



Revista e-Ciencias de la Información

E-ISSN: 1659-4142

revista.ebci@ucr.ac.cr

Escuela de Bibliotecología y Ciencias de  
la Información UCR  
Costa Rica

Moraga-Vega, Katia

Competitividad e indicadores en la biblioteca de la Universidad para la Paz  
Revista e-Ciencias de la Información, vol. 2, núm. 1, enero-junio, 2012, pp. 1-11  
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información UCR  
San José, Costa Rica

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476848735008>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto



E-Ciencias de la Información

Revista electrónica publicada por la  
Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información,  
Universidad de Costa Rica, 2060 San José, Costa Rica  
<http://ebci.ucr.ac.cr>



---

## **E-Ciencias de la Información**

**Revista electrónica semestral, ISSN-1659-4142**

Volumen 2, número 1, informe técnico 2

Enero - junio, 2012

Publicado 1 de enero, 2012

<http://revistaebci.ucr.ac.cr/>

## **Competitividad e indicadores en la biblioteca de la Universidad para la Paz**

***Katia Moraga-Vega***



Protegido bajo licencia Creative Commons  
Universidad de Costa Rica

## **Competitividad e indicadores en la biblioteca de la Universidad para la Paz**

### **Competitiveness and Indicators in the Library of the University for Peace**

*Katia Moraga-Vega<sup>1</sup>*

#### **RESUMEN**

La competitividad es un elemento estratégico que potencia el desarrollo y el fomento de oportunidades. En este artículo, el análisis del concepto de competitividad empresarial permite aplicar indicadores orientados a medir y comparar el alcance de los objetivos de competitividad y el estado de actividades e iniciativas de rendimiento, que responden a las necesidades propias de la biblioteca en la Universidad para la Paz. El aumento en el uso de las TIC, en la vigilancia tecnológica y en la innovación y servicios, así como el mejoramiento en el control de calidad y cumplimiento con el usuario, además del incremento en la capacitación y proyección institucional, se traducen en el valor agregado y la diferenciación requerida para sobresalir en la gestión de la información.

**Palabras claves:** Competitividad, indicadores, bibliotecas, desempeño, productividad

#### **ABSTRACT**

Considering that libraries today are also viewed as corporate organizations, this article focuses on addressing competitiveness aspects in order to apply and list the appropriate indicators for the Mandated United Nations University for Peace Library, reinforcing the organization's library aim of innovation and added value. The Library incorporates technological information resources to support international faculty and students. Given this approach, indicators are intended to enhance performance and encourage development opportunities to achieve a competitive corporate image.

**Key words:** Competitiveness, indicators, libraries, performance, productivity

**Recibido:** 21 oct. 2011

**Aprobado:** 25 nov. 2011

---

<sup>1</sup> Biblioteca, Universidad para la Paz. COSTA RICA. [kmoraga@upeace.org](mailto:kmoraga@upeace.org)

## 1. INTRODUCCIÓN

Basados en la revisión de literatura sobre el tema y el análisis del concepto de competitividad empresarial y su aplicación en la biblioteca de la Universidad para la Paz, se describen los indicadores de competitividad que evidencian y reflejan algunas de las dimensiones que le dan valor agregado a la biblioteca. Se pretende, dada la interrelación de sus elementos, lograr un posicionamiento competitivo y estratégico de esta biblioteca especializada en el contexto internacional.

Resulta oportuno mencionar que la Biblioteca ha tenido un incremento en la demanda de servicios y productos, proceso estrechamente relacionado con la oferta de Programas Académicos por parte de la Universidad, y el aumento en la población estudiantil matriculada. La proyección internacional de la Universidad para la Paz y el continuo crecimiento y desarrollo de cursos, ameritan igualar las condiciones de competitividad y calidad para satisfacer al usuario, además de fomentar el intercambio de información y cooperación con otras bibliotecas líderes en el ámbito global. La implementación de indicadores de competitividad en este caso, beneficia directamente al usuario puesto que interactúa con una estructura organizativa con el enfoque de calidad y fortalece el desarrollo y posicionamiento de la biblioteca como organización adjunta a la Universidad para la Paz.

