

El Instituto de Fomento de la Región de Murcia (INFO) como Agencia de Desarrollo Regional y prácticamente desde su creación incorporó dentro de sus líneas estratégicas la promoción, concienciación y difusión de las TIC en el tejido empresarial murciano.

Diagnósticos TIC en pymes en la Región de Murcia

La última acción completada ha consistido en la realización de 100 diagnósticos en TIC a pymes de la Región de Murcia.

El objetivo básico de la acción consistía en la intención de mostrar a las pymes la importancia de las TIC en su quehacer diario y que por lo tanto deberían ser objeto de atención y planificación, obteniendo así un beneficio claro frente, como ocurre normalmente, a dejar dichas actividades, por considerarlas de escaso valor añadido, en manos de terceros con escasa formación o intereses distintos a los de la empresa.

En este contexto tuvimos conocimiento la metodología desa-

rollada y probada ya en dos comunidades autónomas por el COIT. Tras diversas reuniones con sus representantes confeccionamos una acción específica para la Región de Murcia que incluía algunas novedades respecto a las anteriores.

La acción era gestionada, coordinada y financiada por el INFO y como organizaciones participantes se contaba con el COIT, TIMUR y AITERM.

El COIT participó con tres ingenieros, llevó a cabo la labor de revisión del cuestionario, formación en la metodología y su aplicación al grupo de profesionales. También llevó a cabo el seguimiento de los informes generados, el control de calidad y armonizador de resultados, así mismo fue responsable de la elaboración del informe estadístico y de recomendaciones finales.

Como agentes regionales se contó con la Asociación Murciana de Empresas de Tecnología de la Información (TIMUR) y Asociación de Ingenieros de Telecomunicación de la Región de Murcia (AITERM) que aportaron profesionales de distinto perfil. Por un lado TIMUR aportó

al director técnico del proyecto para llevar a cabo las labores de coordinación de todo el equipo y control de ejecución del proyecto. Además y a partes iguales se seleccionaron un total de 12 profesionales que integraron el grupo de trabajo para la realización de los 100 diagnósticos. Por último y también a partes iguales se seleccionaron 4 expertos que colaboraron en la revisión del cuestionario, en el seguimiento de los diagnósticos con el fin de aportar su experiencia en la solución de la problemática de cada empresa y la definición de recomendaciones para la misma.

Una vez creado el grupo de profesionales y formados en la metodología a aplicar se pasó a efectuar el trabajo de campo consistente en encontrar/contactar con la persona adecuada de la empresa (que nos provea de la información precisa) y entrevistarla para cumplir el cuestionario previamente definido.

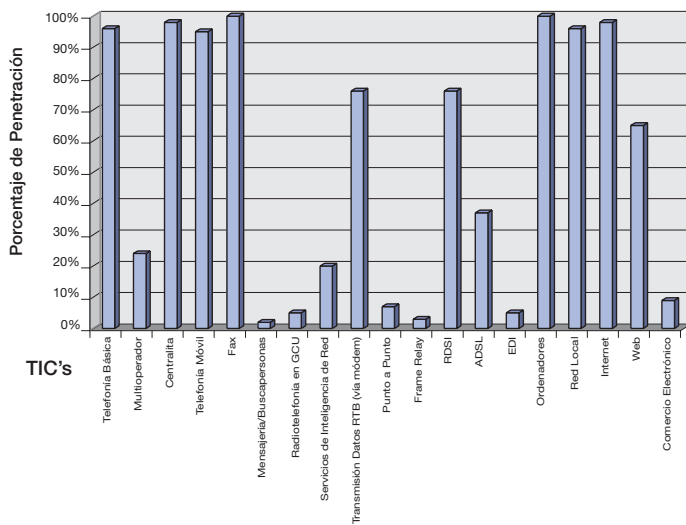
A continuación se pasaba al trabajo de gabinete donde cada consultor elaboraba un informe previo, que se revisaba junto con el experto antes de elaborar el informe diagnóstico final. El informe recogía información general de la empresa, su situación en TIC, una valoración de su adecuación a las funciones actuales y futuras y la elaboración de un programa de recomendaciones en cuanto a las necesidades de TIC detectadas, presentando las distintas alternativas tecnológicas y elaborando, en la medida de lo posible, un análisis cualitativo coste/beneficio.

Una vez elaborado el informe se remitía al director técnico que junto con el COIT llevaban a cabo el control de calidad y se



Acto de presentación de los resultados del proyecto. De izquierda a derecha Francisco Sardina (Director del INFO), Adrián Nogales, Patricio Valverde (Consejero), Francisco Iniesta (Presidente AITERM) y Manuel García (Presidente TIMUR).

Nivel de Penetración de las TIC's



Gráfica del nivel de penetración de las TIC en la Región de Murcia.

