

FACTORES CRÍTICOS PARA EL DESARROLLO EXITOSO DE LOS CENTROS ODONTOLÓGICOS. CASO: TACNA (PERÚ)

**CRITICAL FACTORS FOR THE SUCCESSFUL
DEVELOPMENT OF DENTAL CARE CENTERS.
CASE: TACNA (PERU)**

Bernal, Jorge¹

Leo, Ernesto²

1. Doctor en Financiación e Investigación Comercial (UAM-España), académico de la Escuela Universitaria de Administración y Negocios de la Universidad de Tarapacá (Arica-Chile). E-mail: jbernal@uta.cl
2. Magister en Dirección y Gestión de Empresas (UTA-Chile), académico de la Escuela de Postgrado Neumann Business School (Tacna-Perú). E-mail: leo@neumann.edu.pe

RESUMEN

La salud bucal forma parte de la salud general, siendo reconocida como un componente esencial para la calidad de vida de los ciudadanos. A consecuencia de ello, existe una proliferación de centros odontológicos, tal es el caso de la ciudad de Tacna (Perú). En esta ciudad, existe un mercado dinámico y competitivo, principalmente por la llegada de gran número de turistas chilenos que demandan atención bucal, representando cerca del 70% de sus clientes. Sin embargo, se desconoce qué factores inciden para que algunas organizaciones tengan éxito y otras no.

La presente investigación tiene como objetivo determinar los factores críticos de éxito de los centros odontológicos y cuales pueden considerarse como una ventaja competitiva sostenible para ellos. Para alcanzar este objetivo, se realizó una rigurosa revisión bibliográfica, se encuestó a los dueños y/o administradores de los 74 centros odontológicos existentes en la ciudad de Tacna y se entrevistó a los actores más relevantes.

El estudio concluyó que los centros odontológicos de la ciudad de Tacna (Perú) consideran como los factores de éxito más relevantes: la dirección de empresa, los recursos financieros, el control interno y los factores sociales.

ABSTRACT

Oral health is part of the general health, being recognized as an essential component for the quality of life of the citizens. As a result, there is a proliferation of dental care centers, such as the case in the city of Tacna (Peru). In this city, there is a dynamic and competitive market, mainly due to the arrival of large numbers of Chilean tourists who demand dental care attention, representing about 70% of their clients. However, it is not known what factors influence for some organizations to succeed and others to fail.

The present research aims to determine the critical success factors of dental care centers and which can be considered as a sustainable competitive advantage for them. To reach this objective, a rigorous bibliographical review was carried out, the owners and / or administrators of the 74 dental centers

in the city of Tacna were interviewed and the most relevant actors were interviewed.

The study concluded that the dental centers of the city of Tacna (Peru) consider as the most relevant factors of success: business management, financial resources, internal control and social factors.

PALABRAS CLAVE

Factores críticos, odontología, ventaja competitiva, salud bucal, estrategia

KEY WORDS

Critical factors, odontology, competitive advantage, dental health, strategy

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bai, C. & Sarkis, J. (2013). A grey-based DEMATEL model for evaluating business process management critical success factors. *International Journal of Production Economics*, 146(1), 281–292.
- Calero, J., Rodríguez, L. & Barreto, J. (2008). La calidad y el mejoramiento continuo: claves en el éxito del ejercicio profesional en odontología. *Colombia Médica*, 39(1), 11 – 27.
- Haynes, S. (2013). A perspective from the dental industry on minimum intervention dentistry. *Australian Dental Journal*, 58(1), 66–69.
- Hill, C. & Jones, G. (2011). *Administración Estratégica: Un enfoque integral*. México: Cengage Learning Editores.
- Hitt, M., Ireland, R., Hoskisson, R. (2015). *Administración Estratégica: Competitividad y Globalización. Conceptos y Casos*. México: Cengage Learning Editores.
- Hurtado, S., Vásquez, F. & Zapata, H. (2012). Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio - Agosto 2010. *Revista Estomatología y Salud*, 20(1), 8-15.
- Kaldenberg, D., Becker, B., Browne, B. & Browne, W. (1997). Identifying service quality strengths and weaknesses using SERVQUAL: A study of dental services. *Health Marketing Quarterly*, 15(2), 69-86.
- Merisalu, E., Männik, G. & Põlluste, K. (2014). Quality management and job related factors predicting satisfaction of dental clinic staff in Estonia. *Stomatologija, Baltic Dental and Maxillofacial Journal*, 16(4), 144-152.
- Naderinejad, M., Jafar, M. & Poorebrahimi, A. (2014). Recognition and Ranking Critical Success Factors of Business Intelligence in Hospitals - Case Study: Hasheminejad Hospital. *International Journal of Computer Science & Information Technology*, 6(2), 121 – 129.
- Pinto, J. (2000). Asignación y determinación de prioridades de procesos esenciales, con base en los factores críticos de éxito. *Estudios Gerenciales*, 74(1), 79 – 89.

- Trkman, P. (2010). The critical success factors of business process management. *International Journal of Information Management*, 30(1), 125 – 134.
- Vasiliev, R. & Levochkina, G. (2015). Influence of critical success factors on business development in it consulting. *Eurasian Journal of Business and Management*, 3(3), 43-53.
- Wheelen, T. & Hunger, J. (2013). *Administración Estratégica y Política de Negocios: Hacia la gobernabilidad global*. Bogotá: Pearson.