

---

## NOTAS Y EXPERIENCIAS

---

# Las empresas en la sociedad de la información<sup>1</sup>

## *The enterprises in the information society*

M.<sup>a</sup> Isabel Ubieto Artur\*, Ana Isabel Sánchez Casabón\*

**Resumen:** Aunque las empresas están llamadas a desempeñar un papel importante en el desarrollo de la sociedad de la información, su despegue aún no es una realidad en España. Para que el mundo empresarial se implique en ella los profesionales de la información debemos demostrar que ésta es posible, útil y rentable. El objetivo se alcanzará en la medida en que logremos elaborar productos documentales con ciertas características, entre las que se encuentran un alto interés empresarial, total actualidad y máxima facilidad de uso. Con objeto de poder diseñar productos de información útiles para directivos, gestores y técnicos de la empresa, en general, hemos desarrollado un proyecto que nos ha permitido conocer cuáles son los usos y hábitos de información que actualmente tiene este colectivo, así como su nivel de formación y participación en la sociedad de la información.

**Palabras clave:** empresas, sociedad de la información, estudios de usuarios, necesidad de información, productos documentales, formación de usuarios.

**Abstract:** Although companies have an important role in the development of the information society, they aren't participating as expected in Spain. For the business world to become more involved, information professionals must demonstrate that it is possible, useful and profitable. The goal will be reached if documentary products are elaborated with certain characteristics, among which are high business interest, timeliness and user friendliness. In order to design useful information products for business managers,

---

<sup>1</sup> El trabajo deriva del Proyecto Ibercaja de Investigación titulado *La sociedad de la información en Aragón: los sistemas de información sanitario y empresarial* y el código IBE 2002-HUM-06, cuya investigadora principal es M.<sup>a</sup> Isabel Ubieto Artur. Son miembros del equipo: Ana Isabel Sánchez Casabón y Antonio Paulo Ubieto Artur (Dpto. Ciencias de la Documentación. Facultad de Filosofía y Letras), Carmina Buesa Gómez (Dpto. de Filología Inglesa y Alemana. Facultad de Filosofía y Letras), Miguel Moreno Vernis (Dpto. Ciencias de la Documentación. Facultad de Filosofía y Letras y Hospital Universitario Miguel Servet). Fernando Ramos d'Angelo (Hospital Royo Villanova de Zaragoza). Se ha desarrollado durante los años 2003 y 2004.

\* Universidad de Zaragoza. Facultad de Filosofía y Letras. Departamento de Ciencias de la Documentación. Correo-e: iubieto@unizar.es y asanchez@unizar.es.

Recibido: 11-7-2005; 2.<sup>a</sup> versión: 1-6-2006.

we have developed a project that will allow us to study the information habits, as well as levels of training and participation in the information society.

**Keywords:** enterprises, information society, information users, information products, information training.

## 1. Introducción

En la clasificación de usuarios que presenta Sanz Casado no distingue de forma individualizada a los empresarios. Sin embargo, si atendemos a las funciones que desempeñan, éstos pueden incluirse en el grupo que el citado autor identifica con el del «administrador, planificador y político», que «es el tipo de usuario más desconocido, debido a que los estudios que se han realizado con el fin de conocer sus necesidades de información han sido muy escasos» (1). A pesar de ello y durante los últimos años han ido apareciendo nuevas publicaciones al respecto, entre las que cabe citar las de Altuna Esteibar (2), Sanz Casado y Rubio (3), Cornella (4), Jiménez Toledo y Román Román (5). Actualmente, este tema debe analizarse desde una perspectiva más amplia, puesto que la empresa, así como los administradores y planificadores, tienen un papel muy importante en la Sociedad de la Información. Sobre todo, desde que la Unión Europea aprobó, en noviembre de 1999, la iniciativa eEurope, que pretende garantizar que todos –ciudadanos, escuelas, empresas, administraciones– de la Unión «tengan acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación y las utilicen de la mejor manera posible» (6). Posteriormente, el Consejo Europeo de Lisboa, de marzo de 2000, reconoció que Europa debía «convertirse en una economía mucho más informatizada». De hecho, fijaron un nuevo objetivo de la Unión Europea: convertirse en la sociedad basada en el conocimiento más competitiva del mundo en 2010. El éxito de la UE en la realización plena de este objetivo contribuirá a determinar la calidad de vida de los ciudadanos, las condiciones de trabajo de los trabajadores y la competitividad global de los servicios y la industria (6).

En la actualidad, todos podemos suscribir las palabras de la Comisión Europea cuando afirma que «para operar ventajosamente en el mercado global actual, las empresas dependen de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), ya sea para contactar a clientes y proveedores, ya para realizar la contabilidad, dirigir plantas de fabricación o archivar declaraciones fiscales» (6). Si la competitividad pasa por estar bien informado, facilitar los productos y servicios que permitan ese grado de información para la toma de decisiones rentables será el objetivo que todos, empresarios y profesionales de la información, perseguiremos.

