

Servicios de información para empresas: experiencia del ICT

Eulàlia Fuentes

Citación recomendada: Eulàlia Fuentes. *Servicios de información para empresas: experiencia del ICT* [en línea]. "Hipertext.net", núm. 1, 2003. <<http://www.hipertext.net>> [Consulta: 12 feb. 2007].

1. Introducción
2. Evolución del sector empresarial catalán
3. Oferta de servicios de información empresarial en Cataluña
4. Demanda de servicios de información
5. Desarrollo de un servicio de información empresarial: experiencia del Instituto Catalán de ecnología
 - 5.1. Desarrollo de servicios y productos: etapas 1987-1991 y 1992 - hasta la actualidad
 - 5.2. Servicios actuales
 - 5.3. Volumen y tipología de clientes
 - 5.4. Perspectivas de futuro del servicio
6. Bibliografía

1. Introducción

El objeto de la ponencia es exponer la experiencia del Instituto Catalán de Tecnología (ICT) en el desarrollo de un servicio de información para empresas, dirigido principalmente a empresas de Cataluña.

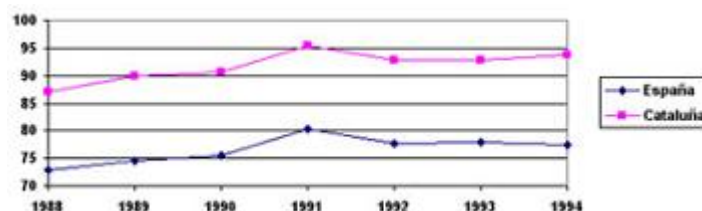
Para situar el contexto en el que se ha producido este desarrollo se presentan datos relativos al tejido empresarial de Cataluña y su evolución en estos últimos 10 años, un resumen de la oferta de servicios de información presentes en la Comunidad y una pincelada de la demanda existente.

2. Evolución del sector empresarial catalán

La integración de España en la Comunidad Económica Europea el año 1986 marcó el inicio de una nueva etapa para el sector empresarial español y catalán, basada en la transformación de la estructura de los sectores y en la modernización de las empresas a todos los niveles: organizativo, tecnológico, financiero, etc.

En este periodo la economía catalana ha experimentado un intenso crecimiento y una profunda internacionalización. Las principales magnitudes macroeconómicas, como el PIB y la renta por habitante, entre otras, han experimentado una evolución positiva.

PIB por habitante de Cataluña y España. Evolución respecto a la CE. Índice de la media anual del PIB por habitante. Distancia respecto a la media CE=100. En términos de PPC



Fuente: IEC, *Macromagnitudes de la economía catalana 1987-1993*

A nivel empresarial cabe destacar el incremento de las exportaciones y las importaciones, la intensa penetración de capital extranjero, dirigido sobre todo al sector industrial (transporte, química y alimentación) y los servicios.

La internacionalización de la economía ha representado para muchas empresas autóctonas la práctica desaparición del sector, al quedar absorbidas por empresas multinacionales. Los efectos del libre mercado y la política de peseta fuerte aumentaron este efecto, ya que muchas industrias no pudieron sobrevivir, al no poder adaptarse al nuevo entorno.

Evolución de los proyectos de IED (inversión extranjera) en Cataluña

	MPTA	% variación	% s/PIB	Cat/Esp (%)
1985	50.945,0		1,0	18,2
1986	66.929,0	31,4	1,1	16,7
1987	238.093,0	255,7	3,6	32,7
1988	201.298,3	-15,5	2,7	23,7
1989	306.097,8	52,1	3,6	24,6
1990	546.869,2	78,7	5,8	30,1
1991	979.526,0	79,1	9,5	42,6
1992	552.619,9	-43,6	5,0	29,0
1993	549.378,9	-0,6	4,8	29,6
1994	554.312,8	0,9	4,5	23,9
1995	435.476,0	-21,4	3,3	25,5
1996	499.772,8	14,8	3,6	24,0
1997	678.205,8	35,7	4,6	26,4

Fuente: DG Política Comercial e Inversiones Exteriores. MEH.

