

BENCHMARKING

Herramienta organizacional

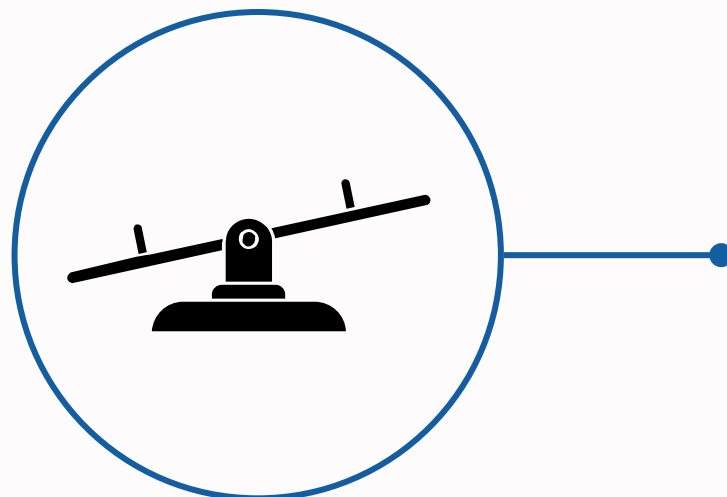




**Ignorar el Benchmarking es
como ir a la guerra sin armas
¡No te quedes atrás!**

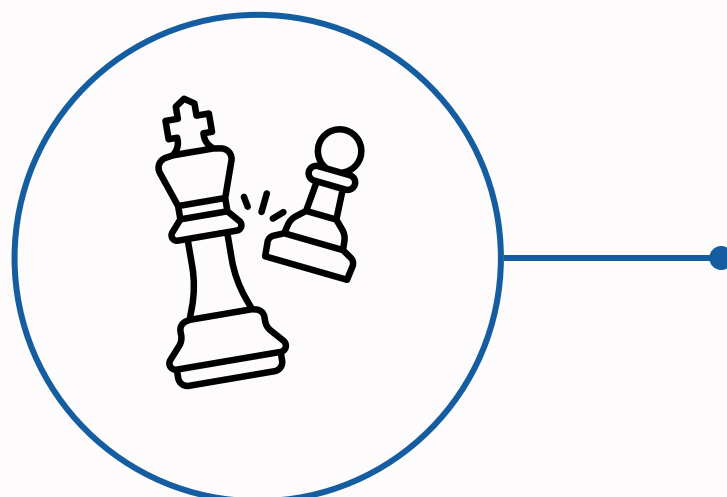


CONCEPTOS PREVIOS



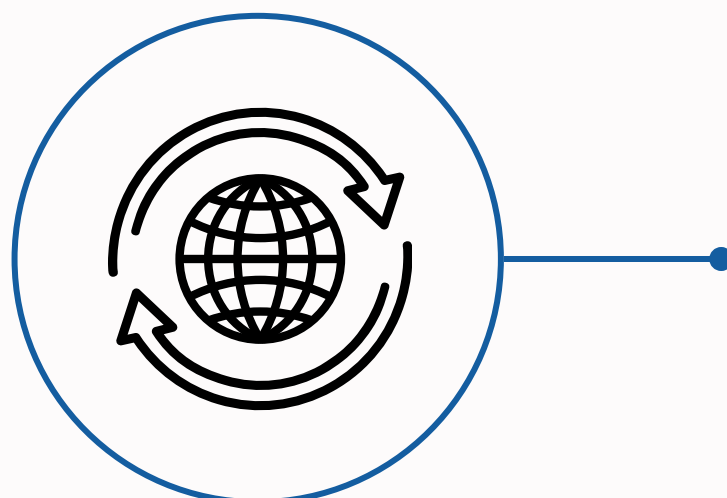
COMPARATIVA

Es un análisis que se realiza para contrastar dos o mas elementos, en base de características específicas.