Con esa finalidad se concluyó en la cumbre de Lisboa que «las empresas y los ciudadanos han de tener acceso a una infraestructura de comunicaciones de bajo coste y alcance mundial y a una amplia gama de servicios» (6). A ello se une la intención de

facilitar el acceso electrónico a los servicios públicos (lo que se recoge en el lema del programa de administración electrónica (*eGovernment*) que afirma que es «mejor en línea que en la cola»). Esta intención ha propiciado que los gobiernos de la UE hayan comenzado por poner en línea 20 servicios básicos, entre los que se encuentran la posibilidad que tienen las empresas de tramitar sus declaraciones del IVA, registrar nuevas empresas, realizar declaraciones de aduanas y participar en licitaciones a través de Internet ([http://www.060.es/index\\_empresa-ides\\_idweb.jsp](http://www.060.es/index_empresa-ides_idweb.jsp), consultado el 31.05.06). Otras realidades, que facilita la Administración Pública a las empresas, se identifican con las que ofrece el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, que permite comunicar las contrataciones a la Seguridad Social ([http://www.seg\\_social.es/inicio/?MIval=cw\\_usr\\_view\\_Folder&LANG=1&ID=44113](http://www.seg_social.es/inicio/?MIval=cw_usr_view_Folder&LANG=1&ID=44113), consultado el 31-05-06), o las que facilita el Ministerio de Hacienda (véase <http://www.minhac.es/Portal/Administracion+Electronica/>, consultado el 31-05-06).

**Figura 1**  
El Portal de la Administración Pública Española, en mayo 2006



En abril de 2002 un estudio realizado para la Comisión Europea mostraba que la prestación de servicios electrónicos de la administración a las empresas estaba creciendo más rápidamente que los servicios prestados a los ciudadanos (6).

Años más tarde, la iniciativa eEurope 2005 fijó un número limitado de prioridades, entre las que destaca la correspondiente al desarrollo del uso eficaz de Internet en el comercio electrónico por parte de las empresas.

Al analizar la situación española nos encontramos con que «la valoración del uso de determinadas aplicaciones empresariales de las TIC es relativamente alta en el caso del correo electrónico, coincidiendo con las valoraciones registradas en años anteriores, y las valoraciones mínimas corresponden a aplicaciones más avanzadas, como es el caso de las soluciones de comercio electrónico, el reclutamiento de personal o la formación» (7). De hecho los niveles de partida en el comercio electrónico español son muy bajos. «Las transacciones de mayor relevancia dentro de las empresas son las relacionadas con las ventas, a través de Internet, a clientes finales (63%), seguidas por la venta a otras empresas (59%)» (7).

También se ha constatado «una mejora paulatina entre las empresas españolas en relación con la valoración de los distintos usos ligados a la implantación de Internet; la capacidad de absorción y valoración de soluciones recientes es cada vez mayor y se produce una mejora, aunque en menor grado, en el uso de Internet como canal de información relativo a la empresa y sus actividades –información corporativa, información sobre productos y servicios e investigación de mercados–» (7).

Como afirmaba el documento de la Comisión Europea sobre la Europa basada en el conocimiento: el éxito de eEurope no sólo depende de las instituciones europeas, sino también de los gobiernos y administraciones nacionales, regionales y locales de toda la UE, de las empresas, las escuelas, los hospitales, etc. En realidad depende del ciudadano europeo y de cada uno de nosotros. eEurope se dirige a nosotros y a nosotros nos corresponde aprovechar al máximo sus ventajas y hacer que funcione (6).

Si los profesionales de la información y documentación conseguimos demostrar la rentabilidad de la buena información (breve, veraz, actual y rápida) este tipo de usuario no dudará en participar en el desarrollo de la Sociedad de la Información. Ahora tenemos la oportunidad: de hecho una de nuestras actuales fortalezas es que el entorno nos es favorable. Debemos conocer mejor a este tipo de usuario para poder adaptar la información a su medida.

## 2. Objetivos

Todas estas cuestiones nos llevaron a plantear una investigación, cuya finalidad fuese el estudio de los hábitos y costumbres informativas de los empresarios aragoneses actuales, lo que se concretó en la solicitud de un proyecto de investigación en la convocatoria pública de la Universidad de Zaragoza. Para conseguir este fin nos planteamos los siguientes objetivos. El primero consistía en determinar el uso que

hace el mundo empresarial aragonés de la información. Como segundo, elaborar un portal de información visible en Internet, que mostrara a las empresas tanto el uso de las tecnologías en la gestión de la información y de las comunicaciones como la utilización de la información actualmente disponible en Internet. En tercer lugar ofrecer una mayor visibilidad a las empresas interesadas en participar directa o indirectamente en el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento en Aragón.

