

La comunidad Latina de estudiantes de negocios  
ESTUDIO DE BENCHMARKING COOPERATIVO INTERNACIONAL

Analia Vecchi Pomphile  
Bibl. y Centro de Documentación  
Univ. Tecnológica Nacional  
Facultad Regional Bahía Blanca  
11 de Abril 461 – Bahía Blanca  
Argentina  
[Avecchi2001@yahoo.com.ar](mailto:Avecchi2001@yahoo.com.ar)

Resumen:

El siguiente trabajo, es parte de los requerimientos del Curso de doctorado “Capital Humano y Evaluación de Bibliotecas Académicas RICBLU (Red Interamericana de Conectividad de Bibliotecas Universitarias)”. Dictado en la modalidad virtual entre nov.2004 / febr. 2005.

**Se describe una experiencia de Benchmarking cooperativo, entre Bibliotecas Académicas, de México, El Salvador y Argentina.**

**Se compara, su infraestructura organizacional, sus procesos y sus servicios y ésta experiencia es susceptible de ser transferible a otros ámbitos similares, con objetivos de cooperación.**

**Se han identificado indicadores que pueden ser útiles y servirán de base para un nuevo estudio de benchmarking y para la toma de decisiones futuras.**

**Palabras claves : Bibliotecas Academicas - Bibliotecología Comparada – Estudios Comparativos – Benchmarking - Mexico – El Salvador - Argentina**

**Abstract:**

Los documentos que buscas están en <http://www.gestiopolis.com/>

La comunidad Latina de estudiantes de negocios

**This paper reports results which constitute part of the requirements for completion of the course “ Human Capital and Library Academic Evaluation”**

**taught in the virtual mode between Nov. 2004 – Feb. 2005.**

**It describes a cooperative benchmarking experience with academic libraries from Mexico, El Salvador and Argentina.**

**Their organizational structure, processes and services are compared on a similar basis.**

**It is proposed that this experience may be transferable to other organizations under equivalent circumstances, having cooperation as the main motivation.**

**A few indicators have been identified. These may be useful to repeat the experience in the future and study their applicability to decision making areas.**

**Keywords : Academic Libraries – Comparative Librarianship – Comparative Studies - Benchmarking**

Definición de Benchmarking:

**“Proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales. Es proponerse metas, utilizando normas externas y objetivas y aprender de los otros.**

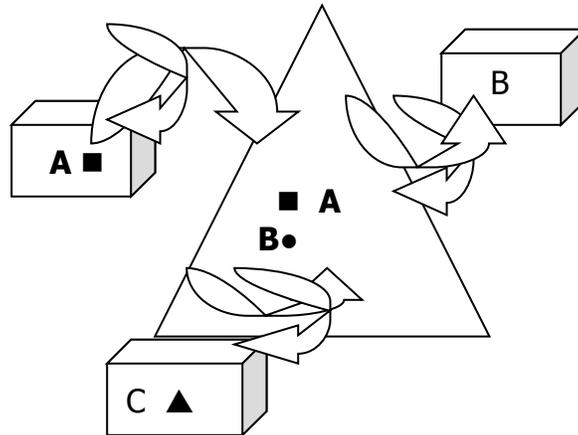
**Su objetivo es el de optimizar la organización. Es decir, forma parte de un conjunto de actividades, que en la actualidad, las organizaciones lo utilizan con ese propósito.**

La comunidad Latina de estudiantes de negocios

**Con el benchmarking se pretende transferir el know-how de aquellas organizaciones con mejor desempeño, a la propia organización. Con éste proceso es posible transferir elementos de diferentes organizaciones” (2)**

**Como se presenta en la fig. 1**

(fig. 1)



