



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Evaluación del benchmarking en la mejora continua de las
prácticas empresariales. Revisión sistemática**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Pérez Muñoz, Estefany Maciel (ORCID:0000-0002-1784-5005)
Rodríguez Paucar, Jissel Karina (ORCID:0000-0003-4656-6635)

ASESOR:

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (ORCID:0000-0002-2532-3194)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

(2021)

Dedicatoria

A nuestros padres, por habernos formado con valores; muchos de nuestros logros se los debemos a ellos. A nuestra familia y amigos por brindarnos su apoyo y confianza en el camino de nuestro desarrollo profesional.

Agradecimiento

A Dios, por darnos la vida y fuerzas para seguir con nuestro proyecto; por darnos los ánimos en los momentos más difíciles; a nuestra familia por ser nuestro apoyo incondicional y ser nuestra motivación para seguir cumpliendo metas. Por último, a nuestro docente por su enseñanza y herramientas durante el desarrollo del estudio.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	29
3.1. Tipo de investigación	29
3.2. Protocolo y registro	29
3.3. Criterios de elegibilidad	30
3.4. Fuentes de información	30
3.5. Búsqueda	31
3.6. Selección de estudios	31
3.7. Proceso de extracción de estudios	32
3.8. Lista de estudios	33
3.9. Síntesis de resultados	35
3.10. Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS	38
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	67
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Propuesta de objetivos</i>	8
Tabla 2. <i>Protocolo y registro</i>	29
Tabla 3. <i>Criterios de elegibilidad</i>	30
Tabla 4. <i>Fuentes de información</i>	30
Tabla 5. <i>Criterios de búsqueda</i>	31
Tabla 6. <i>Resultados de filtro semi-automático y control manual</i>	32
Tabla 7. <i>Lista de estudios</i>	34
Tabla 8. <i>Publicaciones por revistas desde 2017 hasta el 2021</i>	35
Tabla 9. <i>Relación de journal de cada artículo</i>	36
Tabla 10. <i>Matriz de categorización</i>	39
Tabla 11. <i>Matriz de hallazgos</i>	40

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Diagrama de selección de estudios	33
<i>Figura 2.</i> Búsqueda por año	38
<i>Figura 3.</i> Búsqueda por cuartiles	38

Resumen

El informe de revisión sistemática tuvo como objetivo revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque de mejora continua de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa. La investigación se llevó desde un enfoque cualitativo, diseño de revisión sistemática, se realizó una búsqueda de revistas indexadas desde el 2017 hasta el 2021; de los cuales se aplicó los criterios de inclusión y exclusión, finalmente se incorporaron 31 artículos de revisión. Se obtuvo como resultado que el benchmarking es una técnica que contribuye con la mejora continua, puesto que se trata de conocer las mejores prácticas de otras organizaciones y aplicarlas en las propias. Como conclusiones generales se establece que la aplicación del benchmarking brinda beneficios en los procesos, tecnología, calidad, finanzas y logística, además el éxito del benchmarking depende, sobre todo, de que la empresa acepte que necesita realizar cambios. Finalmente se recomienda a las empresas que desean aplicar el benchmarking, salgan de su zona de confort y estén abiertas a nuevas ideas, buscando el cambio y orientándose hacia la acción; para ello deben apoyarse de un especialista benchmarker, mantener una constancia y disciplina.

Palabras clave: Comparación, mejores prácticas, benchmarker.

Abstract

The objective of the systematic review report was to review the existing information and propose updating of information from the focus of continuous improvement of the benchmarking variable applied to the areas of the company. The research was carried out from a qualitative approach, systematic review design, a search of indexed journals was carried out from 2017 to 2021; of which the inclusion and exclusion criteria were applied, finally 31 review articles were incorporated. It was obtained as a result that benchmarking is a technique that contributes to continuous improvement, since it is about knowing the best practices of other organizations and applying them in their own. As general conclusions, it is established that the application of benchmarking provides benefits in the processes, technology, quality, finance, and logistics, in addition, the success of benchmarking depends, above all, on the company accepting that it needs to make changes. Finally, it is recommended to companies that wish to apply benchmarking, get out of their comfort zone and be open to new ideas, seeking change and moving towards action; For this they must rely on a benchmarker specialist, maintain consistency and discipline.

Keywords: *Comparison, best practices, benchmarker.*

I. INTRODUCCIÓN

El primer capítulo de la investigación detalló la variable benchmarking y su importancia en su aplicación en diversas organizaciones para mejorar su desempeño y lograr una ventaja competitiva, adoptando las mejoras prácticas de las empresas líderes en el mercado, para ello fue primordial el procesamiento de la información de forma sistemática; posteriormente fue necesario describir los enfoques de la variable en estudio; en primera instancia se describió el enfoque de procesos, enfoque tecnológico, enfoque de calidad, enfoque de finanzas y enfoque de logística. Seguidamente, se presentó el problema de investigación, la justificación teórica, metodológica y social; por último, se mencionaron los objetivos del estudio.

El benchmarking es una técnica importante que contribuye con la mejora de desempeño y mejora continua, logrando brindar una ventaja competitiva en las organizaciones; puesto que se trata de conocer las mejores prácticas de otras empresas y aplicarlas en las propias (Feibert, Andersen & Jacobsen, 2019, p.5); a nivel internacional el benchmarking compara el desempeño de las empresas de varios países para ver la eficiencia de cada una de ellas (Goncharuk, 2018, p.1870); además, es considerado un modelo valioso de estrategia y gestión competitiva proporcionando un enfoque de comprensión, evaluando de forma objetiva, las fortalezas y debilidades de la organización (Betancourt & Franco, 2018, p.88); asimismo busca agregar procesos de mejora continua, rentabilidad y prestar servicios de calidad, a fin de conseguir la satisfacción del público objetivo (Haievskiy, 2019, p.124); por tal razón un proceso de benchmarking ajustado a los objetivos de mejora continua permitirá establecer metas alcanzables (Cook, Ramón, Ruiz, Sirvent & Zhu, 2019, p.2).

Un estudio realizado en Ucrania, mencionó que el benchmarking compara el desempeño de las empresas de varios países y muestra cuál de ellas trabaja más eficientemente (Goncharuk, 2018, p.1870); en EE.UU se demostró que el benchmarking es utilizado como una disciplina continua y colaborativa que implica medir y comparar los resultados de los procesos clave con los de mejor desempeño (Feibert et al., 2019, p.5); en otro estudio realizado en Ucrania indicaron que el benchmarking es utilizado como un proceso de identificación, investigación, préstamo y adaptación de las buenas prácticas con el fin de

aumentar la economía potencial (Haievskyi, 2019, p.125); en Irak un autor indicó que el benchmarking asegura la mejora continua, puesto que se mejoran los procesos, la productividad, la calidad, el rendimiento y aumenta la motivación de los empleados (Demir, 2019, p.216); otro estudio desarrollado en EE.UU manifestó que el benchmarking enfocado en la mejora continua, consigue que las empresas obtengan ganancias significativas mejorando sus procesos e indicadores de atención (Caixeta et al., 2020, p.7).

El benchmarking desde el *enfoque de procesos* tiene el fin de buscar los recursos disponibles y usarlos para evaluar el progreso, el estancamiento o el fracaso hacia los objetivos y metas de la empresa (Hinojosa, Williams, Edkin, Sellers, Elassar & Nguyen, 2019, p.8); es importante para evaluar los productos, funciones y procesos de las organizaciones (Betancourt & Franco, 2018, p.88); asimismo evaluar el desempeño en la mejora de sus servicios (Dalalah, 2019, p.1); los beneficios del benchmarking aplicada a los procesos incluyen la mejora del conocimiento, motivación de los empleados, mejora de la competitividad y la imagen dentro el mercado (Love, Teo, Smith, Ackermann & Zhou, 2019, p.8); por consiguiente, la mejora de los procesos contribuye con la eficiencia de los servicios que brinda una empresa (Wang, Chiu, Hsieh, Li & Hsiao, 2018, p.16); logrando ser eficientes en el mundo empresarial (Erdil & Erbiyik, 2019, p.709); la implementación del benchmarking en los procesos puede ayudar a las partes interesadas a elegir qué áreas mejorar y cuáles son las técnicas que generan resultados enfocados en la mejora continua (Molinos & Maziotis, 2019, p.10).

En un estudio realizado en Inglaterra mencionaron que el benchmarking enfocado en los procesos cuenta con seis etapas; liderazgo, enfoque y participación, enfoque de recursos humanos, gestión de aprendizaje, mejora continua y gestión para la sostenibilidad (Mahmoud, Alatrash, Fuxman, Hack & Grigoriou, 2019, p.3); en Turquía, describieron que el benchmarking compara las actividades y procesos de las empresas con la competencia, proporcionando una ventaja competitiva en el mundo empresarial (Erdil & Erbiyik, 2019, p.706); en Brasil, indicaron que el benchmarking enfocado en los procesos conlleva a mejorar el desempeño y producción con el fin de lograr la satisfacción del cliente (Sehnem, Campos, Julkovski & Cazella, 2020, p.7); en Taiwan, mencionaron que la gestión de procesos compara los niveles de productos y servicios con los

competidores, para obtener una ventaja competitiva (Hemmington, Kim & Wang, 2018, p.3); para finalizar un estudio en Italia detalló que la gestión de procesos puede lograr a través del benchmarking reducir el tiempo de configuración, reducir averías y ejecutar herramientas de mejora de la productividad (Mor, Bhardwaj & Singh, 2018, p.12).

El benchmarking desde el *enfoque tecnológico*, tiene una ventaja competitiva en una organización, ya que permite analizar grandes cantidades de datos para obtener información crucial para la toma de decisiones y saber qué necesitará el cliente en el futuro (Oliveira, Guimarães, Portela & Santos, 2019, p.691); asimismo ayuda a organizar los negocios en la nube comparando su eficiencia y eficacia con otras empresas (Sobati & Fayoumi 2018, p.1); la tecnología permite reducir los costos, simplificando y rediseñando sus procesos, teniendo en cuenta el comportamiento del consumidor y de las empresas líderes con el fin de mejorar su productividad (Peruzzini, Grandi & Pellicciari, 2017, p.2); las estrategias del benchmarking están llegando a una gran audiencia digital lo que reduce el costo de venta de los productos (Wendhausen, Mello, Pereira & Santos, 2020, p.603); dichos productos electrónicos tienen un gran impacto tecnológico que beneficia a las empresas y el benchmarking ayuda a contrastar sus deficiencias (Sheoran & Kumar, 2020, p.2).

En un estudio en Brasil indicaron que el benchmarking, usando la tecnología puede crear una base de datos más grande, contribuyendo a un mejor conocimiento de la situación actual de las empresas (Ramos, Ferreira, Kumar, Garza & Cerati, 2018, p.25); en Italia, se demostró que se pueden realizar análisis detallados con un procesamiento de datos adecuado, para detectar problemas críticos y específicos del desempeño de los trabajadores (Peruzzini et al., 2017, p.813); en Francia, indicaron que el benchmarking en la nube proporciona información valiosa y recomendaron utilizar un indicador clave de rendimiento (KPI) como medida estadística para evaluar el éxito y el desempeño de una organización (Sobati & Fayoumi 2018, p.1); en Grecia, indicaron que antes de pasar a la nube deben conocer el comportamiento de las aplicaciones en las plataformas, para seleccionar el entorno más adecuado (Evangelinou, Ciavotta, Ardagna, Kopaneli, Kousiouris & Varvarigou, 2018, p.103); además, la tecnología sirve para la medición de la eficiencia y establecimientos de objetivos a fin de

mejorar el desempeño (Tsolas, Charles & Gherman, 2020, p.1).

El benchmarking desde el *enfoque de la calidad*, sirve para mejorar la efectividad organizacional y competitividad, con ello las empresas logran niveles más altos de rentabilidad y desempeño (Kailash, Saha & Goyal, 2017, p.186); siendo importante para las empresas que se esfuerzan por atraer y retener clientes en el mercado competitivo (Hemmington et al., 2018, p.3); uno de los aspectos más importantes del benchmarking aplicada a la gestión de procesos de calidad, es que le da a la organización la oportunidad de descubrir errores de proceso e identificar y eliminar las actividades que no agregan valor, para ser más flexible, eficaz y eficiente (Mahmoud et al., 2019, p.9); mediante el benchmarking, las empresas compiten con otras empresas que son conocidas por su excelencia llevando sus mejores prácticas a los negocios, con ello se asegura la calidad, la mejora continua (Demir, 2019, p.216); y mejora la calidad en la toma de decisiones de la empresa (Zekan, Önder & Gunter, 2019, p.11).

Un estudio realizado en EE. UU evidenció que el benchmarking mejora la calidad de los procesos teniendo en cuenta las siguientes etapas, planificación, análisis, integración y acción (Reponen et al., 2021, p.15); en España señalaron que el benchmarking establece objetivos y comparaciones de la calidad lo que nos permite evaluar el desempeño incluyendo el análisis de fortalezas y debilidades (Cook et al., 2019, p.3); otro estudio en Holanda mencionó que el benchmarking enfocado en la calidad es importante para las empresas, para la mejora y la innovación (Van Doormalen, 2017, p.9); un estudio en Italia, mencionó que la calidad es una herramienta muy popular y difundida para apoyar el proceso de diseño y desarrollo de productos o servicios, ayudando a las empresas a saber lo que el cliente realmente quiere y lo que la empresa puede permitirse construir (Franceschini & Maisano, 2018, p.1); en EE. UU, la calidad y el acceso al mercado han surgido como impulsores dominantes, para aumentar el volumen de producción de las empresas (Cohen et al., 2018, p.397).

El benchmarking desde el *enfoque de las finanzas* debe comenzar con el análisis de evaluación del estado actual de la contabilidad de gestión y la identificación de los segmentos que requieren mejoras (Kharlamova, Tkachenko, Poliakova, Lipskyi & Prokhorchuk, 2020, p.3); el benchmarking mejora el control presupuestario y permite llevar a las empresas un control y mantener bajos los

costos (Gawin & Marcinkowski, 2017, p.23); asimismo permite comparar sistemáticamente el control del presupuesto, para determinar qué se debe mejorar y lograr una rentabilidad favorable en el mercado (Zeng, Van Blokland, Santema & Lodewijks, 2019, p.1128); además, lo relacionan con el posicionamiento estratégico de los precios del mercado, para mantener la satisfacción de los clientes, los precios deben aumentarse gradualmente y deben ofrecer una mayor calidad de sus servicios o incluir un valor agregado (Vlasic, Poldrugovac & Jankovic, 2019, p.3). El crecimiento de la economía colaborativa es el resultado de un mayor uso de internet, que ha hecho que la conexión entre demanda y oferta sea más barata y sencilla (Zekan et al., 2019, p.2).

En Ucrania, mencionaron que es necesario realizar el benchmarking de los procesos económicos y comparar el software para automatizar la contabilidad de gestión con el fin de seleccionar el más eficiente (Kharlamova et al., 2020, p.4); en Taiwán demostraron que el benchmarking ayuda a mejorar la gestión, el rendimiento de las empresas y a prevenir una crisis financiera (Wang et al., 2018, p.18); en Irak indicaron, que para lograr una ventaja competitiva es necesario que la alta dirección conozca la realidad de su empresa, debe saber asignar e invertir recursos financieros, recursos humanos y puntos para mejorar más (Demir, 2019, p.228); en Ucrania, mencionaron que las empresas deben evaluar de manera precisa y oportuna la situación financiera para aumentar los beneficios y evitar eventos de crisis, además recomiendan una supervisión financiera continua (Haievskyi, 2019, p.120); en Turquía, el benchmarking aplicado en las finanzas tiene el objetivo de reducir costos y manejar eficientemente los presupuestos aprovechando los recursos necesarios (Erdil & Erbiyik, 2019, p.707).

El benchmarking desde el *enfoque de la logística* está relacionado con las actividades del proceso de producción, incluido el suministro de materiales, equipos y recursos humanos para diversas áreas de la empresa (Ying, Tookey & Seadon, 2018, p.5); en la gestión de la cadena de suministro involucra todas las actividades asociadas con el flujo de bienes, dinero, información y la gestión eficaz de estos recursos en diferentes organizaciones (Kaviani, Tavana, Kowsari & Rezapour, 2020, p.1929); dichas actividades logísticas, brindan importantes oportunidades de reducción de costos, gestión de entradas y salidas, gestión

de inventarios y gestión de proveedores (Feibert et al., 2019, p.2); asimismo para evaluar el desempeño de la cadena de suministro se debe tener en cuenta los indicadores de disponibilidad de suministro, capacidad, plazo de entrega, flexibilidad y costo logístico (Cohen et al., 2018, p.397); en consecuencia, el proceso del benchmarking en la cadena suministros, debe repetirse periódicamente con el objetivo de mejorar continuamente el desempeño (Nitsche, Straube & Verhoeven, 2019, p.3).

En un estudio en China mencionaron que el benchmarking en la logística, es una herramienta útil en las empresas, ayudando a evaluar las brechas entre su posición actual y el mejor modelo comparable (Tsai, Wu, Ma, Wu & Zhou, 2020, p.3); en Dubái, indicaron que el benchmarking proporciona los beneficios de identificar, evaluar y transferir las prácticas de una empresa de logística de alto rendimiento a otra organización (Bhattacharya & David, 2018, p.6); en Alemania consideraron que las empresas deben buscar mejorar la logística en el negocio aplicando el uso del benchmarking para crear estrategias de planificación, brindar una entrega eficiente y reducir costos (Mangla, Luthra, Jakhar, Tyagi & Narkhede, 2018, p.18); en Arabia, describieron una herramienta Six Sigma como un enfoque estructurado empresarial y basado en datos para reducir la variabilidad y los defectos del proceso junto con el aumento de las ganancias y la satisfacción del cliente (Dalalah, 2019, p.1); en Brasil, mencionaron que la logística incluye estrategias de precios, segmentación, materias primas y aceptación del consumidor (Sehnem et al., 2019, p.7).

A pesar de la importancia del benchmarking, la literatura científica revela una investigación limitada y desactualizada sobre su aplicación en las áreas de la empresa (Franceschini & Maisano, 2018, p.1); para ello se requiere de más información sobre qué se debe comparar y cuál es el mejor proceso, además, cuanta inversión se necesita (Feibert et al., 2019, p.18).

El planteamiento del problema es la explicación de la problemática de la investigación; es decir analizarla, describirla y darle una posible solución o respuesta al porqué de sus causas o consecuencias (Espinoza, 2018, p.27); describiendo los hechos y clasificando los grupos que puedan ser relevantes al descubrimiento del problema (Arias, 2018, p.307); por lo tanto, el problema de investigación planteado señaló; se ha revisado la literatura y no existe

información actualizada sobre la variable benchmarking y su aplicación desde los diferentes enfoques relacionados con las áreas de la empresa.

Seguidamente se desarrolló las justificaciones de estudio desde una perspectiva sistemática, señalando a la justificación teórica como una etapa enfocada en mostrar la importancia de desarrollar el proceso de investigación dando a conocer los beneficios del estudio (Alan & Cortez, 2018, p.96); asimismo implica describir cuales son los conocimientos existentes que la investigación buscó reducir (Reynosa, 2018, p.1); en consecuencia, la investigación se basó en la búsqueda de revistas científicas indexadas con la finalidad de obtener un resultado certero y de calidad.

Por su parte la justificación metodológica se refiere al uso de métodos, estratégicos que pueden generar conocimiento válido y confiable (Gallardo & Calderon , 2017, p.33); es indispensable que se resalte la importancia de usar la metodología y que sea formulada de manera adecuada (Reynosa, 2018, p.2); por tal razón, la investigación utilizó la metodología científica de revisión sistemática para conocer si la aplicación del benchmarking contribuye a la mejora de las empresas, utilizando un enfoque cualitativo basados en revistas científicas indexadas.

El estudio se justifica en el aspecto social puesto que; ayuda a resolver un problema concreto que afecta directa e indirectamente a una realidad social, proponiendo estrategias para resolverlo (Gallardo & Calderon ,2017, p.33); por otra parte, describe de qué modo los resultados de la investigación servirán para cambiar la realidad del ámbito de estudio (Reynosa, 2018, p.2); como consecuencia la justificación social de la investigación otorgó que las empresas brinden un producto o servicio de calidad mejorando su atención y logrando así la satisfacción de los clientes.

El objetivo tiene la intención de dar conocer el proceso de investigación; es decir, que quiero conseguir con dicho estudio y cuáles son las tareas básicas que debo realizar (Espinoza, 2018, p.29); atendiendo sus valores metodológicos, con el fin de revelar su función dentro del diseño del estudio, en otras palabras, cual es el propósito de la investigación (Leyva & Guerra, 2020, p.241); el objetivo es mapear y categorizar la literatura existente sobre un tema particular, identificando las lagunas en la literatura a partir de las cuales se pueden realizar

nuevas revisiones e investigaciones primarias (García, 2021, p.22); por lo tanto, los objetivos de investigación fueron basados en la revisión de la información existente sobre los diferentes enfoques del benchmarking aplicados en las diferentes áreas de las empresas, para proponer una actualización de datos; a continuación, el planeamiento de objetivos.

Tabla 1

Propuesta de objetivos

Número	Objetivo de investigación
Ob. 1	Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque de mejora continua de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.
Ob. 1a	Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque de procesos de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.
Ob. 1b	Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque tecnológico de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.
Ob. 1c	Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque de calidad de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.
Ob. 1d	Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque de finanzas de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.
Ob. 1e	Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque de logística de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.

Nota. La tabla 1 muestra los objetivos de la investigación

II. MARCO TEÓRICO

En el capítulo II se sustentó los antecedentes y bases teóricas de la investigación; el marco teórico es la recopilación de la información necesaria, concisa y pertinente del conocimiento científico y de hechos empíricamente acumulados acerca de nuestro objeto de estudio, mediante la cual se sustenta cualquier proyecto de investigación y/o análisis (De León & Moreno, 2020, p.21); además, está trazado por una selección de teorías, conceptos y conocimientos científicos, métodos y procedimientos, necesarios para explicar y describir imparcialmente el objeto de investigación, asumiendo tiempos históricos, en el pasado, presente y futuro (Torrez, 2018 , p.1036). En ese sentido, a continuación, se detallaron los antecedentes de la investigación.

Haievskyi (2019); desarrolló un estudio en Ucrania con el objetivo de dar a conocer la necesidad de introducir el benchmarking y la planificación estratégica en las empresas como herramienta de gestión. Para ello utilizó una metodología descriptiva, trabajando con una muestra de textos internacionales del benchmarking. El investigador llegó a la conclusión que el uso del benchmarking permite evaluar una organización con otra, de esa forma se pueden analizar los diferentes acontecimientos de nuestra competencia para estar en todo momento al tanto de sus cambios; sin embargo, en algunos casos se tiende a observar demasiado las acciones realizadas por la competencia, con el fin de crecer con mayor velocidad que ellos y esto puede brindar resultados negativos e inesperados. Finalmente recomendaron que las organizaciones necesitan estudiar la experiencia de líderes empresariales extranjeros para desarrollar una dirección estratégica de desarrollo empresarial rentable.

Mahmoud et al. (2019); desarrollaron un estudio en Inglaterra con el objetivo de validar la investigación empíricamente de la calidad total y benchmarking de la gestión en un entorno humanitario; para ello utilizaron la metodología descriptiva, trabajando con una muestra de 27 declaraciones y calificada en una escala Likert. Los investigadores llegaron a la conclusión que el modelo TQM-Benchmarking (Gestión de calidad total) ofreció un marco para mejorar el desempeño en las organizaciones teniendo en cuenta las siguientes consideraciones; compromiso de liderazgo y gestión, enfoque y participación de los beneficiarios, gestión de la calidad de las asociaciones para la sostenibilidad,

enfoque de recursos humanos, proceso de gestión, aprendizaje y mejora continua y por último el uso de información de calidad. Finalmente recomendaron que los objetivos de calidad se logran mediante esfuerzos compartidos y responsabilidad conjunta de la gestión con todos los interesados.

Cook et al. (2019); desarrollaron un estudio en España con el objetivo de proporcionar un marco de evaluación comparativa basado en criterios adecuados para el seguimiento de las mejoras continuas; para ello utilizaron la metodología cualitativa y una muestra de nueve universidades españolas. Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking facilita a las empresas que salgan de su zona de confort, ayudándolos a descubrir diversas formas de alcanzar las metas propuestas, ya que cuando se descubre lo que hacen tus competidores para poder alcanzar el éxito, conocerás la manera de ver incrementada tu supervivencia y sostenibilidad en un entorno cambiante. Por último, recomendaron que se debe prestar atención al uso del benchmarking; puesto que, permite el cumplimiento de objetivos con metas alcanzables, utilizando las mejores prácticas de los competidores.

Sobati & Fayoumi (2018); desarrollaron un estudio en Francia con el objetivo de dar a conocer el benchmarking empresarial en la nube proporcionando información valiosa para las organizaciones; para ello utilizaron la metodología descriptiva. Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking en la nube proporciona información valiosa para que las organizaciones comprendan y comparen su eficiencia y eficacia frente a sus competidores logrando una ventaja competitiva; sin embargo, la privacidad es la mayor preocupación de las empresas, por esa razón muchas de ellas no quieren revelar sus datos privados por razones legales y competitivas, para ello una solución alternativa es cifrar los datos antes de enviarlos a la nube. Finalmente recomendaron utilizar un indicador clave de rendimiento (KPI) como medida estadística para evaluar el éxito y el desempeño de una organización.

Erdil & Erbiyik (2019); desarrollaron un estudio en Turquía con el objetivo de describir los conceptos básicos de benchmarking y estrategia de gestión de la calidad total y finanzas; para ello utilizaron la metodología descriptiva, trabajando con una muestra de encuestas y entrevistas presenciales a empresas que aplican el benchmarking. Los investigadores llegaron a la conclusión que el

benchmarking aplicado en las finanzas tiene el objetivo de reducir costos y manejar eficientemente los presupuestos aprovechando los recursos necesarios, para hacer un buen control presupuestario se debe realizar un presupuesto ajustado a la realidad, con datos correctos y bien estructurados; además, permite registrar la actividad realizada y evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, encontrando los posibles errores y corrigiéndolo a tiempo. Para concluir recomendaron que el trabajo del equipo de alta dirección es fundamental para tener objetivos claros y poder ser analizados e implementados, con ello contribuimos a que el benchmarking sea exitoso y eficaz.

Franceschini & Maisano (2018); desarrollaron un estudio en Italia donde plantearon como objetivo analizar el procedimiento del benchmarking, destacando sus principales debilidades y aspectos problemáticos; para ello utilizaron la metodología descriptiva y comparativa. Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking competitivo utiliza una muestra de clientes potenciales que expresan sus percepciones sobre un conjunto de competidores, productos o servicio y esta información es utilizada para definir metas estratégicas de mejora en la empresa. Se recomienda incorporar más información del benchmarking para poder ayudar a los usuarios a tomar decisiones estratégicas, tanto desde el punto de vista comercial como técnico.

Peruzzini et al. (2017); desarrollaron un estudio en Italia con objetivo de describir el uso las herramientas de supervisión humana para evaluar la carga de trabajo física y mental de los trabajadores y cómo correlacionar dichos datos con el diseño del entorno para lograr mejores condiciones de trabajo; para ello utilizaron la metodología descriptiva, utilizando una muestra de 200 empresas italianas. Los investigadores concluyeron que el benchmarking permite reducir los costos de las tecnologías, analizando su producción con el fin de mejorar la productividad en las empresas; además, se evidencio que, aunque los procesos industriales son cada vez más automatizados, el desempeño humano sigue siendo el principal responsable de la calidad del producto y la productividad de la fábrica. Para concluir recomendaron monitorear a los trabajadores de modalidad presencial y virtualmente, considerando que en el futuro el big data es caracterizado por la automatización de procesos de producción y la implementación de la tecnología.

Ramos et al. (2018); realizaron un estudio en Brasil donde plantearon como objetivo analizar el benchmarking en las organizaciones orientado a sus objetivos económicos y desempeño sostenible; para ello utilizaron la metodología de análisis comparativo, utilizando una muestra aplicada a 16 empresas manufactureras brasileñas, con el fin de evaluar sus prácticas y desempeños. Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking enfocado a la logística cuenta con la evaluación de la cadena de suministro como un aspecto importante para satisfacer las demandas de los clientes de manera oportuna y se deben considerar los aspectos de gestión de personas, información, productos, proveedores, clientes y procesos, que contribuyen a una producción más eficiente. Finalmente recomendaron la aplicación del benchmarking en un mayor número de empresas; de esta manera, se puede crear una base de datos más grande, contribuyendo a un mejor conocimiento de la situación actual de las empresas.

Kharlamova et al. (2020); desarrollaron un estudio en Ucrania con el objetivo de aclarar aspectos teóricos y metodológicos en el desarrollo de recomendaciones científicas y prácticas encaminadas a mejorar la gestión de los resultados financieros de las empresas; para ello utilizaron la metodología descriptiva y se realizaron encuestas a empresas manufactureras. Los investigadores llegaron a la conclusión que es necesario realizar evaluaciones comparativas de los sistemas de contabilidad, asimismo con los procesos económicos y comparar software para automatizar la contabilidad de gestión con el fin de seleccionar el más actualizado y eficiente. Para concluir recomendaron que el uso generalizado del benchmarking en la contabilidad de gestión facilitara la toma de decisiones en el área de finanzas de una empresa.

