



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Técnica de benchmarking y el desempeño organizacional. Revisión
sistemática de literatura

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Chancafe Gutierrez, Milagro del Carmen (ORCID: 0000-0001-6184-0052)

ASESORA:

Mgr. Huamani Cajaleon, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ellos entre los que se incluye este. Y a mí angelito quien falleció en estos tiempos difíciles, quien me motivo a seguir adelante para ser su mayor orgullo.

Agradecimiento

A Dios, por darme la vida y las fuerzas necesarias para perseverar en mi proyecto de vida; por darme los ánimos en mis momentos más difíciles y allanarme el sendero para seguir caminando hacia el logro de mis metas.

A todas las personas que han intervenido de manera directa o indirecta en este proceso de elaboración de trabajo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo de investigación	16
3.2. Protocolo y registro	16
3.3. Criterios de elegibilidad	17
3.4. Fuentes de información	18
3.5. Búsqueda	19
3.6. Selección de los estudios	19
3.7. Proceso de extracción de datos	21
3.8. Lista de datos	23
3.9. Riesgo de sesgo en los estudios	23
3.10. Síntesis de resultados	25
3.11. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Propuesta de Objetivos</i>	6
Tabla 2 <i>Cadena de búsqueda</i>	17
Tabla 3 <i>Criterio de inclusión y exclusión</i>	18
Tabla 4 <i>Lista de palabras claves</i>	18
Tabla 5 <i>Resultados de filtrado automático y chequeo manual</i>	19
Tabla 6 <i>Selección de los estudios</i>	20
Tabla 7 <i>Factores y explicación</i>	23
Tabla 8 <i>Riesgo de sesgo</i>	24
Tabla 9 <i>Selección de estudios, análisis, síntesis, conclusión y recomendaciones</i>	26
Tabla 10 <i>Características de la selección de estudios</i>	29
Tabla 11 <i>Fuente de información</i>	43
Tabla 12 <i>Matrices por objetivos</i>	45

Índice de figuras

Figura 1 *Prisma de proceso de extracción de datos*

22

Resumen

El presente artículo de revisión tuvo como objetivo analizar el benchmarking como técnica aplicada por las organizaciones. En un texto cambiante a través del avance científico y tecnológico, las organizaciones empresariales sienten la necesidad de implementar diferentes mecanismos para optimizar los servicios que ofrecen y garantizar la sostenibilidad en el tiempo y el espacio. La investigación se llevó desde un enfoque cualitativo, diseño de revisión sistemática que consistió en la búsqueda minuciosa de información relevante en diferentes bases de datos tales como EBSCOhost, Scopus, Redalyc, CienceDirect y ScieLO, en el intervalo de tiempo de 2015 hasta el 2020; de los cuales, aplicando los criterios de inclusión y exclusión se incorporaron 11 artículos para la revisión. Se obtuvo como resultado que el benchmarking es una técnica eficaz aplicada por las organizaciones para garantizar la calidad, eficiencia, eficacia y desempeño, toda vez que se trata de conocer las mejores prácticas de otras organizaciones y aplicarlas las propias. Como conclusiones generales se establecen que el benchmarking es una herramienta que se aplica para mejorar la calidad, innovación, creación de cultura organizacional y optimización de los procesos a fin de satisfacer al público objetivo.

Palabras clave: calidad, innovación, cultura.

Abstract

The objective of this review article was to analyze benchmarking as a technique applied by organizations. In a changing text through scientific and technological advance, business organizations feel the need to implement different mechanisms to optimize the services they offer and guarantee sustainability in time and space. The research was carried out from a qualitative, a systematic review design that consisted of a meticulous search for relevant information in different databases such as EBSCOhost, Scopus, Redalyc CienciaDirect and Cielo, in the time interval from 2015 to the 2020; of which, applying the inclusion and exclusion criteria, 11 articles were incorporated for the review. The result was that benchmarking is an effective technique applied by organizations to guarantee quality, efficiency, effectiveness and performance, since it is about knowing the best practices of other organizations and applying them to their own. As general conclusions, it is established that benchmarking is a tool that is applied to improve quality, innovation, creation of organizational culture and optimization of processes in order to satisfy the target audience.

Keywords: quality, innovation, culture

I.INTRODUCCIÓN

Para desarrollar el primer capítulo de esta investigación, ha sido fundamental el procesamiento de la información de manera sistemática. En primer lugar, se realizó la descripción de la primera variable *benchmarking* como técnica relevante utilizada por diversas organizaciones para mejorar su desempeño, donde muchas organizaciones buscan sobresalir y posicionarse en el rubro de que les compete mediante la aplicación de la técnica del Benchmarking. En segundo lugar, se hizo la explicación analítica de las dimensiones o factores de estudio en base a la información recabada de los artículos científicos. Posteriormente, se hizo el planteamiento del problema de investigación en forma de interrogante, así mismo, se hizo la justificación del estudio y finalmente los objetivos en relación directa con los factores.

El Benchmarking es una técnica utilizada ampliamente por las organizaciones cuya finalidad es optimizar sus procesos, resultados y desempeño. Al respecto, existe información abundante en la literatura inglesa, alemana, china y rusa. La noción general es que a través del Benchmarking se obtiene información sobre las buenas prácticas de otras organizaciones para adaptarlas a la realidad específica. Del mismo modo, el benchmarking es una herramienta importante para la mejora del desempeño de diversas organizaciones, aunque su práctica no es muy generalizada y muestra de ello, es que no existen estudios especializados de nivel científico, que haya servido como fuente de la presente investigación.

El benchmarking es una herramienta estratégica aplicada por muchas organizaciones para mejorar su desempeño y obtener beneficios (Alosani, Al-Dhaafri y Yusof, 2016, p. 172). Por otro lado, el Benchmarking es una técnica que aplican las organizaciones para alcanzar el éxito en un contexto de mucha competencia (Coskun y Altındag, 2017, p.157). Es factible afirmar que el Benchmarking tiene por objetivo rescatar los aspectos positivos de otras organizaciones con la finalidad de generar atención e impulsar los cambios dentro de los sistemas de organización. También, busca implementar mecanismos de mejora continua, rentabilidad, excelencia operativa

y prestación de servicios de calidad, a fin de asegurar la satisfacción de las necesidades del público objetivo (Yau, Ho y Li, 2017, p.657). En ese sentido, esta técnica va más allá del acto de imitación o copia, sino que ayuda en la innovación organizacional según la revista científica Emerald Group Publishing, de Reino Unido, Inglaterra (Dattakumar y Jagadeesh, 2016, p.176).

Por otro lado, analizar las fortalezas y debilidades de los competidores, anticipando las amenazas y oportunidades en el mercado, y hacer una entrada innovadora en el mercado con nuevos productos y servicios, son algunos de los logros que se pueden alcanzar con la técnica del Benchmarking por parte de la nueva generación de empresas familiares, especialmente en las empresas en las que existe un ambiente competitivo (Coskun y Altındag, 2017, p.164).

El benchmarking para la calidad implica que, en la actualidad, los responsables de la toma de decisiones están constantemente buscando técnicas que permitan la mejora de la calidad (Dattakumar y Jagadeesh, 2016, p. 176). Según Mohammed (2017), el benchmarking es una técnica que se ha vuelto popular en los últimos tiempos que busca mejorar la calidad de las organizaciones. Dado que, el aumento de la competencia mundial, el desarrollo de nuevas tecnologías y sistemas de información, facilitan las prácticas del Benchmarking y búsqueda constante de políticas de calidad (pág.45).

Como resultado se pudo evidenciar que, en diversas organizaciones, hoy más que nunca, se interesa por la implementación de la práctica de benchmarking a fin de optimizar el sistema de administración y económico (Celec y Globocnik, 2017, p.47). La experiencia de muchas organizaciones demuestra que con la técnica de Benchmarking se puede alcanzar el éxito y el liderazgo basado en la calidad (Yau, Ho & Li, 2017, p.662). Por ende, proporcionará un logro óptimo en términos de eficiencia, calidad y satisfacción del cliente en beneficio de la organización según los estudios realizados en Turquía (Coskun y Altındag, 2017, p.157).

El benchmarking para la cultura cumple un rol muy importante toda vez que, antes de la realización de alguna acción comparativa, está destinada a crear una mentalidad, como indica la misma denominación, una cultura de aprendizaje de las mejores prácticas de las organizaciones

exitosas para aplicarlas a la propia organización (Saunders et al., 2016, Mohammed, 2017). De igual modo, Kyriakidou y Gore (2015) consideraron la cultura como valores y supuestos compartidos por los individuos en una organización. Al unir las concepciones del Benchmarking y la cultura en una sola línea, este estudio conceptualiza la cultura del Benchmarking como valores que prevalecen en toda organización en relación con las prácticas de Benchmarking (Mohammed, 2017, p.164).

Se obtuvo como resultado de los estudios realizados en Eslovenia que Benchmarking (Celec y Globocnik, 2017, p.60), es un mecanismo de creación de valores a fin que los sistemas de organización sean perdurables en el tiempo. En la misma línea, los estudios realizados por Dubey et. al, (2017, p.73) concluyen que en la India las dimensiones de la cultura de benchmarking se relacionan positivamente con el buen desempeño organizacional, por lo mismo su práctica ser generalizada entre las organizaciones.

El Benchmarking para la autoevaluación implica la toma de conciencia de las organizaciones de su accionar interno frente a las demandas existentes en los diferentes escenarios de la sociedad (Salam y Al Smadi, 2016, p. 80). Resulta importante esta categoría porque permite determinar las carencias, falencias en el sistema administrativo, financiero, gestión de recursos humanos con el objetivo de establecer el mecanismo de mejora permanente (Celec y Globocnik, 2017, p.60). Sobre este punto en específico se considera el benchmarking interno como punto de partida para comprender los estándares internos de desempeño. Es aplicable principalmente a grandes operaciones o negocios donde los procesos en una parte de una organización o empresa son más eficientes que los procesos en otras partes (Coskun y Altındag, 2017, p.59).

De acuerdo a lo mencionado, se puede concluir que el Benchmarking como el desempeño tienen un efecto directo en el rendimiento empresarial, donde el mayor porcentaje de éxito empresarial se debe a la aplicación de la técnica del Benchmarking.

El benchmarking para la innovación es un elemento clave en el desempeño organizacional como actividad generadora de valor para la empresa, además, es una estrategia que se configura como fuente de ventaja competitiva (Marín y Cuartas, 2019, p. 96). Por otro lado, la adaptación permanente a las nuevas demandas de la sociedad actual, es fundamental la incorporación de nuevos mecanismos de innovación, a fin de optimizar sus procesos y estrategias como el Benchmarking garantizando la perdurabilidad y desempeño organizacional (Ánzola, Marín-Idárraga y Cuartas, 2017).

En otro sentido, aprovechar de manera eficiente y efectiva las capacidades de los proveedores puede ser una fuente de ventaja innovadora (Gottfredson et al., 2015, p. 39). Por ejemplo, el Benchmarking coadyuva la estandarización de recursos en cuanto a calidad, mayor flexibilidad, entrega más rápida y una mejor toma de decisiones (Salam y Al Smadi, 2016, p.1). Por otro lado, en el entorno organizacional complejo y competitivo, es necesario superar constantemente los desafíos de una demanda de mejor calidad, rapidez y la aplicación de técnicas innovativas (Akdağ y Erkut, 2016, p.59).

En cuanto al problema de la investigación se pudo evidenciar al momento de hacer la revisión de literatura que las organizaciones tienen la intencionalidad de mejorar sus actividades de manera continua, pero no siempre cuentan con los mecanismos apropiados para hacerlo, y al ser el Benchmarking una herramienta poco conocida no siempre es aplicada. En ese sentido, el problema general de la investigación es ¿En qué medida la técnica del Benchmarking es aplicada en las organizaciones a fin de mejorar su desempeño?

En cuanto a la justificación de la investigación, la presente se justifica en el aspecto teórico, metodológico y social. En cuanto a la justificación teórica, se trata de un estudio basado en conocimientos previos publicados en diferentes trabajos académicos sobre el uso de la técnica del Benchmarking en las organizaciones para optimizar su desempeño (Ramos, 2018, p.40). En ese sentido, Fernández (2020), detalla que la justificación teórica va ligada a la

inquietud del investigador por profundizar los enfoques teóricos que tratan el problema que se explica, a fin de avanzar en el conocimiento en una línea de investigación (pág. 15).

Del mismo modo, el estudio del benchmarking y el desempeño organizacional tiene justificación metodológica porque sigue los estándares de elaboración de trabajos de revisión sistemática. Pues, según Fernández (2020), una investigación se justifica metodológicamente cuando se propone o desarrolla un nuevo método o estrategia que permita obtener conocimiento válido o confiable (p.71). Fernández y Baptista (2014), ofrecen un concepto más amplio, indicando que un estudio se justifica metodológicamente cuando se creará un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos, o se plantea una nueva metodología que incluya otras formas de experimentar una o más variables, o estudiar de forma más adecuada a determinada población (p.17).

Además, el estudio del benchmarking y desempeño organizacional tienen justificación social, ya que están orientadas a la solución de las demandas de la sociedad, presentes y futuras en lo referente al buen desempeño de las organizaciones. En ese sentido, se condice con lo afirmado por Fernández (2020) quien establece que toda investigación debe tener cierta relevancia social, logrando ser trascendente para la sociedad y denotando alcance o proyección social (p.71).

Sobre los objetivos de la investigación, es preciso indicar que son los propósitos o fines que traza el investigador. Así mismo, es un aspecto que presenta mayor dificultad al momento de emprender una investigación (Arias, Covinos y Cáceres, 2020, p.3). Según Bastidas (2019), los objetivos de investigación deben ser claros, realistas y alcanzables; ya que, tienen como principal función definir lo que se quiere cumplir. Además, es aquella acción para atender el problema, tienen la función de indagar e investigar acerca del problema; los objetivos de investigación constituyen un componente relevante y central en todo el proceso de la investigación (p.16).

En ese sentido, teniendo en cuenta que los objetivos de la investigación son elementos sustanciales toda vez que orientan la labor académica dentro del proceso investigativo, a continuación, se plantean los objetivos en relación a las variables de estudio: benchmarking y el desempeño organizacional.

Tabla 1

Propuesta de Objetivos

Niveles	Propuesta
Objetivo 1	Analizar el benchmarking como técnica aplicada por las organizaciones
Objetivo 1a	Analizar el benchmarking como herramienta para mejora de la calidad organizacional.
Objetivo 1b	Conocer el benchmarking para creación de la cultura organizacional.
Objetivo 1c	Definir el benchmarking como mecanismo de autoevaluación organizacional.
Objetivo 1d	Analizar el benchmarking como herramienta de innovación organizacional.

