

ESTUDIO DEL MODELO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DOCUMENTALES

*Antonio Paños Álvarez**

Facultad de Comunicación y Documentación Universidad de Murcia

Pedro Garrido Alcolea

Resumen: El desarrollo de la Sociedad de la Información y de las tecnologías de la información, ha generado en el tejido empresarial la necesidad de contar con sistemas que permitan una gestión eficaz de los recursos de información y documentación de las empresas. Este hecho ha favorecido la reciente aparición y fuerte crecimiento de un sector de empresas, denominadas, de servicios documentales, que ofrecen productos y servicios relacionados con la gestión de información, documentación y conocimiento. Sin embargo, su rápido crecimiento y expansión ha difuminado su comprensión, conceptualización y estratificación sectorial. Este trabajo trata de poner luz en la conceptualización de este tipo de empresas y en la definición del sector de actividad económica que configuran las empresas de servicios documentales, mediante un estudio de casos que identifique sus productos y servicios.

Palabras clave: Sociedad de la información; gestión documental; gestión del conocimiento; empresas de servicios documentales.

Title: STUDY OF THE PRODUCTS AND SERVICES MODEL OF COMPANIES OF DOCUMENTAL SERVICES

Abstract: The development of the Information Society, the information technologies, it has generated in the managerial context the necessity to have systems that allow an effective administration of the information and documentation resources of the companies. This fact has favored the recent appearance and strong growth of a sector of companies, denominated, documental services, that offers products and services related with the administration of information, documentation and knowledge. However, their quick growth and expansion has stumped its understanding, conceptualization and sectoral stratification. This work tries to put light in the conceptualization of this type of companies and in the definition of the sector of economic activity that configure the companies of documental services, by a case study that identifies its products and services.

Keywords: Information Society; documentation management; Knowledge management; documental services companies.

1. INTRODUCCIÓN

La consolidación de la Sociedad de la Información y de los contenidos y el conocimiento, ha provocado en las empresas la necesidad de desarrollar una gestión eficiente de la información que generan y reciben. Además, en la praxis empresarial, las tecnologías de la información ocupan un lugar destacado, siendo elementos indispensables en su ges-

* <mailto:apalvar@um.es>

tión, hecho que se materializa en la dotación de un presupuesto importante dentro del capítulo de sus inversiones.

La adaptación a estas nuevas circunstancias supone la creación de modelos de negocios que prestan especial importancia a la gestión adecuada de la información, de los activos intangibles, el capital intelectual y la gestión del conocimiento. En general, los responsables de las empresas son conscientes de que deben prestar una atención a la gestión de la información y del conocimiento, aunque si analizamos la aplicación práctica de esta proposición teórica, encontramos lagunas a la hora de poner en práctica acciones o soluciones relacionadas con esta cuestión, ya que la mayoría de las veces, éstas se reducen a la adquisición e implementación de herramientas informáticas.

Sin embargo, una estrategia de éxito en este campo, debe tener en cuenta que conseguir una buena gestión de la información y el conocimiento en una empresa pasa por diseñar y organizar, a priori, un sistema de gestión documental elaborado por profesionales de la información y la documentación, sistema que se apoyará necesariamente en una solución informática.

Esta situación ha favorecido la aparición de un nuevo tipo de empresa, la llamada empresa de servicios documentales, que ofertan un amplio abanico de productos y servicios de gestión de información y documentación (asesoramiento, consultoría técnica y tecnológica, servicios in situ, servicios on line, tecnologías de la información y otros), y más recientemente a la denominada gestión del conocimiento. Todo esto conjunto de actividades y de empresas se encuentra en la actualidad muy diversificado y resulta urgente una oportuna clasificación.

La gran actualidad del tema y la escasa existencia de trabajos que nos orienten en el estudio de este tipo de empresas integradas en este sector incipiente y tan relacionado con las tecnologías y la Sociedad de la Información, es el fundamento que justifica el presente trabajo. En él trataremos de aclarar a qué se dedican estas empresas, qué productos ofrecen, qué servicios prestan y los diferentes perfiles de empresas de servicios documentales existen.

2. OBJETIVO DEL PRESENTE TRABAJO

El auge en el desarrollo de la integración de las tecnologías de la información en los negocios, la importancia que está tomando la gestión de la información, la documentación y el conocimiento en el mundo empresarial y la conciencia de los empresarios y directivos de las empresas sobre este tema, ha producido una demanda creciente en la búsqueda de soluciones prácticas y exitosas en la gestión documental de las empresas y ha generado, al mismo tiempo, la aparición de empresas que se dedican a asesorar y gestionar la información y documentación de todo tipo de empresas, son las llamadas empresas de servicios documentales.

En este trabajo, se realizará una aproximación y propuesta del concepto de las empresas de servicios documentales, a través de una clasificación de cada una de los perfiles profesionales de estas empresas con base en los servicios y productos que ofrecen.

