

## LA SALUD ORAL DE IBAGUÉ EN LA RUTA DE LA COMPETITIVIDAD.

### Diana Mayerly Rico-Padilla

Estudiante de IX semestre del programa de Administración financiera e integrante del semillero de investigación Más Vida de la Universidad del Tolima.

Correo electrónico: [dmicop@ut.edu.co](mailto:dmicop@ut.edu.co).

Filiación institucional: Universidad del Tolima

### Juan Sebastián Gamboa-Suaza

Estudiante de IX semestre del programa de Administración financiera e integrante del semillero de investigación a de la Universidad del Tolima.

Correo electrónico: [jsgamboas@ut.edu.co](mailto:jsgamboas@ut.edu.co)

Filiación institucional: Universidad del Tolima

### Aracelly Buitrago-Mejía

PhD. en Ciencias Económicas y Administrativas, Investigador Emérito reconocido por Minciencias, líder del grupo de investigación Desarrollo Empresarial Sectorial Productivo y Competitivo DESPyC de la Universidad del Tolima, categorizado B por Minciencias en la medición 2019. Profesora del programa de Administración Financiera de la Universidad del Tolima. Coordinadora desde el año 2008 del semillero de investigación Más Vida de la Universidad del Tolima.

Código ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-6583-7827>

Correo electrónico: [abuitragom@ut.edu.co](mailto:abuitragom@ut.edu.co)

Filiación institucional: Universidad del Tolima

*El presente artículo es producto derivado del proyecto de investigación titulado "Impacto de la Asociatividad en la Competitividad de las Empresas Latinoamericanas, el cual fue avalado por la Universidad del Tolima.*

Para citar en APA:

Rico-Padilla, D., Gamboa-Suaza, J., & Buitrago-Mejía, A. (2021). La competitividad del subsector odontológico de Ibagué Colombia. Revista Sinergia, 1(9), 7-22. Recuperado a partir de <http://sinergia.colmayor.edu.co/ojs/index.php/Revistasinergia/article/view/108>

Enviado: 20 de noviembre de 2020  
 Aceptado: 05 de enero de 2021  
 Publicado: 13 de Julio de 2021  
 Correo principal: [abuitragom@ut.edu.co](mailto:abuitragom@ut.edu.co)

## RESUMEN

El presente artículo es producto del proyecto de investigación "Impacto de la asociatividad en la competitividad de las empresas latinoamericanas" y da a conocer el resultado del estudio sobre el nivel de competitividad realizado al subsector de salud oral de Ibagué-Colombia, hizo descripciones del comportamiento de las 71 variables que contiene el modelo de gestión para la micro y pequeña empresa colombiana, las cuales son requisitos para que una empresa sea competitiva. El estudio permitió conocer que en su conjunto las empresas del subsector salud oral tienen un nivel de competitividad medio alto. También permitió identificar la forma como las empresas realizan su gestión, así como los aspectos que requieren intervención para mejorar su desempeño, y que sirven de base para que instituciones públicas, empresas afines, organizaciones gremiales, organizaciones de usuarios, academia y sociedad en general orienten acciones para mejorar el nivel de competitividad de este subsector.

La investigación fue de tipo cuantitativo con enfoque descriptivo y método deductivo. Para el estudio se vinculó al sector salud con base en la base de datos suministrada por la Cámara de Comercio de Ibagué, y dentro de la población de este sector, se seleccionó al subsector de salud oral, con una población de 99 empresas y una muestra poblacional de 58 empresas. El estudio tuvo como objetivo identificar si las empresas del subsector, cumplen o no con los requisitos establecidos para la competitividad en la norma técnica de calidad del Instituto colombiano de normas técnicas.

**PALABRAS CLAVE:** *Competitividad, gestión empresarial, matriz de competitividad, organización interna, salud oral.*

## THE ORAL HEALTH OF IBAGUÉ ON THE ROUTE OF COMPETITIVENESS

### ABSTRACT

This paper is the product of the research project "Impact of associativity on the competitiveness of Latin American companies" and presents the result of the study on the level of competitiveness carried out in the oral health subsector of Ibagué-Colombia, made descriptions of the behavior of the 71 variables contained in the management model for Colombian micro and small businesses, which are requirements for a company to be competitive. The study will learn that as a whole the companies in the oral health subsector have a medium-high level of competitiveness. It will also identify the way companies carry out their management, as well as the aspects that require intervention to improve their performance, and that serve as a basis for public institutions, related companies, trade union organizations, user organizations, academia and society in general to guide actions. to improve the level of competitiveness of this subsector.

