Benchmarking

ANdrés Rodarte lópez

Gestión empresarial

IPN

benchmarking

El benchmarking es un proceso continuo por el cual se toma como referencia los productos, servicios o procesos de trabajo de las empresas líderes, para compararlos con los de tu propia empresa y posteriormente realizar mejoras e implementarlas.

No se trata de copiar lo que está haciendo tu competencia, si no de aprender que están haciendo los líderes para implementarlo en tu empresa añadiéndole mejoras. Si tomamos como referencia a aquellos que destacan en el área que queremos mejorar y estudiamos sus estrategias, métodos y técnicas para posteriormente mejorarlas y adaptarlas a nuestra empresa, conseguiremos alcanzar un nivel alto de competitividad.

Tipos de benchmarking

Existen diferentes tipos de benchmarking: competitivo, interno y funcional. El objetivo común de los tres tipos es ayudar a los managers a que miren hacia fuera de sus departamentos, de sus organizaciones, hacia su competencia o hacia otros sectores en las que hay compañías que son las mejores en su clase.

Competitivo: El benchmarking competitivo busca medir los productos, servicios, procesos y funciones de los principales competidores para realizar una comparación con nuestra empresa y poder detectar y llevar a cabo mejoras que superen a las de nuestros competidores.

Interno: El benchmarking interno se lleva a cabo dentro de la misma empresa

Funcional: El benchmarking funcional identifica las mejores prácticas de una empresa que sea excelente en el área que se quiere mejorar. No es necesario que esta empresa sea competidora o incluso que pertenezca al mismo sector.



El término benchmark proviene de las palabras bench ("banquillo", "mesa") y mark ("marca", "señal"). En la acepción original del inglés la palabra es compuesta sin embargo podría traducirse como medida de calidad. El uso del término provendría de la Inglaterra del siglo XIX, cuando los agrimensores hacían un corte o marca en una piedra o en un muro para medir la altura o nivel de una extensión de tierra. El corte servía para asegurar un soporte llamado bench, sobre el cual luego se apoyaba el instrumento de medición; en consecuencia, todas las mediciones posteriores estaban hechas con base en la posición y altura de dicha marca.

Esta práctica nace en Estados Unidos a partir de los años sesenta, gracias a la influencia tanto del premio de calidad Malcolm Baldridge como a organizaciones relacionadas con la gestión de la calidad y de benchmarking, aunque no se populariza hasta finales de los ochenta. A diferencia de las organizaciones europeas, en las cuales no tuvo la misma aceptación. La CE comenzó a promocionarlo a partir de 1998, debido al conocimiento de sus beneficios potenciales. Para su expansión, se contó con las acciones que desarrolla la Fundación Europea para la Calidad (EFQM) desde finales de la década de 1990.

El concepto benchmarking surgió a partir de los años ochenta, cuando la compañía Xerox se interesó en investigar cómo comparaba su desempeño en relación con sus competidores. La utilización del benchmarking se ha circunscrito tradicionalmente en las organizaciones empresariales, pero actualmente se ha extendido a diferentes ámbitos, con las consiguientes modificaciones de su puesta en práctica. Éste es el caso de su utilización por administraciones públicas (benchmarking público) y agencias gubernamentales para mejorar sus procesos y sistemas de gestión y evaluar la implementación de las actuaciones políticas, la gestión estratégica de una ciudad, etc.

Los resultados obtenidos a partir de las aplicaciones de utilización del benchmarking en el sector público, han evidenciado un desarrollo de mejores servicios y organizaciones con entornos más eficientes.

