

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2025,  
Volumen 9, Número 1.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1)

**PROSPECTIVA ESTRATÉGICA Y SU RELACIÓN  
CON LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN LOS  
SERVICIOS ODONTOLÓGICOS EN AREQUIPA 2025**

**STRATEGIC FORESIGHT AND ITS RELATIONSHIP  
WITH CUSTOMER LOYALTY IN DENTAL SERVICES  
IN AREQUIPA 2025**

**Maria Ivet de Jesús Gonzales Valencia**  
Universidad San Ignacio de Loyola

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1.17042](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.17042)

## **Prospectiva Estratégica y su Relación con la Fidelización de Clientes en los Servicios Odontológicos en Arequipa 2025**

**Maria Ivet de Jesús Gonzales Valencia<sup>1</sup>**<https://orcid.org/0009-0004-1824-3083>

Universidad San Ignacio de Loyola

### **RESUMEN**

El presente artículo constituye una investigación, la cual consta de una revisión de la literatura acerca de la influencia de la prospectiva estratégica (PE) en la fidelización de clientes, dentro en el ámbito de los servicios odontológicos en Arequipa, entorno que se caracteriza por la amplia competencia y numerosos establecimientos que brindan estos servicios, siendo la realidad de una alta oferta de servicios frente a una limitada demanda. Dentro de este contexto encontramos dos variables: prospectiva y fidelización; en primer lugar consideramos a la prospectiva como una herramienta esencial que permite a las organizaciones anticiparse a escenarios futuros mediante el análisis de tendencias, la planificación a largo plazo, construcción de escenarios estratégicos, entre otros, siendo necesaria para abordar de manera científica y sistematizada a reducir la incertidumbre, generando imágenes del futuro que sirven de guía para la toma de decisiones estratégicas en determinados sectores, como en este caso el odontológico. En segundo lugar a la fidelización; componente crítico para la sostenibilidad económica, ya que asegura ingresos futuros a través de una relación estable y duradera con los pacientes. La PE contribuye a este objetivo al permitir la personalización de servicios, el diseño de planes de tratamiento individualizados y la promoción de la salud oral integral. Además, fomenta una gestión adaptativa que fortalece la experiencia del paciente y refuerza su lealtad, convirtiendo la fidelización en un pilar estratégico para enfrentar la competencia y garantizar la sostenibilidad de los servicios odontológicos.

**Palabras clave:** prospectiva estratégica, fidelización de clientes, servicios odontológicos

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [maría.gonzalesva@epg.usil.pe](mailto:maría.gonzalesva@epg.usil.pe)

# Strategic Foresight and Its Relationship with Customer Loyalty in Dental Services in Arequipa 2025

## ABSTRACT

This article presents a research study consisting of a literature review on the influence of the strategic prospective (SP) in the customer loyalty within the context of dental services in Arequipa. This environment is characterized by intense competition and numerous establishments offering these services, where a high supply of services contrasts with limited demand. Within this context, two key variables are identified: foresight and loyalty. First, foresight is considered an essential tool that enables organizations to anticipate future scenarios through trend analysis, long-term planning, and the construction of strategic scenarios, among others. It is necessary to address uncertainty in a scientific and systematic manner, generating future-oriented insights that guide strategic decision-making in specific sectors, such as dentistry in this case. Second, loyalty is a critical component for economic sustainability, as it ensures future revenue through stable and long-lasting relationships with patients. SF contributes to this goal by enabling service personalization, designing individualized treatment plans, and promoting comprehensive oral health. Moreover, it fosters adaptive management that enhances the patient experience and strengthens loyalty, making it a strategic pillar to address competition and ensure the sustainability of dental services.

**Keywords:** strategic foresight, customer loyalty, dental services

*Artículo recibido 20 enero 2025  
Aceptado para publicación: 24 febrero 2025*



## INTRODUCCION

### Definición del problema

El presente artículo se elabora con el objeto de dar respuesta a la pregunta o problema central de esta investigación, la cual se fundamenta en la necesidad de comprender cómo la prospectiva estratégica se relaciona con la fidelización de pacientes en los servicios odontológicos en Arequipa para el año 2025. En un mercado caracterizado por una oferta creciente de centros de atención y entidades prestadoras de servicios odontológicos y una intensa competencia, se requiere identificar estrategias que permitan garantizar la sostenibilidad y diferenciación en un entorno saturado y competitivo.

