



**FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M.  
DIVISION DE EDUCACION CONTINUA**

**CURSOS INSTITUCIONALES**

**DIPLOMADO EN DESARROLLO DE CONSTRUCCION**

16 de octubre al 15 de agosto de 1998

ICA FLUOR DANIEL S, DE R.L.

**MODULO VII**

**ADMINISTRACION APLICADA**

**Lic. Norma Angelica Olmedo**

**Palacio de Minería**

**1998**

***DIPLOMADO  
DESARROLLO DE CONSTRUCCIÓN***

***Tema: Los Fundamentos del  
BENCHMARKING***

***EQUIPO No. 5***

***MAYO 14, 1998***

# ***EL LENGUAJE DEL BENCHMARKING***

***¿ Que es Benchmarking ?***

**Es un proceso de mejora que se emplea para descubrir e incorporar las mejores prácticas a la operación.**

***¿ Que es un Proceso ?***

**Es una secuencia repetible de pasos que se emplea para transformar un aporte en un resultado que tenga valor para un cliente.**

# ***EL LENGUAJE DEL BENCHMARKING***

**Las empresas emplean una combinación de 4 elementos para describir y analizar el desempeño de los procesos :**

**PROCESOS**

**PRÁCTICA**

**MEDICIÓN**

**PERMISOR**

**Todo trabajo se realiza, utilizando uno o más procesos.**

**MAYO 14, 1998**

# ***EL LENGUAJE DEL BENCHMARKING***

***¿ Que es una Práctica ?***

**Es un método o técnica que se emplea para desarrollar un paso dentro de un proceso de trabajo.**

***¿ Cómo se relaciona una Práctica con un Proceso ?***

**Un solo proceso contiene muchas prácticas, debido a que cada proceso consiste de múltiples pasos, y que cada uno de ellos contiene una o más prácticas.**

# ***EL LENGUAJE DEL BENCHMARKING***

***¿ Que es una Medición ?***

**Una medición, mide el desempeño de un proceso, es decir desde el inicio hasta la conclusión del proceso.**

***¿ Cómo se relaciona una Práctica con una Medición ?***

**Una medición cuantifica el efecto de instalar y utilizar una o más prácticas.**

# ***EL LENGUAJE DEL BENCHMARKING***

***¿ Que es un Permisor ?***

**Es cualquier condición o factor que influya en la eficiencia de una práctica, además de la capacitación y experiencia de la persona.**

**EJEMPLO**

**Proceso : Podar el césped.**

<b>Proceso</b>	<b>Podar el césped</b>
<b>Práctica</b>	<b>Podadora motorizada a gasolina</b>
<b>Permisor</b>	<b>Capacitación y experiencia del jardinero</b>
<b>Medición</b>	<b>10 seg por yarda 2 podada</b>

## ***PREGUNTAS MAS FRECUENTES SOBRE BENCHMARKING***

***¿ Que son las mejores prácticas ?***

**Son aquellos métodos o técnicas cuyo resultado, cuando se incorporan a la operación, es una mejora en la satisfacción de los clientes.**

***¿ Cuáles son las habilidades críticas que se requieren para un proyecto de Benchmarking?***

**El equipo de un proyecto deberá poseer tres conjuntos críticos de habilidades : análisis de procesos, investigación y administración del cambio, necesarias para alcanzar los beneficios de un desempeño mejorado de procesos.**



## ***PREGUNTAS MAS FRECUENTES SOBRE BENCHMARKING***

***¿ Cuáles es la diferencia entre un proceso y un sistema de Benchmarking?***

**Proceso de benchmarking es el conjunto de pasos que se utilizan para descubrir e incorporar las mejores prácticas a las operaciones cotidianas.**

**Sistema de benchmarking es la infraestructura y los enlaces organizacionales que se requieren para desplegar, reforzar e institucionalizar un proceso de benchmarking.**

## ***PREGUNTAS MAS FRECUENTES SOBRE BENCHMARKING***

***¿ Qué capacidad deberá tener la Organización ?***

**Depende del papel que desempeñará en la organización. Las capacidades mínimas podrían ser :**

**Un medio de acceso a fuentes existentes de información.**

**Miembros de equipos con habilidades de análisis de procesos, investigación para resolución de problemas y administración del cambio.**

# ***PREGUNTAS MAS FRECUENTES SOBRE BENCHMARKING***

***¿ Cuánto tiempo requiere un proyecto típico y cuanto cuesta ?***

**Por lo regular mucho tiempo y mucho dinero, pero mientras más podrá responder mejor a esa pregunta. Las firmas con más experiencia se preguntan :**

***¿Qué esperan de nosotros los clientes?***

***¿Qué valor proporcionamos?***

***¿Qué procesos son las fuentes de tal valor?***

## ***PREGUNTAS MAS FRECUENTES SOBRE BENCHMARKING***

***¿ Qué es un Consorcio de Benchmarking ?***

**Se compone de organizaciones que se unieron para ayudarse entre sí a realizar alguna parte del proceso de benchmarking.**

***¿ Es aconsejable unirse a un Consorcio de Benchmarking ?***

**Si el *benchmarking* es una parte bien integrada de la estrategia corporativa, quizá el lector se una a varios consorcios.**

## ***PREGUNTAS MAS FRECUENTES SOBRE BENCHMARKING***

***¿ Qué ocurre con la información que se obtiene durante un proyecto de Benchmarking ?***

***Si se cuenta con un sistema de benchmarking, se deberá depositar la información del proyecto en el banco de memoria corporativa y los datos del proyecto deberán alimentar asimismo el proceso de planeación de negocios.***

## ***PREGUNTAS MAS FRECUENTES SOBRE BENCHMARKING***

***¿ Cómo se compara el Benchmarking con otras herramientas de mejora de procesos ?***

***El benchmarking, se diseñó para lograr saltos trascendentales en el desempeño. Así es comparable con la reingeniería o al diseño organizacional, en lugar de los métodos de mejora gradual.***

## ***PREGUNTAS MAS FRECUENTES SOBRE BENCHMARKING***

***¿Cuál es el código de conducta del Benchmarking?***

**Es un conjunto de principios y lineamientos que se convirtieron en la norma de facto para las empresas que realizan proyectos exitosos de *benchmarking*.**

**Principios para un *benchmarking* eficiente, eficaz y ético : legalidad, intercambio, confidencialidad, de uso, primer contacto, de contacto con terceras personas y de preparación.**

# ***LAS TRES FASES DEL BENCHMARKING***

Un proceso típico de *benchmarking* consiste de tres fases :

Los resultados que se obtienen en :

**Análisis.-** plan del proyecto, equipo y resultados del análisis interno del proceso.

**Descubrimiento.-** plan de recolección de datos, asociados, hallazgos, análisis de deficiencias y recomendaciones.

**Instrumentación.-** plan de instrumentación y de recalibración (se hacen los cambios).