The research was quantitative with a descriptive approach and a deductive method. For the study, the health sector was linked based on the database provided by the Ibagué Chamber of Commerce, and within the population of this sector, the oral health subsector was selected, with a population of 99 companies and a sample population of 58 companies. The objective of the study was to identify whether or not the companies in the subsector meet the requirements established for competitiveness in the technical quality standard of the Colombian Institute of Technical Standards.

**KEYWORDS:** Competitiveness, business management, competitiveness matrix, internal organization, oral health.

### INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace referencia al análisis de cumplimiento de los requisitos de competitividad, establecidos en el modelo de gestión para la micro y pequeña empresa colombiana, por parte del subsector de salud oral de Ibagué, dado que el servicio odontológico al hacer parte de la salud pública, se considera importante conocer el nivel de cumplimiento de los requisitos de competitividad establecidos en el modelo de gestión para la micro y pequeña empresa colombiana, por lo cual, es de gran relevancia llevar a cabo esta investigación, pues no se encuentra a nivel nacional estudios que den cuenta del nivel de competitividad de este subsector, como tampoco se encuentran suficientes estudios relacionados con el sector de la salud como tal.

A pesar que se dispone de los requisitos que debe cumplir una empresa bien sea micro o pequeña para ser competitiva, bajo el enfoque de la norma técnica de calidad del instituto colombiano de normas técnicas ICONTEC, NTC 6001 de 2017,

la mayoría de las empresas del subsector no cumplen con varios de estos requisitos, lo cual no solo coloca en riesgo la supervivencia de la empresa, sino que también coloca en riesgo la salud de los usuarios de sus servicios, llegando a constituirse en un problema de salud pública.

La investigación fue de tipo cuantitativo con enfoque descriptivo, los casos de estudio estuvieron representados en una población de 99 empresas del subsector salud oral y una muestra poblacional de 58, con base en los datos suministrada por la Cámara de Comercio de Ibagué. Se utilizó como técnica para recolectar la información, un instrumento con 71 variables diseñado con base en la norma técnica de calidad, modelo de gestión para la micro y pequeña empresa colombiana

En el estudio se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Cumplen las empresas del subsector salud oral de la ciudad de Ibagué, con los requisitos de competitividad establecidos por la norma NTC 6001 de 2017?

El objetivo del estudio fue el de identificar si las empresas del sector salud subsector salud oral de la ciudad de Ibagué cumplen o no con los requisitos establecidos en el modelo de gestión para la micro y pequeña empresa colombiana.

### MARCO TEÓRICO

Aunque son escasos los estudios realizados en relación con la competitividad de los centros dedicados a la salud oral, según Agudelo & Martínez (2009), en el artículo “La salud bucal colectiva y el contexto colombiano: un análisis crítico” publicado en la revista Gerencia y Políticas De Salud, 8(16), los problemas relacionados con la salud oral al no representar una causa de muerte inmediata, le resta importancia y atención a este campo de la salud aun cuando menoscaba la calidad de vida de las personas. Por esto, es importante fomentar a través de las empresas que hacen parte de este subsector, la cultura del cuidado oral por medio de la prestación de un servicio con excelente calidad.

Desde la perspectiva de la competitividad, según López et al. (2013), en el artículo titulado “Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica a en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia”, la calidad es un factor fundamental de posicionamiento y de competitividad, donde las variables que influyeron en la calidad y en la satisfacción del usuario dependen en gran medida de condiciones relacionadas con el talento humano y los recursos físicos disponibles, como también de las experiencias subjetivas del paciente, sean positivas o negativas.

