

# *Documentación y empresa en un entorno competitivo*

José Luis LAGUENS GARCÍA

Documentalista. Centro de Documentación de la CEOE

## RESUMEN

En la empresa actual las necesidades de información son cada vez más acuciantes, sobre todo en los sectores con mayor contenido en I+D y en las actividades productivas que dependen directamente de los cambios de los mercados. Los sistemas documentales, como fuente de información científica y técnica, pueden constituir un recurso estratégico para la empresa capaz de aportar ventajas comparativas que contribuyan a mejorar su gestión y su competitividad asistiendo a la toma de decisiones y a la realización de las tareas técnicas del personal. En este artículo se mencionan algunas características propias de los centros de documentación empresariales y se establecen conclusiones acerca de las perspectivas de la Documentación en la empresa española.

## PALABRAS CLAVE

Gestión Empresarial / Sistemas de Información / Documentación / Competitividad

## ABSTRACT

This paper focuses on the importance of the technical and scientific information systems in many economic sectors (specially those based on R+D activities) and incide on his utility as competitiveness factor for the companies. In like manner, explain some characteristics aspects about the management of this information systems.

## DESCRIPTORS

Management / Information Systems / Competitiveness / Information Sciences

## INTRODUCCION

El entorno empresarial se encuentra hoy día inmerso en una profunda dinámica de cambio. La revalorización de la tecnología como factor de competencia y la internacionalización de los mercados constituyen aspectos fundamentales para la empresa.

Como en todos los países comunitarios, el sistema empresarial español se está viendo afectado por las consecuencias del Mercado Unico. La eliminación de los obstáculos a la libre circulación de capitales, recursos humanos y mercancías aumentará la competencia de nuestras compañías con las europeas. Al mismo tiempo, la tendencia a la liberalización de los intercambios comerciales a nivel mundial acentúa también la competencia procedente de otros bloques económicos, especialmente de los Nuevos Países Industrializados del Sureste asiático. Ante esta situación, las empresas españolas han asumido el reto de potenciar su capacidad competitiva para reforzar su presencia tanto en los mercados interiores como en los exteriores, convirtiéndose la competitividad en la clave del éxito empresarial.

No obstante, la apertura de los mercados de la CE significa también nuevas posibilidades de expansión para las empresas españolas, imponiéndose como necesidad estratégica la internacionalización, lo cual implica modificar las estructuras empresariales de manera que permitan afrontar los problemas del entorno derivados de la competencia, de los mercados o de la tecnología. En este sentido, conocer las mejores posibilidades de negocio para las empresas dependerá cada vez más de su capacidad para asimilar la información y convertirla en una ventaja comparativa.

Existen empresas que a causa del gran consumo de información que realizan o ante la necesidad de recurrir habitualmente a documentación especializada han decidido desarrollar sus propios servicios documentales. En ocasiones, este tipo de servicios surgen como resultado de una evolución a partir de la actualización tecnológica de una biblioteca de empresa preexistente a la que se han incorporado las ventajas de la gestión informatizada de sus fondos. Los ordenadores y las bases de datos han sustituido a los viejos archivadores que contenían los catálogos manuales con las fichas descriptivas de los documentos. La creación de sistemas de bases de datos y la aportación de los recursos telemáticos, que permiten el acceso remoto en línea a otras bases de datos, han facilitado enormemente el flujo de la información entre los productores de conocimientos científicos o técnicos y sus potenciales consumidores.

Las empresas manejan información de tipología muy diversa contenida en documentos de carácter administrativo, contable, jurídico, comercial, etc. Pero amenudo, en mayor o menor medida, requieren también información de carácter científico y técnico, como informes sectoriales, memorias de resultados, manuales, monografías, anuarios estadísticos, repertorios legislativos, patentes, directorios o artículos de revistas. Será a esta

clase de documentos, frecuentemente mal gestionados o escasamente rentabilizados, a la que nos referiremos de aquí en adelante, concibiendo los centros de documentación o bibliotecas especializadas como parte integrante de los sistemas de información empresariales, término más genérico que comprende el conjunto de fuentes, procedimientos e instrumentos relacionados con la gestión de los recursos informativos utilizados por una organización.

