

IMPORTANCIA DEL BENCHMARKING PARA LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

Ing. Sergio Arias Leitón Ph.D. Jorge Román Gárate 21 de mayo, 2020



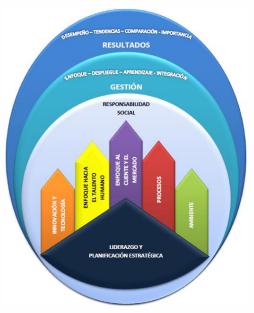




2020

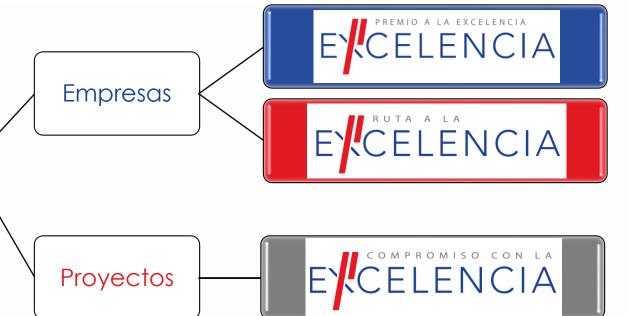






MODELO DE EXCELENCIA





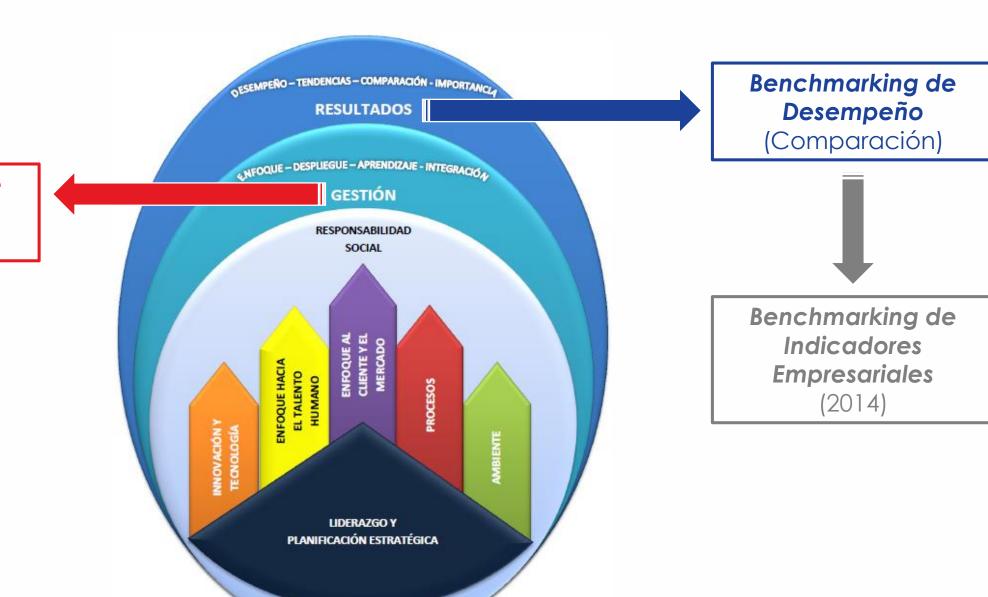




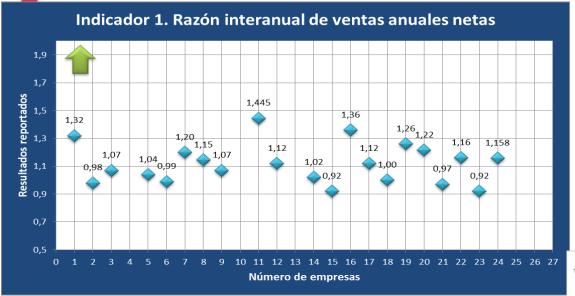
- ¿Qué se entiende por benchmarking en nuestro Programa?
 - Se refiere a identificar procesos y resultados que representan las mejores prácticas y el mejor desempeño para actividades similares, dentro o fuera del sector en el que se desempeña la organización.
 - La identificación de mejores prácticas puede hacerse tanto a nivel externo como interno de una organización.
 - Las comparaciones competitivas se refieren al desempeño de la organización comparado con el de competidores u otras organizaciones que provean productos o servicios similares.
 - La comparación contra modelos de referencia puede hacerse con respecto a políticas, estrategias, objetivos, procesos, productos y servicios, estructuras organizacionales o resultados.
 - La organización debería definir *una metodología sistemática* para desarrollar comparaciones con modelos de referencia.



Benchmarking de Buenas Prácticas (Aprendizaje)



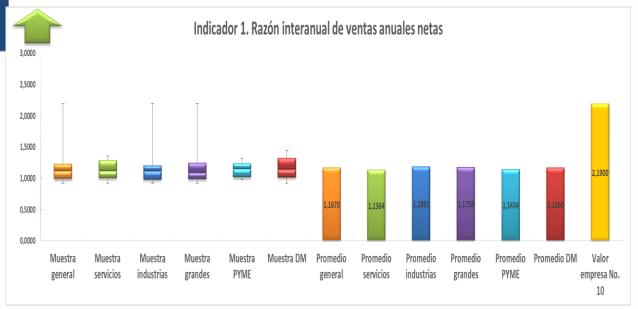




BENEFICIOS

- Mejorar el entendimiento de la gestión.
- Mejorar la definición de indicadores.
- · Identificar oportunidades de mejora.
- Evaluar las metas organizacionales.
- Implementar cambios.
- Comparar los indicadores propios con los de otras empresas.
- Posibilidad de encontrar oportunidades de intercambiar experiencias con empresas más avanzadas.