En cuanto a análisis interno, se encuentra el trabajo realizado por Álvarez-Hernández, Montoya, & Gil-Berrio (2016), titulado “Modelos de gestión organizacional y planeación estratégica de las clínicas odontológicas especializadas Odontostudio Ltda.” en el cual se llegó a la conclusión que la empresa escogida

como muestra, presenta debilidades en la innovación tecnológica y gestión de mercadeo.

En ese orden de ideas, se tiene establecido medir la competitividad con base en los requisitos que contempla la norma NTC 6001 la cual aplica para el contexto colombiano y basada también en la norma de calidad internacional ISO 9001, tenemos como definición de competitividad a la “capacidad de suministrar bienes o servicios de manera igual o más eficiente que sus competidores”; donde el nivel de importancia está definido por las condiciones cambiantes del mercado global, las cuales demandan a las empresas de nuevas estrategias que les permitan mantener una posición y participación más constante dentro del mismo mercado (López & Marín, 2011).

A través del tiempo la competitividad se ha convertido en asunto de gran importancia para los gremios económicos y el gobierno nacional, quien ha expedido varios documentos de política pública por parte del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES), el 3484 de 2007 en el cual se dan los lineamientos para la transformación productiva que requiere el país, considera que las empresas deben constituir una fuente creciente de generación de ingresos y empleo de calidad, y deben insertarse y posicionarse en los mercados nacionales e internacionales. En este sentido, en este documento se contempla que “las Microempresas y las Pymes son actores estratégicos en el crecimiento de la economía, la transformación del aparato productivo nacional, y el mejoramiento de la posición competitiva del país. El 3527 de 2008, el cual contiene la política de productividad y competitividad. El 3866 de 2016 y el 3957 de 2019, orientados al fortalecimiento de las empresas de manera especial a las empresas de menor tamaño denominadas microempresas, las cuales según la Ley 905 de 2004, son aquellas que solo registran hasta 10 empleados y disponen de activos hasta de 500 salarios mínimos mensuales vigentes. Según informe de primer trimestre de 2019 emitido por Confecámaras, este segmento empresarial en el contexto de la economía colombiana de un millón seiscientos dieciséis mil empresas, representan el 93%. El 6,8 % corresponde a pequeñas y medianas empresas, y el 0,4% por grandes empresas, lo cual obliga a considerar la organización interna de esas micro empresas como un factor determinante de su nivel de competitividad.

Por su parte Rubio & Buitrago (2019) consideran que son diversos los factores que influyen en las microempresas para obtener cierto nivel de competitividad, en razón a que aunque existen documentos de política pública y privada que consideran que la asociatividad en el sector microempresarial podría perfeccionarse y contribuir a la mejora de la competitividad, aún es incipiente el desarrollo de tal iniciativa, por lo cual deberá profundizarse más en el tema, antes de adoptar la asociatividad como la alternativa para la competitividad en el sector microempresarial.

Son diversos los estudios que causan preocupación para empresarios e inversionistas pues desafortunadamente, aunque se conocen a través del modelo de gestión para la micro y pequeña empresa colombiana NTC 6001 cuáles son los

requisitos que deben cumplir las empresas para ser competitivas, aún las empresas de la región Tolimense de Colombia no presentan un nivel de competitividad que dé cuenta del cumplimiento del cien por ciento de tales requisitos establecidos, para ser competitivos.

En años más recientes, la competitividad continúa siendo prioridad para los gobiernos, investigadores, académicos y empresarios, que requieren de estudios serios sobre los cuales tomar las decisiones que permitan evidenciar los avances que va logrando este segmento empresarial, así como las necesidades de apoyo que demandan para mejorar sus niveles de productividad y competitividad.

### METODOLOGÍA

La presente investigación fue de tipo cuantitativo y de alcance descriptivo en tanto da a conocer el comportamiento de las variables que determinan el nivel de competitividad de las empresas, y de la forma como tales empresas realizan su gestión. El estudio se desarrolló bajo el método deductivo, el cual parte de principios o premisas para llegar a conclusiones, premisa que estuvo determinada en la hipótesis de que las empresas pertenecientes al subsector de la salud oral en la ciudad de Ibagué, no cumplen con el 100% de los requisitos establecidos por la norma técnica de calidad”. Una vez analizados los resultados de cada una de las variables que contiene tal norma, se pudo comprobar la hipótesis. La estrategia para obtener la información en este proyecto de investigación relacionada con la determinación del nivel de competitividad de las empresas, fue vincular a empresarios del sector salud y que desarrollan actividades afines, en este caso tomando como referencia el subsector odontológico.

