

## 1. Benchmarking de indicadores de gestión

### 1. Breve descripción general.

Las empresas que adhieren a este deben suministrar información respecto de los 67 indicadores previamente seleccionados y basados en los elementos de medición de Resultados definidos en el Modelo para una Gestión Empresarial de Excelencia (PNC) -es decir están alineados con el modelo de excelencia- y de ellos, aquéllos que permitan la comparación entre empresas de diferentes tamaños tanto manufactureras como de servicios.

Estos indicadores son normalizados, no se refieren a valores absolutos sino a valores relativos. Ej.: el ausentismo a la cantidad de personas que trabaja en la empresa

### 2. Objetivos

Para conocer el comportamiento organizacional y anticipar las acciones que aseguren la sustentabilidad es imprescindible el desarrollo de indicadores y sus mediciones periódicas porque:

- La percepción no es suficiente. Hay que medir para saber dónde estamos.
- Saber dónde estamos no es suficiente. Hay que saber cómo están los mejores.
- Saber cómo están los mejores no es suficiente. Hay que mejorar continuamente para alcanzarlos y superarlos.

La posibilidad de intercambiar información y datos es fundamental en la creación de valor de cada organización y es una herramienta básica para transitar el Camino de la Calidad en busca de la Excelencia. El Benchmarking, como herramienta de relevamiento y comparación de indicadores permite:

- Identificar oportunidades de mejora.
- Identificar dónde están los mejores, o sea identificar una meta.
- Entender el comportamiento de indicadores.
- Implementar cambios.
- Evaluar resultados de gestión.

### 3. A quién va destinado

Empresas pequeñas, medianas o grandes, tanto de producción de bienes como de servicios.

### 4. Alcance

Nacional e internacional

### 5. Contenidos

Las características de diseño del conjunto de Indicadores que serán relevados y procesados son las siguientes:

El documento BENCHMARKING IPACE DE INDICADORES contiene 59 indicadores que cubren clientes y mercados (8 indicadores), resultados económico financieros (10 indicadores), resultados operativos (10 indicadores), proveedores (7 indicadores), gestión de las personas (15 indicadores) y responsabilidad social (9 indicadores).

Los indicadores identificados y propuestos para este Benchmarking no son absolutos sino relativos (por ejemplo, no se incluye el indicador "Utilidad Neta", sino que se incluye, "Utilidad Neta" respecto de las "Ventas Netas"). Es por ello que, en base a lo anterior, hablamos de indicadores "normalizados", lo que nos permite neutralizar el efecto provocado por el tamaño o actividad de las empresas.

El proceso de registro y procesamiento de la información suministrada por las empresas es estrictamente confidencial. Las que adhieren al mismo reciben un código de acceso a un sistema informático especialmente desarrollado y con el que serán identificadas a partir de ese momento. También reciben el documento BENCHMARKING IPACE DE INDICADORES, que contiene la descripción de los 59 indicadores y que deberá completar con sus respectivos valores numéricos.

Las empresas reciben como devolución un informe con gráficos que mostrando para cada uno de los indicadores el dato propio de la empresa, el dato de la mejor de la muestra, el dato del promedio y el dato de la mediana. Y además, la comparación segmentada para el sector de producción de bienes y el de servicios. Para cada indicador se consignará la dimensión (cantidad de respuestas procesadas) de la muestra y de cada segmento de la misma.

## 6. Comentarios

[HTTP://BENCHMARKING.IPACE.ORG.AR](http://BENCHMARKING.IPACE.ORG.AR)