**Figura N°1.** Brecha de oferta y demanda de los servicios profesionales de los odontólogos en Perú



Fuente: Estudio realizado por el Colegio Odontológico del Perú 2023

La fidelización de pacientes, entendida como la capacidad de construir relaciones de confianza y asegurar ingresos recurrentes, depende en gran medida de la manera que el cliente o usuario percibe la calidad del servicio, ya sea positiva o negativa. En este contexto, el modelo HEALTHQUAL ofrece un marco robusto para evaluar dimensiones específicas del sector salud, como la empatía del personal, la eficiencia en la atención, la percepción de seguridad y la calidad percibida del servicio (Agarwal, 2022; Barrios-Ipenza et al., 2020). Este modelo supera las limitaciones de otros enfoques como SERVQUAL y SERVPERF, proporcionando una visión más integral de las necesidades de los pacientes (Al-Abed & Al-Jumaili, 2021).

Por otro lado, la prospectiva estratégica permite anticipar escenarios futuros reduciendo la incertidumbre mediante el análisis de tendencias y la planificación adaptativa, lo que resulta esencial para responder a las expectativas cambiantes de los pacientes (Johnson & White, 2023; Singh & Kumar, 2020). Este enfoque no solo fortalece la capacidad de las clínicas para diferenciarse, sino que también fomenta una experiencia integral y personalizada, clave para garantizar la fidelización (Lee & Yoon, 2020; Brown & Green, 2023). Sin embargo, en Arequipa, esta estrategia ha sido explorada de manera limitada, evidenciando un vacío en la integración de la prospectiva estratégica con herramientas como HEALTHQUAL (Rodríguez & Pérez, 2022).

Además, estudios recientes destacan que la incorporación de tecnologías digitales, en las que podemos mencionar a aplicaciones diseñadas para teléfonos móviles, así como sistemas para la gestión de las relaciones con clientes (CRM), puede complementar la prospectiva estratégica, mejorando la calidad del servicio y optimizando la fidelización (Molinillo & Anaya-Sánchez, 2021; Nguyen & Khoa, 2021). Estas herramientas no solo permiten atender las necesidades actuales de los pacientes, sino también anticipar sus expectativas futuras y diseñar estrategias sostenibles a largo plazo (Chen et al., 2021; Li et al., 2022).

En este contexto, esta investigación busca demostrar cómo la combinación de la prospectiva estratégica, el modelo HEALTHQUAL y las tecnologías digitales puede convertirse en un eje estratégico para garantizar la fidelización de pacientes en los servicios odontológicos en Arequipa, en un entorno de alta competitividad y constantes cambios en las demandas del mercado.

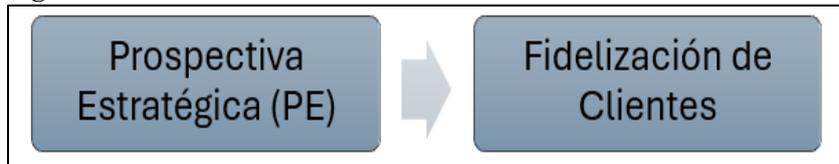
### **Estado del Arte**

La prospectiva estratégica se posiciona como una herramienta esencial para anticipar escenarios futuros en entornos de alta incertidumbre, como en este caso el sector salud en el cual cobra notable importancia. Este enfoque permite identificar tendencias emergentes, evaluar riesgos y oportunidades, y formular estrategias proactivas que garanticen la sostenibilidad organizacional a largo plazo. Según Agarwal (2022), el modelo HEALTHQUAL, utilizado durante la segunda ola de COVID-19 en hospitales de la India, demostró ser una herramienta eficaz para evaluar y mejorar la calidad del servicio en situaciones de crisis e incertidumbre destacando la importancia de la prospectiva estratégica para enfrentar desafíos en contextos críticos.



Considerándose en si a la prospectiva estratégica como elemento indispensable para abordar los desafíos en el sector salud, un ámbito caracterizado por ser cambiante e impredecible. Este modelo refuerza la importancia de herramientas prospectivas para enfrentar entornos críticos y planificar de manera efectiva.