**Las diferentes definiciones de Benchmarking, comparten los siguientes elementos:**

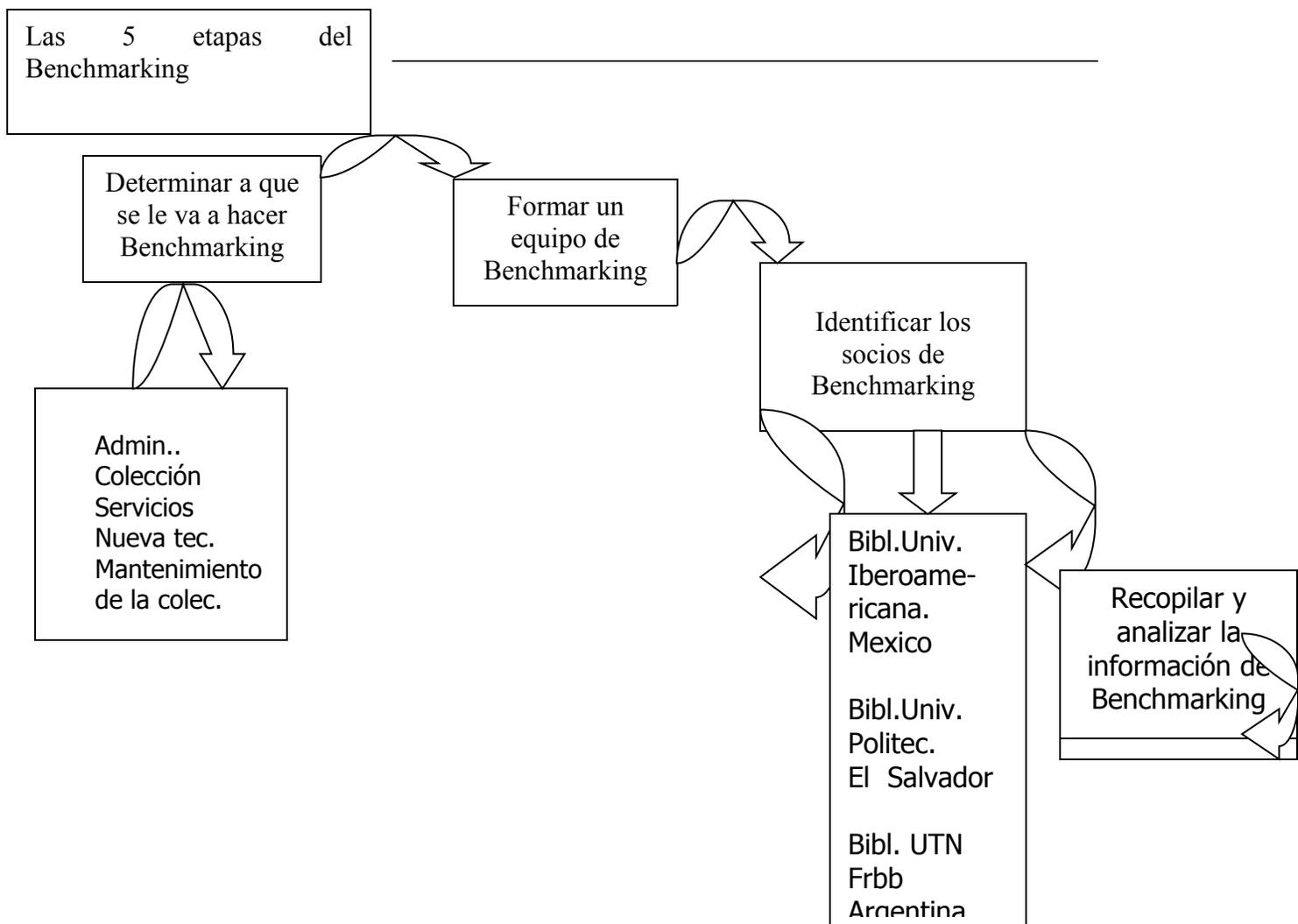
- **Desarrollar ventajas competitivas**
- **Estudiar las mejores prácticas en organizaciones de cualquier industria**
- **Comparar el desempeño de una organización con el de otras, para obtener información que, adaptada de manera creativa, conduzca a mejorar su desempeño**

El Benchmarking y las Unidades de Información

**“El benchmarking es una herramienta importante para los especialistas de información. Es una técnica de gestión, aplicable a cualquier organización, incluidas las unidades de información, sean éstas, bibliotecas, archivos, centros de documentación y otros.**

**Asimismo, la investigación de Benchmarking es un proceso informacional. Esto quiere decir que el resultado de la investigación**

La comunidad Latina de estudiantes de negocios genera información que puede ser utilizada por otras organizaciones del mismo tenor o carácter.”<sup>(2)</sup>



:

Se tomaron cuatro rubros para el estudio de benchmarking que son los siguientes:

Los documentos que buscas están en <http://www.gestiopolis.com/>

La comunidad Latina de estudiantes de negocios

- Administrativos
- Colección (libros, p.p., recursos electrónicos)
- Servicios (suministro de paper's, préstamos interbibliotecarios, proyectos cooperativos)
- Nueva Tecnología (desarrollos open sources, catalis, consys interfaz web)
- Mantenimiento (reparación de colección)

### ***ANEXO I***

## ANEXO II

### Formulario original de estudio de Benchmarking Cooperativo

<i>CUESTIONARIO BENCHMARKING</i>
1. - Población total de alumnos
2. - Cantidad clientes activos de biblioteca
3. - Incremento de libros por compra período 2004
4. - Cantidad de libros incorporados por donación período 2004
5. - Cantidad de recursos electrónicos incorporados 2004
6. - Incremento o disminución de títulos de publicaciones periódicas 2004
7. - Solicitud de paper's internos 2004
8. - Solicitud de paper's externos 2004
9. - Cantidad de solicitudes de préstamos interbibliotecarios a otras instituciones 2004
10. - Cantidad de solicitudes de préstamos interbibliotecarios de otras instituciones a su biblioteca 2004
11. - Incremento o disminución de este servicio período 2003-2004
12. - Nuevas tecnologías incorporadas 2004
13. - Propuestas de compras rechazadas. Cantidad. Factores 2004