## 2. DESARROLLO

La creciente demanda y generación de información en la sociedad del conocimiento estimula a la bibliotecología a liderar desde su ámbito, el desarrollo de la adecuada gestión y acceso a los recursos de información aprovechando su relación interdisciplinaria. En el contexto de la globalización es ineludible la práctica ambiciosa con miras a la competitividad y el desarrollo comercial. Ingresar al ambiente de la alta competencia involucra poseer herramientas y estrategias que permitan una lucha constante considerando los puntos fuertes que le dan valor y satisfacción al cliente. (Fernández, 2004). Cuando se busca la competitividad se deben identificar las estrategias a seguir, las cuales deben ser realistas y alcanzables respondiendo al análisis interno de la organización y a los recursos disponibles puesto que serán las acciones para alcanzar tal posicionamiento. Las estrategias competitivas que demanda la economía actual, buscan maximizar capacidades, posicionar y crear valor para los clientes, por esta razón, como lo subraya Castro (2010), cada empresa tiene sus particularidades y por lo tanto diferentes capacidades y recursos para alcanzar sus objetivos.

Toda estrategia competitiva basada en el aumento de la calidad de los productos/servicios, la disminución del tiempo del ciclo de operación, el incremento de la flexibilidad y la reducción de costos, la integración con proveedores y/o clientes, debe buscar la innovación en los procesos, maximizar las actividades que agreguen valor y eliminar las que sólo generan costos. Las empresas que tienen éxito en la innovación de procesos tienen éxito en el mercado. (Bondy, 1998, p.8).

Con referencia a lo anterior es de interés la opinión de Porter (2006), cuando considera que mantener la ventaja competitiva es un asunto complejo y estratégico que involucra elegir cuál ventaja específica se intenta lograr para no caer en la mediocridad del desempeño cuando se pretende “ser todo para todos”. En efecto, la competitividad se presenta como un desafío global en la identificación de oportunidades de innovación y la creación de valor para el cliente. La competitividad busca la diferenciación y posicionamiento mediante la eficiencia administrativa, la infraestructura y el mejoramiento del desempeño. En este sentido, Pérez-Castaño (2007), manifiesta que las ventajas competitivas se consiguen mediante la productividad y la innovación que se conservan y mejoran con la creación de valor por parte del cliente.

Diversos factores influyen en la competitividad; entre ellos el referente cultural y contexto además del entorno relacionado con las circunstancias macroeconómicas. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) menciona conjuntamente la orientación al desarrollo de sistemas de innovación que aceleren la acumulación de capacidades tecnológicas, factor recurrente en la era del conocimiento. Al respecto, Bondu (1998 p.6). manifiesta que:

la empresa es competitiva si posee ventajas en sus productos/servicios que la diferencian de sus rivales, sin embargo, el mercado cambia y las ventajas competitivas no son permanentes por lo cual la empresa debe adaptarse a las nuevas situaciones del entorno para mantener o crear otras ventajas competitivas. (1998 p.6)

Las ventajas competitivas a su vez, se complementan con el desarrollo de la cultura de calidad para el mejoramiento continuo y busca estándares para integrarse al entorno empresarial. Es así que la gestión de calidad incide directamente en la eficiencia y competitividad, componentes del éxito en nuestros días.

## **2.1 La información; poderoso recurso competitivo**

Sobre la base de las consideraciones anteriores, la gestión del conocimiento emerge como el elemento clave de inteligencia competitiva. Al respecto, la cultura informacional de la empresa y su comportamiento con relación al proceso de comunicación interna, en el cual es vital alfabetizar a los funcionarios en la responsabilidad estratégica de la información como valioso recurso de competitividad, surge de la necesidad y perspectiva actual de generar impacto y desarrollo tecnológico. Crozier (1977, citado por Bondu, 1998, p.11), manifiesta que en muchas situaciones las personas no ven en la información un recurso común a compartir en pro de la organización, sino una fuente de poder individual. En la gestión del conocimiento es importante apelar a la voluntad, intención y participación de las personas en el desempeño empresarial para lo cual es necesario saber caracterizar y sistematizar la información no visible. Con este propósito debe haber un consenso en la organización, de lo que implican y representan los costos de oportunidad de la información y en cómo afectan el nivel de innovación y por ende la competitividad.