Índice de Especialización de Cataluña (IESPCAT). Año 1992

Índice de Especialización Industrial IESPCAT / España (VAB)

Sectores CNAE

1.	Energía	10.	Material de transporte
2.	Agua	11.	Productos alimenticios
3.	Minerales y primera transf. del metal	12.	Textil, cuero, calzado, confección
4.	Minerales y prod. no metal/Maquinaria	13.	Madera, corcho, muebles de madera
5.	Industria química	14.	Papel y edición
6-7.	Transformados metal / Maquinaria	15.	Caucho y materiales plásticos
8.	Mag. Oficinas e instrumentos	16.	Otras manufacturas
9.	Material eléctrico y electrónico		

Fuente: IEC, Estadísticas y cuentas de la industria / Eurostat, Estadísticas anuales / INE Encuesta industrial, 1988-1991

Se podría decir que esta etapa ha producido un efecto de saneamiento de muchos sectores, principalmente los industriales. A partir del año 1993, superada esta fase, la mayoría de los indicadores están experimentando una evolución positiva.

En resumen, se puede decir que actualmente existe un tejido empresarial compuesto principalmente por pymes, muchas de ellas con menos de 25 años de existencia y de algunas grandes industriales que son descendientes de empresas familiares, otras que proceden de empresas reconvertidas del sector público (energía, automoción y material ferroviario) y el resto compuesto por empresas multinacionales.

También se ha de añadir a esta lista las grandes empresas financieras y de servicios, pero que son un caso a parte. En Cataluña, desaparecida la banca autóctona, con alguna notable excepción, el sector financiero está representado por las cajas de ahorros y las compañías de seguros.

Las cajas de ahorro son grandes empresas, casi las más grandes del país, que no han surgido de la iniciativa de empresarios privados, ni por la inversión extranjera, sino por el impulso de la burguesía industrial de mediados y finales del siglo XIX. En las últimas décadas las cajas han aprovechado su potencia financiera para impulsar las grandes empresas de servicios (agua, gas, telecomunicaciones, autopistas, etc.).

3. Oferta de servicios de información empresarial en Cataluña

En primer lugar y para situar la oferta existente definiremos qué tipos de centros se han considerado como Servicios de Información Empresarial: Se considera que un Servicio de Información Empresarial, a efectos de esta exposición, reúne las siguientes características:

- **SERVICIO** : Centro, empresa u organismo que proporciona un **servicio activo** a sus usuarios o clientes, compuesto por una oferta detallada de productos o servicios **concretos** . Entendiendo por servicio activo aquel que desarrolla una política de producción y promoción de sus servicios, orientada a unos clientes definidos. Por ello no se considerará un servicio, una base de datos que se produce, pero que no se promociona activamente, ni se dirige a unos clientes concretos.
- **INFORMACIÓN EMPRESARIAL** : Conjunto de servicios y productos de información dirigidos a empresas y profesionales relacionados. Dentro de las definiciones de servicios y productos se considerarán los servicios de intermediación (brookers) y los productos concretos como bases de datos o publicaciones. No se consideraran los servicios dirigidos principalmente al entorno universitario (bibliotecas y servicios universitarios) o del sector público (bibliotecas y servicios de los departamentos de la administración de uso interno).

La oferta de Servicios de Información Empresarial en Cataluña ha evolucionado durante estos últimos años, configurando una oferta estructurada alrededor de organismos públicos, centros especializados vinculados a colectivos profesionales o empresariales (colegios profesionales y asociaciones empresariales) y empresas privadas.

Si se analiza el punto de partida, alrededor de finales de los años 70 e inicio de los 80, vemos que en aquellos momentos la oferta estaba vinculada principalmente al sector público:

- Consorcio de Información y Documentación de Cataluña, actual Instituto de Estadística de Cataluña
- Instituto de Higiene y Seguridad
- Servicios pertenecientes a la Universidad:
- Seminario de Química, ESADE, Instituto Químico de Sarriá y bibliotecas especializadas de colegios profesionales y asociaciones empresariales.