Biblioteca Francisco Xavier Clavijero
1. - Población total de alumnos
10124 *
2. - Cantidad clientes activos de biblioteca
12865 (incluye maestros, empleados, exalumnos y diplomados)
3. - Incremento de libros por compra período 2004
1983
4. - Cantidad de libros incorporados por donación período 2004
3965
5. - Cantidad de recursos electrónicos incorporados 2004
3 bancos de datos comerciales y colección de tesis digitales
6. - Incremento o disminución de títulos de publicaciones periódicas 2004
349
7. - Solicitud de paper's internos 2004
No disponible
8. - Solicitud de paper's externos 2004
No disponible
9. - Cantidad de solicitudes de préstamos interbibliotecarios a otras instituciones 2004
Nacionales 1334, Internacionales 212
10. - Cantidad de solicitudes de préstamos interbibliotecarios de otras instituciones a su biblioteca 2004
No disponible
11. - Incremento o disminución de este servicio período 2003-2004
177
12. - Nuevas tecnologías incorporadas 2004
Ninguna (Se se incorporaron bases comerciales, pero no tecnología)
13. - Propuestas de compras rechazadas. Cantidad. Factores 2004
232 fuera de prensa, 0 no solicitados y no comprados
14. - Gastos en mantenimiento de la colección bibliográfica 2004
550,700.00 Pesos Mexicanos
15. - Proyectos cooperativos en marcha 2004

Ninguno
16. - Contraprestación de servicios con otras instituciones. Enumerarlos 2004 Prestamos Interbibliotecarios
CUESTIONARIO BENCHMARKING SOCIO B
Biblioteca de la Univ. de El Salvador UPES Dir. Ing. Ernesto Salmerón
1. - Población total de alumnos R/ 1,1800
2. - Cantidad clientes activos de biblioteca R/ 1500
3. - Incremento de libros por compra período 2004 R/ 170
4. - Cantidad de libros incorporados por donación período 2004 R/ 300
5. - Cantidad de recursos electrónicos incorporados 2004 Ninguno
6. - Incremento o disminución de títulos de publicaciones periódicas 2004 Se mantiene
7. - Solicitud de paper's internos 2004 No se maneja
8. - Solicitud de paper's externos 2004

No se maneja
9. - Cantidad de solicitudes de préstamos interbibliotecarios a otras instituciones 2004
50
10. - Cantidad de solicitudes de préstamos interbibliotecarios de otras instituciones a su biblioteca 2004
No se tiene este servicio
11. - Incremento o disminución de este servicio período 2003-2004
Ninguno
12. - Nuevas tecnologías incorporadas 2004
No hubo incorporaciones
13. - Propuestas de compras rechazadas. Cantidad. Factores 2004
No hay rechazos debido a la metodología que se utiliza para las compras
14. - Gastos en mantenimiento de la colección bibliográfica 2004
\$ 3,000.00
15. - Proyectos cooperativos en marcha 2004
- Intercambio y enlace en el área de Derecho
- Enlace de Bibliotecas de las Universidades Privadas de El Salvador

16. - Contraprestación de servicios con otras instituciones. Enumerarlos 2004

No se da este servicio

CUESTIONARIO DE BENCHMARKING

SOCIO C

Analia Vecchi Pomphile

Biblioteca y Centro de Doc. Facultad Regional Bahía Blanca (UTN)

1. - Población total de alumnos

Alumnos Regulares: 2048 Docentes: 358

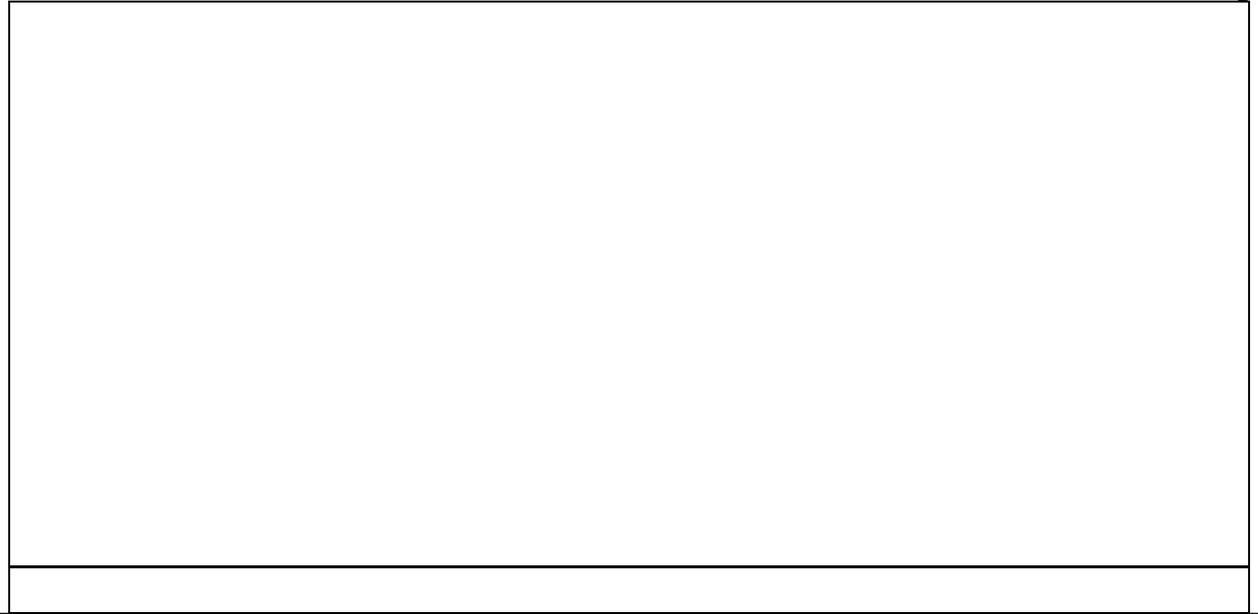
2. - Cantidad clientes activos de biblioteca

Se consideran activos aquellos que como mínimo retiraron 2 ejemplares durante el año.