II. MARCO TEÓRICO

Phillips (2018) estableció como propósito de investigación establecer los conceptos claves relacionados al Benchmarking y obtención de resultados en el desempeño de las organizaciones. Se aplicó el enfoque cualitativo y diseño no experimental para concluir que el mecanismo del Benchmarking es una técnica eficaz para ejercer un control sobre la eficiencia de los servicios que brindan las organizaciones en los diferentes rubros que pudieran desempeñarse. Por eso, recomendó que las organizaciones deben aplicar técnicas viables como el Benchmarking para optimizar sus procedimientos y obtención de resultados.

Gillen (2017) planteó como objetivo realizar un estudio sobre la importancia del mecanismo comparativo entre las diversas organizaciones de carácter público o privado en el contexto moderno en el que busca no solamente la prestación de servicios, sino que estas sean de calidad en áreas de la satisfacción del cliente. Aplicó el método analítico relacionado al Benchmarking encaminado a la satisfacción del cliente. Por eso, hizo la recomendación que el Benchmarking resultará más valiosa en cada nivel de la organización cuando se aplique desde los altos directivos a través de operaciones, marketing, finanzas y productos de desarrollo.

Kärnä y Junnonen (2016) fijaron como objetivo del trabajo de investigación discutir los elementos fundamentales del benchmarking. El método aplicado fue el analítico comparativo para llegar a la conclusión que los métodos comparativos surten efectos positivos dentro de las organizaciones. Por eso, recomendaron que la aplicación de la técnica de benchmarking podrá coadyuvar en la mejora del desempeño organizacional.

Albertin, Pontes, Frazzon y Frota (2016) fijaron como objetivo describir un sistema del Benchmarking y monitoreo de múltiples criterios para evaluar el desempeño de los sectores industriales. El método fue analítico, a fin de comparar y monitorear el desempeño de las empresas con los requerimientos del mercado. Concluyeron que, sobre la base de datos recopilados durante un período de tres años para acuerdos productivos locales específicos en el

Estado Brasileño de Ceará, las acciones estratégicas colectivas tomadas por empresas y departamentos para promover oportunidades y necesidades de desarrollo local son de gran importancia en Brasil. Los autores recomendaron aplicar en mayor medida la aplicación del Benchmarking para mejorar el desempeño.

Alosani, Al-Dhaafri y Yusoff (2016) establecieron como objetivo discutir los estudios más importantes de benchmarking y su efecto en el desempeño organizacional. El método aplicado fue el descriptivo y la revisión de literatura para llegar a la conclusión que el Benchmarking afecta positivamente al desempeño organizacional, y se ha convertido en una herramienta eficaz para mejorar el rendimiento que ayuda a obtener una ventaja competitiva. Sin embargo, aún se necesitan estudios empíricos para investigar la relación mencionada. Además, carece de estudios del Benchmarking dedicados al desempeño de las empresas del sector público, especialmente en la Región Medio Oriente.

Kailash, Saha y Goyal (2017) tuvieron como propósito obtener la comprensión de varios indicadores de rendimiento del Benchmarking críticos para la mejora del desempeño de la cadena de suministro interna de industrias manufactureras. El método aplicado fue el cuantitativo, diseño no experimental con aplicación de instrumentos de encuestas, entrevista, conferencias y el manejo de sistemas informáticos para el procesamiento de datos. Llegaron a la conclusión, que la investigación sobre indicadores de desempeño y el Benchmarking puede ser un paso valioso para mejorar las posibilidades de mejora de la implementación de la cadena de suministro interno en las industrias manufactureras de la India. Recomendaron construir un entorno saludable para el crecimiento de empresas de colaboración, así como de apoyo entre privados e instituciones públicas para apoyar la fabricación local y aprendizaje combinado.

Dubey et al. (2017) establecieron como objetivo establecer el marco teórico sobre el benchmarking como mecanismo de sostenibilidad en las organizaciones. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, con aplicación de la encuesta como instrumento y la respectiva medición a través de la escala Likert. Llegaron a la conclusión que papel de la gestión de recursos

humanos es importante porque, buscar construir una cultura adecuada para el desempeño de las organizaciones. Recomendaron que es importante la aplicación de la técnica del Benchmarking para implementar el desarrollo de la organización, teniendo como base los recursos humanos.

Yau, Ho y Li (2017) plantearon como objetivo de la investigación desarrollar un protocolo para evaluar y comparar el desempeño de Property Anagement Agents en la gestión de los desarrollos del Ministerio de Salud en Hong Kong. Aplicaron el método Análisis Envolvente de Datos con diseño no experimental. Llegaron a la conclusión que este tipo estudios y métodos de estudio comparativo tienen efectos positivos en el momento de la transacción de precios en un movimiento comercial. Por eso, plantearon la recomendación aplicar esta técnica para alcanzar mayor eficiencia en las transacciones comerciales y mejorar el desempeño.

Shong y Jian (2015) tuvieron como objetivo desarrollar un enfoque del Benchmarking logística nacional basado en datos estadísticos. El enfoque incluye ocho pasos desde la extracción de los datos de métricas de desempeño de la base de datos del índice de desempeño logístico en el desarrollo de políticas nacionales. Se aplicó el método de revisión sistemática para llegar a la conclusión que el enfoque del Benchmarking desarrollado en este documento aún se encuentra en su etapa de novedad, no hay muchas experiencias prácticas de las que un país pueda aprender. En ese sentido, recomendaron seguir realizando posteriores estudios, a fin de aportar en mayor medida conocimientos sobre el desempeño logístico.

Salam y Al Smadi (2016) plantearon como objetivo examinar empíricamente el impacto del Benchmarking y la estandarización en las compras y el desempeño comercial. Se aplicó el método de la visión basada en recursos, con diseño de encuesta y planteamiento de hipótesis, a fin de obtener los resultados que indican que tanto el Benchmarking como la estandarización tienen un impacto positivo significativo en el desempeño de las compras y un efecto positivo indirecto a través del desempeño de las compras en el desempeño comercial. Recomendaron una mayor investigación transversal y a gran escala. Sin embargo, si bien el uso de estudios a

gran escala con encuestas ofrece una mayor generalización estadística, también puede producir hallazgos potencialmente superficiales.

Claro y Kamakura (2017) fijaron como objetivo de estudio analizar las ventajas del Benchmarking en el sistema comercial de compra, venta y la evaluación de desempeño. Se aplicó el enfoque cualitativo, diseño no experimental para llegar a la conclusión que el desafío minorista crítico de compartir el conocimiento integrado de los vendedores en la tienda mediante la implementación del Benchmarking, ya que favorece la optimización del intercambio comercial. Por eso, recomendaron poner en práctica constante el Benchmarking para mejorar los sistemas de movimiento comercial dentro de una estructura organizacional.

Mohammed (2017) fijó como objetivo explorar el alcance de la existencia de una cultura del Benchmarking entre las empresas industriales de Jordania. Concluyó que la experiencia previa en benchmarking, comportamiento del análisis interno, comportamiento del análisis externo, mejora continua, participación de opiniones internas, búsqueda de prácticas internas, comparación con un líder de mercado, política de calidad en comunicación, aprendizaje organizacional y desarrollo de equipos, todo ello bajo el método cuantitativo. Recomendó que los estudios futuros deben utilizar un tamaño de muestra mayor y considerar diferentes sectores para obtener un conocimiento profundo de la cultura del Benchmarking y su impacto en la organización.

Celec y Globocnik (2017) tuvieron como objetivo analizar las ventajas competitivas del benchmarking en el proceso de importaciones y exportaciones en las MYPES. Enfocado en la visión basada en recursos, la visión de la capacidad dinámica y la teoría del espíritu empresarial internacional, por lo cual se extrajo los activos, capacidades y posturas relevantes a nivel de empresa. Se aplicó el método del Benchmarking para llegar a la conclusión que este método cumple un rol muy importante en el proceso de crecimiento de las empresas, en las negociaciones y la proactividad comercial. Por eso, recomendaron poner mayor atención en la práctica de este tipo de técnicas para mejorar el desempeño y la competitividad organizacional.

Ercan y Koksal (2016) fijaron como objetivo desarrollar un modelo de Benchmarking de Desempeño Estratégico Competitivo para grandes empresas constructoras internacionales. Luego de una revisión exhaustiva de la literatura, se desarrollaron las dimensiones estratégicas y sus subparámetros para el modelo conceptual. Llegaron a la conclusión que para el desempeño empresarial es importante la aplicación de los métodos y técnicas debidamente seleccionados que garantizan el éxito empresarial.

Coskun y Altındag (2017) tuvieron como objetivo analizar los efectos de los factores de institucionalización y las técnicas del Benchmarking en las empresas familiares turcas, que prestan servicios en el sector alimentario. Se aplicó el método analítico descriptivo para llegar a la conclusión que esta técnica es ampliamente aplicada por las organizaciones y gracias a ello han tenido rendimiento, eficacia, efectividad y rentabilidad. Recomendaron que los efectos de la institucionalización, la gestión sostenible y el benchmarking determinada sobre el desempeño de las empresas con la técnica de análisis aplicada.

Luego de haber planteado los antecedentes de la presente revisión sistemática, seguidamente se presentan las bases teóricas en la cuales se sustenta este trabajo, los mismos que se han estructurado en correlación con las dimensiones de las variables de estudio.

Benchmarking para la calidad organizacional

En estos últimos quince años, los modelos organizacionales han tenido cambios sustanciales tanto en el sector público como privado (Gillen, 2017). En la actualidad, no basta con ser una institución con buena imagen y años de trayectoria, sino que las funciones que desempeñan sean de calidad y busquen la satisfacción del usuario o cliente (Hernández, Barrios y Martínez, 2018). Para la búsqueda de la calidad en las organizaciones, la técnica del benchmarking es sumamente importante (Albertin, Pontes, Frazzon y Frota, 2016), de tal manera que toda organización en la era en la que nos encontramos debe tener como filosofía y principios rectores la dimensión de la calidad, que es consecuencia de los cambios estructurales y de

comportamiento que han caracterizado a la mayoría de los sectores de la economía en el decenio (Gillen, 2017).

Las empresas enfrentan el desafío de cambiar su enfoque de gestión, no solo buscando una mayor rentabilidad patrimonial, sino también mejorando la calidad para satisfacer a sus clientes. Considerando que operan en un entorno que cambia rápidamente y deben estar preparados para enfrentar cambios sin afectar la calidad de sus productos o servicios (Botje et al., 2014), y por ende su desempeño (Kärnä y Junnonen, 2016).

El benchmarking es un mecanismo para medir el desempeño de la calidad de las organizaciones, práctica muy utilizada en diferentes organizaciones (Gillen, 2017). El valor fundamental del Benchmarking radica en su incidencia interna y externa de una organización ya sea para imitar lo positivo o mejorar aquello que puede resultar poco beneficioso para el desempeño organizacional (Alosani, Al-Dhaafri y Yusoff, 2016).

Dado que, es un mecanismo para impulsar los cambios a nivel interno y externo de las organizaciones, que evalúa su desempeño organizacional y, rendimiento en base a la calidad y satisfacción del cliente (Kailash, Saha y Goyal, 2017).

Las organizaciones han tenido cambios de paradigmas y en ese orden, el desempeño en la gestión de calidad cumple un rol fundamental juntamente con la técnica del Benchmarking (Dubey, Gunasekaran, Childe, Papadopoulos, Hazen, Giannkis y Roubaud, 2017). Esto implica “aumentar la productividad con una calidad mejorada, ya que la calidad se define en términos de satisfacer las necesidades del usuario, calidad medida por la satisfacción continua del usuario, calidad determinada por el diseño del producto y lograda mediante controles efectivos (...)” (Gillen, 2017, p.45).

Benchmarking para la cultura organizacional

El benchmarking es una herramienta utilizada ampliamente en las organizaciones (Chinchilla, Zacca, Vargas, et al. (2016). Se ha considerado como mecanismo para potencializar la venta de productos o la prestación de servicios en las organizaciones empresariales (Claro y

Kamakura, 2017). Ahora, si bien es cierto que esta herramienta es estudiada y conocida, no siempre se tiene la cultura del Benchmarking y menos se aplica dentro de una organización (Mohammed, 2017), puesto que, tener cultura sobre el benchmarking significa la interiorización de los valores, creencias, suposiciones, comunicaciones y comportamientos que prevalecen en una organización (Dubey, Gunasekaran, Childe, Papadopoulos, Hazen, Giannkis y Roubaud, 2017).

La idea principal detrás de la teoría del Benchmarking y la cultura organizacional, es la creación de un mecanismo consistente para el desempeño de una organización (Mohammed, 2017), de tal modo que, con un desempeño a ese nivel se puede alcanzar la satisfacción del cliente y la mejora continua organizacional (Gillen, 2017).

Al unir las concepciones del Benchmarking y la cultura organizacional en una sola línea, se conceptualiza la cultura del Benchmarking como valores, creencias, suposiciones, comunicaciones y comportamientos que, prevalecen en toda una organización en relación con las prácticas del Benchmarking (Hernández, Barrios y Martínez, 2018).

El benchmarking y la cultura organizacional son elementos complementarios (Mohammed, 2017) cada vez que estén ligadas al cumplimiento de los objetivos de la organización, la explotación de un entorno organizacional, así como la efectividad (logro de metas) y la eficiencia (utilizando menos recursos) (Yau, Ho y Li, 2017).

El papel moderador del Benchmarking y la cultura organizacional puede ayudar a resolver las limitaciones dentro de una organización (Chinchilla, Zacca, Vargas, et al., 2016), coadyuvar la mejora de su desempeño, sus sistemas de interrelación y potencialización de sus mecanismos de control como una práctica cultural, es decir, como algo que no se hace por obligación, sino porque resulta natural realizarlo (Albertin, Pontes, Frazzon y Frota, 2016)

Benchmarking para la autoevaluación organizacional

El benchmarking es una técnica que ayuda a la introspección (Salam & Al Smadi (2016), autoevaluación y toma de decisiones dentro de una organización (Dubey, et al., 2017).

La evaluación interna o la autoevaluación organizacional implica la detección de los aspectos positivos o negativos con la finalidad de potencializar o mejorar de acuerdo a las demandas y exigencias del público objetivo (Celec y Globocnik, 2017). La finalidad de dicha acción es mejorar las prácticas y el desempeño en base al establecimiento de prioridades y objetivos claramente establecidos (Salam y Al Smadi, 2016) y superar las brechas que pudieran existir entre las acciones propias de la organización y los usuarios.

