

El concepto de *benchmarking* y el desarrollo del campo farmacéutico

Luis Antonio Patiño Terán

Profesor de Tecnología en Regencia de Farmacia
Universidad Mariana

El concepto de *benchmarking* surgió en el año 1982 con respecto a los competidores que en esa época enfrentaba la corporación Xerox. La introducción de este término se dio durante un encuentro sobre capacitación y desarrollo organizacional realizado en aquel entonces. Precisamente, la palabra sobre la cual se trabajó fue la de *benchmarking* competitivo, llegando a la identificación de estándares específicos de mediciones en diferentes áreas y procesos de la organización.

Según Casadesús (2005), ‘es una técnica para buscar las buenas prácticas que se pueden encontrar fuera o a veces dentro de la empresa, en relación con los métodos, procesos de cualquier tipo, productos o servicios, siempre encaminada a la mejora continua y orientada fundamentalmente a los clientes’. (Mujica, 2017, párr. 1)

El *benchmarking* competitivo se cataloga como un proceso estructurado que permite realizar comparaciones en el desarrollo de ciertas tareas a nivel interno de la empresa y compararlas con las de empresas líderes en el mercado. El objetivo es adoptar las metodologías que puedan aportar significativamente en la consecución de logros y el cumplimiento de indicadores de la empresa consultante o investigadora.

El *benchmarking* tomó fuerza con la introducción del Premio Nacional de la Calidad Malcolm Baldrige, ya que promovía los conocimientos de calidad y las estrategias utilizadas por las empresas en los Estados Unidos. Esto estuvo estrechamente relacionado con el *benchmarking* competitivo, generando cada vez más investigación e innovación en el análisis de conductas de procesos internos comparados con los de las empresas líderes en cada ámbito estudiado.

De igual manera, influyó, en el desarrollo del *benchmarking*, la publicación del libro “*Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*”, cuya traducción es “La búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un rendimiento superior”. Este libro fue escrito por Robert Camp (2006), ingeniero de la compañía Xerox y experto en logística. Su obra aportó significativamente al *benchmarking*, ya que se centró en el ámbito empresarial de esta práctica, así como en las estrategias de calidad y sus prácticas más efectivas en el análisis de comparación de procesos y actividades.

Se considera que el *benchmarking* es aplicable a cualquier proceso de una organización, convirtiéndolo en una herramienta eficaz y eficiente para el análisis de todas las áreas de la empresa, logrando fortalecer todos los procesos que en ella se desarrollan. Esto permite un

mejoramiento continuo muy satisfactorio, ya que exige el estudio constante de los propios procesos de trabajo en comparación con los de otras empresas, identificando continuamente oportunidades de mejora.

Con el buen uso de esta herramienta empresarial de desarrollo organizacional, se pueden generar, de manera constante, ideas innovadoras para mejorar procesos y prácticas laborales que contribuyan a posicionar la empresa en el mercado y a ser más competitivos en oferta y demanda. De igual manera, permite la optimización de los recursos financieros y del talento humano en pro de un crecimiento empresarial a gran escala.

El aporte de Xerox en el crecimiento y desarrollo organizacional empresarial ha revolucionado el mercado internacional, ya que introdujo la competencia leal en la mejora del desarrollo de estrategias o modelos internos basados en el análisis de los procesos de empresas líderes en el mercado. Los sistemas de producción se ven marcados por estándares de calidad, lo cual se debe a la introducción del *benchmarking* competitivo propuesto por Xerox.

Considerando lo anterior, se tiene que la industria farmacéutica es un área que presenta características que le permiten diferenciarse de otras dentro de una organización. Un aspecto que contribuye a ello es la

inversión en tecnología y conocimiento, con la finalidad de mejorar la salud de la comunidad y ser rentable para el sistema de salud. Es un campo que transforma de manera radical la vida de las personas y de las sociedades. Solo basta recordar algunos ejemplos de avances en medicamentos a lo largo de la historia, como la penicilina, la insulina y las vacunas, que han tenido un impacto significativo en la mejora continua de la calidad de vida a nivel mundial.

Además, la industria farmacéutica es uno de los sectores más regulados en la economía, con un control dinámico y minucioso por parte de los Estados, ya que está en juego el bienestar y la vida de las personas. En este campo, convergen diversas ciencias que contribuyen a la difusión de productos, como el *marketing*, que, mediante procesos metódicos, logra posicionar productos y marcas, priorizando la calidad y seguridad sobre cualquier otro objetivo particular o global.

Con respecto al concepto de *benchmarking* y su relación directa con el campo farmacéutico, que se encuentra en constante evolución y establece procesos de mejora continua, se destaca que, para que un producto farmacéutico pueda ser aprobado, debe pasar por diversas y complejas instancias de auditoría, control y calidad. Este proceso, que se mantiene a lo largo del tiempo con un seguimiento permanente una vez que sale al mercado, marca la diferencia en el sector farmacéutico en comparación con otros sectores productivos.

Los actores del sector farmacéutico desempeñan un papel de suma importancia, ya que son quienes garantizan que un determinado producto se elabore, comercialice, transporte, almacene y se utilice bajo óptimas condiciones de calidad. El personal de los servicios farmacéuticos, como los químicos farmacéuticos, tecnólogos en regencia de farmacia o auxiliares de servicios farmacéuticos, se encuentra a la vanguardia en cuanto a la innovación de procesos y procedimientos. La calidad con la que se elaboran y ejecutan estos procesos es una muestra de que, en el campo de la salud, el impacto puede ser altamente positivo, no solo a nivel individual, sino en los sistemas de salud de todo el mundo.

Los medicamentos, que son la base fundamental de las terapias para muchas patologías tanto físicas como mentales, junto con los avances diagnósticos y las políticas de salud pública, han permitido que los seres humanos vivan más y mejor. Este impacto positivo se refleja en la mejora de la calidad de vida y en el aumento de la esperanza de vida de la población. Los profesionales del sector farmacéutico desempeñan un rol crucial en asegurar que estos avances se traduzcan en beneficios tangibles para la salud global.

Referencias

- Camp, R. (2006). *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*. Productivity Press
- Mujica, C. (2017, 28 de julio). El benchmarking y su papel en el gerenciamiento de empresas. *Linkedin*. <https://www.linkedin.com/pulse/el-benchmarking-y-su-papel-en-gerenciamiento-de-mujica-molina/?originalSubdomain=es>