Total: 1171; Alumnos: 1073, Docentes: 84, Alumnos UNS: 5

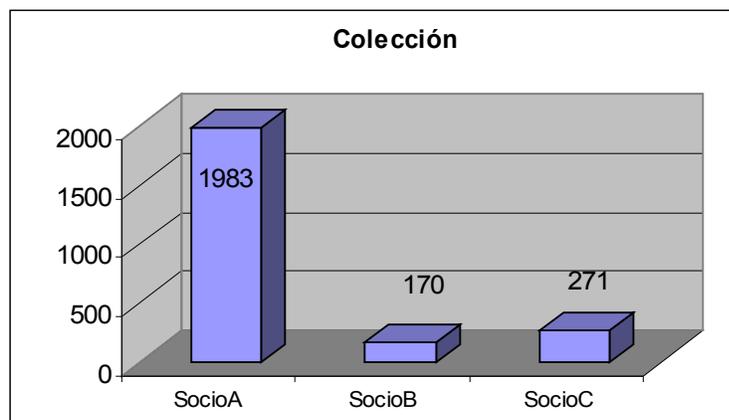
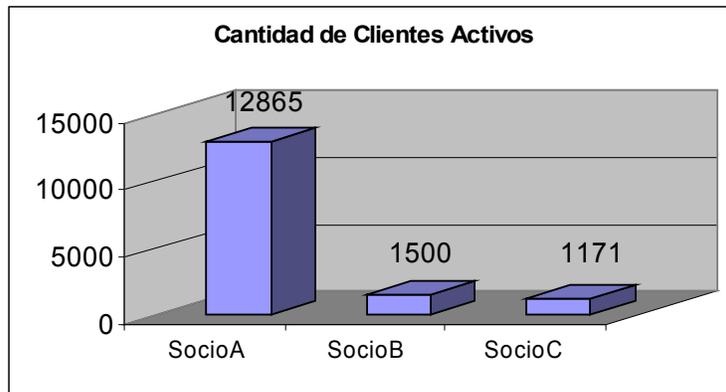
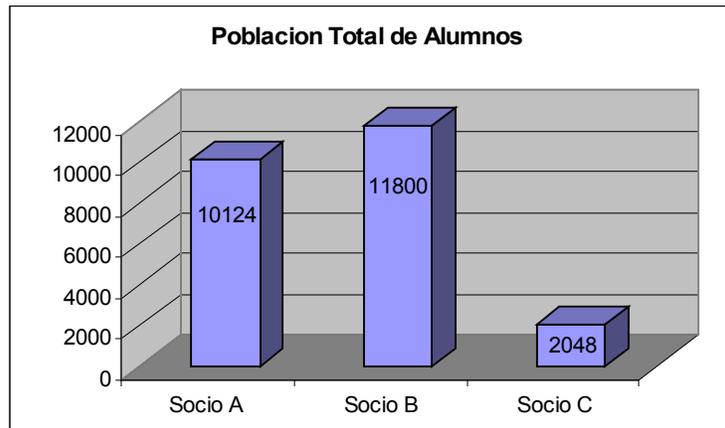
3. - Incremento de libros por compra período 2004

