potenciales, suministradores, etc.»<sup>28</sup>, afirmación que refleja la situación actual en que se encuentran las empresas murcianas. En un estudio sobre el futuro de los servicios avanzados de telecomunicación en la Región de Murcia, realizado en 1989, se afirma que «la creación de centros de información y la facilidad de acceso a distancia son muy valiosos para mejorar la competitividad de las empresas murcianas»<sup>29</sup>.
5. Es decisivo destacar la urgente necesidad de inversión regional en infraestructuras de telecomunicación y de programas de formación y apoyo de los recursos humanos en tales recursos y técnicas, puesto que «un medio ambiente rico en información es clave para la vitalidad empresarial de una región»<sup>30</sup>.

#### 4. BIBLIOGRAFÍA

- AROCA BERMEJO, J.A. (1993): «El futuro de los servicios avanzados de telecomunicación en la Región de Murcia», Cuadernos de Economía Murciana, Murcia.
- BROCKMAN, J.R. (1991): «Quality assurance and the management of information services», Journal of Information Science, n.º 17.

<sup>27</sup> Los SAT y el desarrollo regional. Op. cit. p. 84

<sup>28</sup> Ibid, p. 85

- CORNELLA, ALFONS (1994): Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas. ESADE, Madrid.
- D'ALOS MONER, D. Y CORNELLA, A. (1994): Calidad total en los centros de documentación, servicios de información y bibliotecas. Documat 94, Gijón.
- FUINCA (1993): Catálogo de Servicios Ibertex. Madrid.
- FUNDESCO (1990): Servicios de Información Electrónica. Madrid.
- GARCÍA SAN VICENTE, J. (1995): El Planteamiento estratégico de la PYME. AFDD, n.º 2. Madrid.
- PASTOR CAMARASA, J. (1994): «Elementos de análisis para la creación de un sistema de información en una PYME», INDOEM'94, Murcia.
- PORTEZA, P. (1990): «Diseño y creación de una red de documentación económica». Documat 90. Madrid.
- VALIÑO, CASTRO (1994): Centros Servidores de información. MOP, Madrid.

