

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

Jorge Bernal

Universidad, de Tarapacá /Arica-Chile)

e-mail: jbernal@uta.cl

Ernesto Leo

Escuela de Postgrado Neumann Business School (Tacna-Perú)

e-mail: eleo@Neumann.edu.pe

INTRODUCCIÓN

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.

DESARROLLO

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.

Para determinar cuáles son los factores que inciden en el éxito de la empresa se determinó usar un cuestionario de 52 preguntas que se relacionaban con 7 factores externos y 8 factores internos, utilizando la escala de Likert en un intervalo de 1 (No importa) al 5 (Muy importante).

Los factores externos considerados fueron: Factores Políticos y Legales (2 Preguntas); Factores Económicos (2 Preguntas); Factores Sociales (2 Preguntas); Factores Tecnológicos (3 Preguntas); Competencia del Sector (2 Preguntas); Relación con los Proveedores (2 Preguntas); Relación con los Clientes (3 Preguntas).

Los factores Internos considerados fueron: Planificación a Futuro (4 Preguntas); Organización Interna (3 Preguntas); Integración y Aprendizaje de Conocimientos (7 Preguntas); Dirección y Liderazgo (4 Preguntas); Control Interno (2 Preguntas); Procesos Internos Eficientes (8 Preguntas); Capacidad de Respuesta y Calidad como confianza y excelencia (5 Preguntas) y Recursos Financieros (3 Preguntas).

El resultado de los factores externos son: Factores sociales (4,72), Factores Tecnológicos (4,68), Relación con los proveedores (4,34), factores políticos y legales (4,01), Factores Económicos (3,68) y competencias del sector (3,05).

El orden de los factores internos son: dirección de las empresas (4,81), recursos financieros (4,77), control internos (4,73), atención al cliente (4,69), organización interna (4,55), planificación a futuro (4,53), integración de conocimientos (4,42) y procesos eficientes (4,42).

CONCLUSIONES

La detección de los factores críticos de éxito en una organización, permite la priorización de las actividades que se deben alcanzar para el éxito del negocio. Es así, como esta investigación permitió determinar qué factores deben ser especialmente observados para el caso de los centros odontológicos.

Queda demostrado que los factores de éxito internos son más importantes que los externos para los centros odontológicos, habiendo obtenido los factores internos un promedio superior (4.61) en comparación a los externos (4.11).

Además, 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.

REFERENCIAS

- Alonso, V. (2010). Factores críticos de éxito y evaluación de la competitividad de destinos turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 19(2), 201-220.
- Calero, J. & Rodríguez, J. (2008). La calidad y el mejoramiento continuo: claves en el éxito del ejercicio profesional en odontología. *Colombia Medica*, 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.
- Hurtado, A., Negreiros, S. y Villanueva, A. (2016). *Determinación de los factores críticos para el desarrollo de las empresas odontológicas de la ciudad de Tacna. Caso: Tejada centro odontológico especializado EIRL*. Tesis de master. Escuela de Postgrado Neumann Business School.
- 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.
- Porter, M. (1982). *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: Editorial S.A. de C.V.
- Rockart, J.F. (1979). Chief executives define their own data needs. *Harvard Business Review*, 57(1), 81-92.
- Trkman, P. (2010). The critical success factors of business process management. *International Journal of Information Management*, 30(1), 125 – 134.
- Villajuana, C. (2010). *Gestión Estratégica Integral*. Lima: Villajuana Consultores S.A.C.