Con base en las empresas del subsector odontológico, registradas en la Cámara de Comercio de Ibagué, la población utilizada para la participación en la investigación, fue de noventa y nueve (99) empresas, y la muestra de cincuenta y ocho (58) con un margen de error del 5%, un nivel de confianza de 95%.

Una vez seleccionado este subsector económico e identificadas las empresas con las cuales desarrollar el proyecto, se definieron las técnicas para recolectar la información. Para medir el “nivel de competitividad” de las empresas se utilizó una matriz que recoge todas las variables contempladas en la norma técnica de calidad, modelo de gestión para la micro y pequeña empresa colombiana (Buitrago, A., Rodríguez, M.S., Serna, H., 2019). La matriz contiene 71 variables de las cuales 29 están relacionadas con los procesos de dirección, 27 variables hacen parte de los procesos operativos y 17 variables dan cuenta de los procesos de apoyo, concebidos por la norma de calidad (ICONTEC 2017).

La aplicación del instrumento se realizó a los gerentes o administradores de los centros de salud oral en la ciudad de Ibagué Colombia, calificando cada variable de la siguiente manera:

- 0,0 no existe acción.

- 1,0 la acción está escrita.
- 2,0 Inicio de pruebas de la acción.
- 3,0 Acción en implementación.
- 4,0 Acción implementada totalmente.
- 5,0 Resultado exitoso de implementación de la acción.

Con esta matriz se determina el nivel de competitividad total de la empresa y de cada uno de los procesos que desarrollan las empresas: procesos de dirección, operativos y de apoyo; posteriormente, se consolida la información de todas las empresas que hacen parte del grupo seleccionado y de esta manera se determina el nivel de competitividad que tiene el subsector estudiado.

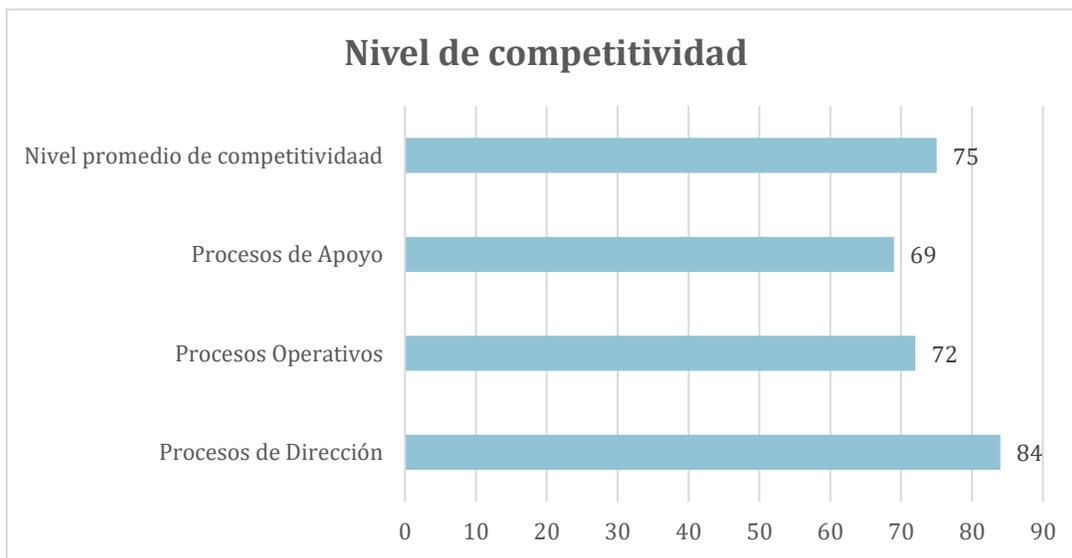
Los datos recolectados permitieron reconocer cómo es la gestión empresarial con base en los lineamientos de la norma de calidad del modelo de gestión para la micro y pequeña empresa colombiana y en cuáles áreas específicas presentan debilidades o escaso desarrollo, insumo fundamental para que entidades públicas y privadas puedan desarrollar acciones focalizadas en las necesidades de estas empresas, para lograr su fortalecimiento y contribución a la mejora de la competitividad.