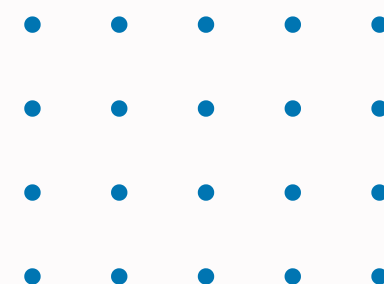
COMPETENCIA

Es la rivalidad que existe entre dos o más empresas que ofrecen productos o servicios similares al mismo publico objetivo.



ENTORNO COMPETITIVO

Conjunto de factores externos que influyen en la competencia entre las empresas.





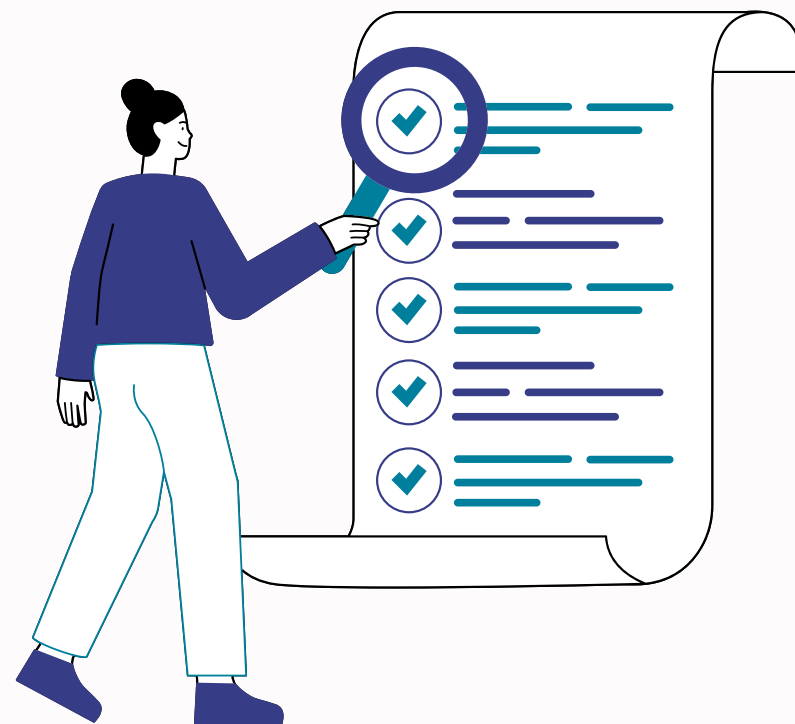
Propósito de la herramienta



Identificar oportunidades de mejora mediante el análisis de **mejores prácticas** y estrategias **utilizadas por otros**.

¿Qué es?

Es un **proceso continuo** por el cual se toma como referencia los productos, servicios o procesos de trabajo de las **empresas líderes**, para compararlos con los de tu propia empresa y posteriormente **realizar mejoras e implementarlas**.

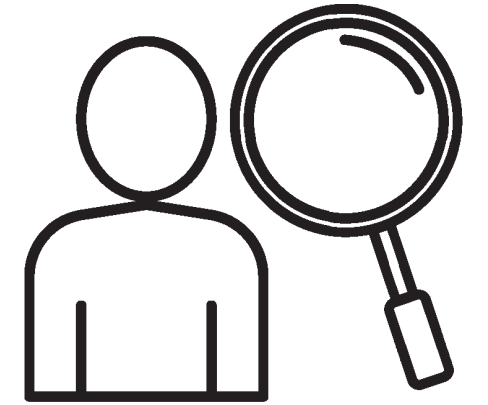


¿Cómo se aplica?