## 2.2 Competitividad y aspecto cultural

Se comprende según Varela (1991), que al hablar de la cultura de un grupo o región, es referido al conjunto de valores, creencias y convicciones adquiridas por ese grupo humano a partir de experiencias propias. Debido a que cada nación es diferente, las prácticas eficaces empresariales de un país, no pueden transferirse directamente a otro, puesto que dependerán en gran medida de su cultura. (Davis y Newstrom, 1999, p. 15). Asimismo, dentro de una misma cultura se presentan diferentes valores y características que influyen en cuanto a su comportamiento, perspectiva y desarrollo de la competitividad.

En el ámbito latinoamericano aún se evidencia que *“falta operacionalizar en la práctica el discurso sobre las condiciones necesarias para impulsar la competitividad respectiva”* (Benavides, 2006 p. 138). En el caso particular de Costa Rica se presentan una serie de esfuerzos a nivel empresarial, académico y gubernamental orientados a la inversión y el mejoramiento competitivo. Ante este panorama, no está demás analizar el comportamiento de países que llevan la delantera y quienes integran cualidades de compromiso, determinación, sacrificio, toma de riesgos, valoración positiva del conocimiento y la tecnología, políticas de desarrollo agresivas y ambiente facilitador, existencia de la tendencia innovadora, convicción social de capacidad y motivación al éxito, creatividad y flexibilidad mental, además de un concepto de prosperidad inclusivo, características que identifican sus valores culturales y con habilidad se reflejan e incorporan en la gestión administrativa. Varela (1991), refiriéndose a países modelo; Corea, Japón y Finlandia, entre otros.

## 2.3 La productividad y su relación con la competitividad

De acuerdo con la definición de Porter (2005, p. 60), de competitividad referida a *“la productividad con la que un país utiliza sus recursos humanos, económicos y naturales”*, la productividad involucra una alineación de todos los elementos que exigen una visión y rumbo definido de crecimiento en el cual se evita la incertidumbre mediante el comportamiento estratégico. La productividad de un país expresa y refleja la competitividad de sus industrias y tiene relación con la eficiencia y capacidad de su participación en los mercados mundiales. Cuanto más exporta un país, más competitivo es. De tal manera la eficiencia operativa se convierte en efecto multiplicador que impacta favorablemente la competitividad de los actores involucrados.

Tal como señala (Mercado, 1998), si la productividad está relacionada con el aumento de la eficiencia con que se configuran los recursos humanos, materiales y financieros, es oportuno complementar lo anterior con su definición de competitividad que remite a *“la capacidad para vender un producto en un mercado en el cual existen otros similares, y sostener a dicho cliente en el tiempo”* (p.24). En consecuencia, para mantenerse competitivo es necesario el incremento de la productividad mediante el uso eficiente de los recursos.

## 2.4 Competitividad y educación

La importancia de una población instruida, educada y calificada se traduce en competitividad, en donde las bibliotecas contribuyen con relevancia en la gestión del conocimiento que trasciende y repercute en el desarrollo nacional. Por su impacto, el conocimiento representa una condición indispensable para que las personas adquieran destrezas y aptitudes atinentes con los tiempos modernos y ayuda a cimentar las bases de la transformación que el mundo actual demanda. Miranda, (2011).

En relación con esto último, la tecnología y el conocimiento son elementos que intervienen directamente en el mejoramiento de la competitividad base del incremento productivo e innovación para la creación de riqueza. Pérez-Castaño, (2007). Por esta razón es pertinente afirmar que *“la educación es el mayor igualador social y fuerza competitiva esencial para un desarrollo equilibrado”* (Darembaum, 2011 p.29A).