Para el manejo estadístico de la información recolectada, se realizó la codificación de la información, la tabulación de la información, elaboración de gráficos y tablas, con base en las cuales se realizó el análisis de la información, para tal efecto se utilizó el paquete estadístico para las ciencias sociales SPSS. Posteriormente se elaboraron los informes con los resultados del estudio, cuya socialización se da con la publicación del presente artículo.

## RESULTADOS

Al analizar los resultados del estudio, se evidencia que no todas las empresas del subsector salud oral de la ciudad de Ibagué en el departamento del Tolima Colombia, cumplen con todos los requisitos establecidos en la norma técnica de calidad NTC 6001, para ser competitivas, dado que en promedio logran un 75% de competitividad, y por tratarse de un servicio que compromete la salud de los usuarios, debería lograrse un nivel del 100%. En los procesos de dirección se alcanza un nivel del 84%, en los procesos operativos el 72% y en los procesos de apoyo con el 69%.

**Figura 1. Nivel de competitividad de las empresas.**

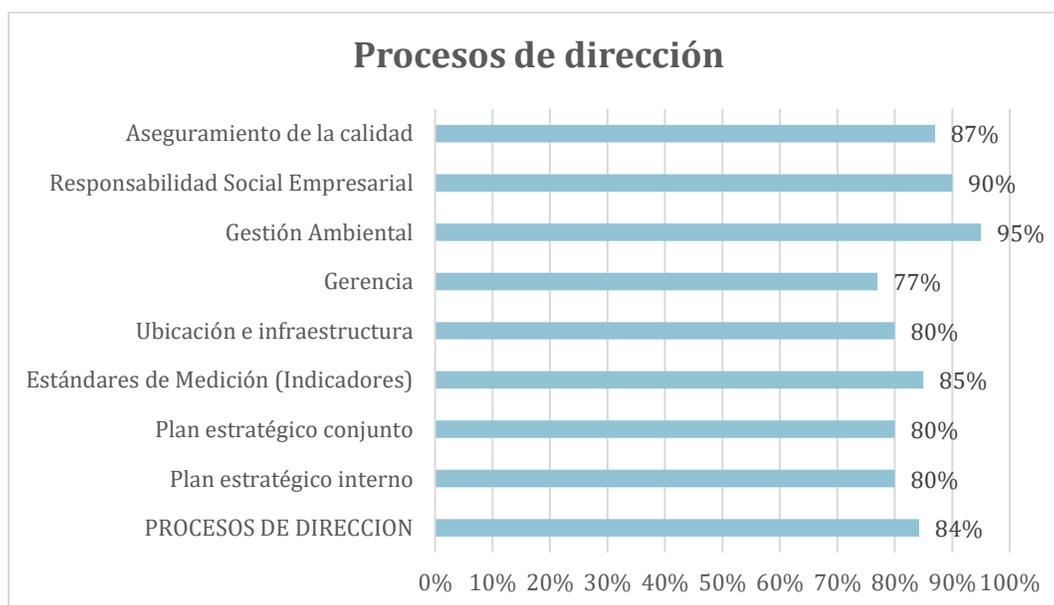


**Fuente:** Elaboración propia

A continuación, se analizan los aspectos de la matriz que hacen parte de los procesos de dirección los cuales están divididos en ocho subprocesos:

**Procesos de dirección**

**Figura 2. Procesos de dirección de las empresas.**



**Fuente:** Elaboración propia

Los procesos de dirección alcanzan el 84% promedio de nivel de competitividad. Dentro de este resultado se destaca la gestión ambiental con el 95%, la responsabilidad social empresarial con el 90%, el aseguramiento de la calidad con el 87% y la disposición de estándares para medición con el 85%. La variable con menor cumplimiento es la gerencia con el 77%, seguida del plan estratégico interno y plan estratégico conjunto, cada uno con el 80%.