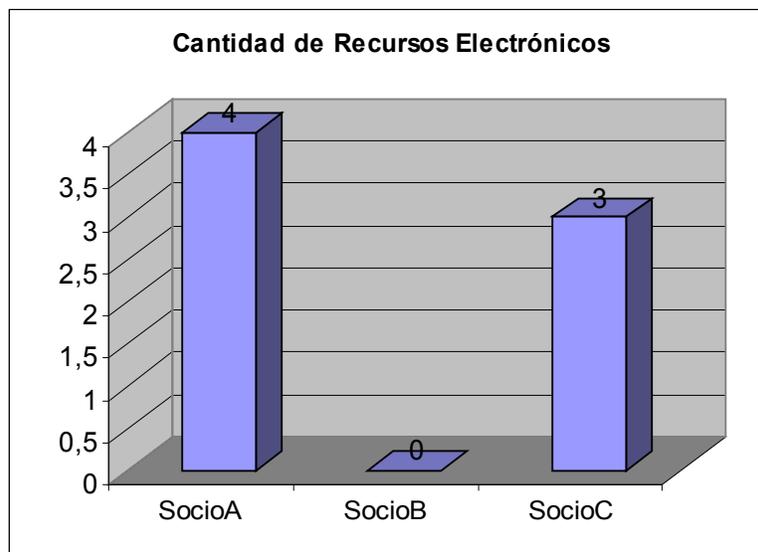
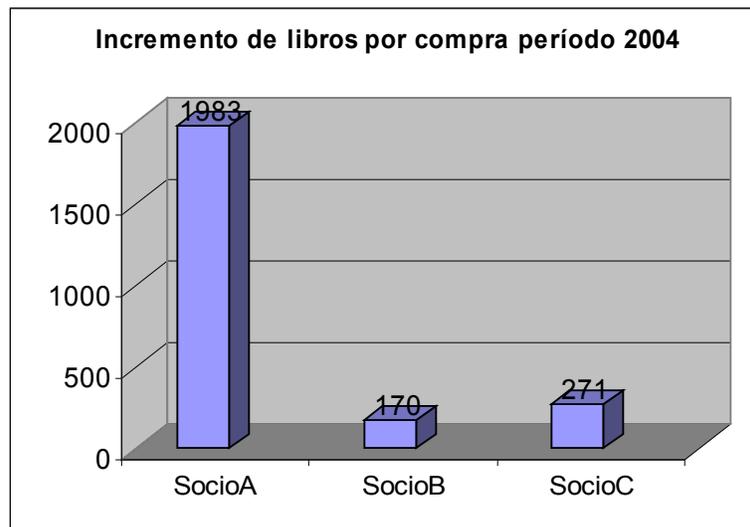
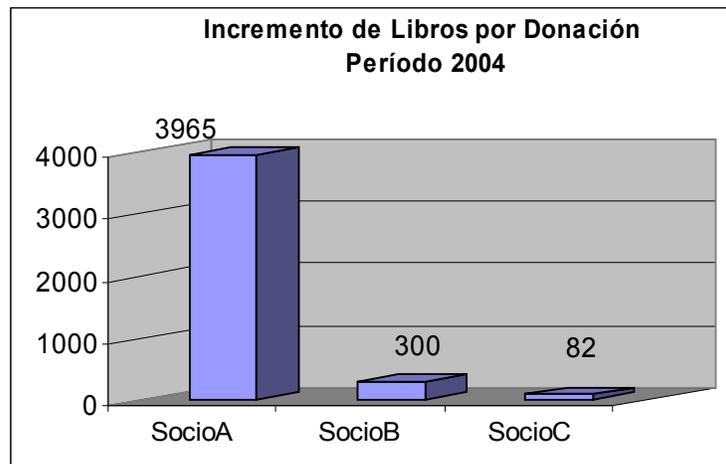
271 ejemplares
4. - Cantidad de libros incorporados por donación período 2004
82 ejemplares
5. - Cantidad de recursos electrónicos incorporados 2004
Impresora láser, Lector de código de barras, Llave IRAM
6. - Incremento o disminución de títulos de publicaciones periódicas 2004
Se incrementó en un 10 % la colección hasta llegar a los 200 títulos
7. - Solicitud de paper's internos 2004
30 solicitudes de búsqueda de información, 30 ( IRAM)
Biblioteca Virtual Secyt 250 2003-2004
8. - Solicitud de paper's externos 2004
10 artículos de publicaciones periódicas y 40 Cirsoc ( venta)
9. - Cantidad de solicitudes de préstamos interbibliotecarios a otras instituciones 2004
10
10. - Cantidad de solicitudes de préstamos interbibliotecarios de otras instituciones a su biblioteca 2004
11. - Incremento o disminución de este servicio período 2003-2004
Dato no relevado 2003
12. - Nuevas tecnologías incorporadas 2004
Desarrollo (local) Software de Consulta (Consys), (open sources), Desarrollo (local) Software Sistema Integrado (Interfaz web en desarrollo), Catalis (Software para catalogación en formato marc21) aplicación web, sobre bases ISIS, ETD (Electronic Tesis and dissertation), <a href="#">C@rpc</a> (Herramienta de Bireme ) , para catalogación de publicaciones periódicas (existencias) (aplicación web)UNS
13. - Propuestas de compras rechazadas. Cantidad. Factores 2004
Mobiliario, sistema de seguridad, insumos, factor, falta de presupuesto
14. - Gastos en mantenimiento de la colección bibliográfica 2004
\$ 2500
15. - Proyectos cooperativos en marcha 2004
<a href="#">C@rpc</a> , Capacitación de formadores, GC-Red (Integración redes bibliotecas UTN)
16. - Contraprestación de servicios con otras instituciones. Enumerarlos 2004
Software Consys (UTN), Capacitación de nuestro personal en UNS



