

<https://doi.org/10.69639/arandu.v13i1.1951>

Gerencia con *benchmarking* para la competitividad de una clínica de salud

Management with benchmarking for the competitiveness of a health clinic

Ronald Taipe Huamán

<https://orcid.org/0009-0005-0312-8266>

ronth4417@gmail.com

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Lima – Perú

Artículo recibido: 10 diciembre 2025 -Aceptado para publicación: 18 enero 2026

Conflicto de intereses: Ninguno que declarar

RESUMEN

El problema se ha identificado en la competitividad de las clínicas de Salud de Lima; sobre el cual se ha propuesto a la gerencia con benchmarking como alternativa de solución. De este modo la interrogante general fue ¿Cómo influye la gerencia con benchmarking en la competitividad?; por su parte el objetivo del trabajo fue determinar estadísticamente la influencia de la gerencia con benchmarking en la competitividad. En cambio, la hipótesis fue la gerencia con benchmarking influye en alto grado, determinado estadísticamente mediante la regresión, en la competitividad. Esta investigación es de tipo básica o pura; de enfoque cuantitativo, del nivel correlacional-causal. El diseño que se aplicó fue el no experimental. La población fue de 135 y la muestra 100 personas definidas por el método probabilístico. Se aplicaron procedimientos e instrumentos para la recolección de datos, procesamiento de datos y análisis de datos. Los principales resultados fueron: El 95% en promedio apoyan a la variable gerencia con benchmarking, el 96% en promedio apoyan a la variable competitividad empresarial; el 81.90% fue el Coeficiente Rho de Spearman y 67.10% la regresión lineal. Se concluye que la gerencia con benchmarking influye en alto grado, determinado estadísticamente mediante la regresión, en la competitividad de una Clínica de Salud.

Palabras clave: Gerencia con benchmarking, competitividad empresarial y Clínica de Salud

ABSTRACT

The problem has been identified in the competitiveness of Lima's health clinics; for which benchmarking management has been proposed as an alternative solution. Thus, the general question was: How does benchmarking management influence competitiveness? The objective of the work was to statistically determine the influence of benchmarking management on competitiveness. The hypothesis was that benchmarking management has a high degree of

influence on competitiveness, determined statistically through regression. This research is of a basic or pure nature; it has a quantitative approach at the correlational-causal level. The design applied was non-experimental. The population was 135 and the sample was 100 people, defined using the probabilistic method. Procedures and instruments were applied for data collection, data processing, and data analysis. The main results were: 95% on average support the variable "management with benchmarking," and 96% on average support the variable "business competitiveness." Spearman's Rho coefficient was 81.90%, and linear regression was 67.10%. It is concluded that benchmarking management has a significant impact, statistically determined through regression, on the competitiveness of a health clinic.

Keywords: Benchmarking management, business competitiveness, and health clinic

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

La situación problemática ha sido identificada en la deficiente competitividad de las pequeñas empresas que desarrollan el giro o actividad de Clínica de Salud en Lima Metropolitana. Se consideran dentro de este tipo de empresas aquellas que tengan ingresos brutos anuales entre 150 y 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). La problemática será presentada desde el punto de vista deductivo y analítico de acuerdo al siguiente detalle.

En España, según el Diario La Razón (2024) las zonas de España con gran afluencia de turismo son las que más están sufriendo los problemas de saturación y colapso de los centros médicos privados y públicos, desde que se inició el verano 2024, siendo esto más evidente en el caso de las pequeñas clínicas privadas por la deficiente infraestructura como el déficit de personal asistencias, falta de equipos y otros medios relacionados. Así lo afirma el Sindicato de Enfermería (SATSE), quien ha denunciado también las largas esperas que se están registrando en los centros hospitalarios desde el comienzo de junio.

En Ecuador, según el Portal Nutshellapp (2024) el sistema de salud en Ecuador está actualmente lidiando con una grave crisis, ya que los hospitales públicos y las instalaciones de atención médica privada enfrentan escasez crítica de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros; esto se traslada a las micro y pequeñas clínicas las que tienen serios problemas de operatividad. En síntesis se ha determinado Crisis de financiamiento, las pequeñas clínicas de salud en Ecuador enfrentan problemas de financiamiento, con pagos insuficientes por parte del Ministerio de Salud, lo que amenaza su sostenibilidad.

En Colombia, según Oquendo (2024) Lorena Beltrán, activista después de ser víctima de un cirujano con título cuestionado que le destruyó los senos, habla que pequeñas clínicas de salud privadas no disponen de personal adecuado, no tienen equipamiento, realizan malas prácticas médicas, etc.

En el caso de Perú, según Espinoza (2024) la estadística señala que 131 mujeres murieron por ‘mala praxis durante cirugías estéticas en Perú realizadas en pequeñas clínicas, algunas formales y otras informales, la mayoría de casos están relacionados con lipoesculturas o inserción del conocido “aceite de avión”.

En el caso específico de las pequeñas clínicas de salud privadas de Lima Metropolitana se han determinado los siguientes síntomas o efectos sobre la deficiente competitividad según la Asociación de grandes Clínicas Privadas de Salud: Se ha determinado una deficiente competitividad sistémica. Dicha competitividad hace referencia a las estructuras político-económicas y factores socioculturales que afectan la competitividad de las pequeñas clínicas privadas de salud de Lima Metropolitana. Se ha determinado una deficiente competitividad económica.