Por su parte Benavides (2006 p.136) señala además la importancia de la *“interacción creativa entre los actores públicos y privados, en los cuales se encuentran las empresas y los centros de investigación que son los principales generadores de conocimiento”*. Desde luego las bibliotecas potencian este efecto al contribuir con tal propósito desde la gestión de información para la transmisión e intercambio de conocimientos. Existe una continua y progresiva interdependencia entre las bibliotecas, la educación y el desarrollo, donde el conocimiento tiene un uso dinámico e interactivo.

## 3. ANTECEDENTES

La Universidad para la Paz se estableció por la Asamblea General de las Naciones Unidas de conformidad con la Resolución 35/55 el 5 de diciembre de 1980.

El objetivo fundamental de la Universidad es brindar a la humanidad una institución internacional de enseñanza superior para la Paz, con la finalidad de promover el espíritu de comprensión, tolerancia y coexistencia pacífica entre los seres humanos y estimular la cooperación de los pueblos. (Naciones Unidas 2006, p.6)

Esta Universidad imparte Maestrías en Derecho Internacional y Derechos Humanos, Gestión Responsable y Desarrollo Económico Sostenible, Recursos Naturales y Desarrollo Sostenible, Género y Consolidación de la Paz, Seguridad Ambiental y la Paz, Recursos Naturales y la Paz, Derecho Internacional y la Resolución de Conflictos, Educación para La Paz, Estudios Sobre la Paz Internacional, Medios de Comunicación, Paz y Resolución de Conflictos. Además imparte la Maestría en Línea: La Paz Sostenible en el Mundo Contemporáneo.

Los estudiantes de la Universidad reciben educación de calidad en un ambiente con perspectiva multicultural y aplicaciones prácticas. Los programas están diseñados para responder a las necesidades de cada una de las regiones en sus actividades de enseñanza y capacitación en

temas de estudios de paz y conflicto, con la ambición de integrar esos conocimientos en sus respectivas sociedades.

Como parte de su compromiso académico la Universidad para la Paz integra a la Biblioteca, cuya misión es mantener un ambiente físico y virtual para promover el aprendizaje, apoyar la enseñanza y fomentar el crecimiento intelectual y el descubrimiento a todos los miembros de la comunidad universitaria, por medio del acceso a las fuentes de información, del apoyo a la investigación, la instrucción y guía en el desarrollo de las habilidades necesarias para localizar y evaluar información. Asimismo el proveer servicios de calidad, colecciones y facilidades anticipándose a las necesidades de información de los estudiantes, profesores, personal y comunidad de la Universidad.

Su colección dispone de material impreso y recursos electrónicos. El 80% de la colección se presenta en idioma inglés. La biblioteca provee acceso a las siguientes bases de datos privadas: Africa Confidential, Columbia International Affairs Online (CIAO), BR-Encyclopaedia Britannica, BR-Global Reference Center, The Columbia Gazetteer of the World Online, EBSCO Environment Complete, EBSCO International Security & Counter-Terrorism Reference Center, Economist Intelligence Unit, Europa World of Learning, Gale Contemporary Women's Issues, Gale-Legal Trac.

Igualmente se provee acceso a Hein Foreign and International Law Resources (FILRD), Hein Online, Hein United Nations Collection, IMF Economic Review, JSTOR, Justis.com International Law Reports, Keesing's, Latin American Newsletters, Lexis Nexis, Lexis Nexis Academics, Project MUSE, Natura, OECD E-Library, OUP-Max Plack Encyclopedia of Public International Law Online, OUP-Oceania Constitution of Dependencies and Territories Online, OUP-Oxford English Dictionary, Oxford Islamic Studies Online, OUP-Oxford Reference Online Premium, OUP-Oxford Reports (ORIL)-International Law, OVID, PG-Dictionary of Economics Online, PQ-Proquest Direct, Questia, Source OECD + IEA Statistics, Wilson Index to Legal Periodicals Retrospective: 1908-, The World Bank E-Library, y Yearbook of International Organizations.