Gawin & Marcinkowski (2017); realizaron un estudio en Polonia donde plantearon como objetivo identificar los determinantes que aumentan un proceso de toma de decisiones, orientado a la eficiencia en el benchmarking; para ello utilizaron la metodología descriptiva. El benchmarking permite mejorar funciones, operaciones, productos y servicios, gracias a ello se puede disfrutar de aumentos en las ventas, las ganancias y tener posibilidades que el cliente valore esas mejoras, asimismo las empresas que operan de manera más eficiente debido al benchmarking podrán mejorar su control presupuestario identificando el uso

adecuado de sus recursos y reduciendo drásticamente sus gastos y generando mayores ganancias. Para concluir recomendaron realizar comparaciones entre industrias, fortaleciendo las técnicas y herramientas para la recolección y análisis de datos.

Wang et al. (2018), desarrollaron un estudio en Taiwán donde plantearon como objetivo describir modelos del benchmarking de análisis para calcular sus valores de eficiencia operativa; para ello utilizaron la metodología descriptiva, con una muestra de empresas taiwanesas divididas en dos grupos, empresas en crisis y empresas normales. Los autores concluyeron que el benchmarking mejorara la gestión y el rendimiento de las empresas ayudando a prevenir la aparición de una crisis financiera. Por ello recomendaron que una empresa con un valor de eficiencia inferior debe comprobar si su utilización de activos, rotación de personal y gestión de costos está inactivo o se desperdicia.

Feibert et al. (2019); realizaron un estudio en Dinamarca donde plantearon como objetivo desarrollar un método para la evaluación comparativa de los procesos logísticos en los hospitales, permitiendo a los gerentes seleccionar el diseño de proceso que mejor se adapte a su organización; para ello utilizaron una metodología descriptiva, con una muestra de cinco hospitales daneses. Los investigadores llegaron a la conclusión que la implementación del benchmarking interno sirve para comparar un proceso empresarial con uno similar dentro de la organización, con ello los gerentes podrán identificar áreas de mejora y realizar estrategias efectivas. Finalmente recomendaron que el compromiso de los empleados cumple un papel importante en la implementación del benchmarking, por lo que deben estar capacitados y preparados para todos los cambios que se necesiten dar con tal de mejorar sus proceso.

Vlasic et al. (2019); desarrollaron un estudio en Europa con el objetivo de realizar una evaluación comparativa en los precios del puerto; para ello utilizaron una metodología correlacional, trabajando con una muestra de 32 puertos deportivos internacionales del benchmarking. Los investigadores llegaron a la conclusión, que el benchmarking según la política que maneja la empresa se puede realizar pruebas de cambios de precios para ver hasta qué punto se puede subir y bajar gracias a la información obtenida del benchmarking y cuando se realizan estos experimentos hay que tener en cuenta los precios de los productos

sustitutos para diferenciarlos de ellos. Finalmente, recomendaron que si las empresas necesitan incrementar el precio en sus productos debe generarse gradualmente, brindando una mayor calidad en sus productos manteniendo la satisfacción del cliente.

Demir (2019); desarrolló un estudio en Irak con el objetivo de realizar un evaluación comparativa con la finalidad de analizar las mejores prácticas de las empresas y adaptarlas a sus propias actividades; para ello utilizó una metodología descriptiva, trabajando con una muestra de 514 encuestas a usuarios. El investigador llegó a la conclusión que las empresas que se evalúan entre sí y desarrollan estrategias deben cumplir con ciertos pasos; estudiar el negocio, elegir las empresas que se van a analizar, definir los datos que se van a recolectar, analizar los datos recolectados e implementar mejoras; sin embargo, las distintas técnicas para recolectar datos pueden ser insuficientes; por consecuencia, es importante hacer una correcta planificación sobre la empresa que se desea conocer antes de empezar con la búsqueda y recolección de información. Por último, recomendaron que es importante realizar una evaluación comparativa, ya que permite medir el desempeño del producto o servicio.

Oliveira et al. (2019); realizaron un estudio con el objetivo de evaluar el desempeño de herramientas de big data en el benchmarking; para ello utilizaron una metodología descriptiva. Los investigadores llegaron a la conclusión que el big data es una herramienta que ofrece soluciones para los análisis de grandes conjuntos de datos, como el análisis en tiempo real, brindando información precisa y oportuna de las prácticas más relevantes de las empresas; con ello el benchmarking se vuelve más efectivo. Finalmente recomendaron utilizar el big data en las empresas, dado que permite recopilar toda información y registro de los clientes con la finalidad de que los datos almacenados puedan ser utilizados para una mejor toma de decisiones.

Raut, Kharat, Kamble & Kumar (2018); desarrollaron una evaluación comparativa de los distintos análisis de datos con el objetivo de seleccionar el más eficiente y requerido para las empresas; para ello utilizaron la metodología descriptiva, trabajando con distintos modelos de datos. Los investigadores llegaron a la conclusión que la reducción de costos logísticos gracias a la

participación del benchmarking ha demostrado ser una forma eficaz de lograr una ventaja competitiva, mejorar los servicios al cliente, reducir los costos fijos, aumentar la flexibilidad y reducir grandes inversiones en activos, lo que permite a las organizaciones centrarse en su núcleo de competencias para mejorar su eficiencia. Finalmente recomendaron aplicar los sistemas de análisis de datos, puesto que ayuda a tener una información detallada de los competidores y tomar mejores decisiones en las organizaciones para contribuir con la mejora y éxito de la organización.

Kaviani et al. (2020); desarrollaron un estudio en Irán con el objetivo de realizar una evaluación comparativa de la cadena de suministro en las empresas. Para ello utilizaron una metodología descriptiva, trabajando con una muestra de 44 empresas activas en la industria de piezas de automóviles. Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking podría ayudar a los gerentes de la cadena de suministro a sobrevivir en los mercados altamente vulnerables y competitivos adoptando estrategias de regular sus recursos internos y tomar una vista basada en recursos para reconciliar los elementos de vulnerabilidad y capacidad y la segunda estrategias es que los gerentes de la cadena de suministro deben fortalecer su relación con proveedores conocidos y socios y reducir los lazos con socios desconocidos y vulnerables. Recomendaron utilizar el benchmarking, ya que permite ayudar a los gerentes de la cadena de suministro a sobrevivir en los mercados altamente vulnerable y competitivo adoptando estrategias que fortalezcan su relación con proveedores conocidos y socios permitiendo una gestión eficaz de los recursos de las empresas.

Bilal & Oyedele (2020); realizaron un estudio en Inglaterra con el objetivo de desarrollar un sistema de benchmarking para la evaluación del big data; para ello utilizaron una metodología cualitativa, con una muestra de 10 trabajadores de una empresa de construcción en Reino Unido. Los autores llegaron a la conclusión que el big data permite a las empresas utilizar una grande base de datos con información clave para mejorar sus procesos y realizar comparaciones con organizaciones líderes. Finalmente recomendaron que las empresas utilicen métricas de KPI para subestimar el desempeño pasado permitiendo comparar y contrastar proyectos, para aprender lecciones e identificar las mejores prácticas en las empresas.

Cohen et al. (2018); desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue informar las decisiones de política de gestión como las agenda de investigación académica mediante el desarrollo de conocimientos sobre las prácticas de gestión que conciernen abastecimiento de producción y sobre los factores que impulsan tales decisiones; para ello utilizaron una metodología cualitativa con una muestra de 74 encuestados. Llegaron a la conclusión que para evaluar el desempeño de la cadena de suministro se debe tener en cuenta los indicadores de disponibilidad de suministro, capacidad, plazo de entrega, flexibilidad y costo logístico. Por último, recomendaron que la cadena de suministro y la tecnología deben moldearse conjuntamente para tener oportunidades de desarrollo.

Azmi, Razali & Said (2018); desarrollaron un estudio en Malasia con el objetivo de evaluar la competencia en los mercados; para ello utilizaron una metodología descriptiva, trabajando con una muestra de empresas inmobiliarias. Llegaron a la conclusión que a la hora de seleccionar un fondo de inversión se debe tener en cuenta su consistencia en el tiempo, para ello nos tenemos que fijar en el benchmarking, debido a que nos brindara una idea de cómo gestionar la calidad de sus gestores y de su habilidad a la hora de obtener rentabilidades por encima de lo esperado. Finalmente recomendaron a las empresas evaluar el mercado continuamente, para permite conocer de cerca a sus competidores obtenido una mayor ventaja competitiva.

Love et al. (2019); realizaron un estudio con el objetivo de describir el benchmarking en el ámbito de seguridad, reconociendo que es clave para las organizaciones de construcción, se realizó una metodología cualitativa con una muestra de 562 trabajadores que sufrieron lesiones en los últimos años. Se llego a la conclusión que existen diferentes tipos de benchmarking, donde su objetivo común es ayudar a los gerentes a que miren hacia fuera de sus departamentos, de sus organizaciones, hacia su competencia o hacia otros sectores en las que hay compañías que son las mejores en su clase. Finalmente recomendaron realizar el benchmarking en la gestión de seguridad, ya que incluyen mejora del conocimiento, motivación de los empleados, mejora de la competitividad y la imagen dentro el mercado; asimismo recomendaron que las empresas puedan aplicar cualquiera de los cuatro tipos de benchmarking, el competitivo, genérico, funcional o interno; dependiendo de lo que la empresa desea mejorar.

Sehnm et al. (2019); el objetivo del estudio fue analizar los modelos de negocios circulares de las empresas brasileñas enfocados en la satisfacción; para ello utilizaron una metodología cualitativa, donde los autores analizaron 105 modelos comerciales de empresas que adoptan la perspectiva de la circularidad de los recursos. Los autores llegaron a la conclusión que la satisfacción del cliente dependerá del cumplimiento de los estándares de calidad, desempeño e incorporación de valor agregado en los productos que brinda una empresa; por último recomendaron tener en consideración que si bien el incremento de la productividad en el plano global del negocio es importante, no se debe descuidar la atención a los clientes; para ello se debe conocer perfectamente si la idea que se quiere incorporar a la empresa es o no viable.

Timmis & Brüssow (2020); desarrollaron un estudio en distintos países con el objetivo de determinar si los sistemas de salud están altamente equipados frente a la enfermedad del covid-19; para ello utilizaron una metodología descriptiva; además, la Organización Mundial de la Salud ha ayudado a los distintos sectores de salud a prepararse y tener una mayor capacidad de respuesta frente a la crisis que se presenta. Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking ha permitido que las organizaciones tengan una mayor capacidad de respuesta y optimicen los recursos disponibles, brindando una mejor calidad de atención a sus clientes. Finalmente recomendaron a las empresas a implementar equipos de trabajo y estar preparados frente a crisis que puedan presentarse en el futuro.

Zeng et al. (2019); el objetivo del estudio fue desarrollar un enfoque para medir el rendimiento de motores de vehículos con la ayuda del benchmarking; para ello se utilizó una metodología cualitativa y realizaron entrevistas a fabricantes de vehículos de motor. Los investigadores concluyeron que el benchmarking permite medir y comparar sistemáticamente el desempeño con el mejor en su clase, para determinar qué se debe mejorar y lograr un rendimiento superior; además, menciona cuales son las principales preocupaciones de los clientes y empleados que permitirá saber dónde poner mayor énfasis. Por consiguiente, recomendaron que, durante el procesamiento de datos, se deben tener en cuenta varias preocupaciones para abordar datos faltantes y datos inconsistentes.

Tsolas et al. (2020); desarrollaron un estudio con el objetivo de respaldar las mejores prácticas de una evaluación comparativa; para ello realizaron una metodología descriptiva. Los autores concluyeron que las empresas que integran y alinean las estrategias de negocio con la gestión del talento humano ofrecen un mayor valor para los accionistas; además, agregaron que las empresas con mejor alineación conseguirán un rendimiento financiero más alto de rentabilidad anual; por último, recomendaron a los gerentes que deberían establecer pequeños objetivos alcanzables e implementar iniciativas para mejorar el desempeño en lugar de buscar grandes metas que pueden resultar poco prácticas.

Mangla et al. (2018); su estudio tuvo como objetivo descubrir y analizar los factores relacionados con la implementación del benchmarking en el desempeño de la cadena de suministro; para ello emplearon una metodología descriptiva. Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking no solo ayuda a las empresas a mejorar los problemas relacionados con la logística, sino también a mejorar la calidad del servicio, mejorar la velocidad de entrega, lograr reducir costos, lograr una mayor satisfacción del cliente y contribuir con la evaluación del desempeño. Finalmente recomendaron que la planeación de entregas o gestión de los equipos deben depender únicamente de los gerentes logísticos; sin embargo, problemas en las carreteras o accidentes, son cuestiones que no se pueden predecir y que pueden ocasionar riesgos en la gestión logística.

Nitsche et al. (2019); desarrollaron un estudio en el sector manufacturero con el objetivo de proponer un instrumento de evaluación comparativa que permite a los gerentes evaluar el desempeño de la gestión de la cadena de suministro; para ello utilizaron una metodología descriptiva, trabajando una muestra de 87 empresas manufactureras en la industria automotriz. Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking se entiende como un enfoque que implica comparar el desempeño de las actividades en un campo determinado a las de otros, con el objetivo de lograr un rendimiento superior, este proceso de evaluación debe repetirse periódicamente con el fin de mejorar continuamente el desempeño y lograr mantenerse competitivo. Finalmente recomendaron que las organizaciones realicen una evaluación comparativa más

detallada, puesto que permite mejorar en el desempeño logrando que las empresas sean más eficientes y competitivas.

Bhattacharya & David (2018); este estudio tuvo el objetivo de resolver un problema de medición del desempeño operativo de una rentabilidad global firme a través del benchmarking interno; para ello utilizaron una metodología cualitativa, desarrollando una serie de entrevistas, basadas en cuestionarios a 155 profesionales de expedición y logística que han trabajado en los Emiratos Árabes Unidos. Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking se utiliza como referencia para ver si la gestión de una cartera de inversiones en el sistema logístico ha sido correcta o no, gracias a un análisis comparativo de rentabilidad y riesgo. Si la rentabilidad se queda por debajo quiere decir que el gestor no logró obtener la rentabilidad que ofrece el mercado de valores; al contrario, si queda por encima, quiere decir que el gestor ha logrado obtener una rentabilidad superior a la que está ofreciendo dicho mercado. Es por lo que recomiendan la implementación del benchmarking, pues les servirá como un control comparativo de los rendimientos obtenidos y también como medida de eficiencia en la gestión en función del riesgos.

Feizabadi, Maloni & Gligor (2019); desarrollaron un estudio en la área logística con el objetivo de analizar y desarrollar un modelo integral para las cadenas de suministros con la finalidad que las empresas minimicen costos y gestionen rápidamente con los proveedores; para ello utilizaron una metodología descriptiva, trabajando con cuatro revistas de la cadena de suministro. Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking ayuda a identificar antecedentes y consecuencias de cadenas de suministros realizadas en otras empresas, ayudando a los gerentes a comprender mejor los recursos de agilidad, adaptabilidad y alineación. Finalmente recomendaron determinar dónde y cómo asignar mejor los recursos y las inversiones para maximizar las capacidades de su empresa.

Kailash et al. (2017); desarrollaron una evaluación comparativa en la gestión interna de la cadena de suministro con el objetivo de dar a conocer la herramienta de la calidad total (TQM) la cual permitirá crear un estrategia en las industrias manufactureras ayudando a cumplir las metas dentro de las organizaciones; para ello utilizaron una metodología descriptiva. Los

investigadores llegaron a la conclusión el benchmarking puede ser un medio eficaz para la industria, por lo que ayuda a identificar oportunidades de mejora e implementar el proceso de cambio para lograr la eficacia empresarial. Finalmente recomendaron a los gerentes que la implementación del benchmarking se inspeccione de vez en cuando y sea viable para alcanzar los objetivos trazados.

Melo, Junior, Perico, Guzmán & Nascimento (2018); los autores realizaron este estudio con el objetivo de describir el benchmarking en la gestión logística; para ello se realizó una metodología descriptiva. Llegaron a la conclusión que gracias al benchmarking las empresas pueden tener guías de cómo administrar su gestión logística de forma eficiente, apoyándolos en la toma de decisiones y contribuyendo a reducir costos de almacén. Para ello recomendaron evitar los espacios muertos, contratar al personal especializado y brindarles programas de capacitación y certificación, además, buscar las herramientas tecnológicas que ayuden a optimizar los tiempos y horarios de trabajo y por último mantenerse actualizado sobre las soluciones del software de almacén.

Después de detallar los antecedentes de la investigación, a continuación, se presentaron las bases teóricas que sustentaron este trabajo, los mismos que se han estructurado en correlación con los enfoques de las variables de estudio. La teoría es un conjunto de conceptos, definiciones y proposiciones que cuentan con un punto de vista sistémico con el propósito de explicar y predecir fenómenos (Carhuancho, Sicheri, Nolazco, Guerrero & Casana, 2019, p.39); para poder llevar a cabo una investigación de teoría debemos tener un nivel de análisis sistemático, donde pongamos en perspectiva, problematicemos y observemos las modalidades de construcción del objeto (Pignuoli, 2017, p.1).

El Benchmarking es una técnica que consiste en comparar el desempeño de cualquier organización con otra que se denomine como la mejor en su clase y, por lo tanto, trata de revelar el hecho de que cómo esta organización ha logrado un nivel de desempeño sobresaliente, para luego utilizar los datos relevantes y poder aplicarlas en su propia empresa (Erdil & Erbiyik, 2019, p.705); otros autores señalaron que el benchmarking es una herramienta de gestión garantizada por una secuencia de cuatro acciones; definir la esencia del negocio de la propia empresa, investigar los procesos de negocio de la competencia, comparar los resultados obtenidos con los resultados de los competidores y la

implementación de una gestión eficaz de soluciones para superar las diferencias identificadas (Haievskiy, 2019, p.121). Por lo tanto, el benchmarking podría introducir la noción de mejora continua de manera concreta y positiva en la evaluación del desempeño operativo, lo que permite identificar caminos para la innovación en los procesos, actividades y actitudes de una empresa (Bhattacharya & David, 2018, p.3).

El benchmarking como mejora continua es la búsqueda de las mejores prácticas de las industrias para conducir a las empresas a un rendimiento excepcional (Reponen et al., 2021, p.4); tiene el objetivo de generar información para apoyar la estrategia de planificación; asimismo considera los aspectos de gestión de personas, información, productos, proveedores, clientes y procesos, que contribuyen a una producción más eficiente (Ramos et al., 2018, p.2); es por ello que el benchmarking se puede utilizar en todas las áreas de las empresas, como un proceso de identificación, investigación, préstamo y adaptación de las mejores prácticas entre las empresas, con el fin de aumentar la economía potencial (Haievskiy, 2019, p.125); además, es una herramienta útil en las empresas, ya que ayuda a evaluar las brechas entre sus posición actual y el mejor modelo comparable, luego aprender a nivel organizacional a desarrollar planes estratégicos para mejorar el desempeño (Tsai et al., 2020, p.3).

En consecuencia, si el benchmarking se aplica de manera correcta, será posible realizar alianzas estratégicas para trabajar en conjunto y lograr un crecimiento en el mercado (White & Kitchin, 2020, p.387); se sugiere que la implementación del benchmarking se inspeccione de vez en cuando y sea viable para alcanzar los objetivos trazados (Kailash et al., 2017, p .187).

El benchmarking desde el enfoque de *procesos*, es un método continuo y sistemático, para evaluar los productos, funciones y procesos de las organizaciones (Betancourt & Franco, 2018, p.88); por lo cual los procesos de servicio se caracterizan por sus distintos atributos de calidad identificando el mejor conjunto de procesos entre las estrategias disponibles (Dalalah, 2019, p.1); el benchmarking es el proceso de buscar los recursos disponibles y usarlos para evaluar el progreso, el estancamiento o el fracaso hacia los objetivos y metas de la empresa (Hinojosa et al., 2019, p.8); además, es importante el benchmarking en los países desarrollados, no solo con el fin de evaluar el desempeño de los

procesos, sino también para asuntos de inversión (Azmi et al., 2018, p.5); por consiguiente la mejora de la gestión contribuye con la eficiencia de los servicios que brinda una empresa (Wang et al., 2018, p.16).

La gestión de procesos cuenta con las siguientes categorías; el benchmarking competitivo es una comparación directa con un competidor a competidor de un producto, servicio, proceso o método (Love et al.,2019, p.9); se realiza frente a la mejor competencia para comparar el desempeño y resultados (Demir, 2019, p.219); otros autores manifiestan que es un módulo de la calidad donde utilizan una muestra de clientes potenciales y expresan sus percepciones sobre un conjunto de competidores productos o servicio (Franceschini & Maisano, 2018, p.2); otros autores lo relacionan con una comparación del rendimiento y resultados entre las empresas líderes del mercado (Kailash et al., 2017, p.186); también lo señalan como una herramienta eficiente para identificar y adaptar las mejores prácticas de la competencia y rastrear el surgimiento de nuevos productos (Ganushchak, Shcherbak & Nifatova, 2017, p.38).

El benchmarking interno, es una comparación de un proceso empresarial con uno similar dentro de la organización (Love et al., 2019, p.9); así como también se realizan comparaciones entre departamentos y divisiones de la misma compañía u organización (Demir, 2019, p.218); para identificar áreas de mejora, realizar recomendaciones (Feibert et al., 2019, p.6); y comparar el rendimiento (Kailash et al., 2017, p.186).

La siguiente categoría es el benchmarking funcional, que realiza una comparación con prácticas similares o idénticas dentro de la misma o de otra industria de una organización (Love et al., 2019, p.9); para otros autores el benchmarking funcional sirve para comparar los procesos y la tecnología propia de la industria, con el propósito de realizar una evaluación comparativa y convertirse en el mejor (Demir, 2019, p.219); otros autores señalaron que el propósito de este tipo de benchmarking es convertirse en el mejor de su rubro, aplicando mejoras en sus procesos y tecnología (Kailash et al., 2017, p.186). Por último, el benchmarking genérico, son procesos o funciones comerciales no relacionados, que se pueden practicar en las diferentes industrias o formas similares (Love et al.,2019, p.9); también es considerado como una comparación de procesos con los mejores operadores de procesos de la industria (Demir,

2019, p.219; Kailash et al., 2017, p.186).

El benchmarking desde el enfoque *tecnológico* permite analizar grandes datos para obtener información crucial para la toma de decisiones y saber qué necesitará el cliente en el futuro (Oliveira et al., 2019, p.691); además, ha permitido ayudar a las empresas en la difícil tarea de evaluar, comparar y mejorar su eficiencia proporcionándoles herramientas accesibles, fáciles y eficaces (Benedetti, Bertini, Introna & Ubertini, 2018, p.2); que permiten reducir los costos de las tecnologías, analizando el comportamiento del consumidor con el fin de mejorar la productividad en las empresas (Peruzzini et al., 2017, p.2); las estrategias del benchmarking están llegando a una gran audiencia digital lo que reduce el costo de venta de los productos, generando oportunidades de mejora en los negocios (Wendhausen et al., 2020, p.603); dichos productos electrónicos tienen un gran impacto tecnológico que brinda grandes beneficios a las empresas ayudando a contrastar las dificultades como , precio elevado, menos cuidado ambiental y falta de conciencia sobre el producto (Sheoran & Kumar, 2020, p.2).

El benchmarking desde el enfoque *tecnológico* cuenta con las siguientes categorías; ventaja competitiva, las organizaciones obtienen grandes beneficios en el análisis y extracción de información de los datos, puesto que de eso depende el éxito ; por lo tanto, es de vital importancia que las organizaciones den sentido a dichos datos a través de un análisis de manera oportuna, con el fin de ayudar en la toma de decisiones de la organización (Oliveira et al., 2019, p.691); además, la información en la nube es relevante y proporciona una mayor disponibilidad, adaptación y recuperación ante las crisis de las empresas (Sobati & Fayoumi, 2018, p.1). La segunda categoría es el big data como la capacidad emergente de las empresas para almacenar, integrar y utilizar diferentes tipos de grandes cantidades de datos (Bilal & Oyedele, 2020, p.5); además, el big data ofrece soluciones para los análisis de grandes conjuntos de datos, como el análisis de datos en tiempo real, brindando información precisa y oportuna de los datos más relevantes (Oliveira et al., 2019, p.690); contribuyendo a un mejor conocimiento de la situación actual de las empresas (Ramos et al., 2018, p.25).

Como tercera categoría el KPI es una medida estadística de la calidad que evalúa el éxito y el desempeño de una organización o de una actividad particular en el que se involucra (Sobati & Fayoumi, 2018, p.1); determina el rendimiento

del desempeño de las mejores prácticas, que reflejan los objetivos de la organización (Feibert et al., 2019, p.10); las empresas utilizan estas métricas KPI para subestimar el desempeño pasado permitiendo comparar y contrastar proyectos, para aprender lecciones e identificar las mejores prácticas en las empresas (Bilal & Oyedele, 2020, p.4). Como cuarta categoría esta la productividad, que permite reducir los costos de las tecnologías, analizando el comportamiento del consumidor (Peruzzini et al., 2017, p.2); por lo tanto, la tecnología en las empresas tiene un efecto transformador; ya que los ayuda a crecer y desarrollar nuevos modelos y gracias a ellos se puede conseguir mejorar la productividad (Demir, 2019, p.216).

El benchmarking desde el enfoque de *la calidad*, se centra en perspectivas impulsadas por el cliente, siendo importante para las empresas que se esfuerzan por atraer y retener clientes en el mercado competitivo (Hemmington et al., 2018, p. 3); uno de los aspectos más importantes de la gestión es la calidad que le da a la organización la oportunidad de descubrir errores de proceso e identificar las actividades que no agregan valor, dado que el proceso puede cambiarse para ser más flexible, eficaz y eficiente (Mahmoud et al., 2019, p.9); asimismo las iniciativas de mejora, como benchmarking internacional, pueden llevar a una ganancia significativa en los indicadores de atención de calidad (Caixeta et al., 2020, p.7); desempeño, producción y satisfacción del cliente (Sehnem et al., 2020, p.7); mediante el benchmarking, las empresas compiten con otras empresas que son conocidas por su excelencia, llevando sus mejores prácticas a los negocios; con ello se asegura la mejora continua, se mejoran los procesos, la productividad, la calidad, el rendimiento y aumenta la motivación de los empleados (Demir, 2019, p.216).

El benchmarking enfocado en la calidad cuenta con las siguientes categorías; la evaluación de desempeño se define como la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a desempeño superior; además, se refieren como un proceso para medir su desempeño contra el mejor y luego utilizar el análisis para alcanzar y superar a las mejores empresas de su clase. (Love et al., 2019, p.7); uno de los aspectos más importantes de la evaluación del desempeño es que las organizaciones tienen la oportunidad de identificar errores en sus procesos y eliminar las actividades que no agregan valor (Mahmoud et

al., 2019, p.9); realizando comparaciones de la calidad lo que nos permite evaluar el desempeño incluyendo el análisis de fortalezas y debilidades de la organización (Cook et al., 2019, p.3).

Como segunda categoría la satisfacción del cliente dependerá del cumplimiento de los estándares de calidad, desempeño e incorporación de valor agregado en sus productos (Sehnem et al., 2020, p.7); para otros autores, busca agregar procesos de mejora continua, rentabilidad y prestar servicios de calidad, a fin de conseguir la satisfacción del público objetivo (Haievskiy, 2019, p.124). La siguiente categoría es la mejora continua, donde el principal reto de las empresas es implementar cambios en los productos comerciales, métodos y servicios, para ello el benchmarking proporciona una mejor comprensión de los deseos del cliente y expectativas (Erdil & Erbiyik, 2019, p.710); el proceso de la mejora es la búsqueda continua de nuevas ideas de adaptación y aplicación en la práctica; cabe señalar que no es necesario inventar nuestro propio camino innovador de desarrollo, sino más bien podemos utilizar el benchmarking para tomar ejemplos innovadores de empresas líderes (Haievskiy, 2019, p.121).

La cuarta categoría es la motivación, que cumple una labor importante para situar a nuestros colaboradores en un punto de reto, apertura e innovación de ideas y combatir la resistencia al cambio; para ello es fundamental encontrar el talento y potenciarlo, así se lograra el correcto funcionamiento de todos los procedimientos (Demir, 2019, p.216); además, se recomienda tener objetivos claros y alcanzables para la mejora de la calidad y un adecuado seguimiento al desempeño laboral de los colaboradores y estrategias de motivación intrínseca y extrínseca, así como también el apoyo del benchmarking para obtener las mejores prácticas en busca de la mejora continua (Cook et al., 2019, p.2).

El benchmarking desde el enfoque de *las finanzas* es el proceso de identificar áreas que necesitan un cambio positivo a través de programas de mejora continua; se debe comenzar con el análisis de evaluación del estado actual de la contabilidad de gestión y la identificación de los segmentos que requieren mejoras (Kharlamova et al., 2020, p.3); además, permite reducir sus costos operativos (Gawin & Marcinkowski, 2017, p.23); asimismo se debe medir y comparar sistemáticamente el control del presupuesto, para determinar qué se debe mejorar y lograr una rentabilidad favorable en el mercado (Zeng et al., 2019,

p.1128); algunos autores lo relacionan con el posicionamiento estratégico con los precios basados en reconocimiento del mercado, para mantener la satisfacción de los clientes, los precios deben aumentarse gradualmente y deben ofrecer una mayor calidad de sus servicios; al configurar precios más altos, los servicios adicionales deben estar incluidos en el precio (Vlasic et al., 2019, p.3).

