

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 “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 Académicas - Bibliotecología Comparada – Estudios Comparativos – Benchmarking - México – El Salvador - Argentina**

**Abstract:**

**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**

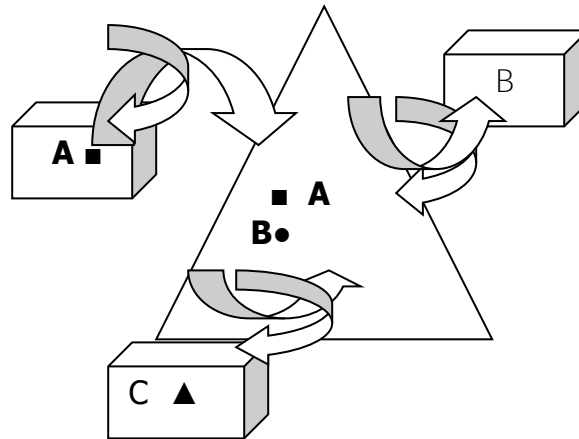
**Definición de Benchmarking:**

**“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.**

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)



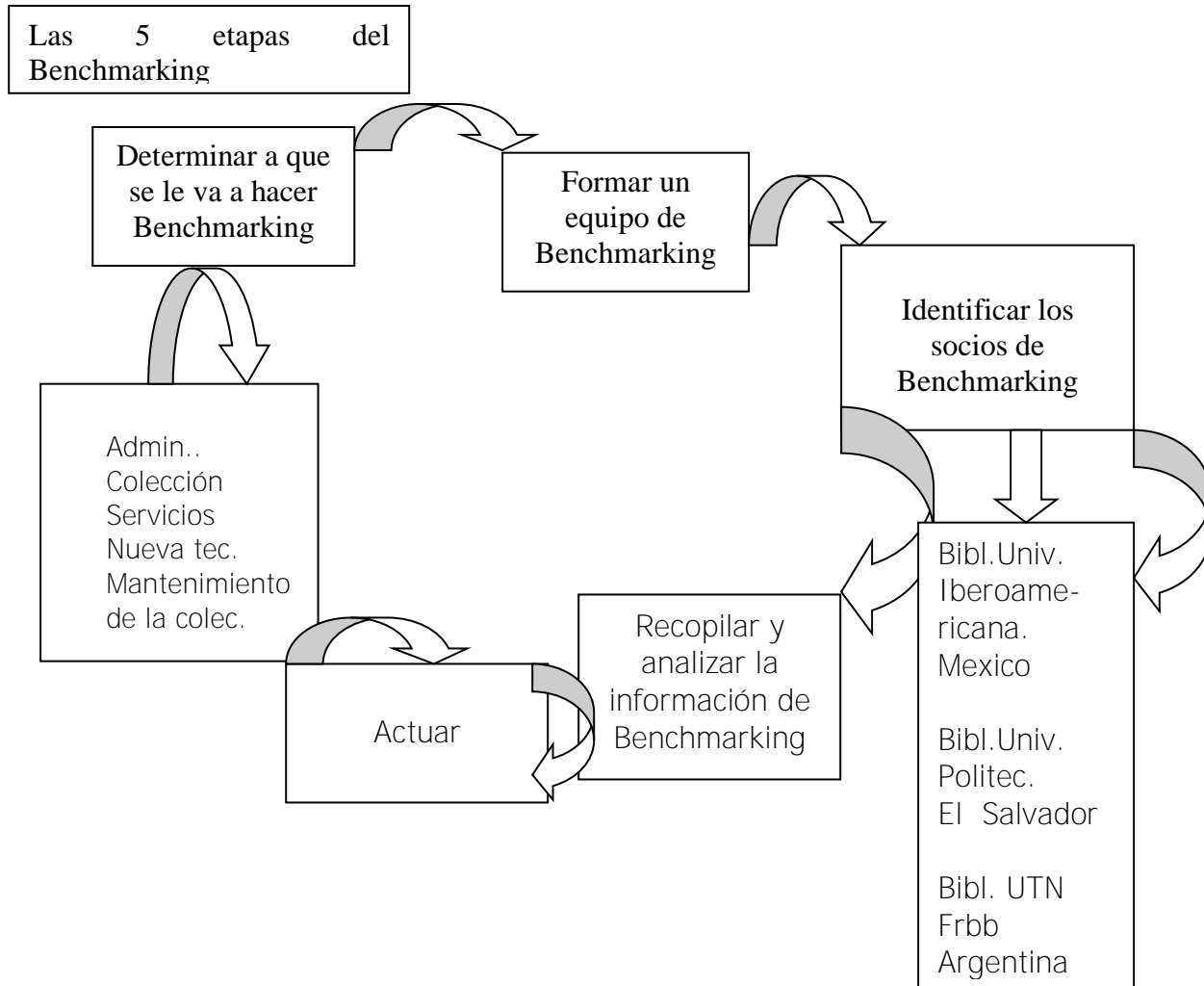
Las diferentes definiciones de Benchmarking, comparten los siguientes elementos:

- 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 genera información que puede ser utilizada por otras organizaciones del mismo tenor o carácter.” (2)



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

- 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

SOCIOS

BENCHMARKING COOPERATIVO

Mtra. Alma Rivera Coordinadora  
Servicios de Apoyo  
Universidad Iberoamericana,  
Campus Ciudad de México

<http://www.bib.via.mx/>

**Ing. Ernesto Salmerón Cea**

**Dir. de Biblioteca**

**Biblioteca de la Universidad**

**Politécnica del Salvador (UPES)**

Bibl. Prof. Analía Vecchi Pomphile

**Biblioteca y Centro de Documentación de la  
Facultad Regional Bahía Blanca. Universidad  
Tecnológica Nacional. Argentina**

<http://biblioteca.frbb.utn.edu.ar>

<http://www.upes.edu.sv/>

## ANEXO II

## Formulario original de estudio de Benchmarking Cooperativo

### *CUESTIONARIO BENCHMARKING*

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



*CUESTIONARIO BENCHMARKING*

*SOCIO A*

Alma Aguilera López – Universidad Iberoamericana, Campus Ciudad de México -

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





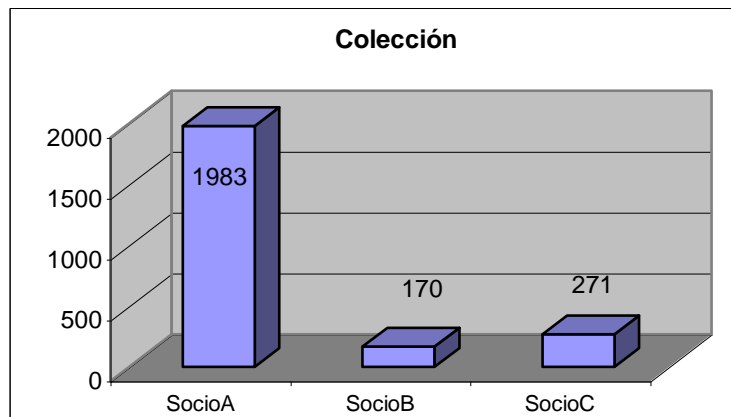
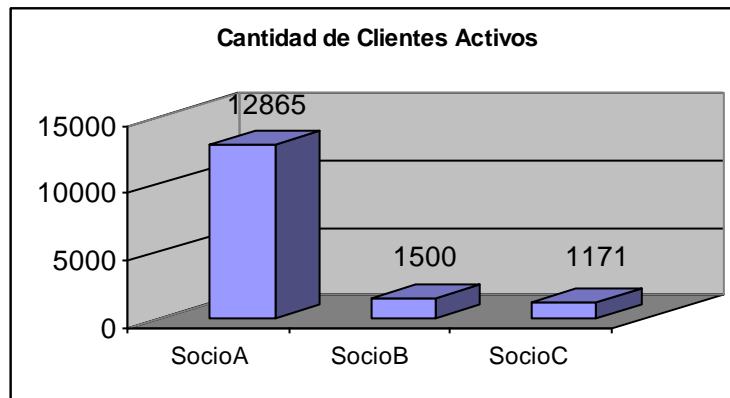
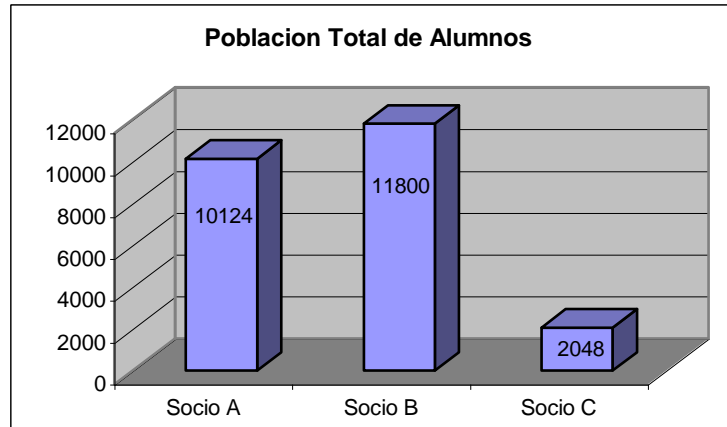
1. - Población total de alumnos
R/ 1,1800
2. - Cantidad clientes activos de biblioteca
R/ 1500
3. - Incremento de libros por compra período 2004
R/ 170
4. - Cantidad de libros incorporados por donación período 2004
R/ 300
5. - Cantidad de recursos electrónicos incorporados 2004
Ninguno
6. - Incremento o disminución de títulos de publicaciones periódicas 2004
Se mantiene
7. - <b>Solicitud de paper's internos 2004</b>
No se maneja
8. - <b>Solicitud de paper's externos 2004</b>
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