**Figura N°2** Relación entre variables

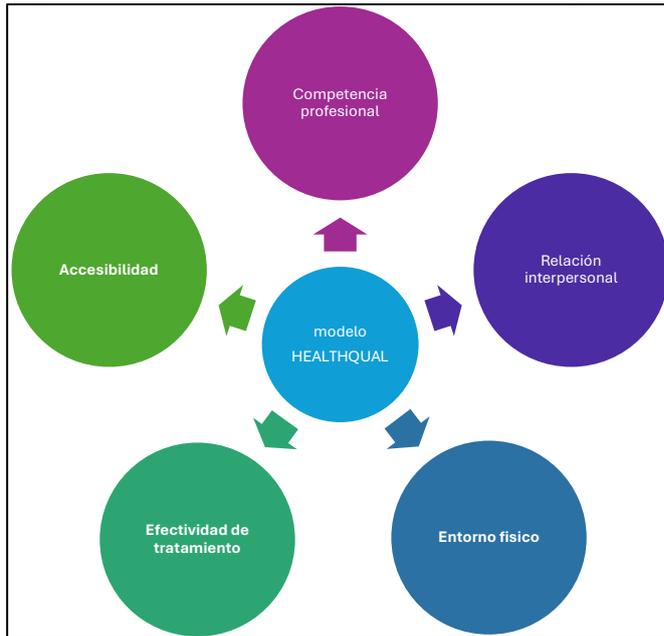


Fuente: Elaboración propia

En el sector odontológico, la prospectiva estratégica adquiere una relevancia particular debido al aumento en la competencia y las expectativas cambiantes de los pacientes. Según Al-Abed & Al-Jumaili (2021), la calidad del servicio repercute de modo directo en la fidelización de los pacientes en clínicas dentales, mostrando que enfoques prospectivos no solo ayudan a identificar áreas de mejora, sino que también anticipan necesidades futuras, fortaleciendo la confianza y lealtad de los pacientes. Por otro lado, Barrios-Ipenza et al. (2020) realizaron la validación de la escala HEALTHQUAL en el contexto peruano, confirmando su capacidad para evaluar dimensiones clave como la empatía, la seguridad y la tangibilidad. Estas dimensiones son determinantes en la percepción del paciente y en su disposición para seguir utilizando los servicios ofrecidos.

La fidelización de pacientes se ha identificado como un indicador crucial de éxito en el sector salud. Esta relación fue explorada por Li et al. (2022), quienes encontraron que la calidad de servicio, junto con la imagen de marca y el valor percibido, son factores clave dentro de la fidelización de los pacientes que acuden a las clínicas dentales privadas en China. Estos hallazgos subrayan la necesidad de estrategias que combinen una atención de alta calidad con una gestión de marca efectiva. Jonkisz et al. (2022) también reafirmaron esta conexión al destacar cómo la calidad de servicio impacta directamente en la satisfacción y lealtad del paciente. Esto evidencia la utilidad de modelos como HEALTHQUAL para captar aspectos críticos de la experiencia del cliente.

**Figura N°3** Dimensiones del Modelo HEATHQUAL



Fuente: Elaboración propia a partir de Lee & Lee (2017).

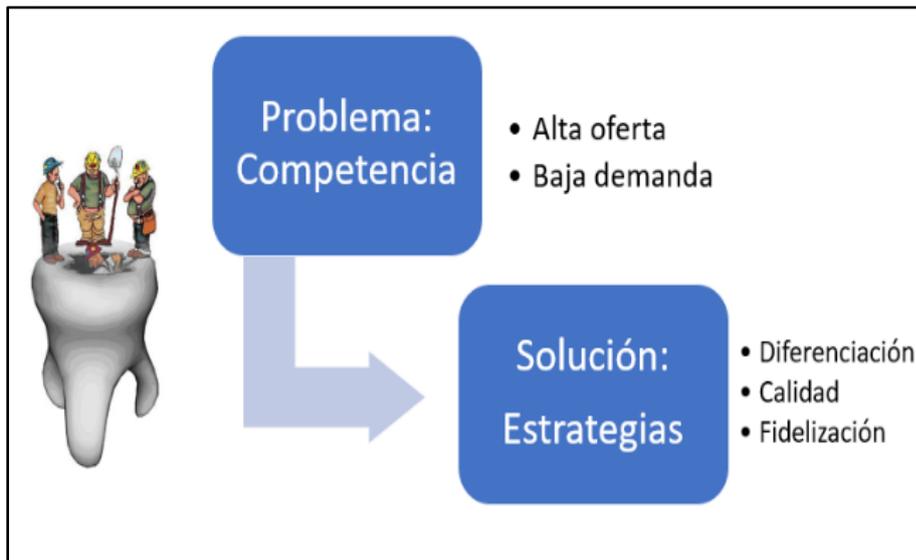
En el trabajo de Chen et al. (2021) se amplía esta discusión al examinar los programas de lealtad en diversos sectores, concluyendo que estos deben evolucionar constantemente para alinearse con las dinámicas del mercado. La prospectiva estratégica desempeña un papel vital en este proceso al anticipar las expectativas cambiantes de los pacientes y guiar el diseño de estrategias de fidelización más efectivas.

Por otro lado, las capacidades dinámicas, que se refieren a la habilidad de las organizaciones para adaptarse rápidamente a cambios del entorno, son esenciales en el sector salud. Zhang et al. (2023) señalaron que una gestión estratégica y prospectiva permite a las instituciones de salud responder eficientemente a nuevas demandas y oportunidades. En el sector odontológico, estas capacidades pueden ser aplicadas para personalizar los servicios, lo que mejora tanto la satisfacción del paciente como su fidelización. Esta idea se complementa con los hallazgos de Molinillo & Anaya-Sánchez (2021), quienes demostraron que tecnologías digitales, como aplicaciones móviles y sistemas CRM, no solo optimizan los procesos administrativos, sino que también fortalecen la comunicación y el vínculo con los pacientes.