Dicha competitividad se refiere a la capacidad de las pequeñas clínicas privadas de Salud

para prestar servicios eficientemente, logrando precios decrecientes y calidad creciente para competir en el mercado. Se ha determinado una deficiente competitividad estructural. Dicha competitividad en las pequeñas clínicas privadas de salud no ha sido posible por las deficientes estructuras internas, incluyendo su organización y métodos de prestación de servicios, los cuales no facilitan la economía, eficiencia, efectividad, productividad y mejora continua empresarial. Se ha determinado una deficiente competitividad interna y externa.

Al respecto de la competitividad interna las empresas materia de estudio no tienen la capacidad para optimizar y explotar eficientemente sus recursos y procesos, mejorando continuamente su rendimiento y superándose a sí misma. En cuanto a la competitividad externa las clínicas en estudio no han tenido la habilidad ni capacidad para obtener ventajas en el mercado en comparación con sus competidores, analizando su desempeño en el contexto del sector en el que opera. Se ha determinado una deficiente competitividad para generar Ventajas comparativas y competitivas. En ese sentido las empresas objeto de estudio en términos de la ventaja competitiva no han podido distinguirse de sus competidores directos. Mientras que en relación con la ventaja comparativa las empresas materia de investigación no han podido lograr niveles altos de eficiencia para el ahorro de recursos y el mejor aprovechamiento de los mismos.

Para ayudar a la solución de la problemática se tiene como alternativa a la gerencia con benchmarking, la misma que sus diversas tipologías como la gerencia con benchmarking genérico, gerencia con benchmarking internacional, gerencia con benchmarking competitivo, gerencia con benchmarking funcional y gerencia con benchmarking interno podrá facilitar todos los elementos para lograr la competitividad empresarial

Como corolario de la descripción del problema se origina la siguiente interrogante:
Problema general:

¿Cómo influye la gerencia con benchmarking en la competitividad de una Clínica de Salud de Lima? Justificación e importancia: Este trabajo tiene como soporte a las teorías de gerencia con benchmarking y competitividad empresarial; las cuales han servido de base para determinar las dimensiones e indicadores. Asimismo, sobre estas bases teóricas se tiene el marco teórico, marco conceptual, antecedentes y los términos relacionados con el trabajo. Frente al problema de la deficiente competitividad de la gran mayoría de Clínicas de Salud en Lima; se está proponiendo una solución práctica y de bajo costo a través de la gerencia con benchmarking, que permitirá tomar las políticas, estrategias, actividades y procesos de empresas líderes nacionales como internacionales.

Gerencia con benchmarking

Para Quero et al. (2024) en la actualidad se gerencia siguiendo los procesos y procedimientos que hacen otras entidades líderes. Para Díaz et al. (2024) la gerencia con benchmarking conlleva aplicar elementos de comparación que hacen otras empresas líderes en su sector. Para De Cárdenas (2023) los planes empresariales son tomados de otras empresas que

han probado y resultaron viables. Según Melgarejo et al. (2024) el benchmarking es un instrumento gerencial que consiste en un estudio profundizado sobre los competidores para entender las estrategias y mejores prácticas utilizadas por ellos. Según Lages y Martínez (2024) la mejora de la calidad de la atención en empresas de servicios de salud puede alcanzarse mediante la gerencia con benchmarking, que consiste en tomar lo relevante que hacen empresas líderes.

Por su parte para Luna y Torres (2022) mientras más éxitos demuestre una empresa más serán tomados sus planes como modelo organizacional. Para García (2024) la calidad del servicio de salud se fortalecerá en gran medida mediante la gerencia con benchmarking, por cuanto esta herramienta permitirá tomar las mejores experiencias de empresas que son líderes en el mercado. Para Naranjo y Ruiz (2024) la gerencia con benchmarking facilita todas las actividades y procesos empresariales, mediante las decisiones sobre información recopilada de los competidores. Según Lages y Martínez (2021) la calidad es un elemento estratégico que incide en la transformación y mejora de los sistemas sanitarios y es producto de gerencia con benchmarking tomando las mejores experiencias a nivel internacional y nacional para poder gestionar los procesos competitivamente. Para Salazar et al. (2024) la gerencia con benchmarking puede ser utilizada en todo proceso empresarial sobre la base de la información recopilada de las empresas líderes, como el caso de la identificación de pacientes con benchmarking.

Entretanto, para Valencia y Haro (2024) gerenciar es administrar con base a elementos probados por otras entidades similares. Según Ore et al. (2024) las empresas nuevas no se aventuran en probar modelos gerenciales, más bien toman los modelos que han sido probados y han dado resultados. Para Torres y Yarto (2023) en las empresas se deberá estar mejorando siempre con la gerencia y su herramienta benchmarking que procura utilizar lo mejor que hacen otras organizaciones para mejorar los procesos empresariales. Andrade (2024) señala que se pueden tomar de otras empresas las políticas y estrategias que han dado resultados esperados. Coello (2024) gestionar una empresa es un asunto profesional y por tanto deberán tomarse todas las previsiones como utilizar modelos probados por otras empresas.