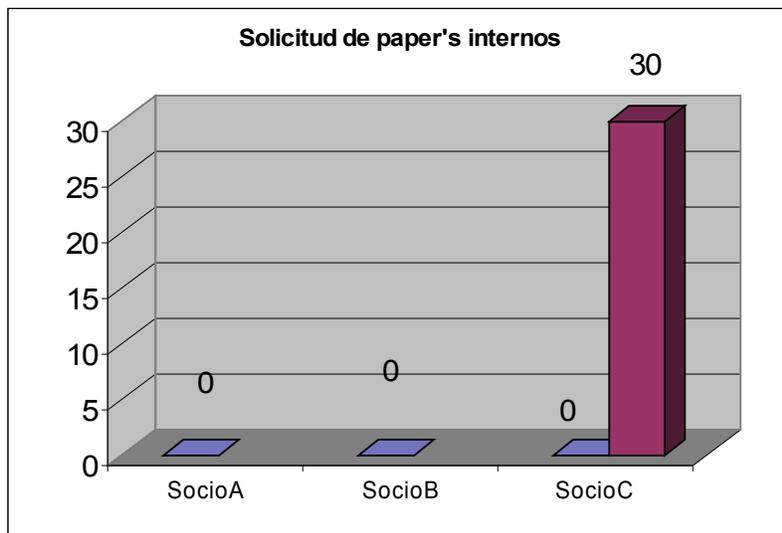
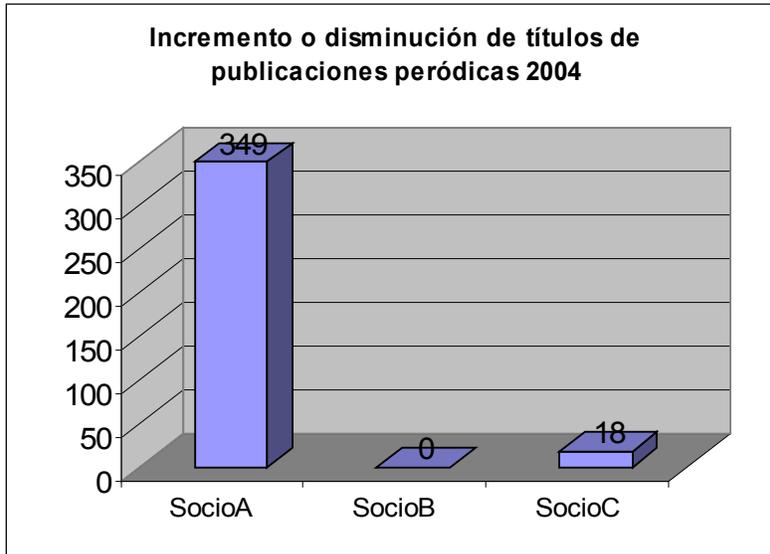
*Relevamiento de datos*

La comunidad Latina de estudiantes de negocios

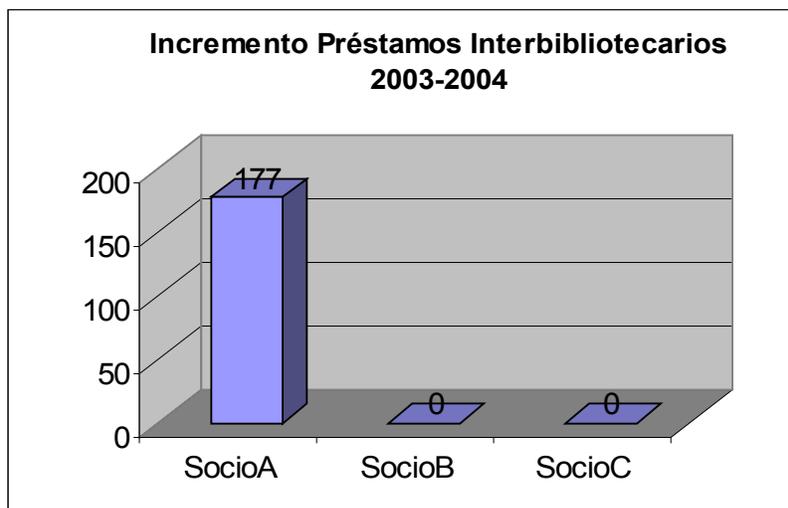
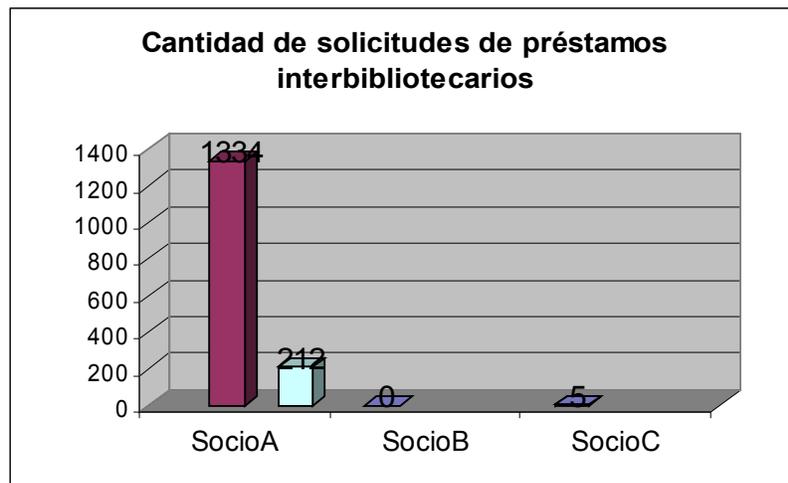
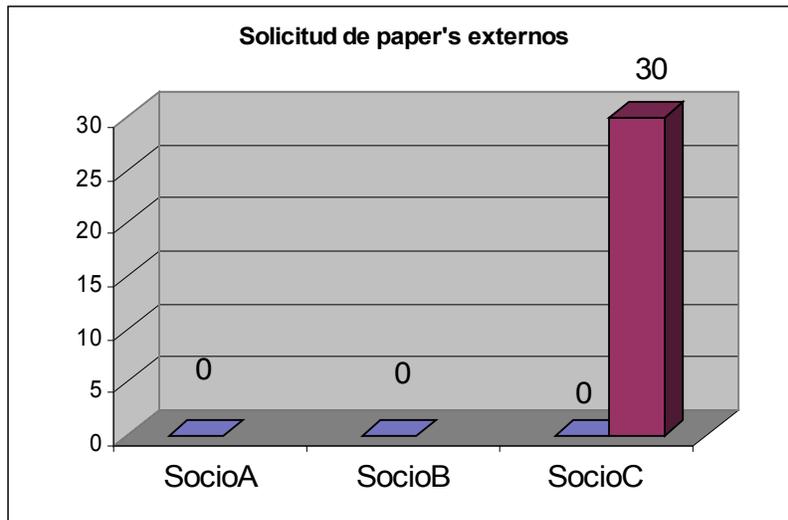