La investigación debería llevarse a cabo preferentemente por medios telemáticos, reduciendo en la medida de lo posible el uso de los medios de comunicación tradicionales (cartas enviadas por correo postal, teléfono, etc.). Esto nos permitiría alcanzar un nuevo objetivo: valorar la relación que existe entre la visibilidad de la empresa en Internet y la utilización de este medio de comunicación para el intercambio de información y de productos. Así podríamos comprobar hasta qué punto están integradas las empresas en la Sociedad de la Información.

### **3. Metodología**

#### **3.1. Encuesta**

Para conocer la opinión de los empresarios y profesionales que trabajaban en las empresas aragonesas sobre el papel de la información en el desarrollo de su trabajo diseñamos una encuesta piloto. En su elaboración distinguimos dos etapas: una primera que tuvo en cuenta los estudios previamente publicados y una segunda, que consistió en su evaluación por parte de distintos expertos, todos ellos directamente relacionados y conocedores del mundo empresarial y documental que afecta a nuestro estudio. Con las sugerencias oportunas se diseñó la encuesta definitiva, que está estructurada en dos partes: una recoge datos que permiten la identificación de la empresa y de la persona que ha cumplimentado el cuestionario y la otra aborda las cuestiones relacionadas con los hábitos de búsqueda y uso de la información en la empresa.

#### **3.2. Selección del objeto de estudio**

Una vez definida la encuesta, seleccionamos los destinatarios de la misma. El primer acercamiento al mundo empresarial aragonés se llevó a cabo consultando el *Directorio de centros y servicios de información aragoneses* (8). Este paso nos permitió comprobar la situación en la que se encontraban las unidades de información en las empresas aragonesas con anterioridad al inicio de nuestro estudio.

Teniendo en cuenta esta situación elegimos las empresas que pertenecían a los sectores empresariales que consideramos punteros en la aplicación y uso de las tecnologías de la información y, por tanto, con un papel destacado en la Sociedad de la

Información. Entre ellas se encuentran aquellas que, por los productos que elaboran o comercializan, se ven obligadas a estar en relación directa no sólo con los últimos avances técnicos sino también con la evolución del mercado y las transformaciones sociales que conllevan. Partiendo de esta premisa solicitamos al Servicio de Documentación de la Cámara de Comercio de Zaragoza que, de acuerdo con su clasificación –atendiendo al Impuesto de Actividades Económicas (I.A.E.)– nos facilitara los datos de identificación de las empresas, agrupadas bajo los epígrafes siguientes: Industria, Comercio Mayor y Servicios, Industria Química, Edición de libros, de periódicos y revistas, Comercio al por menor de libros, periódicos, artículos de papelería, etc., Artes Gráficas, Comercio menor de libros, periódicos y revistas, Servicios Electrónicos por cuenta de terceros (informática), Academias, etc. Se trata de los epígrafes 4, 4761, 4762, 6, 6594, 659.4, 8, 845 y 933.9.

A continuación accedimos a la información, que facilita el Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información (<http://www.observatorioaragones.org/>, consultado el 31.05.06) sobre las empresas, relacionadas con las nuevas tecnologías, ubicadas en Aragón.

**Figura 2**  
**Empresas relacionadas con las TIC, ubicadas en Aragón**

The screenshot shows a web browser window displaying the website 'Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información'. The page title is 'Empresas :: Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows the URL 'http://www.observatorioaragones.org/empresas.php'. The page content includes a search bar with the text 'Escriba su búsqueda' and a 'Buscar' button. Below the search bar, there is a section titled 'Empresas' with a sub-header 'Observamos 302 empresas relacionadas con las Nuevas Tecnologías ubicadas en Aragón'. The main content area lists several companies with their names, brief descriptions, and links to their profiles. The list includes:

- 3D Mas Vision: Diseño Gráfico y Publicidad por ordenador. [ficha](#)
- 3djump: Gestión interna, promoción y visualización para empresas. Especializada en imagen 3D, vídeo, diseño web y programación a medida. [ficha](#)
- 3lemon Diseño - Comunicación: Consultoría de publicidad, identidad corporativa, soluciones creativas de diseño, desarrollo web, marketing on-line, comunicación, multimedia, 3D & Infografía. [ficha](#) [web](#)
- Ábaco Digital: Desarrollo de aplicaciones multimedia tanto en CD-rom como en Internet. Realidad virtual y diseño gráfico por ordenador. [ficha](#) [web](#)
- ABC Floppy: Solución a las necesidades informáticas de la empresa. [ficha](#)
- ABI, Analistas de Negocio: Business intelligence para PYMES. Incrementar la rentabilidad del negocio utilizando sus propios datos de gestión y mejorar en sus decisiones operativas y estratégicas. [ficha](#) [web](#)
- ACG Zaragoza, S.L.: Distribuidor de productos informáticos. [ficha](#)
- ACK: Diseño, desarrollo e implantación de aplicaciones de gestión para los sectores agroalimentario (trazabilidad) y automoción. Diseño y desarrollo de proyectos de Identificación Automática. [ficha](#) [web](#)
- Activa, servicios informáticos: Servicios orientados a internet, que abarcan desde el diseño de páginas web, CD's interactivos, visitas virtuales con fotos de 360 grados y consultoría web. [ficha](#) [web](#)
- ADA Computer: Sistemas Integrados de Gestión empresarial y de la Producción(ERP), Sistemas para el diseño y la fabricación (CAD-CAM), Infraestructura Informática, Servicios Internet, Intranet, Web. [ficha](#) [web](#)
- Advance Data Consulting: Consulta de aplicaciones informáticas y suministro de programas informáticos. [ficha](#) [web](#)

