

# **BENCHMARKING , OUTSOURCING Y REINGENIERÍA**

**AUTOR: CARLOS MENDOZA ORTEGA**

**MAYO: 2021**



**San Marcos**

## Contenido

Introducción.....	2
Benchmarking .....	3
Outsourcing.....	3
Reingeniería.....	4
Conclusiones y recomendaciones .....	5
Referencias bibliográficas.....	5



## Introducción

Benchmarking Es un proceso sistemático que se utiliza para evaluar Los productos, servicios y procesos de trabajo de Las organizaciones reconocidas como representantes de Las prácticas más sobresalientes, con el propósito de realizar mejoras en la empresa que Lo lleva a cabo.

Gracias a la búsqueda continua de mejoras, tanto en los procesos industriales como en los comerciales, se han encontrado formas de aplicación que se traducen en resultados positivos para las empresas Tal es el caso de la comparación referencial o benchmarking que surgió a partir de la necesidad de saber cómo se desempeñan otras empresas y así tener información que sirva para mejorar los procesos y lograr un alto nivel de competitividad Hay dos proverbios que justifican la presencia del benchmarking Uno de ellos, escrito por el general SunTZu, es de origen chino y data de hace más de 1,500 años: “Si usted conoce a su enemigo y se conoce a sí mismo, no tiene por qué temer el resultado de 100 batallas” El otro se originó en japon y proviene de la palabra damotuzu que significa: “Luchar por ser el mejor de los mejores” .

Entonces, ¿qué es el benchmarking?

Se trata de un proceso de investigación constante con el cual se buscan nuevas ideas para implantar métodos, prácticas y procesos de adaptación de las características positivas, con el fin de obtener lo mejor de lo mejore Se puede llevar a cabo en los aspectos industrial, comercial y administrativo, pues no se limita a un área en especial Se basa firmemente en contemplar, comprender y evaluar de manera constante no sólo el mundo interno de la compañía sino (más importante aún) también el externo Es una forma de comparar lo que usted hace con las mejores prácticas implantadas por otras empresas de éxito reconocido, para evaluar el desempeño y determinar los cambios.

## Benchmarking

Es una actividad continua porque el mercado está constantemente cambiando y es importante conocer cómo una empresa está respondiendo ante él, y cómo lo está haciendo las corporaciones líderes de su mercado.

De acuerdo con Luna Gonzalez:

“El benchmarking es un proceso de evaluación sistemática de los productos, servicios y procesos de trabajo de organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas...” (2015)

**“OUTSOURCING CONSISTE EN TRANSFERIR A TERCEROS CIERTOS PROCESOS COMPLEMENTARIOS QUE NO FORMAN PARTE DEL GIRO PRINCIPAL DEL NEGOCIO.....”**

El benchmarking requiere el desarrollo de las características mensurables que estén razonablemente disponibles en el proceso donante y en el evaluado, Estas características se traducen en objetivos sólo después de haber identificado las practicas del benchmarking, además, estas características de éxito sólo pueden usarse para cambios efectivos si la alta dirección apoya su aplicación, Por tanto, el benchmarking necesita que la alta dirección se comprometa con los resultados de los esfuerzos de los equipos de benchmarking, cuando determinen cuando determinen con claridad las medidas que pueden reflejar mejoras en la aplicación de los

procesos.

## Outsourcing

Es una técnica innovadora de administración, que consiste en transferir a terceros ciertos procesos complementarios que no forman parte del giro principal del negocio, permitiendo la concentración de los esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles.

Esta técnica se fundamenta en un proceso de gestión que implica cambios estructurales en aspectos fundamentales para la empresa (como cultura, procedimientos, sistemas, controles y tecnología), cuyo objetivo es obtener mejores resultados concentrando todos los esfuerzos y energía en la actividad principal, Puede definirse también como la subcontratación de servicios que busca agilizar y economizar los procesos productivos para el cumplimiento eficiente de los objetivos sociales de las instituciones, de modo que éstas se centren en lo que les es propio.

El outsourcing implica acudir a un agente externo que desempeñe una función que antes se realizaba dentro de la compañía, la cual en definitiva contrata un servicio o producto final sin que tenga responsabilidad alguna en su administración o manejo, dicho agente actúa con plena autonomía y conserva su independencia para atender diversos clientes.

La importancia de la tercerización consiste en que esta pretende concentrar los esfuerzos de la compañía en las actividades principales del giro de negocios.

## Reingeniería

Secuencia de un concepto equivocado de administración organizacional Definición Reingeniería significa volver a empezar; no es hacer más con menos: es, con menos, dar más al cliente El objetivo es hacer lo que ya se está haciendo, pero hacerlo mejor, trabajar de manera más inteligente Es rediseñar los procesos de modo que estos no estén fragmentados; entonces la compañía funcionara sin burocracias e ineficiencias. Así, puede decirse que “reingeniería” es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y actuales de rendimiento, como costos, calidad, servicio y rapidez”.

**Para este modulo se debe realizar la lectura del capitulo 6: “ benchmarking”de la pagina 162-185, además de la pagina 208-217 del tema: Outsourcing, y de las paginas 228-245 del libro: Luna González, A. C. (2015). Proceso administrativo. Grupo Editorial Patria.**

## Conclusiones y recomendaciones

El benchmarking es una herramienta de mejora continua en la cual las empresas comparten información con el fin de mejorar sus procesos en las actividades de interés con el fin de generar valor.

La reingeniería significa cambio radical, no es downsizing. Esto significa reducir trabajo, recursos y gente para obtener una mejor posición financiera en el corto plazo.

## Referencias bibliográficas



- Luna González, A. C. (2015). Proceso administrativo. Grupo Editorial Patria.
- Daft, R. L. (2015). Teoría y diseño organizacional (11a. ed.). Cengage Learning.



[www.usanmarcos.ac.cr](http://www.usanmarcos.ac.cr)

San José, Costa Rica