Para acometer este objetivo general, desarrollaremos una serie de pasos. En primer lugar, estudiaremos qué se entiende por gestión documental de una empresa y por qué es importante tomar conciencia de la necesidad de plantearnos soluciones de gestión en este ámbito de la empresa. A continuación pasaremos a analizar las tendencias de futuro en

cuanto a gestión documental y del conocimiento en las empresas, lo que nos dará pie para estudiar la demanda de productos y servicios que actualmente realizan las empresas y la oferta empresarial a este respecto. Por último, a modo de resumen, y como respuesta al objetivo planteado, realizaremos una propuesta de clasificación de las empresas de servicios documentales.

3. METODOLOGÍA

Para realizar el trabajo propuesto nos hemos decidido por aplicar la metodología del estudio de casos, ya que como afirma Yin (1989)¹, el estudio de casos es una investigación empírica y resulta una buena forma de investigar fenómenos poco conocidos, complejos y dinámicos. En este sentido, el estudio de casos es una metodología apropiada a nuestro estudio, ya que se trata de analizar un conjunto de empresas de reciente creación, complejas en su actividad, por el amplio abanico de productos y servicios que ofrecen, y dinámicas, ya que su actividad se encuentra en permanente evolución, fruto del desarrollo de las tecnologías de la información.

Silverman (1993)² establece que una metodología de investigación es un enfoque general utilizado para estudiar un problema de investigación, mientras que un método es una técnica que sirve para recoger información. A este respecto, el estudio de casos es una metodología de investigación que utiliza diversos métodos, como la observación de las unidades investigadas y su comportamiento o el análisis de textos y documentos relacionados con dichas unidades y con el fenómeno investigado.

Por ello, en el presente estudio hemos observado directamente las unidades (empresas) que investigamos, a través de sus páginas web en Internet y hemos analizado el conjunto de productos y servicios que ofrecen a través de la descripción que hacen de los mismos.

El estudio de casos desarrolla un análisis intensivo³ sobre un conjunto de casos o ejemplos seleccionados de forma que se consiga una lúcida comprensión del fenómeno estudiado y sirva para plantear teorías o modelos que sirvan de guía para futuras investigaciones. A este respecto, como explicaremos más adelante, se han analizado una serie de casos (empresas), que han sido seleccionadas a través de búsquedas en Internet y a través del Directorio español de software para la gestión bibliotecaria, documental y de contenidos coeditado por SEDIC y CINDOC en 2003⁴. A partir de tales fuentes de información, se han seleccionado una serie de casos o empresas que ilustran los diversos tipos de empresas de servicios documentales que exponemos como conclusión de este trabajo.

Por otro lado, la rigurosidad científica⁵ del estudio de casos se fundamenta en los conceptos de fiabilidad, validez interna y validez externa de esta metodología.

La fiabilidad se refiere a la consistencia entre investigadores a la hora de emprender un estudio. Se plantea la disyuntiva de si un investigador que siguiera los mismos procedi-

¹ Yin, R. (1989): *Case Study Research: Design and Methods*. Sage Publications, Newberry Park.

² Silverman, J. (1993): *Interpreting Qualitative Data*, Sage Publications.

³ Pérez Aguiar, Waldo (1999): El estudio de casos, en Sarabia Sánchez, F. J. (coord.) (1999): *Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas*. Pirámide, Madrid, p. 227-253.

⁴ Rodríguez Yunta, L.; Tejada Artigas, C. (2003): *Directorio español de software para la gestión bibliotecaria, documental y de contenidos*, SEDIC y CINDOC, Madrid.

⁵ Bonache Pérez, Jaime (1998): "El estudio de casos como estrategia de investigación: críticas y defensas", *IV Taller de Metodología ACEDE*, La Rioja.

mientos y realizara el mismo estudio, llegaría a los mismos resultados. Para ello, Yin⁶ recomienda el establecimiento de un protocolo del caso.

Este protocolo consiste⁷ en la especificación de todos los pasos que se han seguido en la elaboración del mismo, de tal manera que se puedan identificar todos los detalles, procesos y decisiones desarrollados durante la investigación y queden explicitados ante cualquier otro investigador externo.

En este trabajo hemos seguido la los siguientes pasos:

1. Realizar una revisión bibliográfica, para analizar el estado de la investigación para poder determinar los perfiles de este tipo de empresas y de los profesionales que trabajan en ellas. Para obtener bibliografía sobre este tema se han realizado búsquedas en diversas bases de datos accesibles a través de la red, como la base de datos del CSIC, la base de datos especializada en Biblioteconomía y Documentación del CINDOC, y las bases de datos Abi/Inform y Ej/Ebsco, especializadas en temas de gestión y negocios.
2. Realizar búsquedas en Internet, a través de diversos buscadores web como puede ser Google, Altavista, Wisenut, introduciendo términos de búsqueda como: empresas documentales, empresas de gestión de información, gestión de información, outsourcing documental, consultoría documental y gestión del conocimiento.
3. Análisis de diversas web de empresas dedicadas a ofrecer servicios y productos de gestión documental.
4. Clasificar las empresas consultadas en grupos homogéneos de actividad sobre la base de la descripción que ellas hacen de sus actividades.