El artículo de Burgos y Morocho (2020) aborda la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Alpecorp S.A. durante el año 2018. La investigación destaca la importancia

de la calidad como un componente clave en la satisfacción del cliente, que a su vez impacta en la fidelización y el posicionamiento competitivo de las empresas, a su vez respalda la idea de que, frente a problemas como la alta oferta y baja demanda, la implementación de estrategias enfocadas en calidad, diferenciación y fidelización es esencial para mejorar la competitividad y garantizar la sostenibilidad empresarial, como también sería aplicable en el sector odontológico mencionado.

**Figura N°4** Posibles soluciones



Fuente: Elaboración propia en base a Burgos (2020)

Además, Terason et al. (2021) señalaron que el valor percibido y el compromiso del cliente con la marca tienen un impacto directo en la lealtad. Aunque este estudio se realizó en el sector automotriz, sus principios son aplicables al sector salud, particularmente en servicios odontológicos donde la interacción cercana y recurrente con los pacientes es fundamental para construir relaciones a largo plazo.

El mercado odontológico en Arequipa presenta características únicas, como una saturación de oferta y homogeneidad en las propuestas de valor. Martínez & Gómez (2019) enfatizaron que la prospectiva estratégica puede ser clave para identificar nichos de mercado y desarrollar estrategias diferenciadoras. Nguyen & Khoa (2021) reforzaron esta idea al demostrar que una planificación basada en prospectiva puede incrementar significativamente la retención de pacientes, posicionando a las clínicas como líderes en calidad del servicio.

Finalmente, la combinación de HEALTHQUAL con tecnologías digitales y un enfoque prospectivo ofrece una ventaja estratégica para las clínicas odontológicas en Arequipa.

Según Williams & Patel (2023), la prospectiva estratégica no solo facilita la innovación, sino que también ayuda a construir sistemas resilientes capaces de anticiparse y adaptarse a los cambios del entorno.

Para terminar, podemos mencionar que se demuestra que la prospectiva estratégica, integrada con modelos especializados como HEALTHQUAL y tecnologías digitales como una herramienta vital para lograr la mejoría de la calidad y así fortalecer la fidelización de pacientes en el sector salud. Este enfoque permite a las instituciones anticiparse a las necesidades futuras, adaptarse a los cambios del entorno y construir relaciones sostenibles con los pacientes, posicionándose como líderes en mercados altamente competitivos.

## **DISCUSIÓN**

Tomando en cuenta que nos encontramos un contexto global caracterizado por la incertidumbre y la acelerada transformación tecnológica, la prospectiva estratégica ha adquirido un papel protagónico en la planificación y sostenibilidad de las organizaciones. Este enfoque se ha consolidado como una herramienta fundamental para anticipar escenarios futuros, formular estrategias adaptativas y fortalecer la resiliencia organizacional en sectores de alta incertidumbre, como el de la salud. La capacidad de prever cambios, identificar tendencias y diseñar estrategias proactivas es clave para la supervivencia y el éxito en mercados altamente dinámicos. Según Rohrbeck y Schwarz (2014), integrar el pensamiento de futuros en la planificación estratégica no solo mejora la capacidad de respuesta de las organizaciones, sino que también les permite liderar en entornos de cambio constante.

La importancia de la prospectiva estratégica en el sector salud radica en su capacidad para abordar la complejidad inherente de este ámbito, donde las demandas de los pacientes, los avances tecnológicos y las presiones regulatorias requieren respuestas rápidas y bien fundamentadas. Johnson y White (2023) destacaron que la planificación de escenarios combinada con estrategias prospectivas permite a las organizaciones del sector salud gestionar la incertidumbre y optimizar la toma de decisiones en entornos altamente desafiantes. Un ejemplo de su aplicación en el ámbito de políticas públicas es el caso del



Reino Unido, donde Wilkinson y Kupers (2012) analizaron cómo la prospectiva estratégica permitió anticipar desafíos estructurales y diseñar políticas más resilientes.

En el sector odontológico, la prospectiva estratégica adquiere una relevancia especial debido al crecimiento de la competencia, la saturación de oferta y las expectativas cambiantes de los pacientes. Este panorama, que se observa claramente en mercados como Arequipa, exige que las clínicas odontológicas desarrollen estrategias diferenciadoras que les permitan garantizar su sostenibilidad. Lee y Yoon (2020) demostraron que la prospectiva estratégica aplicada en los servicios de salud incrementa significativamente la lealtad de los pacientes al anticipar sus necesidades y ofrecer soluciones innovadoras.

En esta línea, Li et al. (2022) subrayaron que la calidad del servicio junto con imagen de marca y el valor percibido son factores determinantes en la fidelización de clientes, destacando la necesidad de estrategias que integren estas variables de manera coherente para fortalecer la confianza y retención.