En el mismo sentido, Flores (2024) en cualquier actividad empresarial siempre se procura tener un referente. Rodríguez (2024) considera que mientras más referentes se tenga, se tendrá mejores opciones para seleccionar a qué tipo de empresa utilizar como tal. Serna (2024) identifica que los planes por lo general son los instrumentos más tomados en la gestión con benchmarking. Rafael (2024) dice que antes de ensayar modelos nuevos es mejor tomar en cuenta modelos ya utilizados por otras empresas. Tejada (2024) considera que entrar a un mercado puede traer consecuencias, por lo que resulta mejor probar con modelos que ya han sido aplicados antes que otros. Alvarado y Cevallos (2023) indican que se centró en la creación de un centro médico especializado en atención pediátrica en una zona rural de Guayaquil. A continuación, se resumen los aspectos clave de cada sección del trabajo.

Asimismo, Manosalvas y Ordoñez (2023) señalan que diseñaron con base a sugerencias de médicos especializados en el área de ginecología con la intención de brindar un servicio de salud integral para mujeres en estado de gestación. Correa (2022) que no es seguro trabajar con modelos probados por otras empresas, pero al menos no se perderá tanto como con un modelo nunca probado. Chan y Anchundia (2022) se propusieron la creación del Centro de Salud Holístico e Integral, orientado a brindar servicio de medicina natural sin riesgo, sin efectos colaterales con dosis magistrales para cada paciente. Mesones (2023) buscó realizar las adecuaciones necesarias para sostener su ventaja competitiva a lo largo del tiempo. Ordoñez (2020) dice que es necesario analizar bien el modelo de dirección de las empresas y si este es probadamente exitoso se debería tomar por empresas nuevas. Cobeñas (2020) analiza la gerencia con benchmarking y concluye en su viabilidad y utilidad aun cuando se trate de empresas que ya están en el mercado.

También, Collado et al. (2021) establece que empresas del primer mundo no se esforzaron en crear modelo de gestión, sino que tomaron modelos que triunfaron en otros países y sacaron adelante sus actividades. Fernández et al. (2022) gestionar cada elemento empresarial es de mucho riesgo, por lo que se recomienda utilizar el benchmarking antes que aventurarse en modelo nuevos que nadie ha probado. Aliaga et al. (2021) la gerencia puede tener muchas características, pero entre todas destaca la aplicación del benchmarking como una buena alternativa para tener éxito en el mercado competitivo. Trejo (2017) administrar con benchmarking es aprender de los mejores.

Competitividad empresarial

Para Ibarra et al. (2024) la competitividad es un proceso que puede llevar tanto tiempo como sea necesario para imponerse a las demás empresas, Para Sanabria y Szöcs (2024) la competitividad organizacional y de otro tipo resultan de mucha utilidad aplicarlas para mantenerse en el mercado. Según Sangronis et al. (2024) la competitividad es una sumatoria de todo lo bueno que se hace para sacar adelante a las empresas. Según Cárdenas (2024) lograr la competitividad para algunas empresas puede ser sencillo, pero sino saben conservarla podrán terminar fuera del mercado. Según Álvarez et al. (2021) la competitividad es un logro que no es para siempre, puede ser incluso momentáneo sino se toman las previsiones para mantenerla. Según Sandoval y Haro (2024) mantener la competitividad puede resultar más difícil que lograrla, porque el logro es momentáneo en cambio lo otro es en el tiempo. Flores et al. (2024) señala que una buena administración es la base para encaminarse en la competitividad. Según Gómez et al. (2021) se pueden competir en todo, recursos, actividades, procesos y otros elementos, pero para permanecer competitivo en el mercado no hay que descuidar nada.

En el mismo sentido Cárdenas (2024) existen una serie de teorías sobre la competitividad, pero ninguna es la última ratio, todas ayudan, pero todo dependerá del mercado.

En el mismo sentido, Meza (2024) que está probado que la calidad en todos los

elementos empresariales hace a las empresas competitivas. Barahona (2024) establece que la competitividad empresarial se define como la capacidad de una empresa para imponerse a otras similares por la calidad de sus servicios de salud que preste a los usuarios. Carpio (2024) señala que la competitividad empresarial se plasma en la satisfacción de los usuarios externos de los servicios médicos. Valderrama (2024) establece que a mayor nivel de competitividad de una empresa, mejora la calidad de atención en los servicios de salud y esto se reflejará necesariamente en la total satisfacción de los pacientes. Bermudo (2024) dice que en el ámbito empresarial la competitividad se relaciona con la capacidad promover el mayor compromiso organizaciones. Monsalve et al. (2024) se enfocaron en la mejora continua de la administración en el sector salud como la base para alcanzar la competitividad empresarial y así lograr imponerse a la competencia; centrándose en la optimización de procesos administrativos. En la actualidad, existen desafíos significativos que requieren soluciones efectivas. Mamani (2024) considera que la competitividad empresarial es un nivel superlativo alcanzado por las empresas donde además de tener mercado nacional e internacional, logran tener altos niveles de rentabilidad.