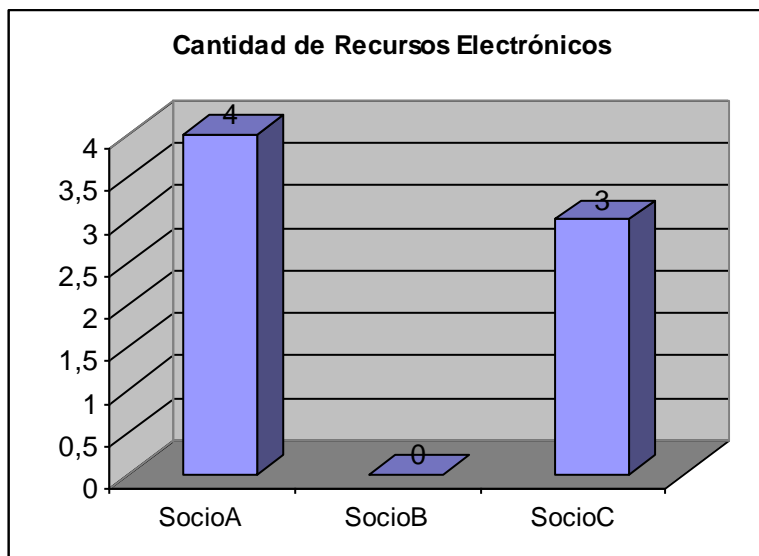
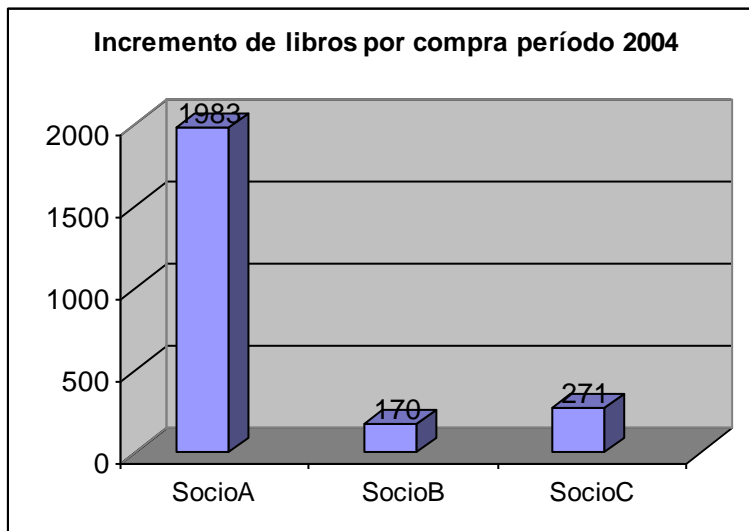
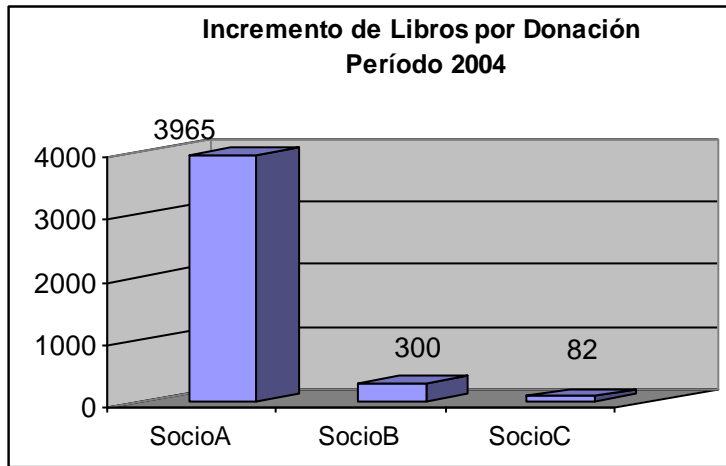