También cabe mencionar a la evaluación o medición de la calidad usando el modelo HEALTHQUAL en aras de su mejora continua, el mismo que es vital para garantizar clientes fidelizados, sobre todo tratándose del sector salud en el Perú como fue en el caso del estudio realizado por Barrios Ipenza et al, en el que ha demostrado ser una herramienta eficaz. (Barrios-Ipenza et al. 2020) evidenciando su capacidad para evaluar dimensiones críticas como la empatía, la seguridad y la tangibilidad, factores que influyen directamente en la percepción del paciente y en su disposición a continuar utilizando los servicios. Durante la pandemia de COVID-19, Agarwal (2022) resaltó la efectividad del modelo HEALTHQUAL para identificar áreas críticas de mejora en momentos de alta presión e incertidumbre, reafirmando su valor como herramienta estratégica. Además, Daheim y Uerz (2015) argumentaron que la prospectiva estratégica impulsa la innovación organizacional, fomentando la creación de valor y la competitividad en mercados saturados.

La fidelización de pacientes en el sector salud, es considerado como un indicador clave de éxito que refleja tanto la calidad del servicio junto con la capacidad de las organizaciones para poder adaptarse a las expectativas de los usuarios. Según Chen et al. (2021), los programas de lealtad deben evolucionar de forma constante para mantenerse relevantes, y la prospectiva estratégica desempeña un papel crucial en este proceso al anticipar las demandas emergentes de los pacientes. Jonkisz et al. (2022) reforzaron



esta conexión al destacar que la calidad percibida influye directamente en la satisfacción y lealtad de los pacientes.

Además, Sarpong y Maclean (2016) señalaron que la prospectiva estratégica es esencial para explorar nuevos mercados, permitiendo a las organizaciones anticipar cambios en las preferencias de los consumidores y adaptarse a ellos de manera proactiva.

La tecnología digital también ha surgido como un complemento indispensable para potenciar la fidelización de los pacientes, dentro de la cual podemos considerar a herramientas funcionales tales como: aplicaciones para teléfonos móviles, sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM) y plataformas digitales para la atención personalizada han demostrado ser eficaces para fortalecer el vínculo emocional con los pacientes y optimizar los procesos operativos.

Molinillo y Anaya-Sánchez (2021) demostraron que estas tecnologías no solo mejoran la interacción con los pacientes, sino que también fomentan su lealtad a largo plazo. Rani et al. (2023) destacaron que tecnologías avanzadas como el aprendizaje federado y el IoMT (Internet de las cosas médicas) contribuyen a mejorar la seguridad, eficiencia y resiliencia de los sistemas de salud, ofreciendo una experiencia más satisfactoria a los usuarios.

En mercados saturados como el de Arequipa, la prospectiva estratégica se posiciona como una herramienta esencial para diferenciarse y garantizar la sostenibilidad. Martínez y Gómez (2019) argumentaron que este enfoque permite identificar nichos de mercado y desarrollar estrategias diferenciadoras, lo que resulta crucial en un contexto donde las propuestas de valor tienden a ser homogéneas.

Por su parte, Terason et al. (2021) señalan al compromiso del cliente y el valor percibido como factores determinantes para la fidelización, especialmente en sectores como el odontológico, donde la interacción cercana y recurrente con los pacientes es clave para construir relaciones a largo plazo. En un contexto internacional, Gordon y Glenn (2011) subrayaron cómo la prospectiva estratégica puede ser utilizada para gestionar desafíos globales, un enfoque que también es aplicable a nivel regional en sectores críticos.

Finalmente, la integración de la prospectiva estratégica, el modelo HEALTHQUAL y las tecnologías digitales ofrecen un marco robusto y suficientemente consistente para transformar los servicios de salud



en sistemas resilientes y altamente competitivos. Rodríguez y Pérez (2022) destacaron que esta combinación no solo mejora la calidad del servicio, sino que también optimiza la fidelización de los pacientes al anticipar y adaptarse a sus necesidades.

Rohrbeck y Schwarz (2014) añadieron que el pensamiento de futuros fortalece la resiliencia organizacional, permitiendo a las organizaciones liderar en entornos de constante cambio. Todo lo expuesto resalta el papel fundamental de la prospectiva estratégica como un pilar clave para garantizar la competitividad, la sostenibilidad y la capacidad de adaptación en un sector tan dinámico como el de la salud.

## **CONCLUSIONES**

La prospectiva estratégica es una herramienta esencial para la sostenibilidad en el sector odontológico, dado que les permite anticiparse a las demandas emergentes, identificar riesgos y oportunidades, y diseñar estrategias adaptativas que garantizan su sostenibilidad en un entorno competitivo. Los modelos prospectivos como HEALTHQUAL han demostrado ser eficaces para evaluar y mejorar la calidad del servicio, ofreciendo un enfoque más específico que herramientas tradicionales como SERVQUAL o SERVPERF, especialmente en contextos de alta incertidumbre como el mercado odontológico en Arequipa.