En cuanto a la validez interna, ésta se refiere al grado en que el estudio refleja la situación estudiada. Se trata de incorporar a la investigación evidencias que resulten fundadas. Para ello, se aplica la técnica de la triangulación⁸, que consiste en el contraste de la evidencia de un fenómeno sobre la base de diversas fuentes de información. Esta puede venir en forma de información cualitativa, cuantitativa, documentos, observación, archivos, entrevistas u otros.

Además, al hablar de documentos podemos referirnos a cartas, memorandos, documentos administrativos de la empresa, artículos en prensa, en revistas, y cualquier otro que se maneje en la investigación y resulte valioso para la misma, como en nuestro caso, la observación y análisis de la información disponible en las páginas web, que se contrasta con las referencias bibliográficas encontradas y con las opiniones de expertos en la materia⁹.

Con relación a la validez externa, en el estudio de casos se aplica la lógica de la replicación, que consiste en la determinación de cómo una serie de casos presentan los mismos resultados o comportamientos, lo que permite generalizar a través de la inducción analíti-

⁶ Yin, R. (1989): Op. cit., nota 1.

⁷ Tellis, W. (1997): "Application of a Case Study Methodology", *The Qualitative Report*, v. 3, nº 3, september, <http://www.nova.edu/sss/QR/QR3-3/tellis2.html> (20-12-99), pp. 4-17.

⁸ Halt, A. y Rist, R. (1999): "Integrating Multiple Qualitative Research Methods (or Avoiding the Precariousness of a One-Legged Stool)", *Psychology and Marketing*, july, v. 16, nº 4, pp. 291-304.

⁹ Tellis, W. (1997b): "Introduction to Case Study", *The Qualitative Report*, v. 3, nº 2, july, <http://www.nova.edu/sss/QR/QR3-2/tellis1.html> (20-12-99), pp. 1-12.

ca¹⁰. La clasificación de los diversos perfiles profesionales de las empresas de servicios documentales que se propone en las conclusiones de este estudio, es consecuencia de la observación de patrones de comportamiento similares en la oferta de sus productos y servicios de información y documentación.

4. ANÁLISIS DE LAS EVIDENCIAS ENCONTRADAS EN LA LITERATURA SOBRE LA IMPORTANCIA Y NECESIDAD DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS EMPRESAS

4.1. Importancia y evolución de los conceptos de gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento en las empresas

En los últimos años las empresas han cambiado a un gran ritmo, debido sobre todo a la gran evolución de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones, y debido a esto se hace indispensable su gestión, que se basa principalmente en la gestión adecuada de los activos tangibles y del capital intelectual de la empresa, fenómeno conocido como la gestión del conocimiento. Para llegar a conseguir que las empresas gestionen su conocimiento es indispensable alcanzar antes, una adecuada gestión de su información y esto no se consigue sin implantar un buen sistema de gestión documental, que no solo se consigue con la compra de nuevas herramientas informáticas, si no que requiere el desarrollo y resolución de una serie de actividades¹¹, que se analizan a continuación.

La gestión de los archivos en papel es, sin duda, la primera. La denominada “oficina sin papeles”, es hoy en día, todavía una utopía. Las empresas no se acostumbran todavía a este concepto, y aun en caso contrario, determinados procesos y documentos necesitan ser gestionados en papel. La integración de los documentos electrónicos en las empresas, lejos de reducir el volumen de papel sobre las mesas, lo ha aumentado, debido a que se piensa que para guardar un documento electrónico, es necesario imprimirlo. A esto, no obstante, se une la falta de validez legal de ciertos documentos electrónicos, aunque este tema está siendo revisado por la mayoría de las Administraciones Públicas¹². En este sentido, Bustelo¹³, establece que un sistema de gestión documental debe establecer los documentos que deben conservarse en papel, eliminando las copias innecesarias, como se deben almacenar para hacerlos accesibles, y la forma en que deben eliminarse todos los demás.

La gestión de documentos electrónicos es otra de las cuestiones que preocupa a las empresas hoy en día, ya que prácticamente la totalidad de los documentos empresariales son generados en formato electrónico a través de las diversas aplicaciones informáticas de gestión, contabilidad, facturación, ERP, etc. La acumulación de estos documentos electrónicos en los ordenadores de las empresas se ha convertido en un nuevo problema que hasta ahora no existía, pues aunque el espacio no preocupa demasiado, pues la memoria

¹⁰ Pérez Aguiar, Waldo (1998): “El estudio de casos por patrones de comportamiento”, *IV Taller de Metodología de ACEDE*, La Rioja.

¹¹ Bustelo Ruesta, Carlota (2000): “Gestión documental en las empresas: una aproximación práctica”, *VII Jornadas Españolas de Documentación*, octubre, Bilbao.

¹² OPOCE (1999): “European Citizens and electronic information: The Memory of Information Society”, *Proceedings of the DLM-Forum*, octubre, Bruselas.

¹³ Bustelo, C. (2000): Op. Cit., nota 11.

de almacenamiento de los ordenadores es cada vez más barata y de mayor capacidad, existe un problema añadido, que es encontrar la metodología que de sentido a estos documentos en la gestión física y real de la empresa, junto con el diseño de una política de tratamiento y gestión de las copias electrónicas.