- 30 indicadores clave relacionados con la 7 áreas del modelo
- Información relativizada
- Manejo confidencial de la información
- Reporte personalizado para la empresa





Liderazgo y planificación estratégica

Razón interanual de ventas anuales netas

Crecimiento interanual de utilidad anual neta

Margen de EBITDA

Razón de endeudamiento

Rendimiento sobre activos (ROA)

Clientes y mercados

Porcentaje de satisfacción de clientes

Índice de reclamos

Porcentaje de entregas a tiempo

Razón interanual de participación de mercado

Talento humano

Porcentaje de satisfacción del personal

Índice de rotación (fluctuación laboral)

Porcentaje de promoción interna de personal

Inversión en capacitación como porcentaje de ventas

Índice de gravedad de accidentes

Procesos

Porcentaje de Producto (Servicio) no conforme

Razón interanual de costos de operación (producción)

Razón interanual de ingresos por hora – hombre trabajada

Innovación y tecnología

Inversión en innovación como porcentaje de las ventas

Impacto de los nuevos productos (servicios) en ventas

Ventas en mercados nuevos (o segmentos) como porcentaje de las ventas totales

Ambiente

Razón interanual de residuos sólidos totales generados por unidad base

Razón interanual del consumo de agua por unidad base

Razón interanual del consumo de energía eléctrica por unidad base

Razón interanual del consumo de combustible por unidad base

Razón interanual de emisiones de carbono

Responsabilidad social

Porcentaje de inversión social

Índice de empleo local

Índice de equidad de género

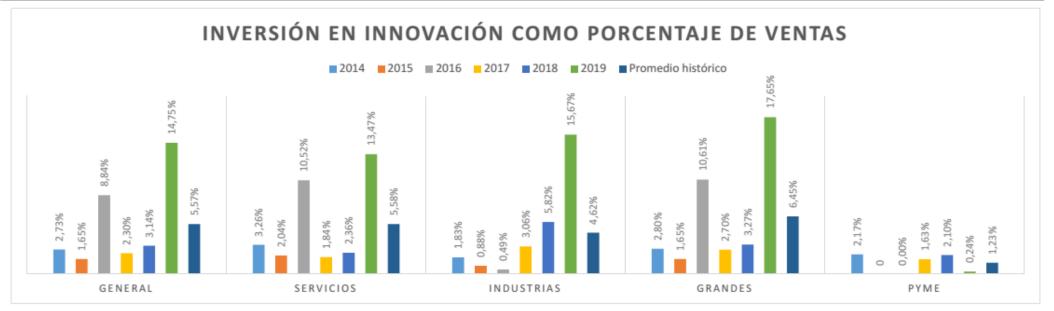
Indicador de relación salarial

Porcentaje del gasto en compras hecho con proveedores locales

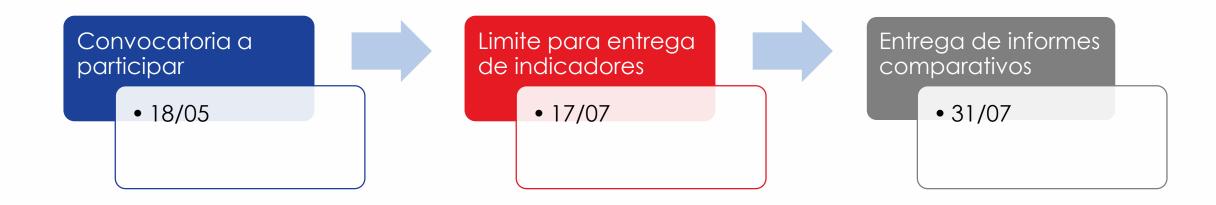


RESULTADOS BENCHMARKING DE INDICADORES EMPRESARIALES ÁREA INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA 2014 - 2019

Inversión en innovación como porcentaje de ventas	General	Servicios	Industrias	Grandes	PYME
2014	2,73%	3,26%	1,83%	2,80%	2,17%
2015	1,65%	2,04%	0,88%	1,65%	NA
2016	8,84%	10,52%	0,49%	10,61%	0,00%
2017	2,30%	1,84%	3,06%	2,70%	1,63%
2018	3,14%	2,36%	5,82%	3,27%	2,10%
2019	14,75%	13,47%	15,67%	17,65%	0,24%
Promedio histórico	5,57%	5,58%	4,62%	6,45%	1,23%







La participación en este proceso es voluntaria y no implica ningún costo para la organización que aporte indicadores para la comparación.



INFORMACIÓN Y CONSULTAS

TELÉFONOS

2202-5627

2202-5626

2202-5641

CORREOS ELECTRÓNICOS

sarias@cicr.com

crucavado@cicr.com

excelencia@cicr.com



iMUCHAS GRACIAS!

