

INDICE

Prefacio	IX
Primera parte Bases del benchmarking	1
1 El concepto de benchmarking	3
Hacia una definición de benchmarking	8
El benchmarking como aprendizaje	17
Tipos de benchmarking	19
¿Por qué emplear el benchmarking?	27
¿Qué cosas someter al proceso de benchmarking?	34
Benchmarking que es y que no es	38
2. El proceso de benchmarking	
¿Por que un modelo de proceso?	46
Desarrollo de un proceso genérico de benchmarking	49
El modelo del proceso de benchmarking de cinco etapas	56
Segunda parte. Las cinco etapas del benchmarking	63
3. Primera parte. Determinara a que se le va hacer benchmarking	65
Definir quienes son los clientes para la información de benchmarking	68
Determinar las necesidades de información de benchmarking de los clientes	73
Identificar los factores críticos de éxito	84
Diagnostico del proceso de benchmarking	96
4 Segunda parte. Formar un equipo de benchmarking	98
El benchmarking como una actividad de equipo	99
Tipos de equipos de benchmarking	100
¿Quién esta involucrado en el proceso de benchmarking?	103
El equipo de benchmarking funciones y responsabilidades	109
Habilidades y atributos de un practicante de benchmarking eficiente	117
Capacitación en benchmarking	122
Calendario preliminar del proyecto	124
5. Tercera etapa. Identificar los socios del benchmarking	128
El objetivo su propia red de información de benchmarking	129
Identificación de recursos de información	132
La búsqueda de las mejores practicas	134
Búsqueda de socios del benchmarking cooperativos	145
Redes de benchmarking: un grupo clave de socios del benchmarking	149
Otras fuentes de información de benchmarking	150
6. Cuarta etapa. Recopilar y analizar la información de benchmarking	181
Conócete a ti mismo	182
Recopilación de información	184
Protocolo de benchmarking	199
Organización de la información	204
Análisis de la información	209
7. Quinta etapa. Actuar	
Producción de un informe de benchmarking	222
Presentación de los resultados a los clientes del benchmarking	226
Identificación de posibles mejoras de productos y procesos	227
Visión del proyecto en su totalidad	231

Tercera parte. Recomendaciones de los mejores practicantes del benchmarking	233
8. Asuntos éticos y legales	235
Ejemplos de posiciones éticas y legales de organizaciones de mejores practicas	237
Desarrolle su propio código de ética	240
9. Clases del éxito en el benchmarking	242
Que esperar del futuro	243
Consejos de los mejores	244
Reconocimientos	247