

La gestión de la información en la empresa y la integración en el Mercado Unico Europeo

M^a Dolores Ayuso García

Profesora Titular de Biblioteconomía y Fuentes Generales de Documentación
Universidad de Murcia

La información y la documentación son rentables en el proceso productivo de la empresa, con una significación añadida en este momento próximo a la integración de España en el Mercado Europeo. Se analiza la necesidad y demanda de información ante la realidad del Mercado Unico, así como los distintos programas y políticas desarrolladas al efecto por la Comisión Europea.

Information and documentation is profitable in the production process of the company. This has an added significance due to the integration of Spain into the European Market. The need and demand for information due to the Single Market reality is analysed as well as the programmes and policies developed to this end by the European Commission.

Introducción

Para describir el estado de la cuestión y analizar la interrelación entre "Información" y "Sistemas productivos en la empresa", existe un previo que deseamos clarificar dado el confusionismo que en ocasiones encontramos en cierto tipo de bibliografía empresarial¹.

El binomio Documentación-Información no debe considerarse como un fin, sino como un medio para conseguir, en el caso que nos ocupa, la Gestión de la Información Empresarial, una rentabilidad económica en el sistema productivo de empresa.

Desde esta visión competitiva y activa, intentaré desarrollar este trabajo.

1. La Gestión de la Información Empresarial y el Mercado Unico

El Principio de Información como algo dinámico que contribuye a la toma de decisiones, tiene una abundante bibliografía, que a partir de la última década se ha desarrollado ampliamente. Nos estamos refiriendo obviamente al concepto Information Management².

Este principio puede ser también válido para otros planteamientos, como el

-
1. MUNUERA ALEMAN, J.L., "Investigación y Bibliografía sobre aspectos económicos de la Región de Murcia" En: *Informe Económico de la Región de Murcia*, (1987), nº 10, p. 7-77
 2. A pesar de ser un tema apasionante, dejamos su estudio a personas más especializadas en la materia, y nos limitaremos a citar bibliografía muy recientemente consultada: EMERY, J.C., *Sistemas de Información para la dirección. El recurso estratégico crítico*, Madrid, Díaz de Santos, 1990. PALMER, R.P. y KERNET, H., *How to manage information: A System approach*, Phoenix (Ariz.), Oryx Press, 1990. ROWLEY, J., *The basics of System analysis and design for information managers*, London, Clive Bingley, 1991. SCHULTHEIS, R. A. y SUMMER, M.: *Management Information System: the manager view*, Boston, Irwin, 1992

desarrollo de la investigación tecnológica industrial, empresarial... La información en este caso será un medio para conseguir el conocimiento sobre el estado de la cuestión del tema a investigar, ejecutar, etc.

Grosso modo, siguiendo esta premisa, podríamos decir que el profesional de la información en la empresa no es sólo un mero intermediario, ni un transmisor de información, sino un analista, un gestor de la información que participa en el INPUT de la empresa³.

“La gestión de la información en la empresa, pasaría a ser algo dinámico y rentable económicamente”⁴. Sin duda, la rentabilidad de la información en la empresa, implica tener en cuenta por parte de los gestores de la información, otros factores además de los meramente estructurales. Nos referimos a que los conocimientos técnicos deben completarse con actitudes comunes a otros profesionales de su entorno tales como: agilidad, agresividad, competitividad, versatilidad. Francisco Javier Palom y Luis Tort se manifiestan de forma similar al hablar de los recursos humanos del gestor de la información⁵.

Todo este supuesto concluiría en la tesis de la rentabilidad de la información y por tanto de la documentación en el proceso productivo de la Empresa y la importancia de la misma dada la próxima inte-

gración de nuestro país en el Mercado Europeo en el año 1993 y las consecuencias económicas, administrativas, jurídicas, etc., que este proceso va a tener en el desarrollo empresarial⁶.

2. Integración de España en el Mercado Europeo y su repercusión en las empresas

Con la integración de España en el Mercado Europeo, las Empresas⁷ han comenzado o bien deben comenzar un período de adecuación o preparación, al mercado interior que le viene dado por la “información” que sobre este Mercado Unico poseemos.