Entretanto para Valencia (2024) la competitividad empresarial es un proceso largo y tedioso que necesita el apoyo especialmente de la gestión financiera, porque sin los recursos financieros que se aplican en las inversiones no se puede hacer nada. Garay (2024) determinó que la competitividad empresarial se concreta sobre las políticas y estrategias que se han tomado oportunamente y en forma adecuada. Castro y Chavez (2024) señalan que la innovación como la creatividad empresarial son los pilares para lograr la competitividad empresarial. Se estableció la relación entre la competitividad empresarial y la innovación organizacional. Ávalos (2024) concreta que tiene varios factores que determinan la competitividad empresarial, la misma que es relativa y no absoluta. Rojas (2024) deja establecido que la competitividad empresarial es el resultado de una serie de actividades y procesos empresariales. Aguirre (2024) señaló que las empresas que se esfuerzan por prestar servicios de calidad tendrán expedito el camino para la competitividad. Mendoza, (2024) diseñó un sistema de gestión de calidad en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil, basado en la norma ISO 9001:2015, como para para alcanzar la competitividad frente a otras clínicas similares.

Por su parte, Colina (2024) propuso mejorar la situación actual del Centro de Especialidades Médicas Mesías mediante el diseño de políticas y especialmente estrategias que permitieran lograr ventaja competitividad en la entidad. Limaico (2024) señaló que la competitividad empresarial es el producto final de un plan de gestión gerencial de marketing, finanzas, operacionalidad, logística, etc. Cabascango (2024) indica que en la gestión empresarial todo tiene que ser evaluado en términos de competitividad empresarial para ver si la empresa está por debajo, a la par o sobre la par de otras empresas con las cuales compite en el mercado. Correa (2022) indica que los planes empresariales son la base para el aspecto

operativo, táctico y estratégico de una empresa; y en ese contexto son de gran ayuda para alcanzar la efectividad como la competitividad empresarial. Castillo (2023) señala que la competitividad empresarial solo es posible si la gerencia explota todas sus habilidades para prestar servicios de calidad que superen a la competencia. Dinas (2020) señaló que para prestar servicios de cirugía plástica de calidad se requiere que la empresa sea eficiencia, efectiva, productiva y competitiva. Sarmiento (2021) señala que la competitividad depende de los grupos de interés empresarial, todos tienen que alinearse al quehacer de una empresa competitiva. Bernasconi (2020) – establece que estar en mejora continua de alguna manera asegura la competitividad empresarial. Calderón (2023) da esperanzas a todas las empresas indicando que si es factible lograr la competitividad con eficiencia, efectividad, productividad y mejora continua.

Objetivo general

Determinar estadísticamente la influencia de la gerencia con benchmarking en la competitividad de una Clínica de Salud de Lima en el período actual.

Hipótesis general

La gerencia con benchmarking influye en alto grado, determinado estadísticamente mediante la regresión, en la competitividad.

METODOLOGÍA

Esta investigación es de tipo aplicada. Al respecto, para Hernández y Mendoza (2023) en este tipo de investigación se parte de los conocimientos existentes para luego aportar conocimientos propios. Asimismo, este trabajo es de enfoque cuantitativo por cuanto se ha llevado a cabo la contrastación de la hipótesis.

Este trabajo tiene como diseño el no experimental, en aplicación de lo cual la información no ha sido controlada, ni direccionada ni sesgada; la información de las fuentes y especialmente de los encuestados ha sido tomado tal cual, con total imparcialidad y objetividad. La población estuvo conformada por 135 personas relacionadas con los temas del estudio dejando de lado a otras personas no relacionadas.

La muestra estuvo conformada por 100 personas relacionadas con los temas materia del trabajo; dicha muestra se ha obtenido mediante la aplicación del método probabilístico. Se aplicaron técnicas para recopilar la mayor cantidad de información para cumplir los objetivos del trabajo de investigación, En la óptica de Bernal (2023) los instrumentos estuvieron relacionados con las técnicas de recopilación de datos.

El instrumento utilizado en trabajo fue validado por 5 expertos que en promedio lo aprobaron con 94% y esto se complementó con el Coeficiente Alfa de Cronbach del 94.65% de confiabilidad facilitado por el Software SPSS.

RESULTADOS

Resultado 1

El 95% acepta que la gerencia con benchmarking implica planificación, organización, dirección y control; comparando sus procesos y resultados con los de clínicas de salud líderes para mejorar su eficiencia y competitividad. Dicha gerencia adopta políticas, objetivos, estrategias y un conjunto de acciones para realizar sus operaciones igualmente tomadas de empresas de comprobado liderazgo en el mercado. Una mejor gerencia con benchmarking asegura una alta competitividad empresarial.

Resultado 2

Los encuestados en alta proporción apoyan la alternativa que favorece la investigación, por cuanto el 96% acepta que la competitividad empresarial se refiere a la capacidad de una Clínica de Salud de Lima para prestar servicios en mejores condiciones de precio y calidad que sus competidores. Dicha competitividad proviene de un buen proceso de gestión empresarial, asimismo de aplicar la economía, eficiencia, productividad, mejora continua, generación de valor, hasta lograr la competitividad correspondiente que se concreta en la imposición de unas clínicas sobre otras. A una mayor competitividad en el sector le corresponde su permanencia en el mercado, la preferencia de los demandantes, altos niveles de rentabilidad y especialmente la confianza de los clientes y la comunidad en general.