#### **4. INDICADORES**

Los indicadores miden los resultados de programas para facilitar la búsqueda de respuestas a interrogantes y objetivos. (Picado, 1997 p.2). Por consiguiente, los indicadores son instrumentos guía, insumos que facilitan la evaluación y monitoreo de actividades y además valen como puntos de referencia para medirse con los competidores, con otros más hábiles y comparar resultados, además con unidades de información líderes. Los indicadores proporcionan valor agregado a la gestión de competitividad por la razón de determinar cuantitativamente y cualitativamente a qué necesidades responden los resultados. Igualmente los indicadores permiten dar seguimiento a los cambios y condiciones para la orientación en el proceso de planificación y la toma de decisiones. A esto Quintero (1996) indica:



El indicador es una visión de la realidad que se pretende transformar con el proyecto, constituyendo el criterio para evaluar el comportamiento de las variables, siendo los indicadores los que permiten evaluar las estrategias, procesos y logros de la acción institucional. (Quintero 1996, citado por Picado, 1997 p.1)

Los indicadores requieren ser consistentes por lo tanto se deben considerar las condiciones actuales en el entorno de la biblioteca, para lo cual es necesario que la información se presente en forma regular y homogénea. Asimismo, los indicadores requieren de un desglose de información estructurada y deben servir para lo que se necesite y para lo que se espera. Al respecto, Pérez-Castaño, (2007 p. 61) manifiesta: que cuando el exceso de indicadores puede crear una imagen confusa, es conveniente centrar la medición en pocos elementos que faciliten el control.

#### 4.1 Descripción de los indicadores a usar

Dado que existe una relación estrecha entre tecnología de la información y la competitividad, es posible *“aumentar esta capacidad cuando se orienta a cuatro áreas prioritarias; procesos operativos, soporte de procesos cognoscitivos, desarrollo de infraestructura tecnológica y desarrollo de infraestructura organizacional”* (Bondú, 1998 p.5). Por esta razón es importante incorporar estos rubros en los indicadores ya que servirán como estándares para el control formalizado y el aseguramiento de la calidad en la Biblioteca de la Universidad para la Paz.

El siguiente cuadro muestra y organiza los indicadores recomendados que miden el alcance de los objetivos de competitividad y responden a las necesidades propias de la biblioteca en esta Universidad:

Indicadores objetivamente verificables	Fuentes de verificación
<b>Mejoramiento del soporte tecnológico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadísticas de uso para determinar cómo satisface las necesidades de la unidad de información</li> <li>• Reportes de alcance, costo y cobertura de los recursos técnicos disponibles</li> <li>• Reportes de averías, tiempo de espera y plazo requerido para reparaciones y consultas</li> </ul>
<b>Aumento en el uso de la TI y aprovechamiento máximo de la tecnología disponible</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de conectividad en el campus y conectividad remota</li> <li>• Estadísticas de acceso a bases de datos públicas y privadas proporcionadas por la Biblioteca y que se ajustan a los diferentes programas académicos que se imparten en la Universidad</li> </ul>