El continuo avance de la ciencia y el desarrollo tecnológico actuales, generan constantemente ingentes cantidades de información cuyo contenido se difunde a través de los modernos sistemas de comunicación. La aparición de nuevas publicaciones de todo tipo se incrementa a diario, sin embargo, al mismo tiempo que crecen las posibilidades de recibir información, aumentan también las dificultades para controlarla eficazmente. Es decir, se está produciendo una saturación de la oferta de información que puede dar lugar a una especie de entropía o caos informativo ante la imposibilidad de administrar tal cúmulo de documentos. Este fenómeno, cuyos efectos han comprometido la validez de los sistemas de información tradicionales, constituye lo que se ha dado en llamar «explosión de la información».

Significa esto que en las últimas décadas de nuestro siglo la producción literaria especializada se ha disparado hasta niveles que exceden nuestra propia capacidad de asimilación. Frente a esta avalancha de información, la ciencia de la Documentación, con el apoyo de las tecnologías informáticas, trata de aportar soluciones para mejorar los aspectos técnicos relacionados con su tratamiento y difusión.

## COMPETITIVIDAD Y NECESIDADES DE INFORMACION EN LAS EMPRESAS

En la actualidad, las actividades profesionales exigen de la información una disponibilidad casi inmediata, de manera que un directivo de empresa, un consultor, un intermediario financiero o un técnico en I+D necesitan tener a su alcance unos canales adecuados para llegar hasta la información que precisan con la mayor prontitud.

En un entorno económico tan cambiante como el actual, la información constituye un importante activo para la empresa, un recurso fundamental para la toma de decisiones estratégicas. A este respecto, la adecuación de nuevos sistemas que permitan mejorar las condiciones en que se realiza su gestión suscita hoy día un interés creciente en el ámbito empresarial. A este respecto, los servicios de documentación vinculados a las empresas pueden desarrollar una importante tarea como unidades de apoyo informativo a las actividades directivas y técnicas de las compañías.

La información de carácter técnico y científico sobre los más diversos aspectos relacionados con el ámbito de actividad de la empresa constituye

en muchas ocasiones un factor fundamental para su desarrollo. Pero su valor está ligado a la elección de unas fuentes adecuadas y a la aplicación de una sistematización capaz de proporcionar niveles de rendimiento satisfactorios. Sin estas dos premisas, un sistema documental no es más que un simple depósito de documentos carente de sentido. Por ello, la empresa de hoy, más sometida que nunca a presiones externas que obligan a resolver situaciones en poco tiempo para mantener su competitividad, precisa el apoyo de sistemas de información que contribuyan a disminuir el grado de incertidumbre en las decisiones clave de sus directivos y que asistan a las tareas específicas de sus técnicos.

Cada vez mayor número de organizaciones considera necesario potenciar sus sistemas de información. El estudio de los mercados y de los competidores que participan en ellos, el seguimiento de los sectores en que se desenvuelven, los análisis coyunturales y prospectivos del entorno económico, la innovación tecnológica o el conocimiento de la legislación vigente, son algunas de las necesidades informativas que normalmente se plantean en la empresa.

## ALGUNAS CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS DE DOCUMENTACION EMPRESARIALES

La Documentación, entendida como conjunto de conocimientos teóricos y prácticos aplicados al tratamiento sistemático de la información para optimizar su gestión, tiene el cometido principal de resolver los problemas que inciden en la entrada, procesamiento y salida de los documentos que forman parte de un sistema de información.

En los últimos tiempos, esta disciplina se ha visto notablemente favorecida por los avances experimentados en el campo de la informática, que han hecho posible la automatización de los procesos documentales. De este modo, la Documentación no puede ya concebirse al margen de la evolución de los nuevos sistemas electrónicos de tratamiento de la información. Las ventajas que aportan las tecnologías informáticas, se derivan de su capacidad para procesar, manejar y almacenar grandes volúmenes de datos de forma lógica, rápida y estructurada, dando como resultado un notable incremento de la productividad en la explotación de la información.

Por su parte, el progreso de las telecomunicaciones, y más concretamente de las redes de transmisión de datos, abren a la Documentación un vastísimo campo de aplicaciones que permite ampliar enormemente las posibilidades de difusión de la información en todas las direcciones.

Sin embargo, la tecnología no resuelve por sí misma los problemas documentales de la empresa si con anterioridad no se ha elaborado un estudio previo que analice la demanda real de información en la empresa y sirva de base para el diseño de un sistema adaptado a unas necesidades

concretas. Quiere decirse con esto que es preciso evaluar la viabilidad de la adquisición de tecnología en términos de eficiencia y rentabilidad, teniendo en cuenta que los problemas organizativos no se resuelven exclusivamente con la ayuda de máquinas, sino siguiendo los pasos de una planificación adecuada en la que las herramientas electrónicas sean un medio y no un fin. Además, existe todavía un problema sin resolver que afecta a la dinámica de trabajo en los centros de documentación: el acceso al documento, es decir, qué hacer cuando la demanda de información se acumula.