Los resultados empíricos en los artículos seleccionados para esta categoría, evidencian que las organizaciones necesitan hacer una reingeniería de sus procesos para adaptarse a las nuevas circunstancias de la actividad empresarial (Akdağ y Erkut, 2016). En ese orden, el benchmarking como mecanismo para la autoevaluación, hace que las organizaciones realicen sus actividades de manera más fluida, eficiente y eficaz, al mismo tiempo que permite la evaluación permanente de sus procesos (Kärnä y Junnonen, 2016).

Benchmarking para innovación organizacional

El benchmarking es una herramienta que aplican las organizaciones no solamente para optimizar su desempeño, sino también para innovar sus sistemas y mecanismos de llegada a su público objetivo bajo los parámetros de la calidad y excelencia (Hernández, Barrios y Martínez, 2018). La innovación es un elemento clave en el desempeño organizacional como actividad generadora de valor para la empresa (Marín y Cuartas, 2019, p. 96), y como una estrategia que se configura como fuente de ventaja competitiva. En un entorno cada vez más complejo e impredecible, las empresas toman decisiones de diseño organizacional buscando alinear la cultura organizacional, la estructura y la estrategia de negocio para hacer frente a las fuerzas ambientales y garantizar su supervivencia, perdurabilidad y un mayor desempeño (Ánzola,

Marín-Idárraga, y Cuartas, 2017), y todo ello no sería posible sin la aplicación de los mecanismos de innovación de forma permanente, de acuerdo a las exigencias que depara el avance científico y tecnológico (Akdağ, H. y Erkut, A. (2016).

El uso eficiente y efectiva de las capacidades de los proveedores puede ser una fuente de ventaja competitiva y mecanismo de innovación (Gottfredson et al., 2015). En ese orden, el Benchmarking innovadora y la estandarización de los sistemas comerciales pueden conducir a una reducción de costos y tiempo, una mejor calidad, una mayor flexibilidad, una entrega más rápida y una mejor toma de decisiones (Salam y Al Smadi, 2016, p.1). Tal es el caso que, en este entorno empresarial complejo y competitivo, las organizaciones empresariales se enfrentan constantemente a desafíos, debido a las expectativas cada vez mayores de los clientes de una mejor calidad, un precio más barato y una entrega más rápida con la aplicación de las técnicas innovativas (Shong y Jian, 2015; Salam & Al Smadi, 2016) y Akdağ y Erkut (2016). Por ende, la innovación es un aliado fundamental de las técnicas del Benchmarking como de los mecanismos de desempeño organizacional (Coskun y Altındag, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Este trabajo de investigación se ha realizado desde un enfoque cualitativo de revisión sistemática. La investigación cualitativa se enfoca en múltiples métodos, lo que implica un enfoque interpretativo y naturalista de su tema. Esto significa que, los investigadores cualitativos estudian las cosas en su entorno natural, intentando dar sentido a los fenómenos o interpretarlos en términos de los significados que las personas les aportan. La investigación cualitativa implica el uso estudiado y la recopilación de una variedad de materiales empíricos (estudio de caso, experiencia personal, introspectiva, historia de vida, entrevista, textos de observación, históricos, interactivos y visuales) que describen momentos, significados rutinarios y problemáticos en la vida de las personas (Aspers, p.142).

En cuanto al diseño se trata de la revisión sistemática de literatura sobre el Benchmarking y el desempeño organizacional. Se ha realizado desde el análisis documental de las categorías de estudio en base a la información obtenida de los artículos científicos.

Según Moreno, et al. (2018), indicó:

Las revisiones sistemáticas son resúmenes claros y estructurados de la información disponible orientada a responder una pregunta clínica específica. Dado que están constituidas por múltiples artículos y fuentes de información, representan el más alto nivel de evidencia dentro de la jerarquía de la evidencia. (p. 184)

3.2. Protocolo y registro

Según García (2019) “El protocolo y el registro son los pasos principales para llevar a cabo una revisión sistemática. Implica definir los términos de búsqueda, identificar las bases de

datos y motores de búsqueda, selección de artículos científicos para su conclusión y exclusión” (p.32).

En ese sentido, se ha buscado información en repositorios de revistas indexadas, los mismos que tienen enfoque cualitativo en unos y cuantitativo en otros, correspondiente desde el año 2016 hasta la actualidad; las fuentes donde se han buscado son fundamentalmente Scielo, Scopus, EBSCOhost, CiencieDirect, Redalyc y otras bases de datos.

Tabla 2

Cadena de búsqueda

Bases de datos	Cantidad de estudios	Palabras claves para el criterio de búsqueda
Scopus	10 artículos	Benchmarking, Data Envelope Analysis, Housing management, Multiple property dwelling, Strategic performance, Comparative evaluation, Construction company, Internation Analysis of data, al construction, Binary logistic regression
EBSCOhost	100 artículos	Benchmarking, Data Envelope Analysis, Housing management, Multiple property dwelling, Property management agents, Strategic performance, Comparative evaluation, Construction company, Internation Analysis of data, al construction.
CiencieDirect	30 artículos	Benchmarking, Data Envelope Analysis, Housing management, Multiple property dwelling, Property management agents, Strategic performance, Comparative evaluation, Internation Analysis of data, al construction, Binary logistic regression
Redalyc	10 artículos	Benchmarking, Data Envelope Analysis, Multiple property dwelling, Property management agents, Strategic performance, Comparative evaluation, Construction company, Internation Analysis of data, al construction, Binary logistic regression
SciELO	77 artículos	Benchmarking, Housing management, Property management agents, Strategic performance, Comparative evaluation, Construction company, Internation Analysis of data, al construction, Binary logistic regression

3.3. Criterios de elegibilidad

Según Tech (2020), “es una característica central de su protocolo y diseño 'a priori' para su revisión sistemática” (p. 48). Estos criterios guían qué estudios se seleccionan para su inclusión en su estudio durante los pasos de revisión: A. títulos y resúmenes; y B. revisión de texto completo. Estos criterios deben estar guiados por la pregunta y los objetivos de su

investigación, por las medidas de resultado que considerará para responder a su pregunta, incluido el diseño del estudio, la metodología y los métodos de análisis que pueden afectar la utilidad de incluir estudios en su revisión para incluir en su estudio en general y para incluir en su análisis de datos.

Tabla 3

Criterio de inclusión y exclusión

Inclusión	Exclusión
Artículos científicos a partir del 2015 hasta el 2020.	Artículos científicos publicados antes del año 2015.
Artículos que contengan explícitamente el tema de estudio.	Artículos que no están indexadas en revistas científicas.
Artículos que se encuentren en base de datos de impacto y relevancia.	Investigaciones que en cuanto a su contenido se distancia del tema de investigación.
	Artículos publicados de manera incompleta.

Tabla 4

Lista de palabras claves

Palabras clave	
<ul style="list-style-type: none"> - Teoría basada en recursos, - Desempeño de compras, - Rendimiento del negocio, - Modelo de ecuación estructural, - Cultura de Benchmarking, - Desempeño Operacional, - Empresas Industriales, - Desempeño de exportación, - Visión basada en recursos, - Capacidades dinámicas, - Orientación empresarial, - PYME, - punto de referencia 	<ul style="list-style-type: none"> -Benchmarking, - Data Envelope Analysis, - Housing management, - Multiple property dwelling, - Property management agents, - Strategic performance, -Comparative evaluation, - Construction company, c - International construction, - Binary logistic regression -Analysis of data

Nota: Términos empleados en los criterios de elegibilidad de los artículos científicos.

3.4. Fuentes de información

Según Martínez, Gil y Macías (2019) es la etapa de la investigación donde se realiza la búsqueda y recopilación de información de diferentes bases de datos tales como Scopus, Scielo,

Redalyc entre otras. Se recaban los artículos de carácter científico para hacer la revisión preliminar y luego, según la relevancia del tema considerar su inclusión o exclusión dentro de la revisión sistemática (p.154). Al respecto, verificar el anexo cuatro sobre las fuentes de información considerada. (Ver Tabla 11).

3.5. Búsqueda

Cooper, Booth, Varley, Campbell et al. (2018) refirieron que “Una búsqueda sistemática de estudios y tiene como objetivo un informe transparente de identificación de estudios, dejando a los lectores claros sobre lo que se hizo para identificar los estudios y cómo los hallazgos de la revisión se sitúan en la evidencia relevante” (p.1). Esta búsqueda implica necesariamente la identificación, revisión, inclusión y exclusión de los artículos científicos dentro del trabajo de revisión sistemática a fin de alcanzar resultados claros y objetivos.

Tabla 5

Resultados de filtrado automático y chequeo manual

Fuentes	original	Semiautomático		Chequeo manual	
		Exclusión	Inclusión	Duplicado	Resumen
Scopus	10 artículos	8 artículos	2 artículos	2 artículos	0 artículos
EBSCOhost	100 artículos	80 artículos	20 artículos	15 artículos	2 artículos
CiencieDirect	30 artículos	20 artículos	10 artículos	5 artículos	2 artículos
Redalyc	10 artículos	5 artículos	5 artículos	1 artículo	3 artículos
SciELO	77 artículos	50 artículos	17 artículos	15 artículos	3 artículos
Total	227 artículos	170 artículos	54 artículos	38 artículos	10 artículos

Nota: Estudios seleccionados para la inclusión de los artículos científicos en esta revisión sistemática.

3.6. Selección de los estudios

Según Waffenschmidt, et al. (2019) los estudios que se seleccionan para una revisión sistemática tienen que tener ciertos parámetros y cumplir con una serie de etapas, las mismas que van a permitir la precisión en la recolección de información. Literalmente refieren lo siguiente:

El proceso de revisión sistemática consta de varios pasos: después de una búsqueda sistemática de la literatura relevante, se examinan las publicaciones recuperadas y se seleccionan las relevantes. A esto le sigue la extracción y el análisis de datos, así como una evaluación de los resultados de la revisión. Luego de ello se realiza la exclusión de referencias irrelevantes y se incluyen aquellos que reúnen los requisitos de relevancia y fiabilidad. (p.2)

Tabla 6

Selección de los estudios

#	Cod	Autor, Año	Título
1	A2	Phillips, L. (2018)	Mejorar el desempeño de los gobiernos subnacionales a través de evaluaciones comparativas e informes de desempeño
2	A6	Gillen, D. (2017)	Benchmarking y medición del desempeño: el papel en la gestión de la calidad
3	A16	Ronaldo, A. M., Lopes, J., H., Morosini, F. E. y Rabelo, F. E. (2015).	Evaluación del desempeño industrial mediante la aplicación de un Sistema de evaluación comparativa y monitoreo
4	A18	Alosani, M., Al-Dhaafri, H. y Yusoff, R. (2016).	Mecanismo de evaluación comparativa y su impacto en el desempeño organizacional
5	A20	Kailash, K., Saha, R., Goyal, S. (2017).	Indicadores de desempeño para la evaluación comparativa de la gestión de la cadena de suministro interna
6	A30	Yau, Y., Ho, D.C.W. y Li, R. (2017).	Evaluación comparativa del desempeño de los agentes de administración de propiedades en Hong Kong.
7	A32	Mohammed, A. & Al, S. (2016)	Una investigación empírica sobre el impacto de la evaluación comparativa en el desempeño de compras y el desempeño comercial
8	A23	Cook, W., Nuria, R., Ruiz, J. L., Sirvent, I., Zhu, J. (2019).	Benchmarking basado en la DEA para la evaluación del desempeño en planes de incentivos de pago por desempeño.
9	A11	Ercan, T., Koksai, A. (2016).	Modelo de evaluación comparativa de desempeño estratégico para empresas de construcción internacionales
10	A21	Akdag, H. & Erkut, A. (2016).	Los impactos de la reingeniería y la evaluación comparativa de los procesos comerciales en el desempeño de la empresa

Nota: los estudios han sido seleccionados según la importancia para la inclusión en la presente revisión sistemática, los mismos que aportan al conocimiento aspectos relevantes sobre el benchmarking y desempeño de las organizaciones.

3.7. Proceso de extracción de datos

Se hizo la búsqueda en Scopus, aplicando la Data Mendeley, donde se pudo identificar 11 artículos relacionados con la variable 'Benchmarking' (evaluación comparativa), de los cuales no se incluyó ningún artículo en esta revisión por no ser relevantes para el estudio que se pretende realizar.

En EBSCOhost, con las variables 'Benchmarking and Performance' se encontraron 100 artículos relacionados a dichas variables de estudio, de los cuales se seleccionó únicamente 2 para incluir en la presente revisión.

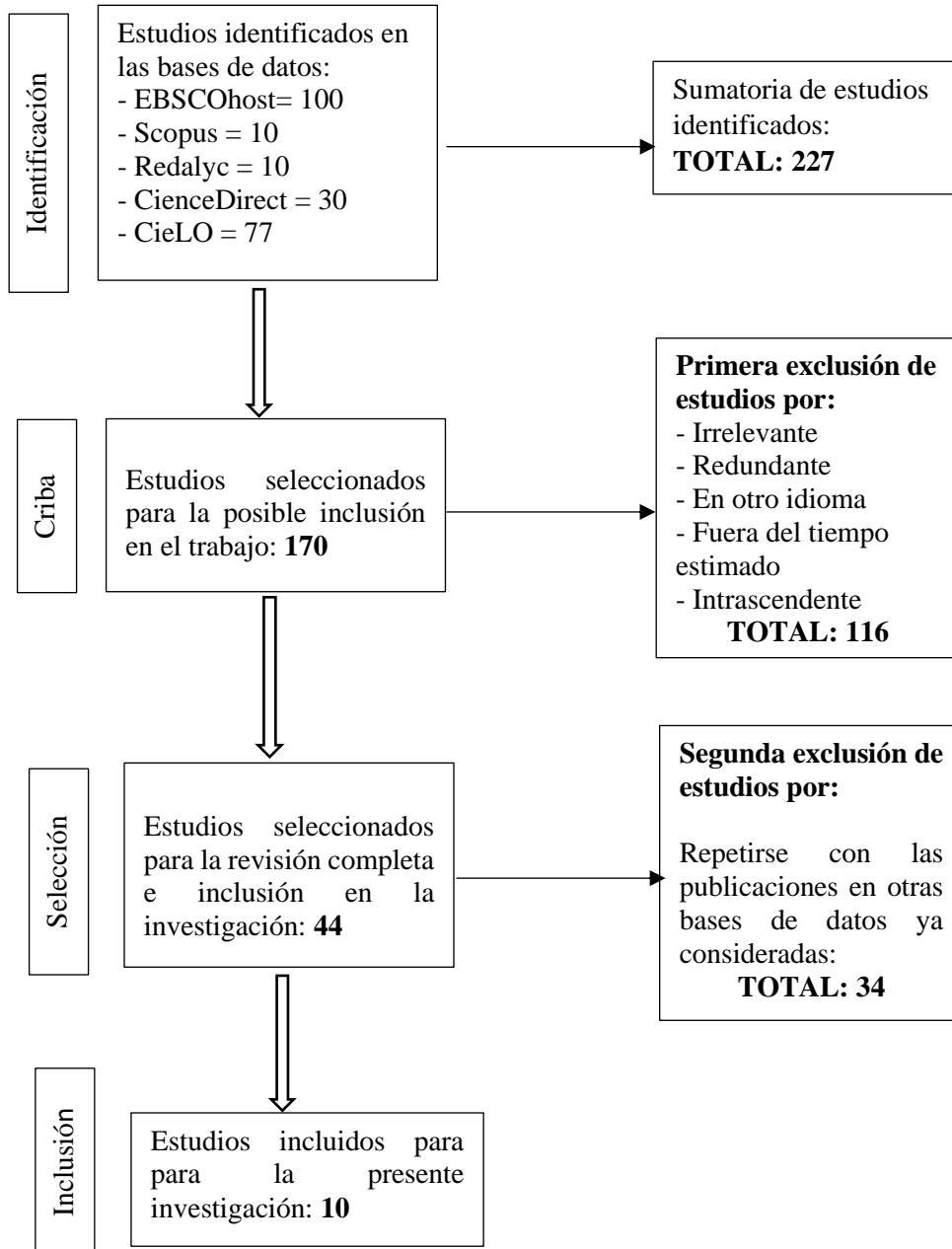
De igual forma se hizo la búsqueda en CienciaDirect donde con las variables 'Benchmarking and Performance' se halló 30 artículos relacionados al tema de investigación y de los cuales se incluyó en esta investigación 2 artículos.