Analia Vecchi Pomphile
Biblioteca y Centro de Doc. Facultad Regional Bahía Blanca (UTN)
1. - Población total de alumnos
Alumnos Regulares: 2048 Docentes: 358
2. - Cantidad clientes activos de biblioteca
Se consideran activos aquellos que como mínimo retiraron 2 ejemplares durante el año.
Total: 1171; 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
<b>7. - Solicitud de paper's internos 2004</b>
30 solicitudes de búsqueda de información, 30 ( IRAM)
Biblioteca Virtual Secyt 250 2003-2004
<b>8. - Solicitud de paper's externos 2004</b>
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

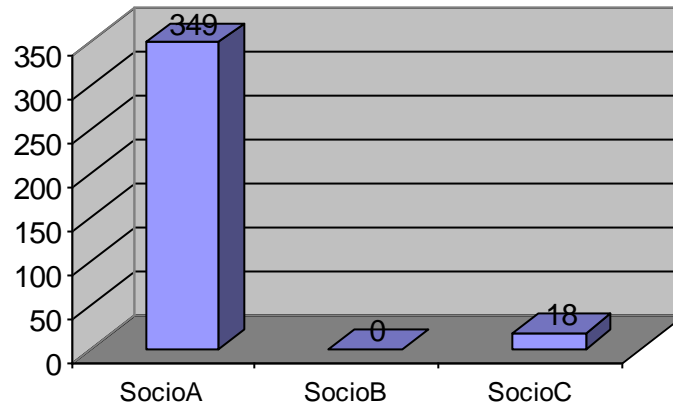


### Relevamiento de datos

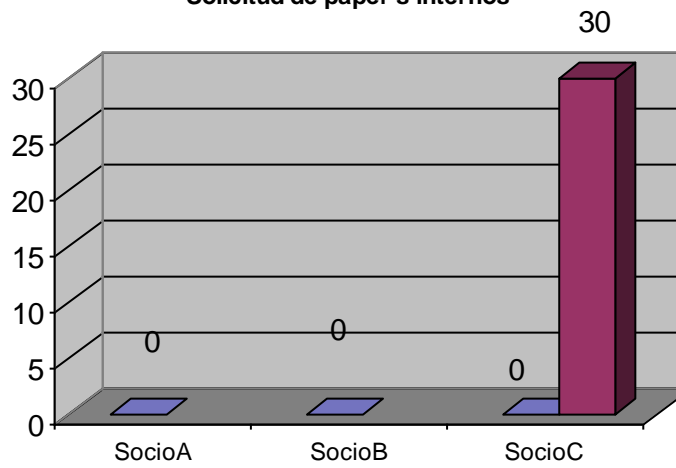




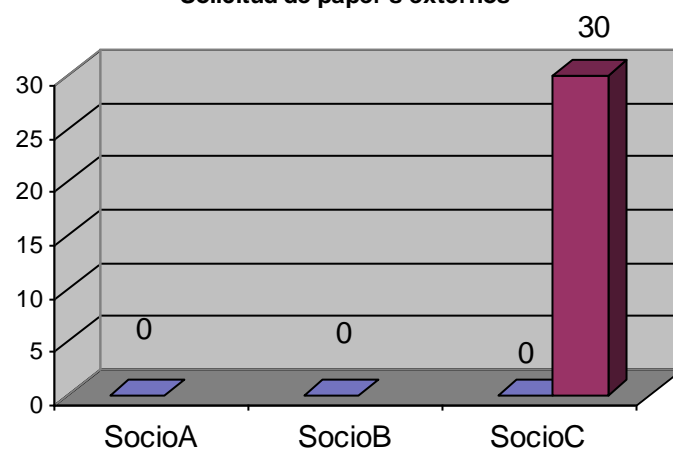
**Incremento o disminución de títulos de publicaciones periódicas 2004**



**Solicitud de paper's internos**

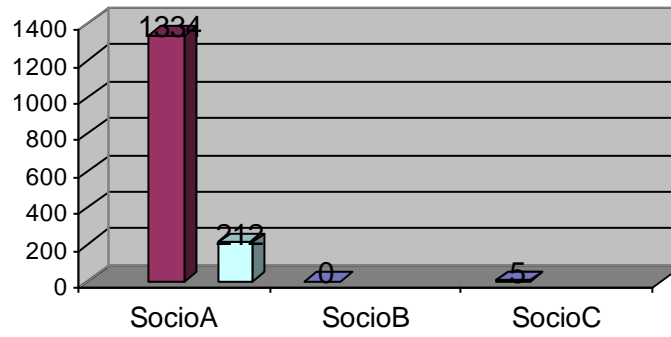


**Solicitud de paper's externos**

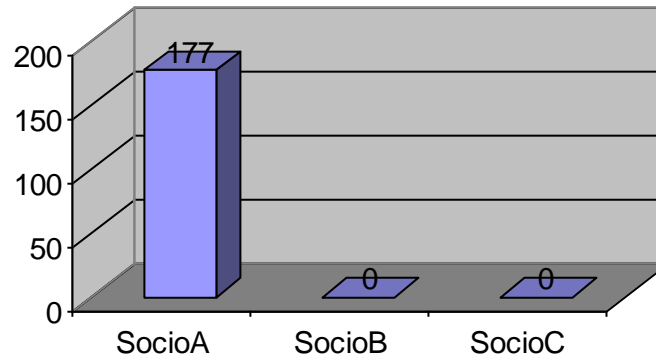




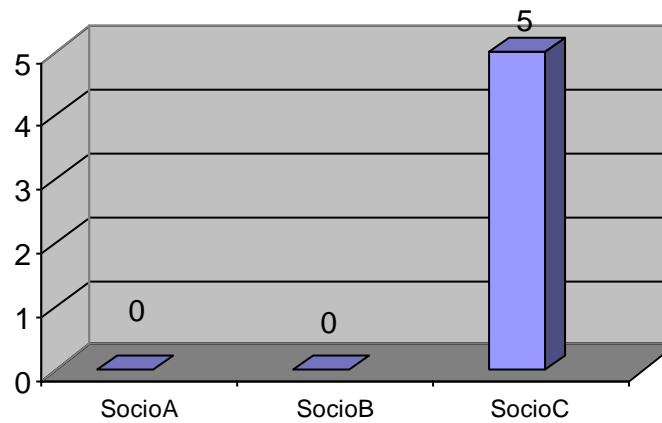
**Cantidad de solicitudes de préstamos interbibliotecarios**