Resultados descriptivos

La media o promedio proviene de la sumatoria de los valores correspondientes a cada una de las variables. Se aprecia una baja desviación standard, la misma mide el valor promedio de la cercanía o lejanía de los valores en relación con la media del modelo. La desviación es la raíz cuadrada de la varianza. La varianza es el cuadrado de la desviación estándar, su valor no tiene mayor relevancia para efectos investigativos. A diferencia de la desviación estándar que si es tomada mayormente para el análisis. Estos estadísticos descriptivos son la base para la obtención de los indicadores inferenciales que se presentan en la prueba de hipótesis.

Contrastación de la hipótesis

La Correlación de Spearman mide el grado de asociación entre las variables de las hipótesis, el mismo que es igual a 81.90%; lo que comprueba que la asociación es alta y significativa para los propósitos del trabajo realizado. Asimismo se tiene un razonable valor de significancia, igual a 0.00%, porcentaje que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que estadísticamente permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Estos valores denotan que la hipótesis formulada al inicio estuvo adecuadamente planteada y es por eso que ha logrado el valor de significancia necesario para dejar de lado la hipótesis nula. Por su parte la alta correlación significa que las variables elegidas para la investigación han sido las adecuadas y que las mismas se asociaron para dar vida al trabajo de investigación, esto es de

gran ayuda para el modelo de investigación que se ha desarrollado.

La Regresión lineal igual a 67.10%; lo que estadísticamente indica el peso que tiene la variable independiente: sobre la dependiente. Se concluye que la gerencia con benchmarking influye en alto grado, determinado estadísticamente mediante la regresión, en la competitividad de una Clínica de Salud de Lima en el período actual. El alto porcentaje de la variable independiente sobre la dependiente denota que en la medida que se tenga una cada vez mejor gerencia con benchmarking, se tendrá una mayor competitividad empresarial.

DISCUSIÓN

Para determinar estadísticamente la influencia de la gerencia con benchmarking en la competitividad; el 95% de los encuestados acepta que la gerencia con benchmarking implica planificación, organización, dirección y control; comparando sus procesos y resultados con los de clínicas de salud líderes para mejorar su eficiencia y competitividad. Este resultado es similar al 93% obtenido para la indicada variable independiente; presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal por Ramírez (2018). Ambos resultados son razonablemente altos, lo que confirma que el modelo de investigación desarrollado ha sido el adecuado.

Para determinar estadísticamente la influencia de la gerencia con benchmarking en la competitividad; el 96% de los encuestados acepta que la competitividad empresarial se refiere a la capacidad para prestar servicios en mejores condiciones de precio y calidad que sus competidores. Este resultado es similar al 94% obtenido para la indicada variable dependiente; presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal por Colina (2024). Ambos resultados son razonablemente altos, lo que confirma que el modelo de investigación desarrollado ha sido el adecuado.

Asimismo, se obtuvo una Correlación de Spearman del 81.90%, un valor de significancia, igual a 0.00% y una Regresión lineal de 67.10%. Estos resultados son similares a la Correlación de Spearman igual a -83.12%, valor de significancia de 0.00% y una Regresión lineal de 69.09%; presentados, aunque en otra dimensión espacial y temporal por Ramírez (2018).

Tanto la discusión en base a los objetivos como en base a la hipótesis confirman que los resultados obtenidos en el trabajo están a un nivel similar de otros trabajos publicados, lo que permitió llevar a cabo una adecuada conciliación de la data cuantitativa de la investigación.

CONCLUSIONES

Las conclusiones se han formulado en base al logro de los objetivos y son las siguientes:

- a) Se ha determinado estadísticamente la influencia en el 67.10% de la gerencia con benchmarking en la competitividad de una Clínica de Salud; mediante la aplicación de la regresión lineal de la estadística inferencial; lo cual se ha logrado por la alta correlación de

las variables.

- b) Se ha establecido estadísticamente la influencia en el 70.58% de la gerencia con benchmarking genérico en la competitividad de una Clínica de Salud; mediante la aplicación de la regresión lineal de la estadística inferencial; lo cual se ha logrado por la alta correlación de las variables.
- c) Se ha determinado estadísticamente la influencia en el 69.58% de la gerencia con benchmarking internacional en la competitividad de una Clínica de Salud; mediante la aplicación de la regresión lineal de la estadística inferencial; lo cual se ha logrado por la alta correlación de las variables.
- d) Se ha establecido estadísticamente la influencia en el 71.22% de la gerencia con benchmarking competitivo en la competitividad de una Clínica de Salud; mediante la aplicación de la regresión lineal de la estadística inferencial; lo cual se ha logrado por la alta correlación de las variables.
- e) Se ha determinado estadísticamente la influencia en el 73.45% de la gerencia con benchmarking funcional en la competitividad de una Clínica de Salud; mediante la aplicación de la regresión lineal de la estadística inferencial; lo cual se ha logrado por la alta correlación de las variables.
- f) Se ha establecido estadísticamente la influencia en el 70.68% de la gerencia con benchmarking interno en la competitividad de una Clínica de Salud; mediante la aplicación de la regresión lineal de la estadística inferencial; lo cual se ha logrado por la alta correlación de las variables.