En opinión de Bustelo¹⁴, la gestión de documentos electrónicos requiere de sistemas que cumplan con las siguientes funciones: 1) organizar racionalmente los directorios informáticos y los accesos a los mismos, estableciendo las normas para el almacenamiento de los documentos, 2) organizar también de forma racional las copias y versiones de un mismo documento, 3) establecer el sistema de salvaguardar la integridad de los documentos, 4) diseñar el sistema de forma que permita realizar búsquedas eficaces, y 5) diseñar un buen sistema de comunicaciones, vía correo electrónico, bastante extendido entre las empresas.

Estos problemas y realidades que preocupan a las empresas hoy en día, no son otra cosa, sino la prueba inequívoca de la importancia creciente que la gestión de la información ha ido tomando en la gestión de las empresas y en la forma de organizar los negocios, paradigma que ha ido buscando y desarrollando nuevos modelos de utilización de la información en las empresas, que han derivado en el concepto de gestión del conocimiento, que se encuentra íntimamente unido a la necesidad de diseñar un sistema de gestión documental de la empresa debidamente asesorado por profesionales de la información y la documentación.

Así, entenderemos¹⁵ que la gestión de información es el conjunto de actividades realizadas para controlar, almacenar, y posteriormente, recuperar adecuadamente la información producida, recibida o retenida por una organización en el desarrollo de sus actividades, mientras que la gestión del conocimiento es el conjunto de actividades realizadas para utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de un organización y de los individuos que en ella trabajan, dirigiendo todo ese esfuerzo a la mejor consecución de sus objetivos.

Existe por tanto una relación evolutiva entre ambos conceptos, que además se ha visto desarrollada en las empresas para dar respuesta al problema que plantea la necesidad de gestionar adecuadamente la información como recurso estratégico de las empresas¹⁶. En primer lugar, es posible afirmar, que no puede existir gestión de conocimiento sin haber desarrollado previamente una adecuada gestión de la información, que comprende a su vez, la adecuada y racional gestión de la documentación. Para gestionar el conocimiento en una empresa, es necesario que exista previamente una gestión de la información. Además, para que esa información se convierta en conocimiento es necesario que esa información sea utilizada por los individuos de la organización para solucionar algún problema o desarrollar un proyecto en dicha organización; por este motivo para llegar a una buena organización del conocimiento es indispensable la colaboración del capital humano de la organización.

¹⁴ Bustelo, C. (2000): Op. Cit., nota 11.

¹⁵ Bustelo y Amarilla (2001): "Gestión del conocimiento y gestión de la información", *Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico*, marzo, año VII, nº 34, pp. 226-230.

¹⁶ Cornella, Alfons (2000): "La gestión de la información en las organizaciones", *El Profesional de la Información*, abril, v. 9, nº 4, pp. 35-36.

En consecuencia, una estrategia que permita el paso de la gestión de la información a la gestión del conocimiento, debe tener en cuenta necesariamente¹⁷ que:

- La gestión del conocimiento es un modelo de gestión de toda la organización, cosa que nunca ha sido la gestión de la información.
- Para gestionar el conocimiento hay que tener en cuenta que este no se produce solo por la gestión de la información, sino que deben intervenir procesos y personas. Por esta razón otra de las tendencias muy involucradas en la definición de la gestión del conocimiento es la que proviene de la gestión de los recursos humanos. La gestión de la motivación, del talento, del trabajo que facilite compartir ideas, es una tarea a la que difícilmente se accede a través de la gestión de la información.

4.2. Tendencias de futuro en gestión de documentos, gestión de información y del conocimiento

En los últimos años se han venido observando una serie de tendencias en el tema de la gestión de documentos, gestión de información, y gestión del conocimiento, que se resumen a continuación. Así en opinión de Bustelo y Amarilla (2001) y Bustelo (2003)¹⁸ podemos resaltar como hechos más relevantes los que analizamos a continuación.

La gestión de los contenidos. En los últimos tiempos ha aparecido un nuevo concepto en el campo de la gestión de información, es la llamada gestión de los contenidos. Es una idea que han lanzado las empresas que venden software sobre gestión de información y del conocimiento, para hacer más atractivos sus productos, ya que los contenidos para que existan, tienen que tener un soporte y por consiguiente un documento, de manera que la gestión documental no es otra cosa, sino gestión de información, aunque se trata de profundizar en la resolución de los problemas que plantea la organización racional de los documentos electrónicos.

La aceptación de los documentos electrónicos. La Ley LSSI 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico¹⁹ y el Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, que regula la documentación electrónica relativa a la gestión de la Administración Pública ha dado un fuerte respaldo a la validez de la documentación electrónica.

La necesidad de desarrollar procesos de información no estructurada. En las empresas se ha puesto de moda la compra de bases de datos para obtener información útil desde un punto de vista comercial. Dicha información que hay en estas bases de datos es información no estructurada, y dada la importancia que tiene esta información es necesario tenerla en cuenta a la hora de implantar un sistema de gestión de información o documental en las empresas.

