

# 1 *Introducción*

---

Ultimamente hemos estado hablando de calidad en los diferentes aspectos de nuestra vida: calidad laboral, calidad del producto y/o servicio, calidad de vida, etc.; son frases que hemos estado manejando diariamente.

La *calidad* implica un cambio profundo de actitud. Es una nueva manera de ser y pensar, es actuar en forma diferente, es crear un nuevo estilo de vida.

En la actualidad, las empresas cuyo objetivo es alcanzar Superioridad, dirigen sus esfuerzos hacia la implementación de un Sistema de Mejoramiento Continuo, que les asegure ganar competitividad y ventaja.

El *Mejoramiento Continuo* está orientado hacia las personas y dirigido a los esfuerzos de las mismas, progresa gradualmente y sigue adelante con innovaciones. Es una fijación inseparablemente unida al mantenimiento y mejoramiento de los estándares de trabajo. Su resultado es la *Calidad Total*: calidad en el servicio, calidad en el ser y calidad en el proceso.

Para lograr la Calidad Total y con ello la Excelencia, la filosofía del Mejoramiento Continuo utiliza una Herramienta muy efectiva: el "benchmarking".

El *benchmarking* es un proceso continuo de evaluación del mejoramiento en curso. Es quien reta a una empresa a identificar las oportunidades de cambio, para ser *la mejor de las mejores* compartiendo información con sus competidores más fuertes. Es un sistema de "toma y daca", de reciprocidad: se necesita ofrecer buena información para pedir a cambio lo mismo.

La continua persecución de la Excelencia es la más importante meta de los practicantes del benchmarking, quienes lo aplican como una Herramienta básica competitiva con el objetivo de revitalizar una empresa estancada.

El benchmarking nace formalmente en 1979, cuando el Ingeniero Robert C. Camp desarrolló la idea en una situación de crisis de Xerox Corp.. Esta compañía, fue afortunada al haberlo descubierto y aplicado en su temprana lucha para enfrentar a la competencia; a ello se debe, que sea su experiencia quien refleja las necesidades y promesas del benchmarking.

Existen dos antiguas verdades que son la médula esencial del benchmarking y reflejan el por qué es vitalmente necesario:

*Tsun -Tzu*, dijo, en el año 500 AC: -- "*Si conoces a tu enemigo y te conoces a tí mismo, no necesitas temer el resultado de cien batallas*".

*Dantotsu*, palabra japonesa de desconocida edad, que significa literalmente: "*esforzarse para ser el mejor de los mejores*".