1

Identifica a tus competidores

- Fuentes primarias (DENUE, base de datos de cámaras, etc.)
- Fuentes secundarias (Google, Facebook, revistas de la colonia, otros)



2

Clasifícalos

- Directos
- Indirectos
- Potenciales

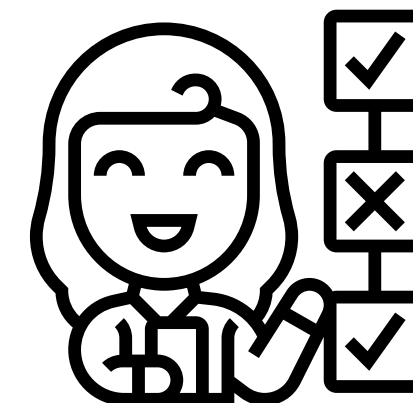
Cuál es el mejor en el mercado
(Benchmark)



3

Qué quieres saber de ellos

- Precios
- Servicios / Productos
- Promociones y publicidad
- Instalaciones
- Servicios adicionales
- Valoración de la cartera de cliente/consumidor
- Otros tópicos de investigación.

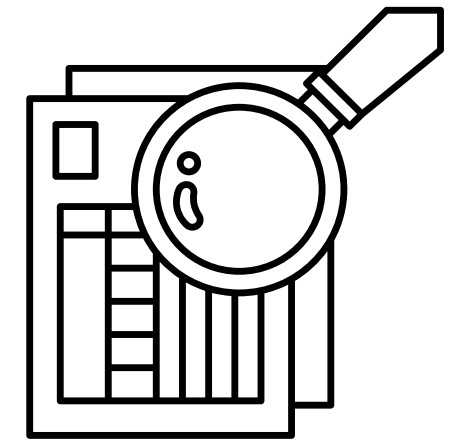


¿Cómo se aplica?

4

¿Cómo lo sabrás?

- Visita directa
- Medios impresos (catálogos, publicaciones, revistas, flyers)
- Medios electrónicos (internet, correo)
- Redes sociales
- Afluentes (clientes, empleados)
- Otros medios.



5

Compara cómo estamos respecto a:

- Precio:
- Calidad:
- Servicio:
- Pero en general cuestionate:
- ¿Qué hacen mal tus competidores?
- ¿Qué puedo mejorar o innovar?
- ¿En dónde detecto oportunidades en el mercado?...



Ejemplo

PRECIOS	PRODUCTOS								
	Escritorio 1		Escritorio 2		Escritorio 3		Silla 1		Silla 2
	Tipo o modelo	Precio	Tipo o modelo	Precio	Tipo o modelo	Precio	Tipo o modelo	Precio	Tipo o modelo
Punto Forza	Modulo L	\$5,983	Modulo U	\$12,065	Secretarial	\$3,634	Ejecutivas	\$7,065	Secretariales
Atmosfera	Modulo L	\$2,468.66	Modulo U	\$709.54	Secretarial	\$957.86 USD	Ejecutivas	\$557.11 USD	Secretariales
Teknion	Modulo L		Modulo U		Secretarial		Ejecutivas		Secretariales
Riviera	Modulo L	\$18,443.00	Modulo U	\$23,201	Secretarial	\$18,001	Ejecutivas	\$4,849	Secretariales
Papsa	Modulo L	\$975 USD	Modulo U	\$825 USD	Secretarial	\$690 USD	Ejecutivas	\$360 USD	Secretariales
Ambiant Mobiliario	Modulo L	\$6,250	Modulo U	\$9,192	Secretarial	\$5,185	Ejecutivas	\$3,199	Secretariales
GOPRI	Modulo L		Modulo U		Secretarial		Ejecutivas		Secretariales

GOPRI: se hablo para pedir una cotización el día 3 de agosto de estos productos, pero hasta la fecha no se ha recibido contestación de la misma

TEKNION: Al no poder contactarnos directamente con la empresa se encontró a una representante de la misma en Guadalajara, sin embargo, la cotización aun esta en proceso ya que nos comentaron que tenían mucho trabajo.

MARKETING DIGITAL			
Página Web	Diseño	Contenido	Información
Punto Forza	Regular	Bueno	Buena
Atmosfera	Bueno	Muy bueno	Muy buena
Teknion	Muy bueno	Muy bueno	Muy buena
Riviera	Bueno	Bueno	Regular
Papsa	Bueno	Muy bueno	Regular
Ambiant Mobiliario	Bueno	Bueno	Muy buena
GOPRI	Bueno	Bueno	Bueno

Comentarios Generales:

Punto Forza: Cuentan con un blog en el cual dan varios consejos para la oficina. La información en cuanto a sus productos es muy buena, te dicen todo lo que incluye el producto y de que material esta fabricado.