REFERENCIAS

- A Aguirre, H. (2024). *La calidad de servicio y competitividad empresarial*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/148152>
- Aliaga, R. G., Pezo, J. V., Vera, R. A., Yungo, S. y Valverde, A. M. (2021). *Plan de negocios para implementar “Cuid@r-T” empresa de servicios de cuidados paliativos para pacientes con enfermedades crónicas avanzadas y/o terminales en Lima*. [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. <https://repositorio.esan.edu.pe/items/09a435da-cbf5-4585-bfb8-c4f8b29a511f>
- Alvarado, M. F. y Cevallos, M. (2023). *Plan negocio para la creación de centro médico pediátrico integral para pacientes en zona rural de Guayaquil*. [Tesis de maestría, ESPAE]. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/59239>
- Álvarez, E. L., Alvarez, J. J. Y Salas, K. M. (2021). Capital humano e innovación en el sector salud. Una revisión sistemática de literatura y análisis cuantitativo. *Revista de El Colegio de San Luis*, 11(22), 00003. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1665-899x2021000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Andrade, M. (2024). *Plan de Gestión Gerencial para el adecuado cumplimiento del lavado de manos por parte del personal de enfermería del Servicio de Geriatria en un Hospital de Especialidades: una estrategia de mejora continua*. [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16854>
- Ávalos, F. (2024). *Factores determinantes de la competitividad empresarial*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/273862>
- Barahona, J. A. (2024). *Comunicación asertiva relacionada a la competencia de gestión de cuidado en los internos de enfermería de la Universidad Nacional del Callao, filial Cañete – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/14763>
- Bermudo, F. (2024). *Compromiso organizacional y responsabilidad social institucional según percepción de los profesionales de enfermería, Hospital Regional de Ayacucho, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. <https://repositorio.unsch.edu.pe/items/8ba712ed-88cb-45b9-a089-7d4bcdbf35>
- Bernal, C. (2023). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación
- Bernasconi, E. S. (2020). *Innovación y competitividad empresarial*. [Tesis doctoral, Universitat Rovira I Virgili]. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/399536/tesi.pdf>
- Cabascango, L. G. (2024). *Instrumentos para medir las competencias de seguridad del paciente*

en personal de enfermería: estado actual y propuestas para la mejora. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/44157>

Calderón, M. A. (2023). *Análisis de la competitividad empresarial en las pymes del sector del calzado del barrio el Restrepo de la ciudad de Bogotá, a partir del factor humano.* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia].
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/55447>

Cárdenas, D. H. (2024). Gestión empresarial y competitividad de empresas de supervisión y análisis químico. *Revista Industrial Data*, 27, 137-156.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1810-99932024000100137

Carpio, J. D. (2024). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de Ecografía del Departamento de Diagnóstico por Imágenes del Hospital Goyeneche 2023.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/e77f7d7f-750d-4110-9017-3749f3917d6e>

Castillo, J. G. (2023). *Relación entre las habilidades de la alta gerencia, la gerencia media y la competitividad de la empresa.* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana].
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/68653>

Castro, J. y Chavez, D. A. (2024). *Relación entre la Innovación Organizacional y Competitividad Empresarial en Mypes del sector construcción en Lima Metropolitana, año 2022.* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/672163?show=full>

Cobeñas, M. (2020). *Estrategias de benchmarking competitivo para promover el posicionamiento de la empresa Grupo Médico Empresarial S.A.C., Talara – Piura 2019.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52071>

Coello, M. (2024). *Plan de Gestión Gerencial para la implementación de un Centro Integral de Otorrinolaringología en la ciudad de Loja.* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16812>

Colina, V. M. (2024). *Diseño de una estrategia de ventaja competitiva. Caso: Centro de Especialidades Médicas Mesías.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/1130>

Collado, R., Huallpa, A. N., León, N. J., Miranda, D. R. y Quispe, R. E. (2021). *Plan de negocio para la creación de un servicio de atención médica integral a distancia para pacientes adultos mayores con enfermedades cardiovasculares y diabetes mellitus tipo 2 en Lima.* [Tesis de maestría, Universidad ESAN].
<https://repositorio.esan.edu.pe/items/93b77039-9d2f-4889-ba09-bfd23e69cf6a>