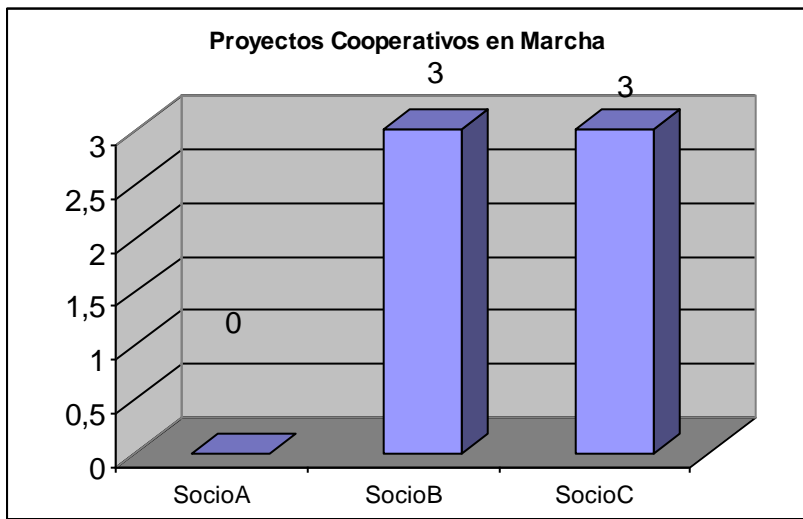
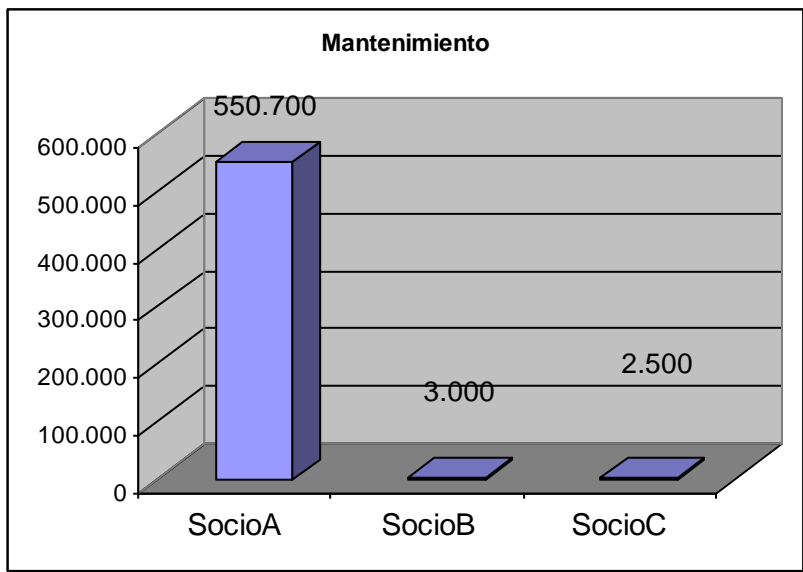
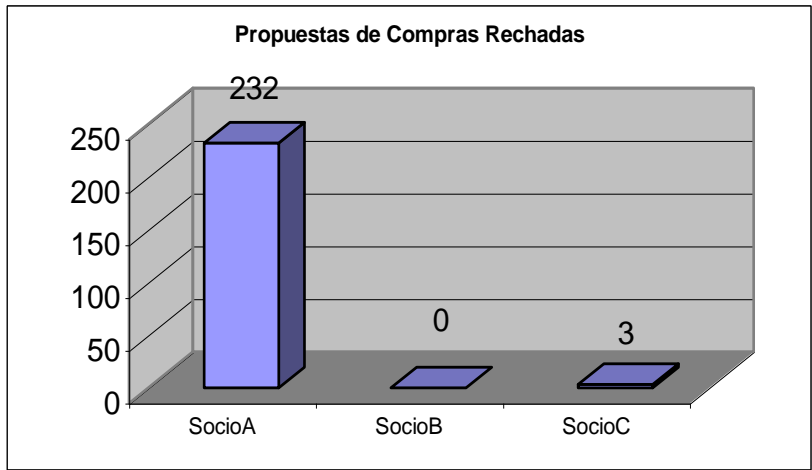