El benchmarking enfocado a las finanzas cuenta con las siguientes categorías; la contabilidad de gestión analiza primero sus operaciones actuales y luego las mejores prácticas de otras empresas como una guía para poder mejorar su propio trabajo (Kharlamova et al., 2020, p.3); por lo tanto, mediante el análisis de conocer las características, la gestión y el desempeño de las empresas normales y las empresas en crisis, se va a poder evitar una crisis financiera y aplicar planes estratégicos (Wang et al., 2018, p.15); como segunda categoría tenemos al control presupuestario que permite llevar a las empresas un control y mantener bajos los costos (Gawin & Marcinkowski, 2017, p.23); manejar eficientemente los presupuestos aprovechando los recursos necesarios (Erdil & Erbiyik, 2019, p.707); asimismo se debe medir el control presupuestario, determinando qué se necesita mejorar y con ello lograr una rentabilidad favorable en el mercado (Zeng et al., 2019, p.1128); es bueno apoyarse de la capacidad de diferentes países con economías desarrolladas que ayudaran a poder actuar ante una crisis (Timmis & Brüssow, 2020, p.1986).

Como tercera categoría están las estrategias de precios competitivos, consideradas como parte muy importante de los ingresos de gestión, que permite vender productos y servicios adecuados a los clientes y contando con precios que producirán mayores ingresos en sus negocios (Vlasic et al., 2019, p.3). Por otro lado, existen autores señalando que las empresas que integran y alinean las estrategias de negocio con la gestión de precios ofrecen un mayor valor para los accionistas y conseguirán un rendimiento financiero más alto de rentabilidad anual (Tsolas et al., 2020, p.4).

Como cuarta categoría la rentabilidad que Indica el rendimiento obtenido en comparación con los recursos invertidos que se obtiene en el país (Azmi et al., 2018, p.3); evaluando el costo e ingresos, mejorando la calidad, la productividad, innovación y eficiencia (Feizabadi et al., 2019, p.7); las empresas están impulsadas por la necesidad de acortar los ciclos económicos y mejorar

las finanzas, mientras se debe contener simultáneamente los costos operativos; por lo tanto, la gestión de la empresa necesita tener una mejor información operativa y una mayor comprensión en lo que puede apoyar y sostener a la organización en el futuro previsible (Bhattacharya & David, 2018,p.2); el benchmarking se basa en su capacidad para generar rentabilidad, a corto plazo se refiere a los ingresos de las comisiones que generan las sucursales y a largo plazo se refiere a los ingresos de la actividad crediticia (Tsolas et al., 2020, p.4).

El benchmarking desde el enfoque *logístico*, brinda importantes oportunidades de reducción de costos y mejoras en la gestión de entradas y salidas, almacenamiento, cumplimiento de pedidos, gestión de inventarios, gestión de proveedores; es por ello la necesidad de realizar benchmarking e implementar nuevas prácticas (Feibert et al., 2019,p.2); el proceso de benchmarking en la cadena suministros, debe repetirse periódicamente con el objetivo de mejorar continuamente el desempeño, para mantenerse competitivo y utilizarlo como herramienta para identificar problemas (Nitsche et al., 2019, p.3); tiene el objetivo de generar información para apoyar la estrategia de planificación en la logística y es parte esencial de la gestión de la cadena de suministro de las empresas tanto para la gestión de proyectos como para los aspectos de costos (Ying et al., 2018, p.1).

El benchmarking enfocado a la logística cuenta con las siguientes categorías; la cadena de suministro es un aspecto importante para satisfacer las demandas de los clientes de manera eficaz y eficiente, por esa razón se debe ser flexible para que así las organizaciones puedan gestionar la variación de la demanda de forma eficaz y siendo visible para la organización, capaz de gestionar el riesgo y mantener su rendimiento (Kaviani et al., 2020, p.1942); asimismo se deben considerar los aspectos de gestión de personas, información, productos, proveedores, clientes y procesos, que contribuyen a una producción más eficiente (Ramos et al., 2018, p.2); se debe tener en cuenta que las decisiones sobre capacidad y tecnología interactúan, y para algunas industrias donde existe inversión tecnológica las oportunidades de desarrollo son abundantes por ello la cadena de suministro y la tecnología deben moldearse conjuntamente (Cohen et al., 2018, p.401).

La segunda categoría es la reducción de costos logísticos, que implica

total minimización de costos de la cadena de suministro, gestión eficaz del tiempo, para reducir el inventario y desperdicio de capital y uso de aplazamientos (Feizabadi et al., 2019, p.5); además, permite reducir costos de almacén, plazos de entrega, entre otros aumentando la eficiencia de las entregas de los productos y mejorando en la toma de decisiones (Melo et al., 2018, p.4); la reducción de costos logísticos gracias a la participación del benchmarking ha demostrado ser una forma eficaz de lograr una ventaja competitiva, mejorar los servicios al cliente, reducir los costos fijos, aumentar la flexibilidad y reducción de grandes inversiones en activos, lo que permite a las organizaciones centrarse en su núcleo de competencias para mejorar su eficiencia (Raut et al., 2018, p.3).

Como tercera categoría, la planificación estratégica, con el fin de obtener una ventaja competitiva ayudando a las empresas a fidelizar a sus clientes, brindándole un mejor servicio y a precios más bajos (Demir, 2019, p.229); asimismo la planificación estratégica debe incluir varias funciones, como la gestión de inventarios, relaciones con las compras y adquisiciones, transporte, almacenamiento, gestión de clientes y proveedores, servicios de ventas, marketing y organización (Mangla et al., 2018, p.6); además, con la ayuda del benchmarking la planificación estratégica ayuda a garantizar un desarrollo empresarial rentable (Haievskyi, 2019, p.12).

Como cuarta categoría, el benchmarking es un enfoque que permite comparar y mejorar el desempeño de las actividades en una empresa determinada, con el objetivo de lograr un rendimiento superior, este proceso de evaluación se debe repetir periódicamente con el propósito de mantenerse competitivo (Nitsche et al., 2019, p.15); además, otros autores señalan que el benchmarking permite mejorar el desempeño gracias a que se logra identificar los desajustes de la empresa y observar con más claridad cuáles son las debilidades que se deben trabajar (Feibert et al., 2019, p.4).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Una revisión sistemática identifica, evalúa y sintetiza toda evidencia que cumpla con criterios de elegibilidad para poder responder la pregunta de una investigación, utilizando métodos sistemáticos y explícitos con el objetivo de reducir los posibles sesgos y obtener resultados confiables (Villasís et al., 2019, p.92); este procedimiento requiere de una metodología crítica, transparente y reproducible (Fernandez, Zafra, Goicochea, Peralta & Taype, 2019, p.158). El trabajo se realizó desde un enfoque cualitativo de revisión sistemática, para descubrir y responder preguntas de una investigación (Ortega, 2018, p.10); implica lograr el acercamiento al objetivo de estudio que busca encontrar lo nuevo antes que verificar lo conocido (Schenkel & Pérez, 2019, p.228); una meta síntesis cualitativa engloba utilizar métodos cualitativos precisos para interpretar y sintetizar los datos en un conjunto de estudios (Ibáñez & Juarros, 2019, p.101).

3.2. Protocolo y registro.

Para llevar a cabo una revisión sistemática, el protocolo y registro es muy importante, ya que se debe realizar una búsqueda de artículos científicos, repositorios y bases de datos que nos ayuden a obtener resultados más precisos relacionados con el tema de interés (García, 2019, p.184); los artículos fueron elegidos basados en los criterios de inclusión que fueron definidos en el estudio, tipos de investigación, variables, comparaciones, años de búsqueda, cuartiles y resultados (Pardal & Pardal, 2020, p.157). Para ello, se buscó información en repositorios de revistas indexadas, con enfoque cualitativo, correspondiente desde el año 2017 hasta la actualidad, además, se consideraron estrategias y criterios de búsqueda para poder obtener datos de mayor relevancia.

Tabla 2

Protocolo y registro

Fases	Estrategia	Criterio de búsqueda
Protocolo	Se busco la variable en ingles en repositorios confiables	Business benchmarking, Comparative evaluation, Benchmarking analysis
Búsqueda primaria	Repositorios confiables: Scopus, Doaj, Compendex, Dialnet	https://www.scopus.com/home.uri https://doaj.org/ https://www.elsevier.com/ https://dialnet.unirioja.es/
Búsqueda secundaria	EBSCO ScienceDirect Proquest	https://www.ebsco.com/es https://sciencedirect.com/ https://proquest.com/

Nota. En la tabla 2 se muestra el protocolo y registro de la investigación

3.3. Criterios de elegibilidad

Determina los criterios de inclusión y exclusión, por tal razón deben estar enfocados en el problema de investigación y con los objetivos, se pueden incluir artículos científicos, fechas, idiomas, tipo de fuentes de información (Fernández, King & Enríquez, 2020, p.91); dicha búsqueda implica la revisión e identificación de los criterios de inclusión y exclusión de los artículos de revisión sistemática, con el propósito de lograr resultados precisos y claros (Cooper et al., 2018, p.1); la información obtenida fue seleccionada teniendo en cuenta las variables de estudio, el DOI en los artículos y que sean del rango del 2017-2021.

Tabla 3

Criterios de elegibilidad

Búsqueda de información entre los años 2017-2021	
Palabras claves	
Búsqueda en Inglés	Búsqueda en Español
Business benchmarking	El benchmarking empresarial
Comparative evaluation	Evaluación Comparativa
Benchmarking analysis	Análisis del benchmarking
Benchmarking and management	El benchmarking y management
Benchmarking in services	El benchmarking en los servicios
Benchmarking tools	Herramientas del benchmarking
Competitive benchmarking	El benchmarking competitivo
Importance of benchmarking	Importancia del benchmarking
Benchmarking evaluation	Evaluación del benchmarking

Nota. En la tabla 3 se muestra la búsqueda de palabras claves.

3.4. Fuentes de información

Las revisiones sistemáticas son investigaciones científicas con resúmenes claros orientados a responder un problema, dado que están constituidas por artículos y fuentes de información, que representan el más alto nivel de evidencia dentro de la jerarquía (Moreno, Muñoz, Cuellar, Domancic & Villanueva, 2018, p.184); además, se necesita consultar distintas fuentes de información de catálogos, bases de datos, buscadores y repositorios (Martín & Lafuente, 2017, p.152).

Tabla 4

Fuentes de información

Base de datos	Dirección web	Periodo de búsqueda
Scopus	https://www.scopus.com/home.uri	04 - 2021
Doaj	https://doaj.org/	04 - 2021
Compendex	https://www.elsevier.com/	04 - 2021
Dialnet	https://dialnet.unirioja.es/	04 - 2021

Nota. En la tabla 4 se muestra las fuentes de información.

3.5. Búsqueda

Se sugiere que la búsqueda pueda ser realizada por dos autores de forma paralela en las bases de datos disponibles y cuando se obtiene la información se deben seleccionar los artículos y a partir de ello, se podrán obtener los datos necesarios para realizar los análisis estadísticos y críticos de la información, finalmente tendrán los resultados del trabajo; además, para la búsqueda de base de datos se debe definir los criterios de elegibilidad de acuerdo con el enfoque y el tipo de estudio que fueron incluidos en el proyecto (Moreno et al., 2018, p.185); para recabar la información se procedió a realizar una búsqueda exhaustiva en las bases de datos indexadas como scopus, doaj, compendex y dialnet correspondiente desde el año (2017-2021), usando palabras en inglés.

Tabla 5

Criterios de búsqueda

Base de datos	Resultados de palabras claves y otros filtros aplicados	
Scopus	12818	Palabra clave ("business benchmarking"), ("Comparative evaluation"), ("Benchmarking analysis"), ("Benchmarking and management"), ("Benchmarking in services"), ("Importance of benchmarking") > artículos indexados en ingles del 2017-2021<
Doaj	919	Palabra clave ("business benchmarking"), ("Comparative evaluation"), ("Benchmarking analysis"), ("Benchmarking and management"), ("Benchmarking in services"), ("Importance of benchmarking") > artículos indexados en ingles del 2017-2021<
Compendex	1369	Palabra clave ("business benchmarking"), ("Comparative evaluation"), ("Benchmarking analysis"), ("Benchmarking and management"), ("Benchmarking in services"), ("Importance of benchmarking") > artículos indexados en ingles del 2017-2021<
Dialnet	935	Palabra clave ("business benchmarking"), ("Comparative evaluation"), ("Benchmarking analysis"), ("Benchmarking and management"), ("Benchmarking in services"), ("Importance of benchmarking") > artículos indexados en ingles del 2017-2021<

Nota. En la tabla 5 se muestra la búsqueda de palabras claves y filtros aplicados.

3.6. Selección de estudios

Es la identificación y selección de la información para una revisión sistemática considerando ciertos criterios y parámetros, asimismo se analizan las publicaciones recopiladas y se eligen las más relevantes y se excluyen ciertos artículos que no cumplen con las condiciones de estudio (Waffenschmidt, Knelangen, Sieben, Bühn & Pieper, 2019, p.5); además, después de realizar la búsqueda bibliográfica, los resúmenes son evaluados por dos revisores, para identificar y seleccionar aquellos estudios que cumplen los criterios definidos en el protocolo (Linares et al., 2018, p.4). La selección de estudio necesito de la identificación, revisión, inclusión y exclusión de los artículos científicos que fueron incluidos en esta revisión sistemática con el propósito de alcanzar

resultados objetivos.

Tabla 6

Resultados de filtro semi-automático y control manual

Fuentes	Original	Semiautomático		Chequeo manual	
		Exclusión por revistas, acceso abierto y año	Inclusión	Enfoque al benchmarking	Título y resumen
Scopus	12818 artículos	12702 artículos	116 artículos	116 artículos	49 artículos
Doaj	919 artículos	381 artículos	538 artículos	190 artículos	4 artículos
Compendex	1369 artículos	1169 artículos	200 artículos	20 artículos	3 artículos
Dialnet	935 artículos	748 artículos	187 artículos	18 artículos	1 artículo
Total	16041 artículos	15000 artículos	1041 artículos	344 artículos	57 artículos

Nota. En la tabla 6 se muestra el filtro semi-automático y control manual.

3.7. Proceso de extracción de estudios

El proceso de extracción de datos recopila toda información necesaria que aborda las preguntas de investigación y los criterios de calidad del estudio, es esperado que todas las revisión sistemáticas estudiadas presenten este punto, ya que en esta fase se responden las preguntas de investigación (Carrizo & Moller 2018, p.51); cuando se realiza la selección de los artículos, se debe encontrar toda la información correspondiente a las preguntas; cómo se hizo el estudio, cuántos participaron, cuáles fueron los resultados obtenidos, cómo se hizo el financiamiento, entre otros (Moreno et al., 2018, p.185). A continuación, se muestra las revistas y los años de publicación en las que se basó la investigación.

El uso del prisma tiene el potencial de beneficiar muchas partes interesadas y fue diseñada para mejorar la integridad de los informes; además, permite a los lectores evaluar la idoneidad de los métodos y por lo tanto la confiabilidad de los hallazgos; asimismo tiene la función de presentar y resumir las características del estudio, también de sintetizar los hallazgos cuando el metanálisis es posible o apropiado y crear nuevos métodos para evaluar el riesgo de sesgo en los resultados de los estudios incluidos (Page et al., 2021, p.6); un prisma mejora los informes de revisiones sistemáticas, aumentando su relevancia para una correcta toma de decisiones, además, permite el cumplimiento de las condiciones de la presentación de la investigación, también puede ser útil para la valoración crítica de revisiones sistemáticas y será fundamental para medir el impacto (Tricco et al., 2018, p.4).

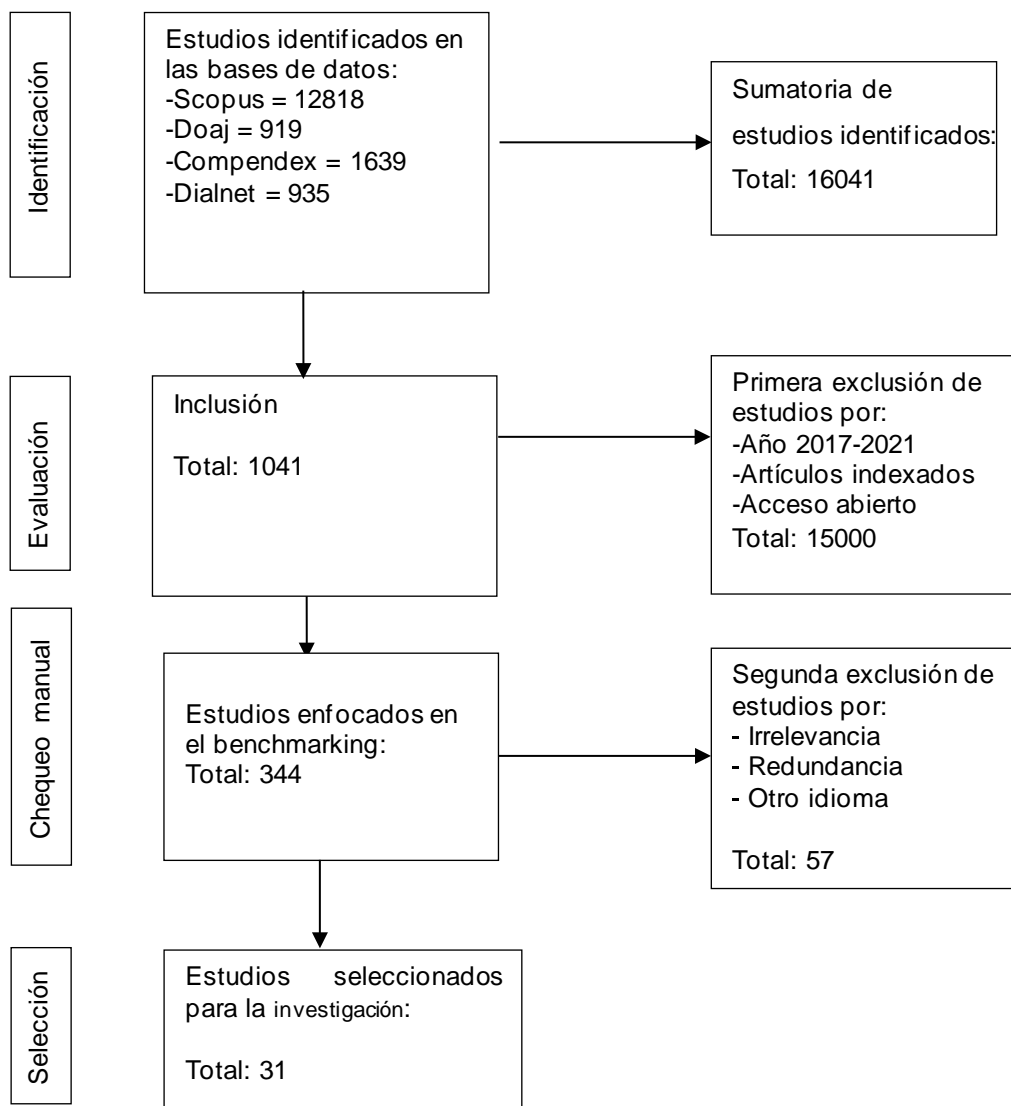


Figura 1: Diagrama de selección de estudios

3.8. Lista de estudios

Para identificar todas las etapas que ha requerido para completar la lista de estudios, se elaboró una matriz desglosando sus elementos en los renglones del archivo como el nombre del autor, base de datos y muestra (Ceniceros, Jiménez & Fornelli, 2019, p.6); además, con la descripción de los materiales y métodos se buscó que los investigadores y lectores que accedan al artículo puedan reproducir el estudio y determinar la confiabilidad y la validez de sus resultados (Vallés, 2021, p.63); los elementos seleccionados e incluidos son necesarios para la actualización (Salvador, Marco & Arquero, 2018, p.5).

Tabla 7

Lista de estudios

Código	Autores	Base de datos	Búsqueda de palabra clave	Tiempo de búsqueda	Muestra
A2	Vlasic et al. (2019).	Doaj	Benchmarking empresarial	2017-2021	Empresa de puertos deportivos
A3	Demir (2019).	Doaj	Herramientas del benchmarking	2017-2021	514 usuarios del servicio de Irak.
A4	Haievskiy (2019).	Doaj	Importancia del benchmarking	2017-2021	Textos internacionales del benchmarking.
A5	Mahmoud et al. (2019).	Scopus	El benchmarking	2017-2021	Se realizaron 27 entrevistas
A6	Cook et al. (2019)	Scopus	El benchmarking y calidad	2017-2021	Nueve universidades españolas
A9	Franceschini & Maisano (2018).	Scopus	Evaluación del benchmarking	2017-2021	No aplica
A10	Sobati & Fayoumi (2018).	Compendex	Análisis del benchmarking	2017-2021	No aplica
A12	Oliveira et al. (2019).	Compendex	El benchmarking en los servicios	2017-2021	No aplica
A13	Gawin & Marcinowski (2017).	Scopus	Importancia del benchmarking	2017-2021	Empresa de Polonia
A15	Erdil & Erbiyik (2019).	Compendex	Evaluación del benchmarking	2017-2021	Entrevistas presenciales.
A16	Kharlamova et al. (2020).	Scopus	El benchmarking y managment	2017-2021	Metodológicos de ministerios.
A21	Bilal & Oyedele (2020)	Scopus	Análisis del benchmarking	2017-2021	10 empleados de una empresa en el Reino Unido.
A24	Raut et al. (2018).	Scopus	El benchmarking en los servicios	2017-2021	No aplica
A25	Ramos et al. (2018).	Scopus	El benchmarking competitivo	2017-2021	Empresas manufactureras brasileñas.
A29	Kaviani et al. (2020).	Scopus	Herramientas del benchmarking	2017-2021	44 empresas de la industria.
A30	Azmi et al. (2018).	Scopus	Análisis del benchmarking	2017-2021	Estudia a las empresas inmobiliarias.
A32	Peruzzi et al. (2017).	Scopus	Análisis del benchmarking	2017-2021	200 empresas italianas.
A33	Cohen et al. (2018).	Scopus	El benchmarking competitivo	2017-2021	74 encuestados.
A39	Feibert et al. (2019).	Scopus	Importancia del benchmarking	2017-2021	Cinco empresas danesas.
A42	Timmis & Brüssow (2020).	Scopus	El benchmarking y managment	2017-2021	No aplica
A43	Love et al. (2019).	Scopus	Análisis del benchmarking	2017-2021	572 trabajadores
A45	Sehnm et al. (2019).	Scopus	Importancia del benchmarking	2017-2021	105 modelos comerciales de empresas que adoptan.
A46	Wang et al. (2018).	Scopus	El benchmarking competitivo	2017-2021	Empresas taiwanesas cotizadas.
A47	Zeng et al. (2019).	Scopus	Herramientas del benchmarking	2017-2021	Se realizaron entrevistas a fabricantes de vehículos de motor.
A51	Tsolas et al. (2020).	Scopus	El benchmarking competitivo	2017-2021	No aplica
A52	Nitsche et al. (2019).	Scopus	Importancia del benchmarking	2017-2021	Empresas manufactureras industriales en Alemania.
A53	Mangla et al. (2018).	Scopus	El benchmarking competitivo	2017-2021	No aplica
A54	Kailash et al. (2017).	Scopus	Importancia del benchmarking	2017-2021	No aplica
A55	Bhattacharya & David (2018).	Scopus	Herramientas del benchmarking	2017-2021	155 profesionales de expedición y logística de Dubai
A56	Feizabadi et al. (2019).	Scopus	Importancia del benchmarking	2017-2021	120 artículos de cadena de suministros.
A57	Melo et al. (2018).	Scopus	El benchmarking competitivo	2017-2021	No aplica

Nota. En la tabla 7 se muestra la lista de estudios de la investigación.

3.9. Síntesis de resultados

Los resultados se deben resumir, cotejar y reportar; para ello, los hallazgos se resumen empleando la estadística descriptiva numérica para los datos cuantitativos y para los datos cualitativos un análisis temático. Asimismo, en esta fase los autores deben identificar las implicaciones de los hallazgos sobre las políticas públicas, la práctica y la investigación científica (Fernández et al., 2020, p.91); además, los hallazgos de los estudios incluidos deben estar sistemáticamente organizados y en una tabla resumen para evitar incluir resultados de los que no exista datos (Robleda, 2019, p.193).

Tabla 8

Publicaciones por revistas desde 2017 hasta el 2021

N.º	Revista	2017	2018	2019	2020	2021	Total
1	Journal Of Tourism, Heritage & Services Marketing			1			1
2	International Journal of Social Sciences & Educational Studies			1			1
3	Economic Herald of State Higher Educational Institution Ukrainian State University of Chemical Technology			1			1
4	Nonprofit Management & Leadership			1			1
5	Omega			1			1
6	Quality Engineering		1				1
7	Advances In Intelligent Systems and Computing		1				1
8	Procedia Computer Science			2			2
9	Information Systems Management	1					1
10	Academy Of Accounting and Financial Studies Journal				1		1
11	Expert Systems with Applications				2		2
12	Journal of cleaner production		1				1
13	Pacific Rim Property Research Journal		1				1
14	Procedia Manufacturing	1					1
15	Manufacturing & Service Operations Management		1				1
16	Total Quality Management & Business Excellence			1			1
17	Environmental microbiology				1		1
18	Ergonomics			1			1
19	Management Decision			1			1
20	Journal of the Asia Pacific Economy		1				1
21	Benchmarking: An International Journal		3	2	1		6
22	Production			1			1
23	Internacional Journal of Process Management and Benchmarking	1					1
24	Production Planning & Control		1				1
Total		3	9	13	5	0	31
%		10%	29%	42%	16%	0%	100%

Nota. La tabla 8 muestra la publicación por revistas desde el 2017 al 2021.

Los cuartiles son números que dividen un conjunto de datos ordenados en cuatro partes iguales (Santiago, 2019, p.36); además, su clasificación indica el impacto y la calidad de las revistas científicas; uno de los aspectos con mayor relevancia en la clasificación por cuartiles es que los mismos son dependientes del área de conocimiento (Velásquez & Tocuyo, 2021, p.2). En ese sentido cada uno de estos artículos fue analizado y filtrado para poder ser incluido dentro de esta investigación, utilizando referencia de revistas científicas indexadas las cuales mantienen un margen de calificación en cuartiles que van desde Q1 a Q4.

Tabla 9

Relación de los Journals de cada artículo

N.º	Revista	Q1	Q2	Q3	Q4	Total
1	Journal Of Tourism, Heritage & Services Marketing				1	1
2	International Journal of Social Sciences & Educational Studies				1	1
3	Economic Herald of State Higher Educational Institution Ukrainian State University of Chemical Technology				1	1
4	Nonprofit Management & Leadership	1				1
5	Omega	1				1
6	Quality Engineering	1				1
7	Advances In Intelligent Systems and Computing				1	1
8	Procedia Computer Science				1	1
9	Information Systems Management	1				1
10	Academy Of Accounting and Financial Studies Journal				1	1
11	Expert Systems with Applications	1				1
12	Journal of cleaner production	1				1
13	Pacific Rim Property Research Journal			1		1
14	Procedia Manufacturing		1			1
15	Manufacturing & Service Operations Management	1				1
16	Total Quality Management & Business Excellence	1				1
17	Environmental microbiology	1				1
18	Ergonomics	1				1
19	Management Decision	1				1
20	Journal of the Asia Pacific Economy		1			1
21	Benchmarking: An International Journal			1		1
22	Production		1			1
23	Internacional Journal of Process Management and Benchmarking			1		1
24	Production Planning & Control	1				1
Total		12	3	3	6	24
%		50%	12.5%	12.5%	25%	100%

Nota. La tabla 9 muestra la relación de los Journals de cada artículo

3.10. Aspectos éticos

La conducta ética cumple un rol importante de generación de confianza entre científicos, además, de colaboración para poder resolver los objetivos de investigación; por consiguiente, se debe cumplir con la responsabilidad social y evitar comportamiento antiéticos e ilegales (Salazar, 2018, p.307); en toda investigación existen aspectos éticos que se necesitan aplicar de forma obligatoria, realizando una revisión minuciosa, completa y continúa durante el proceso investigativo, comenzando con el análisis de la fundamentación y el diseño del estudio, continuando con la implementación del mismo y extendiéndose durante el periodo de la conclusión de la investigación y a la publicación de los resultados (Viera, 2018, p.22). El trabajo de investigación se realizó respetando y cumpliendo los parámetros éticos de buena conducta, aplicando responsabilidad a nivel personal, institucional y frente a terceros; es decir se respetó los estándares de calidad y los parámetros normativos que establece la Universidad César Vallejo y los estándares de las investigaciones científicas a nivel nacional e internacional.

IV. RESULTADOS

En los artículos seleccionados se detallaron claramente los resultados de forma concisa y clara para la comunidad científica (Barros, 2017, p.6).