- Correa, F. (2022). *Plan de negocio de consultorio integral en Ginecología y Obstetricia para las mujeres en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, ESPAE]. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/56617>
- Correa, FR. (2022). *Plan de negocio de consultorio integral en ginecología y obstetricia para las mujeres en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/56617/1/d-p14922.pdf>
- De Cárdenas, A. (2023). *El benchmarking como herramienta de evaluación*. Revista ACIMED, 14(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000400015&lng=es&tlng=es
- Diario La Razón (2024). *Colapso' en los centros sanitarios y malestar del personal de salud en las zonas con más turismo de España*. https://www.larazon.es/salud/colapso-centros-sanitarios-sobrecarga-personal-salud-zonas-mas-turismo-espana_202407186698f8c6a548610001511d65.html
- Díaz, J. L., García, A. y Villalbí, J. R. (2024) Avanzando en la sistematización del benchmarking en servicios de salud pública. *Revista Gaceta Sanitaria* 36 (3). <https://www.scielosp.org/article/gs/2022.v36n3/278-282/>
- Dinas, X. (2020). *Percepción de la cultura de seguridad del paciente en el personal asistencial y administrativo de una institución de cirugía plástica y estética de Cali en el 2020*. [Tesis de maestría, Universidad del Valle]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/entities/publication/7bb85d46-14ba-4c0b-8f87-9c1aa22ea43f>
- Espinoza, A. (2024). *131 mujeres murieron por 'mala praxis' durante cirugías estéticas en Perú*. <https://www.infobae.com/peru/2024/04/10/131-mujeres-murieron-por-mala-praxis-durante-cirugias-esteticas-en-peru/>
- Fernández, J. M., Pesantes, R. H. y Uriol, S. Y. (2022). *Propuesta de mejora de la cultura organizacional y desempeño laboral en el departamento de emergencia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz*. [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. <https://repositorio.esan.edu.pe/items/6d01ab22-2b7d-4e08-9a1f-f815e99e794f>
- Flores, J. G., Cisneros, C. B., Morales, P. O. y Rodríguez, A. R. (2024). Desarrollo y competitividad en las mypes de Trujillo: el rol fundamental de la innovación. *Revista Aula Virtual*, 5(12), e284. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2665-03982024000202007
- Flores, O. (2024). *Plan de gestión gerencial para fortalecer la calidad de la atención en el Departamento de Imagenología de Nuevaclínica S.A.* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16834>
- Garay, R. f. (2024). *Prospectiva Estratégica y las Ventajas Competitivas en las Empresas de*

- Servicios. Lima, 2023. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132628/garay_lrfsd.pdf?sequence=1&isallowed=y
- García, J. M. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(15), 16-27. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2610-80382024000100016
- Gómez, T., Rodríguez, E. M. y García, F. (2021). La sostenibilidad del sistema de salud y el mercado farmacéutico: Una interacción permanente entre el costo de los medicamentos, el sistema de patentes y la atención a las enfermedades. *Revista Salud Colectiva* Vol. 16 (19). <https://www.scielosp.org/article/scol/2020.v16/e2897/>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2023). *Metodología de la investigación: Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores SA. de CV.
- Ibarra, M. A., González, L. A. y Demuner, M. R. (2024). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas manufactureras de Baja California. *Revistas Estudios fronterizos*, 18(35), 107-130. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0187-69612017000100107
- Lages, J. y Martínez, N. (2021). Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención. *Revista Cubana de Enfermería*. 37(3):e4392. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n3/1561-2961-enf-37-03-e4392.pdf>
- Lages, J. y Martínez, N. (2024). Referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención de Enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 40. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192024000100023&lng=en&tlng=es
- Limaico, M. J. (2024). *Plan de gestión gerencial para la implementación de marketing en el Centro Médico de Especialidades “Medicglobal” de la ciudad de Atuntaqui, periodo 2024.* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15890/1/udla-ec-tmgis-2024-15.pdf>
- Luna, I. y Torres, J. (2022). *Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec*. *Revista Contaduría y administración*, 67(1), 90-118. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0186-10422022000100090
- Mamani, K. Y. (2024). *La competitividad empresarial y el desempeño exportador en las empresas productoras de café en la región de Puno, 2023.* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15627/1/iv_fce_315_te_ma_ma_ni_apaza_2024.pdf

- Manosalvas, K. N. y Ordoñez, G. A. (2023). *Estrategias de Mejoramiento para el centro médico ECOMED focalizado en mujeres gestantes con nivel socioeconómico medio-bajo*. [Tesis de maestría, ESPAE]. <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/59224>
- Melgarejo, Y., Rivero, S. y Contreras, Y. L. (2024). Gestión de Información para tomar decisiones estratégicas. Acciones para desarrollar un procedimiento a nivel institucional. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 12(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2024000100006&lng=es&tlng=es
- Mendoza, S. F. (2024). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad en base a la*
- Mesones, M. A. (2023). *Desarrollo de un plan estratégico para una clínica privada especializada en la Región Norte del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Cayetano Heredia]. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/15128>
- Meza, I. M. (2024). *Compromiso organizacional y competencias gerenciales de los jefes de enfermería del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima-2023*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/7ce9f5e3-fbef-42c9-a8b6-1f3c97ef59c3>
- Monsalve, Y. O., & Calvo Ospina, M. J. (2024). Mejora continua en la gestión de servicios de salud: estrategias para la excelencia administrativa. *Revista European Public & Social Innovation Review*, 9, 1–16. <https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/767>
- Naranjo, D. y Ruiz, D. (2024). Aplicación del benchmarking en la gestión de la cadena de aprovisionamiento sanitaria: efectos sobre el coste y la calidad de las compras. *Revista Gaceta Sanitaria*. Vol. 29. Núm. 2. <https://www.gacetasanitaria.org/es-aplicacion-del-benchmarking-gestion-cadena-articulo-s0213911114002787> norma ISO 9001:2015 en la Clínica Santamaría de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/22859/1/ucsg-cl178-22402.pdf>
- Oquendo, c. (2024). *La impunidad es la regla en las muertes por cirugías estéticas en pequeñas clínicas en Colombia*. Diario El País. <https://elpais.com/internacional/2022-02-06/la-impunidad-es-la-regla-en-las-muertes-por-cirugias-esteticas-en-colombia.html>
- Ordoñez, L. A. (2020). *El benchmarking y el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42519>
- Ore, H., Aldana, W., Salazar, C. y Pantoja, L. (2024). *Benchmarking como herramienta gerencial en las empresas: Revisión bibliográfica*. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun*.2(2). https://www.researchgate.net/publication/352346820_benchmarking_como_herramienta