A continuación, se presentan las variables que fueron analizadas en cada uno de los componentes de los procesos de dirección:

### **Plan estratégico interno**

- La empresa tiene definida una Misión (qué hace, cómo lo hace), una Visión (qué quiere de su empresa a 5, 10, 15 años), estrategias, políticas y unos valores institucionales.
- La empresa tiene o ha realizado un Plan Estratégico, Plan de Negocios, o Plan de acción e
- La empresa involucra a todos los socios, responsables y/o trabajadores en la definición del plan respectivo: Plan Estratégico, Plan de Negocios o Plan de Acción los dos últimos años.
- Se están aplicando en la empresa la estrategia y los planes definidos.

### **Plan estratégico conjunto**

- Se ha revisado el plan de la compañía con los proveedores y éste está homologado.
- El plan estratégico de la compañía se ha revisado y ajustado con los clientes.
- La empresa utiliza los estándares de medición de eficiencia y eficacia para medir el desempeño empresarial.

### **Estándares de medición – Indicadores**

- La empresa posee estándares de medición de eficiencia (Mediciones al interior de la compañía).
- La empresa posee estándares de medición de eficacia (mediciones con el cliente y proveedores).
- La empresa utiliza los estándares de medición de eficiencia y eficacia para medir el desempeño empresarial.
- La empresa utiliza las variaciones de los estándares para formular e implementar planes de mejoramiento.

### **Ubicación e infraestructura**

- La ubicación es ideal para el cliente por su cercanía y acceso.

- La infraestructura, instalaciones, presentación del sitio y la maquinaria y equipo son adecuadas para prestar un buen servicio a sus clientes.
- Tiene definido y en funcionamiento un programa de mantenimiento de la infraestructura
- Tiene definido y en funcionamiento un programa de mantenimiento para los equipos que permitan su funcionamiento adecuado.

### **La gerencia**

- Realiza la dirección de la empresa con base en el liderazgo.
- Existen planes de desarrollo basados en Pensamiento Estratégico.
- Existen planes de crecimiento en negociaciones y relaciones.
- Hay una gerencia Orientada a los resultados.
- La gerencia es soportada en el trabajo en equipo.
- La Gerencia es Proactiva en los planes de desarrollo.

### **Gestión ambiental**

- La Empresas ha cuantificado el tipo de desechos generados por el proceso productivo o servicio prestado.
- La Empresa conoce el impacto medio ambiental de los desechos generados por sus procesos.
- La Empresa realiza un adecuado manejo de desechos.
- La Empresa cuenta con un programa de Gestión Ambiental formalizado y en marcha.

### **Responsabilidad social empresarial**

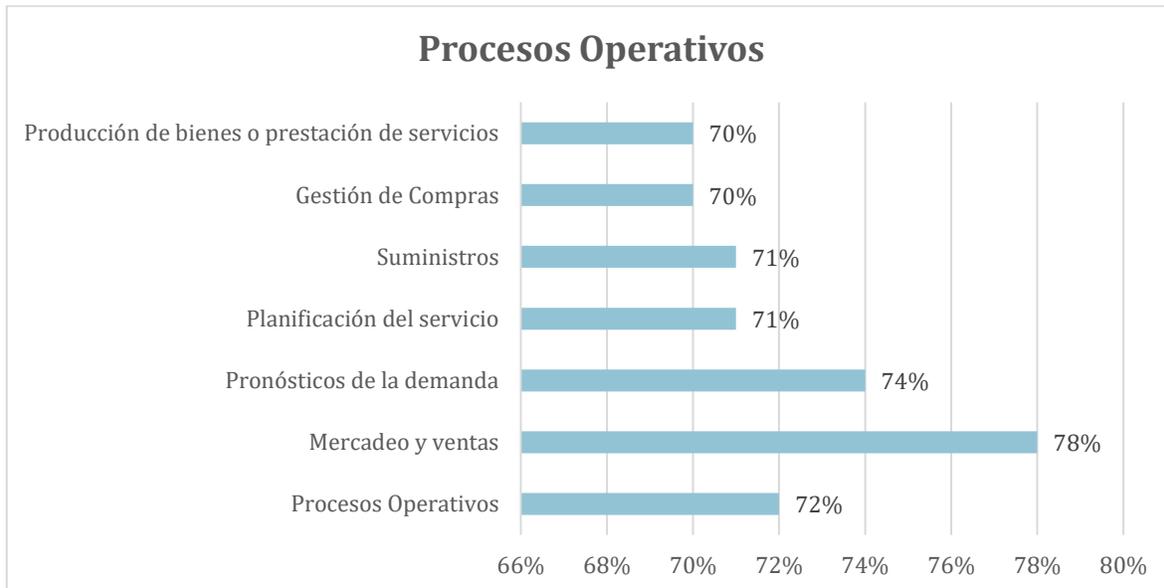
- Desarrolla la gerencia con responsabilidad social y es integral con el entorno donde opera.
- La Empresa tiene programa de Responsabilidad Social formalizado y en marcha.