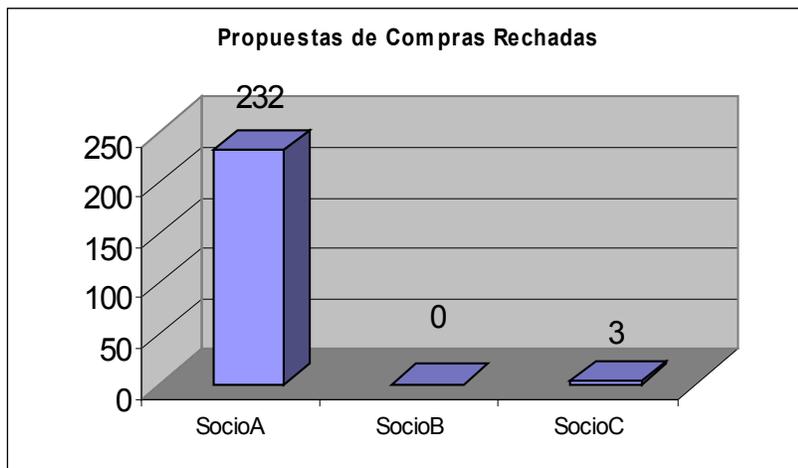
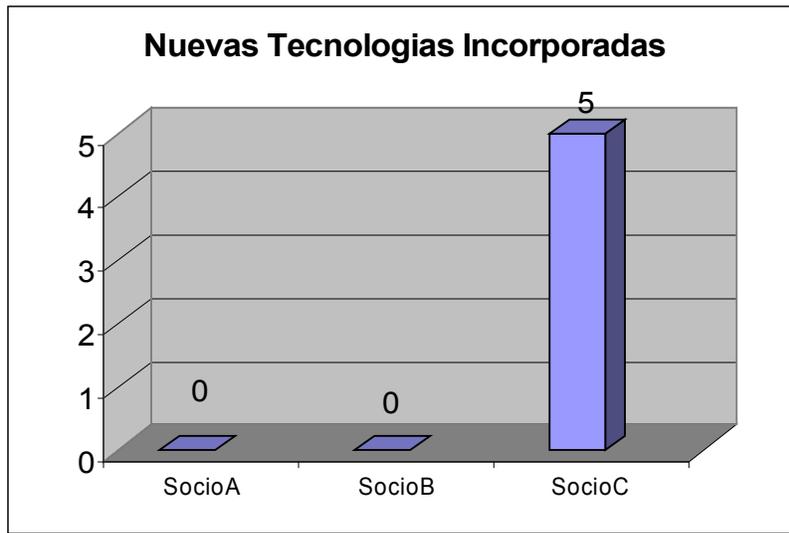
La comunidad Latina de estudiantes de negocios



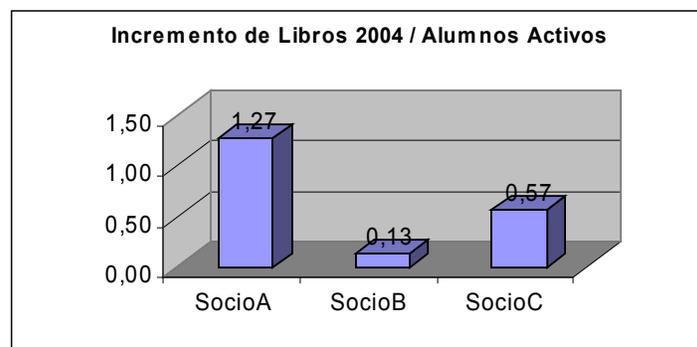
La comunidad Latina de estudiantes de negocios



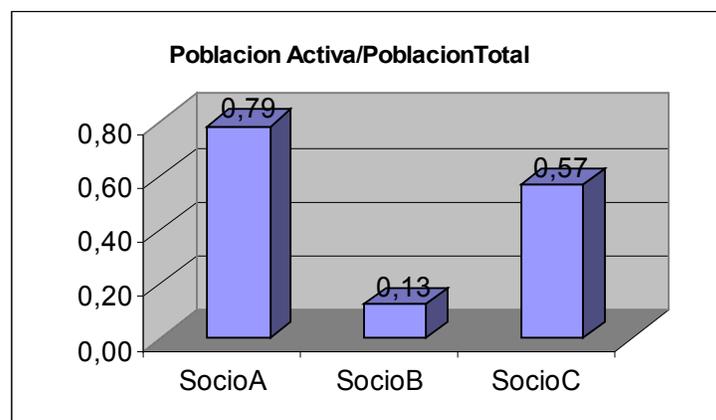
La comunidad Latina de estudiantes de negocios