The page also features a sidebar with navigation menus such as 'DATOS Y ESTUDIOS', 'ARAGÓN EN LA WEB', and 'MISCELÁNEA'. The footer shows the Windows taskbar with the date '19:21' and the system tray.

Por último, y con el fin de establecer una clasificación de empresas que nos permitiera una comparación posterior entre ellas, cotejamos los datos obtenidos en los pasos anteriores con los publicados en el *DICODI 2002-2003. Anuario de Principales Sociedades Españolas*.

Con el fin de acotar el análisis a una muestra de empresas interesadas en integrarse en la nueva sociedad del conocimiento consideramos necesario añadir un nuevo criterio, que redujera el número de objetos de estudio, el que hace referencia al número de empleados, seleccionando sólo aquellas empresas que contaban con más de 25.

El establecimiento de estos criterios redujo la muestra a 1.310 empresas de las 55.000 de partida, cuya distribución se muestra en la tabla I

**Tabla I**  
**Distribución de las empresas consultadas**

Clasificación IAE	% de empresas pertenecientes a la clase
Industria Química	9
Artes gráficas, Comercio menor de libros, periódicos y revistas, Servicios electrónicos por cuenta de terceros (informática), Academias	12
Industria Comercio mayor y Servicios	24
Edición libros, periódicos y revistas, Comercio al por menor de libros, periódicos, artículos de papelería	55

### 3.3. Comunicación

De forma paralela a las fases anteriormente descritas construimos una página web, cuya finalidad era facilitar la comunicación telemática con las empresas seleccionadas, difundir el proyecto de estudio en el mundo empresarial, permitir la colaboración de todas aquellas empresas que estuvieran interesadas en participar en el mismo, y convertirse paulatinamente en el portal de acceso a los productos y servicios de interés empresarial.

Una vez cubiertas las etapas anteriores identificamos aquellas empresas que tenían visibilidad en Internet a través de la existencia de alguna vía de comunicación electrónica (preferentemente correo electrónico) o de sus correspondientes webs corporativas. El número de empresas que cumplía con estos requisitos ascendía a 438, lo que supone el 40,67% de las empresas seleccionadas. Nos pusimos en contacto con ellas mediante un mensaje de correo electrónico haciéndolo con el resto de empresas por correo postal. Además incluimos la encuesta en la página web del Proyecto.

Las solicitudes de colaboración fueron enviadas en el mes de julio de 2004, dando un plazo de respuesta de 2 meses y medio, y entendiéndose que, en esas fechas, y restando el periodo vacacional, los departamentos relacionados con nuestro estudio ven reducida su actividad habitual, lo que facilitaría su colaboración.

Fueron devueltas 233 cartas por diversas causas (cambio de sede social, cierre de empresas, etc.), lo que significa que la solicitud llegó a 1.077 organizaciones.

El número de formularios correctamente contestados ascendió a 68, lo que supone una tasa de respuestas del 6,31%. La razón que motivó el bajo número de respuestas se debe, sin duda, a que la colaboración solicitada debía realizarse rellenando un cuestionario que se encontraba en Internet. Creemos que muchas empresas no pudieron participar en el Proyecto por un impedimento técnico. La respuesta debía realizarse telemáticamente y muchas de las empresas no contaban entonces con accesos telemáticos o con personas encargadas de responder a los mensajes enviados a su correo electrónico. Por ello, si tenemos en cuenta que sólo 438 empresas tenían correo electrónico, podemos afirmar que la tasa de respuesta es algo más satisfactoria, ascendiendo al 15,52%.

## 4. Resultados

### 4.1. Las empresas

Una de las características reseñables de las 68 empresas analizadas es la que hace referencia a la consideración que de su actividad tienen las diferentes clasificaciones. Si atendemos a la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE) el 50% de ellas se encuadran bajo la denominación de Otras Actividades. Las restantes corresponden a Educación (13%), Metalurgia (10%) e Industria del Papel (7%).