La creación de un gran espacio económico europeo con 360 millones de consumidores, va a implicar necesariamente la redefinición por parte de las Empresas de sus estrategias comerciales.

En 1990 la Comisión realizó una encuesta a 9.000 industriales sobre las actitudes de los empresarios respecto al Mercado Unico⁸, y tuvo como punto más positivo por parte de los empresarios, el esperar el incremento de sus ventas. A pesar de este dato altamente positivo, también habría que señalar la expectación con que los empresarios esperaban la

-
3. En la I Conferencia de Bibliotecarios y Documentalistas Españoles, celebrada el pasado mes de mayo en Valencia, Paloma Portela defendió esta tesis con gran brillantez en su intervención en una Mesa Redonda.
 4. PANOS ALVAREZ, A., “Rentabilidad de un Sistema de Información en el proceso directivo de la Empresa. Fuentes de Información y Documentación empresarial” En: *I Jornadas Nacionales de Información y Documentación Empresarial*, 13-15 mayo, Murcia, 1992, p. 3-4
 5. Cfr. PALOM IZQUIERDO, F.C. y TORT RAVENTOS, C., *Management en Organizaciones al servicio del Progreso Humano*, Madrid, Espasa Calpe, 1991, p. 63-66
 6. AYUSO GARCÍA, M.D., “La Información en la Empresa y la integración en el Mercado Europeo” En: *I Jornadas Nacionales de Información y Documentación Empresarial*, 13-15 mayo, Murcia, 1992, p. 2
 7. A partir de este momento, cuando nos refiramos a empresas, estaremos aludiendo fundamentalmente a las pequeñas y medianas empresas (PYME), dado que los mecanismos de funcionamiento de las grandes empresas y multinacionales tienen unas características peculiares.
 8. BUATAS, E., “La Política Comunitaria de Empresa y las PYME” En: *Jornadas sobre Instrumentos Comunitarios de ayuda a la Empresa*, 25 marzo, Murcia, 1992, p. 9

competencia de otras empresas ajenas a su propio país.

Otros aspectos de esta misma encuesta⁹ que se señalaban como susceptibles de sufrir modificaciones eran por este orden: la adaptación de los productos, la organización de la producción, la política de distribución, y finalmente la investigación y el desarrollo tecnológico.

Las pequeñas y medianas empresas que quieran participar en este gran mercado, no pueden ignorar los cambios estructurales que se están produciendo, no ya de forma interna en cuanto a la estructura o producción de la empresa, -que puede ocurrir no le afecte-, si no le afectará, sin duda, en cuanto se refiere a los usuarios o clientes y suministradores.

Para adecuar la oferta a la nueva demanda del 93, la Comisión ya en 1988, adoptó un Programa de Acción destinado a la preparación de las PYME al Mercado interior¹⁰. Los objetivos de este Programa eran fundamentalmente la "reflexión" sobre estos temas y la búsqueda de las "herramientas" más apropiadas para las empresas en este Mercado.

Un año más tarde y dentro del marco de este programa, la Comisión lanzó dos tipos de acciones experimentales dirigidas: a) A la formación de dirigentes de PYME, sobre gestión estratégica en la perspectiva del '92, y b) La realización de estudios de impacto sobre el Mercado Unico en las PYME de una Región o sectores de actividades determinadas.

En estos dos programas participaron alrededor de 80 organismos de formación de los Estados miembros.

Los resultados obtenidos de estos programas, indican: 1º) que los métodos de formación tradicionales están poco adecuados a las responsabilidades de las empresas en un futuro inmediato, sobre todo en cuanto a la dispersión geográfica; 2º) la necesidad por parte de los responsables de PYME, que la información sobre el mercado interior sea cada vez más operativa y tenga un lenguaje asequible. Esta información selectiva debe referirse a temas sobre patentes, calidad y certificación, alianzas entre empresas, marketing, acceso a mercados públicos y comercialización intracomunitaria.

A pesar de estos programas, la Comisión, tras el balance anteriormente citado, constató una demanda aún no satisfecha por parte de las empresas en materia de adecuación al mercado interior. Con objeto de subsanar esta preocupación, la Comisión desarrolló en 1991 nuevos cursos y estudios de impacto cuyos objetivos eran estimular la oferta de acciones de formación que se ajustasen a las necesidades de las empresas¹¹. También consideró necesario facilitar un intercambio de experiencias a escala europea.