La introducción de nuevas tecnologías en los sistemas documentales de las empresas no debe por tanto responder exclusivamente a la necesidad de tratar y distribuir grandes cantidades de datos. El apoyo en la toma de decisiones, el aumento de la productividad y la mejora de los aspectos cualitativos en el uso de la información son elementos fundamentales. A este respecto conviene subrayar que la falta de una economía de la información constituye para una empresa un déficit importante que es preciso resolver si se pretende conseguir una gestión empresarial óptima. Toda información debe servir para algo y orientarse a un fin determinado, primando los aspectos cualitativos sobre el volumen acumulado de los datos.

La incorporación de nuevas tecnologías de la información puede aportar a las empresas una importante ventaja comparativa frente a sus competidores y redundar, por tanto, en una mejora de su posición en el mercado. Pero al mismo tiempo, dada la velocidad con que se suceden en nuestros días los avances científico-técnicos, el mantenimiento de esta ventaja supone un esfuerzo continuado que requiere constantes flujos de inversiones destinadas a la actualización del equipamiento técnico, con todo lo que ello implica respecto a gastos de formación y reciclaje profesional, adaptación e implementación en la cadena productiva, pérdidas ocasionadas durante el tiempo de amortización, etc. Además, como resultado de la aceleración de los procesos de innovación, hay que tener en cuenta que paralelamente a este progreso crece también el riesgo de obsolescencia de las tecnologías, acortándose el ciclo de vida de las innovaciones.

Los servicios de documentación empresariales presentan algunas características peculiares que los distinguen de otros sistemas de documentación.

En primer lugar, responden a una necesidad planteada por la dirección estratégica de la empresa, que precisa disponer de unas estructuras informativas que le permitan estar al corriente de los cambios que afectan al entorno económico donde se desenvuelve y reaccionar ante estas transformaciones. Por lo tanto, los criterios de eficiencia y rentabilidad económica determinan en las organizaciones la creación de estos centros de documentación. Su gestión debe ser rentable y útil a la empresa y compensar en todo momento los costes de su implantación.

Una segunda característica es la que se refiere a la rapidez de obtención de la información, criterio básico de todo sistema de información, pero que en la empresa se impone como exigencia prioritaria debido a la ur-

gencia con la que en ocasiones los usuarios solicitan datos puntuales o información elaborada. Esto requiere procedimientos dinámicos de recuperación y tratamiento documentales.

Otro aspecto importante es el relativo a la flexibilidad en la selección del tipo de información, que estará en función de la actividad desempeñada en la organización por los usuarios y las demandas que formulan. El seguimiento estadístico de las consultas es de gran utilidad para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios documentales. El control estadístico revela hasta qué punto la información se corresponde con las necesidades reales de los usuarios. El uso de procedimientos bibliométricos para analizar el flujo de información y su distribución en las diferentes áreas en que se organiza la empresa, permite poner al día las divergencias que pueden existir en los circuitos que recorre la información e identificar mejor las necesidades profesionales de los usuarios del sistema documental. Los instrumentos estadísticos aplicados en bibliometría son muy útiles, simples y fáciles de manejar y no requieren grandes conocimientos matemáticos. Por otro lado, la información suele ser muy especializada y los temas de interés pueden variar según la coyuntura económica.

Las empresas, como todas las organizaciones, distribuyen sus actividades en áreas o departamentos que desarrollan distintas parcelas de trabajo. En cada una de estas áreas la demanda y las características de la información que necesitan suele variar dependiendo de la naturaleza de la función que desempeñan, de ahí que la diversidad de documentos sea también una característica ligada a los centros de documentación empresariales. Como ya se ha dicho, la tipología documental puede ir desde lo que se denomina «literatura gris» hasta documentos bibliográficos y de referencia. Los documentos en formatos especiales, como disquetes de ordenador, CD-Rom, cintas de vídeo, grabaciones sonoras o fotografías, también tienen cabida en la empresa y amenudo son el soporte de información relevante.