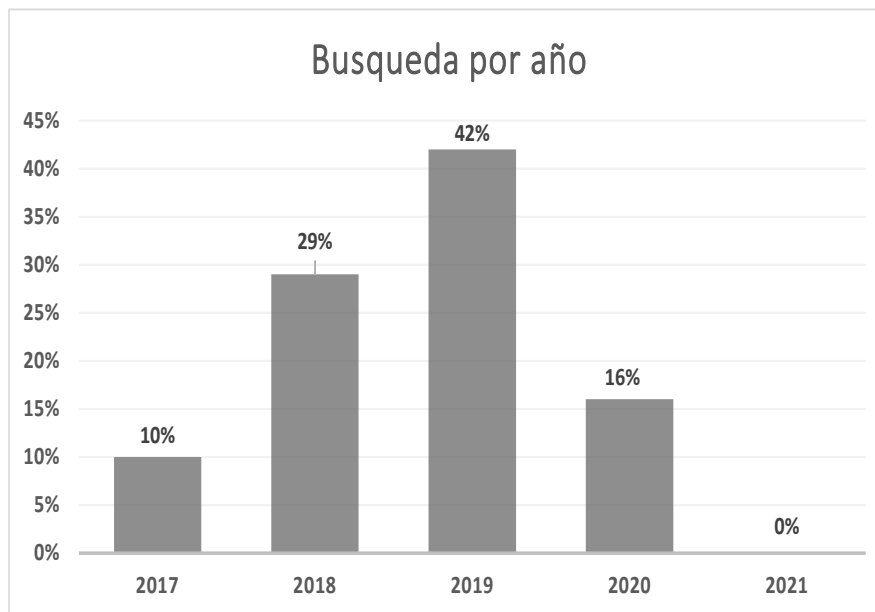


Figura 2. Búsqueda por año

Nota. La figura 2, representa la búsqueda por año, el cual manifestó que el mayor porcentaje de artículos seleccionados corresponde al año 2019; el año que no tuvo aporte corresponde al año 2021, considerando que solo son los primeros seis meses.

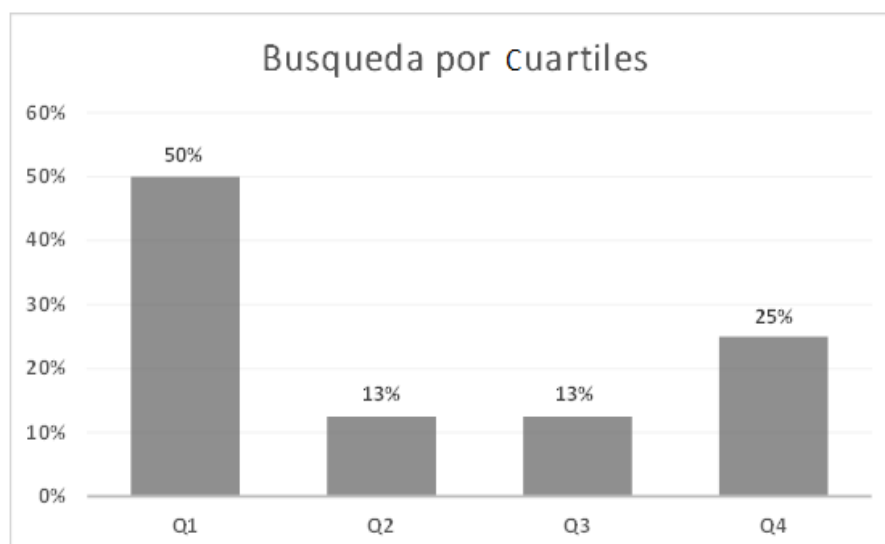


Figura 3 Búsqueda por cuartiles

Nota. La figura 3, representa la búsqueda por cuartiles, el cual manifestó que el mayor porcentaje de artículos seleccionados corresponde al cuartil Q1 con un 50% del total y en el Q4 un porcentaje de 25%.

Tabla 10

Matriz de categorización

Clasificación	Categoría 1	Categoría 2	Categoría 3	Categoría 4
	Competitivo	Interno	Funcional	Genérico
Enfoque de procesos	(Love et al., 2019; Demir, 2019; Franceschini & Maisano, 2018; Kailash et al., 2017)	(Love et al., 2019; Demir, 2019; Feibert et al., 2019; Kailash et al., 2017)	(Love et al., 2019; Demir, 2019; Kailash et al., 2017)	(Love et al., 2019; Demir, 2019; Kailash et al., 2017)
	Ventaja competitiva	Big data	KPI	Productividad
Enfoque tecnológico	(Sobati & Fayoumi, 2018; Oliveira et al., 2019)	(Bilal & Oyedele, 2020; Oliveira et al., 2019; Ramos et al., 2018)	(Feibert et al., 2019; Bilal & Oyedele, 2020; (Sobati & Fayoumi 2018)	(Peruzzini et al., 2017; Demir, 2019)
	Evaluación de desempeño	Satisfacción de cliente	Mejora continua	Motivación
Enfoque de calidad	(Love et al., 2019; Mahmoud et al., 2019; Cook et al., 2019)	(Sehne et al., 2020; Haievskyi, 2019)	(Erdil & Erbiyik, 2019; Haievskyi, 2019)	(Demir, 2019; Cook et al., 2019)
	Contabilidad de gestión	Control presupuestario	Estrategia de precios	Rentabilidad
Enfoque de finanzas	(Kharlamova et al., 2020; Wang, et al., 2018)	(Gawin & Marcinkowski, 2017; Zeng et al., 2019; Timmis & Brüssow, 2020; Erdil & Erbiyik, 2019,)	(Vlasic et al., 2019; Tsolas et al., 2020)	(Zeng et al., 2019; Azmi et al., 2018; Bhattacharya & David, 2018; Feizabadi et al., 2019; Tsolas et al., 2020)
	Cadena de suministro	Reducción de costos	Planificación estratégica	Mejora de desempeño
Enfoque de logística	(Feibert et al., 2019; Kaviani et al., 2020; Cohen et al., 2018; Ramos et al., 2018)	(Feizabadi et al., 2019; Melo et al., 2018; Raut et al., 2018).	(Demir, 2019; Mangla et al., 2018; Haievskyi, 2019)	(Nitsche et al., 2019; Feibert et al., 2019)

Nota. En la tabla 10 se muestra la matriz de categorización

Matriz de hallazgos.

La matriz de hallazgos es una herramienta útil como apoyo y orientación para la preparación del informe, puesto que permite reunir de manera estructurada los principales elementos que constituyen los capítulos centrales del informe y ubicando dentro de los hallazgos los resultados y discusiones (Chambergo, Diaz & Benites, 2021, p.141); además, la matriz de hallazgos es una herramienta de control de calidad y de discusión con terceros sobre la consistencia de las conclusiones representa una situación o hecho juzgado a la luz de la comparación con los criterios que regulan las situaciones, operaciones, procesos u objeto de estudio (Restrepo, 2018, p.117).

Tabla 11

Matriz de hallazgos

Año	Autor (es)	Título	Hallazgos
2019	Vlasic et al.	Los precios competitivos en el negocio de los puertos deportivos: exploración de la posición de precios relativos y la fluctuación de precios.	Según la política que maneja la empresa se puede realizar pruebas de cambios de precios para ver hasta qué punto se puede subir y bajar gracias a la información obtenida del benchmarking y cuando se realizan estos experimentos hay que tener en cuenta los precios de los productos sustitutos para diferenciarlos de ellos.
2019	Demir, A.	Una evaluación comparativa de la calidad del servicio en los servicios de telecomunicaciones: estudio de caso en la región del Kurdistan de Irak.	Los resultados de la investigación sugieren que las empresas que se evalúan entre sí y desarrollan estrategias deben cumplir con ciertos pasos: estudiar el negocio, elegir las empresas que se van a analizar, definir los datos que se van a recolectar, analizar los datos recolectados e implementar mejoras. Sin embargo, las distintas técnicas para recolectar datos pueden ser insuficientes, por ello es importante hacer una correcta planificación sobre la empresa que se desea conocer antes de empezar con la búsqueda y recolección de información.
2019	Haievskyi, V.	Experiencia internacional en el uso del benchmarking. Heraldo económico de la educación superior estatal.	Los investigadores llegaron a la conclusión que el uso del benchmarking permite evaluar una organización con otra. Así, se pueden analizar los diferentes acontecimientos de nuestra competencia para estar en todo momento al tanto de sus cambios; sin embargo, en algunos casos se tiende a observar demasiado las acciones realizadas por la competencia, con el fin de crecer con mayor velocidad que ellos y esto puede brindar resultados negativos e inesperados
2019	Mahmoud et al.	Validación de un nuevo modelo de medición de evaluación comparativa de la gestión de la calidad total en un entorno humanitario internacional.	El modelo TQM-Benchmarking (Gestión de calidad total) ofreció un marco para mejorar el desempeño en las organizaciones teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: compromiso de liderazgo y gestión, enfoque y participación de los beneficiarios, gestión de la calidad de las asociaciones para la sostenibilidad, enfoque de recursos humanos, proceso de gestión, aprendizaje y mejora continua y por último el uso de información de calidad. Finalmente, concluyeron que los objetivos de calidad se logran mediante esfuerzos compartidos y responsabilidad conjunta de la gestión con todos los interesados.
2019	Cook et al.	Benchmarking basado en la DEA para la evaluación del desempeño en el pago por desempeño planes de incentivos	El benchmarking facilita a las empresas que salgan de su zona de confort, donde no hay crecimiento, existe miedo al cambio y a innovar, ayudándolos a descubrir diversas formas de alcanzar las metas propuestas, ya que cuando se descubre qué es lo que hacen tus competidores para poder alcanzar el éxito, conocerás la manera de ver incrementada tu supervivencia y sostenibilidad en un entorno cambiante.
2018	Franceschini et al.	Una nueva propuesta para mejorar el benchmarking competitivo del cliente en QFD.	El benchmarking competitivo utiliza una muestra de clientes potenciales que expresan sus percepciones sobre un conjunto de competidores, productos o servicio y esta información es utilizada para definir metas estratégicas de mejora en la empresa. Se recomienda incorporar más información en las bases de datos para poder ayudar a los usuarios a tomar decisiones estratégicas, tanto desde el punto de vista comercial como técnico.
2018	Sobati & Fayoumi	Benchmarking empresarial colaborativo privado en la nube. En Conferencia de Ciencia e Información.	El benchmarking en la nube proporciona información valiosa para que las organizaciones comprendan y comparen su eficiencia y eficacia frente a sus competidores y logren una ventaja competitiva, para ello recomendaron utilizar un indicador clave de rendimiento (KPI) como medida estadística para evaluar el éxito y el desempeño de la organización. Sin embargo, la privacidad es la mayor preocupación de las empresas, por esa razón muchas de ellas no quieren revelar sus datos privados por razones legales y competitivas, para ello una solución alternativa es cifrar los datos antes de enviarlos a la nube. Asimismo, ayuda a organizar los negocios en la nube comparando su eficiencia y eficacia con otras empresas

Año	Autor(es)	Título	Hallazgos
2019	Oliveira et al.	Benchmarking de técnicas de analítica empresarial en big data.	El big data es una herramienta que ofrece soluciones para los análisis de grandes conjuntos de datos, como el análisis en tiempo real, brindando información precisa y oportuna de las prácticas más relevantes de las empresas; con ello el benchmarking se vuelve más efectivo.
2017	Gawin & Marcinowski	Inteligencia empresarial en la gestión de instalaciones: determinantes y escenarios de evaluación comparativa para mejorar la eficiencia energética.	El benchmarking permite mejorar funciones, operaciones, productos y servicios, gracias a ello se puede disfrutar de aumentos en las ventas y las ganancias, ya que hay posibilidades que el cliente valore esas mejoras. Las empresas que operan de manera más eficiente debido al benchmarking podrán mejorar su control presupuestario identificando el uso adecuado de sus recursos y reduciendo drásticamente sus gastos y generando mayores ganancias.
2019	Erdil & Erbiyik	La importancia del Benchmarking para la Gestión de la Firma: Evaluación de la Relación entre la Gestión de la Calidad Total y el Benchmarking.	En Turquía, el benchmarking aplicado en las finanzas tiene el objetivo de reducir costos y manejar eficientemente los presupuestos aprovechando los recursos necesarios. Para hacer un buen control presupuestario se debe realizar un buen presupuesto ajustado a la realidad, con datos correctos y bien estructurados y con datos realistas; además, permite registrar la actividad realizada y evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, en contrando los posibles errores y corrigiéndolo a tiempo.
2020	Kharlamova et al.	Contabilidad de gestión mediante herramientas de evaluación comparativa.	Los hallazgos sostienen que es necesario realizar el benchmarking de los sistemas de contabilidad y de los procesos económicos; además, comparar software para automatizar la contabilidad de gestión con el fin de seleccionar el más actualizado y eficiente para la empresa.
2020	Bilal & Oyedele	Big Data con aprendizaje profundo para comparar el rendimiento de la rentabilidad en la licitación de proyectos.	El big data permite a las empresas almacenar, integrar y utilizar diferentes tipos de grandes cantidades de datos. Los hallazgos sugieren que las empresas utilicen métricas de KPI para subestimar el desempeño pasado permitiendo comparar y contrastar proyectos, para aprender lecciones e identificar las mejores prácticas en las empresas.
2018	Bhattacharya & David	Una evaluación empírica del desempeño operativo a través del benchmarking interno: un caso de una empresa de logística global.	El benchmarking se utiliza como referencia para ver si la gestión de una cartera de inversiones ha sido correcta o no, gracias a un análisis comparativo de rentabilidad y riesgo. Si la rentabilidad se queda por debajo quiere decir que el gestor no logró obtener la rentabilidad que ofrece el mercado de valores; al contrario, si queda por encima, quiere decir que el gestor ha logrado obtener una rentabilidad superior a la que está ofreciendo dicho mercado. Es por ello la importancia del Benchmarking que servirá como un control comparativo de los rendimientos obtenidos y también como medida de eficiencia en la gestión en función del riesgos.
2018	Ramos et al.	Un método de evaluación comparativa de producción esbelta y más limpia para la evaluación de la sostenibilidad: un estudio de empresas manufactureras en Brasil.	El benchmarking enfocado a la logística cuenta con la evaluación de la cadena de suministro como un aspecto importante para satisfacer las demandas de los clientes de manera oportuna y se deben considerar los aspectos de gestión de personas, información, productos, proveedores, clientes y procesos, que contribuyen a una producción más eficiente.
2020	Kaviani et al.	Resiliencia de la cadena de suministro: un modelo de evaluación comparativa para la evaluación de la vulnerabilidad y la capacidad en la industria automotriz.	El benchmarking podría ayudar a los gerentes de la cadena de suministro a sobrevivir en los mercados altamente vulnerables y competitivos adoptando las siguientes estrategias: regular sus recursos internos y tomar una vista basada en recursos para reconciliar los elementos de vulnerabilidad y capacidad, la segunda estrategia es que los gerentes de la cadena de suministro deben fortalecer su relación con proveedores conocidos y socios y reducir los lazos con socios desconocidos y vulnerables que potencialmente podrían debilitar su cadena de suministro. El benchmarking desde el enfoque de la logística está relacionado con las actividades de la gestión de la cadena de suministro, involucrando todas las actividades asociadas con el flujo de bienes, dinero, información y la gestión eficaz de los recursos.

Año	Autor(es)	Título	Hallazgos
2018	Azmi et al.	La evaluación comparativa desarrolló mercados de cartera inmobiliaria en empresas inmobiliarias cotizadas en Malasia.	El hallazgo sostiene que a la hora de seleccionar un fondo de inversión se debe tener en cuenta su consistencia en el tiempo, para ello nos tenemos que fijar en el benchmarking que ese fondo haya sido consistente; esa comparación nos brindara una idea de cómo gestionar con de la calidad de sus gestores y de su habilidad a la hora de obtener rentabilidades por encima de la media
2017	Peruzzini et al.	Benchmarking de herramientas para el análisis de la experiencia del usuario en la Industria 4.0.	El benchmarking permite reducir los costos de las tecnologías, analizando su producción con el fin de mejorar la productividad en las empresas. Se evidencio que, aunque los procesos industriales son cada vez más automatizados, el desempeño humano sigue siendo el principal responsable de la calidad del producto y la productividad de la fábrica. En ese contexto, es importante comprender cómo los trabajadores interactúan con los sistemas de producción y la tecnología para modelar adecuadamente la interacción humana y los procesos.
2018	Cohen et al.	Evaluación comparativa de las decisiones de abastecimiento de producción global: dónde y por qué las empresas deslocalizan y reshore.	Para evaluar el desempeño de la cadena de suministro se debe tener en cuenta los indicadores de disponibilidad de suministro, capacidad, plazo de entrega, flexibilidad y costo logístico. Así mismo las decisiones sobre capacidad y tecnología interactúan y para algunas industrias donde existe inversión tecnológica las oportunidades de desarrollo son abundantes por ello la cadena de suministro y la tecnología deben moldearse conjuntamente.
2019	Feibert et al.	Evaluación comparativa de los procesos de logística de la atención médica: un estudio de caso comparativo de hospitales daneses y estadounidenses..	La implementación del benchmarking interno sirve para comparar un proceso empresarial con uno similar dentro de la organización, con ello los gerentes podrán identificar áreas de mejora y realizar estrategias efectivas. El compromiso de los empleados cumple un papel importante en la implementación del benchmarking por ello deben estar capacitados y preparados para todos los cambios que se necesiten dar con tal de mejorar sus procesos.
2020	Timmis & Brüssow	La pandemia de COVID-19: algunas lecciones aprendidas sobre la preparación y gestión de crisis, y la necesidad de una evaluación comparativa internacional para reducir los déficits.	El benchmarking ha permitido que las organizaciones tengan una mayor capacidad de respuesta y optimicen los recursos disponibles, brindando una mejor calidad de atención a sus clientes; muchas empresas necesitan mejoras a través de estrategias de inversión y sobre todo necesitan equipos de trabajo de crisis que puedan prepararse y hacerse cargo en tiempos de inminentes catástrofes.
2019	Love et al.	La naturaleza y gravedad de las lesiones en el lugar de trabajo en la construcción: generación de evaluaciones comparativas operativas.	Existen diferentes tipos de benchmarking, donde su objetivo común es ayudar a los gerentes a que miren hacia fuera de sus departamentos, de sus organizaciones, hacia su competencia o hacia otros sectores en las que hay compañías que son las mejores en su clase. Los cuatro tipos son: interno, competitivo, funcional y genérico. Los beneficios de realizar el benchmarking en la gestión de seguridad incluyen mejora del conocimiento, motivación de los empleados, mejora de la competitividad y la imagen dentro el mercado.
2019	Seh nem et al.	Modelos de negocio circulares: nivel de madurez. Decisión de gestión.	La satisfacción del cliente dependerá del cumplimiento de los estándares de calidad, desempeño e incorporación de valor agregado en los productos que brinda una empresa. Si bien el la productividad en el plano global del negocio es de suma importancia, no se debe descuidar la atención a los clientes. Para ello, es de vital importancia que se conozca con total seguridad si la idea que se quiere incorporar a la empresa es o no rentable.
2018	Wang et al.	Evaluación de desempeño para la operación y gestión de empresas taiwanesas cotizadas y OTC con modelos de evaluación comparative.	El benchmarking ayuda a que las empresas mejoren su desempeño y a prevenir la ocurrencia de una crisis financiera. Por lo tanto, una empresa con un valor de eficiencia inferior debe comprobar si su utilización de activos, rotación de personal, o la gestión de costos está inactiva o se desperdicia.

Año	Autor(es)	Título	Hallazgos
2019	Zeng et al.	Evaluación comparativa del desempeño de la empresa desde perspectivas económicas y ambientales: análisis de series de tiempo para fabricantes de vehículos de motor.	El propósito del benchmarking es medir y comparar sistemáticamente el desempeño con el mejor en su clase, para determinar qué se debe mejorar y lograr un rendimiento superior. Además, menciona cuales son las principales preocupaciones de los clientes y empleados que permitirá saber dónde poner mayor énfasis. Para los clientes son el precio del producto, calidad del producto, servicio postventa y el tiempo de respuesta, para los empleados son las condiciones laborales seguras y saludables, paquetes retributivos, calidad de vida y medidas de bienestar.
2020	Tsolas et al.	Apoyar la evaluación comparativa de mejores prácticas: un enfoque DEA-ANN para la evaluación del desempeño de las sucursales bancarias.	Los hallazgos mostraron que las empresas que integran y alinean las estrategias de negocio con la gestión del talento humano ofrecen un mayor valor para los accionistas; además, agregaron que las empresas con mejor alineación conseguirán un rendimiento financiero más alto de rentabilidad anual.
2019	Nitsche et al.	Evaluación del estado actual de la volatilidad de la cadena de suministro: desarrollo de un instrumento de evaluación comparativo.	El benchmarking es un enfoque que permite comparar el desempeño de las actividades en una empresa determinada y compararlas con las de otros, con el objetivo de lograr un rendimiento mejor. Este proceso de evaluación se debe repetir periódicamente con el propósito de mejorar constantemente el desempeño y lograr mantenerse competitivo. Por otro lado, es importante precisar que el benchmarking comenzó a nivel interorganizacional; sin embargo, ahora se ha expandido a un nivel extraorganizacional (por ejemplo, clientes, proveedores).
2018	Mangla et al.	Evaluación comparativa de la implementación de la gestión logística utilizando Delphi y Dematel difuso.	El benchmarking no solo ayuda a las empresas a mejorar los problemas relacionados con la logística, sino también a mejorar la calidad del servicio, mejorar la velocidad de entrega, lograr reducir costos, lograr una mayor satisfacción del cliente y contribuir con la evaluación del desempeño.
2017	Kailash et al.	Revisión sistemática de la literatura sobre clasificación y categorización de la evaluación comparativa en la cadena de suministro administration.	El benchmarking puede ser un medio eficaz para la industria, ya que ayuda a identificar oportunidades de mejora e implementar el proceso de cambio para lograr la eficacia empresarial. Por ello se les sugiere a los gerentes que la implementación del benchmarking se inspeccione de vez en cuando y sea viable para alcanzar los objetivos trazados. Por otro lado, el estudio mencionó que a pesar de que el alcance de las actividades del benchmarking es cada vez mayor y más organizaciones la están utilizando, aún hay muchas organizaciones que deciden no brindar información de sus buenas prácticas por miedo al plagio.
2018	Raut et al.	Evaluación sostenible y selección de posibles proveedores de logística de terceros (3PL).	La reducción de costos logísticos gracias a la participación del benchmarking ha demostrado ser una forma eficaz de lograr una ventaja competitiva, mejorar los servicios al cliente, reducir los costos fijos, aumentar la flexibilidad y reducción de grandes inversiones en activos, lo que permite a las organizaciones centrarse en su núcleo de competencias para mejorar su eficiencia.
2019	Feizabadi et al.	Evaluación comparativa de la cadena de suministro triple A: orquestación de agilidad, adaptabilidad y alineación.	El benchmarking ayuda a identificar antecedentes y consecuencias de cadenas de suministros realizadas en otras empresas, ayudando a los gerentes a comprender mejor los recursos de agilidad, adaptabilidad y alineación, proporcionando así un punto de partida para determinar dónde y cómo asignar mejor los recursos y las inversiones para maximizar las capacidades de su empresa.
2018	Melo et al.	Evaluación comparativa de corredores y rutas de transporte de carga con análisis envolvente de datos (DEA)	Gracias al benchmarking las empresas pueden tener guías de cómo administrar su gestión logística de forma eficiente, apoyándolos en la toma de decisiones, contribuyendo a reducir costos de almacén y recomendaciones sobre cómo mejorar los plazos de entrega de productos.

Nota. La tabla 11 muestra los hallazgos principales de la investigación

V. DISCUSIÓN

Ob. 1 Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque de mejora continua de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.

El benchmarking es una técnica que cumple un papel importante en la mejora de desempeño y mejora continua, logrando brindar ventajas competitivas de liderazgos en costos, segmentación y diferenciación de productos; puesto que gracias a la búsqueda de mejores prácticas de empresas líderes en el mercado podemos obtener fuentes de energía de bajo coste, ubicación geográfica estratégica y conocer barreras de alta entrada, que se pueden potenciar si tenemos un producto con valor agregado y difícilmente imitable (Feibert et al., 2019); por lo tanto, el proceso de mejora continua es muy importante para las empresas que quieren superarse y ser más competitivas en el mercado, para ello es esencial implementar mejoras constantes y complementarlo con la calidad para buscar satisfacer las necesidades del cliente final (Haievskyi, 2019).

Las empresas que apuestan por la mejora continua tendrán grandes beneficios como, la reducción de costos de producción, reducción de plazos de ejecución de actividades, incremento de equipos de trabajo, optimización de procesos, mejora de productividad y mayor eficiencia en los resultados (Sehnem et al., 2020); por consiguiente el benchmarking nos va a permitir tener una mejora continua pensando siempre en el crecimiento interno, mejorando el liderazgo, los procesos, implementando nuevos valores e incentivos para nuestros colaboradores; así mismo el crecimiento externo de la organización, conociendo a nuestros principales competidores y clientes potenciales (Cook et al., 2019).

Se concluye, que para realizar de forma correcta el proceso de benchmarking se debe seguir ciertas etapas, las cuales son; planeación, es la primera etapa donde se debe establecer que áreas se involucran y que se quiere mejorar; le sigue la recolección de datos, como parte esencial del benchmarking, ya que los datos son la cabeza de todo, ellos proporcionaran lo necesario para realizar los análisis que logren cubrir los objetivos de la empresa; otra etapa es el análisis, que se da después de recolectar los datos más útiles y se toma en cuenta aquellas oportunidades de mejora que deban trabajarse; la cuarta etapa es la acción donde la empresa debe ejecutar los cambios que resultaron mejores, esas

acciones que se seleccionaron tendrán las adaptaciones adecuadas y estarán enfocadas a la mejora de la empresa y por último la etapa de seguimiento y mejora donde se debe realizar un reporte de los cambios que se han generado, con el propósito de saber si se lograron las mejoras planteadas (Demir, 2019).

Sin embargo, pocas empresas se han dado cuenta de las ventajas del benchmarking como mejora continua, a raíz de las barreras como los prejuicios o estereotipos que existen en contra de los competidores como pensar que son nuestros enemigos, no tener confianza en su información y pensar en derrotarlos en lugar de ayudarlos; sin embargo, el benchmarking es todo lo contrario no es copiar a la competencia, sino más bien es un proceso de aprendizaje (Ramos et al., 2018); cuando hablamos de mejora continua no todo es rápido y fácil, también cuenta con desventajas como tener que entrenar a los empleados lo que puede generar inversión de tiempo y dinero, haciendo que el proceso sea tedioso para los nuevos empleados y entrenadores; además, las compañías que están en constante búsqueda por mejorar pueden correr el riesgo de cambiar partes de su negocio que están bien por no realizar una correcta planificación y análisis (Love et al., 2019).

Ob. 1a Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque de procesos de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.

Los estudios analizados concluyeron que para realizar el benchmarking no necesariamente deben realizarse comparaciones con empresas de la misma industria; puesto que, en otros sectores se puede encontrar las soluciones ideales que hagan eficientes los procesos productivos (Love et al., 2019); así mismo señalan que las empresas deben cumplir con ciertos pasos importantes como; estudiar el negocio, elegir las empresas que se van a analizar, definir los datos que se van a recolectar, analizar los datos recolectados e implementar mejoras; sin embargo, es importante considerar que el paso clave para tener éxito en el proceso, es elegir las empresas que se van a analizar, dependiendo de las prácticas que se desee mejorar; lo recomendable es que se elija de una a tres empresas que son líderes de mercado y que tienen acciones exitosas (Demir, 2019); adicionalmente se debe contar con un benchmarker que es la persona especializada en la técnica y cuenta con habilidades de dominio en la gestión de procesos, desde el diseño hasta la medición del rendimiento, además, capacidades de contacto y

conocimiento del entorno (Kailash et al., 2017).

En cuanto a sus condiciones, el benchmarking cuenta con tipos de implementación; según los autores el benchmarking interno es la comparación de un proceso empresarial con uno similar dentro de la organización (Love et al., 2019); por otra parte, autores señalan que permite identificar áreas de mejora y realizar recomendaciones (Kailash et al., 2017); cuando se realizan comparaciones entre departamentos o divisiones de la misma compañía u organización (Demir, 2019); sin embargo, estudios señalan que permite identificar no solo áreas de mejora, si no también realizar estrategias efectivas y potenciar todas las áreas de las empresas (Feibert et al., 2019). El segundo tipo es el benchmarking competitivo, el cual es una comparación del rendimiento y resultados entre las empresas líderes del mercado (Kailash et al., 2017; Demir, 2019); permitiendo comparar sus productos, servicios, procesos y métodos (Love et al., 2019); sin embargo, para otros autores no se trata solo de hacer comparaciones entre empresas sino también se solicita el apoyo a clientes potenciales, que expresen sus percepciones sobre un conjunto de competidores, productos o servicio, información útil para definir metas estratégicas de mejora en la empresa (Franceschini & Maisano, 2018).