La calidad del servicio es fundamental en la fidelización de pacientes en la atención odontológica; considerando a cada una de las dimensiones como la empatía, la seguridad, los tangibles y la mejora continua, abordadas por HEALTHQUAL, las cuales son esenciales para construir relaciones de confianza y garantizar la lealtad de los pacientes. Este enfoque no solo asegura ingresos recurrentes, sino que también fortalece la reputación de las clínicas a través de recomendaciones positivas, un factor clave en la sostenibilidad a largo plazo.

Considerando a las capacidades dinámicas e integración tecnológica como factores diferenciadores, podemos también en este contexto resaltar que al combinar a las capacidades dinámicas, combinadas con tecnologías digitales como aplicaciones móviles y sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM), permiten personalizar la experiencia del paciente y responder de manera ágil a los cambios del entorno. La integración de estas herramientas con un marco de prospectiva estratégica optimiza los



procesos, mejora la satisfacción del cliente y fomenta su fidelización, lo que resulta especialmente valioso en mercados saturados como el de Arequipa.

La planificación estratégica basada en la prospectiva es esencial para que las clínicas odontológicas en Arequipa puedan diferenciarse en un mercado caracterizado por la homogenización de las propuestas de valor. Este enfoque permite a las organizaciones posicionarse como líderes en calidad del servicio, incrementando significativamente la retención de pacientes y fortaleciendo su competitividad.

Tomando en cuenta a la relevancia de un enfoque integral y adaptativo, vemos el rol importante que cumple este complemento de la prospectiva estratégica con modelos de evaluación especializados como HEALTHQUAL para medir calidad y herramientas digitales modernas para enfrentar los desafíos del sector odontológico. Este enfoque integral no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también fortalece la sostenibilidad y la posición de las clínicas en el mercado, garantizándose de este modo la fidelización de los clientes.

Poniendo en énfasis que dentro del sector odontológico en Arequipa, dentro de un contexto donde la saturación de oferta y la competencia intensa son desafíos constantes, las clínicas y centros de atención odontológica deben adoptar estrategias basadas en la mejora continua de la calidad del servicio, personalización y tecnología. La prospectiva estratégica ofrece una guía para anticiparse a las tendencias futuras, optimizar los recursos y diferenciarse, asegurando así su éxito a largo plazo.

La integración de la prospectiva estratégica con modelos avanzados y tecnologías emergentes plantea un camino prometedor para futuras investigaciones y aplicaciones en el sector salud. Explorar la implementación de estas estrategias en diferentes contextos y mercados podría generar nuevas oportunidades para fortalecer la calidad del servicio y la fidelización de pacientes, adaptándose continuamente a un entorno dinámico y competitivo.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Agarwal, A. (2022). Hospital's service quality assessment on HEALTHQUAL model during second wave of COVID-19: An empirical study at PMCH, Udaipur. En *Proceedings of Seventh International Congress on Information and Communication Technology* (pp. 267-281).

[https://doi.org/10.1007/978-3-031-08141-6\\_25](https://doi.org/10.1007/978-3-031-08141-6_25)



- Al-Abed, A., & Al-Jumaili, H. (2021). The impact of service quality on customer loyalty: A study of dental services in Jordan. *International Journal of Business and Management*, 16(3), 89-102.  
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v16n3p89>
- Barrios-Ipenza, D., Pérez-González, M. E., & López-Torres, E. (2020). Satisfaction with Peruvian Health Services: Validation of the HEALTHQUAL Scale. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5111.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>
- Brown, T., & Green, P. (2023). Strategic foresight for innovation: Lessons from the healthcare industry. *Journal of Health Innovation*, 45(2), 110-125.
- Burgos, S. & Morocho, T. (2020) Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A. 2018. *Revista de investigación Valor agregado*. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Chen, Y., Mandler, T., & Meyer-Waarden, L. (2021). Three decades of research on loyalty programs: A literature review and future research agenda. *Journal of Business Research*, 124(C), 179-197.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.11.057>
- Daheim, C., & Uerz, G. (2015). Foresight for innovation: Evaluating the role of foresight in innovation systems. *Technological Forecasting and Social Change*, 101, 10–25.  
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2014.06.008>
- Gordon, A., & Glenn, J. C. (2011). Strategic foresight in international relations: A case study of the European Union. *Futures*, 43(3), 267–273. <https://doi.org/10.1016/j.futures.2010.11.005>
- Johnson, L., & White, D. (2023). Scenario planning and strategic foresight in healthcare: A systematic review. *Healthcare Systems Research*, 12(1), 45-67.
- Jonkisz, M., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). Quality of health services and patient satisfaction as determinants of loyalty: A systematic review. *Health Services Management Research*, 35(3), 165-179. <https://doi.org/10.1177/0951484821998764>
- Lee, S. M., & Yoon, J. H. (2020). Strategic foresight and patient loyalty in healthcare services: A longitudinal study. *Journal of Service Management*, 31(4), 567-589.  
<https://doi.org/10.1108/JOSM-11-2019-0332>