Prácticamente no existía ninguna iniciativa de tipo privado (excepto CIC. Centro Informativo de la Construcción). También se caracterizaba por una oferta poco activa, que no promocionaba activamente sus servicios y que no había desarrollado productos concretos de información (bases de datos, publicaciones, etc.).

La evolución de esta oferta ha ido ligada a determinados hechos:

- Constitución del Estado de las Autonomías: Aparición de centros de promoción y desarrollo - por ejemplo: CIDEM. Centro de Información y Desarrollo Empresarial
- Incorporación a la CEE: Euroventanillas, Centros Europeos, etc.

- Evolución de los colectivos profesionales (ingenieros, aparejadores, etc.) y de las asociaciones empresariales y Cámaras de Comercio hacia la prestación de servicios de información especializados:
- ITEC. Instituto de Tecnología de la Construcción de Cataluña
- Centre de Documentació Josep Renart de Construcció i Arquitectura
- ICT. Instituto Catalán de Tecnología
- AMEC. Asociación Multisectorial de Empresas Exportadoras
- Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona
- Incorporación de empresas privadas al sector:
- SVP
- Incorporación de las nuevas tecnologías de la información (Cd Rom, Internet), facilitando la creación y distribución de bases de datos y servicios:
- GUIAME (Esade)
- Sefes-Net (Sefes)

Otra de las iniciativas a destacar es la organización de unas jornadas que se celebran aproximadamente dos veces al año, denominadas "Trobades de Centres d'Informació Empresarial de Catalunya", que facilitan el conocimiento y el intercambio de experiencias entre los centros participantes.

A continuación se relacionan los principales centros existentes en la actualidad, clasificados según el tipo de organismo o centro al que pertenecen y que configuran la oferta de servicios presentes en Cataluña.

<i>CENTROS</i>	<i>ESPECIALIZACIÓN</i>	<i>PRODUCTOS CONCRETOS</i>	<i>WEB</i>
ORGANISMOS PÚBLICOS			
CIDEM	General y patentes	Base de datos FISUB de ayudas	http://www.cidem.com
COPCA	Unión Europea		
ICEX	Exportación	Base de datos SIBILA	http://www.icex.es
IEC. INSTIT. D'ESTADÍSTICA DE CATALUÑA	Estadísticas		http://www.idescat.es
LAB. GRAL D'ASSAIGS I INVESTIGACIONS	Exportación. Normas técnicas		http://www.lgai.es
INHST	Salud y Seguridad laboral	Base de datos ERGA	

ICS. INSTITUT CATALÀ DEL CONSUM	Consumo		www.icconsum.org/
ASOCIACIONES EMPRESARIALES Y CAMARAS DE COMERCIO			
AMEC	Exportación		http://www.amec.es
CEP	Plásticos		http://www.cep-inform.es
FOMENT DEL TREBALL NACIONAL	General		http://www.foment.com
PIMEC-SEFES	General		http://www.sefes.es
CAMARAS DE COMERCIO DE CATALUÑA	General	Base de datos CAMBRESCAT	http://www.cambre scat.es
CITYC	Confección, textil		
CENTROS	ESPECIALIZACIÓN	PRODUCTOS CONCRETOS	WEB
COLECTIVOS PROFESIONALES			
CENTRE DE DOCUMENTACIÓ JOSEP RENART	Construcción	CONSTRUDOC. Build CD	http://www.apabcn.es/renart
ICT	Tecnología y normativa	DL. NT. Esfera Tecnológica ICTnet	http://www.ictnet.es
ITEC	Construcción	Base de datos de materiales de la construcción	http://www.itec.es

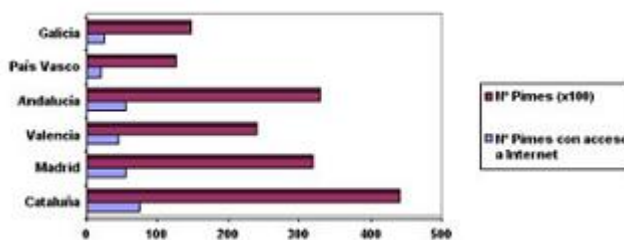
CENTROS ADSCRITOS A INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN			
ESADE	Mercado	Guiame	www.guiame.net/
IESE	General y mercado		http://www.iese.edu/biblioteca
IQS	Química y medio ambiente		
BIBLIOTECA DE QUIMICA. UNIV. BARCELONA	Química		
EMPRESAS PRIVADAS			
CENTRO INFORMATIVO DE LA CONSTRUCCIÓN	Construcción	Base de datos CIC empresas	
SVP	General y mercado	Servicio Pregunta-Respuesta	http://www.svp.es