El reconocimiento de la tecnología como herramienta y del profesional y de las empresas profesionales de productos y servicios documentales como solución. En los últimos tiempos se está empezando a reconocer, que la compra de unos equipos informáti-

¹⁷ Bustelo y Amarilla (2001): Op. Cit., nota 15.

¹⁸ Bustelo, C. (2003): "Gestión documental y gestión de contenidos en las empresas", *El Profesional de la información*, v. 12, n° 2, marzo-abril, pp. 118-120.

¹⁹ LSSI, Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico (BOE de 12 de octubre de 2002).

cos y un programa de gestión de información, no es suficiente para implantar un sistema de gestión de información. Las empresas se están dando cuenta que existe necesidades de información que no pueden ser solventadas solamente con herramientas informáticas, si no que necesitan de un profesional que se encargue de las tareas informacionales de una empresa. Los directivos de las empresas, conscientes de esta realidad, están empezando a contratar a profesionales de la información, o subcontratar con empresas especializadas en productos y servicios documentales.

La accesibilidad como factor importante. En la gestión de información o de contenidos tiene cada vez menos importancia los soportes o los medios en los que se encuentra instalada la información, y más importancia el hecho de que esa información esté disponible en cualquier momento, y que se pueda consultar cuando sea necesaria, y que esté accesible a toda la organización. Por este motivo están apareciendo los llamados proveedores de aplicaciones o ASP, que ofrecen sus máquinas y programas para gestionar la información de una organización. Los usuarios tienen acceso directo a una información que no se gestiona físicamente, pues esta alojada en otro lugar geográfico, en máquinas que pertenecen a nuestro proveedor.

4.3. Perfil de las empresas de servicios documentales

Como se desprende de las páginas anteriores, las empresas se están dando cuenta que hoy en día resulta indispensable contar con un sistema de gestión de la información y del conocimiento, pues es esencial para ellas, por que es un instrumento indispensable para ampliar la competitividad, aumentar la satisfacción del cliente, así como desenvolverse en el mercado global. Como consecuencia de esto las organizaciones sienten la necesidad de contar con especialistas en información que les ayuden a tomar decisiones adecuadas y, por lo tanto, se produce un momento idóneo para el desarrollo del mercado de la consultoría en organización de la información, que ha dando lugar a la creación de diferentes empresas dedicadas a la consultoría de la información.

Esta realidad pragmática junto con la realidad normativa²⁰ plantea distintas necesidades que las empresas demandan en este ámbito, y diversas ofertas de servicios que ofrecen los distintos tipos de consultorías de información en España, que se exponen a continuación.

4.3.1. Necesidades de productos y servicios documentales demandadas

Bustelo y García-Morales (2001)²¹ y Bustelo (2003) sintetizan los tipos de demandas que se perciben en el mercado de la consultoría en organización de la información ordenándolas desde las que han constituido la actividad más tradicional, a las nuevas demandas que se están produciendo en este sector de actividad. Dicha clasificación se analiza en la tabla 1.

²⁰ LSSI (2002): Op. Cit., nota 19.

²¹ Bustelo, C; García-Morales (2001): "Tendencias en la gestión de la información, la documentación y el conocimiento en las organizaciones", *El Profesional de la información*, v. 10, n° 12, pp. 4-7.

Tabla 1. Necesidades de gestión documental demandadas por las empresas españolas.

Producto/servicio documental demandado	Breve descripción de actividades que engloba
Gestión de documentación interna	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes puntuales de localizar información por parte de la dirección de las empresas. • Desarrollo de la oficina sin papeles. • Desarrollo de un sistema de gestión electrónica de documentos.
Gestión de recursos de información externa	<ul style="list-style-type: none"> • Confección de informes o memorandos sobre temas diversos.
Desarrollo de soluciones Internet/Intranet	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de un sitio web mas allá de la simple publicación del folleto de la empresa.
Desarrollo de estrategias de gestión de información y conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar los procesos internos de trabajo a los necesarios flujos de información. • Tomar posiciones o adoptar estrategias en los entornos Internet / intranet. • Iniciar proyectos de comercio electrónico. • Abordar la implantación de sistemas de gestión del conocimiento.

4.3.2. Oferta de productos y servicios documentales de las consultorías en España

En un mercado tan competitivo vender servicios de consultoría es una tarea bastante difícil. La gran cantidad de empresas²² sobre este tema y la gran cantidad y diversidad de empresas que existen sobre esta área hace todavía más difícil al empresario decidirse sobre qué tipo de empresa debe de elegir. A continuación, en la tabla 2, se realiza un análisis sobre cuales son los diferentes tipos de empresas de consultoría de información que podemos encontrar actualmente en España²³.

Tabla 2. Oferta de las consultorías documentales en España.