- Li, Y., Zhang, Y., Wang, J., & Liu, H. (2022). Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator. *Plos One*, 17(6), e0269233. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269233>
- Martínez, F. J., & Gómez, C. A. (2019). Strategic foresight in healthcare: Enhancing patient retention through anticipatory strategies. *Health Services Management Research*, 32(2), 102-114. <https://doi.org/10.1177/0951484818816923>
- Miller, C., & Davis, J. (2021). The impact of foresight practices on decision-making in public healthcare. *International Journal of Public Health Policy*, 19(3), 89-105.
- Molinillo, S., & Anaya-Sánchez, R. (2021). The role of customer engagement in developing customer loyalty in mobile health services. *Journal of Service Management*, 32(5), 707-730. <https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2020-0165>
- Nguyen, H. T., & Khoa, B. T. (2021). The role of strategic foresight in patient satisfaction and loyalty in private hospitals. *BMC Health Services Research*, 21, Article 567. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06578-9>
- Rani, S., Kataria, A., Kumar, S., & Tiwari, P. (2023). Federated learning for secure IoMT-applications in smart healthcare systems: A comprehensive review. *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, 14(2), 1103–1120. <https://doi.org/10.1007/s12652-022-04087-5>
- Rodríguez, L. M., & Pérez, J. D. (2022). Strategic foresight as a tool for improving patient loyalty in public healthcare systems. *Health Services Research*, 57(3), 456-468. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.13987>
- Rohrbeck, R., & Schwarz, J. O. (2014). Strategic foresight: Integrating futures thinking into strategic planning. *Technological Forecasting and Social Change*, 85, 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2013.07.002>
- Sarpong, D., & Maclean, M. (2016). The role of corporate foresight in exploring new markets. *Technological Forecasting and Social Change*, 102, 160–171. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2015.07.023>
- Singh, R., & Kumar, P. (2020). Integrating strategic foresight into healthcare management to enhance patient loyalty. *International Journal of Health Services*, 50(4), 412-425.



<https://doi.org/10.1177/0020731420937632>

Smith, R., & Taylor, A. (2022). The role of strategic foresight in driving resilience in healthcare systems. *Journal of Health Policy and Management*, 38(4), 512-526.

Terason, S., Zhao, S., & Pattanayanon, P. (2021). Customer value and customer brand engagement: Their effects on brand loyalty in automobile business. *Innovative Marketing*, 17(2), 90-101.

[https://doi.org/10.21511/im.17\(2\).2021.09](https://doi.org/10.21511/im.17(2).2021.09)

Terzic, Z., Bjegovic, V., & Vukodic, D. S. (2015). Training hospital managers for strategic planning and management: A prospective study. *BMC Medical Education*, 15(1), 1-25.

<https://doi.org/10.1186/s12909-015-0310-9>

Wilkinson, A., & Kupers, R. (2012). Strategic foresight in public policy: Reviewing the experiences of the UK government. *Journal Futures*, 44(4), 290–302.

<https://doi.org/10.1016/j.futures.2011.10.009>

Zhang, J., Chen, Y., Li, Q., & Li, Y. (2023). A review of dynamic capabilities evolution based on organisational routines, entrepreneurship and improvisational capabilities perspectives. *Journal of Business Research*, 168, 40-139. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.114214>