4. Demanda de servicios de información

La tradicional debilidad de la demanda de servicios de información en nuestro país va acompañada de los escasos estudios dedicados a analizar sus necesidades y su volumen. Por ello, en este apartado solamente podemos basarnos en datos parciales y a veces poco actualizados.

La fuente principal de información es el estudio realizado por el Observatorio Europeo del Mercado de la Información, el cual presenta los datos a nivel estatal y centrados en la información electrónica. (últimos datos del año 1994). También se pueden tomar como referencia los datos respecto a los usuarios de Internet.

Número de PYMEs con acceso a Internet



Fuente: Estudio de mercado GFK 1996.

Comunidad	% sobre la población	Usuarios
Cataluña	12,7%	684.000
Aragón	11,3%	119.000
Madrid	8,5%	382.000
C.Valenciana	8,4%	290.000
Baleares	8,3%	54.000
Murcia	7,5%	68.000
Canarias	7%	99.000
Euskadi	5,9%	108.000
Castilla-León	5,5%	119.000
Navarra	5,3%	24.000
Cantabria	4,9%	22.000
La Rioja	4,9%	11.000
Galicia	4,6%	108.000
Extremadura	4,0%	35.000
Asturias	3,9%	37.000
Andalucía	3,8%	228.000
Castilla La Mancha	2,0%	27.000

Fuente: Tercera ola de 1998 del Estudio General de Medios (EGM)

A nivel cualitativo, y sintetizando la opinión de los profesionales del sector, se puede afirmar que las empresas de

nuestro país utilizan poco los servicios procedentes de centros de información externos, en relación a otras zonas geográficas, principalmente del área anglosajona.

Para explicar este bajo consumo se apuntan diversas causas:

- Cultura de la información escasa
- Asimilación de información a gratuidad, por ello poca predisposición a pagar por ella
- Desconfianza de los directivos y profesionales de las empresas hacia servicios externos
- Calidad de la oferta: valor añadido, adaptación a sus necesidades
- Hábito muy arraigado de utilizar los contactos personales (clientes, proveedores, colegas, etc.) para solucionar las necesidades de información

En relación al tipo de empresas que utiliza los servicios, se puede afirmar que generalmente son las grandes empresas y compañías multinacionales las que utilizan frecuentemente los servicios de información y especialmente las del sector farmacéutico y químico.

Otra de las características de la demanda es que aún está muy basada en la solicitud de fotocopias (artículos de revistas, legislación), etiquetas, listados de empresas, informes comerciales o datos concretos, es decir no ha evolucionado aún hacia una demanda de productos de información más sofisticados, aunque también más caros.

A pesar de las consideraciones anteriores, se puede afirmar que desde los servicios de información se observa un crecimiento moderado de la demanda, ligada a la necesaria adaptación de las empresas al nuevo entorno económico, legal y tecnológico.

También se considera que Internet está actuando como un catalizador, tanto a nivel de demanda como de oferta, pudiendo evolucionar el panorama actual hacia una situación muy distinta, con una mayor demanda de servicios y productos especializados y personalizados y una oferta de más valor añadido.

