



# BENCHMARKING COMO TÉCNICA DE EVALUACIÓN EN SISTEMAS INTERACTIVOS

Grupo de Investigación Sinfoci

Universidad del Quindío

2021

# Benchmarking - Definición

- Benchmarking se ha presentado como una estrategia para que las empresas se comparen con sus principales competidores, con el objetivo de identificar:
  - Procesos de trabajo
  - Productos
  - Servicios
  - Estrategias
- Que conlleven a la mejora de la empresa.

# Benchmarking - Definición

Aplicar el benchmarking implica realizar un continuo **seguimiento y evaluación de las empresas competidoras**, especialmente las líderes, con el fin de identificar sus mejores aspectos o prácticas.

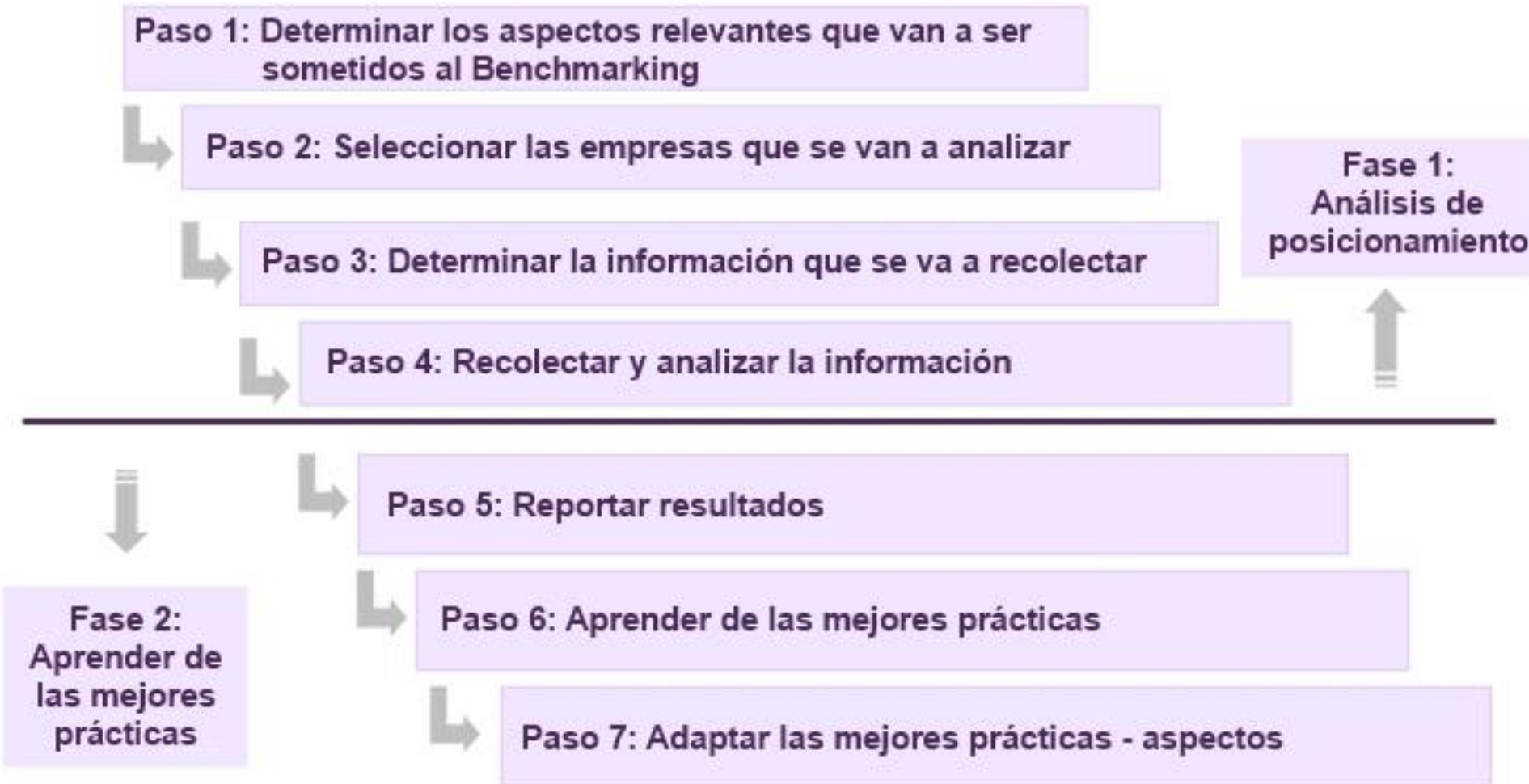
Sin embargo, también es posible aplicar el benchmarking para determinados aspectos en los cuales se quiere mejorar.

