

## INDICE

Prefacio	9
<b>1. Introducción</b>	11
Economía de mercado	11
Precios internos	11
Benchmarking	11
¿Qué hacen mejor los demás?	11
Eficiencia	12
Proceso	13
<b>2. ¿Qué es el Benchmarking?</b>	
El benchmarking es una mejora operativa	15
Fases del benchmarking	15
Administración de procesos y benchmarking	15
Definición	16
Factores de tipo “no qué, sino cómo” cruciales para el éxito	17
Prueba	17
Influencia sobre la cultura	17
Nuevas ideas de negocios	17
Enfoque en los clientes	18
Valor para el cliente	18
Enfoque en la calidad interna	18
Trasformando las exigencias del cliente en calidad de producción	18
Enfoque en la organización	19
Sistemas y estructuras	19
Enfoque en los costos y la productividad	19
Generación de valor con mínimo de recursos internos	19
Enfoque en el tiempo y los procesos	19
Procesos críticos	19
Benchmarking externo	20
Otras empresas similares	20
Benchmarking funcional	21
Resultados espectaculares	21
<b>3. Fases del Benchmarking</b>	23
Resumen	23
<b>4. Organización del Benchmarking</b>	25
Plan de acción	25
<b>5. ¿Qué de debe Someter a Benchmarking?</b>	31
Empiece por su propia organización	31
Fase exploratoria	31
Cadenas de valor	31
Preguntas fundamentales	31
Análisis de producir o comprar	32
Procesos	32
Candidatos primarios para el benchmarking	33
Área relevante	34
Identifique los Factores Clave del éxito	34
Hipótesis	34
Mediciones	34

¡Establezca límites!	35
<b>6. Socios del Benchmarking</b>	43
Intercambio libre de información - ¿con quién?	43
Opción de benchmarking interno o externo	43
Diferente no es necesariamente mejor	43
Compruebe la comparabilidad	73
Establezca contactos	77
Proporcióneles lo necesario para tomar decisiones	77
Reunión inicial	47
<b>7. Recolección de la Información</b>	49
¿Qué información	49
El benchmarking se base en confianza	49
Reuniones personales	50
Verifique	50
Hoja de registro balanceada	50
<b>8. Análisis</b>	61
Confirme la información	61
Brecha de desempeño	61
Verifique la comparabilidad	61
¿A qué se deben las diferencias de desempeño?	61
¿Cómo se deben modificar las prácticas para un mejor desempeño?	62
<b>9. Implementación</b>	65
Nuevas metas	65
Información	65
Plan de implementación	65
<b>10. Historias de Casos</b>	71
<b>Caso 1.</b>	71
Situación	71
Benchmarking enfocado a la productividad – selección de criterios	71
Objetivos del benchmarking	72
Selección de socios del benchmarking	72
Resultado del análisis	72
Análisis de los procesos de producción y contenido operativo	72
Análisis de la brecha	73
Recomendaciones del benchmarking y resultados subsecuentes	75
<b>Caso 2.</b>	75
Situación	75
Objetivos del benchmarking	76
Benchmarking de enfocado amplio en el valor percibido por los clientes	76
Selección de socios del benchmarking	76
Conozca su organización benchmarking	77
Resultados del análisis	80
Recomendaciones del benchmarking y resultados subsecuentes	80
<b>Caso 3.</b>	81
Situación	81
Objetivos del benchmarking	81
Selección de socios del benchmarking	82
Estudios de benchmarking	83

Recolección y análisis de la información	83
Análisis del contenido operativo	85
Resultados del benchmarking	85
<b>Caso 4.</b>	87
<b>Benchmarking Internacional</b>	87
Situación	87
Objetivos del benchmarking	88
Qué debe someterse al benchmarking	88
Comparabilidad	89
Resultados del benchmarking exploratorio de baja resolución	89
Benchmarking profundo de áreas selectas	92
Operación y mantenimiento	92
Resultados del benchmarking	92
<b>11. Seguimiento y Aprendizaje</b>	95
Involucración universal	95
Desarrollo de habilidad como herramienta de eficiencia	95
Dos rutas hacia la eficiencia	95
La tercera ruta	96
Nuevas rutas hacia la eficiencia	96
Eficiencia en el entrenamiento	96
Desarrollo de habilidad basado en hechos	97
Autoaprendizaje	97
Aprendizaje en el lugar de trabajo	97
Cimientos	97
12. Formatos de trabajo	99