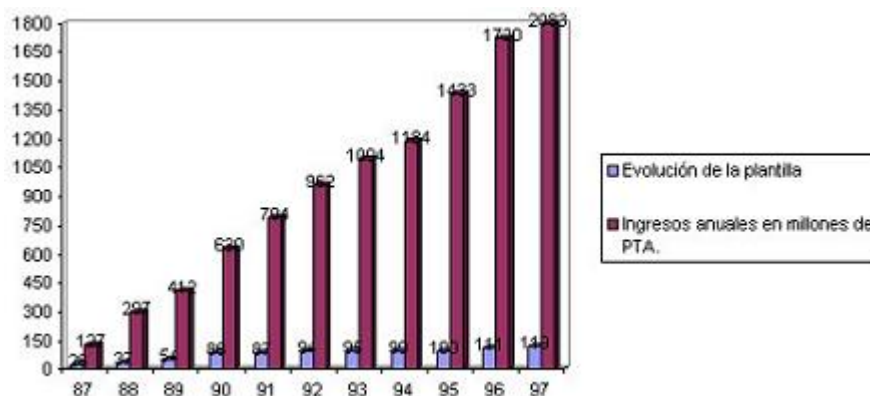
5. Desarrollo de un servicio de información empresarial: experiencia del Instituto Catalán de Tecnología

El Instituto Catalán de Tecnología es una Fundación privada, sin ánimo de lucro, creada el año 1986 por el Colegio y la Asociación de Ingenieros Industriales de Cataluña. En el Patronato están representados los diversos colectivos profesionales técnicos, las universidades, centros públicos y diversas administraciones.

El objetivo principal es proporcionar servicios avanzados de información, formación, asesoramiento y desarrollo tecnológico a las empresas, para facilitar su adaptación al cambio tecnológico.

La evolución del centro se refleja a continuación.

Evolución de la plantilla y de la actividad global del ICT



El Instituto está organizado internamente en Unidades de Negocio, las cuales planifican, desarrollan y proporcionan los distintos servicios y productos, en el marco de una estructura organizativa constituida también por Unidades de Coordinación y Servicios generales.

La Unidad de Información, presente en el Instituto desde su inicio, ha sido la que ha desarrollado los productos y servicios de información dirigidos a las empresas, así como un servicio interno utilizado por el personal del ICT.

A continuación se describe la experiencia de la Unidad, en el desarrollo del Servicio de Información empresarial, objeto de esta ponencia.

5.1. Desarrollo de servicios y productos: etapas 1987-1991 y 1992 - hasta la actualidad

El Servicio de Información inició su actividad el año 1987, con un cierto nivel de experiencia previa, basada en las actividades desarrolladas por la Biblioteca y Servicio de normas técnicas de la Asociación de Ingenieros Industriales de Cataluña.

Los objetivos del servicio, basados en la estrategia adoptada por el ICT en aquel momento, eran los siguientes:

- Proporcionar información a empresas
- Tendencia a la autofinanciación
- Diseño de productos y servicios según necesidades reales de las empresas
- Desarrollo de dos líneas
- Productos "estandar" o multiclente
- Servicios a medida

Del análisis de las actividades realizadas y los objetivos alcanzados desde entonces, se deduce la existencia de dos etapas o periodos distintos:

- I ETAPA 1987 - 1991: Creación y desarrollo del servicio
- II ETAPA 1992 hasta la actualidad: Consolidación de la actividad

A continuación se describen las características principales de estas etapas:

I ETAPA: 1987 - 1991 Se caracterizó por lo siguiente:

- Período de formación del personal y aprendizaje de los mecanismos de desarrollo, producción y comercialización de productos desde un punto de vista empresarial. Por este motivo se produjo un elevado nivel de mortandad de los servicios desarrollados.
- Desarrollo de servicios y productos muy relacionados con programas públicos de subvención, que permitieron experimentar y aprender al equipo, pero que al no responder a necesidades de las empresas no sobrevivieron al periodo post-subvención.

Los productos y servicios desarrollados fueron los siguientes:

	<i>Ámbito</i>	<i>Período</i>
PRODUCTOS ESTANDAR		
DL Compendio de Disposiciones Legales	Legislación	1987 --
RI Revista de Índices	Tecnología	1987 - 1994
IE Informes de Comercio Exterior	Estadísticas	1987 - 1990
AT Alerta tecnológica	Tecnología	1991 -
Publicaciones	Legislación y	1991 -

	normas	
SERVICIOS A MEDIDA		
SISEI Servicio de Información de los sectores Electrónico e Informático	Electrónica Informática	1987-1990
SITEX Servicio de Información Técnica para la Exportación	Exportación	1989 - 1991
Servicio de Información de la Calidad	Calidad	1990
Servicio de Información del Medio Ambiente	Ambiente	1991 - 1996

II ETAPA: 1992 - hasta la actualidad Se ha caracterizado por lo siguiente:

- Desarrollo de servicios y productos más ajustados a las necesidades de las empresas y con una tasa más elevada de supervivencia.
- Incremento del valor añadido de los servicios, posibilitando el incremento del precio de venta y de los ingresos de la Unidad.
- Progresiva introducción de todos los soportes o medios de difusión: papel, disquete, Internet.