<p><b>Aumento en la vigilancia tecnológica</b></p> <p>(Palop y Vicente, citados por Giménez y Román, 2001) la definen: “sistema organizado de observación y análisis del entorno, tratamiento y posterior utilización en la empresa”. Asimismo, la Comunidad de Madrid, citada por las mismas autoras, destacan “la obtención continuada y el análisis sistemático de la información de valor estratégico”. (p.11).</p> <p>Los estudios bibliométricos como elemento de vigilancia tecnológica para identificar áreas y tendencias de investigación emergentes y el análisis de la producción científica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas, intercambios y contactos estratégicos</li> <li>• Estudios bibliométricos</li> <li>• Sistematización de la información estratégica Planes, Convocatorias, Visitas, Intercambios Conferencias</li> </ul> <p>Posteriormente la utilidad de los estudios bibliométricos se refleja en el procesamiento de esa información en publicaciones, políticas, programas, desarrollo y modificación de planes de estudios entre otros.</p>
<p><b>Aumento en la innovación y servicios</b></p> <p>El concepto de innovación se refiere a la creación o modificación de un producto y su introducción en un mercado. Según (RAE, 2001). La innovación surge de la creatividad y de las necesidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y cantidad de productos nuevos</li> <li>• Bibliografías</li> <li>• Investigaciones</li> <li>• Estadísticas</li> <li>• Índices</li> <li>• Publicaciones</li> </ul>
<p><b>Mejoramiento en el control de calidad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación de procesos</li> <li>• Manuales de procedimientos</li> <li>• Informes de Planificación estratégica</li> <li>• Cantidad de reclamos tramitados y resueltos</li> <li>• Reportes de Monitoreo</li> </ul>
<p><b>Mejoramiento de cumplimiento con el usuario</b></p> <p>Grado de satisfacción, continuidad y confiabilidad en el servicio. Óptimo servicio al cliente como práctica de influencia positiva en el logro de la competitividad de la unidad de información.</p> <p>Qué tan bien hace el sistema las funciones para el cual fue diseñado, cómo y con qué velocidad se atienden y responden las inquietudes del usuario.</p> <p>Excelencia de servicio al determinar los requerimientos del cliente/usuario cuando se anticipa y se conocen sus preferencias y requerimientos de información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración del usuario en procesos de evaluación</li> <li>• Evaluaciones y encuestas de servicio</li> <li>• Reportes de comunicación del usuario con la administración de la unidad de información</li> <li>• Estadísticas de servicios de la biblioteca</li> <li>• Estadísticas de usuarios</li> </ul> <p>La multiculturalidad y diversidad del usuario al que se le proporciona el servicio con atención bilingüe, por ser biblioteca especializada</p>

<p><b>Incremento en la capacitación y proyección institucional</b></p> <p>Alianzas estratégicas con otros actores del negocio en mercados y entornos ya explorados al igual que la participación en redes de bibliotecas en instituciones universitarias locales e internacionales para el intercambio de know- how.</p> <p>La inversión en recurso humano y la capacitación va asociada a la formación integral y el empoderamiento que se refleja en los servicios.</p> <p>La competitividad en el recurso humano se refleja cuando se invierte en capacitación y cuando se le involucra en la toma de decisiones.</p>	<p>Aumento en capacitaciones y contactos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de asistencia y participación en congresos, seminarios, y actividades relacionadas con la gestión del conocimiento</li> <li>• Número de visitantes de y visitas a otras instituciones</li> </ul>
--	--

## 5. CONCLUSIONES

La identificación de indicadores de competitividad beneficia especialmente usuario de la biblioteca de la Universidad para la Paz al recibir servicios de calidad con el respaldo de una estrategia competitiva que se convierte en valor agregado. Asimismo, crea un impacto positivo en la proyección institucional en la Universidad para la Paz. Teniendo en cuenta que las bibliotecas también son organizaciones empresariales, el abordar los aspectos de la competitividad con el fin de aplicar los indicadores adecuados en esta biblioteca especializada, refuerza el objetivo de innovación y servicio. De acuerdo a este enfoque, los indicadores tienen por objeto mejorar el desempeño y fomentar las oportunidades de desarrollo para lograr con ello competitividad.

Tal como se ha expuesto que interesa a la biblioteca el mejoramiento continuo y la competitividad, los indicadores que se plantean este caso son viables y precisos para la comprobación de resultados. Permiten reforzar el objetivo de desarrollo de la biblioteca de la Universidad para la Paz incorporando recursos de información y tecnología para satisfacer al usuario

Desarrollar ventajas competitivas es un reto de la capacidad corporativa para mantenerse vigente en el grupo de líderes. El planeamiento estratégico ha de contemplar en sus análisis y objetivos el monitoreo y la vigilancia tecnológica. El perfil actual del profesional en bibliotecología le demanda ser un gestor de información con amplios conocimientos de la empresa y estrategias que potencien la inteligencia organizacional y el alto desempeño. La diseminación de información crítica y estratégica es parte del análisis y observación del entorno: qué, quiénes y cómo, permite detectar oportunidades y tendencias para la toma de decisiones. El conocimiento interno que se genera desde la empresa/biblioteca determina la capacidad y agilidad de establecer criterios válidos, los cuales guiarán con flexibilidad y adaptación las velas hacia la competitividad requerida.

