

## INDICE

Nota del Autor	5
Prefacio	6
Prólogo	7
Reconocimientos	9
<b>Parte I: ¿Qué es el Benchmarking?</b>	11
Capítulo 1: ¿Por qué hacer Benchmarking?	13
Capítulo 2: El papel Benchmarking en el proceso de planificación estratégica	15
Capítulo 3: Los siete pasos del Benchmarking	27
<b>Parte II: Benchmarking Estratégico</b>	45
Capítulo 4: Análisis del Benchmarking estratégico	47
Capítulo 5: Ejemplos de Benchmarking estratégico	55
<b>Parte III: Benchmarking Operativo</b>	59
Capítulo 6: Tipos de Benchmarking operativo	63
Capítulo 7: Benchmarking de costes	67
Capítulo 8: Ejemplos de Benchmarking de la cadena completa de costes	79
Capítulo 9: Ejemplos de Benchmarking de costes en áreas específicas de la empresa	91
Capítulo 10: Benchmarking de diferenciación	103
Capítulo 11: Ejemplos de Benchmarking de diferenciación	109
Capítulo 12: Benchmarking operativo: nivel de detalle necesario	119
Capítulo 13: Ejemplos de análisis de detalle	121
Capítulo 14: Otras aplicaciones del Benchmarking operativo	129
<b>Parte IV: Benchmarking de gestión</b>	131
Capítulo 15: Benchmarking de gestión	133
Capítulo 16: Ejemplos de Benchmarking de gestión	137
<b>Parte V: Como Implantar el Benchmarking en la Organización</b>	141
Capítulo 17: Cómo implantar el Benchmarking en la organización	143
Índice analítico	145