Atmosfera: Presentan sus productos de una manera detallada, explican que dependiendo de tu peso y de tu altura es la talla que necesitas de silla. Explican que sus productos son biodegradables. Buena presentación de los productos

Teknion: Su página de internet, Facebook e Instagram están en Ingles. En su página de internet te dan varios escenarios con varios conjuntos de muebles, esto con el objetivo de ayudar a planificar tu oficina y te dan los planos de ese conjunto. También proporcionan guías del precio de los productos, en esa guía se puede ver que según las dimensiones del producto tienen diferente precio.

Riviera: La información general de la empresa se entiende bien a que se dedican. En cuanto a la presentación de sus productos en la página es buena, presentan las diferentes líneas que tienen. La información de sus productos no es muy detallada, solo dan un descripción muy breve.

Papsa: No se muestra mucha información de la filosofía de la empresa, en cuanto a sus productos la información no es muy detallada, muestran con quienes han trabajado para generar más confianza a sus clientes

REDES SOCIALES				
Facebook				
	Si/No	Tiene promociones	# de seguidores	Publicaciones semanales
Punto Forza	SI	NO	383	De 2 a 4 publicaciones
Atmosfera	SI	SI	4,234	De 1 a 3 publicaciones
Teknion	SI	NO	16,479	De 3 a 4 publicaciones
Riviera	SI	NO	524	De 2 a 3 publicaciones
Papsa	SI	NO	9,219	4 publicaciones y más
Ambiant Mobiliario	SI	NO	6,450	De 3 a 4 publicaciones
GOPRI	SI	NO	440	De 1 a 2 publicaciones
Instagram				
Punto Forza	NO	N.D	N.D	N.D
Atmosfera	NO	N.D	N.D	N.D
Teknion	SI	NO	4,742	2 a 3 publicaciones
Riviera	SI	NO	121	1 publicación
Papsa	SI	NO	163	0
Ambiant Mobiliario	NO	N.D	N.D	N.D
GOPRI	NO	N.D	N.D	N.D

Ejemplo

SERVICIO	Atención a Clientes		Financiamiento			Experiencia en Proyectos					Tiempo de entrega
	Llamada tel.	Correo	Forma de Pago	Método de pago	Garantías	Diagnóstico de necesidades	Planeación	Validación de planos	Seguimiento	Tiempo de cotización	
Punto Forza	Buena: Llame para pedir información y me atendieron rápido	Regular: Mande un correo directo de la página en internet pero tardaron en contestar	50% anticipo, 50% contraentrega	Transferencia bancaria	5 años	Se mandaron los planos y en base a estos ellos trabajaron, no hicieron preguntas sobre los mismos	No explican como será el proceso después de la compra	Solicitaron los planos en PDF y AutoCAD	Después de que te mandan la cotización no te vuelven a buscar.	3 días	5 a 6 semanas
Atmosfera	Buena: Cuando marqué a las oficinas me atendieron rápido	Malos: Si mandas un mensaje al correo que te proporciona la página en internet no te contestan	60% anticipo, 40% contraentrega	Transferencia bancaria	12 años	Al ver los espacios en el mapa te recomiendan tipos de muebles que se adapten a tu espacio y las necesidades que tienes.	No explican como será el proceso después de la compra	Solicitaron los planos en PDF y AutoCAD	Después de la cotización te recomiendan agendar una cita para aclarar cualquier duda	7 días	8 a 10 semanas
Teknion	Buena: se comunico con esta empresa para pedir la cotización del proyecto y la respuesta fue rápida	Pésima: El correo con el que cuentan en su página de internet esta mal escrito o esta fuera de servicio.	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D
Riviera	Buena : se llamo para resolver algunas dudas y la atención fue buena	Buena: Toda la atención fue por correo	50% anticipo, 50% contraentrega	Transferencia bancaria o cheque	5 y 10 años. No especifican cuales muebles tienen 5 y cuales 10 años.	Se les comentó un poco a que se dedicaba la empresa y en base a esto, nos recomendaron la una línea ya que esta permitirá tener varias opciones para jerarquizar	No explican como será el proceso después de la compra	Solicitaron los planos en PDF y AutoCAD	Después de entregar la cotización te estan buscando constantemente para ver que	8 días	6 semanas
Papsa	Buena: Cuando marque para resolver dudas fueron muy amables	Buena : Mande un mensaje al correo que proporcionan en la página de internet y la contestación fue muy rápida	50% anticipo + IVA, 40% embarque + IVA, 10% instalación	Transferencia bancaria	Garantía de por vida. Excepto: productos eléctricos 10 años; mecanismos de sillas 12 años de servicio por turno; textiles 5 años de servicio por un turno laboral; productos esenciales 1	Te ayudan a seleccionar la línea de muebles que mas se acopla a tus necesidades.	Te entregan un calendario de trabajo, en el cual te muestran como se llevaría a cabo todo el proceso en cuanto a tiempos de la compra, fabricación	Solicitaron los planos en PDF y AutoCAD	Después de realizar la cotización preliminar te invitan a un showroom en cual te enseñan diferentes opciones de mobiliario, esto con el objetivo de determinar el	12 días	8 semanas + instalación