También se hizo la búsqueda en Redalyc con las variables 'Benchmarking and Performance' y se obtuvo 11 artículos con dicha denominación, de los cuales se incluyó en esta investigación 3 de ellos.

Finalmente, se hizo la búsqueda en SciELO donde se obtuvo como resultado 77 artículos, de los cuales se eligió 3 para incluir en esta investigación.

Figura 1

Diagrama para la selección de estudios de revisión sistemática según PRISMA



3.8. Lista de datos

Según Vidal, Oramas y Borroto (2015), es la relación de la información incorporada en la investigación de acuerdo a las variables y dimensiones de la investigación.

Tabla 7

Factores y explicación

Factores	Explicación
Benchmarking para la calidad organizacional	Para la búsqueda de la calidad en las organizaciones, la técnica del benchmarking es sumamente importante (Albertin, Pontes, Frazzon & Frota, 2016), de tal manera que toda organización en la era en cual nos encontramos debe tener como filosofía y principios rectores la dimensión de la calidad que es consecuencia de los cambios estructurales y de comportamiento que han caracterizado a la mayoría de los sectores de la economía en el decenio (Gillen, 2017).
Benchmarking para la cultura organizacional	La idea principal detrás de la teoría de la evaluación comparativa y la cultura organizacional es la creación de mecanismo consistente para el desempeño excelente de una organización (Mohammed, 2017), de tal modo que, con un desempeño a este nivel se puede alcanzar la satisfacción del cliente y la mejora continua organizacional (Gillen, 2017).
Benchmarking para la autoevaluación organizacional	El benchmarking es una técnica que ayuda a la introspección (Salam & Al Smadi (2016), autoevaluación y toma de decisiones dentro de una organización (Dubey, et al., 2017). Por ende, la técnica de la evaluación comparativa es aplicada en el ámbito de los movimientos comerciales (Kärnä & Junnonen, 2016) con la finalidad de identificar los aspectos positivos de las otras organizaciones y adaptarlas a la propia efectivizando de ese modo el intercambio comercial o la prestación de servicios (Kailash, Saha & Goyal, 2017).
Benchmarking para innovación organizacional	La innovación es un elemento clave en el desempeño organizacional como actividad generadora de valor para la empresa (Marín & Cuartas, 2019, p. 96), y como una estrategia que se configura en fuente de ventaja competitiva.

Nota: Categorías de estudio y conceptualización. La presente investigación tiene cuatro factores que se relacionan con las variables de estudio.

3.9. Riesgo de sesgo en los estudios

Según García (2015) los experimentos son evaluados con la herramienta de riesgo de sesgo de la Colaboración Cochrane. Esta debe ser realizada por 2 investigadores de manera independiente y ciega, basándose en un formato que incluirá las siguientes variables, clasificando como alto riesgo, bajo riesgo o riesgo no claro. La adecuada generación de la aleatorización y secuencia de ocultamiento (para la evaluación del sesgo de selección); el

cegamiento de los participantes del estudio y/o proveedores de cuidado (sesgo de realización); el cegamiento de los evaluadores de resultado (sesgo de detección), las pérdidas durante el seguimiento y el manejo de estas en el análisis de datos (sesgo de deserción o desgaste) y el reporte de los resultados (sesgo de reporte).

Tabla 8. Riesgo de sesgo

ITEM	COD	AUTOR – AÑO	TÍTULO	TIPO DE ENFOQUE	FACTORES				V2
					Benchmarking para la calidad organizacional	Benchmarking para la cultura organizacional	Benchmarking para la autoevaluación organizacional	Benchmarking para innovación organizacional	Benchmarking y desempeño organizacional
1	A2	Phillips, L. (2018)	Improving the Performance of Sub-national Governments through Benchmarking and Performance Reporting	Cualitativo	X			X	X
2	A6	Gillen, D. (2017)	Benchmarking and performance measurement: the role in quality management	Cualitativo			x		
3	A16	Albertin, M.R., Pontes, H.L., Frazzon, E.M. y Frota, E.R. (2016)	Industrial Performance Assessment through the Application of a Benchmarking and Monitoring System	Cualitativo	X			X	X
4	A18	Alosani, M., Al-Dhaafri, H. y Yusoff, R. (2016).	Mechanism of Benchmarking and Its Impact on Organizational Performance	Cualitativo	X				
5	A20	Kailash, K., Saha, R., Goyal, S. (2017).	Performance Indicators for Benchmarking of Internal Supply Chain Management	Cualitativo				X	
6	A30	Yau, Y., Ho, D.C.W. y Li, R. (2017).	Evaluación comparativa del desempeño de los agentes de administración de propiedades en Hong Kong.	Cualitativo	x		X		X
7	A32	Mohammad, A. & Al, S. (2016)	Una investigación empírica sobre el impacto de la evaluación comparativa en el desempeño de compras y el desempeño comercial.	Cualitativo		x			
8	A23	Cook, W., Nuria, R., Ruiz, J. L., Sirvent, I., Zhu, J. (2019).	Benchmarking basado en la DEA para la evaluación del desempeño en planes de incentivos de pago por desempeño.	Cualitativo		x			X
9	A11	Ercan, T., Koksal, A. (2016).	Competitive Strategic Performance Benchmarking (CSPB) model for international construction companies.	Cualitativo	x				
10	A21	Akdag, H. & Erkut, A. (2016).	The Impacts of Business Process Re-Engineering and Benchmarking on the Firm Performance.	Cualitativo	x		X		X

Nota: riesgo de sesgo en base a los factores de investigación

3.10. Síntesis de resultados

Según Vidal, Oramas y Borroto (2015) consiste en la necesidad de la síntesis y de los artículos de revisión como vía para facilitar el acceso a la información. Se definen los tipos de síntesis de información, entre las que clasifican las revisiones sistemáticas y meta-análisis, así como los tipos de artículos de revisión, las diferencias que existen entre ellos, sus partes y las etapas en su proceso de preparación, con énfasis en la etapa de síntesis de la información como acción resultante de la investigación realizada (p.201).

En esta parte de la investigación se ha considerado los diferentes aspectos que se ha desarrollado en el primer y segundo capítulo de la presente revisión, tales como el planteamiento del problema de la investigación, objetivos, justificación de estudios, los hallazgos evidenciados y otros datos según se puede comprobar en la tabla 8.

3.11. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación se ha realizado guardando los parámetros éticos, de buena conducta, responsabilidad a nivel personal, institucional y frente a terceros. Significa que se ha respetado no solamente los estándares de calidad, sino también los parámetros normativos que establece la UCV y demandan los estándares de las investigaciones científicas a nivel nacional e internacional.

IV. RESULTADOS

4.1. Selección de estudios

Tabla 9

Selección de estudios, análisis, síntesis, conclusión y recomendaciones.

N°	AUTOR	INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	TIPO DE ENFOQUE	DEFINICIÓN	ANÁLISIS	SÍNTESIS	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
1	Phillips, L. (2018)	Improving the Performance of Sub-national Governments through Benchmarking and Performance Reporting	establecer los conceptos claves relacionados a la evaluación comparativa y obtención de resultados en el desempeño de las organizaciones.	Cualitativo	Los sistemas de desempeño son una herramienta disponible para los gobiernos centrales para mejorar el desempeño de la prestación de servicios subnacionales	La evaluación comparativa se considera una práctica que mejora la autoevaluación organizacional. Por lo tanto, puede usarse como una herramienta para mejorar el desempeño de las organizaciones en la medida en que esté vinculado a las competencias centrales de la empresa. Las organizaciones pueden beneficiarse de la evaluación comparativa si pueden comprender y analizar de manera eficaz las competencias básicas de sus competidores. De lo contrario, estas actividades no arrojan resultados significativos	En síntesis, los resultados de las investigaciones publicadas en los artículos científicos seleccionados indican que el benchmarking tiene un efecto positivo significativo en el desempeño de las organizaciones. El siglo XXI trajo consigo una serie de cambios estructurales que ha tenido repercusión en los diferentes estamentos de la sociedad y, fundamentalmente en las organizaciones, vale decir, en las empresas de diferentes rubros y diversos tamaños. En un entorno económico volátil, donde las empresas intentan	El mecanismo de evaluación comparativa es una técnica eficaz para ejercer un control sobre la eficiencia de los servicios que brindar las organizaciones en los diferentes rubros que pudieran desempeñarse. Recomendó que las organizaciones para optimizar sus procedimientos y obtención de resultados deben aplicar técnicas viables como la evaluación comparativa.
2	Karna & Junnonen (2016)	Benchmarking construction industry, company and project performance by participants' evaluation	discutir los elementos fundamentales en las empresas del rubro de evaluación comparativa o benchmarking.	Mixto	El uso de la evaluación se presenta como una herramienta BM multinivel para evaluar el desempeño de diferentes grupos disciplinarios a nivel de proyecto, empresa e industria.			Los métodos comparativos surten efectos positivos dentro de las organizaciones. Recomendaron que la aplicación de la técnica de benchmarking podrá coadyuvar en la mejora del desempeño organizacional.
3	Albertin, M.R., Pontes, H.L., Frazzon, E.M. y Frota, E.R. (2016)	Industrial Performance Assessment through the Application of a Benchmarking and Monitoring System	describir un sistema de evaluación comparativa y monitoreo de múltiples criterios para evaluar el desempeño de los sectores industriales.	Cualitativo	Los hallazgos señalan las oportunidades y necesidades de acciones estratégicas colectivas de las empresas y sectores con el fin de promover el desarrollo local.			Las acciones estratégicas colectivas tomadas por empresas y departamentos para promover oportunidades y necesidades de desarrollo local son de gran importancia en Brasil. El trasfondo de la sociedad moderna. Recomendaron aplicar en mayor medida la aplicación de la evaluación comparativa para mejorar el desempeño.

4	Kailash, K., Saha, R., Goyal, S. (2017).	Performance Indicators for Benchmarking of Internal Supply Chain Management	obtener la comprensión de varios indicadores de rendimiento de evaluación comparativa críticos para mejora del desempeño de la cadena de suministro interna de industrias manufactureras.	Cualitativo	La identificación de indicadores de desempeño de evaluación comparativa y su impacto en el desempeño de la gestión de la cadena de suministro interna es vital para la mejora de la productividad y el desempeño.	lograr la efectividad organizacional, las organizaciones tienden a imitar las mejores prácticas de la industria para mejorar su desempeño y mantenerse competitivas. Esto requiere que las organizaciones monitoreen de cerca los cambios en el medio ambiente y evalúen las nuevas tecnologías y las mejores prácticas en su propia organización, así como en otras organizaciones. La evaluación comparativa se ha considerado una de las prácticas asociadas con la gestión de la calidad. El aumento de la competencia mundial y el desarrollo de nuevas tecnologías y sistemas de información facilitan las prácticas de evaluación comparativa. Es a través de la evaluación comparativa que las organizaciones pueden implementar prácticas operativas, predecir el surgimiento de nuevas tecnologías y observar la implementación de nuevas prácticas operativas en demás organizaciones para aplicarlas a la propia organización.	constantemente identificar medios para lograr una competitividad diferencial, obtener mejoras incrementales y mejorar el resultado final, se pueden aplicar el resultado de estos estudios para justificar la implementación de los hallazgos que la evaluación comparativa y desempeño surgen efectos positivos en las organizaciones. En síntesis, los resultados de las investigaciones publicadas en los artículos científicos seleccionados indican que el benchmarking tiene un efecto positivo significativo en el desempeño de las organizaciones. El siglo XXI trajo consigo una serie de cambios estructurales que ha tenido repercusión en los diferentes estamentos de la sociedad y, fundamentalmente en las organizaciones, vale decir, en las empresas de diferentes rubros y diversos tamaños. En un entorno económico volátil, donde las empresas intentan constantemente identificar medios para lograr una competitividad diferencial, obtener mejoras incrementales y mejorar el resultado final, se pueden aplicar el resultado de estos	La conclusión que la investigación sobre indicadores de desempeño y la evaluación comparativa puede ser un paso valioso para mejorar las posibilidades de mejora de la implementación de la cadena de suministro interno en las industrias manufactureras de la India. Recomendaron construir un entorno saludable para el crecimiento de empresas de colaboración, así como de apoyo entre privados e instituciones públicas para apoyar la fabricación local y aprendizaje combinado.
5	Dubey, R., Gunasekaran, A., Childe, S., Papadopoulos, T., Hazen, B., Giannakis, M., Roubaud, D. (2017).	Examinar el efecto de las presiones externas y la cultura organizacional en la configuración de los sistemas de medición del desempeño (PMS) para la evaluación comparativa de la sostenibilidad: algunos hallazgos empíricos.	Desarrollar un marco teórico para para la evaluación comparativa de sostenibilidad y (ii) Validar empíricamente el marco teórico.	Cuantitativo	La evaluación comparativa de la sostenibilidad está ganando importancia en la industria. A pesar de su creciente popularidad, la investigación existente que utiliza la teoría para explicar la intención de la organización de dar forma a los sistemas de medición del desempeño (PMS) para la evaluación comparativa de la sostenibilidad es limitada.	La evaluación comparativa de la sostenibilidad es limitada.	El papel de la gestión de recursos humanos es importante porque buscar construir una cultura adecuada para para el desempeño de las organizaciones. Recomendaron que es importante la aplicación de la técnica de la evaluación comparativa para implementar el desarrollo organización teniendo como base los recursos humanos.	
6	Yau, Y., Ho, D.C.W. y Li, R. (2017).	Evaluación comparativa del desempeño de los agentes de administración de propiedades en Hong Kong.	desarrollar un protocolo para evaluar y comparar el desempeño de las PMA (Property Anagement Agents (PMAs) en la gestión de los desarrollos del Ministerio de Salud en Hong Kong.	Cualitativo	Por muchas razones, incluido el aumento de la eficiencia del uso de la tierra y la contención de la expansión urbana,	Por muchas razones, incluido el aumento de la eficiencia del uso de la tierra y la contención de la expansión urbana,	Llegaron a la conclusión que este tipo estudios y métodos de estudio comparativo tienen efectos positivos en el momento de la transacción de precios en un movimiento comercial. Recomendación aplicar esta técnica para alcanzar mayor eficiencia en las transacciones comerciales y mejorar el desempeño.	
7	Celec, R. Y Globocnik, D. (2017).	Benchmarking a nivel de empresa Recursos, capacidades y posturas que impulsan el desempeño exportador de las pymes.	analizar las ventajas competitivas del benchmarking en el proceso de importaciones y exportaciones en las MYPES.	Cuantitativo	Los resultados destacan el papel crucial de la competencia administrativa, los recursos financieros y humanos, la orientación al mercado, la flexibilidad de negociación y una postura proactiva y de toma de riesgos para	conclusión que este método cumple un rol muy importante en el proceso de crecimiento de las empresas, en las negociaciones y la proactividad comercial. Por eso recomendaron poner mayor atención en la práctica de este tipo de técnicas para mejorar el desempeño y la competitividad organizacional.		