Al menos teóricamente, el servicio de documentación en la empresa centraliza la información bibliográfica y técnica para ponerla bajo la custodia del documentalista, quien se ocupa de su gestión y difusión. Los usuarios acuden a él y expresan sus consultas, obteniendo la correspondiente respuesta. Sin embargo, ocurre a veces que determinados documentos deben circular entre distintos usuarios, en cuyo caso la llegada al centro de documentación para su tratamiento documental suele producirse con cierto retraso, con el consiguiente riesgo de extravío que ello supone. Cuando esto sucede, la ausencia de fluidez en la circulación de los documentos puede generar casos de autarquía informativa, es decir, la existencia de usuarios que no favorecen la circulación de documentos y los retienen en su propio beneficio y no en el de la empresa.

La organización de un sistema documental es fundamental en todas aquellas empresas en las que la información representa un recurso vital en

la realización de sus actividades. Por lo común, la mayoría de las grandes empresas disponen de centros de documentación propios para atender directamente sus requerimientos informativos. Las grandes compañías acumulan considerables cantidades de información interna y externa, de ahí que se muestren más sensibilizadas frente a los problemas relativos a su sistematización. Por otro lado, su dimensión les permite acometer la financiación de proyectos de organización documental con cargo a presupuestos menos restringidos que en el caso de empresas de menor tamaño. Sin embargo, las medianas y pequeñas empresas (PYMES), por diversos factores amenudo inherentes a su dimensión, no suelen contar con este tipo de servicios o disponen de sistemas documentales muy precarios. Entre estos factores cabría mencionar:

- El escaso interés que en general se sigue mostrando todavía respecto a la utilidad práctica de la Documentación en el terreno empresarial.
- La ausencia de una estrategia empresarial apoyada en la información.
- La escasa dotación de medios materiales para emprender la organización de un servicio de documentación.
- La utilización de personal no cualificado para la realización de tareas propias de un documentalista.
- El desconocimiento de los recursos y procedimientos técnicos aplicables a la gestión de los sistemas documentales, etc.

Como es obvio, el grado de demanda de información varía según la actividad que desarrolla cada empresa. De este modo, existe una serie de sectores en los que la Documentación tiene un amplio campo de aplicación. Así ocurre con las industrias de tecnologías punteras, caracterizadas por un fuerte contenido en investigación y desarrollo (I+D), como las pertenecientes a los sectores químico, farmacéutico, aeronáutico, informático o de telecomunicaciones. Se trata de empresas en las que la información desempeña un papel de primer orden al depender su supervivencia de la innovación, actividad irrealizable si se carece de los medios más elementales de acceso a la información altamente especializada que precisan. Otros sectores significativos en los que se detecta una gran demanda de información, son el financiero la distribución comercial y determinados servicios en los que se registra una fuerte competencia (servicios a empresas, consultorías, asesorías).

En relación a las funciones asignadas a los profesionales de la Documentación en la empresa, hay que destacar la multiplicidad de tareas que amenudo recaen sobre el documentalista, sobre todo si la empresa en la que realiza su trabajo es de pequeño o mediano tamaño. Dichas tareas suelen abarcar desde las operaciones manuales más rutinarias, como mover y almacenar documentos, hacer fotocopias o gestionar los pedidos de publicaciones; hasta las más complejas actividades propiamente documentales: planificación del centro de documentación empresarial, diseño de bases de datos, vaciado de publicaciones y elaboración de resúmenes, confección de tesauros, consultas a distribuidores de bases de datos, etc.

Para las compañías actuales la innovación reviste una importancia vital, sobre todo para las que dependen de las actividades de investigación y desarrollo para obtener nuevos productos y mejorar procesos de producción. Para que una empresa pueda diseñar y llevar a término estrategias innovadoras debe apoyarse en el análisis de gran cantidad de información. Sin embargo, seleccionarla, procesarla y gestionarla son funciones que requieren un esfuerzo importante que el personal técnico e investigador no pueden realizar sino a costa de sus ocupaciones laborales habituales. Es entonces cuando la participación del documentalista, como intermediario de la información, se hace imprescindible para garantizar su adquisición del entorno y mantener su permanente actualización.

Los sistemas de información, entre los que se encuentran los sistemas documentales, son un recurso directamente relacionado con la innovación. Bien organizados, aportan una ventaja comparativa que se puede rentabilizar adecuadamente si existe una correcta relación entre el análisis de las necesidades de información, la planificación organizativa y la implementación de los medios disponibles. La calidad en la ejecución de cada uno de estos procesos debe jugar un papel importante.