El tercer tipo es el benchmarking funcional cuyo propósito es convertirse en el mejor de su rubro, aplicando mejoras en sus procesos y tecnología (Kailash et al., 2017; Demir, 2019); sin embargo, otros autores consideran que no necesariamente la empresa a comparar debe pertenecer al mismo sector o ser una competencia directa, con ello se evita el problema de confidencialidad y se podrá obtener la información necesaria para el estudio (Love et al., 2019). El cuarto tipo es benchmarking genérico, el cual se enfoca en analizar los procesos o funciones comerciales no relacionado que se pueden practicar en la misma industria (Demir, 2019; Love et al., 2019); sin embargo, se evidencio contradicción en algunos autores, señalando que los procesos no relacionados pueden ser ejecutados de forma idéntica o similar, sin importar el tipo de industria (Kailash et al., 2017). Existen autores señalando que existen otros tipos de aplicación, tales como el benchmarking de desempeño que tiene el propósito de determinar qué tan buena es nuestra empresa en comparación con otras; el siguiente es el benchmarking de procesos que compara métodos en un esfuerzo por mejorar los procesos en su propia empresa y por último el benchmarking estratégico aplicado a cambiar la

dirección estratégica y realizar una comparación con la competencia en cuanto a sus estrategias (Demir, 2019).

A pesar de la importancia del benchmarking, la literatura científica revela una investigación limitada y desactualizada sobre su aplicación en las áreas de la empresa (Franceschini & Maisano, 2018); para ello se requiere de mayor información sobre qué se debe comparar y cuál es el mejor proceso, además, cuanta inversión se necesita (Feibert et al., 2019); se evidencio que esta falta de información es originada en la ambigüedad de compartir conocimientos, debido al temor de verse en desventaja comercial, provocando obstaculizar la capacidad de la industria de aprender e innovar cooperativamente; por lo tanto, mejorar el rendimiento general (Love et al., 2019).

Ob. 1b Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque tecnológico de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.

Los estudios demostraron que el benchmarking usando la tecnología puede crear una base de datos más grande, contribuyendo a un mejor conocimiento de la situación actual de las empresas (Ramos et al., 2018); además, permitirá saber que necesitara el cliente a futuro, para ello se propone el big data que ofrece soluciones para los análisis de grandes conjuntos de datos en tiempo real, brindando información precisa y oportuna (Oliveira et al., 2019; Bilal & Oyedele, 2020); toda esa información viaja a través de la nube, proporcionando información valiosa a las organizaciones para que puedan comprender y comparar su eficiencia y eficacia frente a sus competidores, logrando obtener una ventaja competitiva; asimismo recomendaron utilizar un indicador clave de rendimiento (KPI) como medida estadística para evaluar el éxito y el desempeño de una organización (Sobati & Fayoumi, 2018); el KPI es una herramienta que sirve para medir el desempeño pasado y que tan bien se encuentra la compañía en la actualidad y si están trabajando de acuerdo a los objetivos establecidos; con ello las empresas podrán saber si se encuentran bien encaminadas y tendrán una visión clara del estatus de los negocios (Feibert et al., 2019; Bilal & Oyedele, 2020).

Por otro lado el benchmarking permite reducir los costos de las tecnologías, utilizando la nube para ahorrar recursos, lo que permitirá ganar efectividad, competitividad, eficiencia y se podrá acceder a los archivos de una manera rápida

y sencilla; también se debe apostar por las aplicaciones corporativas que permiten digitalizar todos las áreas del negocio y con ello no solo aumentara la productividad, si no también se reducirá los costos operativos y se fortalecerá la marca, mejorando la experiencia del cliente y abriendo nuevas posibilidades de mercado (Peruzzini et al., 2017); además, la tecnología tiene un efecto transformador que ayuda a crecer y desarrollar nuevos modelos y gracias a ellos se puede conseguir mejorar la productividad (Demir, 2019); por consiguiente es de vital importancia que las organizaciones utilicen estas estrategias de manera oportuna, con el fin de ayudar en la toma de decisiones de la organización (Oliveira et al., 2019).

Si bien el factor tecnológico cumple un papel importante en el benchmarking, gracias a que brinda acceso a bases de datos con información para poder realizar las comparaciones; se debe tener en cuenta que si los datos se almacenan y analizan sin criterio se convertirán en un proceso lento que obstaculizará las tareas (Bilal & Oyedele, 2020); para ello, una recomendación seria incluir en la gestión KPI para obtener toda la información valiosa y útil que contribuirá con el éxito de la estrategia del negocio (Feibert et al., 2019). Además, otro de los factores que pueden afectar el análisis es la privacidad, ya que es la razón principal por la que muchas empresas no quieren revelar su información por razones legales y competitivas; puesto que esos datos sobre las operaciones de una empresa son sensibles y la privacidad debe ser preservada; para ello una solución alternativa seria cifrar los datos antes de enviarlos a la nube y usar el servidor proxy que es un distribuidor de claves seguro (Sobati & Fayoumi, 2018).

Ob. 1c Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque de calidad de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.

El benchmarking tiene origen gracias a la necesidad de mejorar la calidad, guiándonos de otras empresas que sobresalen en ese indicador, para su ejecución se debe contar con un equipo preparado, capacitado, con las condiciones y recursos necesarios; por lo tanto, es fundamental encontrar el talento, potenciarlo y motivarlo para el correcto funcionamiento de todos los procedimientos (Demir, 2019); asimismo señalan que el benchmarking permite a las organizaciones alcanzar mayor calidad en sus productos y servicios, gracias a la colaboración del intercambio de información, con el objetivo de evaluar el desempeño, minimizar y

corregir errores e identificar oportunidades, para solucionar los problemas (Love et al., 2019); para ello se propone utilizar el modelo (TQM Benchmarking) o conocido como Gestión de la calidad total, que se basa en una evaluación de los procesos organizativos, para identificar y corregir la causa de la falla de forma rápida (Mahmoud et al., 2019); además, es una innovación que enfatiza el compromiso total de una organización con el cliente y con la mejora continua de todo proceso a través de la resolución de los problemas (Erdil & Erbiyik, 2019).

Se evidencio que uno de los pilares importantes para lograr la calidad es la evaluación de desempeño que cumple un papel relevante en un entorno cambiante y debe realizarse en términos de metas que sean alcanzables; asimismo facilita a las empresas que salgan de su zona de confort, donde no hay crecimiento, existe miedo al cambio y a innovar, ayudándolos a descubrir diversas formas de alcanzar sus objetivos propuestos y permitiéndoles incrementar su supervivencia y sostenibilidad en un entorno de constante cambio (Cook et al., 2019); además, permite monitorear los distintos acontecimientos vinculados a nuestra competencia para estar en todo momento informados (Haievskyi, 2019). Por otro lado, las empresas buscan mejorar su desempeño para lograr la satisfacción del cliente; pero, ello dependerá del cumplimiento de los estándares de calidad e incorporación de valor agregado en los productos que brinda la empresa; si bien el incremento de la productividad en un plano general del negocio es importante, no hay que descuidar la atención a los clientes; por esa razón se debe conocer si la idea de mejora que se quiere incorporar a la empresa es o no viable (Sehnem et al., 2020).

Se evidencio que muchas empresas no logran la eficiencia en la calidad por falta de objetivos claros, de compromiso y de liderazgo (Erdil & Erbiyik, 2019); eso puede ser perjudicial, porque conlleva a tener conflictos con el personal que es clave para alcanzar los objetivos, generándoles falta de confianza, y provocando su resistencia al cambio (Demir, 2019); para ello se recomienda realizar objetivos claros y alcanzables para la mejora de la calidad, realizar un adecuado seguimiento al desempeño laboral de los colaboradores y estrategias de motivación intrínseca y extrínseca, así como también el apoyo del benchmarking para obtener las mejores prácticas en busca de la mejora continua (Cook et al., 2019). Además, el estudio del benchmarking conlleva una inversión tanto en tiempo y económicamente; por consiguiente, recomiendan enfocarse en un proceso clave como la calidad, para

poder mantener la competitividad y alcanzar un nivel alto de satisfacción del cliente (Sehnem et al., 2020).

Sin embargo, en algunos casos se tiende a observar demasiado las acciones realizadas por la competencia, con el propósito de crecer más rápido que ellos y esto puede resultar un factor negativo, dado que se puede perder la identidad y obtener resultados inesperados (Haievskyi, 2019). Por último, se recomienda utilizar el modelo TQM-Benchmarking en todas las organizaciones, incluidas las no gubernamentales dado que tienen un largo historial de respuesta a personas necesitadas de la comunidad internacional (Mahmoud et al., 2019).

Ob. 1d Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque de finanzas de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.

En el enfoque financiero, el benchmarking sirve como referencia para medir el rendimiento de las inversiones, para ello debemos tener en cuenta los factores de índice de precios, cotizaciones, índice de dividendos y capitalización (Zeng et al., 2019); adicionalmente, a la hora de seleccionar un fondo de inversión se debe tener en cuenta su consistencia en el tiempo, esa comparación nos brindara una idea de cómo gestionar las finanzas de manera correcta, permitiendo obtener una rentabilidad por encima de lo proyectado (Azmi et al., 2018); además, se debe ver si la gestión de una cartera de inversiones ha sido correcta o no, con la ayuda de un análisis comparativo de rentabilidad y riesgo; se lograra ver si la rentabilidad se queda por debajo quiere decir que el gestor no logró obtener la rentabilidad que ofrece el mercado de valores; al contrario, si queda por encima, quiere decir que el gestor ha logrado obtener una rentabilidad superior a la que está ofreciendo el mercado es por ello que el benchmarking sirve como un control comparativo de los rendimientos obtenidos y también como medida de eficiencia en la gestión (Bhattacharya & David, 2018).

La rentabilidad busca la eficiencia en la gestión empresarial, puesto que verifica el comportamiento de los activos de las empresas y determina si es o no rentable en términos económicos (Tsolas et al., 2020); además, permite obtener un indicador de la efectividad de la dirección, medir la capacidad de la empresa para generar un rendimiento de inversión y ser un método de proyección de beneficios (Azmi et al., 2018); de tal manera que ayudara a controlar los costos y gastos, para

convertir las ventas en utilidades (Bhattacharya & David, 2018); sin embargo, una desventaja importante de la rentabilidad es que puede llevar a tomar una decisión incorrecta en los recursos de las empresas, calificando de manera individual cada proyecto, por lo que no siempre es válido comparar o seleccionar proyectos distintos (Zeng et al., 2019).

Asimismo, el benchmarking ha permitido que las organizaciones tengan una mayor capacidad de respuesta y optimicen los recursos disponibles; sin embargo, muchas empresas necesitan mejoras a través de estrategias de inversión y sobre todo equipos de trabajo en crisis para que puedan prepararse y hacerse cargo en tiempos difíciles (Timmis & Brüssow, 2020); por tal razón, se considera que esta técnica ayuda a que las empresas mejoren su desempeño y a prevenir la ocurrencia de una crisis financiera (Wang, et al., 2018). Por otro lado, estudios señalan que es necesario realizar el benchmarking de los sistemas de contabilidad y de los procesos económicos, además, comparar software para automatizar la contabilidad de gestión con el fin de seleccionar el más actualizado y eficiente para la empresa (Kharlamova et al., 2020); asimismo la contabilidad de gestión es una herramienta que aporta eficiencia en la toma de decisiones de una empresa; sin embargo, si la eficiencia no forma parte de los objetivos de tu negocio, este tipo de contabilidad puede aportar grandes desventajas, ya no podrás echar la culpa de los gastos extra a los imprevistos, estarás más controlado y ya no podrás fiarte de tu instinto (Wang, et al., 2018).

Otro de los puntos importantes enfocado a las finanzas es realizar un buen control presupuestario; para ello se debe realizar un presupuesto ajustado a la realidad, con datos correctos y bien estructurados; por lo cual se debe registrar la actividad realizada y evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos (Erdil & Erbiyik, 2019); sin embargo, llevar un control presupuestario no te libera de tener un problema financiero, ya que se pueden presentar algunos errores contables como la falta de previsión, fallas en la ejecución, menor demanda, cambios legales y pandemias que pueden afectar tu gestión (Gawin & Marcinkowski, 2017); eso se genera a raíz de no alinear el presupuesto a la estrategia de la organización, por concentrar la responsabilidad en la dirección general, no utilizar el presupuesto como una herramienta de mejora continua y olvidarse de realizarlo; por esa razón, mantener un seguimiento constante del

presupuesto es esencial, puesto que permitirá visualizar mejor las necesidades y retos que tiene la empresa (Erdil & Erbiyik, 2019; Timmis & Brüssow, 2020).

Por otro lado, existen autores señalando que las empresas que integran y alinean las estrategias de negocio con la gestión de precios ofrecen un mayor valor para los accionistas y conseguirán un rendimiento financiero más alto de rentabilidad anual (Tsolas et al., 2020); para ello según la política que maneja la empresa se puede realizar pruebas de cambios de precios para ver hasta qué punto se puede subir y bajar apoyándonos de la información obtenida del benchmarking; adicionalmente cuando se realizan estos experimentos se debe considerar los precios de los productos sustitutos para diferenciarlos de ellos; sin embargo, se debe tener en cuenta que el brindar un precio demasiado bajo puede ser asociado a una baja calidad de los productos, como consecuencia esto trae a las empresas pérdida de clientes y ventas; además, si se desea aumentar el precio de los productos esto se debe realizar gradualmente; por esa razón todos los cálculos que hayas realizado en tu plan de negocio deben estar actualizados y deben tener en cuenta estrategias empresariales, de lo contrario la organización estará avocada al fracaso (Vlasic et al., 2019).

Ob. 1e Revisar la información existente y proponer actualización de información desde el enfoque de logística de la variable benchmarking aplicada a las áreas de la empresa.

El benchmarking desde el enfoque de la logística está relacionado con las actividades de la gestión de la cadena de suministro, involucrando todas las actividades asociadas con el flujo de bienes, dinero, información y la gestión eficaz de los recursos (Kaviani et al., 2020); esta herramienta contribuye con el cambio para mantenerse en una buena posición o para avanzar, ya que si un negocio no tiene estabilidad solo le espera quedarse detrás de sus competidores y el benchmarking es clave para saber que se debe cambiar, como cambiarlo, calcular el potencial y por último crear el deseo del cambio; por consiguientes se debe considerar los aspectos de gestión de personas, la información, los productos, los proveedores, los clientes y los procesos que contribuyen a una producción más eficiente (Ramos et al., 2018); también se debe evaluar el desempeño de la cadena de suministro considerando los indicadores de disponibilidad de suministro, capacidad, plazo de entrega, flexibilidad y costo logístico (Cohen et al., 2018).

Además, el benchmarking ayuda a los gerentes de la cadena de suministros a sobrevivir en los mercados altamente vulnerables y competitivos adoptando dos estrategias fundamentales; primero se debe regular sus recursos internos y tomar una vista basada en recursos para reconciliar los elementos de vulnerabilidad y capacidad; segundo los gerentes de la cadena de suministro deben fortalecer su relación con proveedores y socios (Kaviani et al., 2020); sin embargo, las principales limitaciones de la cadena de suministros son; creer que la tecnología es la única solución, la falta de capacitación a los operarios y por último ignorar los requerimientos realizados por los clientes, siendo esta una falta muy grave, ya que si bien los clientes forman parte de la última etapa de la cadena todo el proceso debe depender de lo que pidan y de la demanda (Feibert et al. 2019); por esa razón, se debe prestar atención a los detalles más pequeños, que por lo general suelen pasar desapercibidos, pero que, si no se atienden de forma adecuada, pueden generar efectos negativos para la logística de la empresa (Cohen et al., 2018).

Por otro lado, los hallazgos demostraron que la reducción de costos logísticos implica total minimización de costos en la cadena de suministro, realizando una gestión eficaz del tiempo para reducir el inventario y desperdicio de capital y uso de aplazamientos; para ello el benchmarking ayuda a identificar antecedentes y consecuencias de cadenas de suministros realizadas en otras empresas, ayudando a los gerentes a comprender mejor los recursos de agilidad, adaptabilidad y alineación, proporcionando así un punto de partida para determinar dónde y cómo asignar mejor los recursos y las inversiones, maximizando las capacidades de su empresa (Feizabadi et al., 2019); además, para reducir los costos logísticos se debe evitar los espacios muertos en el almacén, contratar al personal especializado y brindarles programas de capacitación y certificación, buscar las herramientas tecnológicas que ayuden a optimizar los tiempos y horarios de trabajo y mantenerse actualizado sobre las soluciones del software logísticos (Melo et al., 2018).

La reducción de costos logísticos ha demostrado ser una forma eficaz de lograr una ventaja competitiva, puesto que gracias a la participación del benchmarking ha logrado mejorar los servicios al cliente, reducir los costos fijos, aumentar la flexibilidad y reducción de grandes inversiones en activos, lo que permite a las organizaciones centrarse en su núcleo de competencias para mejorar

su eficiencia. A pesar de que la reducción de costos logísticos es una ventaja que nos puede ayudar a obtener el benchmarking, se debe considerar que no se logra únicamente por inversiones en software o elementos de automatización, sino por mejorar procesos de compra, de manejo eficiente de almacenes y transporte (Raut et al., 2018); además, no se debe pensar únicamente en los costos operativos, al contrario, se debe prestar atención al servicio prestado, ya que si reducimos los costos, baja la confianza de los clientes y las ventas (Feizabadi et al., 2019); y aunque existen muchas empresas que se rehúsan al cambio por el miedo al fracaso, esta situación puede revertirse si las empresas toman consciencia sobre la importancia de la logística en la reducción de costos (Melo et al., 2018).

Por otro lado, la planificación estratégica en la gestión logística se basa en la coordinación de los procesos con el propósito de mejorar su eficiencia, comparando las actividades de evaluación y toma de decisiones relacionadas con aspectos de gestión de inventarios y políticas de pedidos, programación de actividades en la cadena de suministro, estrategias de distribución, asignación de recursos y ubicación de instalaciones (Demir, 2019); además, es un proceso sistemático para actuar, identificar las consecuencias de estas acciones, desarrollar un proyecto de mejora del sistema logístico y tomar decisiones gerenciales, para que al momento de su implementación se logren los objetivos trazados; es importante precisar que los resultados de la implementación de los planes deben ser monitoreados para evaluar su eficiencia (Haievskyi, 2019).

Sin embargo, la planificación estratégica de la cadena de suministro tiene limitaciones tales como; la resistencia al cambio, la ausencia de compromiso, delegación y separación de roles, la calidad de la información y las restricciones de los planes (Demir, 2019); además, la desventaja es que algunos de ellos son controlables y otros pueden escapar de nuestras manos; por consiguiente, planear las entregas o gestionar los equipos dependen únicamente de nosotros; sin embargo, problemas en las carreteras o accidentes, son cuestiones que no se pueden predecir y que pueden ocasionar riesgos en la gestión logística (Mangla et al., 2018); asimismo es peligroso generalizar, ya que la implementación de mejores prácticas llevadas a cabo por los principales competidores puede no funcionar, puesto que puedan estar asociados a otros objetivos que no coincidan con las de tu misma empresa (Haievskyi, 2019).

El benchmarking no solo ayuda a las empresas a mejorar los problemas relacionados con la logística, sino también a mejorar la calidad del servicio, mejorar la velocidad de entrega, lograr reducir costos, lograr una mayor satisfacción del cliente y contribuye con la evaluación del desempeño (Mangla et al., 2018); para ello, se debe considerar evaluar la compra y abastecimiento, producción e inventarios, almacenamiento y bodega, transporte y distribución, costos y servicio al cliente; es importante resaltar que este proceso de evaluación debe repetirse periódicamente con el objetivo de mejorar continuamente y lograr mantenerse competitivo (Nitsche et al., 2019); esto supone un fuerte desafío para el benchmarking y algunas veces genera la sensación de que la complejidad es muy excesiva; por lo cual permitirá mirar tanto hacia el interior como hacia el exterior de las empresas puesto que muchas compañías han identificado mejores prácticas internas que podrían ser implementadas en otras áreas de la propia organización (Feibert et al., 2019).

Limitaciones.

En síntesis, el informe se basó en dar a conocer que el éxito del estudio de benchmarking depende, sobre todo, de que la empresa acepte que necesita realizar cambios. Por lo tanto, en primer lugar, la creencia y el apoyo de la alta dirección es fundamental, de lo contrario, habrá dificultades en la fase de implementación y de cambios, puesto que al final del estudio no se podría realizar si no se cuenta con el respaldado del gerente general. Se evidenció que una de las razones por las que la alta dirección no apoya el benchmarking es porque piensan que la comparación es un proceso costoso, largo y agotador; sin embargo, con una cuidadosa preparación, planificación y trabajar con un equipo adecuado ayuda a realizar este proceso en un período de tiempo muy corto y evitando gastos innecesarios, por lo que los beneficios cubrirán en última instancia los costos; hacer un benchmarking es ante todo un trabajo en equipo.

Se tuvo como principal limitación, el acceso restringido de algunas bases de datos sobre artículos científicos indexados relacionados al benchmarking, los cuales pudieron haber reforzado profundamente las teorías planteadas.

VI. CONCLUSIONES

1. Los autores definieron la variable del benchmarking como una técnica que cumple un papel importante en la mejora de desempeño y mejora continua, logrando brindar una ventaja competitiva en las organizaciones (Feibert et al., 2019; Sehnemet al., 2020); para ello primero se debe realizar un análisis interno y externo de la organización, por consiguiente se podrá saber dónde se necesita implementar mejoras y complementarlo con la calidad para buscar satisfacer las necesidades del cliente final, generando valor y usando de ejemplo las mejores prácticas de las empresas líderes (Haievskyi, 2019; Cook et al., 2019); autores señalaron que para realizar de forma correcta el proceso de benchmarking se debe seguir etapas de planeación, recolección de datos, análisis, acción y seguimiento; siendo la etapa de recolección de datos parte esencial del benchmarking, ya que los datos son la cabeza de todo, ellos proporcionarían lo necesario para realizar los análisis que logren cubrir los objetivos de la empresa (Demir, 2019).

Sin embargo, los autores pusieron énfasis en que muy pocas empresas conocen las ventajas del benchmarking como mejora continua, a raíz de la poca información que se encuentra de las empresas líderes y por los prejuicios o estereotipos que existen en contra de los competidores, como pensar en derrotarlos en lugar de ayudarlos; lo que limita de gran manera las comparaciones que se quisieran realizar (Ramos et al., 2018); además realizar el benchmarking no es un proceso fácil, también se tiene que entrenar a los empleados lo que genera inversión de tiempo y dinero para la empresa, si no se realiza una correcta planificación se corre el riesgo de cambiar partes del negocio que están bien y eso obstaculizaría los procesos que si se necesitan corregir (Love et al., 2019).

2. Los estudios analizados concluyeron que para realizar el benchmarking no necesariamente deben realizarse comparaciones con empresas de la misma industria; puesto que, en otros sectores se puede encontrar las soluciones ideales que hagan eficientes los procesos productivos; adicionalmente se debe contar con un benchmarker que es la persona especializada en la técnica y cuenta con habilidades de dominio en la gestión de procesos, desde el diseño hasta la medición del rendimiento, además, capacidades de contacto y

conocimiento del entorno y sabe cuáles son los pasos claves que se debe seguir para realizar el benchmarking (Kailash et al., 2017; Love et al., 2019; Demir, 2019). Asimismo, cuenta con tipos de implementación; según los autores el benchmarking interno permite realizar estrategias efectivas y potenciar todas las áreas de las empresas (Feibert et al., 2019); comparando un proceso empresarial con uno similar dentro de la organización, permitiendo identificar áreas de mejora (Love et al., 2019; Kailash et al., 2017; Demir, 2019).

El segundo tipo es el benchmarking competitivo, el cual es una comparación del rendimiento y resultados entre las empresas líderes del mercado, permitiendo comparar sus productos, servicios, procesos y métodos (Kailash et al., 2017; Demir, 2019; Love et al., 2019); también se solicita el apoyo a clientes potenciales, que expresen sus percepciones sobre un conjunto de competidores, productos o servicio, información útil para definir metas estratégicas de mejora en la empresa (Franceschini & Maisano, 2018); el tercer tipo es el benchmarking funcional cuyo propósito es convertirse en el mejor de su rubro, aplicando mejoras en sus procesos y tecnología (Kailash et al., 2017; Demir, 2019); por último, el cuarto tipo es benchmarking genérico, el cual se enfoca en analizar los procesos o funciones comerciales no relacionado que se pueden practicar en la misma industria (Love et al., 2019; Demir, 2019); sin embargo, se evidencio contradicción en algunos autores, señalando que los procesos no relacionados pueden ser ejecutados de forma idéntica o similar, sin importar el tipo de industria (Kailash et al., 2017).

A pesar de la importancia del benchmarking, la literatura científica revela una investigación limitada y actualizada sobre su aplicación en las áreas de la empresa (Franceschini & Maisano, 2018); para ello se requiere de más información sobre qué se debe comparar, cuál es el mejor proceso y cuanta inversión se necesita (Feibert et al., 2019).

3. Los estudios concluyeron que el benchmarking usando la tecnología puede crear una base de datos más grande, contribuyendo a un mejor conocimiento de la situación actual de las empresas; además, permitirá saber que necesitara el cliente a futuro, para ello se propone el big data que ofrece soluciones para los análisis de grandes conjuntos de datos en tiempo real, brindando información precisa y oportuna (Ramos et al., 2018; Oliveira et al., 2019; Bilal

& Oyedele, 2020); asimismo recomendaron utilizar un indicador clave de rendimiento (KPI) como medida estadística para evaluar el éxito y el desempeño de una organización (Sobati & Fayoumi, 2018); el KPI es una herramienta que sirve para medir el desempeño pasado y como se encuentra la compañía actualmente; con ello las empresas podrán saber si se encuentran bien encaminadas y tendrán una visión clara del estatus de los negocios (Feibert et al., 2019; Bilal & Oyedele, 2020).

Autores señalaron que el benchmarking permite reducir los costos de las tecnologías, utilizando la nube para ahorrar recursos, lo que permite ganar efectividad, competitividad, eficiencia y se podrá acceder a los archivos de una manera rápida y sencilla, además, ayudará con la información para la toma de decisiones (Peruzzini et al., 2017; Oliveira et al., 2019). Sin embargo, se debe tener en cuenta los factores negativos de este proceso, uno de ellos es que si los datos se almacenan y analizan sin criterio se convertirán en un proceso lento que obstaculizará las tareas (Bilal & Oyedele, 2020); otro de los factores que pueden afectar el análisis es la privacidad, ya que es la razón principal por la que muchas empresas no quieren revelar su información, para ello una solución alternativa sería cifrar los datos antes de enviarlos a la nube y usar el servidor proxy que es un distribuidor de claves seguro (Sobati & Fayoumi, 2018).

4. Con relación al cuarto objetivo, los autores mencionaron que el benchmarking es un proceso de medición y comparación que busca la mejora continua en las organizaciones, permitiendo alcanzar mayor calidad en sus productos y servicios. Donde autores definen la variable como una evaluación de los procesos organizativos, que permite evaluar el desempeño, identificar oportunidades de mejora y corregir la causa de la falla de forma rápida (Mahmoud et al., 2019; Erdil & Erbiyik, 2019; Love et al., 2019). Otros lo definen como, una herramienta de calidad, dado que cumple un papel relevante y debe realizarse en términos de metas que sean alcanzables, también facilita a las empresas alcanzar sus objetivos propuestos permitiéndoles incrementar su supervivencia en un entorno de constante cambio y permite monitorear los distintos acontecimientos vinculados a nuestra competencia para estar en todo momento informados (Cook et al., 2019; Haievskiy, 2019; Sehnem et al., 2020).

Se considera el benchmarking como un proceso de evaluación clave para la calidad, puesto que recomienda realizar objetivos claros, alcanzables y realizar un adecuado seguimiento del desempeño laboral de los colaboradores (Demir, 2019; Erdil & Erbiyik, 2019). Por último, el benchmarking es una técnica que permite adoptar estrategias de mejora en las distintas áreas de la empresa con el fin de mejorar su eficacia y eficiencia logrando conseguir mejores resultados (Haievskiy, 2019).

5. Con respecto al quinto objetivo, los autores mencionaron que el benchmarking desde el enfoque financiero sirve para medir el rendimiento de las inversiones, para ello se debe tener en cuenta los factores de índice de precios, cotizaciones, índice de dividendos y capitalización; asimismo a la hora de seleccionar un fondo de inversión se debe tener en cuenta su consistencia en el tiempo, esa comparación nos brindara una idea de cómo gestionar las finanzas de manera correcta, permitiendo obtener una rentabilidad por encima de lo proyectado; por lo tanto, el benchmarking sirve como un control comparativo de los rendimientos obtenidos y también como medida de eficiencia en la gestión (Zeng et al., 2019; Azmi et al., 2018; Bhattacharya & David, 2018).

Otros autores lo definen como, la gestión empresarial, ya que verifica el comportamiento de los activos de las empresas y determina si es o no rentable; además, permite medir la capacidad de la empresa para generar un rendimiento de inversión de tal manera que ayudara a controlar los costos y gastos; permitiendo que las organizaciones tengan una mayor capacidad de respuesta y optimicen los recursos disponibles (Tsolas et al., 2020; Azmi et al., 2018; Timmis & Brüssow, 2020). Autores mencionaron que se debe contar con buen control presupuestario ajustado a la realidad, con datos correctos y bien estructurados; por lo cual se debe registrar la actividad realizada y evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, con el fin de seleccionar el más actualizado y eficiente para la empresa; sin embargo, llevar un control presupuestario no te libera de tener un problema financiero, ya que se pueden presentar algunos errores contables como la falta de previsión, fallas en la ejecución, menor demanda, cambios legales y pandemias que pueden afectar tu gestión (Kharlamova et al., 2020; Wang, et al., 2018; Erdil & Erbiyik, 2019).

