

CONTENIDO

Prefacio	ix
Sobre el autor	xix
Introducción: Inteligencia competitiva en la nueva economía: Los usos y beneficios del benchmarking	1
La nueva economía global / Calidad total y benchmarking / Benchmarking: una definición / Lo que no es el benchmarking / ¿Por qué comparten sus secretos las empresas? / Los beneficios del benchmarking / Inteligencia competitiva y los tres tipos de benchmarking / Otras maneras de categorizar el benchmarking / El modelo Xerox / Historias de benchmarking exitoso /Conclusiones	
Parte Uno: El proceso de benchmarking	
1. Hacerlo bien: Los modelos, métodos y procesos para lograr un benchmarking exitoso	39
Métodos de benchmarking / Factores clave del éxito / Conclusiones	
2. Fase uno: Establecimiento del plan de estudio	53
Propósito de la fase uno / Tipos de estudios de benchmarking / Objetivos de la fase uno / Selección del tema de benchmarking / Seleccionar la mejor medición / Documentar el Proceso de Trabajo / Redactar una declaración de propósitos / Seleccionar los mejores socios / Determinar la mejor manera de recopilar la información / Elaborar un cuestionario / Conclusiones	
3. Fase dos: Conducir la investigación	87
Propósito de la fase dos / Objetivos de la fase dos / Darle validez a las preguntas / Determinar quién recopilará la información / Darle validez al plan con un paladín de la administración / Observancia de las normas éticas de benchmarking / Conducir la investigación / Conclusiones	

4. Fase tres: Análisis de la información	119
Propósito de la fase tres / Objetivos de la fase tres / Organizar la información / Determinar si hay brechas / Descripción de la práctica que origina la brecha / Proyección del desempeño futuro / Evitar los escollos del análisis de información / Conclusiones	
5. Fase cuatro: Cómo internalizar los resultados y cerrar la brecha con la competencia	151
Propósito de la fase cuatro / Objetivos de la fase cuatro / Comunicación de las conclusiones del benchmarking / Integración de los resultados en las operaciones / Toma de acciones / Aplicación de planes y supervisión de avances / Conclusiones	
Parte Dos: Las recompensas a largo plazo del benchmarking	
6. Eficacia organizacional: Lograr avances importantes a través de procesos simplificados	187
Eficacia contra eficiencia / Productividad y mejoramiento de los negocios / Cambio organizacional / Conclusiones	
7. Estrategias para el futuro: Capacidades clave para la nueva economía	205
¿Qué esperar de la nueva economía? / Conceptos clave de la nueva economía / Conclusiones	
Bibliografía	219
Índice	225