Ejemplo

BENCHMARKING TUBUS

DÉJA-BUS

- Gratis
- Android- Windows phone- IOS
- 10,000 descargas
- calificación: 3.9
- Disponible en Tecomán, Colima, Manzanillo, Monterrey.
- Reconoce el tiempo de llegada del bus y los 3 próximos.
- Información de rutas.
- Mapa de la ciudad.

DESVENTAJAS

- No funciona la actualización.
- Falta de precisión.
- Congela la imagen.

TRANSMILENIO Y SITE

- Gratis.
- Android- IOS
- 1 millón de descargas.
- Calificación 4.4
- Bogotá.
- Información de las rutas, y del recorrido de buses.
- Calculo del tiempo de recorrido.
- Se puede escoger día y hora (incluyendo días festivos)
- Se puede solicitar taxi.
- Mide el tiempo del transbordo.
- Noticias de movilidad.
- Mapa de cada ciudad.

DESVENTAJAS

- No es compatible con todos los teléfonos.
- Necesita Wifi.
- Faltan rutas y buses.

	Roosevelt	Ciencias	Canadian	Finlandés	Huellas	Instituto Tepeyac	La paz	Lomas del valle	Newland School	Once México	Enrique de Ossó	Martin Luther King Jr.	Subiré	Summit School	Thomas Jefferson
Ubicación	100	100	95	90	90	70	90	95	100	60	100	70	90	80	100
Nivel académico	100	100	60	80	80	100	100	100	60	80	80	60	100	95	100
Modelo educativo	100	79	75	100	100	100	100	100	75	70	100	100	100	100	100
Página web	65	76	95	90	75	80	85	90	90	95	95	60	100	90	100
Instalaciones	70	85	100	95	70	100	45	90	80	80	100	80	100	100	75
Idiomas	80	60	90	100	70	100	100	75	100	90	90	60	80	80	80
Redes sociales	87	75	100	78	90	100	77	100	100	100	78	100	100	100	89
Servicio al cliente	100	10	60	100	57	80	82	77	58	40	67	67	100	100	60
Información	80	39	90	81	68	100	90	100	91	43	73	86	100	100	75
Colegiaturas	86	79	48	86	86	100	80	100	80	80	84	70	86	100	74
Actividades Extra.	76	72	80	86	28	100	70	100	80	75	100	100	100	100	80
TOTAL	944	775	893	986	814	1027	914	1032	879	813	967	853	1056	1045	933
PUNTUACIÓN	86%	70%	81%	90%	74%	93%	83%	94%	83%	74%	88%	78%	96%	95%	85%





Hospital pyme



hospital_pyme_cucea



<http://hospitalpyme.mx>



dudas@cucea.udg.mx