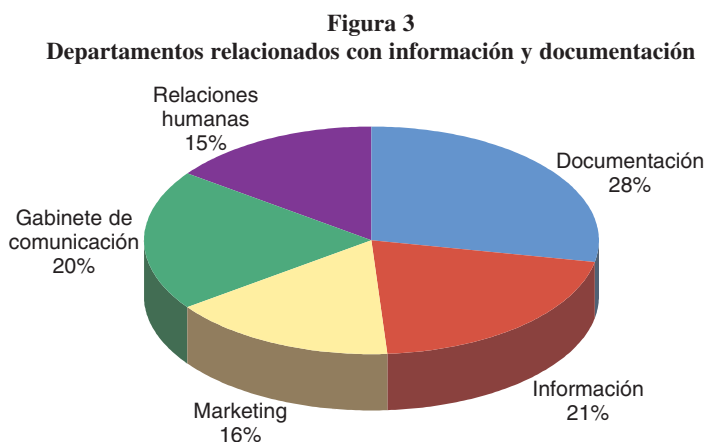
En cuanto al análisis del número de empleados coincidimos con las conclusiones presentadas por Jiménez Toledo (5) para la Comunidad de Madrid. De hecho, las empresas analizadas en estas dos Comunidades no muestran una relación vinculante entre la existencia de una unidad de información propia y el mayor o menor número de empleados que las constituyen. En nuestro caso, el 65% de las empresas analizadas cuenta con menos de 50 empleados, lo que confirma que nos hallamos ante PYMES con un número de empleados reducido (9).

**Tabla II**  
**Respuestas según tamaño de las empresas**

<i>Número de empleados</i>	<i>Número de respuestas</i>	<i>% repuestas</i>	<i>% respuesta Com. Madrid</i>
Hasta 10	28	41	
11-50	16	24	
51-100	10	15	8,11
Mas de 100	10	15	89,19
NS/NC	4	6	2,70
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



A pesar del número reducido de empleados, prácticamente 3/4 de las empresas analizadas cuentan con secciones relacionadas con la «información y documentación». Si seguimos con la comparación de nuestros datos con los aportados por el estudio realizado en la Comunidad de Madrid (5), comprobamos que existe entre ambos una diferencia de 14 puntos. En su caso, el 88% de las empresas cuenta con estas secciones, mientras que en el nuestro sólo las tiene el 74% de las mismas. Sin embargo coincidimos en determinar que las unidades de información más extendidas son los servicios de información y documentación. Este tipo de servicios, aún estando en auge, están en un estado incipiente de desarrollo. De este porcentaje de empresas que cuenta con algún departamento relacionado con la Información, prácticamente la mitad (49%) tiene creado un Departamento de Información y Documentación, lo que indica que la Información en la empresa comienza a tenerse en consideración. La distribución del resto de Departamentos vinculados con la información y documentación se muestra en la figura 3.



Una vez analizados estos datos, consideramos necesario resaltar la participación de ese 26% de empresas restantes, que, si bien no cuentan con este tipo de servicios, consideran la información como un recurso importante y necesario para su desarrollo, lo que ha quedado demostrado a través de su colaboración en el trabajo.

## 4.2. Los profesionales

La mayoría de los profesionales que están al cargo de los distintos servicios relacionados con la información en la empresa no tienen una formación académica específica en Información y Documentación, si bien son personas habituadas a trabajar

con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). De hecho, el 90% cuenta con un ordenador personal en su lugar de trabajo y, además, el 62% dispone de esta herramienta en su domicilio particular. Esta afirmación apoya los resultados obtenidos en los distintos estudios publicados por la Fundación Auna (7) y por el Consejo Económico y Social de Aragón (9). En ambos casos, el uso de las TIC en los hogares de la Comunidad muestra una tendencia ascendente y se mantiene por encima de la media nacional. Cabe destacar el alto porcentaje de ellos que accede a Internet desde otros lugares distintos a los enunciados.

En línea con lo expuesto anteriormente cabe señalar que la mayor parte de los profesionales utiliza estos medios de comunicación de forma habitual. De hecho el 77% de ellos afirma acceder y consultar la información diariamente. El 12% indica que lo hace 2 ó 3 veces por semana. Sumando ambos porcentajes no es arriesgado concluir que quienes dirigen estas empresas están concienciados del papel que juega la información en la toma de decisiones.

En un proceso similar al que sucede en el resto de la empresa española, el uso de las TIC se utiliza preferentemente para la gestión y las transacciones electrónicas (68%), la formación (60%) y la toma de decisiones (57%) (10). Pero no podemos omitir que prácticamente la mitad (46%) indica que la usa para hacerse publicidad y otras actividades. Sólo 1/3 persigue fines de Estudio de la competencia (35%) e Investigación (34%).

Otra característica de estos profesionales es la relacionada con su creciente interés por el conocimiento de los últimos adelantos tecnológicos, lo que conlleva una permanente puesta al día. Ello se confirma al comprobar que más de la mitad de los encuestados acceden con cierta regularidad a cursos de formación.