Este último punto sin duda ha sido el que ha inducido a la Comisión a la creación de una "red" constituida por organismos empresariales y comunitarios¹² que tiene como finalidad la difusión y el intercambio de experiencias entre empresas. Esta red contará con un "Centro de referencia"¹³ que recoja la información y la distribuya de forma selectiva entre los organismos interesados, difundiendo así información sobre acciones y estudios sectoriales.

9. *Ibidem*, p. 9-10

10. *XXII Informe General sobre actividades de las Comunidades Europeas 1988*, Luxemburgo, Comisión de las Comunidades Europeas, 1989, p. 55-59

11. BUATAS, E., *La Política Comunitaria...*, p. 10

12. Citado por BUATAS, E., *Ibidem*, p. 10

13. *Ibidem*, p. 10

3. Consecuencias de la integración en la C.E. Acceso a los mercados públicos

La licitación a los mercados públicos está regulada por una normativa comunitaria que establece, entre otras normas, la cantidad económica mínima para su publicación en el Diario Oficial de la Comunidad Europea¹⁴.

Dicho esto, es obvio pensar que las empresas que tendrán mayor facilidad de conseguir dichos contratos, serán aquéllas que tenían una cierta experiencia en este área. La participación transnacional en los contratos públicos comunitarios se sitúa en un 3% y abarca en su mayoría obras públicas. Esta ratio sin duda mejorará cuando también se pueda licitar a determinados sectores en la actualidad "excluidos".

Entre las causas que pueden aclarar esta situación, la primera y más importante es la gran envergadura de muchos de los Contratos publicados para licitaciones públicas (autopistas, infraestructura de los Juegos Olímpicos, redes ferroviarias del AVE, etc.). La segunda, la falta de información disponible sobre este tipo de contratos.

Como razones complementarias a las anteriores, destacar: las dificultades relacionadas con las diferentes normas de calidad y certificaciones a que deben

someterse las empresas y las derivadas de los recursos limitados de las PYME¹⁵.

Con el ánimo de subsanar esta falta de licitación a los contratos públicos, la Comisión tiene desarrolladas algunas acciones que es preciso conocer por parte de las Empresas¹⁶: Organización de seminarios, transparencia en la otorgación de los contratos y guías prácticas sobre las barreras existentes al acceso de las PYME a estos mercados y formas de evitarlas; "acciones piloto" que tengan como objeto facilitar la participación de las PYME a los mercados públicos, finalmente añadir que promueve la cooperación con empresas de otros estados miembros que tienen más ventajas para acceder a dichos contratos¹⁷.

4. Políticas de Información

No queda circunscrita la necesidad de información y documentación a los requerimientos expresados en el punto anterior, es preciso documentarse, informarse sobre otros aspectos de interés. Dada la importancia de la información, la Comisión Europea, ha desarrollado una Política de información, consciente de que las decisiones empresariales se ven sometidas y condicionadas a la necesidad de un conocimiento puntual de la legislación vigente comunitaria, nacional y regional, a medidas de apoyo a las empresas, a datos es-

14. Directiva del Consejo 90/531 de 17 de septiembre (DOCE L/297 de 29-10-90) que modifica la Directiva del Consejo 77/62. Regula los contratos públicos y las cantidades mínimas para su publicación. Los contratos de suministros de agua, electricidad, gas, redes ferroviarias, etc. deben ser publicados a partir de 400.000 ECU; los contratos para las Telecomunicaciones a partir de 600.000 ECU; las obras (edificaciones) 5.000.000 ECU; suministros varios 200.000 ECU.

15. Nos estamos refiriendo entre otros a las dificultades lingüísticas, a la limitación de tiempo de preparación de las propuestas y otras cuestiones, todas ellas relacionadas directamente con la escasez de recursos humanos derivados de sus límites económicos.