	<i>Ámbito</i>	<i>Período</i>
PRODUCTOS ESTANDAR		
NT Compendio de Normas Técnicas	Normas	1992 --
NT Internet	Normas	1997 --
DL Internet	Legislación	1997 -
Publicaciones electrónicas	Legislación y normas	1998 --
SERVICIOS A MEDIDA		
Esfera Tecnológica	Multisectorial	1994 --
Marcado CE	Certificación	1995 --

Web's con contenidos	Multisectorial	1998 -
<i>Soportes</i>		
Papel		1987
Disquete		1989
Videotex		1992
Internet		1996

5.2. Servicios actuales

Los servicios actuales son los siguientes:

DL -Disposiciones Legales

Sistema de actualización constante (quincenal) de las nuevas disposiciones legales publicadas. Resolución de consultas concretas sobre disposiciones legales.

NT -Normas Técnicas

Sistema de actualización constante (bimestral) de las nuevas normas técnicas publicadas y de las normas técnicas anuladas. Resolución de consultas concretas sobre normas técnicas.

Colección de publicaciones :

- Mercado CE
- Medio Ambiente
- Seguridad y Salud en el Trabajo

Esfera Tecnológica

- Servicio pregunta-respuesta Es un servicio personalizado que responde a las preguntas que pueda plantear la empresa: márketing, calidad, producción, logística, R+D, nuevas tecnologías, medio ambiente, ...
- Información sobre ayudas públicas
- Información de empresas

Alerta Tecnológica

Información permanente y actualizada sobre tecnologías, productos, mercados, procesos, etc., en función de un perfil previamente definido. La empresa recibe periódicamente (cada 3-4 meses) referencias bibliográficas con los resúmenes de su contenido, procedentes de las revistas técnicas y noticias sectoriales más importantes, patentes, actos de congresos, estudios o informes.

Posteriormente, puede solicitar el texto completo de las referencias de su interés.

Web's con Contenidos

Desarrollo de Webs con contenidos informativos aportados por ICT.

Asesoramiento en Mercado CE

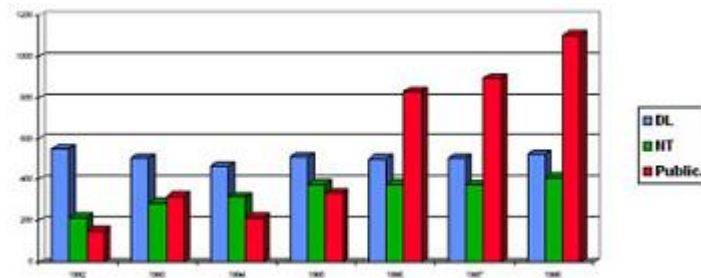
Localización de Documentos

Centro de Recursos de Información

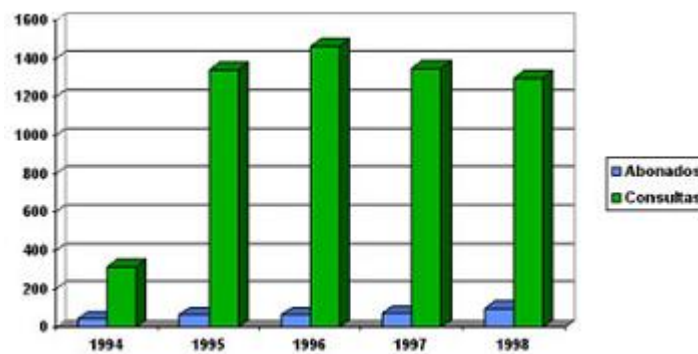
5.3. Volumen y tipología de clientes

La evolución del número de clientes de los distintos servicios ha sido el siguiente:

