

# Benchmarking

Se utiliza el nombre en inglés ya que no existe una referenciación comparativa en español. Algunos utilizan el término "Análisis Comparativo" y/o "Comparación Referencial" para este concepto.

## 1. ¿Para qué sirve?

El Benchmarking es una técnica en la que se comparan los procesos de una organización con aquellos de organizaciones similares a fin de analizar formas de mejorar dichos procesos en la propia organización. Es un acercamiento sistemático utilizado para identificar "mejores prácticas", siendo una técnica que permite aprender sobre los éxitos de otros en un área donde el equipo está tratando de hacer mejoras.

Es de gran utilidad para el personal gerencial y equipos de trabajo específico. Se recomienda involucrar en el uso de esta herramienta a un experto en el proceso que se va a estudiar/ analizar.

Se utiliza para desarrollar nuevas ideas para modificar y mejorar el proceso de que se trata.

Se debe tener cuidado en entender perfectamente el funcionamiento del proceso propio antes de analizar los procesos de otros. Y utilizarla una vez analizadas las estrategias y haberlas comprendido cabalmente para adoptarlas o adaptarlas.

## 2. ¿Cómo se elabora?

- A) Seleccione otra institución u organización para ser usada como "benchmark".  
Identifique una organización con servicios de salud similares (idealmente deberá seleccionarse una que no sea la competencia directa), o alguna organización líder en ese tipo de procesos y que esté dispuesto a compartir información con usted.  
Otros medios para complementar esta práctica comparativa son: Artículos o trabajos publicados sobre el tema que se trata, bases de datos, sindicatos, universidades, instituciones privadas en salud, entrevistas con los usuarios y cuestionarios.
- B) Contacte a la Organización que ha elegido.  
Este contacto inicial tendrá el propósito de explicar el motivo de su visita, obtener su apoyo y fijar la fecha y hora.
- C) Haga una visita para obtener información\*.
  - Antes de ir a la visita determine el tipo de información que necesita.
  - Mande una lista de preguntas a su contacto de manera que estén preparados al momento de hacer su visita. (Para este efecto puede utilizar el formato "Guía de Entrevista con la organización/institución a compararse (benchmark)"
  - Haga una agenda de la visita y póngala a consideración de su contacto ("benchmark").
  - Organice una junta dentro de las actividades para obtener respuesta a sus preguntas y haga una visita física en la organización que seleccionó como benchmark.
  - Pregunte sobre los planes futuros que tienen para el proceso que está investigando.

- Esté preparado para compartir con su contacto información relativa al proceso en su propia organización.

Nota: Para este efecto puede utilizar el formato “Tabla de Chequeo de Actividades” en el apartado “3. Formatos”.

- D) Identifique diferencias y similitudes que sean importantes entre el proceso utilizado en su organización y en el proceso que llevan a cabo en la organización o fuente de comparación que ha elegido.
- E) Presente los resultados de su investigación al equipo de trabajo con el objeto de establecer nuevos objetivos y use los resultados para proponer mejoras al proceso.

### 3. Formatos

“Guía de Entrevista con la organización/Institución a compararse” (Benchmark)

Temas de Investigación a Comparar	Preguntas de los Temas
1.	1.1.
	1.2.
	1.3.
2.	2.1.
	2.2.
3.	3.1.
	3.2.

“Tabla de Chequeo de Actividades”

Actividades	<input checked="" type="checkbox"/>
Envío de preguntas al “contacto” para su revisión previa.	<input type="checkbox"/>
Elaboración de la agenda	<input type="checkbox"/>
La agenda se puso a consideración del “contacto”	<input type="checkbox"/>
Ya se estableció fecha y hora para llevar a cabo la junta.	<input type="checkbox"/>
Ya se solicitó y quedó agendada la visita física	<input type="checkbox"/>
Ya se preparó información sobre el tema de investigación en nuestra organización para efectos de comparación con nuestro “contacto”	<input type="checkbox"/>

### 4. Ejemplo

“Guía de Entrevista con el Hospital Regional Chihuahua”

Temas de Investigación a Comparar	Preguntas de los Temas
1. Tiempos de espera de los usuarios	1.1. ¿Han tenido problemas con los usuarios por los largos periodos de espera para ser atendidos?
	1.2. Si es así, ¿Cómo han enfrentado el problema?
	1.3. ¿Incentiva de alguna manera al Personal que le sea tiempo?
2. Tópico 2	2.1.
	2.2.
3. Tópico 3	3.1.
	3.2.

### 5. Para mayor información / consulta

<http://www.qaproject.org/methods/resimprove2.html>  
<http://www.monografias.com/trabajos3/bench/bench.shtml>  
<http://www.steamdo.com/Benchmarking.pdf>