					lograr un desempeño exportador superior.	estudios para justificar la implementación de los hallazgos que la evaluación comparativa y desempeño surgen efectos positivos en las organizaciones.
8	Coskun Z. y E. Altindag (2017).	Efectos de los factores de institucionalización y las técnicas de evaluación comparativa sobre el desempeño de la empresa.	analizar los efectos de los factores de institucionalización y las técnicas de evaluación comparativa en las empresas familiares turcas que prestan servicios en el sector alimentario sobre el desempeño de las empresas se presentaron mediante una encuesta bibliográfica.	Cuantitativo	El propósito de este estudio es investigar el efecto de institucionalización, benchmarking, sustentabilidades variables de gestión en el desempeño de la empresa, y la contribución de este efecto al poder competitivo de la empresa.	conclusión que esta técnica es ampliamente aplicada por las organizaciones y gracias a ello han tenido rendimiento, eficacia, efectividad y rentabilidad. Recomendaron que los efectos de la institucionalización, la gestión sostenible y el benchmarking sobre el desempeño de la empresa se determinaron con la técnica de análisis aplicada.
9	Akdag, H. & Erkut, A. (2016).	The Impacts of Business Process Re-Engineering and Benchmarking on the Firm Performance.	hacer un estudio sobre las empresas que buscan posicionarse en base a la rentabilidad y gestión eficiente	Cuantitativo	A principios del siglo XX; el cambio fue un fenómeno bastante limitado, lento y poco frecuente que enfrentó grandes desafíos. Los cambios sociales se aceleraron y comenzaron a experimentarse con frecuencia en el nuevo período que se inició con el desarrollo de la gestión empresarial.	la conclusión que a medida que las condiciones competitivas en los mercados mundiales cambiaron y gradualmente se hicieron más difíciles. si bien las modernas técnicas de gestión aplicadas en las empresas no dejan un efecto positivo en el desempeño, al principio, es indispensable aplicarlas para proteger la integridad estructural y la ventaja competitiva central de la empresa a largo plazo.
10	Mohammed, A. R. (2017).	Benchmarking Culture and Its Impact on Operational Performance: A Field Study on Industrial Companies in Jordan.	explorar el alcance de la existencia de una cultura de evaluación comparativa entre las empresas industriales de Jordania.	Cuantitativo	cultura de evaluación comparativa en empresas industriales y su impacto en el desempeño operativo. Un total de 30 dimensiones de la cultura de evaluación comparativa se dedujeron de la literatura.	Concluyó que la experiencia previa en benchmarking, comportamiento del análisis interno, comportamiento del análisis externo, mejora continua. Recomendó que los estudios futuros deben utilizar un tamaño de muestra mayor y considerar diferentes sectores para obtener un conocimiento profundo de la cultura de evaluación comparativa y su impacto en la organización.

Nota. Elaboración propia basado en los artículos científicos seleccionados para la incorporación en este trabajo.

4.2. Características de los estudios

Tabla 10

Características de la selección de estudios

CÓDIGO	AUTOR	TÍTULO	TIPO	CARACTERÍSTICAS DE ELECCIÓN	REFERENCIA
A2	Phillips, L. (2018)	Improving the Performance of Sub-national Governments through Benchmarking and Performance Reporting	Cualitativo	Artículo científico publicado en revista indexada, relevante, actual. Coadyuva el proceso de evaluación comparativa en las organizaciones.	Phillips, L. (2018). Improving the Performance of Sub-national Government through Benchmarking and Performance Reporting, Documentos de trabajo de la OCDE sobre federalismo fiscal, No. 22, Publicaciones de la OCDE, París. https://doi.org/10.1787/ffff92c6-en
A6	Gillen, D. (2017)	Benchmarking and performance measurement: the role in quality management	Cualitativo	Trabajo académico relevante publicado en revista indizada. Importante porque se relaciona con las variables de estudio.	Gillen, D. (2017). Benchmarking y medición del desempeño: el papel en la gestión de la calidad, Emerald Group Publishing Limited, 2, 325-338. https://doi.org/10.1108/9780080435930-020
A16	Albertin, M.R., Pontes, H.L., Frazzon, E.M. y Frota, E.R. (2016)	Industrial Performance Assessment through the Application of a Benchmarking and Monitoring System	Cualitativo	Publicación en revista indexada, relevante, actual. Coadyuva el proceso de evaluación comparativa en las organizaciones.	Albertin, M.R., Pontes, H.L., Frazzon, E.M. y Frota, E.R. (2016) Evaluación del desempeño industrial mediante la aplicación de un sistema de evaluación comparativa y monitoreo, apuntes de conferencias en logística. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-23512-7_64
A18	Alosani, M., Al-Dhaafri, H. y Yusoff, R. (2016).	Mechanism of Benchmarking and Its Impact on Organizational Performance	Cualitativo	Clave para la comprensión del benchmarking en una organización, relevante, ayuda a comprender el tema.	Alosani, M., Al-Dhaafri, H. y Yusoff, R. (2016). Mecanismo de evaluación comparativa y su impacto en el desempeño organizacional, International Journal of Business and Management, 11(10). http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v11n10p172
A20	Kailash, K., Saha, R., Goyal, S. (2017).	Performance Indicators for Benchmarking of Internal Supply Chain Management	Cualitativo	Relevante, se relaciona con las variables de estudio.	Kailash, K., Saha, R., Goyal, S. (2017). Indicadores de rendimiento para la evaluación comparativa de la gestión de la cadena de suministro interna. Academia Mundial de Ciencias, Ingeniería y Tecnología, Open Science Index 127, International Journal of Economics and Management Engineering, 11 (7), 2004 - 2008. http://doi.org/10.5281/zenodo.1132735
A30	Yau, Y., Ho, D.C.W. y Li, R. (2017).	Evaluación comparativa del desempeño de los agentes de administración de propiedades en Hong Kong.	Cualitativo	Artículo científico publicado en revista indexada, relevante, actual. Coadyuva el proceso de evaluación comparativa en las organizaciones.	Yau, Y., Ho, D.C.W. y Li, R. (2017). Gestión de propiedades de evaluación comparativa desempeño de los agentes en Hong Kong, International Journal of Development and Sustainability, 6(8), 650-666. https://isdsnet.com/ijds-v6n8-10.pdf

A32	Mohammed, A. & Al, S. (2016)	Una investigación empírica sobre el impacto de la evaluación comparativa en el desempeño de compras y el desempeño comercial.	Cualitativo	Importante, ayuda a comprender el tema de la investigación.	Mohammed, A. R. (2017). Cultura de evaluación comparativa y su impacto en el desempeño operativo: un estudio de campo sobre empresas industriales en Jordania. <i>Revista Internacional de Investigación Académica en Ciencias Económicas y Empresariales</i> , 6(1). 167-177. http://dx.doi.org/10.6007/IJAREMS/v6-i1/2608
A23	Cook, W., Nuria, R., Ruiz, J. L., Sirvent, I., Zhu, J. (2019).	Benchmarking basado en la DEA para la evaluación del desempeño en planes de incentivos de pago por desempeño.	Cualitativo	Relevante, se relaciona con las variables de estudio.	Cook, W., Nuria, R., Ruiz, J. L., Sirvent, I., Zhu, J. (2019). Benchmarking basado en la DEA para la evaluación del desempeño en planes de incentivos de pago por desempeño, <i>ScienceDirect</i> , 84, 45-54. https://doi.org/10.1016/j.omega.2018.04.004
A11	Ercan, T., Koksai, A. (2016).	Competitive Strategic Performance Benchmarking (CSPB) model for international construction companies.	Cualitativo	Artículo científico publicado en revista indexada, relevante, actual. Coadyuva el proceso de evaluación comparativa en las organizaciones.	Ercan, T., Koksai, A. (2016). Modelo de evaluación comparativa de desempeño estratégico competitivo (CSPB) para empresas de construcción internacionales. <i>KSCE J Civ Eng</i> 20, 1657–1668. https://doi.org/10.1007/s12205-015-0733-1
A21	Akdag, H. & Erkut, A. (2016).	The Impacts of Business Process Re-Engineering and Benchmarking on the Firm Performance.	Cualitativo	Relevante, se relaciona con las variables de estudio.	Akdağ, H. y Erkut, A. (2016). Los impactos de la reingeniería y la evaluación comparativa de los procesos comerciales sobre el desempeño de la empresa. <i>Revista estadounidense de negocios y administración</i> , 5(3), 91-106. DOI: 10.11634/216796061605828

Nota: Características de los estudios seleccionados. Los estudios seleccionados responden únicamente a las variables de estudio, los mismos reúnen los requisitos de relevancia, elegibilidad y pertinencia

V. DISCUSIÓN

El primer objetivo de la presente investigación fue analizar el benchmarking como técnica aplicada por las organizaciones. Para ello se realizó la revisión sistemática de artículos cualitativos publicados en diferentes revistas indexadas en y bases de datos tales como Scopus, SciELO, Dedalyc entre otros. En ese sentido, se obtuvo como hallazgo que la técnica del Benchmarking es aplicada ampliamente por las organizaciones en diferentes partes del mundo (Gillen, 2017) para medir su desempeño e incrementar su nivel de desenvolvimiento en comparación con otras organizaciones (Phillips, 2018). Este resultado tiene concordancia con los hallazgos de Albertin, Pontes, Frazzon, y Frota (2016) quienes sostienen que, en un contexto de cambios sociales, económicos y culturales, resulta de vital importancia la aplicación de este tipo de técnicas con la finalidad de garantizar la permanencia organizacional, afirmación secundada por Kailash, Saha, Goyal, (2017).

El segundo objetivo de la investigación fue conocer los alcances del benchmarking para el desempeño organizacional. Al respecto se obtuvo como hallazgo que el proceso de benchmarking implica aprender lo bueno de otras organizaciones y adaptar su estándar de excelencia a la propia organización (Mahto, 2016). Este resultado concuerda con los hallazgos obtenidos por (Kamakura, 2017), en sentido que muchas organizaciones aplican este método a fin de optimizar su desempeño, a través del conocimiento de sus filosofías, políticas, prácticas y medidas, que ayudan a una organización a tomar decisiones y potencializar el desempeño (Coskun y Altındag (2017).

El tercer objetivo de la investigación fue analizar el benchmarking como herramienta para la calidad organizacional. Al respecto, se obtuvo como hallazgo que, en la actualidad, los responsables de la toma de decisiones están constantemente buscando técnicas que permitan la mejora de la calidad en las organizaciones (Dattakumar y Jagadeesh, 2016).

Para ello, el benchmarking es una técnica eficaz en los últimos tiempos toda vez que ayuda a mejorar la calidad de las organizaciones. Este resultado concuerda con los hallazgos obtenidos por Mohammed (2017) en sentido que el aumento de la competencia mundial, el desarrollo de nuevas tecnologías y sistemas de información facilitan las prácticas del Benchmarking, y búsqueda constante de políticas de calidad. Hallazgo también obtenido por (Salam y Al Smadi, 2016) cuando establecen que las empresas deben tener más herramientas a su disposición para monitorear los cambios en la industria, predecir la aparición de nuevas tecnologías y observar la implementación de nuevas prácticas operativas. La experiencia de muchas organizaciones demuestra que con la técnica del Benchmarking se puede alcanzar el éxito y el liderazgo basado en la calidad (Yau, Ho y Li, 2017).

El cuarto objetivo fue conocer el benchmarking para la cultura organizacional. Al respecto, se obtuvo como hallazgo el benchmarking es una cultura de aprendizaje de las mejores prácticas de las organizaciones exitosas para aplicarlas a la propia organización (Saunders et al., 2016, Mohammed, 2017). Este hallazgo concuerda con los resultados obtenidos por Kyriakidou y Gore (2015) quienes consideraron la cultura como valores y supuestos compartidos por los individuos en una organización. Son las creencias, suposiciones, comunicaciones y comportamientos que prevalecen en toda una organización en relación con las prácticas del Benchmarking. (Mohammed, 2017). Además, los hallazgos demuestran que el benchmarking es un proceso continuo que se puede utilizar para medir y mejorar el desempeño organizacional que se aplica con mayor énfasis en los países desarrollados (Celec y Globocnik, 2017), pero no es una actividad únicamente de las grandes organizaciones, sino de cualquier organización que tenga como meta sobresalir frente a sus competidores (Phillips, 2018), haciendo lo posible la creación de una cultura

que sea sostenible en el tiempo según los resultados evidenciados en los estudios de Dubey et al. (2017).