# Benchmarking para la evaluación de sistemas interactivos

## Ficha técnica

<b>Qué</b>	Es una técnica que se aplica para realizar un análisis de la competencia para determinar aspectos relevantes que se pueden tener en cuenta para mejorar una empresa o tomar como punto de referencia.
<b>Cómo</b>	Para aplicar esta técnica es necesario determinar qué aspectos son importantes a tener en cuenta para implementar en una empresa o los aspectos que se quieran mejorar.
<b>Cuándo</b>	Cuando se quiera realizar un análisis de la competencia.
<b>Dónde</b>	En sitios web o apps.
<b>Quién</b>	<b>Analista de Usabilidad</b>
<b>Por qué</b>	Permite detectar cómo se encuentra una empresa comparadas con otras.

# Pasos para la Ejecución del Benchmarking



# Pasos para la Ejecución del Benchmarking

## Paso 1: Determinar los aspectos relevantes que van a ser sometidos al Benchmarking

Determinar los aspectos en donde se quiere mejorar y que, por tanto, se van a tomar como referencia de la competencia.

### □ Ejemplos:

- El producto (su diseño, su funcionalidad, etc.)
- El servicio al cliente
- Los procesos productivos
- Los métodos de trabajo
- Las estrategias comerciales
- Las políticas empresariales

# Pasos para la Ejecución del Benchmarking



## Paso 2: Seleccionar las empresas que se van a analizar

Para esto es importante definir criterios de búsqueda enfocados a buscar empresas competidoras directas o no, que tengan los aspectos a ser evaluados además de que sean líderes.

Por ejemplo, en caso de querer **mejorar las ventas**, seleccionaríamos como empresas a analizar aquellas **empresas competidoras cuyas ventas sean mayores que las de nosotros o aquellas empresas que mejores estrategias de ventas estén utilizando para nuestro tipo de producto.**

# Pasos para la Ejecución del Benchmarking

Información relacionada a los aspectos que van a ser sometidos a benchmarking de las empresas seleccionadas.



## Paso 3: Determinar la información que se va a recolectar

Por ejemplo, si vamos a **someter la publicidad a benchmarking** la información a recolectar podría estar conformada por los **medios publicitarios, mensajes publicitarios, público objetivo y promociones de ventas utilizados por las empresas que hemos seleccionado.**

- Para llevar un control adecuado de la información es importante hacer uso de un instrumento como por ejemplo un **Excel**.



# Pasos para la Ejecución del Benchmarking

- Si queremos recolectar **información acerca del servicio al cliente** ofrecido por las empresas que hemos seleccionado, podríamos visitar sus locales y tomar nota de este, hacerle pequeñas entrevistas a sus clientes, visitar sus perfiles en las redes sociales y leer los comentarios que reciben, etc.



## Paso 4: Recolectar y analizar la información

- Una vez que se ha recolectado la información se procede a analizarla comparando los aspectos de las empresas seleccionadas con los propios y con los de otras empresas e identificando los mejores y los que también se podrían aplicar en la propia empresa.

# Pasos para la Ejecución del Benchmarking

- Se realiza un informe con los resultados obtenidos desde el análisis a los datos recolectados.
- El reporte comprende la plantilla en formato **Excel** diligenciada y un documento acerca de todo el proceso de análisis y desarrollo del Benchmarking.



**Paso 5: Reportar resultados**

# Pasos para la Ejecución del Benchmarking

- Finalmente, una vez que se ha realizado el reporte de resultados, información se procede a tomar como referencia los mejores aspectos de las empresas seleccionadas, y a adaptarlos a la propia empresa agregándoles mejoras.