Nivel de penetración de las TIC's por sectores

SECTOR	% de Penetración de Telefonía Básica	% de Penetración de Multiplexador (P)	% de Penetración de Centralita	% de Penetración de Telefonía Móvil	% de Penetración de Fax	% de Penetración de Mensajería/Buscapersonas	% de Penetración de Radiotelefonía en GCU	% de Penetración de Servicios de Inteligencia de Red	% de Penetración de Transmisión Datos RTB (vía módem)	% de Penetración de Punto a Punto	% de Penetración de Frame Relay	% de Penetración de RDSI	% de Penetración de ADSL	% de Penetración de EDI	% de Penetración de Ordenadores	% de Penetración de Red Local	% de Penetración de Internet	% de Penetración de Web	% de Penetración de Comercio Electrónico
Industria del Papel	4	10,2	1	30,9%	12,2%	11,3%	14	100%	100%	17%									
Industria Textil	12,1	10	1	10%	10%	10%	9	100%	100%	10%									
Industria de la Construcción	12,1	21,7	7	10%	10,0%	12,0%	12	11,5%	100%	12,5%									
Industria de Productos Químicos	10	10	10	10%	10,0%	10,0%	10	10%	100%	10%									
Servicios	10,7	21,5	4	12,7%	12,0%	12,0%	17	100%	100%	12,0%									

Tabla del nivel de penetración de las TIC en la Región de Murcia por sectores.

armonizaban resultados, dando con esto por finalizado el diagnóstico que era a continuación remitido a la empresa.

Una vez finalizada el proyecto se realizó una encuesta de satisfacción a las empresas participantes. De esta encuesta se deduce que más del 90% encuentra esta iniciativa positiva o muy positiva, y de las medidas propuestas a las empresas el 12,5% va a llevarlas a cabo en su totalidad y casi el 72% va a implantar la mayoría de ellas.

En total se actuó en 100 pymes de la Región, y con la información obtenida se elaboró un informe final estadístico y de conclusiones y recomendaciones. Las principales conclusiones desde el punto de vista estadístico fueron:

- Las pymes están bastante bien en cuanto a infraestructuras de telecomunicaciones, la telefonía está totalmente extendida, tanto fija, como móvil, así como servicios como el fax. La penetración de nuevas tecnologías de teleco-

municación: RDSI y ADSL, también presentan un índice de penetración muy elevado. Sin embargo también destaca que tan solo el 24% de las empresas tienen contrato con más un operador de telecomunicaciones con el fin de abaratar su factura telefónica.

- En cuanto a infraestructura informática, el 100% de las empresas tienen ordenadores, el 96% conectados en red local. Más del 80% de las empresas tienen algún sistema de seguridad, antivirus, copias de seguridad, etc.
- En cuanto a la Red el 98% tienen acceso a Internet y correo electrónico. El 65% de las empresas tienen presencia mediante páginas web, y el 61% dispone de dominio propio.
- En cuanto al comercio electrónico se refiere y siguiendo la tónica nacional, el uso de Internet para este fin o realización de transacciones

electrónicas es bajo del 9%. Es claramente un área a potenciar.

- También es de destacar que las empresas están preocupadas por contar con equipos y sistemas actualizados, de hecho más de la mitad de las empresas prevén algún tipo de inversión en TIC en futuro cercano.

En cuanto a recomendaciones o posibles líneas de acción fueron las siguientes:

- Difundir, promocionar y divulgar las TIC.** Fomentar el interés por las TICs y dar a conocer las aplicaciones sus ventajas y posibilidades en el desarrollo de las pymes, así como en la mejora de su productividad y competitividad.
- Potenciar la formación en TIC,** del personal de las empresas, mediante actuaciones como subvención a empresas para asistencia a cursos, o organización de los mismos a costos accesibles.
- Promover la consultoría e ingeniería en TIC dirigida a la pyme,** puesta en marcha de un proyecto piloto de Telediagnóstico (vía Internet y correo electrónico) a las pymes de la Región.
- Participar en estudios de necesidades y estudios sectoriales,** implementación de un observatorio TIC de la pyme.
- Colaborar activamente con las Asociaciones Empresariales,** la participación de las asociaciones empresariales en esta clase de iniciativa, resulta fundamental al ser uno de los principales canales de comunicación con la pyme, además de ser el medio de

• Germán Sancho García

Instituto de Fomento de la Región de Murcia



aglutinar voluntades para participar en proyectos que puedan tener un alcance más ambicioso por parte de las pymes (creación de marketplaces, centros de teleservicio, etc.).

- Subvencionar la implantación de proyectos de TIC,** hay que destacar la correcta y exitosa política seguida hasta el momento por la Administración Regional, por lo que sería conveniente que continuara con dicha política, adaptándola de acuerdo a los cambios tecnológicos o a la detección de nuevas necesidades.
- Fomentar la creación de centros de teleservicios y marketplaces,** estos centros permitirían a las pymes beneficiarse de unos servicios avanzados sin la necesidad de asumir grandes inversiones.
- Colaborar con las universidades,** se podrían realizar convenios de colaboración con las universidades para la puesta en marcha de cursos y estudios de postgrado en consultoría en TICs y que incluyera aspectos de gestión y administración de empresas.
- Concienciar sobre la calidad de los servicios (proyectos, certificación),** es necesario asegurar la calidad de estos servicios a las pymes mediante la intervención de profesionales competentes.
- Concienciar al empresario,** la introducción de las nuevas tecnologías en una empresa debe realizarse de arriba abajo. Si desde la dirección de una empresa no se impulsa la introducción de los nuevos avances, es muy difícil alcanzar el cambio.