El quinto objetivo de la investigación fue definir el benchmarking como mecanismo de autoevaluación organizacional. Al respecto se encontraron como hallazgo que la clave fundamental para cualquier acción el punto de partida es el conocimiento de sí mismo, es decir, conocimiento de los aspectos positivos o negativos dentro de la organización. Este hallazgo concuerda con lo establecido por Salam y Al Smadi (2016). También concuerda con los resultados de las investigaciones de Celec y Globocnik (2017) cuando afirman la autoevaluación es la capacidad introspectiva a fin de determinar las carencias, falencias en el sistema administrativo, financiero, gestión de recursos humanos con el objetivo de establecer el mecanismo de mejora permanente. También concuerda con los hallazgos de Coskun y Altindag (2017) cuando establecen que el benchmarking interno como punto de partida para comprender los estándares internos de desempeño.

Finalmente, el sexto objetivo fue analizar el benchmarking como herramienta de innovación organizacional. Sobre el mismo, se obtuvo como hallazgo que el benchmarking es un elemento clave en el desempeño organizacional como actividad generadora de valor para la empresa (Marín y Cuartas, 2019), y como una estrategia que se configura en fuente de ventaja competitiva. Este hallazgo es complementado por los obtenidos en los estudios de Ánzola, Marín-Idárraga, y Cuartas (2017) cuando establecen que un entorno cada vez más complejo e impredecible, las empresas toman decisiones de diseño organizacional buscando alinear la cultura organizacional, la estructura y la estrategia de negocio para hacer frente a las fuerzas ambientales y garantizar su supervivencia, perdurabilidad y un mayor desempeño. Este hallazgo también concuerda con los estudios de Gottfredson et al. (2015) cuando establecen que provechar de manera eficiente y efectiva las capacidades de los proveedores puede ser una fuente de ventaja competitiva. Aspecto que es confirmado

por Shong et. al (2016) quienes afirman que en entorno empresarial complejo y competitivo, las organizaciones se enfrentan constantemente a desafíos, debido a las expectativas cada vez mayores de los clientes de una mejor calidad resulta necesario establecer prácticas innovativas en áreas de mejora, calidad y excelencia organizacional.

VI. CONCLUSIONES

En relación al primer objetivo se tiene que el mecanismo del Benchmarking es una técnica eficaz para ejercer un control sobre la eficiencia de los servicios que brindan las organizaciones en los diferentes rubros que se desempeñan. En ese sentido, las organizaciones para optimizar sus procedimientos y obtención de resultados deben aplicar técnicas viables como el Benchmarking. Los métodos comparativos surten efectos positivos dentro de las organizaciones, por lo mismo podrá coadyuvar en la mejora del desempeño organizacional. Las acciones estratégicas colectivas tomadas por empresas y organizaciones para promover oportunidades y necesidades de desarrollo local son de gran importancia en diferentes partes del mundo en el contexto de la sociedad moderna.

En relación al segundo objetivo se tiene que, sobre indicadores de desempeño y el Benchmarking puede ser un paso valioso para mejorar las posibilidades de mejora de la implementación de la cadena de suministro interno de las organizaciones. Por lo mismo construir un entorno saludable para el crecimiento de empresas de colaboración, así como de apoyo entre privados e instituciones públicas para apoyar la fabricación local y aprendizaje combinado, surten efectos positivos organizacionales. Por eso, el papel de la gestión de recursos humanos es importante porque busca construir una cultura adecuada para el desempeño de las organizaciones.

Con respecto al tercer objetivo se considera que este tipo estudios y métodos de estudios comparativos tienen efectos positivos en el momento de la transacción dentro de las organizaciones. Por lo mismo que este método cumple un rol muy importante en el proceso de crecimiento de las empresas, en las negociaciones y la proactividad comercial.

Con respecto al cuarto objetivo, esta técnica es ampliamente aplicada por las organizaciones y gracias a ello han tenido rendimiento, eficacia, efectividad y rentabilidad. A medida que las condiciones competitivas en los mercados mundiales cambiaron y

gradualmente se hicieron más difíciles, se buscaron nuevas y modernas técnicas de gestión aplicadas en las empresas que dejan un efecto positivo en el desempeño, y ello es indispensable aplicarlas para proteger la integridad estructural y la ventaja competitiva central de la empresa a largo plazo.

Sobre el quinto objetivo se tiene que a medida que las condiciones competitivas en los mercados mundiales cambiaron y gradualmente se hicieron más difíciles fue de vital importante la implementación de nuevas técnicas, estrategias de manejo y control. Por ello, los diversos estudios concluyen que la experiencia previa en benchmarking, comportamiento del análisis interno, comportamiento del análisis externo, mejora continua, aporta elementos positivos para el desempeño organizaciones. Por ello, los estudios futuros deben utilizar un tamaño de muestra mayor y considerar diferentes sectores para obtener un conocimiento profundo de la cultura del Benchmarking y su impacto en la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Una de las limitaciones que se ha podido encontrar en este estudio es que todos los artículos de impacto científico corresponden a países de habla no hispana; la totalidad de los artículos científicos se encuentran en inglés y corresponde a países asiáticos y europeos. Ello de a entender que la práctica de benchmarking no se aplica en mayor grado en los países de habla hispana. Por eso, este estudio contribuye a la literatura al investigar la evaluación comparativa y el desempeño organizacional. Los resultados del estudio ayudan tanto a los investigadores como a los gerentes a comprender que la evaluación comparativa es una piedra angular si las organizaciones esperan mejorar el desempeño.

Existen grandes diferencias entre la teoría y la práctica de la evaluación comparativa. Teóricamente es posible realizar evaluaciones comparativas de departamentos dentro de una organización u organización líder. En la práctica, en algunos casos es muy difícil comparar incluso las unidades de negocio internas. Por lo tanto, los estudios futuros deben considerar el papel mediador de algunos factores que dificultan el proceso de evaluación comparativa; por otro lado, los estudios futuros deben utilizar diferentes factores para obtener un conocimiento profundo de la evaluación comparativa y su impacto en la organización.

REFERENCIAS

- Akdağ, H. y Erkut, A. (2016). Los impactos de la reingeniería y la evaluación comparativa de los procesos comerciales sobre el desempeño de la empresa. *Revista estadounidense de negocios y administración*, 5(3), 91-106. <http://worldscholars.org/index.php/ajbm/article/view/828/0>
- Albertin, M.R., Pontes, H.L., Frazzon, E.M. y Frota, E.R. (2016) Evaluación del desempeño industrial mediante la aplicación de un sistema de evaluación comparativa y monitoreo, apuntes de conferencias en logística. *Springer, Cham*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-23512-7_64
- Alosani, M., Al-Dhaafri, H. y Yusoff, R. (2016). Mecanismo de evaluación comparativa y su impacto en el desempeño organizacional, *International Journal of Business and Management*, 11(10). <http://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v11n10p172>
- Antun, J. y Ojeda, L. (2004). Benchmarking de procesos logísticos. *Ingeniería Investigación y Tecnología*, 1, 59-76. <http://dx.doi.org/10.22201/fi.25940732e.2004.05n1.005>
- Ánzola, O., Marín-Idárraga, D. A., & Cuartas, J. C. (2017). Fundamentación teórica de la cultura, la estructura y la estrategia. Referentes para el análisis y diseño organizacional. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Arias, G. L., Covinos, G. M., Cáceres, C. M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina, Revista Multidisciplinar*, 4(2). <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/73/46>
- Aspers, P., Corte, U. (2019). Qué es cualitativo en la investigación cualitativa. *Qual Sociol* 42, 139–160. <https://doi.org/10.1007/s11133-019-9413-7>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Serie integral por competencias (3ta ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Bastidas, A. (2019). *Fundamento para la redacción de objetivos en los trabajos de investigación de pregrado*. Mextesol, 43(1).
- Betancourt, G., y Franco, R. (2018). Competitive Benchmarking with four companies in the pork industry. *Ingeniería y Competitividad*, 20(2), 87–98.
- Botje, D.; Klazinga, N. S.; Sunol, R.; Groene, O.; Pfaff, H.; Mannion, R. (2014). Is having quality as an item on the executive board agenda associated with the implementation of quality management systems in European hospitals: a quantitative analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 26 (suppl_1), 92-99.

- Celec, R. Y Globocnik, D. (2017). Benchmarking a nivel de empresa Recursos, capacidades y posturas que impulsan el desempeño exportador de las pymes. *Naše gospodarstvo/Our economy*, 63; 47–58. <https://doi.org/10.1515/ngoe-2017-0005>
- Chinchilla, R. Z., Zacca, G. G., Vargas, Q. B. et al. (2016). Benchmarking del desempeño científico descomponiendo el liderazgo de las instituciones cubanas y latinoamericanas en Salud Pública. *Scientometrics* 106, 1239-1264. <https://doi.org/10.1007/s11192-015-1831-z>
- Claro, D. P y Kamakura, W. (2017). Identificación de brechas en el desempeño de ventas con evaluación comparativa interna. *ScieceDirect*, 93(4), 401-419. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2017.08.001>
- Cook, W., Nuria, R., Ruiz, J. L., Sirvent, I., Zhu, J. (2019). Benchmarking basado en la DEA para la evaluación del desempeño en planes de incentivos de pago por desempeño, *ScienceDirect*, 84, 45-54. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2018.04.004>
- Cooper, C., Booth, A., Varley, C. et al. (2018). Definición del proceso de búsqueda bibliográfica en revisiones sistemáticas: revisión bibliográfica de estudios de orientación y apoyo. *BMC Med Res Methodol* 18, 85. <https://doi.org/10.1186/s12874-018-0545-3>
- Coskun Z. y E. Altındag (2017). Efectos de los factores de institucionalización y las técnicas de evaluación comparativa sobre el desempeño de la empresa. *Revista de Negocios, Economía y Finanzas (JBEF)*, 6 (2), p.155-167. <http://doi.org/10.17261/Pressacademia.2017.505>
- Dattakumar, R. & Jagadeesh, R. (2016). Una revisión de la literatura sobre evaluación comparativa. *Benchmarking An International Journal* 10 (3), 176-209. <https://doi.org/10.1108/14635770310477744>
- Dubey, R., Gunasekaran, A., Childe, S., Papadopoulos, T., Hazen, B., Giannkis, M., Roubaud, D. (2017). Examinar el efecto de las presiones externas y la cultura organizacional en la configuración de los sistemas de medición del desempeño (PMS) para la evaluación comparativa de la sostenibilidad: algunos hallazgos empíricos, *ScieceDirect*, 193, 67-76. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2017.06.029>
- Ercan, T., Koksai, A. (2016). Modelo de evaluación comparativa de desempeño estratégico competitivo (CSPB) para empresas de construcción internacionales. *KSCE J Civ Eng* 20, 1657–1668. <https://doi.org/10.1007/s12205-015-0733-1>
- Fernández, B. V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- García, P. (2015). Conceptos fundamentales de las revisiones sistemáticas / metaanálisis. *Elsevier Doyma*. <https://www.elsevier.es/es-revista-urologia-colombiana-398-pdf-S0120789X15000076>
- García, P. (2019). Metodología de revisión sistemática de literatura. GRIAL, UNSA. <https://bit.ly/2HYBP4J>
- Gillen, D. (2017). Benchmarking y medición del desempeño: el papel en la gestión de la calidad, *Emerald Group Publishing Limited*, 2, 325-338. <https://doi.org/10.1108/9780080435930-020>
- González, A. C. (2011). La formulación de los objetivos en artículos de investigación científica en cuatro disciplinas: historia, lingüística, literatura y biología. *Linguagem em (Dis)curso*, 11(2), 401-429. <https://doi.org/10.1590/S1518-76322011000200010>
- Hernández, P. H., Barrios, P. I., Martínez, S. D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16 (28),179-195. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Kailash, K., Saha, R., Goyal, S. (2017). Indicadores de rendimiento para la evaluación comparativa de la gestión de la cadena de suministro interna. Academia Mundial de Ciencias, Ingeniería y Tecnología, *Open Science Index 127, International Journal of Economics and Management Engineering*, 11 (7), 2004 - 2008. <http://doi.org/10.5281/zenodo.1132735>
- Kärnä, S. y Junnonen, J. M. (2016). Evaluación comparativa del desempeño de la industria, la empresa y el proyecto de la construcción mediante la evaluación de los participantes, *Benchmarking: An International Journal* 23(7), 092-2108. <https://doi.org/10.1108/BIJ-05-2015-0050>
- Lepir, L., Scepovic, D. y Radonjic, AR (2017). Retos de la gestión de recursos humanos en las instituciones de atención a personas mayores. Serie de conferencias IOP: Ciencia e ingeniería de materiales 200, 1-7. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/200/1/012030>
- Mahto, D. (2016). Medidas de desempeño mediante evaluación comparativa y diagnóstico de áreas de resultados clave en industrias. *SSRN*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2788466>
- Marín, I. D. & Cuartas, M. J. (2019). Relación entre la innovación y el desempeño: impacto de la intensidad competitiva y el Slack organizacional. *Revista de Administração de Empresas*, 59(2), 95-107. <https://doi.org/10.1590/s0034-759020190203>
- Martínez, U., Gil, S. y Macías, M. (2019). Revisión sistemática De Responsabilidad Social Universitaria y Aprendizaje Servicio. *RMIE*, 24 (80), 149-172. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6987387.pdf>

- Meyer, DF (2018). Predictores de buena gobernanza y gestión gubernamental eficaz: el caso de Polonia. *Revista polaca de estudios de gestión* 18 (1), 206-217. <https://doi.org/10.17512/pjms.2018.18.1.16>
- Mohammed, A. R. (2017). Cultura de evaluación comparativa y su impacto en el desempeño operativo: un estudio de campo sobre empresas industriales en Jordania. *Revista Internacional de Investigación Académica en Ciencias Económicas y Empresariales*, 6(1). 167-177. <http://dx.doi.org/10.6007/IJAREMS/v6-i1/2608>
- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S. y Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral*, 11(3), 184-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-01072018000300184>
- Moscoso, J. N. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. *Cuadernos de Pesquisa*, 47(164), 632-649. <https://doi.org/10.1590/198053143763>
- Moullin, M. (2017). Mejorar y evaluar el desempeño con el Cuadro de Mando del Sector Público. *Revista Internacional de Productividad y Gestión del Desempeño* 66 (4), 442-458. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-06-2015-0092>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cualitativa – cualitativa y redacción de tesis* (4ta ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Phillips, L. (2018). Improving the Performance of Sub-national Government through Benchmarking and Performance Reporting, *Documentos de trabajo de la OCDE sobre federalismo fiscal*, No. 22, Publicaciones de la OCDE, París. <https://doi.org/10.1787/ffff92c6-en>
- Pinheiro et al. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 25(2), 264-276. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>
- Ramos, J. (2018). Cómo se construye el marco teórico de la investigación. *Cuadernos de Pesquisa*, 48(169), 830-854. <https://doi.org/10.1590/198053145177>
- Rylková, Ž. Y Šebestová, J. (2019). Benchmarking de organizaciones colaboradoras en el marco de la eficiencia técnica, *Gestión de Ingeniería en Producción y Servicios*, 11 (1), 80-91. doi: <https://doi.org/10.2478/emj-2019-0006>
- Salam, M.A. y Al Smadi, S. (2016). Una investigación empírica sobre el impacto de la evaluación comparativa en el desempeño de compras y desempeño comercial, *Gestión de adquisiciones*, 10. <https://doi.org/10.1504/IJPM.2016.079981>

- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. DOI: <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Shong, L. S. y Jian, Y. K. (2015). Evaluación comparativa del desempeño logístico nacional para la conectividad comercial: un enfoque innovador que utiliza la base de datos del índice de desempeño logístico del Banco Mundial, ReseachGate, <https://bit.ly/2SJAukq>
- Tech, V. (2020). Revisiones sistemáticas y metaanálisis: criterios de elegibilidad. VT Virginia Tech. Bibliotecas Universitarias. <https://guides.lib.vt.edu/SystematicReviews/EligibilityCriteria>
- Tirant Humanidades México (2014). *Métodos y técnicas cualitativas y cuantitativas aplicables a la investigación en ciencias sociales*. México: Tirant Humanidades México.
- University of South Virginia (22 de mayo de 2019). Introduction and research justification, business, social sciences, humanities. University of South Virginia. <https://lo.unisa.edu.au/mod/page/view.php?id=489315#problem>
- Vidal, L., Oramas, D. y Borroto, C. R. (2015). Revisiones sistemáticas. *Educación Médica Superior*, 29(1), 198-207. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000100019&lng=es&tlng=es.
- Waffenschmidt, S., Knelangen, M., Sieben, W. et al. (2019). Cribado único versus doble cribado convencional para la selección de estudios en revisiones sistemáticas: una revisión sistemática metodológica. *BMC Med Res Methodol* 19(132). <https://doi.org/10.1186/s12874-019-0782-0>
- Yau, Y., Ho, D.C.W. y Li, R. (2017). Gestión de propiedades de evaluación comparativa desempeño de los agentes en Hong Kong, *International Journal of Development and Sustainability*, 6(8), 650-666. <https://isdsnet.com/ijds-v6n8-10.pdf>

ANEXOS

Tabla 11

Fuente de información

Matriz de revisión general de investigaciones			
Cód.	Título	Autor	Año
A1	Benchmarking of the road safety performance among the regions by using DEA	Boris Antic, Mirjana Grdinic, Dalibor Pesic & Vladimir Pajkovic	2020
A2	Improving the Performance of Sub-national Governments through Benchmarking and Performance Reporting	Phillips, L.	2018
A3	Reputations count: why benchmarking performance is improving health care across the world	Bevan, Gwyn , Evans, Alice y Nuti, Sabina	2018
A4	Systems analysis of municipal solid waste management and recycling system in east Africa: benchmarking performance in Kigali city, Rwanda	E3S Web of Conferences 80 , 03004	2019
A5	Performance evaluation and benchmarking of global waste management systems	Atiq & Mohammad	
A6	Benchmarking and performance measurement: the role in quality management	Gillen, D.	2017
A7	Benchmarking company performance from economic and environmental perspectives Time series analysis for motor vehicle manufacturers	Qinqin, Wouter, Sicco & Gabriel	2019
A8	Benchmarking construction industry, company and project performance by participants' evaluation	Karna & Junnonen	2016
A9	Benchmarking Culture and Its Impact on Operational Performance: A Field Study on Industrial Companies in Jordan.	Mohammed, A. R.	2017
A10	Benchmarking Firm-level Resources, Capabilities, and Postures Driving Export Performance of smes	Celec, R. Y Globocnik, D.	2017
A11	Competitive Strategic Performance Benchmarking (CSPB) model for international construction companies	Ercan, T., Koksai, A.	2016
A12	Cross-benchmarking for performance evaluation: Looking across best practices of different peer groups using DEA	Ramon, Ruiz & Sirvent	2019
A13	Benchmarking of best practices: an overview of the academic literatura	Ferreira de Castro & Morosini.	2017
A14	Empresas cárnicas en el noroeste de México: Análisis exploratorio en la medición de los sistemas de calidad y desempeño empresarial.	Huerta, Sandoval & Preciado	2017
A15	Enhancing Global Competitiveness: Benchmarking Airline Operational Performance in Highly Regulated Environments	Bowen, Headley, Kane & Lutte	2019
A16	Industrial Performance Assessment through the Application of a Benchmarking and Monitoring System	Ronaldo, A. M., Lopes, J., H., Morosini, F. E. y Rabelo, F. E.	2015
A17	Insider understanding of country development: a novel application of Optimal Control Theory and Data Envelopment Analysis for benchmarking performance of Chilean and Brazilian companies	Alves, Yushimito, Pereira, Costa & Aparecida	2019
A18	Mechanism of Benchmarking and Its Impact on Organizational Performance	Alosani, M., Al-Dhaafri, H. y Yusoff, R.	2016
A19	Monitoring and benchmarking the performance of a destination's hotel industry: The case study of Bilbao in 2014	Oses, Gerrikagoitia & Alzua	2016
A20	Performance Indicators for Benchmarking of Internal Supply Chain Management	Kailash, K., Saha, R., Goyal, S.	2017
A21	The Impacts of Business Process Re-Engineering and Benchmarking on the Firm Performance	Akdag, H. & Altindag, E.	2016
A22	Wine business performance benchmarking: a comparison of German and Ukrainian wineries	Goncharuk, A.	2018
A23	Benchmarking basado en la DEA para la evaluación del desempeño en planes de incentivos de pago por desempeño.	Cook, W., Nuria, R., Ruiz, J. L., Sirvent, I., Zhu, J.	2019
A24	Examinar el efecto de las presiones externas y la cultura organizacional en la configuración de los sistemas de medición del desempeño (PMS) para la evaluación comparativa de la sostenibilidad: algunos hallazgos empíricos.	Dubey, R., Gunasekaran, A., Childe, S., Papadopoulos, T., Hazen, B., Giannkis, M., Roubaud, D.	2017
A25	Relaciones entre medidas de desempeño estratégico, toma de decisiones estratégicas y desempeño organizacional: evidencia empírica de organizaciones públicas canadienses.	Pollanen, Abdel, Elbanna y Mahama	2016
A26	Evaluación comparativa del desempeño científico mediante la descomposición del liderazgo de las instituciones cubanas y latinoamericanas en salud pública.	Chinchilla, R. Z., Zacca, G. G., Vargas, Q. B. et al.	2016
A27	Identificación de brechas en el desempeño de ventas con evaluación comparativa interna.	Claro, D. P y Kamakura, W.	2017
A28	Evaluar el desempeño de las empresas farmacéuticas mediante un enfoque de benchmarking.	Bordean, Pop & Borza	2015
A29	Benchmarking and performance in manufacturing companies	Ghete, Andrada-Iulia; Cioca, Lucian-Ionel; Balan, Lorena; Bratu, Laura; Belu, Radian.	2015
A30	Evaluación comparativa del desempeño de los agentes de administración de propiedades en Hong Kong.	Yau, Y., Ho, D.C.W. y Li, R.	2017
A31	Benchmarking the Performance of Malaysian Listed Construction Companies.	Osmadi, A. & Mohamed, S.	2015
A32	Una investigación empírica sobre el impacto de la evaluación comparativa en el desempeño de compras y el desempeño comercial	Mohammad, A. & Al, S.	2016

A33	Evaluación comparativa del desempeño logístico nacional para la conectividad comercial: un enfoque innovador que utiliza la base de datos del índice de desempeño logístico del Banco Mundial.	Lee, S. & Yu, J.	2015
A34	Evaluación comparativa del desempeño del comercio internacional de los países de la OCDE: enfoques TOPSIS y AHP.	Karabiyik, C. & Kutlu, B.	2018
A35	Evaluación comparativa del desempeño de la empresa desde perspectivas económicas y ambientales: análisis de series de tiempo para fabricantes de vehículos de motor	Qinqin, Wouter, Sicco & Gabriel	2019
A36	Performance evaluation through DEA benchmarking adjusted to goals	Ruiz, J. & Sirvent, I.	2018
A37	Benchmarking high performance computing architectures with CMS' skeleton framework	Sexton, K. & Gartung, P. & Jones, C.	2017
A38	Evaluación comparativa del rendimiento y la participación de los estudiantes en un sistema predictivo de alerta temprana mediante gráficos de radar interactivos	Sandeep, JM Lauria, Gandhi & Mendhe.	2016
A39	A note on performance profiles for benchmarking software	Gould, N. & Scott, J.	2016
A40	Evaluación comparativa internacional para la mejora del rendimiento en seguridad y salud en la construcción	Lance, McCoy, Kleiner, Lingard, Cooke, Mills, Blismas & Wakefield.	2016
A41	Comparación de archivos de llamada de variantes para la evaluación comparativa del rendimiento de las canalizaciones de llamadas de variantes de secuenciación de próxima generación	Cleary, Braithwaite, Gaastra, Hilbush, Inglis, Irvine, Jackson, Littin, Rathod, Ware, Zook, Trigg & De la Vega.	2015
A42	Evaluación comparativa de rendimiento de GATK3.8 y GATK4	Heldenbrand , Baheti , Bockol , Drucker , Hart , Hudson , Iyer , Kalmbach , Klee , Wieben , Wiepert , Wildman & Mainzer.	2018
A43	Evaluación comparativa del rendimiento y optimización de la plataforma Blockchain de Hyperledger Fabric	Thakkar, Nathan & Vishwanathan.	2018
A44	Assessing the Performance of Virtualization Technologies for NFV: a Preliminary Benchmarking	Bonafiglia, Cerrato, Ciaccia, Nemirovsky & Risso.	2015
A45	Evaluación comparativa de empresas de cerámica de la India en función de las presiones, las prácticas y el rendimiento de la gestión de la cadena de suministro ecológica	Choudhary & Sangwan.	2018
A46	Performance Benchmarking of Infrastructure-as-a-Service (iaas) Clouds with Cloud workbench	Scheuner, J. & Leitner, P.	2019
A47	Effects of institutionalisation factors and benchmarking techniques on the firm performance	Coskun Z. y E. Altindag	2017
A48	Benchmarking database performance for genomic data	Khushi, M.	2017
A49	Benchmarking construction waste management performance using big data	Lu, Chen, Peng & Shen.	2015
A50	A Slack-Based Measures within Group Common Benchmarking using DEA for Improving the Efficiency Performance of Departments in Universitas Malikussaleh	Abdullah, Zarlis, Napitupulu, Hartono, Sriadhi, Erliana, Dijaya, Findawati, Nurdiyanto, Rahim & Ahmar.	2018
A51	Evaluación comparativa del desempeño en sostenibilidad de las organizaciones que utilizan un enfoque de criterios múltiples con aplicación al mercado canadiense	Tavassoli, A.	2020
A52	Benchmarking health system performance across states in Nigeria: a systematic analysis of levels and trends in key maternal and child health interventions and outcomes, 2000–2013	Wollum, Burstein, Fullman, Lindgren & Gakidou.	2015
A53	DEA Optimization with Neural Network in Benchmarking Process	Abdullah, Tulus, Suwilo, Effendi & Hartono.	2018
A54	Grading buildings on energy performance using city benchmarking data	Papadopoulos, S. & Kontokosta, C.	2018
A55	University-based incubators' performance evaluation: a benchmarking approach	Wen Wann, Lu, Lozada & Cangahuala.	2017
A56	Development of performance metrics for phase-based capital project benchmarking	Yun, Choi, Oliveira, Mulva.	2016
A57	Modelling pollution-generating technologies in performance benchmarking: Recent developments, limits and future prospects in the nonparametric framework	Dakpo, Jeanneaux, Latruffe.	2016
A58	Pattern recognition in building energy performance over time using energy benchmarking data	Papadopoulos, Bonczak & Kontokosta.	2018
A59	Performance measurement and benchmarking as "reflexive institutions" for local governments: Germany, Sweden and England compared	Kuhlmann, S. & Bogumil, J.	2018
A60	Benchmarking project performance: a guideline for assessing vulnerability of mechanical and electrical projects to productivity loss	Hanna, Iskandar & Lotfallah.	2017
A61	Multifactorial Benchmarking of Longitudinal Player Performance in the Australian Football League	McIntosh, Kovalchik & Robertson.	2019
A62	Benchmarking whole-building energy performance with multi-criteria technique for order preference by similarity to ideal solution using a selective objective-weighting approach	Wang, E. (2015)	2015
A63	Benchmarking health system performance across districts in Zambia: a systematic analysis of levels and trends in key maternal and child health interventions from 1990 to 2010	Colson, Lindgren, Achoki, Fullman, Schneider, Mulenga, Hangoma, Ng, Masiye & Gakidou.	2015
A64	Benchmarking of different molecular docking methods for protein-peptide docking	Agrawal, Singh, Srivastava, Singh, Kishore & Raghava	2019
A65	Benchmarking energy performance for LEED residential homes in Manitoba	Rashwan & Duhoux.	2015
A66	Emergency Department Performance Measures Updates: Proceedings of the 2014 Emergency Department Benchmarking Alliance Consensus Summit	Wiler, Welch, Pines, Schuur, Mhs, Jouriles & Griffith	2015
A67	Multi-criteria building energy performance benchmarking through variable clustering based compromise TOPSIS with objective entropy weighting	Wang, Alp, Shi, Wang, Zhang & Chen.	2017
A68	Benchmarking bibliometrics in biomedical research: research performance of the University of Toronto's Faculty of Medicine, 2008–2012	Leary, Crawford, Jurczyk & Buchan.	2015