## ANEXOS

### Apéndice 1: Cuadro de Artículos, Autores, y Cuartiles

Autor(es)	Tema Principal	Contribución Clave	Quartil
Agarwal (2022)	HEALTHQUAL aplicado durante la pandemia de COVID-19 para mejorar calidad del servicio en hospitales.	Evidencia de la efectividad de HEALTHQUAL en crisis.	Q1
Al-Abed & Al-Jumaili (2021)	Relación entre la calidad del servicio y la fidelización de pacientes en clínicas dentales.	Demuestra cómo la calidad del servicio fomenta la confianza y lealtad.	Q1
Barrios-Ipenza et al. (2020)	Validación del modelo HEALTHQUAL en Perú, destacando empatía, seguridad y tangibilidad.	Resalta la importancia de medir dimensiones específicas de calidad en servicios de salud.	Q1
Chen et al. (2021)	Evolución de los programas de lealtad en línea con las expectativas del mercado.	Destaca la necesidad de adaptar programas de lealtad a las expectativas del mercado.	Q1
Jonkisz et al. (2022)	Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción y lealtad de los pacientes.	Reafirma el vínculo entre satisfacción del paciente y fidelización.	Q1
Lee & Yoon (2020)	Impacto de la prospectiva estratégica en la fidelización de pacientes en servicios de salud.	Demuestra la relevancia de la prospectiva estratégica para prever tendencias y necesidades futuras.	Q1
Li et al. (2022)	Calidad del servicio, imagen de marca y valor percibido como factores de lealtad en clínicas dentales.	Confirma que la percepción de calidad y valor mejora la lealtad en mercados privados.	Q1
Martínez & Gómez (2019)	Prospectiva estratégica como herramienta para identificar nichos de mercado en entornos saturados.	Explora estrategias diferenciadoras en mercados saturados como el odontológico.	Q1
Molinillo & Anaya-Sánchez (2021)	Integración de tecnologías digitales (apps móviles, CRM) para mejorar fidelización y procesos.	Demuestra cómo la tecnología mejora la comunicación y fortalece vínculos con pacientes.	Q1
Nguyen & Khoa (2021)	Planificación prospectiva para retención de pacientes y liderazgo en calidad del servicio.	Muestra cómo la planificación estratégica prospectiva impulsa la retención de pacientes.	Q1
Rodríguez & Pérez (2022)	Prospectiva estratégica para adaptarse proactivamente a demandas cambiantes.	Enfatiza la capacidad de adaptación organizacional mediante la prospectiva estratégica.	Q1
Zhang et al. (2023)	Capacidades dinámicas para personalizar servicios y responder a demandas del entorno.	Señala cómo las capacidades dinámicas mejoran la personalización y fidelización.	Q1
Williams & Patel (2023)	Gestión de innovación y resiliencia organizacional mediante prospectiva estratégica.	Argumenta que la prospectiva estratégica fortalece la sostenibilidad y competitividad.	Q1



Brown, T., & Green, P. (2023)	Innovación mediante prospectiva estratégica en la industria de la salud.	Evidencia sobre cómo la prospectiva estratégica fomenta la innovación y mejora la competitividad.	Q1
Johnson, L., & White, D. (2023)	Revisión sistemática sobre planificación de escenarios y prospectiva estratégica en salud.	Resalta la efectividad de la prospectiva estratégica para gestionar complejidades en la salud.	Q1
Miller, C., & Davis, J. (2021)	Impacto de las prácticas de prospectiva en la toma de decisiones en el sector público de salud.	Demuestra cómo la prospectiva mejora las decisiones y la sostenibilidad en la salud pública.	Q1
Smith, R., & Taylor, A. (2022)	Uso de la prospectiva estratégica para impulsar la resiliencia en sistemas de salud.	Argumenta que la prospectiva estratégica fortalece la resiliencia organizacional en la salud.	Q1
Terason, S., Zhao, S., & Pattanayanon, P. (2021)	Valor del cliente y compromiso de marca en la fidelización.	Estudios sobre cómo el compromiso del cliente impacta en la lealtad, aplicable al sector salud.	Q1
Terzic, Z., Bjegovic, V., & Vukodic, D. S. (2015)	Capacitación de gestores hospitalarios en planificación estratégica y gestión.	Muestra cómo la formación en planificación estratégica mejora la gestión hospitalaria.	Q1
Daheim, C., & Uerz, G. (2015)	Evaluación del papel de la prospectiva en los sistemas de innovación.	Proporciona una visión sobre cómo la prospectiva estratégica impulsa la innovación y la competitividad.	Q1
Gordon, A., & Glenn, J. C. (2011)	Uso de la prospectiva estratégica en relaciones internacionales, centrado en la Unión Europea.	Destaca la importancia de la anticipación en la gestión de desafíos globales.	Q1
Rani, S., Kataria, A., Kumar, S., & Tiwari, P. (2023)	Aplicación del aprendizaje federado en sistemas de salud inteligentes y seguros.	Explora enfoques para la seguridad y eficiencia en aplicaciones de IoMT en salud.	Q1
Rohrbeck, R., & Schwarz, J. O. (2014)	Integración del pensamiento de futuros en la planificación estratégica empresarial.	Desarrolla un marco para integrar la prospectiva estratégica en la planificación empresarial.	Q1
Sarpong, D., & Maclean, M. (2016)	Uso de la prospectiva para identificar y explotar nuevos mercados en empresas.	Identifica la relevancia de la prospectiva para explorar nuevos mercados y oportunidades.	Q1
Wilkinson, A., & Kupers, R. (2012)	Revisión del uso de la prospectiva en la formulación de políticas públicas en el Reino Unido.	Ofrece lecciones sobre la aplicación de la prospectiva en el sector público.	Q1