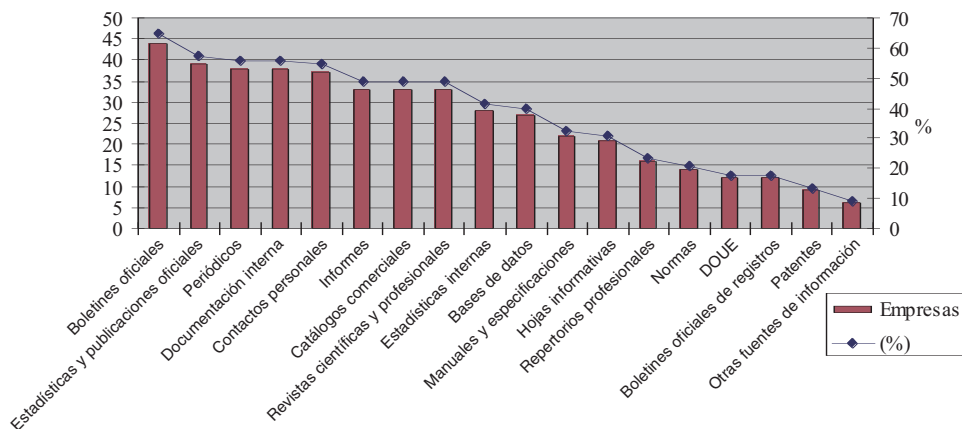
## 5. La información

De acuerdo con los datos expuestos en el apartado anterior comprobamos que el manejo de las distintas tipologías documentales responde a la finalidad de uso de la información, como se refleja en la figura 4.

Si agrupamos estos datos en dos bloques, correspondientes uno a aquellos documentos que tienen origen externo y otro a los de origen interno, comprobamos que la mayor parte de la información que utilizan procede de fuentes externas (62%). De ellas destaca el uso de la información legislativa y la derivada de los medios de comunicación, sin olvidar la originada por otras empresas, identificadas con los organismos generadores de la información necesaria para la gestión y toma de decisiones en la empresa.

Al analizar con mayor detenimiento las fuentes de información externas cabe destacar, en primer lugar, la gran oscilación que existe en los datos correspondientes a su uso. En un extremo destacan los Boletines Oficiales (BOE y los correspondientes a cada Comunidad Autónoma), los Boletines de Registros Oficiales (como el Boletín Oficial del Registro Mercantil) y el Diario Oficial de la Unión Europea

**Figura 4**  
**Documentos consultados**



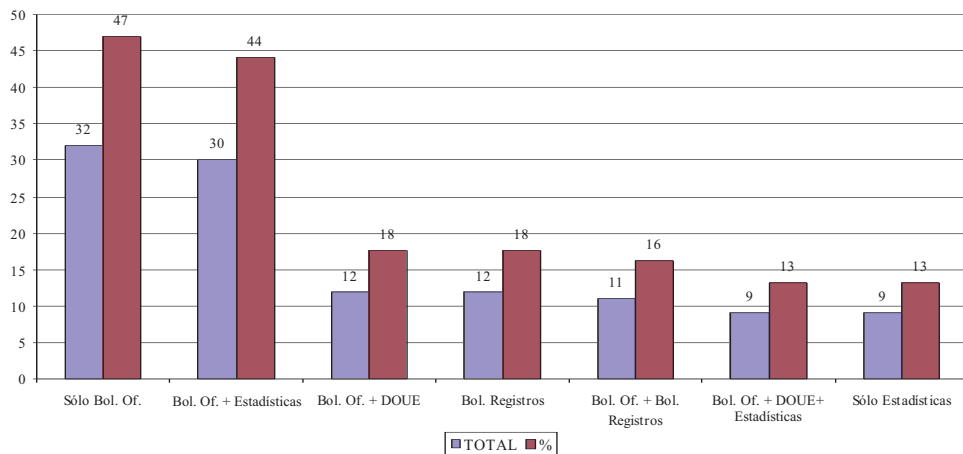
(DOUE), que se sitúan entre el 65% y el 57% de uso respectivamente. En el otro, se encuentran las Patentes con un 13% de representatividad (11). Entre ambos se sitúan otras fuentes como normas, repertorios profesionales, etc., cuyos porcentajes de uso son más reducidos.

En cuanto al contenido temático de estas fuentes se refiere, destaca el uso de la información legislativa, siendo los Boletines Oficiales los documentos más consultados (65%). Esta situación ha permitido que, paulatinamente, vayan apareciendo en Aragón empresas de servicios de información legislativa, entre las que cabe citar por ejemplo, a *Leggio* (véase <http://www.juridicas.com> consultado el 31.05.06).

En este marco resulta curioso comprobar que si bien los Boletines Oficiales son los más consultados hay otros con un reducido acceso. Por ejemplo al DOUE sólo accede el 18% de las empresas analizadas y un número todavía menor lo hace a los Boletines de Registros Oficiales. Esto nos sugiere una serie de cuestiones: ¿No resulta interesante la consulta de este Diario Oficial? ¿Pueden acceder a la información que aparece publicada en él por medio de otros documentos? Si consideramos la importancia de la actualidad de este tipo de información, creemos que el uso del DOUE debería equipararse al del resto de boletines oficiales. ¿Se desconoce, acaso, que se puede acceder al mismo con la misma facilidad que a los otros boletines?