Por último, se considera al benchmarking como una estrategia de

negocio permitiendo comparar precios y ofreciendo un mayor valor para los accionistas, con el fin de lograr un mayor rendimiento financiero; sin embargo, se debe tener en cuenta que el brindar un precio demasiado bajo puede ser asociado a una baja calidad de los productos, como consecuencia esto trae a las empresas pérdida de clientes y ventas. Si se desea aumentar el precio de los productos esto se debe realizar gradualmente; por esa razón, todos los cálculos que hayas realizado en tu plan de negocio deben estar actualizados y deben tener en cuenta estrategias empresariales, de lo contrario la organización estará avocada al fracaso (Gawin & Marcinkowski, 2017; Tsolas et al., 2020; Vlastic et al., 2019)

6. Con respecto al sexto objetivo, los autores mencionaron que el benchmarking desde el enfoque de la logística ayuda a las empresas a mejorar los problemas relacionados con la logística, sino también a mejorar la calidad del servicio, mejorar la velocidad de entrega, lograr reducir costos y lograr una mayor satisfacción del cliente (Kaviani et al., 2020; Mangla et al., 2018; Melo et al., 2018); algunos autores definen la variable como una herramienta de gestión que ayuda a identificar antecedentes y consecuencias de cadenas de suministros realizadas en otras empresas, ayudando a los gerentes a comprender mejor los recursos de agilidad, adaptabilidad y alineación, proporcionando así un punto de partida para determinar dónde y cómo asignar mejor los recursos y las inversiones, maximizando las capacidades de su empresa (Feizabadi et al., 2019; Ramos et al., 2018; Cohen et al., 2018).

Otros autores definen la variable como una planificación estratégica en la gestión logística, dado que realiza la coordinación de los procesos con el propósito de mejorar su eficiencia y toma de decisiones relacionadas con aspectos de gestión de inventarios y políticas de pedidos, estrategias de distribución, asignación de recursos y ubicación de instalaciones para que al momento de su implementación se logren los objetivos trazados; es importante precisar que los resultados de la implementación de los planes deben ser monitoreados para evaluar su eficiencia (Demir, 2019; Haievskiyi, 2019; Raut et al., 2018). Para ello el benchmarking ha demostrado ser una forma eficaz de lograr una ventaja competitiva, logrando mejorar los servicios al cliente, reducir los costos fijos, aumentar la flexibilidad y reducción de grandes inversiones en

activos, lo que permite a las organizaciones centrarse en su núcleo de competencias para mejorar su eficiencia; además, es importante resaltar que este proceso de evaluación debe repetirse periódicamente con el objetivo de mejorar continuamente y lograr mantenerse competitivo en el sector empresarial (Raut et al., 2018; Nitsche et al., 2019; Feibert et al., 2019).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las organizaciones que antes de implementar estrategias de benchmarking, exhaustivamente deben realizar un análisis interno y externo de la organización, poniendo énfasis en la experiencia de líderes empresariales globales para desarrollar una dirección estratégica de desarrollo empresarial rentable y de mejora continua; asimismo se debe considerar seguir etapas de planeación, recolección de datos, análisis, acción y seguimiento; siendo la etapa de recolección de datos parte esencial del benchmarking, ya que proporciona lo necesario para realizar el análisis y contribuir con los objetivos de la empresa. Para ello se recomienda a los líderes tener un especialista benchmarker, capacitar a su personal y realizar una correcta planificación, por lo que, si no se realiza correctamente, se corre el riesgo de cambiar partes del negocio que están bien y eso obstaculizaría los procesos que si se necesitan corregir.

Mayormente las empresas que están tratando únicamente de identificar oportunidades de mejora, limitan sus investigaciones con empresas que puedan aprender algo nuevo y que sea de beneficio. Sin embargo, toda empresa que tome la decisión de emplear el benchmarking debe considerar fundamentalmente sus metas y objetivos. Se evidencio que, en la mayoría de las organizaciones, el objetivo de mejora continua es un medio de aprendizaje y estimulante, no obstante, se conoce que uno de los retos más difíciles del proceso del benchmarking es comenzar el primer proyecto, vencer las prejuicios, el miedo y las excusas. Para ello se les recomienda a las organizaciones, realizar proyectos piloto de benchmarking, para que inicien en modo de prueba y puedan demostrar si el proceso es factible o no para su organización.

2. Se recomienda a las empresas que desean aplicar el benchmarking y mejorar su procesos, salgan de su zona de confort y estén abiertas a nuevas ideas, buscando el cambio y orientándose hacia la acción; para ello deben mantener una constancia y disciplina. Además, deben saber que el benchmarking no brinda soluciones, ni establece medidas, sólo brinda información importante sobre mejores procesos o prácticas; por ende, no es un proceso que deba elegirse si se necesita investigar temas rutinarios, de baja o media importancia; al contrario, debe reservarse a cuestiones de importancia vital, ya que

contribuye a encontrar las causas de los problemas y encontrar los caminos para aprovechar las oportunidades. Asimismo, para tener una guía es fundamental contar el apoyo de un especialista benchmarker, puesto que cuenta con las habilidades necesarias para encontrar la mejor información y realizar el mejor análisis de las prácticas empresariales más exitosas que pueden contribuir con los objetivos que la empresa desea alcanzar.

Adicionalmente, si se desea formar un equipo de benchmarking, existen tres criterios de selección que es preferible evitar; el primero es la convivencia; se le puede considerar a la ubicación física en la organización; en segundo lugar, el criterio de disponibilidad es cuando los individuos están en un periodo inactivo en el trabajo y por último el criterio de personas prescindibles, ya que las organizaciones pueden manejarse muy bien sin esta clase de empleados. Además, hay que considerar que se cuenta con cuatro tipos principales de implementación; el competitivo, si se desea comparar actividades con la competencia; el funcional, si se desea aplicar mejoras en su tecnología y procesos; el interno, si se desean comparar procesos entre las propias áreas de la empresa y por último el genérico, si se desean analizar los procesos comerciales no relacionados que se pueden practicar en la misma industria. Ahora bien, existen seguidores y detractores del benchmarking, pero lo importante es buscar su aplicación, sin copiar procesos de otras organizaciones, pues se corre el riesgo de desviar a la empresa hacia el logro de sus objetivos.

3. Se sugiere seguir ciertas características para desarrollar un buen estudio del benchmarking; en primera instancia debe ser considerado un cambio y desarrollo activo y continuo; en segundo lugar, debe llevarse a cabo con actitud positiva y emprendedora; por último tener en consideración que requiere tiempo e inversión; además, se recomienda tener claro que es un mecanismo para evitar el desperdicio de recursos, por consiguiente, utilizar la tecnología será clave para el proceso de investigación usando el big data para tener una base de datos más grande y por último no debe considerarse como una copia, o espionaje industrial, por lo tanto se debe trabajar con ética y profesionalismo.

Asimismo, en un entorno de sistemas de información, las prácticas incluyen analizar métodos de planificación, desarrollo de aplicaciones, entrenamiento de facilitación para el personal de sistemas, pruebas de calidad

y enfoques de desarrollo de aplicaciones en arquitectura con la ayuda del cliente y el servidor; sin embargo, una de las dificultades más importantes para realizar un benchmarking tecnológico es realizarlo en base a técnicas de medición de las diferentes prácticas; es decir en métricas. Por tal razón el paso clave más importante del benchmarking es identificar y aprender las mejores prácticas para mejorar la productividad y calidad. Para ello se recomienda establecer indicadores de KPI que permitan evaluar la eficacia de una práctica específica y en diferentes entornos, además indicar el grado de mejora posible en nuestro propio entorno.

4. Se recomienda a los gerentes que realicen un benchmarking por lo menos una vez al año, con el propósito de seguir impulsando sus fortalezas y mejorar sus debilidades. También, es una buena práctica cuando se requiere alcanzar una calidad excepcional, para tener más clientes satisfechos, colaboradores motivados y lograr un alto nivel de competitividad. Existen empresas que para lograr este compromiso aplican iniciativas del modelo TQM-Benchmarking (Gestión de calidad total) que ofrece un marco para mejorar el desempeño en las organizaciones teniendo en cuenta las siguientes consideraciones; compromiso de liderazgo y gestión, enfoque y participación de los beneficiarios, gestión de la calidad de las asociaciones para la sostenibilidad, enfoque de recursos humanos, proceso de gestión, aprendizaje y mejora continua. Para ello es vital, que todos los miembros de la organización se concentren en trabajar permanentemente para eliminar los errores y los defectos en todos los aspectos de sus productos y procesos.

Algunas recomendaciones finales para conseguir la calidad total, con la ayuda del benchmarking son; conocer los procesos internos más que el de los competidores; conocer a los competidores de la industria mejor de lo que ellos lo conocen, conocer a sus consumidores más de lo que sus competidores conocen a los suyos, responder rápidamente a las conductas del consumidor, utiliza los recursos humanos con más eficacia que sus competidores y por último competir por la participación en el mercado.

5. En definitiva, si bien el benchmarking puede ser útil, también tiene sus limitaciones, tiende a restringir las comparaciones de eficiencia únicamente a servicios básicos, es una inversión más que un gasto, una inversión que no debe

evaluarse por sus costos financieros sino por el valor que genera para la organización; por ello se recomienda a las empresas realizar un benchmarking del control presupuestario, ya que permite medir el rendimiento de las inversiones, además, esa comparación nos brindara una idea de cómo gestionar las finanzas de manera correcta, permitiendo obtener una rentabilidad por encima de lo proyectado. Asimismo, los benchmarks son específicos para cada organización y situación de negocio, dado que si detectamos que la organización cuenta con ciertas actividades fraudulentas o ciertos riesgos financieros que pueden disminuir la cuenta de resultados, es conveniente establecer un benchmarking orientado a minimizar su impacto. Para construirlo, resultará oportuno estudiar las actividades de empresas en el sector financiero, por ser las que cuentan con más experiencia y control sobre el fraude y riesgos financieros.

Asimismo, se debe considerar que el benchmarking financiero ayudara al gestor a definir el destino de la inversión, teniendo instrucciones claras del mercado, también sirve para que los clientes sepan en que se va a invertir, simplifica la interpretación de rentabilidad y sirve para comparar o evaluar los desempeños financieros actuales e históricos. Por ende, el benchmarking de un fondo de inversión será el indicador de referencia para medir el comportamiento de fondos. De esta forma, se puede saber si el gestor obtuvo rentabilidad gracias a su capacidad de inversión.

6. Se recomienda que cuando se tenga identificado los procesos críticos de logística que interese analizar, se debe seguir los siguientes pasos; el primero es buscar cuáles son las empresas que sobresalen por su gestión; con ello, podemos tener en cuenta quienes son los competidores directos, que son los que más nos atraen; pero, a su vez resultan ser los más difíciles de analizar al ser complicado acceder a su información; segundo, se debe saber quiénes son los competidores indirectos, que si bien no se encuentran al mismo nivel en el sector, si compiten por el mismo cliente y pueden afectar nuestro crecimiento; por último, las empresas de otras industrias que no son competidores; sin embargo, podemos aprender de sus métodos y eficiencia.

Además, se debe tener en consideración que, para realizar un benchmarking logístico, es indispensable realizar una evaluación del

desempeño de la cadena de suministro teniendo en cuenta los resultados obtenidos, el valor generado y el tiempo empleado en la gestión. Esta herramienta ofrece a las empresas una medida de la eficiencia de los procesos de la cadena de suministro que, de otra manera, sería difícil determinar. Se recomienda que, si se desea que el benchmarking logístico sea realmente efectivo se debe evitar considerar el proceso como una acción puntual, para ello las operaciones de la cadena de suministro dentro de una empresa deben revisarse constantemente para poder encontrar cuáles son las áreas que necesiten mejorar y los procesos ineficientes que pueden ser eliminados.

7. Una de las limitaciones del estudio, es que los artículos seleccionados que presentan alto impacto científico fueron desarrollados en su mayoría en países europeos y asiáticos, lo que implica que el benchmarking no es muy aplicado en países sudamericanos; por lo tanto, el trabajo contribuye a la literatura al investigar el benchmarking como mejora continua enfocado en las diferentes áreas de las organizaciones y los resultados no solo serán de utilidad para los investigadores, sino también para los empresarios que necesiten mejorar sus procesos, gracias a la guía de empresas exitosas. Para ello se recomienda que si bien los estudios señalaron que el benchmarking puede ser aplicado en cada área de la empresa: en la práctica, en algunos casos no resulta ser un proceso sencillo. Por esa razón, se sugiere que los estudios futuros puedan brindar técnicas de búsqueda de información y modelos destacados de implementación del benchmarking, para que sea una guía para los gerentes y puedan alcanzar los objetivos deseados.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2020). Plantear y formular un problema de investigación: un ejercicio de razonamiento. *Revista lasallista de investigación*, 1(13), 301-313.
- Alan, D., & Cortez Suárez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. *Machala: Utmach*.
- Azmi, N., Razali, M., & Said, R. (2018). Benchmarking developed property portfolio markets in Malaysian-listed property companies. *Pacific Rim Property Research Journal*, 24(2), 107-137.
- Barros, C., & Turpo, O. (2017). La formación en el desarrollo del docente investigador: una revisión sistemática. *Revista Espacios*, 38(45).
- Benedetti, M., Bertini, I., Introna, V. & Ubertini, S. (2018). Explorative study on Compressed Air Systems' energy efficiency in production and use: First steps towards the creation of a benchmarking system for large and energy-intensive industrial firms. *Applied Energy*, 227(1), 436-448.
- Betancourt, B., & Franco, A. (2018). Competitive Benchmarking with four companies in the pork industry. *Ingeniería y competitividad*, 20(2), 87-98.
- Bhattacharya, A., & David, D. A. (2018). An empirical assessment of the operational performance through internal benchmarking: a case of a global logistics firm. *Production Planning & Control*, 29(7), 614-631.
- Bilal, M., & Oyedele, L. O. (2020). Big Data with deep learning for benchmarking profitability performance in project tendering. *Expert Systems with Applications*, 147(1), 113-194.
- Caixeta, A., Franken, M., Katz, M., Lemos, P. A., Gomes, I., Yokota, P. K., & Makdisse, M. (2020). Benchmarking as a quality-of-care improvement tool for patients with ST-elevation myocardial infarction: a Registry experience in Latin America. *International Journal for Quality in Health Care*, 32(1), A1-A8.
- Carhuancho Mendoza, I. M., Sicheri Monteverde, L., Nolazco Labajos, F. A., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Guayaquil: Uide
- Carrizo, D., & Moller, C. (2018). Estructuras metodológicas de revisiones sistemáticas de literatura en Ingeniería de Software: un estudio de mapeo sistemático. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(1), 45-54.

- Chambergo-Michilot, D., Diaz-Barrera, M. E., & Benites-Zapata, V. A. (2021). Revisiones de alcance, revisiones paraguas y síntesis enfocada en revisión de mapas: aspectos metodológicos y aplicaciones. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 38(1), 136-142.
- Ceniceros Maya, L. Y., Jiménez Terrazas, C. P., & Fornelli Martín del Campo, A. (2019). Revisión sistemática cualitativa de la Inteligencia organizacional. *Investigación administrativa*, 48(124), 1-20.
- Cohen, M. A., Cui, S., Ernst, R., Huchzermeier, A., Kouvelis, P., Lee, H. L., ... & Tsay, A. A. (2018). Benchmarking global production sourcing decisions: Where and why firms offshore and reshore. *M&SOM-Manufacturing & Service Operations Management*, 20(3), 389-402.
- Cook, W. D., Ramón, N., Ruiz, J. L., Sirvent, I., & Zhu, J. (2019). DEA-based benchmarking for performance evaluation in pay-for-performance incentive plans. *Omega*, 84(1), 45-54.
- 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*, 3(2), 18-85.
- Dalalah, D. (2019). Benchmarking of Six Sigma in telecom services. *Benchmarking: An International Journal*. 1(1), 1463-5773.
- De León, C. & Moreno, M. (2020). Marco Teórico para una Revisión de Literatura Sistemática. *Revista Salud y Conducta Humana*, 7(1), 10-23.
- Demir, A. (2019). A Benchmarking of service quality in telecommunication services: Case study in Kurdistan Region of Iraq. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 5(3), 216-231.
- Erdil, A., & Erbiyik, H. (2019). The Importance of Benchmarking for the Management of the Firm: Evaluating the Relation between Total Quality Management and Benchmarking. *Procedia Computer Science*, 158(1), 705-714.
- Espinoza Freire, E. E. (2018). El problema de investigación. *Revista Conrado*, 14(64), 22-32
- Evangelinou, A., Ciavotta, M., Ardagna, D., Kopaneli, A., Kousiouris, G., & Varvarigou, T. (2018). Enterprise applications cloud rightsizing through a joint benchmarking and optimization approach. *Future Generation*

- Computer Systems*, 78(1), 102-114.
- Feibert, D. C., Andersen, B., & Jacobsen, P. (2019). Benchmarking healthcare logistics processes—a comparative case study of Danish and US hospitals. *Total quality management & business excellence*, 30(1-2), 108-134.
- Feizabadi, J., Maloni, M., & Gligor, D. (2019). Benchmarking the triple-A supply chain: orchestrating agility, adaptability, and alignment. *Benchmarking: An International Journal*. 1(1), 1-26.
- Fernandez-Chinguel JE, Zafra-Tanaka JH, Goicochea-Lugo S, Peralta CI, Taype-Rondan A. (2019). Aspectos básicos sobre la lectura de revisiones sistemáticas y la interpretación de metaanálisis. *Acta Med Peru*, 36(2):157-69.
- Fernández-Sánchez, H., King, K., & Enríquez-Hernández, C. B. (2020). Revisiones Sistemáticas Exploratorias como metodología para la síntesis del conocimiento científico. *Enfermería universitaria*, 17(1), 87-94.
- Franceschini, F., & Maisano, D. (2018). A new proposal to improve the customer competitive benchmarking in QFD. *Quality Engineering*, 30(4), 730-761.
- Gallardo Echenique, E. E., & Calderon Sedano, C. A. (2017). *Metodología de Investigación: manuales autoformativos interactivo*. Huancayo: Universidad Continental.
- Ganushchak-Yefimenko, L., Shcherbak, V., & Nifatova, O. (2017). Managing a project of competitive-integrative benchmarking of higher educational institutions. *European journal of enterprise technologies*, 1(19), 1-12.
- García, P. (2019). Metodología de revisión sistemática de literatura. *Grial, UNSA*, 2(3), 1-7.
- García-Peñalvo, F. J. (2021). *Las revisiones sistemáticas de la literatura*. Salamanca: Grupo GRIAL.
- Gawin, B., & Marcinkowski, B. (2017). Business intelligence in facility management: Determinants and benchmarking scenarios for improving energy efficiency. *Information Systems Management*, 34(4), 347-358.
- Goncharuk, A. G. (2018). Wine business performance benchmarking: a comparison of German and Ukrainian wineries. *Benchmarking. An International Journal*, 1(1), 1864-1882.
- Haievskiy, V. V. (2019). International experience the use of benchmarking.

- Economic herald of state higher educational*, 1(1) 119-127.
- Hemmington, N., Kim, P. B., & Wang, C. (2018). Benchmarking hotel service quality using two-dimensional importance-performance benchmark vectors (IPBV). *Journal of Service Theory and Practice*, 1(1), 1-24.
- Hinojosa, R., Williams, A., Edkin, S., Sellers, K., Elassar, H., & Nguyen, J. (2019). Research and Identity: Role-efficacy, Benchmarking, and the Identity Construction Process. *Sociological Spectrum*, 39(3), 147-162.
- Ibáñez, J. S., & Juarros, V. I. M. (2019). Metasíntesis cualitativa sobre colaboración científica e identidad digital académica en redes sociales. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(2), 97-117.
- Kailash, Saha, R. K., & Goyal, S. (2017). Systematic literature review of classification and categorisation of benchmarking in supply chain management. *International Journal of Process Management and Benchmarking*, 7(2), 183-205.
- Kaviani, M. A., Tavana, M., Kowsari, F., & Rezapour, R. (2020). Supply chain resilience: a benchmarking model for vulnerability and capability assessment in the automotive industry. *Benchmarking: An International Journal*, 1(1), 1460 -6739.
- Kharlamova, O., Tkachenko, S., Poliakova, Y., Lipskyi, R., & Prokhorchuk, S. (2020). Management accounting using benchmarking tools. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 24(2), 1-7.
- Leyva Haza, J., & Guerra Véliz, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *Edumecentro*, 12(3), 241-260.
- Linares-Espinós, E., Hernández, V., Domínguez-Escrig, J. L., Fernández-Pello, S., Hevia, V., Mayor, J., ... & Ribal, M. J. (2018). Metodología de una revisión sistemática. *Actas Urológicas Españolas*, 42(8), 499-506.
- Love, P. E., Teo, P., Smith, J., Ackermann, F. y Zhou, Y. (2019). The nature and severity of construction workplace injuries: generation of operational benchmarks. *Ergonomics*, 62 (10), 1273-1288.
- Mahmoud, A. B., Alatrash, M., Fuxman, L., Hack-Polay, D., & Grigoriou, N. (2019). Validating a new total quality management-benchmarking measurement model in an international humanitarian setting. *Nonprofit*

- Management and Leadership*, 30(1), 167-182.
- Mangla, S. K., Luthra, S., Jakhar, S. K., Tyagi, M., & Narkhede, B. E. (2018). Benchmarking the logistics management implementation using Delphi and fuzzy DEMATEL. *Benchmarking: An International Journal*, 1(1), 1-43.
- Martín, S. G., & Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Investigación bibliotecológica*, 31(71), 151-180.
- Melo, I. C., Junior, P. N. A., Perico, A. E., Guzman, M. G. S., & do Nascimento Rebelatto, D. A. (2018). Benchmarking freight transportation corridors and routes with data envelopment analysis (DEA). *Benchmarking: An International Journal*. 1(1), 713-742.
- Molinos-Senante, M., & Maziotis, A. (2019). Productivity growth and its drivers in the Chilean water and sewerage industry: a comparison of alternative benchmarking techniques. *Urban Water Journal*, 16(5), 353-364.
- Mor, R. S., Bhardwaj, A., & Singh, S. (2018). Benchmarking the interactions among performance indicators in dairy supply chain: an ISM approach. *Benchmarking: An International Journal*, 09(1), 1-29.
- Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Revista clínica de periodoncia, implantología y rehabilitación oral*, 11(3), 184-186.
- Nitsche, B., Straube, F., & Verhoeven, P. (2019). Assessing the current state of supply chain volatility: development of a benchmarking instrument. *Production*, 29(1), 1-17.
- Oliveira, C., Guimarães, T., Portela, F., & Santos, M. (2019). Benchmarking business analytics techniques in big data. *Procedia Computer Science*, 160(1), 690-695.
- Ortega, A. O. (2018). *Enfoques de investigación*. Barranquilla: Universidad del Atlántico.
- Page, M. J., Moher, D., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., ... & McKenzie, J. E. (2021). PRISMA 2020 explanation and elaboration: updated guidance and exemplars for reporting systematic reviews. *Research Methods and Reporting* 372(1), 1-36.
- Pardal-Refoyo, J. L., & Pardal-Peláez, B. (2020). Anotaciones para estructurar

- una revisión sistemática. *Revista ORL*, 11(2), 155-160.
- Peruzzini, M., Grandi, F., & Pellicciari, M. (2017). Benchmarking of tools for user experience analysis in Industry 4.0. *Procedia manufacturing*, 11(1), 806-813.
- Pignuoli, S. (2017). La perspectiva del programa de investigación multinivelado como metodología de teoría sistemática. *Revista mexicana de sociología*, 79(2), 401-430.
- Ramos, A. R., Ferreira, J. C. E., Kumar, V., Garza-Reyes, J. A., & Cherrafi, A. (2018). A lean and cleaner production benchmarking method for sustainability assessment: A study of manufacturing companies in Brazil. *Journal of cleaner production*, 177(1), 218-231.
- Raut, R., Kharat, M., Kamble, S., & Kumar, C. S. (2018). Sustainable evaluation and selection of potential third-party logistics (3PL) providers. *Benchmarking: An International Journal*, 1(1), 1-32.
- Reponen, E., Rundall, T. G., Shortell, S. M., Blodgett, J. C., Juarez, A., Jokela, R., & Torkki, P. (2021). Benchmarking outcomes on multiple contextual levels in lean healthcare: a systematic review, development of a conceptual framework, and a research agenda. *BMC health services research*, 21(1), 1- 18.
- Restrepo-Medina, M. A. (2018). Calidad de los hallazgos de auditoría. Análisis de caso de las contralorías territoriales de Colombia. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 28(70), 115-128.
- Reynosa Navarro, Enaidy (2018). *Trabajo de investigación. Teoría, metodología y práctica. Es un material académico didáctico*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Robleda, G. (2019). Cómo analizar y escribir los resultados de una revisión sistemática. *Enfermería Intensiva*, 30(4), 192-195.
- Salazar, M., Icaza M., & Alejo O. (2018). The importance of ethics in research. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311.
- Salvador -Oliván, J. A., Marco-Cuenca, G., & Arquero-Avilés, R. (2018). Las revisiones sistemáticas en Biblioteconomía y Documentación: análisis y evaluación del proceso de búsqueda. *Revista Española de Documentación Científica*, 41(2), 207-207.

- Santiago-Germán, D. (2019). Estadística descriptiva: identificar, medir, almacenar, organizar y resumir la información. *Educación e investigación en emergencias*, 1(1), 32-36.
- Schenkel, E., & Pérez, M. I. (2019). Un abordaje teórico de la investigación cualitativa como enfoque metodológico. *Acta Geográfica*, 12(30), 227-233.
- Sehnm, S., Campos, L. M., Julkovski, D. J. y Cazella, C. F. (2019). Circular business models: maturity level. *Management decision*,1(1),1-20.
- Sheoran, M., & Kumar, D. (2020). Benchmarking the barriers of sustainable consumer behaviour. *Social Responsibility Journal.Social Responsibility Magazine* ,1(1), 1-22.
- Sobati-Moghadam, S., & Fayoumi, A. (2018, July). Private collaborative business benchmarking in the cloud. In *Science and Information Conference.Advances in intelligent systems and computing*, 1(1), 1359-1365.
- Timmis, K., & Brüssow, H. (2020). The COVID-19 pandemic: some lessons learned about crisis preparedness and management, and the need for international benchmarking to reduce deficits. *Environmental microbiology*,1(1), 1-10.
- Torrez, J. A. C. (2018). El marco teórico referencial y los enfoques de investigación. *Apthapi*, 4(1), 1036-1062.
- Tricco, AC, Lillie, E., Zarin, W., O'Brien, KK, Colquhoun, H., Levac, D.,... Straus, SE (2018). Extensión PRISMA para revisiones de alcance (PRISMA-ScR): Lista de verificación y explicación. *Anales de Medicina Interna*, 169(7), 467.
- Tsai, S. B., Wu, W., Ma, S., Wu, C. H., & Zhou, B. (2020). Benchmarking, knowledge inertia, and knowledge performance in different network structures. *Enterprise Information Systems*, 14(5), 641-660.0.
- Tsolas, I. E., Charles, V., & Gherman, T. (2020). Supporting better practice benchmarking: A DEA-ANN approach to bank branch performance assessment. *Expert Systems with Applications*, 160(1), 1-12
- Vallés, P. J. D. (2021). Ética docente y valores de la democracia en Educación Media Superior. *Praxis Investigativa ReDIE: revista electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, 13(24), 54-65.

- Van Doormalen, S. (2017). Benchmarking of business processes using process mining techniques. *Benchmarking*, 1(1),7-14.
- Velásquez, T. M., & Tocuyo, D. D. J. A. (2021, February). *Ubicación de revistas científicas en cuartiles según SJR: Predicción a partir de estadística multivariante*. In *Anales de Documentación*. (1ª ed., Vol. 24). Murcia: Facultad de Comunicación y Documentación y Servicio de Publicaciones de la Universidad.
- Viera, P. A. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 122-149.
- Villasís-Keever, M. Á., Pérez-Méndez, A., & Mendoza-Ibáñez, O. I. (2019). Systematic reviews and meta-analysis: a tool for continuous education. *Revista Mexicana de Pediatría*, 86(3), 91-93.
- Vlastic, D., Poldrugovac, K., & Jankovic, S. (2019). The Competitive pricing in marina business: Exploring relative price position and price fluctuation. *Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing*, 5(1), 3-8.
- Waffenschmidt, S., Knelangen, M., Sieben, W., Bühn, S., & Pieper, D. (2019). Single screening versus conventional double screening for study selection in systematic reviews: a methodological systematic review. *BMC medical research methodology*, 19(1), 1-9.
- Wang, Z. B., Chiu, Y. H., Hsieh, J. C., Li, Y. y Hsiao, L. H. (2018). Performance evaluation for the operation and management of Taiwanese listed and OTC companies with DEA benchmarking models. *Asia Pacific Economics Magazine*, 23 (3), 447-464.
- Wendhausen, R., Mello, D., Pereira, J., Santos, G. (2020). Tourism in the historic center of Florianópolis (sc): a study carried out on facebook from the perspective of the 4 years of Benchmarking. *Turismo visão e ação*, 22(3), 597-612.
- White, J. M., & Kitchin, R. (2021). For or Against 'The Business of Benchmarking'? *International Journal of Urban and Regional Research*, 45(2), 385-388.
- Ying, F., Tookey, J., & Seadon, J. (2018). Measuring the invisible. *Benchmarking: An International Journal*, 25(6), 1921–1934.
- Zekan, B., Önder, I., & Gunter, U. (2019). Benchmarking of Airbnb listings: How competitive is the sharing economy sector of European cities? *Tourism Economics*, 25(7), 1029-1046.