[gerencial en las empresas revision bibliografica](#)

- Quero, E. A., Maldonado, D. J. y Isea, J. J. (2024). Estrategias gerenciales competitivas para configurar un modelo de perfil gerencial en la empresa familiar Gestio et Productio. *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(10), 55-74.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2739-00392024000100055&lng=es&nrm=iso
- Rafael, C. (2024). *Gerencia emergente bajo elementos de la complejidad en las instituciones hospitalarias*. Instituto Autónomo de la Salud del Estado Yaracuy.
- Ramírez, J. C. (2018). *El benchmarking y la calidad de servicios en la Clínica Latin Lab SAC Huacho año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/unjfsc/877>
- Rodríguez, O. (2024). *Plan de gestión gerencial para optimizar la calidad de los servicios de atención médica que se brindan a pacientes crónicos en el Centro de Salud de Fumisa Los Ríos - Quevedo, periodo 2023*. [Tesis de maestría, Universidad de las Américas].
<https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16836>
- Rojas, Z. S. (2024). *Gestión de innovación y competitividad empresarial de las Pymes Del Rubro Maderas Del Parque Industrial de Villa El Salvador – 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Perú].
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3306/rojas%20perez%2c%20z.%20s..pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Salazar, R.M., Santotomás, A., González, V., Menéndez-Fragad M.D. y Rocha, C. (2024). Benchmarking en la identificación de pacientes: una oportunidad para aprender. *Revista Calidad Asistencial*. Vol. 32. Núm. 2. Páginas 97-102. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-benchmarking-identificacion-pacientes-una-oportunidad-S1134282X16301683>
- Sanabria, P. E, y Szöcs, F. J. (2024). *Ethos de competitividad organizacional en salud: impulsores para las aseguradoras en salud del régimen contributivo*. *Revista Entramado*, 20 (2), e11157. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1900-38032024000200008
- Sandoval, D. V. Y Haro, K. L. (2024). Gestión estratégica en instituciones de salud: Revisión sistemática. *Revista Impulso*, 4(7), 185-199. Epub 20 de julio de 2024.
<https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i7.42>
- Sangronis, Y. O., Quero, E. A., Maldonado, D. J. y Isea, J. J. (2024). Liderazgo como herramienta para el mejoramiento de la gestión de la salud pública de un hospital. Gestio et Productio. *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 6(10), 24-40.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2739-00392024000100024
- Sarmiento, Y. (2021). *Análisis de la competitividad de las empresas Mipymes vinculadas con la*

Asociación Colombiana de las Micro, Pequeñas y Medianas (ACOPI), en su desempeño del capital humano, cultura de emprendimiento e innovación en su contexto exportador (2014- 2019). [Tesis de maestría, Universidad Nacional Abierta y a Distancia].
<https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/43341/3/ysarmientov%20%20%281%29.pdf>

Serna, V. (2024). *Plan de gestión gerencial para implementar un programa de capacitación para el personal de sala de hemodiálisis en el Centro de Diálisis Cendialcon Cía. Ltda., en la ciudad de Latacunga, 2024.* [Tesis de maestría, Universidad de las Américas].
<https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16868>

Tejada, P. R. (2024). *Propuesta de diseño de un modelo de excelencia EFQM para los procesos administrativos Caso Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Central del Ecuador.* [Tesis de maestría Universidad Andina Simón Bolívar].
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9914/1/t4353-mgci-tejada-propuesta.pdf>

Torres, Z. y Yarto, M. A. (2023). Un indicador de mejora continua. Mejorando la mejora continua. *Revista Investigación administrativa*, 36(100), 89-108.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782007000200089&lng=es&tlng=es

Trejo, R. D. (2017). *Estrategias de Benchmarking para mejorar la Fidelización de Clientes de la empresa Premiere de los Olivos, 2017.* [Tesis de título profesional, Universidad Norbert Wiener]. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/4b8310c9-3e62-49ba-ab9c-65ed42723c95>

Valderrama, N. K. (2024). *Calidad de atención y satisfacción de la paciente del servicio de obstetricia en centros de salud, Microred – San Jacinto 2023.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/136476/valderrama_snk-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y

Valencia, D. y Haro, K. L. (2024). Gestión estratégica en instituciones de salud: Revisión sistemática. *Revista Impulso*. Volumen 4(7). 185-199.

https://www.researchgate.net/publication/382874976_gestion_estrategica_en_instituciones_de_salud_revision_sistemica

Valencia, V. (2024). *La gestión financiera y la competitividad de las empresas de servicios de la Provincia de Pasco 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4517>