Al profundizar en el uso de las distintas publicaciones oficiales comprobamos que existe un número de empresas, que utiliza, casi de forma coincidente, los distintos Boletines Oficiales (47%) y las Estadísticas y Publicaciones Oficiales (44%), como son, por ejemplo, las facilitadas por el Instituto Nacional de Estadística (figura 5).

**Figura 5**  
**Publicaciones oficiales consultadas**



Otra cuestión a resaltar es que el 49 % afirma consultar tanto catálogos comerciales cuanto revistas científicas y profesionales.

El escaso uso de las Normas (21%, lo que supone sólo 1/5 de las respuestas) es acorde con el proceso de incorporación progresiva a la obtención de certificados de calidad de la empresa en Aragón. Dado que las normas ayudan a alcanzar cotas de mayor calidad con menor esfuerzo, y que el fin de las empresas es el de la rentabilidad de su trabajo, así como la consecución de la oportuna certificación, este debe ser un tipo de documento que se utilizará en la empresa paulatinamente.

Por otra parte, si analizamos los datos procedentes del bloque correspondiente a las fuentes internas consultadas, observamos que los resultados presentan una oscilación menor: en un extremo se encuentra la documentación interna (56%) y en el otro, las hojas informativas (31%). Parece que existe una mayor unanimidad a la hora de utilizar la información generada por la propia empresa.

## 6. El acceso a la información

Con respecto al modo en que los profesionales de las empresas acceden a la información, hemos constatado que prácticamente todos ellos lo hacen a través de Internet (95%). La mayor parte lo hace personalmente (74%), consultando el resto a su propia unidad de información (31%). El 69% que confía esta labor a otras unidades externas, ya sean éstas públicas o privadas, se inclina ligeramente hacia la consulta a distintas Organizaciones Empresariales (36%), como la Cámara de Comercio o CEPYME, y, en menor medida, hacia las unidades de información

dependientes de la Administración Pública (32%). Con respecto a estas últimas, apreciamos una mínima diferencia entre el uso de las bibliotecas y los servicios de información públicos de titularidad autonómica frente a los nacionales. El 1% restante no explica cuáles son esas unidades de información externa consultadas.

La mayoría de las unidades de información externas a las que se encargan las búsquedas se identifican con los servicios de documentación, seguidos de las bibliotecas y los centros de documentación.

Con respecto a las informaciones que los profesionales obtienen personalmente (74%) debemos destacar que el 60% de ellos afirma que, para poder comunicarse y difundir la información con la que trabajan, utilizan Internet o la Intranet de su empresa. Pero es necesaria una matización: no todos ellos son profesionales de la información. Esta circunstancia es importante tenerla en cuenta a la hora de elaborar productos documentales para la empresa.

Cuando se pregunta sobre el uso que hacen de Internet, el 95% afirma que utiliza la red para buscar información. A esta actividad le sigue la comunicación (75%) y la distribución de información (71%). Sólo el 12% afirma que utiliza Internet para otras cuestiones distintas a las anteriores.

Al intentar profundizar en el conocimiento de las fuentes de información más consultadas cuando buscan la información personalmente, la respuesta obtenida es lógica si tenemos en cuenta que los documentos más utilizados son los Boletines Oficiales. La fuente mayoritariamente consultada (con el 41% de las citas) es el Portal del Ciudadano (actual 060.es), al que le siguen la Ventanilla Única Empresarial (23%) y la Euroventanilla (18%).

A la pregunta sobre su grado de satisfacción con respecto a la pertinencia de la información recibida, los resultados son bastante clarificadores: El 50% indica que su grado de satisfacción se encuentra entre un 51% y 75%, lo que equivaldría a calificarlo de notable. El 22% está satisfecho en un porcentaje superior al 75%, que indica una valoración de sobresaliente. El 16% confiesa un grado de satisfacción de aprobado (>25%-<50%) y sólo el 6% restante suspende su grado de satisfacción. Posiblemente la elevada formación en información, que demuestran nuestros colaboradores (el 60% se identifica como profesional de la información), haya influido positivamente en este resultado.

En torno al 60% acude a reuniones profesionales, lo que le permite mantenerse actualizado.

A pesar de todo lo expuesto, el 44% de ellos reconoce haber tenido que interrumpir trabajos por falta de información, mientras que el 35% afirma no haberse encontrado en esa desagradable situación y el 21% no sabe o no contesta.