Zeng, Q., van Blokland, W. B., Santema, S., & Lodewijks, G. (2019). Benchmarking company performance from economic and environmental perspectives: Time series analysis for motor vehicle manufacturers. *Benchmarking: An International Journal*, 1(1), 1127-1158.

ANEXOS

Anexo 1

Fuentes de información

Cód.	Autor y Año	Título
A1	Reponen et al. (2021).	Benchmarking outcomes on multiple contextual levels in lean healthcare: a systematic review, development of a conceptual framework, and a research agenda.
A2	Vlasic et al. (2019).	The Competitive pricing in marina business: Exploring relative price position and price fluctuation
A3	Demir (2019).	A Benchmarking of service quality in telecommunication services: Case study in Kurdistan Region of Iraq
A4	Haievskiy (2019).	International experience the use of benchmarking
A5	Mahmoud et al. (2019).	Validating a new total quality management-benchmarking measurement model in an international humanitarian setting
A6	Cook et al. (2019)	DEA-based benchmarking for performance evaluation in pay-for-performance incentive plan
A7	Corazza et al. (2021).	Benchmarking experience to improve paediatric healthcare: listening to the voices of families from two European Children's University Hospitals.
A8	White & Kitchin (2021).	For or Against 'The Business of Benchmarking'?
A9	Franceschini & Maisano (2018).	A new proposal to improve the customer competitive benchmarking in QFD.
A10	Sobati & Fayoumi (2018).	Private collaborative business benchmarking in the cloud.
A11	Goncharuk (2018).	Wine business performance benchmarking: a comparison of German and Ukrainian wineries.
A12	Oliveira et al. (2019).	Benchmarking business analytics techniques in big data.
A13	Gawin & Marcinkowski (2017).	Business intelligence in facility management: Determinants and benchmarking scenarios for improving energy efficiency.
A14	Luo et al. (2017).	Electric load shape benchmarking for small-and medium-sized commercial buildings.
A15	Erdil & Erbyiyik (2019).	The Importance of Benchmarking for the Management of the Firm: Evaluating the Relation between Total Quality Management and Benchmarking.
A16	Kharlamova et al. (2020).	Management accounting using benchmarking to ols.
A17	Wendhausen et al. (2020).	Tourism in the historic center of Florianópolis (sc): a study carried out on facebook from the perspective of the 4 years of Benchmarking.
A18	Ganushchak et al. (2017).	Managing a project of competitive-integrative benchmarking of higher educational institutions.
A19	Van Doormalen (2017).	Benchmarking of business processes using process mining techniques.
A20	Betancourt & Franco (2018).	Competitive Benchmarking with four companies in the pork industry.
A21	Bilal & Oyedele (2020)	Big Data with deep learning for benchmarking profitability performance in project tendering.
A22	Ying et al. (2018)	Measuring the invisible.
A23	Sheoran & Kumar (2020).	Benchmarking the barriers of sustainable consumer behaviour.
A24	Raut et al. (2018).	Sustainable evaluation and selection of potential third-party logistics (3PL) providers.
A25	Ramos et al. (2018).	A lean and cleaner production benchmarking method for sustainability assessment: A study of manufacturing companies in Brazil.
A26	Kasture et al. (2019).	Benchmarking the commitments related to population nutrition and obesity prevention of major food companies in New Zealand.
A27	Friedrich et al. (2017).	Benchmarking commercial conformer ensemble generators.
A28	Marrone et al. (2018).	Energy benchmarking in educational buildings through cluster analysis of energy retrofitting.
A29	Kaviani et al. (2020).	Supply chain resilience: a benchmarking model for vulnerability and capability assessment in the automotive industry.
A30	Azmi et al. (2018).	Benchmarking developed property portfolio markets in Malaysian-listed property companies.
A31	Mor et al. (2018).	Benchmarking the interactions among performance indicators in dairy supply chain: an ISM approach.
A32	Peruzzi et al. (2017).	Benchmarking of tools for user experience analysis in Industry 4.0.

A33	Cohen et al. (2018).	Benchmarking global production sourcing decisions: Where and why firms offshore and reshore.
A34	Dalalah (2019).	Benchmarking of Six Sigma in telecom services.
A35	Tsai et al. (2020).	Benchmarking, knowledge inertia, and knowledge performance in different network structures.
A36	Caixeta et al. (2020).	Benchmarking as a quality-of-care improvement tool for patients with ST-elevation myocardial infarction: an Registry experience in Latin America.
A37	Hinojosa et al. (2019).	Research and Identity: Role-efficacy, Benchmarking, and the Identity Construction Process.
A38	Zaidan, Zaidan, Abdul, & Ahmad (2017).	A new digital watermarking evaluation and benchmarking methodology using an external group of evaluators and multi-criteria analysis based on 'large-scale data'.
A39	Feibert et al. (2019).	Benchmarking healthcare logistics processes—a comparative case study of Danish and US hospitals.
A40	Molinos & Maziotis (2019).	Productivity growth and its drivers in the Chilean water and sewerage industry: a comparison of alternative benchmarking techniques.
A41	Benedetti et al. (2018)	Explorative study on Compressed Air Systems' energy efficiency in production and use: First steps towards the creation of a benchmarking system for large and energy-intensive industrial firms.
A42	Timmis & Brüssow (2020).	The COVID-19 pandemic: some lessons learned about crisis preparedness and management, and the need for international benchmarking to reduce deficits.
A43	Love et al. (2019).	The nature and severity of construction workplace injuries: generation of operational benchmarks.
A44	Kharazishvili et al. (2020).	Social Safety of Society for Developing Countries to Meet Sustainable Development Standards: Indicators, Level, Strategic Benchmarks (with Calculations Based on the Case Study of Ukraine).
A45	Seh nem et al. (2019).	Circular business models: maturity level.
A46	Wang et al. (2018).	Performance evaluation for the operation and management of Taiwanese listed and OTC companies with DEA benchmarking models.
A47	Zeng et al. (2019).	Benchmarking company performance from economic and environmental perspectives: Time series analysis for motor vehicle manufacturers.
A48	Hemmington et al. (2018).	Benchmarking hotel service quality using two-dimensional importance-performance benchmark vectors (IPBV).
A49	Zekan et al. (2019).	Benchmarking of Airbnb listings: How competitive is the sharing economy sector of European cities?
A50	Evangelinou et al. (2018).	Enterprise applications cloud rightsizing through a joint benchmarking and optimization approach.
A51	Tsolas et al. (2020).	Supporting better practice benchmarking: A DEA-ANN approach to bank branch performance assessment.
A52	Nitsche et al. (2019).	Assessing the current state of supply chain volatility: development of a benchmarking instrument.
A53	Mangla et al. (2018).	Benchmarking the logistics management implementation using Delphi and fuzzy DEMATEL.
A54	Kailash et al. (2017).	Systematic literature review of classification and categorisation of benchmarking in supply chain management.
A55	Bhattacharya & David (2018).	An empirical assessment of the operational performance through internal benchmarking: a case of a global logistics firm.
A56	Feizabadi et al. (2019).	Benchmarking the triple-A supply chain: orchestrating agility, adaptability, and alignment.
A57	Melo et al. (2018).	Benchmarking freight transportation corridors and routes with data envelopment analysis (DEA).

Nota. El Anexo 1 muestra el total de fuentes de información

Anexo 2

Lista de estudios seleccionados

Cód.	Autory Año	Título
A2	Vlasic et al. (2019).	Los precios competitivos en el negocio de los puertos deportivos: exploración de la posición de precios relativos y la fluctuación de precios.
A3	Demir (2019).	Una evaluación comparativa de la calidad del servicio en los servicios de telecomunicaciones: estudio de caso en la región del Kurdistan de Irak.
A4	Haievskyy (2019).	Experiencia internacional en el uso del benchmarking. Heraldillo económico de la educación superior estatal
A5	Mahmoud et al. (2019).	Validación de un nuevo modelo de medición de evaluación comparativa de la gestión de la calidad total en un entorno humanitario internacional.
A6	Cook et al. (2019)	Benchmarking basado en la DEA para la evaluación del desempeño en el pago por desempeño planes de incentivos
A9	Franceschini & Maisano (2018).	Una nueva propuesta para mejorar el benchmarking competitivo del cliente en QFD
A10	Sobati & Fayoumi (2018).	Benchmarking empresarial colaborativo privado en la nube. En Conferencia de Ciencia e Información
A12	Oliveira et al. (2019).	Benchmarking de técnicas de analítica empresarial en big data
A13	Gawin & Marcinkowski (2017).	Inteligencia empresarial en la gestión de instalaciones: determinantes y escenarios de evaluación comparativa para mejorar la eficiencia energética.
A15	Erdil & Erbyik (2019).	La importancia del Benchmarking para la Gestión de la Firma: Evaluación de la Relación entre la Gestión de la Calidad Total y el Benchmarking
A16	Kharlamova et al. (2020).	Contabilidad de gestión mediante herramientas de evaluación comparativa.
A21	Bilal & Oyedele (2020)	Big Data con aprendizaje profundo para comparar el rendimiento de la rentabilidad en la licitación de proyectos
A24	Raut et al. (2018).	Evaluación sostenible y selección de posibles proveedores de logística de terceros (3PL)
A25	Ramos et al. (2018).	Un método de evaluación comparativa de producción esbelta y más limpia para la evaluación de la sostenibilidad: un estudio de empresas manufactureras en Brasil.
A29	Kaviani et al. (2020).	Resiliencia de la cadena de suministro: un modelo de evaluación comparativa para la evaluación de la vulnerabilidad y la capacidad en la industria automotriz.
A30	Azmi et al. (2018).	La evaluación comparativa desarrolló mercados de cartera inmobiliaria en empresas inmobiliarias cotizadas en Malasia
A32	Peruzzi et al. (2017).	Benchmarking de herramientas para el análisis de la experiencia del usuario en la Industria 4.0
A33	Cohen et al. (2018).	Evaluación comparativa de las decisiones de abastecimiento de producción global: dónde y por qué las empresas deslocalizan y reshore.
A39	Feibert et al. (2019).	Evaluación comparativa de los procesos de logística de la atención médica: un estudio de caso comparativo de hospitales daneses y estadounidenses.
A42	Timmis & Brüssow (2020).	La pandemia de COVID-19: algunas lecciones aprendidas sobre la preparación y gestión de crisis, y la necesidad de una evaluación comparativa internacional para reducir los déficits
A43	Love et al. (2019).	La naturaleza y gravedad de las lesiones en el lugar de trabajo en la construcción: generación de evaluaciones comparativas operativas.
A45	Seh nem et al. (2019).	Modelos de negocio circulares: nivel de madurez. Decisión de gestión
A46	Wang et al. (2018).	Evaluación de desempeño para la operación y gestión de empresas taiwanesas cotizadas y OTC con modelos de evaluación comparativa
A47	Zeng et al. (2019).	Evaluación comparativa del desempeño de la empresa desde perspectivas económicas y ambientales: análisis de series de tiempo para fabricantes de vehículos de motor.
A51	Tsolas et al. (2020).	Apoyar la evaluación comparativa de mejores prácticas: un enfoque DEA-ANN para la evaluación del desempeño de las sucursales bancarias.
A52	Nitsche et al. (2019).	Evaluación del estado actual de la volatilidad de la cadena de suministro: desarrollo de un instrumento de evaluación comparativa
A53	Mangla et al. (2018).	Evaluación comparativa de la implementación de la gestión logística utilizando Delphi y DEMATEL difuso
A54	Kailash et al. (2017).	Revisión sistemática de la literatura sobre clasificación y categorización de la evaluación comparativa en la cadena de suministro administración
A55	Bhattacharya & David (2018).	Una evaluación empírica del desempeño operativo a través del benchmarking interno: un caso de una empresa de logística global.
A56	Feizabadi et al. (2019).	Evaluación comparativa de la cadena de suministro triple A: orquestación de agilidad, adaptabilidad y alineación.
A57	Melo et al. (2018).	Evaluación comparativa de corredores y rutas de transporte de carga con análisis envolvente de datos (DEA)

Nota. El Anexo 2 muestra la lista de artículos seleccionados.

Rejilla de revisiones sistemáticas

A 5	A 4	A 3	A 2	A 1	No. Referencia de la fuente (artículo)
<p>Mahmoud, A. B., Alatrash, M., Fuxman, L., Hack-Polay, D., & Grioridou, N. (2019). Validación de un nuevo modelo de medición de la gestión de la calidad total en un entorno Nonprofit Management and Leadership</p> <p>SCOPUS</p> <p>2019</p> <p>La metodología consistió en un conjunto de actividades de Gestión de la calidad total, Benchmarking, Medir, Validación, Internacional Organización</p> <p>El instrumento de encuesta consta de 27 declaraciones (originalmente cargadas en seis dimensiones) se construyó</p> <p>Los resultados de este estudio muestran el importante papel de los socios locales que ayudan a llevar a cabo las actividades planificadas con</p> <p>Recomendaron que es importante el papel de los gerentes para llevar a cabo las actividades planificadas con</p> <p>Este estudio recomienda realizar una encuesta cualitativa para discutir en profundidad los impulsores y</p> <p>La filosofía de Benchmarking - Gestión de la calidad total, con su enfoque preventivo, se basa en una evaluación de procesos</p>	<p>Halevskyi, V. V. (2019). International experience the use of benchmarking. Experiencia internacional en el uso del benchmarking. Herabó económico de la educación superior estatal</p> <p>Economic herald of state higher educational</p> <p>DOAJ</p> <p>2019</p> <p>Análisis descriptivo</p> <p>benchmarking, planificación estratégica, sistematización, investigación, análisis.</p> <p>Análisis correspondieron a los textos internacionales del benchmarking</p> <p>El benchmarking busca implementar mecanismos de mejora continua, rentabilidad, excelencia operativa y</p> <p>Las empresas necesitan estudiar la experiencia de líderes empresariales extranjeros para desarrollar</p> <p>No refleja</p> <p>El estudio reflejado en este artículo nos da a conocer que el análisis comparativo es innovación en el amplio sentido</p>	<p>Demir, A. (2019). A Benchmarking of service quality in telecommunication. Una evaluación comparativa de la calidad del servicio en los servicios de telecomunicaciones: estudio de International Journal of Social Sciences & Educational</p> <p>DOAJ</p> <p>2019</p> <p>Análisis comparativo</p> <p>Benchmarking, Calidad del servicio, AHP, VIKOR, Gestión estratégica</p> <p>Se realizó un cuestionario de encuestas en 514 GSM usuarios del servicio en la región del Kurdistán de Irak.</p> <p>El benchmarking asegura la mejora continua, puesto que se mejoran los procesos, la productividad, la calidad, el</p> <p>Se ha propuesto el benchmarking basado en la evaluación de la calidad del servicio de los clientes. Por otra</p> <p>En este estudio, propusieron solo AHP y Modelos VIKOR. Para las investigaciones en el futuro,</p> <p>Es pertinente ya benchmarking asegura la mejora continua, puesto que se mejoran los procesos, la productividad, la</p>	<p>Vlasic, D., Poldrugovac, K., & Jankovic, S. (2019). The Competitive pricing in Los precios competitivos en el negocio de los puertos deportivos: exploración de la posición Journal of Tourism, Heritage & Services</p> <p>DOAJ</p> <p>2019</p> <p>Enfoque Correlacional</p> <p>rendimiento de la marina, gestión de ingresos, ingresos por amarre disponible.</p> <p>La muestra consistió en 32 puertos deportivos creados cuyos datos se recopilaban a través del</p> <p>Relacionan el benchmarking con el posicionamiento estratégico de los precios</p> <p>Para mantener la satisfacción de los clientes, los precios deben aumentarse gradualmente</p> <p>Como muestra contenía cuatro puertos deportivos de temporada, hay que tener en cuenta que</p> <p>Este artículo resalta la importancia de implementar precios competitivos, puesto que</p>	<p>Reponen, E., Rundall, T. G., Shortell, S. M., Blodgett, J. C., Juarez, A. Evaluación comparativa de resultados en múltiples niveles contextuales en la atención médica ajustada: BMC health services research</p> <p>SCOPUS</p> <p>2021</p> <p>Revisión sistemática</p> <p>gestión ajustada, atención sanitaria ajustada, evaluación comparativa, contexto, resultados</p> <p>Se usaron 22 artículos sobre evaluación comparativa en la atención de la salud Lean en 4</p> <p>Evidencia que el benchmarking mejora la calidad de los procesos teniendo en cuenta las</p> <p>Los enfoques principales siguen siendo los procesos productivos e intraorganizacionales,</p> <p>Esta revisión sistemática también tiene limitaciones. A pesar de los criterios de búsqueda amplios, según</p> <p>Es pertinente debido a que se basó en criterios de búsqueda de literatura en la</p> <p>amplios para aumentar la</p>	

A10	A9	A8	A7	A8
Sobati-Moghadam, S., & Fayoumi, A. (2018, July). Private collaborative business benchmarking in the cloud. In Benchmarking empresarial colaborativo privado en la nube. En Conferencia de Ciencia e	Franceschini, F., & Maisano, D. (2018). A new proposal to improve the customer competitive benchmarking in QFD. <i>Quality</i>	White, J. M., & Kitchin, R. (2021). For or Against 'The Business of Benchmarking'? <i>International Journal of Urban and Regional</i>	Corazza, I., Gilmore, K. J., Menegazzo, F., & Abols, V. (2021). Benchmarking experience to improve paediatric	Cook, W. D., Ramón, N., Ruiz, J. L., Sirvent, I., & Zhu, J. (2019). DEA-based benchmarking for performance evaluation in pay-
Benchmarking empresarial colaborativo privado en la nube. En Conferencia de Ciencia e	Una nueva propuesta para mejorar el benchmarking competitivo del cliente en QFD	¿A favor o en contra de "El negocio de la evaluación comparativa" ?	Experiencia de evaluación comparativa para mejorar la atención médica pediátrica.	Benchmarking basado en la DEA para la evaluación del desempeño en el pago por
Advances in intelligent systems and computing	Quality Engineering.	International Journal of Urban and Regional Research	BMC health services research	Omega
COMPENDEX	SCOPUS	SCOPUS	SCOPUS	SCOPUS
2018	2018	2021	2021	2019
Tipo descriptivo.	Enfoque descriptivo y comparativo	Análisis descriptivo	Tipo descriptivo. Cuantitativo y cualitativo	Cualitativo
NO APLICA	QFD, requisitos del cliente, evaluación comparativa competitiva del cliente, orden de preferencia	No aplica	evaluación comparativa, medidas de experiencia informadas por el paciente, atención pediátrica	Benchmarking, establecimiento de objetivos, planes de incentivos, objetivos, análisis
NO APLICA	No aplica	No aplica	El estudio se llevó a cabo en la Universidad Infantil de Meyer. Versito Hospital en Florencia	9 universidades españolas
Como conclusión principal, se destaca: La evaluación comparativa es un proceso importante para las empresas para seguir siendo competitivas en el marketing empresarialmente	El benchmarking enfocado en la calidad es una herramienta muy popular y difundida para apoyar el proceso de diseño y desarrollo de productos / servicios, ayudando a las empresas a poder	Si el benchmarking se aplica de manera correcta, será posible realizar alianzas estratégicas para trabajar en conjunto y lograr un crecimiento en el mercado	El modelo permite que un gran conjunto de datos longitudinal sea recopilado a lo largo del tiempo, proporcionando un mayor uso como herramienta de evaluación y con fines de	El benchmarking puede proporcionar una evaluación alternativa del desempeño en el período de tiempo, basada en objetivos alcanzables y
Recomendaron utilizar un indicador clave de rendimiento (KPI) como medida estadística para evaluar el éxito y el desempeño de una organización.	Se recomienda incorporar información del benchmarking para poder ayudar a los usuarios a tomar decisiones estratégicas, tanto desde el punto de vista comercial como técnico.	El estudio nos dice que, si el contexto de la evaluación comparativa urbana es bien entendido, es posible realizar intervenciones y alianzas estratégicas para fortalecer	La recopilación de comentarios cualitativos es importante para mantener el interés del personal de primera línea, y aumenta la información posible a partir de la transmisión de datos al	recomendaron que se debe prestar atención al uso del benchmarking ya que permite el cumplimiento de objetivos con metas alcanzables, utilizando las
Una limitación de este estudio vista desde afuera obedece a que no relaciona evidencias de otras empresas y cómo sus experiencias dejaron una sell	No presenta muchas categorías de estudios	No presenta categorías de estudio.	La imposibilidad de realizar comparaciones de casos mixtos y de ajustar el estado de salud inicial puede considerarse una limitación en nuestro análisis.	La literatura de la DEA que trata sobre la evaluación del desempeño en presencia de la gerencia
El artículo suscita que la evaluación comparativa empresarial colaborativa ayuda a	Nos da a conocer el benchmarking competitivo y como tomar decisiones	La evaluación comparativa urbana es un tema que merece una atención crítica. Significa	La pertinencia radica en que el modelo tiene varias características interesantes:	las metas son escasas el benchmarking establece objetivos y comparaciones de la calidad lo que nos permite

A15	A14	A13	A12	A11
Erdil, A., & Erbiyik, H. (2019). The Importance of Benchmarking for the Management of the Firm: Evaluating the Relation between La importancia del Benchmarking para la Gestión de la Firma: Evaluación de la Relación entre la Procedia Computer Science	Luo, X., Hong, T., Chen, Y., & Plette, M. A. (2017). Electric load shape benchmarking for small-and medium-sized commercial Benchmarking de forma de carga eléctrica para edificios comerciales pequeños y medianos Applied Energy	Gawin, B., & Marcinkowski, B. (2017). Business intelligence in facility management: Determinants and benchmarking scenarios for Inteligencia empresarial en la gestión de instalaciones: determinantes y escenarios de Information Systems Management	Oliveira, C., Guimarães, T., Portela, F., & Santos, M. (2019). Benchmarking business analytics Benchmarking de técnicas de analítica empresarial en big data Procedia Computer Science	Goncharuk, A. G. (2018). Wine business performance benchmarking: a comparison of German and Ukrainian wineries. Evaluación comparativa del desempeño del negocio del vino: una comparación de las empresas Benchmarking: An International Journal
COMPENDEX	SCOPUS	SCOPUS	COMPENDEX	SCOPUS
2019	2017	2017	2019	2018
Enfoque descriptivo	No indica en el artículo, pero se infiere que es una investigación de tipo cualitativo.	Tipo cualitativo	Tipo cualitativo	Evaluación comparativa. La metodología no paramétrica de DEA se utiliza para alcanzar el propósito de este artículo. La muestra incluye 36 bodegas: 15 de ellas son ucranianas y 21 enerman en Alemania
Benchmarking; Organización; Gestión de la calidad total.	Benchmarking; forma de carga; patrón de carga representativo; cargar perfil; análisis de El estudio se llevó a cabo con 2000 pequeñas y medianas empresas en California.	Inteligencia Empresarial, fuentes de datos, eficiencia energética, gestión de instalaciones, Benchmarking.	Big Data, Analytics, Data Mining, Benchmarking.	La evaluación comparativa de desempeño internacional compara una eficiencia de empresas de varios países y muestra cuál de ellas trabaja más eficientemente (las mejores prácticas). El Benchmarking
El estudio no evidencian una muestra, pero mencionaron que se analizaron encuestas a empresas	Los propietarios de edificios comerciales pequeños y medianos y los administradores de servicios públicos a menudo buscan oportunidades para ahorrar costos de energía a través de la eficiencia energética y la minimización del	Un estudio de casos múltiples fue el método principal detrás de la investigación realizada.	No aplica	La muestra incluye 36 bodegas: 15 de ellas son ucranianas y 21 enerman en Alemania
El benchmarking es una medición continua que compara las actividades, procesos o métodos de la empresa con la competencia; proporcionando una ventaja competitiva en el mundo empresarial	La evaluación comparativa es una técnica utilizada en las auditorías energéticas para apuntar a edificios	El benchmarking mejora el control presupuestario y permite llevar a las empresas un control y mantener bajos los costos	El benchmarking aplicado al enfoque del uso del factor tecnológico tiene una ventaja competitiva en una organización, ya que permite analizar grandes cantidades de datos para obtener	La evaluación comparativa de desempeño internacional compara una eficiencia de empresas de varios países y muestra cuál de ellas trabaja más eficientemente (las mejores prácticas). El Benchmarking
Para que la evaluación comparativa sea exitosa y eficaz, el trabajo del equipo de alta dirección debe No se evidencian limitaciones	El artículo no expresa categorías de estudio.	Recomiendan realizar comparaciones entre industrias, fortaleciendo las técnicas y El enfoque principal del artículo son las fuentes de datos, la lista de preguntas que los encuestados abordaban, requiere una mayor atención en realizar un análisis	Hacer análisis en Big Data no siempre es fácil, por eso en este proyecto se No cuenta con una muestra de estudios.	Evaluación comparativa de rendimiento responde a la pregunta de si una empresa es La investigación está limitada por una sola industria de solo los dos países.
La evaluación comparativa es uno de los métricas de evaluación	El estudio desarrolló nuevas formas de evaluación	Dentro de este estudio, los autores identifican los datos, cuyo	Hoy en día, para obtener una ventaja competitiva en una	Este estudio proporciona información útil para

A20	A19	A18	A17	A16
Betancourt-Guerrero, B., & ...	Van Doormalen, S. (2017). Benchmarking de procesos de negocio utilizando técnicas de Benchmarking	Ganushchak-Yefimenko, L., ...	Wendhausen, R., Mello, D., ...	Kharlamova, O., Tkachenko, S., ...
Benchmarking competitivo con cuatro empresas del sector Ingeniería y competitividad	Benchmarking	Gestión de un proyecto de benchmarking competitivo- Eastern-European journal of enterprise technologies	Turismo en el centro histórico de Florianópolis (sc): un estudio Turismo visão e ação	Contabilidad de gestión mediante herramientas de evaluación Academy of Accounting and Financial Studies Journal, SCOPUS
DIALNET	SCOPUS	SCOPUS	DOAJ	SCOPUS
2018	2017	2017	2020	2020
Se aplicó una metodología de tipo exploratorio - descriptivo, con enfoque cualitativo, cuantitativo y acudiendo a Competitividad, Sector Cárnico Porcícola, Perfil, Benchmarking.	La metodología propuesta se evalúa realizando estudios de caso	Estudio descriptivo	Descriptivo	Utilizaron métodos científicos generales y especiales basados en el estudio sistémico de los fenómenos económicos. a saber Contabilidad de Gestión, Resultados de Negocio, Procesos de Negocio, Benchmarking. Organización.
cuatro granjas porcinas del Valle del Cauca	No aplica	No aplica	NO APLICA	La base de información del trabajo son estadísticas oficiales, trabajos científicos, actos normativos-legislativos.
Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking es un método continuo y sistemático que sirve para medir Recomendaron el uso del benchmarking como modelo valioso de estrategia y gestión competitiva, para ello se necesita evaluar de forma objetiva las No detalla categorías de estudio.	El investigador llegó a la conclusión que el benchmarking de los procesos comerciales es importante para las empresas En la economía moderna, las empresas deben esforzarse por ser mejores, más rápidas y baratas que sus competidores. En este sentido, los procesos El enfoque para crear un punto de referencia a partir de los datos recopilados no estaba completamente automatizado El artículo es importante ya que nos da a conocer los países de una evaluación comparativa.	. Los investigadores llegaron a la conclusión que el benchmarking es un proceso de revelación, aprendizaje y promoción de las Recomendaron realizar una autoevaluación en las organizaciones, para identificar fortalezas y debilidades, y usar el benchmarking para mejorar las No aplica	Las estrategias del benchmarking están llegando a una gran audiencia digital lo que reduce el costo de venta de los productos El éxito de la empresa está relacionado con la operar las innovaciones, como las herramientas digitales, que se utilizan en estudios claros	Los investigadores llegaron a la conclusión que es necesario realizar evaluaciones comparativas de los sistemas de Recomendaron que el uso generalizado del benchmarking en la contabilidad de gestión facilitara la toma de decisiones en el área de finanzas de una Participación de consultores externos. El alto costo de los servicios de terceros puede ser la desventaja de esta enfoque
Señala la importancia del benchmarking como estrategia para hacer frente ante la competencia.		Es pertinente ya que se basó en describir El benchmarking competitivo-integrado	Describe el comercio electrónico con la ayuda del benchmarking	La evaluación comparativa crea valores para una empresa a través de estos factores: centrarse en las debilidades clave; atraer ideas de entidades económicas externas e identificar oportunidades para mejorar; movilizar a los empleados en la

A25	A24	A23	A22	A21
Ramos, A. R., Ferreira, J. C. E., & Kumar V. (2019). <i>Carra-Davos 1 A & 2</i> . Un método de evaluación comparativa de producción esbela y más limpia para la evaluación de la sostenibilidad: un estudio de Journal of cleaner production,	Raut, R., Kharat, M., Kamble, S., & Kumar V. (2018). Evaluación sostenible y selección de posibles proveedores de logística de terceros (3PL) Benchmarking: An International Journal. - INTERNATIONAL JOURNAL OF PROCESS AND MANAGEMENT SCOPUS 2024 Cuantitativo	Sheoran, M., & Kumar, D. (2020). <i>Benchmarking in the barriers of</i> Evaluación comparativa de las barreras del comportamiento sostenible del consumidor Social Responsibility Journal SCOPUS 2020 Finalmente, 128 artículos fueron utilizados para la identificación de barreras de comportamiento sostenible del consumidor	Ying, F., Tooke, J., & Seadon, J. (2018). <i>Messuring the invisible</i> . Medir lo invisible: un indicador de rendimiento clave para gestionar el rendimiento de la logística de construcción Benchmarking SCOPUS 2018 cualitativo y cuantitativo	Bilal, M., & Oyedele, L. O. (2020). <i>Big Data with lean learning for</i> Big Data con aprendizaje profundo para comparar el rendimiento de la rentabilidad en la licitación de proyectos Expert Systems with Applications SCOPUS 2020 Cuantitativo
utiliza una metodología basada en benchmarking	NO aplica No aplica	Comportamiento sostenible del consumidor, Proceso jerárquico analítico difuso, Barreras, Productos electrónicos análisis corresponde a 108 países en todo el mundo que han respondido a la necesidad de hacer que los patrones de	logística de la construcción; desempeño logístico; KPI; Nueva Zelanda No tiene	Big Data, licitación de proyectos, minería de textos, aprendizaje profundo, evaluación comparativa, KPI Diez empleados de una empresa de construcción líder en el Reino Unido.
Producción más limpia, Lean Manufacturing, Benchmarking, Indicadores, Sostenible, Fabricación. aplicado a 16 empresas manufactureras brasileñas con el fin de evaluar sus prácticas y desempeños con respecto a CP	la reducción de costos logísticos gracias a la participación de tercero ha demostrado ser una forma eficaz de lograr una venta	Los productos electrónicos tienen un gran impacto tecnológico que brinda grandes beneficios a las empresas v el benchmarking "Este artículo será útil en futuras investigaciones en el campo de comportamiento sostenible del consumidor. A través de la	La logística de suministro está relacionada con las actividades del proceso de producción, incluido el suministro. La investigación se centrará en optimizar los movimientos vehiculares para mejorar el rendimiento y	Utiliza el bug data y el KPI almacenar, integrar y utilizar diferentes tipos de grandes cantidades de datos Recomiendan el análisis de una base de datos grande para encontrar más información necesaria. No presenta limitaciones
Para concluir recomendaron la aplicación del benchmarking en un mayor número de empresas; de esta manera. se puede crear una No aplica	Recomiendan apoyo de empresas tercerizadas para el desarrollo logístico No presenta muchas categorías de estudios	Dicho esto, hay pocas limitaciones de este estudio que deben destacarse. Debido a la complejidad y limitaciones de	No tiene categorías	
La investigación es de pertinencia baja ya que la información que brinda el autor no es clara y las empresas no realizan los cuestionarios completamente.	Es pertinente para la mejora del área logística	La investigación es de pertinencia alta ya que aplica el enfoque de estudio de caso para validar los resultados obtenidos. Además, se puede desarrollar una escala para	Tiene pertinencia media, solo se logró obtener el concepto de la logística	Es pertinente porque nos da a conocer las herramientas tecnológicas para la aplicación del benchmarking.

