

Andrea Hoyos, Juana Rincon, Diego Diaz

🍷 **EL DESAFÍO DEL TOSTADOR: GUÍA COMPLETA DE BENCHMARKING**

I. FASE DE INTRODUCCIÓN Y GANCHO

Mini Historia: La Cafetería del Desastre (Gancho)

"Pedro tiene un café increíble, pero pierde clientes por el lento **PROCESO** de servicio. Su competidor, 'El Gran Grano', es rapidísimo. Hoy, cada uno de ustedes será un consultor de Pedro.

- **Arturo, el Copión**, ignora los datos y cae en la trampa. Sus errores son los **Toboganes de la Serpiente Silbante** 🐍.
- **Elena, la Estratega**, aplica el Benchmarking correctamente. Sus aciertos son las **Escaleras de la Excelencia** 📈.

¡El juego de '**Escaleras y Serpientes**' es la prueba final para demostrar que sabes ayudar a Pedro a subir y evitar la quiebra!"

II. FASE DE APRENDIZAJE: EL MAPA SECRETO

Sopa de Letras: El Mapa Secreto del Benchmarking

Encuentra las 8 palabras clave. El orden en que las busques te guiará a través del proceso.

PLANIFICARTEW

RECOLECCIONIE

OCONTINUOXANG

CEDBENCHMARKM

ESTRATEGICOAP

SOCLIBRESABLI

OTANALIZAREET

LIDERESELIZAC

Pista	Palabra Oculta	Explicación del Proceso
1. El Alma de la Técnica	BENCHMARK	Es la comparación de tus procesos con los mejores.
2. Primer Paso Clave	PLANIFICAR	Define <i>qué</i> mejorar y <i>a quién</i> estudiar.

Pista	Palabra Oculta	Explicación del Proceso
3. ¿A quién estudiamos?	LÍDERES	Las organizaciones que hacen el proceso que te interesa mejor que tú.
4. ¡Manos a la Obra!	RECOLECCIÓN	Reúne datos, métricas y prácticas de forma ética.
5. El Momento "Eureka"	ANALIZAR	Compara tus datos con los del Líder. Identifica las Brechas .
6. Implementación y Visión	ESTRATÉGICO	Adapta las prácticas y actúa alineado a tus objetivos.
7. El ADN del Benchmarking	CONTINUO	Mide los resultados de tus cambios y reinicia el ciclo.
8. Lo que Queremos Optimizar	PROCESO	El enfoque principal: las <i>acciones</i> o los <i>pasos</i> que te llevan a un resultado.

III. FASE DE EVALUACIÓN: EL TABLERO Y PREGUNTAS

El Desafío del Tostador: La Ruta de Pedro



Esquema de Preguntas para el Tablero

Tipo de Casilla	Pregunta Temática	Paso Evaluado
 Escalera 1	PLANIFICAR/LÍDERES: ¿Cuál es el beneficio de estudiar un LÍDER Funcional (ej. una empresa de paquetería) en lugar de solo otra cafetería?	LÍDERES

Tipo de Casilla	Pregunta Temática	Paso Evaluado
 Serpiente 1	El Susurro de la Serpiente: "¡Shhh! Solo mira el producto del rival, no analices cómo lo hacen." ¿Qué palabra clave ignora Pedro?	<i>PROCESO</i>
 Escalera 2	ANÁLISIS: Pedro comparó su tiempo de espera (5 min) con el rival (2 min). ¿Cuál es la pregunta ESTRATÉGICA que debe hacerse sobre esa diferencia de 3 minutos?	<i>ANALIZAR</i>
 Serpiente 2	El Susurro de la Serpiente: "¡Rápido, compra esa máquina carísima sin medir si te sirve!" ¿Qué paso vital ignora Pedro al actuar sin investigar sus métricas?	<i>RECOLECCIÓN</i>
 Escalera 3	ESTRATÉGICO: Pedro no puede pagar la máquina del rival. ¿Qué significa ADAPTAR esa práctica en lugar de COPIARLA ?	<i>ESTRATÉGICO</i>
 Serpiente 3	El Susurro de la Serpiente: "El Benchmarking es un proyecto de un mes, ya terminaste." ¿Qué característica fundamental ignora Pedro al rendirse?	<i>CONTINUO</i>

IV. FASE DE CIERRE Y LLAMADA A LA ACCIÓN

 **¡No te Quedes en el Tobogán: Es Hora de Aplicar el Benchmarking!**

El Benchmarking transforma la frustración en **resultados medibles**.

Tu Misión Final:

1. **Identifica tu primer "TOBOGÁN":** Piensa en un proceso que te frustre por ser lento o ineficiente.
2. **Busca tu "LÍDER":** ¿Quién hace ese proceso de manera espectacular?
3. **¡Sube la ESCALERA!** Sigue los pasos que aprendiste: **Planifica, Recolecta, Analiza, y Actúa Estratégicamente.**

El juego terminó, pero la mejora continua es un ciclo sin fin. **¡Sal y convierte esos Toboganes en Escaleras!** 



Créditos

Este contenido se co-creó en el marco del proyecto

“Metodología para la co-creación de recursos digitales de micro aprendizaje activo, con el apoyo de IA Generativa”

liderado por las investigadoras:

Sandra Isabel Arango Vásquez

Grupo de investigación E-VIRTUAL

Bell Manrique Losada

Grupo de investigación ARKADIUS



**Universidad[®]
de Medellín**
Ciencia y Libertad

Mariutsi Alexandra Osorio Sanabria

Grupo de investigación Automática,
Electrónica y Ciencias Computacionales



Institución Universitaria

Con estudiantes de la Universidad de Medellín, la Institución Universitaria ITM
y la Institución Educativa San Juan Bautista La Salle.