Asimismo, el tratamiento de la información desde la perspectiva empresarial amerita el apoyo, capacidad organizativa y participación activa de todos los trabajadores en el análisis de los costos de oportunidad; referidos al costo que resulta de las alternativas no aprovechadas, y el proceso de innovación como factor de competitividad. Dado que el talento humano perdura como el recurso más valioso y la mejor inversión, estimular el proceso creativo para la innovación y la obtención de valor agregado en la competitividad, es el elemento clave en la sostenibilidad estratégica del proceso de diferenciación. La competitividad es el medio para alcanzar el desarrollo empresarial de la biblioteca sin dejar de lado el hecho de integrar y reflejar esa competitividad también en la responsabilidad social corporativa, contribuyendo con aportes al desarrollo y bienestar de la comunidad.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barreiro Noa, Alfredo. (2003). *Los costos de oportunidad de la información y la innovación tecnológica en las empresas. Ciencias de la Información*, 34(3), 23-29.
- Benavides, Shirley. (2006). *El conocimiento y la innovación como ejes estratégicos de la competitividad. Economía y Sociedad*, 31-32, 136-144.
- Bondu M., Rene-Pierre. (1998). *Tecnología de la información y competitividad de las empresas. Ciencias Económicas*, 18 (2), 5-17.
- Castro Monge, Edgar. (2010). *Las estrategias competitivas y su importancia. Ciencias Económicas*, 28 (1), 247-276.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México : MacGraw Hill.
- Darembaum, Jaime. (2011, febrero 9). *Educación, competitividad e igualdad. La Nación*, p. 29A.
- Fernández Morales, Roberto. (2004). *Factores que influyen sobre la Competitividad de las empresas constructoras. Gerencia*, (79), 46-50.
- Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano. (2003). *Indicadores, sistemas de monitoreo y evaluación*. San José, C.R. : Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano.
- Giménez Toledo, Elea, & Román Román, Adelaida. (2001). *Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva: conceptos, profesionales, servicios y fuentes de información. El profesional de la información*, 10 (5), 11-20.
- Mercado Ramírez, Ernesto. (1998). *Productividad base de la competitividad*. México: LIMUSA.

- Miranda, Miguel. (2011, Marzo 5). *Educación en la sociedad del saber*. *La Nación*, p. 36A.
- Naciones Unidas. (2006). *Universidad de la Paz* (A/61/285). Recuperado el 29 de mayo 2011, de [http://www.upeace.org/PDF/SG's Report 2006 - Spanish.pdf](http://www.upeace.org/PDF/SG's%20Report%202006%20-%20Spanish.pdf)
- Pérez-Castaño, Bernardo J. (2007). *Competitividad, desarrollo e ingeniería: Algunas definiciones y reflexiones*. *Ingeniería y Competitividad*, 9(1), 57-75.
- Picado Gattgens, Xinia. (1997). *Hacia la elaboración de indicadores de evaluación*. *Revista Centroamericana de Administración Pública*. Recuperado el 18 de octubre 2011, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000088.pdf>
- Porter, Michael. (2006). *Estrategia y ventaja competitiva*. Barcelona: Deusto.
- Porter, Michael. (2005). *Qué es competitividad*. *Apuntes de globalización y estrategia*, (1), 6-62.
- Quintero Uribe Víctor Ml. (1996). *Evaluación de Proyectos Sociales: Construcción de indicadores*. Colombia: Fundación FES.
- RAE, (Real Academia Española). (2001). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 29 de mayo 2011, de [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=innovaci%C3%B3n](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=innovaci%C3%B3n)
- Rojas Arias, Elizabeth. (2010). *San José encabeza índice de competitividad cantonal*. *Presencia Universitaria*, (106), 14-15.
- Varela, Rodrigo. (1991). *Innovación empresarial*. Cali: ICESI.
- Universidad para la Paz (2011) *Private Databases*. Recuperado el 18 de octubre 2011, de <http://www.upeace.org/library/private.cfm>