Aun a pesar de todo lo expuesto, los profesionales son optimistas a la hora de valorar el futuro: el 59% cree que la información puede mejorar, siendo únicamente el 4% el que opina que eso es imposible. No deja de ser interesante comprobar que el porcentaje de personas que no se decantan por una u otra posibilidad es bastante elevado. ¿Esperan acaso que la situación del acceso a la información cambie y le dan un voto de confianza? Ellos han colaborado informándonos sobre su uso y sus

necesidades de información, dedicando tiempo a contestar nuestro cuestionario, ahora debemos cumplir nuestra parte, intentando facilitarles el acceso a aquella información que les pueda interesar, puesto que –como afirma uno de los profesionales que cumplimentaron la encuesta– para la empresa «todo lo que no aporta soluciones rentables es desinformación».

## 7. Conclusiones

- La empresa en Aragón no está al margen de la incorporación de los aragoneses y de la Administración local y autonómica a la Sociedad de la Información. Los parámetros de uso de las TIC y de la periodicidad de acceso a la información digital son similares en ambos casos.
- La mayoría de las empresas aragonesas pertenecen al grupo de las PYME. Aunque reconocen el valor de la información como un recurso que beneficia el desarrollo de las mismas, por su reducido tamaño no cuentan con un Departamento específico dedicado a la Información y Documentación. Esto no impide que en ellas haya trabajadores destinados a labores propias de los documentalistas en departamentos diversos (Marketing, Recursos Humanos, etc.).
- Estos profesionales deben recibir un mayor apoyo en el campo de la Información y Documentación aportando soluciones que les resulten rentables, por medio de productos documentales accesibles, sencillos, claros y didácticos.
- Sería conveniente una mayor formación en información y documentación por parte de los directivos y gestores para que este tipo de usuarios tenga conocimiento de los recursos informativos que tiene a su alcance y así rentabilice el esfuerzo que la Administración Pública está haciendo a favor de una mayor transparencia y accesibilidad a la información administrativa.
- Debería prestarse una especial atención a los productos documentales que se ponen a su alcance, que deben tener unas características muy determinadas. Sin duda alguna, una vez comprobadas las ventajas que reporta su uso, la participación de las PYME en la Sociedad de la Información sería mucho más decidida.
- En general la empresa aún no es consciente del importante papel que debe desempeñar en la Sociedad de la Información y todavía debe descubrir las posibilidades que proporcionan las Tecnologías de la Información y Comunicación.

## Bibliografía

1. SANZ CASADO, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide.
2. ALTUNA ESTEIBAR, B. (1992). El valor de la información desde la perspectiva del usuario y el papel de las bibliotecas y unidades de información en la empresa. *Revista Española de Documentación Científica*, 15 (3), 243-255.

3. SANZ CASADO, E.; RUBIO, L. (1993) Necesidades de información en las empresas: estudio de un caso. *Revista Española de Documentación Científica*, 16 (3), 229-236.
4. CORNELLA, A. (2001). «Si la empresa es información, el sistema de información son las personas», en A. I. Sánchez Casabón y M.<sup>a</sup> I. Ubierto Artur (coords.), *Jornadas sobre documentación administrativa y Sociedad de la Información (Actas)*. Zaragoza: las coordinadoras, I, 137-146.
5. JIMÉNEZ TOLEDO, E.; ROMÁN ROMÁN, A. (2004). Productores de información interesantes para las empresas. Resultados de una encuesta sobre consumo de información a empresas de la Comunidad de Madrid. *Revista Española de Documentación Científica*, 27 (1), 73-92.
6. COMISIÓN EUROPEA. DIRECCIÓN GENERAL DE PRENSA Y COMUNICACIÓN. *Hacia la Europa basada en el conocimiento: La Unión Europea y la sociedad de la información*. Octubre 2002. Consultado el: 10-11-04, <[http://europa.eu.int/comm/publications/booklets/move/36/index\\_es.htm](http://europa.eu.int/comm/publications/booklets/move/36/index_es.htm)>.
7. AUNA Fundación. *eEspaña 2004. Informe anual sobre el desarrollo de la Sociedad de la Información en España*. Madrid; Fundación AUNA, 2004.
8. UBIETO ARTUR, M.<sup>a</sup> I.; SÁNCHEZ CASABÓN, A. I.; UBIETO ARTUR, A. P. (1996). *El sistema de información aragonés: centros y servicios de información y documentación*. Zaragoza: Gobierno de Aragón.
9. CONSEJO ECONÓMICO Y SOCIAL DE ARAGÓN (CESA) (2004). *Informe sobre la situación económica y social de Aragón: 2003*. Zaragoza: CESA.
10. DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES DE TELEFÓNICA. *La sociedad de la información en España 2004*. Madrid: Telefónica, 2004.
11. GONZÁLEZ-ALBO MANGLANO, B.; ZULUETA GARCÍA, M.<sup>a</sup> Á. Las bases de datos de Patentes en Internet como recurso de información. *Actas de las Jornadas FESABID 2005. INFOGESTION. 9ª Jornadas Españolas de Documentación DOCUMENTAT 2005. Madrid 14,15 de abril de 2005*. Madrid: Documat, 57-76.