16. GONZÁLEZ VALLVE, J.L., "Ayuda a las Empresas: Fondos Estructurales Feder" En: *Jornadas sobre Instrumentos Comunitarios de ayuda a la Empresa*, 25 marzo, Murcia, 1992, p. 6-11

17. BUATAS, E., *La Política Comunitaria...*, p. 11-12

tadísticos¹⁸ que son en muchos casos de interés inmediato para sus negocios. Estas informaciones sufren una evolución continua que constituye un reto permanente para los directivos de las PYME que en general disponen de recursos limitados.

Frente a esta situación y con el firme objeto de paliarla, se crean en 1987 las Euroventanillas o E.I.C. Su misión es canalizar la información comunitaria de interés empresarial. El número es de 210, de las que 26, están localizadas en España. Las E.I.C., se ubican en el seno de las organizaciones representativas del entorno empresarial, tales como: Cámaras de Comercio, Organizaciones Patronales, Organismos Públicos Regionales orientados al mundo de la empresa, etc.

Las Euroventanillas tienen la misión de ofrecer a los empresarios la información necesaria que pueda tener una repercusión en la gestión de sus empresas y responder a las preguntas que éstos formulen. A este fin, se promueve activamente el interés de las PYME locales por las materias comunitarias por medio de publicaciones, participaciones en ferias, conferencias y en general actividades diversas¹⁹.

El éxito de la red de E.I.C. lo refleja el hecho de que en 1991 se realizaran más de 180.000 preguntas²⁰. Estas se refieren fundamentalmente: a ayudas y préstamos comunitarios, programas de demostración e investigación, relaciones comerciales extracomunitarias y programas de asistencia a países en vías de desarrollo, etc.

Añadir que de estas 180.000 preguntas, la mayor parte la realizaron las micro-empresas²¹, quizás, sin duda, faltas de sistemas de información en su propia empresa.

Como resultado del funcionamiento de las E.I.C., se ha creado una red, que basada en la operatividad, facilita los contactos entre responsables de Euroventanillas y potencia el intercambio de información útil y pertinente entre las PYME. A través de la red, las empresas pueden tener información rápida sobre las condiciones económicas y jurídicas de otras Regiones Europeas o cualquier información que beneficie o interese a su negocio.

5. Políticas de iniciativas de cooperación entre las empresas

La aceleración del proceso de integración económica ha favorecido que muchas empresas con ánimo de aumentar sus consumidores y aumentar su mercado, hayan recurrido a las fusiones, absorciones o tomas de participación entre empresas de distintos Estados miembros²². Este fenómeno, que ha aumentado en algunas empresas en los últimos años, no es el más elegido sin embargo cuando se trata de las PYME, ya que sus reducidos recursos internos condicionan las posibilidades de crecimiento.

Existen no obstante soluciones alternativas a las que las PYME pueden recurrir como medio para reforzar su crecimiento.

18. Cfr. *Las regiones en la década de los noventa. Cuarto informe periódico sobre la situación y la evolución socioeconómica de las regiones de la Comunidad*, Luxemburgo, Comisión de las Comunidades Europeas, 1991, p. 21-61

19. Sirva como prueba de ello la celebración anual de alguna actividad empresarial. Este año, 1992, durante los días 23-27 de marzo, se celebró la *Semana Europea de la Empresa*, en los 17 países miembros. Esta actividad fue llevada a cabo por la Dirección General de Política Territorial de la Comisión de las Comunidades Europeas.

20. Estos datos han sido recogidos de la Dirección General de Desarrollo Regional, a 30 de enero de 1992.

21. Las micro-empresas son aquellas empresas que cuentan con una plantilla de 1 a 4 trabajadores.

22. En nuestro país, quizás los casos más espectaculares en cuanto a absorciones y fusiones es el caso de la Banca, cuyo objetivo es crear grandes corporaciones que puedan competir en el Mercado Europeo e Internacional.

Nos referimos a nuevas formas de colaboración basadas en la realización de "alianzas" entre empresas. Estas "alianzas" se constituyen generalmente para campos de colaboración específicos y no para el conjunto de la actividad empresarial.

En este sentido, la Comisión ha desarrollado una serie de instrumentos que facilitan la cooperación empresarial y que deben suplir las insuficiencias de tiempo e información sobre búsquedas e identificación de socios o colaboradores en los mercados exteriores, tales como:

BC-NET (Business Cooperation Network, Red Europea de Cooperación Empresarial). Es un instrumento comunitario ideado por la Comisión para ayudar a las PYME a encontrar un socio en cualquier Región de Europa. Esta cooperación puede ser: general, comercial, financiera o técnica.