### **Aseguramiento de la calidad**

- La empresa impulsa e implementa programas de calidad y mejoramiento continuo y para ello capacita y orienta adecuadamente a todos sus empleados.
- Los procesos de la empresa cumplen con las normas de calidad para garantizar un buen servicio al cliente.

La Empresa cuenta con Recursos Humanos, Técnicos y tecnológicos para la adecuada prestación del servicio.

**Figura 3. Procesos operativos.**



**Fuente:** Elaboración propia

Los procesos operativos alcanzan el 72% promedio de nivel de competitividad. Dentro de este resultado se destaca el mercadeo y ventas con el 78%, seguido de los pronósticos de la demanda con el 74%. Las variables con menor nivel de cumplimiento son la producción de bienes o prestación de servicios y la gestión de compras, cada una con el 70%, seguido de suministros y planificación de los servicios, cada una con el 71%

A continuación, se muestran las variables que fueron analizadas en cada uno de los componentes de los procesos operativos:

### **Mercadeo y ventas**

- Tiene un plan de mercadeo, escrito y detallado, con responsables e índices de gestión claramente definidos y diseñado con base en el conocimiento de la empresa y su entorno.
- La Empresa está aplicando el plan de mercadeo.
- La empresa posee un buen sistema de información de clientes (base de datos), sus necesidades y los factores que guían sus decisiones de compra.
- La empresa mantiene información de la competencia (reputación, calidad, precios, servicios, fuerza de ventas, posición en el mercado, entre otras.
- Tiene personal que mantiene contacto con el cliente. Es consciente de sus responsabilidades y tiene suficiente autonomía para atender adecuadamente sus necesidades.

- La Empresa conoce cuál es el nivel de satisfacción del cliente, lo documenta y toma decisiones. Realiza actividades de postventa.
- La Empresa mide periódicamente la efectividad de su fuerza de ventas.
- Realiza actualización permanente de las necesidades del mercado.
- En la empresa existe criterios para penetrar nuevos nichos de mercado local, nacional y/o internacional.
- Administra la información por tipo de clientes, canales, mercados, etc.

### **Pronósticos de la demanda**

- Se tiene pronósticos de facturación con buena fidelidad de clientes.
- Se tiene un pronóstico de ventas con buena fidelidad de clientes.
- Planificación del servicio
- Hay un proceso sistematizado de planeación del servicio que tenga en cuenta los requerimientos específicos de los clientes.
- Hay flexibilidad en la prestación del Servicio para permitir cambios, en función de satisfacer las necesidades específicas o urgentes de los clientes.
- La empresa tiene planes de contingencia para ampliar su capacidad de servicio y poder atender una demanda superior a la planeada.

### **Suministros**

- Se tiene en la empresa un sistema de compras automatizado, el cual se actualiza con los movimientos históricos o los pronósticos de venta de la empresa.
- En la empresa existe criterio de selección de proveedores de materia prima y materiales (requisitos del producto, criterios de calidad, servicio, precio, condiciones de pago, idoneidad en la atención de aprovisionamientos) con base en los pronósticos de ventas.