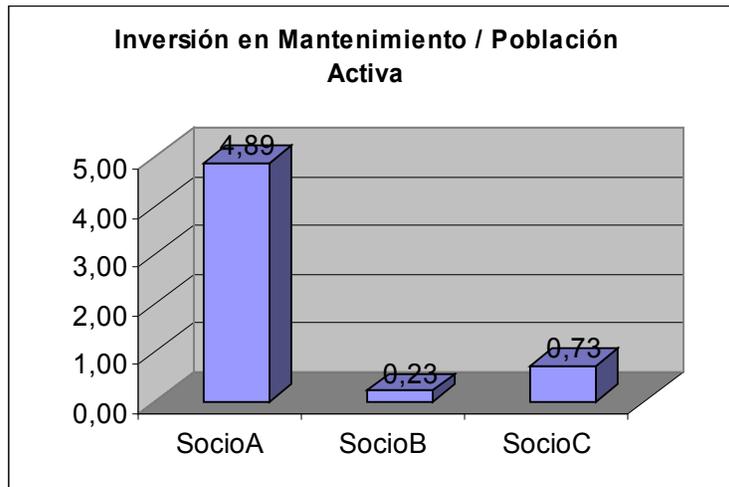
**Benchmarking (Evaluación comparativa de indicadores) Socios A, B, C**



Parámetro 1



Parámetro 2



Parámetro 3

### RESULTADO BENCHMARKING COOPERATIVO

SE EVALÚAN LOS SIGUIENTES PARÁMETROS ENTRE LOS SOCIOS A, B, C: SEGÚN GRÁFICAS ADJUNTAS

- 1- INCREMENTO DE LIBROS POR COMPRA PERÍODO 2004 POR POBLACIÓN DE ALUMNOS ACTIVOS.

(REF.) ALUMNO ACTIVO = MÍN. 2 PRÉSTAMOS ANUALES

- 2- POBLACIÓN TOTAL DE ALUMNOS / CANTIDAD DE CLIENTES ACTIVOS
- 3- INVERSIÓN ANUAL EN MANTENIMIENTO / POBLACIÓN ACTIVA

### CONCLUSIONES

La comunidad Latina de estudiantes de negocios

1-) SE OBSERVA AL SOCIO "A" CON UN ESFUERZO MAYOR EN CUANTO A LA INVERSIÓN DE LIBROS EN EL PERÍODO 2004, RESPECTO DE LOS SOCIOS A Y C.

2- ) RESPECTO A ÉSTA EVALUACIÓN COMPARATIVA PODEMOS CALIFICAR COMO UN ESFUERZO IMPORTANTE DEL SOCIOC, CON RESPECTO AL RESTO DE LOS SOCIOS A Y B, POR ATRAER A SUS CLIENTES Y RETENERLOS, TENIENDO EN CUENTA QUE SE TRATA DE UNA BIBLIOTECA DE FACULTAD.

3-) CON RESPECTO AL INDICADOR "MANTENIMIENTO DE LA COLECCIÓN".

EL SOCIO "A", INVIERTE UN PORCENTAJE IMPORTANTE EN ÉSTE RUBRO, EL SOCIO "B", INVIERTE EN UN PORCENTAJE MENOR.

EL SOCIO "C", REALIZA UN ESFUERZO IMPORTANTE POR MANTENER SU COLECCIÓN.

EL ESTUDIO COMPARATIVO CON UNIDADES DE INFORMACIÓN DISÍMILES ENTRE SÍ, DE MAYOR ENVERGADURA, NOS APORTAN DATOS SIGNIFICATIVOS, QUE REFLEJAN EL ESTADO SITUACIONAL DE CADA UNIDAD DE INFORMACIÓN , DEBILIDADES, FORTALEZAS, HABILIDADES DE PENETRACIÓN EN EL MERCADO Y DIVERSOS FACTORES DE ESTUDIO, QUE PERMITEN POSICIONARSE DESDE SU REALIDAD, DANDO APERTURA A OPORTUNIDADES FUTURAS, DE MEDIAR PUNTOS DE CONTACTO Y TRABAJO COLABORATIVO.

## BIBLIOGRAFÍA

1. - **Deutsch**. Paula v Silcox. Barbara P. "Learnina from Other Libraries: Benchmarkina lo Assess Librarv Performance". En: *Information Outlook*. vol. 7. No. 7. Washington, DC. E. U. A: SLA. 2003. P. 19-25.
2. - **Ponjuán Dante**, Gloria. *Gestión de la Información en las Organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones*. Chile, Ed. CECAPI/Universidad de Chile, 1998. 222 p.
3. - **Benchmarking y Outsourcing**. En: *Uch-RR.HH* "http: //www.uch.edu.ar/rrhh

*Agradecimientos del autor*

*Finalmente, quisiera expresar un sincero agradecimiento al aporte de datos desinteresado, de los socios de Benchmarking :*

*Colegas : Alma Aguilera López – Universidad Iberoamericana, Campus Ciudad de México  
Biblioteca Francisco Xavier Clavijero y Dir. Ing. Ernesto Salmerón Biblioteca de la Univ. de El Salvador UPES*



La comunidad Latina de estudiantes de negocios

Los documentos que buscas están en <http://www.gestiopolis.com/>