Evolución productos estandar

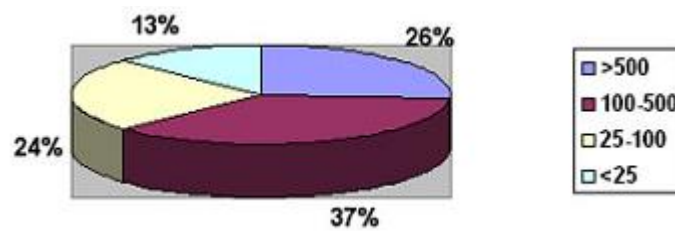


Evolución Esfera Tecnológica



La tipología de clientes de los distintos servicios es la siguiente:

DL - NT: Clasificación de las empresas clientes por nº empleados

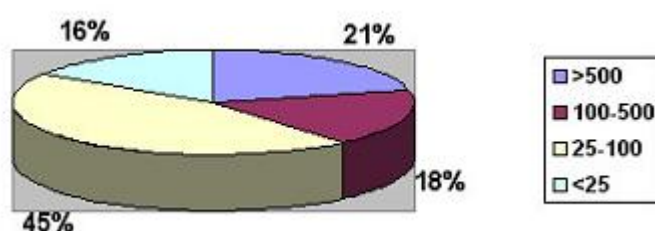


DL - NT: Clasificación de las empresas clientes por actividades

INDUSTRIA	
<ul style="list-style-type: none"> Química y plásticos 20% Metal mecánico 7,4% Eléctrico-electrónico Electromedicina, informática 6,2% 	45,7%

<ul style="list-style-type: none"> Alimentación 5,7% Otros 4,1% Vehículos 2,3% 	
SERVICIOS EN GENERAL	26,3%
CONSULTORIA - ASESORAMIENTO	6,3%
SERVICIOS Agua, gas, electricidad	3,4%
COMERCIO	4,7%
ADMINISTRACION Educación, Sanidad	10,9%
OTROS	2,7%

Esfera Tecnológica: Clasificación por n° empleados



Esfera Tecnológica: Clasificación de las empresas clientes por actividades

INDUSTRIA <ul style="list-style-type: none"> Metal mecánico 29,5% Química 18,2% Eléctrico-electrónico 11,3% Alimentación 6,8% Vehículos 4,5% Otras industrias 4,6% 	74,9%
---	-------

SERVICIOS Agua, gas, electricidad	6,8%
OTRAS ACTIVIDADES	18,3%

5.4. Perspectivas de futuro del servicio

Las perspectivas de futuro del servicio están basadas en la siguiente estrategia:

- Adaptación constante a las necesidades de las empresas, mediante la innovación de productos y servicios.
- Desarrollo de productos y servicios en la red (Internet).
- Minimización de la dependencia de programas públicos.
- Mejora continua de la calidad del Servicio.

6. Bibliografía

Directorio de entidades consultoras y de servicios de información y documentación en España. CINDOC, 1997.

Evolució Econòmica de Catalunya 1997. Banca Catalana.

L'economia productiva catalana i els seus protagonistes. Jordi Fortuny, Jordi Garriga, Lluís Reales. Llibres dels Quaderns de Tecnologia. Barcelona, 1997.

"L'ús i els usuaris de la informació electrònica a Catalunya: una aproximació al 'estat de la qüestió'". Francesc Mañà. En: *Cercar i col·locar informació en el World Wide Web*. Jaume Baró i Queralt (ed.). Barcelona, 1998. Págs. 15-56

La competitivitat de l'empresa industrial a Catalunya. Esade. Barcelona, 1996.

La Informació Digital para la Empresa en Cataluña. Alfons Cornella, ESADE. Barcelona, 1997.

"Les bases de dades a Catalunya: elements per a una reflexió". Maria-José Recoder i Sellarés. En: *Item. Revista de Biblioteconomia i documentació*. N° 21 juliol-desembre 1997. Págs. 44-65

"Perfil de l'internauta espanyol". *El Periódico. El Quadern del diumenge*. Febrero 1999.