Tipo de consultoría	Breve descripción o perfil profesional
Especializada e independiente de soluciones informáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Son empresas de pequeño tamaño. • Se valora de ellas: su especialización, su experiencia y su independencia de los grandes proveedores de productos informáticos.
Consultoría general	<ul style="list-style-type: none"> • Consultoras generales que se han especializado en temas de gestión de información fruto de contratos con grandes firmas informáticas. • Asesoran en: e-business, e-commerce y sistemas de gestión documental. • Se valora en ellas: su experiencia pasada en consultoría general.

²² Rodríguez y Tejada (2003): Op. Cit., nota 4.

²³ Bustelo, C.; García-Morales, E. (2000): "La consultoría en organización de la información", *El Profesional de la Información*, septiembre, v. 9, nº 9, pp.3-11.

Consultorías ligadas a soluciones informáticas	<ul style="list-style-type: none"> • Se trata de empresas distribuidoras o desarrolladoras de soluciones informáticas de gestión de información. • Se valora en ellas: la complementariedad de vender un producto y su servicio de mantenimiento.
Consultorías de servicios de información	<ul style="list-style-type: none"> • Consultoría para organizar las fuentes externas de la organización. • Custodia de archivos externos. • Informatización de archivos activos de la organización.

5. EVIDENCIAS ENCONTRADAS A TRAVÉS DEL ANÁLISIS REALIZADO EN LAS PÁGINAS WEB DE LAS EMPRESAS SELECCIONADAS COMO CASOS

Como expusimos en el epígrafe de la metodología, el estudio de casos fundamenta en gran medida la rigurosidad de la investigación, en la contrastación de las fuentes de información utilizadas, y más concretamente, en la triangulación, o utilización de múltiples fuentes de evidencia.

En tal sentido, en los epígrafes anteriores, hemos expuesto las evidencias encontradas en la literatura sobre la importancia de la gestión documental en las empresas, y sobre la clasificación de los productos y servicios que ofertan, que se complementan con las demandas de las empresas. Además hemos recogido las opiniones de otros estudios y trabajos realizados por profesionales dedicados a este tema, e incluso las opiniones de profesionales que dirigen empresas de servicios documentales.

El propósito de este apartado es mostrar el resultado de la observación directa de las páginas web de las empresas que hemos elegido como casos de nuestra investigación. Se trata en definitiva de contrastar la información que obtengamos con la evidencia literaria recogida anteriormente. Para ello, hemos indicado en esta clasificación el tipo de empresa de que se trata, los productos o servicios que ofrecen y ejemplos de empresas pertenecientes a cada tipo.

La muestra de casos seleccionados (unos 135) utilizados en la investigación es el Directorio español de empresas de software para la gestión bibliotecaria, documental y de contenidos, coeditado por SEDIC y CINDOC en 2003, desarrollado a partir de un trabajo realizado por Manzanares, Mochón, Martín Oya y Fernández, que fue subvencionado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deportes y dirigido por Rodríguez y Tejada.

Dicho directorio de empresas seleccionadas se ha complementado y cotejado con algunos casos extraídos a través de búsquedas en Internet, que hemos realizado a través de buscadores como Google, Altavista y Wisenut.

5.1. Propuesta de clasificación de las empresas de servicios documentales

Los resultados de nuestro análisis determinan la existencia de 6 tipos o perfiles profesionales de empresas de servicios documentales en el panorama español, que definen de forma integradora el concepto de empresa de servicios documentales, arrojando luz, desde una perspectiva pragmática y científica, a su definición y comprensión. Al mismo tiempo, estructuran un sector de actividad económica de creciente importancia en el marco de la Sociedad de la Información.

A continuación exponemos la definición y características de los productos y servicios documentales de cada tipo.

5.2. Empresas exclusivamente de consultoría, sin estar ligadas a soluciones informáticas

Estas empresas se dedican exclusivamente a la consultoría de información, es decir que se dedican asesorar a las empresas en cuestiones de gestión de información, pero para ello no ofrecen una herramienta informática exclusiva de un proveedor particular.

Productos: no ofrecen ningún tipo de producto.

Servicios:

- Auditoría de la información
- Gestión documental.
- Gestión de contenidos en la empresa.
- Arquitectura de contenidos.
- Diseño y desarrollo de sitios web.
- Evaluación de sistemas de información.
- Gestión del conocimiento.
- Auditorías de sitios web.
- Asesoramiento tecnológico
- Gestión de unidades informativas.
- Digitalización.

Ejemplos de este tipo de empresas son: Archidoc e Infoarea.

5.3. Empresas ligadas a soluciones informáticas, que ofertan productos y servicios sobre gestión de información

Son empresas que se centran principalmente en vender sus productos informáticos y software de gestión de información y documentación y como incentivo o valor añadido ofrecen servicio de asesoramiento de información, informatización de archivos, gestión documental, desarrollo de intranet y web.

Productos:

- Software de gestión documental especializado en bibliotecas, archivos y centros de documentación.
- Software de gestión de información del conocimiento.
- Hardware empleado para la digitalización de documentos como puede ser escáneres, OCR, grabadoras, video grabadores.
- Realización de intranet o web de la organización.
- Base de datos en CD ROM con información bibliográfica especializada.