A69	Benchmarking city performance	Yigitcanlar & Inkinen.	2019
A70	Outdoor organic photovoltaic module characteristics: Benchmarking against other PV technologies for performance, calculation of Ross coefficient and outdoor stability monitoring	Bristow & Kettle.	2017
A71	Benchmarking and Performance Analysis for Distributed Cache Systems: A Comparative Case Study	Salhi, Odeh, Nasser & Taweel.	2017
A72	A Modular Benchmarking Infrastructure for High-Performance and Reproducible Deep Learning	Ben-Nun, Besta, Huber, Nikolaos, Peter & Hoefler.	2019
A73	Benchmarking and target setting with expert preferences: An application to the evaluation of educational performance of Spanish universities	Ruiz, Segura & Sirvent.	2016
A74	Benchmarking the performance of plane-wave vs. Localized orbital basis set methods in DFT modeling of metal surface: a case study for Fe-(110)	Adhikari, Chakrabarty, Bouhali, Mousseau, Becquart & Mellouhi.	2018
A75	Confidential Benchmarking Based on Multiparty Computation	Damgard, Damgard, Nielsen, Nordholt & Toft.	2017
A76	International performance benchmarking in winemaking	Anatoliy, Goncharuk & Lazareva.	2017
A77	Measurement and benchmarking of workplace performance: Key issues in value adding management	Van de Voordt & Jensen.	2018
A78	Performance benchmarking of four cell-free protein expression systems	Gagoski, Polinkovsky, Mureev, Kunert, Johnston, Gambin & Alexandrov.	2015

Tabla 12

Matrices por objetivos

Objetivo 1. Analizar el benchmarking como técnica aplicada por las organizaciones

AUTOR	INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS	SÍNTESIS	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
Phillips, L. (2018)	Improving the Performance of Sub-national Governments through Benchmarking and Performance Reporting	establecer los conceptos claves relacionados a la evaluación comparativa y obtención de resultados en el desempeño de las organizaciones.	Los sistemas de desempeño son una herramienta disponible para los gobiernos centrales para mejorar el desempeño de la prestación de servicios subnacionales	La evaluación comparativa se considera una práctica que mejora la autoevaluación organizacional. Por lo tanto, puede usarse como una herramienta para mejorar el desempeño de las organizaciones en la medida en que esté vinculado a las competencias centrales de la empresa. Las organizaciones pueden beneficiarse de la evaluación comparativa si pueden comprender y analizar de manera eficaz las competencias básicas de sus competidores. De lo contrario, estas actividades no arrojan resultados significativos. Para lograr la efectividad organizacional,	En síntesis, los resultados de las investigaciones publicadas en los artículos científicos seleccionados indican que el benchmarking tiene un efecto positivo significativo en el desempeño de las organizaciones. El siglo XXI trajo consigo una serie de cambios estructurales que ha tenido repercusión en los diferentes estamentos de la sociedad y, fundamentalmente en las organizaciones, vale decir, en las empresas de diferentes rubros y diversos tamaños. En un entorno económico volátil, surgen efectos positivos en las organizaciones.	El mecanismo de evaluación comparativa es una técnica eficaz para ejercer un control sobre la eficiencia de los servicios que brindar las organizaciones en los diferentes rubros que pudieran desempeñarse. Recomendó que las organizaciones para optimizar sus procedimientos y obtención de resultados deben aplicar técnicas viables como la evaluación comparativa.
Karna & Junnonen (2016)	Benchmarking construction industry, company and project performance by participants' evaluation	discutir los elementos fundamentales en las empresas del rubro de evaluación comparativa o benchmarking.	El uso de la evaluación se presenta como una herramienta BM multinivel para evaluar el desempeño de diferentes grupos disciplinarios a nivel de proyecto, empresa e industria.			Los métodos comparativos surten efectos positivos dentro de las organizaciones. Recomendaron que la aplicación de la técnica de benchmarking podrá coadyuvar en la mejora del desempeño organizacional.
Albertin, M.R., Pontes, H.L., Frazzon, E.M. y Frota, E.R. (2016)	Industrial Performance Assessment through the Application of a Benchmarking and Monitoring System	describir un sistema de evaluación comparativa y monitoreo de múltiples criterios para evaluar el desempeño de los sectores industriales.	Los hallazgos señalan las oportunidades y necesidades de acciones estratégicas colectivas de las empresas y sectores con el fin de promover el desarrollo local.			Las acciones estratégicas colectivas tomadas por empresas y departamentos para promover oportunidades y necesidades de desarrollo local son de gran importancia en Brasil. El trasfondo de la sociedad moderna. Recomendaron aplicar en mayor medida la aplicación de la evaluación comparativa para mejorar el desempeño.

Objetivo 2. Analizar el benchmarking como herramienta para mejora de la calidad organizacional.

AUTOR	INVESTIGACION	OBJETIVO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS	SÍNTESIS	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
Kailash, K., Saha, R., Goyal, S. (2017).	Performance Indicators for Benchmarking of Internal Supply Chain Management	obtener la comprensión de varios indicadores de rendimiento de evaluación comparativa críticos para mejora del desempeño de la cadena de suministro interna de industrias manufactureras.	La identificación de indicadores de desempeño de evaluación comparativa y su impacto en el desempeño de la gestión de la cadena de suministro interna es vital para la mejora de la productividad y el desempeño.	El benchmarking implica aprender lo bueno de otras organizaciones y adaptar su estándar de excelencia a la propia organización con el objetivo de mejorar los sistemas de calidad que constantemente implementan las organizaciones.	Muchas organizaciones aplican este método a fin de optimizar su desempeño, a través del conocimiento de sus filosofías, políticas, prácticas y medidas que ayudan a una organización a tomar decisiones y potencializar el desempeño en base a la calidad. Es decir, el objetivo fundamental de las organizaciones es la satisfacción de las necesidades del público objetivo en base a la calidad.	La conclusión que la investigación sobre indicadores de desempeño y la evaluación comparativa puede ser un paso valioso para mejorar las posibilidades de mejora de la implementación de la cadena de suministro interno en las industrias manufactureras de la India. Recomendaron construir un entorno saludable para el crecimiento de empresas de colaboración, así como de apoyo entre privados e instituciones públicas para apoyar la fabricación local y aprendizaje combinado.
Dubey, R., Gunasekaran, A., Childe, S., Papadopoulos, T., Hazen, B., Giannkis, M., Roubaud, D. (2017).	Examinar el efecto de las presiones externas y la cultura organizacional en la configuración de los sistemas de medición del desempeño (PMS) para la evaluación comparativa de la sostenibilidad: algunos hallazgos empíricos.	Desarrollar un marco teórico para para la evaluación comparativa de sostenibilidad y (ii) Validar empíricamente el marco teórico.	La evaluación comparativa de la sostenibilidad está ganando importancia en la industria. A pesar de su creciente popularidad, la investigación existente que utiliza la teoría para explicar la intención de la organización de dar forma a los sistemas de medición del desempeño (PMS) para la evaluación comparativa de la sostenibilidad es limitada.			El papel de la gestión de recursos humanos es importante porque buscar construir una cultura adecuada para para el desempeño de las organizaciones. Recomendaron que es importante la aplicación de la técnica de la evaluación comparativa para implementar el desarrollo organizacional teniendo como base los recursos humanos.

Objetivo 3. Conocer el benchmarking para creación de la cultura organizacional.

AUTOR	INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS	SÍNTESIS	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
Yau, Y., Ho, D.C.W. y Li, R. (2017).	Evaluación comparativa del desempeño de los agentes de administración de propiedades en Hong Kong.	desarrollar un protocolo para evaluar y comparar el desempeño de las PMA (Property Anagement Agents (PMAs) en la gestión de los desarrollos del Ministerio de Salud en Hong Kong.	Por muchas razones, incluido el aumento de la eficiencia del uso de la tierra y la contención de la expansión urbana,	En la actualidad, los responsables de la toma de decisiones están constantemente buscando técnicas que permitan la mejora de la calidad en las organizaciones. Eso implica un proceso permanente mediante el cual se va creando una cultura de evaluación comparativa.	El benchmarking es una técnica eficaz en los últimos tiempos toda vez que ayuda a mejorar la calidad de las organizaciones. En sentido que el aumento de la competencia mundial y el desarrollo de nuevas tecnologías y sistemas de información facilitan las prácticas de evaluación comparativa y búsqueda constante de políticas de calidad. Cuando establecen que las empresas deben tener más herramientas a su disposición para monitorear los cambios en la industria, predecir la aparición de nuevas tecnologías y observar la implementación de nuevas prácticas operativas, por ende, se va creando una cultura organizacional.	Llegaron a la conclusión que este tipo estudios y métodos de estudio comparativo tienen efectos positivos en el momento de la transacción de precios en un movimiento comercial. Recomendación aplicar esta técnica para alcanzar mayor eficiencia en las transacciones comerciales y mejorar el desempeño.
Celec, R. Y Globocnik, D. (2017).	Benchmarking a nivel de empresa Recursos, capacidades y posturas que impulsan el desempeño exportador de las pymes.	analizar las ventajas competitivas del benchmarking en el proceso de importaciones y exportaciones en las MYPES.	Los resultados destacan el papel crucial de la competencia administrativa, los recursos financieros y humanos, la orientación al mercado, la flexibilidad de negociación y una postura proactiva y de toma de riesgos para lograr un desempeño exportador superior.			Conclusión que este método cumple un rol muy importante en el proceso de crecimiento de las empresas, en las negociaciones y la proactividad comercial. Por eso recomendaron poner mayor atención en la práctica de este tipo de técnicas para mejorar el desempeño y la competitividad organizacional.

Objetivo 4. Definir el benchmarking como mecanismo de autoevaluación organizacional.

AUTOR	INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS	SÍNTESIS	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
Coskun Z. y E. Altındag (2017).	Efectos de los factores de institucionalización y las técnicas de evaluación comparativa sobre el desempeño de la empresa.	analizar los efectos de los factores de institucionalización y las técnicas de evaluación comparativa en las empresas familiares turcas que prestan servicios en el sector alimentario sobre el desempeño de las empresas se presentaron mediante una encuesta bibliográfica.	El propósito de este estudio es investigar el efecto de institucionalización, benchmarking, sustentabilidades variables de gestión en el desempeño de la empresa, y la contribución de este efecto al poder competitivo de la empresa.	El benchmarking es un mecanismo de autoevaluación organizacional. Mejora la práctica de las organizaciones exitosas para aplicarlas a la propia organización. Es un proceso mediante el cual las organizaciones reconocen sus aciertos y desaciertos a fin de mejorar su desempeño con el objetivo de satisfacer las necesidades del público objetivo.	ES una fundamental que las organizaciones reconozcan las actividades internas que realizan. Sus sistemas de comunicaciones y comportamientos que prevalecen en toda una organización en relación con las prácticas de evaluación comparativa. El benchmarking es un proceso continuo que se puede utilizar para medir y mejorar el desempeño organizacional que se aplica con mayor énfasis en los países desarrollados.	conclusión que esta técnica es ampliamente aplicada por las organizaciones y gracias a ello han tenido rendimiento, eficacia, efectividad y rentabilidad. Recomendaron que los efectos de la institucionalización, la gestión sostenible y el benchmarking sobre el desempeño de la empresa se determinaron con la técnica de análisis aplicada.
Akdag, H. & Erkut, A. (2016).	The Impacts of Business Process Re-Engineering and Benchmarking on the Firm Performance.	hacer un estudio sobre las empresas que buscan posicionarse en base a la rentabilidad y gestión eficiente	A principios del siglo XX; el cambio fue un fenómeno bastante limitado, lento y poco frecuente que enfrentó grandes desafíos. Los cambios sociales se aceleraron y comenzaron a experimentarse con frecuencia en el nuevo período que se inició con el desarrollo de la gestión empresarial.			la conclusión que a medida que las condiciones competitivas en los mercados mundiales cambiaron y gradualmente se hicieron más difíciles. si bien las modernas técnicas de gestión aplicadas en las empresas no dejan un efecto positivo en el desempeño, al principio, es indispensable aplicarlas para proteger la integridad estructural y la ventaja competitiva central de la empresa a largo plazo.

Objetivo 5. Analizar el benchmarking como herramienta de innovación organizacional.

AUTOR	INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS	SÍNTESIS	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
Akdag, H. & Erkut, A. (2016).	The Impacts of Business Process Re-Engineering and Benchmarking on the Firm Performance.	hacer un estudio sobre las empresas que buscan posicionarse en base a la rentabilidad y gestión eficiente	A principios del siglo XX; el cambio fue un fenómeno bastante limitado, lento y poco frecuente que enfrentó grandes desafíos. Los cambios sociales se aceleraron y comenzaron a experimentarse con frecuencia en el nuevo período que se inició con el desarrollo de la gestión empresarial.	Al respecto se encontraron como hallazgo que la clave fundamental para cualquier acción el punto de partida es el conocimiento de sí mismo, es decir, conocimiento de los aspectos positivos o negativos dentro de la organización. Y a partir de dicho conocimiento implementar	La innovación es el eje central en muchas organizaciones. Es capacidad introspectiva a fin de determinar las carencias, falencias en el sistema administrativo, financiero, gestión de recursos humanos con el objetivo de establecer el mecanismo de mejora permanente. A partir de dicho conocimiento hacer la adecuación correspondiente según las exigencias de la sociedad actual.	la conclusión que a medida que las condiciones competitivas en los mercados mundiales cambiaron y gradualmente se hicieron más difíciles. si bien las modernas técnicas de gestión aplicadas en las empresas no dejan un efecto positivo en el desempeño, al principio, es indispensable aplicarlas para proteger la integridad estructural y la ventaja competitiva central de la empresa a largo plazo.
Mohammed, A. R. (2017).	Benchmarking Culture and Its Impact on Operational Performance: A Field Study on Industrial Companies in Jordan.	explorar el alcance de la existencia de una cultura de evaluación comparativa entre las empresas industriales de Jordania.	cultura de evaluación comparativa en empresas industriales y su impacto en el desempeño operativo. Un total de 30 dimensiones de la cultura de evaluación comparativa se dedujeron de la literatura.	mecanismos de innovación de acorde al avance científico y tecnológico.		Concluyó que la experiencia previa en benchmarking, comportamiento del análisis interno, comportamiento del análisis externo, mejora continua. Recomendó que los estudios futuros deben utilizar un tamaño de muestra mayor y considerar diferentes sectores para obtener un conocimiento profundo de la cultura de evaluación comparativa y su impacto en la organización.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHANCAFE GUTIERREZ MILAGRO DEL CARMEN estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "TÉCNICA DE BENCHMARKING Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL. REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LITERATURA", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CHANCAFE GUTIERREZ MILAGRO DEL CARMEN DNI: 75784045 ORCID 0000-0001-6184-0052	Firmado digitalmente por: MCHANCAFEG el 31-12- 2020 21:06:39

Código documento Trilce: INV - 0054494