A30	A29	A28	A27	A26
Azmi, N. A., Razali, M. N., & Said, R. (2018). Benchmarking developed property portfolio markets in Malaysian-listed La evaluación comparativa Pacific Rim Property Research SCOPUS	Kaviani, M. A., Tavana, M., Kowsari, F., & Rezapour, R. (2020). Supply chain resilience: a benchmarking model for Resiliencia de la cadena de Benchmarking: An International- SCOPUS	Marrone, P., Gori, P., Asdrubali, F., Evangelisti, L., Calcagnini, L., & Grazieschi, G. (2018). Energy benchmarking in educational Benchmarking energético en Energies SCOPUS	Friedrich, N. O., de Bruyn Kops, C., Flachsberg, F., Sommer, K., Rarey, M., & Kirchmair, J. (2017). Benchmarking commercial Evaluación comparativa de Journal of chemical information SCOPUS	Kasture, A., Vandevivere, S., Robinson, E., Sacks, G., & Swinburn, B. (2019). Benchmarking the commitments Evaluación comparativa de los International journal of public SCOPUS
2018	2020	2018	2017	2019
El método empírico-analítico	Enfoque difuso para la prueba de hipótesis estadísticas y Resiliencia de la cadena de suministro, Benchmarking, 44 empresas del Industria automotriz iraní.	una metodología capaz de identificar las mejores edificios de conglomerados; análisis de edificios escolares; 80 edificios escolares ubicados en el centro de Italia y Los usos de la energía de calefacción de los edificios escolares son responsables de una parte significativa de la energía total. debido a esto, se necesitan estrategias adecuadas y rentables para la modernización. En este marco, El enfoque metodológico propuesto puede ser útil para definir edificios de referencia, considerados Las limitaciones que presento los países y las restricciones sobre el trabajo nocturno, como el pago de El artículo es de pertinencia media ya que el acceso a la muestra no es claro y no hay mucha información del tema.	Metodología descriptiva NO aplica no aplica. La carrera por el conjunto conformador con mejor desempeño El generador está mucho más cerca para comercial que para gratis Los generadores de conjuntos comerciales se caracterizan por su alta robustez. El procedimiento de agrupamiento y campos de fuerza es recomendado para el conjunto de conformadores comerciales y La información respecto a la evaluación comparativa de generadores en conjunto no es El artículo presenta una investigación baja, por falta de claridad en la información y en la muestra compartiva que realizan.	Se utilizará simuladores NO aplica Se analizará en los trenes para realizar una comparación de los Este artículo presentó los resultados del Benchmarking Internacional de Tren Longitudinal Simuladores de dinámica. Nueve simuladores (TABLDSS, UM, CRE-LTS, TDEAS, Polito, TsDyn, CARS, BODYSIM y VOCCO) se compararon en términos de Las fuerzas en el tren simuladas por VOCCO han mostrado oscilaciones obvias, y fue concluyó que las oscilaciones La información se limita ya que no otorga no es muy claro con respecto a los resultados de los La investigación es de pertinencia media ya que la información no es clara con respecto a los simuladores que se realizan a los trenes en la investigación.
Sociedades inmobiliarias cotizadas;	En la gestión de la cadena de suministro involucra todas las actividades asociadas con el flujo de bienes, dinero, información y la gestión eficaz de estos recursos en diferentes organizaciones	El análisis empírico ya que revela que índices como, flexibilidad en el abastecimiento, anticipación En la investigación se limita a la información de la cadena de suministros ya que es muy poco La investigación es de pertinencia media ya que el acceso a la muestra no es claro para la cadena de suministros y el autor no define con sus propias palabras la investigación.	NO aplica	NO aplica
Estudia a las empresas inmobiliarias	44 empresas del Industria automotriz iraní.	80 edificios escolares ubicados en el centro de Italia y Los usos de la energía de calefacción de los edificios escolares son responsables de una parte significativa de la energía total. debido a esto, se necesitan estrategias adecuadas y rentables para la modernización. En este marco, El enfoque metodológico propuesto puede ser útil para definir edificios de referencia, considerados Las limitaciones que presento los países y las restricciones sobre el trabajo nocturno, como el pago de El artículo es de pertinencia media ya que el acceso a la muestra no es claro y no hay mucha información del tema.	NO aplica	NO aplica
Es importante el benchmarking en los países desarrollados, no solo con el fin de evaluar el desempeño de los procesos, sino también para asuntos de inversión	En la gestión de la cadena de suministro involucra todas las actividades asociadas con el flujo de bienes, dinero, información y la gestión eficaz de estos recursos en diferentes organizaciones	80 edificios escolares ubicados en el centro de Italia y Los usos de la energía de calefacción de los edificios escolares son responsables de una parte significativa de la energía total. debido a esto, se necesitan estrategias adecuadas y rentables para la modernización. En este marco, El enfoque metodológico propuesto puede ser útil para definir edificios de referencia, considerados Las limitaciones que presento los países y las restricciones sobre el trabajo nocturno, como el pago de El artículo es de pertinencia media ya que el acceso a la muestra no es claro para la cadena de suministros y el autor no define con sus propias palabras la investigación.	NO aplica	NO aplica
Se recomienda que las empresas realicen una evaluación de rendimiento y buscar empresas con un buen desempeño teniendo Esta investigación también evalúa la dinámica de las MLPCC durante la reciente Crisis Financiera Esta investigación es de pertinencia alta ya que aporta en la baja rentabilidad que atraviesan los países evaluando el desempeño de los mercados y abordando en el crecimiento económico.	En la investigación se limita a la información de la cadena de suministros ya que es muy poco La investigación es de pertinencia media ya que el acceso a la muestra no es claro para la cadena de suministros y el autor no define con sus propias palabras la investigación.	80 edificios escolares ubicados en el centro de Italia y Los usos de la energía de calefacción de los edificios escolares son responsables de una parte significativa de la energía total. debido a esto, se necesitan estrategias adecuadas y rentables para la modernización. En este marco, El enfoque metodológico propuesto puede ser útil para definir edificios de referencia, considerados Las limitaciones que presento los países y las restricciones sobre el trabajo nocturno, como el pago de El artículo es de pertinencia media ya que el acceso a la muestra no es claro para la cadena de suministros y el autor no define con sus propias palabras la investigación.	NO aplica	NO aplica

A35	A34	A33	A32	A31
<p>Tsai, S. B., Wu, W., Ma, S., Wu, C. H., & Zhou, B. (2020). Benchmarking, knowledge inertia, and knowledge performance in different network structures. <i>Benchmarking: An International Journal</i>, 1(1), 1463-5773.</p> <p>Benchmarking, inercia del conocimiento y desempeño del conocimiento en diferentes estructuras de red</p> <p>Enterprise Information Systems</p> <p>SCOPUS</p> <p>Metodología descriptiva entre la evaluación comparativa y la inercia del conocimiento</p> <p>Benchmarking; conocimiento inercia; estructura de red; desempeño del conocimiento; comunicación blanda no aplica.</p>	<p>Dalalah, D. (2019). Benchmarking of Six Sigma in telecom services. <i>Benchmarking: An International Journal</i>, 1(1), 1463-5773.</p> <p>Benchmarking de Six Sigma en servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Benchmarking: An International JOURNAL OF PROCESS</p> <p>SCOPUS</p> <p>Metodología descriptiva</p> <p>DEA, Calidad, Servicios, Six Sigma, Telecom de Tipo papel Trabajo de investigación</p> <p>Muestra en distintos servicios de telecomunicaciones</p> <p>Los hallazgos que se encontraron es que la cantidad de esfuerzos y costos necesarios para reducir la variación en un servicio puede diferir según el nivel de la calidad de servicio. Para el mismo nivel de calidad, el artículo contribuye a la investigación existente al presentar un modelo de evaluación de servicios de telecomunicaciones que presente la investigación son principalmente en contextos relacionados con el presente artículo es de</p>	<p>Cohen, M. A., Cui, S., Ernst, R., Huchzermeyer, A., Kouvelis, P., Lee, H. L., ... & Tsay, A. A. (2018). Benchmarking global production sourcing decisions: Where and why? <i>Procedia manufacturina</i>, 11(1).</p> <p>Evaluación comparativa de las decisiones de abastecimiento de producción global: dónde y por qué las empresas deslocalizan y Manufacturing & Service Operations Management</p> <p>SCOPUS</p> <p>Metodología: investigación analítica y empírica</p> <p>decisiones de ubicación de fabricación • deslocalización • reubicación</p> <p>Muestra es de 74 encuestados.</p> <p>Nuestra muestra confirma la evidencia anecdótica de que en todos los industrias, geografías y tamaños de empresas, las empresas están reestructurando sus cadenas de suministro. De igual importancia el factor clave de estas decisiones no es solo las diferencias en el costo de la mano de obra sino también la disponibilidad de talento local. Esta investigación requiere de mayor tiempo metodológico para identificar riesgos y limitaciones.</p> <p>Pertinencia alta, ya que el trabajo</p>	<p>Peruzzini, M., Grandi, F., & Pellicciari, M. (2017). Benchmarking of tools for user experience analysis in Industry 4.0. <i>Procedia manufacturina</i>, 11(1).</p> <p>Benchmarking de herramientas para el análisis de la experiencia del usuario en la Industria 4.0</p> <p>Procedia Manufacturing</p> <p>SCOPUS</p> <p>Metodología Descriptiva</p> <p>experiencia de usuario; Factores humanos; Industria 4.0, Diseño de sistemas de producción, Interacción humana.</p> <p>Se realizó una encuesta industrial para preguntar a más de 200 empresas italianas su interés en el análisis de factores humanos y evaluación de UX en el contexto de</p> <p>Los investigadores demostraron que se pueden realizar análisis detallados llevando a cabo un procesamiento de datos adecuado; para detectar problemas críticos se recomienda el uso de herramientas de análisis de datos. Se recomienda monitorizar a los trabajadores que trabajan tanto físicamente como virtualmente, para mejorar su productividad y bienestar.</p> <p>Pertinencia alta, ya que el trabajo de investigación indica la importancia de tomar decisiones innovadoras en la industria.</p> <p>Pertinencia alta, ya que el trabajo</p>	<p>Mor, R. S., Bhardwaj, A., & Singh, S. (2018). Benchmarking the interactions among performance indicators in dairy supply chain: an ISM approach. <i>Benchmarking: An International Journal</i></p> <p>Evaluación comparativa de las interacciones entre los indicadores de desempeño en la cadena de suministro de lácteos: un enfoque Benchmarking: An International Journal</p> <p>SCOPUS</p> <p>Metodología de solución basada en la estructura interpretativa.</p> <p>Industria láctea, cadena de suministro, modelado estructural interpretativo (ISM), desempeño.</p> <p>Una empresa industrial láctea de la India.</p> <p>Los hallazgos de este trabajo de investigación incluyen hacer uso del conocimiento de los tomadores de decisiones con el fin de proporcionar la comprensión fundamental de una situación de negocio. Se recomienda que las industrias lácteas ubicadas en la región norte de la India recopilen los datos.</p> <p>El estudio de investigación actual tiene algunas limitaciones. Primero, esta actividad se realiza en el contexto de una sola empresa. Este artículo tiene pertinencia</p>

A40	A39	A38	A37	A36
Molinos-Senante, M., & Maziotis, A. (2019). Productivity growth and El crecimiento de la productividad Urban Water Journal	Feibert, D. C., Andersen, B., & Jacobsen, P. (2019). Evaluación comparativa de los Total Quality Management & Business Excellence	Zaidan, B. B., Zaidan, A. A., Karim, H. A., & Ahmed, N. N. (2017). A Un nuevo enfoque basado en la Revista internacional de tecnología de la información y	Hinojosa, R., Williams, A., Edkin, S., Sellers, K., Elassar, H., & Investigación e identidad: eficacia revista Sociological Spectrum	Caixeta, A., Franken, M., Katz, M., Lemos, P. A., Gomes, I., Yokota, Benchmarking como herramienta International Journal for Quality in Health Care
SCOPUS	SCOPUS	SCOPUS	SCOPUS	SCOPUS
2019	2019	2017	2019	2020
Metodología Descriptiva	El estudio de caso comparativo consiste en un estudio de caso	Diseño experimental	Metodología Descriptiva	Metodología Descriptiva
Productividad; evaluación, comparativa; enfoque de frontera estocástica; análisis Envolvente de Datos; empresas de agua.	logística hospitalaria; evaluación comparativa; desempeño; camas; logística de farmacéutica; distribución Gestión de Procesos de Negocio	Análisis multicriterio; evaluación y comparativa; marca de agua digital; técnicas de toma de decisiones multicriterio.	no aplica	infarto de miocardio, tiempo puerta-balón, calidad de la atención, evaluación comparativa.
23 servicios de agua y alcantarillado	cinco hospitales daneses y dos estudios de caso en un hospital de EE. UU.	Los enfoques de marca de agua digital, marca de agua de audio.	Estudiantes de pregrado	712 pacientes
Tras la ola de privatizaciones de los servicios públicos que ocurrido durante las últimas décadas en todo el mundo, la evaluación comparativa técnicas Este documento contribuye a afrontar este desafío calculando el crecimiento de la productividad de las empresas de agua utilizar métodos de evaluación "La investigación presenta limitación en acceso a la información estos tipos de estudios son mucho más limitados. se han aplicado ambos La investigación es de pertinencia baja ya que no brinda más información de la muestra, como	Los hallazgos de este estudio son relevantes para los tomadores de decisiones dentro de la logística de la salud. Se comprende qué critierine de decisión en Los estudios futuros deben realizarse en otros países, para que otros procesos logísticos en hospitales o incluso en otras industrias. También aplicar una encuesta sobre unapoblación de hospitales permitiría análisis Este trabajo presenta limitación de este estudio es que hay no hay comparación con un proceso de distribución farmacéutica danés. Además, el estudio se limita a dos El artículo es de pertinencia media ya que, por ejemplo, se presentó problemas para comparar y	Los resultados son los siguientes: Las técnicas MCDM tienen un resultado de clasificación diferente, lo que crea un problema para calificar al más ordenado. Los estudios futuros pueden ser realizado para un análisis en profundidad sobre la evaluación y el benchmarking de seganografía y técnicas de marca de agua digital, incluido el comentario de los autores El trabajo presenta limitaciones como Obtener una comparación estadística entre los La puntuación final de cada técnica es difícil debido a la variedad de escalas de La investigación es de pertinencia regular ya que la información del autor no es muy clara, y no	Los hallazgos sugieren que los estudiantes la construcción de identidad basada en la investigación fue un proceso que se movió desde la afirmación a tal. A medida que los estudiantes aceptaron sus deberes y trabajaron en el campo, forjaron un conjunto de conocimientos bordes que se convirtieron en puntos de referencia para definir Las limitaciones que presento la investigación No podemos separar completamente las experiencias de educación universitaria del estudiante de su media ya que los estudiantes aportan en el estudio de diferentes	La introducción del Registro ACC NCDR ACTION condujo a ganancias incrementales en la calidad en la gestión de STEMI a través de la evaluación Creemos que nuestra experiencia puede servir como ejemplo para otras instituciones en América Latina que proceso Las iniciativas de mejora, como la evaluación comparativa internacional pueden llevar a una Nuestros resultados deben interpretarse con cautela a la luz de varias consideraciones. Este estudio se realizó en un sob hospital terciario: por lo tanto, los El artículo tiene pertinencia regular ya que carece de acceso a la muestra de pacientes y la falta de

A50	A49	A48	A47	A46
Evangelinou, A., Ciavotta, M., Ardagna, D., Kopaneli, A., Kousiouris, G., & Varvarigou, T. (2018). Enterprise applications cloud rightsizing through a joint benchmarking and optimization	Zekan, B., Önder, I., & Gunter, U. (2019). Benchmarking of Airbnb listings: How competitive is the sharing economy sector of European cities? <i>Tourism Economics</i> , 25(7), 1029-1046.	Hemmington, N., Kim, P. B., & Wang, C. (2018). Benchmarking hotel service quality using two-dimensional importance-performance benchmark vectors (IPBV). <i>Journal of Service Theory and Practice</i>	Zeng, Q., van Blokkand, W. B., Santeramo, S., & Lodewijks, G. (2019). Benchmarking company performance from economic and environmental perspectives: Time series analysis for motor vehicle	Wang, Z. B., Chiu, Y. H., Hsieh, J. C., Li, Y. y Hsiao, L. H. (2018). Performance evaluation for the Operation and management of Taiwanese listed and OTC companies with DEA
Adaptación de la nube de aplicaciones empresariales a Future Generation Computer Systems	Evaluación comparativa de los listados de Airbnb: ¿Cuán Tourism Economics	Evaluación comparativa de la calidad del servicio hotelero	Evaluación comparativa del desempeño de la empresa desde Benchmarking: An International Journal	Evaluación de desempeño para la operación y gestión de Journal of the Asia Pacific Economy
SCOPIUS	SCOPIUS	SCOPIUS	SCOPIUS	SCOPIUS
2018	2019	2018	2019	2018
Descriptiva	Descriptiva	Descriptiva	Descriptiva	Descriptiva
no aplica	DEA es una técnica multivariante	Benchmarking, Atributos del servicio del hotel, Análisis de importancia-desempeño (IPA), Vectores de referencia de importancia-desempeño (IPBV)	Benchmarking, Medida de rendimiento, Predicción de series de tiempo, Fabricante de vehículos de motor	Análisis Envolvente de Datos; modelos de evaluación comparativa; Evaluación de desempeño; crisis financiera; corporativo gobernanca
No aplica	29 Ciudades Europeas: Amsterdam, Bruselas, Budapest, Colonia, Copenhague, Dubái, Edimburgo, Estrasburgo	Estudios empíricos basados en datos de encuestas autocometaladas de 150 Se invitó a los clientes de dos	Esta investigación se centra en la etapa de producción para los fabricantes de vehículos de motor (MVM).	Este estudio investiga empíricamente empresas taiwanesas cotizadas y OTC en la década de los años 2008-2010,
Comprender cómo se utiliza un componente de aplicación arbitrario los recursos informáticos son fundamentales para su migración a la nube	Los investigadores llegaron a la conclusión que los listados de hoteles propuestos han facilitado la transferencia de conocimientos entre los micronegocios locales	Se identificaron ocho tipologías de referencia clave y se expresaron como vectores en el modelo IPBV	Esta investigación ha contribuido a la literatura sobre gestión del desempeño y medición con un enfoque para medir	Los resultados de este estudio muestran que mejorar la gestión y el rendimiento de las empresas ayuda a prevenir la aparición de una crisis financiera
Como trabajo futuro, pretendemos incluir más proveedores en la nube, en nuestro estudio y ampliar la fase de validación para incluir más proveedores de la nube como	La primera sugerencia sería incluir variables incontrolables (especialmente aquellas que se relacionan con el tráfico formas alternativas de establecimiento	Los enfoques tradicionales de evaluación comparativa han adoptado un enfoque unidimensional que no incluye una medida de la importancia relativa	Para futuras investigaciones, se dan las siguientes cuatro recomendaciones principales: (1) Se anima a que se minimicen datos inherentes y	Por lo tanto, es recomendable que una empresa con un valor de eficiencia inferior debe comprobar si su utilización de activos, rotación de patrimonio y / o la
En muchos casos, el rendimiento de estas ofertas de servicios puede variar dependiendo del	La limitación del estudio es que no es específico en la muestra de estudios.	Otros modelos extendidos de IPA, que incluyen análisis de la competencia, deben ser	A pesar de todos los esfuerzos y precauciones que se tomaron para desarrollar el método de	Además, estos accionistas individuales minoritarios siempre ceden sus derechos a los
Pertinencia media:	La utilidad de este ejercicio fue investigar si el sector de una	El documento propone el modelo IPBV bidimensional que conserva	Pertinencia media	El artículo aporta en el campo de las organizaciones, dicho estudio

A55	A54	A53	A52	A51
Bhattacharya, A., & David, D. A. (2018). An empirical assessment of the operational performance	Kailash, Saha, R. K., & Goyal, S. (2017). Systematic literature review of classification and	Mangla, S. K., Luthra, S., Jakhar, S. K., Tyagi, M., & Narkhede, B. E. (2018). Benchmarking the	Nitsche, B., Straube, F., & Verhoeven, P. (2019). Assessing the current state of supply chain	Tsolas, I. E., Charles, V., & Gherman, T. (2020). Supporting better practice benchmarking: A
Una evaluación empírica del desempeño operativo a través del benchmarking interno: un caso de una empresa de logística global	Revisión sistemática de la literatura sobre clasificación y categorización de la evaluación comparativa en la cadena de producción	Evaluación comparativa de la implementación de la gestión logística utilizando Delphi y DEMATEL	Evaluación del estado actual de la volatilidad de la cadena de suministro: desarrollo de un instrumento de evaluación	Apoyar la evaluación comparativa de mejores prácticas: un enfoque DEA-ANN para la evaluación del desempeño de las sucursales
Production Planning & Control	International Journal of Process Management and Benchmarking	Benchmarking: An International Journal	Producao	Expert Systems with Applications,
SCOPUS	SCOPUS	SCOPUS	SCOPUS	SCOPUS
2018	2017	2018	2019	2020
Metodología descriptiva.	Metodología descriptiva.	Metodología descriptiva.	Metodología de instrumento de evaluación comparativa	Metodología práctica para apoyar el análisis comparativo en las redes de sucursales bancarias.
Industria de transporte de carga; Desempeño operacional; Benchmarking interno; Logística	evaluación comparativa; revisión de literatura; clasificación; eficacia; técnica.	factores críticos; gestión logística, gestión de la cadena de suministro; competitivo Advantage, Delphi, Fuzzy DEMATEL.	Volatilidad de la cadena de suministro. Benchmarking. Evaluación del desempeño. Industria automotriz.	Red neuronal artificial Análisis Envolvente de Datos Bancario Actuación Mejores prácticas Benchmarking Inteligencia artificial
155 profesionales de expedición y logística que han trabajado en los Emiratos Árabes Unidos.	no aplica	no aplica	Realizo encuestas 87 empresas manufactureras.	160 sucursales de un gran griego banco comercial.
Este artículo informa sobre un cambio de paradigma al diseñar e implementar un sistema interno novedoso y holístico herramienta	La evaluación comparativa y gestión de la cadena de suministro, realizada como parte de investigación en curso, ha	Los hallazgos de este trabajo no solo ayudan a la empresa del caso a mejorar los problemas relacionados con la logística,	Se lleva a cabo una evaluación comparativa de la industria que proporciona información valiosa para los profesionales sobre la	Las vías para la investigación futura beneficias a los gerentes ya que pueden beneficiarse inmediatamente del enfoque
La herramienta explora varias recomendaciones operativas y estrategias para la firma de logística global estudiada para	Se recomienda, este artículo ayuda a los investigadores a realizar la clasificación y categorización de artículos como	Evaluación comparativa de la implementación de la gestión logística utilizando Delphi y DEMATEL, esto ayudará a los	Se recomienda, que deberían centrarse fuertemente en localizar su base de suministro para reducir la volatilidad.	Sin embargo, se recomienda realizar las mejores prácticas ya que previene a conducir un mayor riesgo de malas tomas de
No aplica	Los modelos desarrollados y utilizados en este artículo superan las limitaciones de los métodos de	En la recopilación de datos, se enfrentaron varios problemas durante el proceso tales como	El tamaño actual de la muestra es, por un lado, suficientemente grande	no aplica
Este artículo tiene pertinencia	Pertinencia alta, ya que el trabajo	Este artículo tiene pertinencia	Pertinencia media ya que la	Pertinencia alta, ya que el trabajo

<p>Melo, I. C., Junior, P. N. A., Perico, A. E., Guzman, M. G. S., & do Nascimento Rebelatto, D. A. (2018). Benchmarking freight transportation corridors and routes with data. <i>Evaluación comparativa de corredores y rutas de transporte de carga con análisis envolvente de datos (DEA)</i></p> <p>Benchmarking: An International Journal.</p>	<p>Feizabadi, J., Maloni, M., & Gligor, D. (2019). Benchmarking the triple-A supply chain: orchestrating agility, adaptability, and alignment. <i>Benchmarking: An International Journal</i></p> <p>Evaluación comparativa de la cadena de suministro triple A: orquestación de agilidad, adaptabilidad y alineación.</p> <p>Benchmarking: An International Journal</p>
<p>SCOPUS</p> <p>2018</p> <p>Metodología descriptiva.</p>	<p>SCOPUS</p> <p>2019</p> <p>Metodología descriptiva.</p>
<p>Análisis envolvente de datos, transporte de mercancías, evaluación comparativa de corredores, evaluación comparativa de rutas, Metodología basada en holgura. <i>Snia</i></p> <p>No aplica</p> <p>los hallazgos son coherentes con un informe global que compara el transporte de soja en ambos países (Brasil y EE. UU.). Las rutas y Para estudios posteriores, la ampliación e inclusión de variables como ruta de mantenimiento entre otros, tiempo de entrega, desequilibrio comercial, tiempo de El presente estudio sugiere inversiones en vías fluviales sin estructuras las limitaciones, como Amazonas-Tapajós, deben priorizarse. Los Este artículo tiene pertinencia media ya que presenta falta de información clara por el autor,</p>	<p>Alineación, integración, cadena de suministro, adaptabilidad, agilidad, teoría de la orquestación de recursos</p> <p>120 artículos de cadena de suministros</p> <p>Además, la investigación puede estudiar las condiciones específicas donde ciertos niveles de agilidad, la adaptabilidad y la alineación son las más efectivas. De hecho, es posible que La literatura que respalda los componentes aún no se ha consolidado completamente. Esto deja un brecha crítica, lo que limita la capacidad de los académicos y profesionales para evaluar la La limitación que presenta el trabajo es, por ejemplo, los académicos señalan que las relaciones de la cadena de suministro siguen etapas con diferentes características y La investigación es de pertinencia baja ya que la información que brinda el autor no es clara.</p>