Servicios:

- Gestión del conocimiento.
- Consultoría de información.
- Gestión de documentación empresarial.
- Automatización de Bibliotecas, archivos y centros de documentación.
- Edición electrónica.
- Servicio ASP.
- Acceso a fuentes de información.
- Diseño de la intranet o web de la organización.

Ejemplos de este tipo de empresas son: DOC6, Green data, Baratz Everdocumentica.

5.4. Consultoras en general

Estas empresas son empresas que se dedican principalmente a asesoría en general principalmente en temas laborales, jurídicos, fiscales, marketing etc. Pero debido al auge que esta teniendo la gestión de información en estos momentos, han decidido ofertar servicios y asesoramiento en gestión de información.

Productos: No suelen ofrecer productos

Servicios:

- Envío de documentación vía electrónica
- Consultaría en temas contables
- Consultoría en temas laborables
- Consultoría en temas jurídicos
- Consultoría en temas Fiscales
- Consultoría en temas Comerciales
- Consultoría en gestión de documentación.
- Consultoría en temas de gestión de información y conocimiento.
- Prevención de riesgos laborales
- Outsourcing de mandos intermedios
- Implantación servicios de Calidad.

Ejemplos de este tipo de empresas son: Globaloutsorcing o Euroabc.S.L.

5.5. Empresas que ofrecen esencialmente servicios de información y de gestión de documentación para Unidades informativas

Estas empresas se dedican sobre todo a ofrecer servicios sobre todo a unidades informativas como son bibliotecas, archivos, centros de documentación. Los servicios que suelen ofrecer son servicios informativos con información bibliográfica sobre temas especializados, acceso a bases de datos, índices de resúmenes, índices de revistas etc. además se dedican a la gestión de la documentación de unidades informativas como bibliotecas, archivos, centros de documentación. No suelen estar ligadas a ningún producto informático, pero los boletines de resúmenes y las bases de datos se las pueden ofrecer en formato electrónico como CD ROM, DVD etc.

Productos:

- Índices (resúmenes, revistas especializadas Bibliografías etc.), bases de datos, informe etc., todo ellos en formato impreso o digital en CD ROM o DVD.

Servicios:

- Bibliotecas: Catalogación, Catalogación retrospectiva, normalización de encabezamientos de materia, control de fondos(inventario, expurgo, préstamo tejuelado de fondos, códigos de barras, gestión integral de biblioteca (atención al público, información y referencia, búsqueda, selección, localización y suministro de información), Outsourcing.
- Archivos: Identificación, clasificación, ordenación, descripción y archivo, normalización y codificación de series y tipos documentales, inventarios, censos, expurgo, transferencia de fondos a soporte normalizado, digitalización y tratamientos de imágenes, mantenimiento de datos: actualización, grabación, modificación y co-

rrección, gestión integral de archivos: Atención al publica, información y referencia, búsqueda, selección, localización y suministro de información. Outsourcion de trabajos técnicos y auxiliares.

- Documentación: gestión documental(manejo, ordenación y almacenamiento), Análisis documental(descripción, Indización y resúmenes), proceso de la información(tratamiento de recursos informativos, búsqueda y recuperación), mantenimiento de datos(actualización, grabación corrección), normalización, gestión y mantenimientos de lenguajes documentales, digitalización y tratamiento de imágenes, gestión integral de centros de documentación(atención al publico, información y referencia, búsqueda, selección, localización y suministros de información).
- Búsqueda de información.

Ejemplo: Bibliodoc. S.A.

5.6. Empresas de servicios documentales para medios de comunicación social

Este tipo de empresas se dedica a ofrecer servicios de documentación de noticias, de dossier, de fotografías. Este tipo de servicios suelen ser demandados por empresas de medios de comunicación social como pueden ser periódicos, televisiones, radios etc.

Productos:

- Suelen ofrecer CD ROM, DVD, con la documentación que ofrecen.
- También ofrecen conexión on line o en CD ROM a bases de datos.

Servicios:

- Seguimiento y clasificación de noticias.
- Servicios de dossier, resúmenes, base de datos y sistemas de gestión documental.
- Gestión documental automatizada de gráficos, prensa. fotografía, documentos, etc.

Ejemplos: Documentación de medios, Grupo Gestor.

5.7. Empresas de sistema de información geográfica

Estas empresas están trabajando en los ultimo sobre sistemas de información, que son los llamados sistemas de información geográfica. Que se dedican a ofrecer productos informáticos con mapas de carreteras, callejeros sistemas montañosos. Con estos productos puedes saber cual el mejor camino para llegar a un lugar. Son muy utilizados en para desarrollar guías de turismo de carreteras etc.

Productos:

- Los servicios que ofrece los ofrece en productos como CD ROM, DVD, Internet, en los cuales se introducen la información cartográfica que ofrecen.

Servicios:

- Servicios de Mapas
- Bases de datos con información cartográfica.
- Guías digitales
- Información geográfica a través de Internet. etc.

Ejemplo: VisualGis.