**Incremento Préstamos Interbibliotecarios 2003-2004**

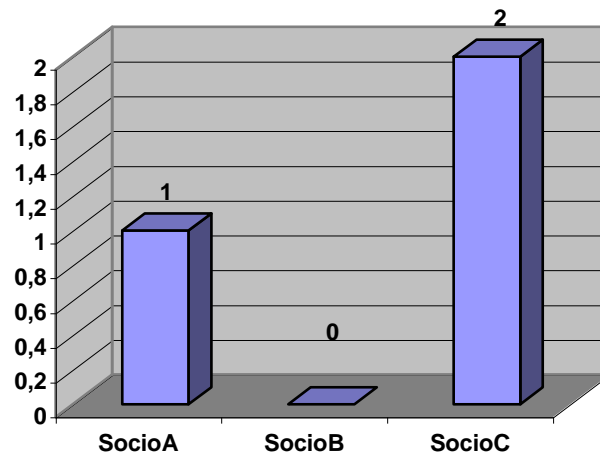


**Nuevas Tecnologías Incorporadas**

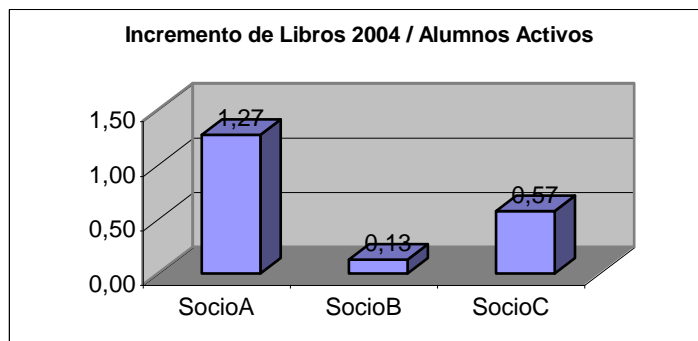




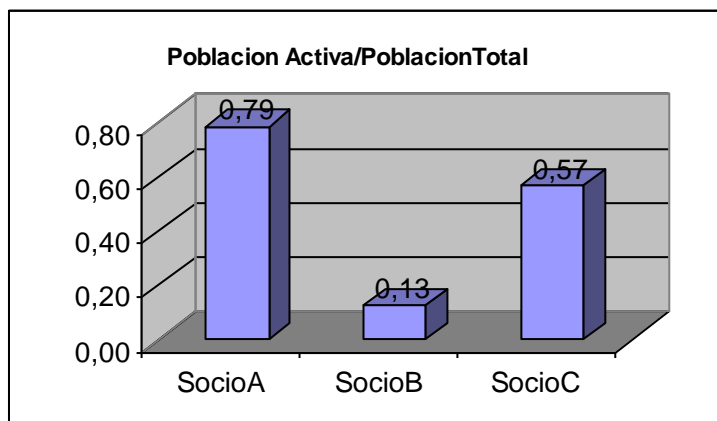
### Contraprestacion de Servicios con Universidades



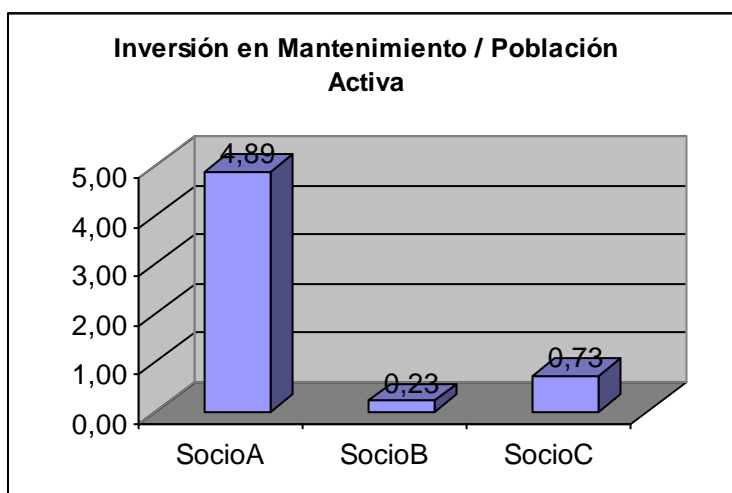
## Benchmarking (Evaluación comparativa de indicadores) Socios A, B, C



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

- 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>

*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