La creación de un servicio de documentación integrado en la empresa es un recurso interno. Pero ello no puede significar en ningún momento renunciar a la utilización de otros recursos externos a la organización. Esta posibilidad permitirá resolver aquellas demandas puntuales que no puedan atenderse acudiendo a los fondos documentales propios de la empresa por motivos tales como la necesidad de obtener un tipo determinado de información que escapa al ámbito de especialización de la compañía o la consulta a servicios de documentación dependientes de otras entidades públicas o privadas que desarrollan actividades de promoción empresarial. Creemos que esta función será cada día más frecuente entre los documentalistas que trabajan en la empresa, habida cuenta de la actual expansión de las fuentes de información contenidas en bases de datos y de los Sistemas Avanzados de Telecomunicación, destacando el papel que está asumiendo el videotex y el correo electrónico como medios de difusión de la información empresarial.

A la vista de lo expuesto, consideramos que los aspectos cualitativos deben predominar sobre los tecnológicos, puesto que lo importante es ofrecer un buen servicio y este no existe sin organización y sin unos mínimos exigibles de calidad en el cumplimiento de todos los procesos implicados en el desarrollo de las funciones documentales. A veces se da la paradoja de que un cambio tecnológico afecta negativamente a la calidad del tratamiento concedido a la información o a la gestión de los servicios prestados a los usuarios. Por ejemplo, puede añadir funciones sin información o favorecer la autarquía y la burocracia informática en detrimento de la eficiencia. Hay que tener en cuenta también que los costes de una elección tecnológica desafortunada son muy elevados y pueden arruinar la utilidad de un centro de documentación.



El análisis de los factores que inciden en la calidad de la información es fundamental, definiendo este concepto como el grado de adecuación entre la organización de la empresa, sus necesidades informativas y los recursos disponibles para su consecución.

## CONCLUSIONES

En primer lugar, insistimos en la utilidad práctica de la Documentación en el contexto empresarial, dado que existen determinados sectores (especialmente los que presentan un fuerte contenido en investigación y desarrollo) en los que la información constituye un recurso interno estratégico, tanto para el apoyo en la toma de decisiones como para la realización de las tareas técnicas propias de la empresa. El entorno económico en el que se mueven las empresas está dominado por la necesidad de aumentar la capacidad de competir en los mercados generando ventajas comparativas que no es posible obtener sin la utilización de una fuentes de información adecuadas.

Por otro lado, interesa destacar la necesidad de concebir los centros de documentación en la empresa con criterios de rentabilidad económica, eficacia y flexibilidad respecto a las demandas reales de información de los usuarios, así como la importancia de mantener unas exigencias mínimas de calidad en la selección y en los procedimientos utilizados para el tratamiento de la información, puesto que de ello depende el buen funcionamiento de los servicios documentales y la fiabilidad de la información que almacenan.

Por último, no queremos finalizar sin destacar el interés que poco a poco está despertando en la empresa española todo lo relacionado con la Documentación técnica y científica y su utilidad, de lo cual en el Centro de Documentación de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) tenemos constancia a través del interés que nos han transmitido diversas compañías y asociaciones empresariales en integrar dentro de su propio organigrama servicios de información documental.

## BIBLIOGRAFIA

- PORTER, M.E. Cómo obtener ventajas competitivas por medio de la información. Harvard-Deusto Business Review (Bilbao) 1986, 25, 3-20
- GINER DE LA FUENTE, F. Razones para la instalación de Sistemas de Información con soporte de tecnología en la empresa. *Actualidad Financiera* (Madrid) 1992, 29, 105-119.
- GOÑI, J.J. La calidad en los Sistemas de Información. *Dirección y Progreso* (Madrid) 1992, 125, 45-50.

- RIVERO, S. La innovación en la empresa y la utilización de los recursos externos como soporte de la misma. *Economía Industrial* (Madrid) 1991, 282, 5-14.
- DASSA, F. L'utilisation des banques de données pour la veille technologique: l'exemple d'un groupe industriel. *Documentaliste - Sciences de l'Information* (Paris) 1991, 28 (1) 8-17.
- ALTUNA ESTEIBAR, B. El valor de la información desde la perspectiva del usuario y del papel de las bibliotecas y unidades de información en la empresa. *Revista Española de Documentación Científica* (Madrid) 1992, 15 (3) 243-255.