6. CONCLUSIONES

En el presente trabajo, se ha puesto de manifiesto cómo el creciente desarrollo de la integración de las tecnologías de la información en los negocios, la importancia que está tomando la gestión de la información, la documentación y el conocimiento en el mundo empresarial y la conciencia de los empresarios y responsables de las empresas sobre este tema, ha producido una demanda creciente en la búsqueda de soluciones prácticas de gestión documental de las empresas. Este hecho, ha generado la demanda y la aparición de empresas que se dedican a asesorar y gestionar la información y documentación de todo tipo de empresas, son las llamadas empresas de servicios documentales. Dada la amplia variedad de documentos que pueden manejar, el amplio abanico de productos y servicios que son capaces de ofrecer y la gran proliferación en número y tipos de estas empresas, resultaba conveniente realizar un análisis pormenorizado de las mismas, a fin de establecer una taxonomía de perfiles profesionales, que permitieran una mejor definición de su concepto y del sector empresarial que configuran.

Para ello, se ha desarrollado un estudio de casos realizado sobre una muestra de más de 135 empresas de servicios documentales, a través del análisis de los productos y servicios que ofrecen en sus páginas web, que ha sido contrastado con las evidencias encontradas en la literatura y con las opiniones de expertos en esta materia.

El estudio muestra como conclusión significativa la existencia de 6 perfiles profesionales de empresas de servicios documentales, que se resumen a continuación: 1) empresas de consultoría en organización de información sin estar ligadas a soluciones informáticas, 2) empresas ligadas a soluciones informáticas, que ofertan productos y servicios sobre gestión de información, 3) consultoras en general, que han añadido a sus servicios la consultoría en gestión de Información, 4) empresas de que ofrecen esencialmente servicios de información y de gestión de documentación para Unidades informativas como bibliotecas centros de documentación y archivos 5) empresas servicios documentales para medios de comunicación social, que ofrecen dossier de prensa, noticias etc., ofreciendo productos documentales para dedicadas a empresas informativas como periódicos, televisiones, radios etc., 6) empresas de sistema de información geográfica, que se dedican a ofrecer mapas, callejeros, guías de carreteras, en formato electrónico o través de Internet.

7. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DE INFORMACIÓN

- Bonache Pérez, Jaime (1998): "El estudio de casos como estrategia de investigación: críticas y defensas", *IV Taller de Metodología ACEDE*, La Rioja.
- Bustelo Ruesta, Carlota (2000): "Gestión documental en las empresas: una aproximación práctica", *VII Jornadas Españolas de Documentación*, octubre, Bilbao.
- Bustelo, C. y Amarilla, R. (2001): "Gestión del conocimiento y gestión de la información", *Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico*, marzo, año VII, nº 34, pp. 226-230.
- Bustelo Ruesta, Carlota. (2003): "Gestión documental y gestión de contenidos en las empresas", *El Profesional de la información*, v. 12, nº. 2, marzo-abril, pp. 118-120.
- Bustelo Ruesta, C.; García-Morales, E. (2000): "La consultoría en organización de la información", *El Profesional de la Información*, septiembre, v. 9, nº 9, pp.3-11.

- Bustelo Ruesta, C; García-Morales,E. (2001): “Tendencias en la gestión de la información, la documentación y el conocimiento en las organizaciones”, *El Profesional de la información*, v. 10, nº 12, pp. 4-7.
- Cornella, Alfons (2000): “La gestión de la información en las organizaciones”, *El Profesional de la Información*, abril, v. 9, nº 4, pp. 35-36.
- Halt, A. y Rist, R. (1999): “Integrating Multiple Qualitative Research Methods (or Avoiding the Precariousness of a One-Legged Stool)”, *Psychology and Marketing*, july, v. 16, nº 4, pp. 291-304.
- LSSI, Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico (BOE de 12 de octubre de 2002).
- OPOCE (1999): “European Citizens and electronic information: The Memory of Information Society”, *Proceedings of the DLM-Forum*, october, Bruselas.
- Pérez Aguiar, Waldo (1998): “El estudio de casos por patrones de comportamiento”, *IV Taller de Metodología de ACEDE*, La Rioja.
- Pérez Aguiar, Waldo (1999): El estudio de casos, en Sarabia Sánchez, F. J. (coord.) (1999): *Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas*. Pirámide, Madrid, p. 227-253
- Rodríguez Yunta, L.; Tejada Artigas, C. (2003): *Directorio español de software para la gestión bibliotecaria, documental y de contenidos*, SEDIC y CINDOC, Madrid.
- Silverman, J. (1993): *Interpreting Qualitative Data*, Sage Publications
- Tellis, W. (1997a): “Application of a Case Study Methodology”, *The Qualitative Report*, v. 3, nº 3, september, <http://www.nova.edu/sss/QR/QR3-3/tellis2.html> (20-12-99), pp. 4-17.
- Tellis, W. (1997b): “Introduction to Case Study”, *The Qualitative Report*, v. 3, nº 2, july, <http://www.nova.edu/sss/QR/QR3-2/tellis1.html> (20-12-99), pp. 1-12.
- Yin, R. (1989): *Case Study Research: Design and Methods*. Sage Publications, Newberry Park.