El BC-NET, está basado en una red informatizada de unos 600 asesores de empresa²³. Estos asesores son los responsables de establecer contactos con los empresarios de su Región y tramitar las propuestas de cooperación de la Dirección General de Política de Empresa²⁴.

A título indicativo señalar que, según datos de la Comisión, de 210.000 solicitudes de cooperación en 1991 el 70% tuvieron éxito.

B.R.E. (Oficina de proximidad a las empresas). Es una red automatizada de corresponsales de difusión de oportunidades de cooperación sobre una base no

confidencial. Es un instrumento menos eficaz que el anterior, aunque más sencillo en su gestión.

EUROPARTENARIAT. Este proyecto comunitario trata de multiplicar los acuerdos entre las PYME de las regiones comunitarias menos desarrolladas y las regiones prósperas de la Comunidad²⁵. Haciendo gala de su título "Eurocompañeros", reúne durante varios días, en una Región preseleccionada, encuentros directos entre empresarios locales de otras Regiones comunitarias interesados en ampliar su negocio en esa Región.

Este tipo de encuentros viene funcionando desde 1988²⁶. Los resultados han tenido un balance satisfactorio en un 30%.

PROGRAMA INTERPRISE. Está ligado al proyecto anterior, ya que es el resultado del Europartenariat. La novedad con respecto al anterior estriba, en que la iniciativa, si bien parte de organizaciones locales, también debe ser respaldada por al menos tres regiones de Estados miembros, pudiendo extenderse a un tercer país. La Comisión en este caso aporta su proyecto técnico y financiero. Este programa puede considerarse algo más concreto y elaborado que el proyecto anterior.

6. Política de Subcontratación

La Comisión consciente que la competitividad de la industria Europea depende de unas relaciones de subcontratación equilibradas, promueve la subcontratación

23. Esta red recoge también a miembros que pertenecen a terceros países: Mediterráneo sur, Iberoamérica y EFTA.

24. Estos asesores, reciben información a través de la Dirección General de Política de Empresa, relativa a los eventuales contactos de interés entre empresas. Una vez establecidos los posibles contactos, serán los empresarios quienes decidan la oportunidad de la operación. Todo este proceso es confidencial y gratuito.

25. Las Regiones Comunitarias de Objetivo nº 1 incluye a las Regiones menos desarrolladas entre las que se encuentra la mayor parte de España, Portugal, Irlanda del Norte, Irlanda, parte de Italia, Córcega, Cerdeña, Grecia. *Las Regiones en la Década de los noventa...*, p. 49-51

26. Desde 1988 se han realizado Europartenariat en Portugal, Irlanda, Andalucía, País de Gales, y los nuevos Länder alemanes. En 1992 se han realizado en Grecia y en fechas próximas en el sur de Italia.

transnacional tanto europea como extra-europea (especialmente con el Japón)²⁷. En este sentido favorece la creación de un mercado de la subcontratación. Esta política constituye un elemento clave para la competitividad de las empresas y de la economía europea en su conjunto, ya que afecta a sectores claves como la electrónica, automóvil, aeronáutica, construcción, textil, telecomunicaciones.

A lo largo de este artículo, he intentado demostrar la importancia y rentabilidad de la gestión de la información, para el desarrollo de las empresas dada la proximidad de la entrada en vigor del Tratado de Maastricht, cuyo debate en el Parlamento coincide, en el tiempo, con la finalización de este trabajo.

Como síntesis, podríamos señalar los puntos siguientes:

- Importancia del INPUT información, en la gestión de la empresa.
- Conocimiento de la Información comunitaria como medida de adecuación de las empresas al Mercado Unico.
- Aprovechamiento de las Redes y Sistemas de Información de la CE, como factor de rentabilidad en la empresa frente al mercado europeo.
- Intercambio y cooperación en la transmisión de información como vehículo de ayudas y cooperación transnacional europea y extraeuropea.

27. GONZÁLEZ VALLVE, J.L., *Ayuda a las empresas...*, p. 9

