

**Informes
en profunditat**

53

Benchmarking

Índex

01 Introducció

02 Concepte

03 Característiques

04 Més Informació

01. Introducció

Amb tota certesa, encara que potser no ho recordem, hem sentit o llegit en algun context empresarial el terme anglès *benchmarking*:

“El benchmarking és un procés sistemàtic i continu d’avaluació dels productes, serveis i procediments de treball de les empreses que es reconeixen com a representants de les millors pràctiques, i el propòsit és la millora organitzacional”
(M. Spendolini, 1992)

L’objectiu d’aquest informe és la introducció en la comprensió d’aquesta eina d’aprenentatge i canvi, que fan servir cada cop més empreses per a millorar la seva competitivitat.

02. Concepte

Concepte

Benchmarking és un mot anglès que significa "procés de test" i que deriva de *benchmark* (punt de referència). Trobem els seus orígens en el camp de la geografia on s'utilitza per referir-se a la manera com es medeix un terreny, on una marca a una roca, mur o arbre serveix com a punt de referència per a establir una posició o latitud que permeti fer el que s'anomena "aixecament topogràfic".

Va ser als anys 50, quan la clientela de les computadores centrals van començar a fer servir el terme per a establir estàndards bàsics de desenvolupament contra el que un proveïdor potencial podria introduir a una oferta. Als 70, la paraula va passar a formar part del vocabulari empresarial, i a definir-se com un procés de medició mitjançant el qual es fan comparacions entre empreses. Finalment al 1989, Bob Camp, inventor del *benchmarking*, li va donar el significat definitiu en dir que no és més que el resultat de la comprensió de les millors pràctiques.

03. Característiques

Al *benchmarking* hem de distingir 4 components:

- **Avaluació:** el primer objectiu del *benchmarking* és avaluar un procés. En avaluar un punt de referència, l'orientació és cap a una pràctica comercial o un procés de treball, i és que només s'assoliran les millores en una organització realitzant ajustaments en els processos actuals.
- **Continuïtat:** el *benchmarking* requereix de medicions continues ja que l'empresa competidora no es quedarà estancada esperant que la nostra empresa l'atrapï.
- **Millors pràctiques:** el *benchmarking* es fixa en les activitats més exitoses de la nostra competència. No es tracta d'una simple anàlisi de la competència, sinó que va més enllà; l'important no només és el producte o servei, sinó també el procés, sense considerar si aquest es desenvolupa dins de la pròpia empresa o fora.
- **Millora:** la finalitat principal del *benchmarking* és traslladar la informació obtinguda, el que s'ha après, a la nostra empresa amb una clara vocació de millora.

Què és i què no és el *benchmarking*?

Segons Ruben Robert Rico, el *benchmarking* “és un procés metodològic d'avaluació competitiva que facilita, a partir d'identificar les millors pràctiques, la determinació del què, el com, el per què s'obtenen desenvolupaments superiors. Esdevé d'aquesta forma una eina d'aprenentatge i canvi ràpid i millor que les empreses competidores”.

En tot aquest procés es diferencien tres moments: anàlisi de com ho fa la nostra empresa, anàlisi de com ho fan les millors empreses i adaptació dels resultats d'informació als nostres processos.

Per tant no és *benchmarking*:

Realitzar enquestes, ja que aquestes fixen la seva atenció en els resultats finals i no en els processos ni en les causes que originen aquests resultats,

No és anàlisi competitiva, ja que aquesta generalment fixa més la seva atenció en aspectes comercials,

No és copiar, ja que demana que els resultats / informació es redissenyin en funció dels nostres recursos, objectius i estratègies.

Per què és tan important el *benchmarking*?

El *benchmarking* és important per tal de millorar l'orientació de la nostra empresa cap a la clientela. I això demana millores en la productivitat, en la qualitat, en els temps i en el know how, obtenint així un avantatge competitiu respecte a les empreses competidores que permeti satisfer millor les necessitats de la nostra clientela.

04. Més informació

- Monografias.com: “Benchmarking”:
<http://www.monografias.com/trabajos10/bench/bench.shtml>

Elaborat per l'Equip de Barcelonanetactiva a partir de les següents fonts d'informació:

- Secretaria d'Economia del Govern de Mèxic.
“Evaluació d'indicadors de competitivitat”:
<http://www.contactopyme.gob.mx>
- Monografias.com. “Benchmarking”:
<http://www.monografias.com/trabajos10/bench/bench.shtml>

© Barcelona Activa SAU SPM, 1998-2011 - Darrera actualització: 27/02/2011

Tot i que s'ha extremat en tot el possible la cura a assegurar l'exactitud i fidelitat d'aquesta informació i de les dades contingudes, Barcelona Activa SAU SPM no pot acceptar cap responsabilitat legal per les conseqüències que es puguin derivar d'accions empreses com resultat de les conclusions que es puguin extreure d'aquest informe.