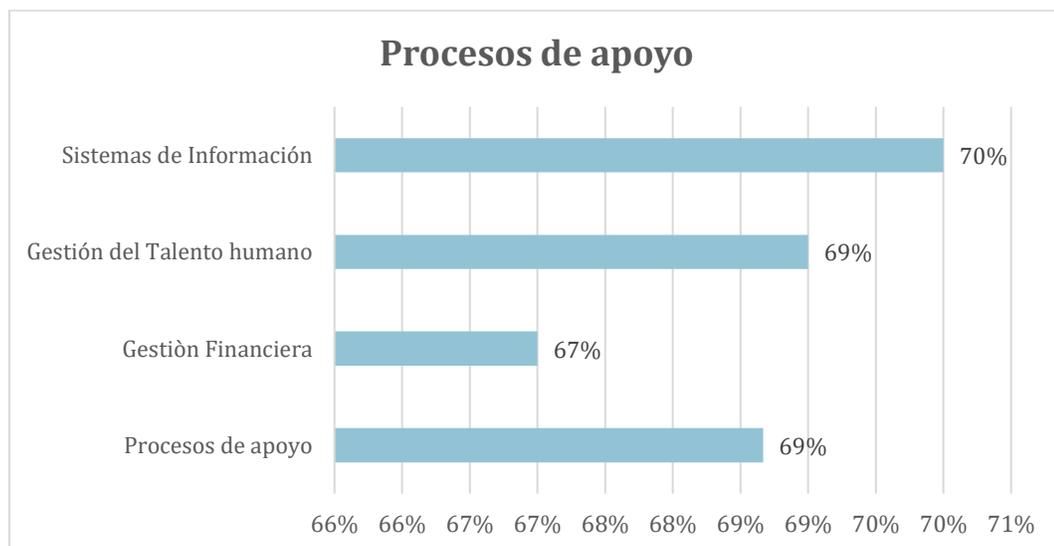
### **Gestión de compras**

- La Empresa tiene definido y documentado el proceso de compras.
- La Empresa tiene definido y documentado las especificaciones del producto / servicio a comprar.
- La Empresa dispone de un sistema de control de compras.
- La empresa tiene definido y mantiene las condiciones adecuadas de almacenamiento.

### **Producción de bienes o prestación de servicios**

- La Empresa tiene definido y documentado las especificaciones del producto o servicio que presta.
- La empresa tiene definido y documentado el proceso de realización del producto o prestación de servicio, en función de sus especificaciones y características del producto o servicio hasta la entrega al destinatario final.
- La empresa tiene establecido un programa de producción de bienes o de prestación de servicios.
- En el programa de producción o prestación de servicios tiene definida y asignada la capacidad requerida.
- La empresa ejecuta y controla el programa de producción de bienes o de prestación de servicios.
- El programa de producción y prestación de servicios incluye la asignación de recursos: materias primas, insumos, personal, equipos e información entre otros.

**Figura 4.** *Procesos de apoyo de las empresas.*



**Fuente:** Elaboración propia

Los procesos de apoyo alcanzan el 69% promedio de nivel de competitividad. Aunque los resultados son muy similares en todas las variables, se destaca los sistemas de información con el 70%, seguido de la gestión del talento humano con el 69 y la gestión financiera con el 67%.

A continuación, se muestran las variables que fueron analizadas en cada uno de los componentes de los procesos de apoyo:

### Gestión Financiera

- Posee un sistema de Contabilidad y Costos que le provee información para la toma de decisiones.
- La empresa determina de manera efectiva lo que debe tener en cuenta para fijar el costo de su producto o servicio y mantiene los registros de sus cálculos.
- Conoce sus costos (fijos y variables), el margen de contribución, los precios de venta y el punto de equilibrio para no generar pérdidas.
- La empresa tiene formalizados los registros de presupuestos de ingresos y egresos.
- Se mantienen actualizados los estados financieros, flujos de caja y razones financieras.
- Las inversiones son soportadas en los informes contables y financieros de la compañía.
- La empresa cumple con todos los requisitos legales y tributarios.

### Gestión del Talento Humano

- La empresa tiene políticas, manuales de procedimiento, funciones y responsabilidades, perfiles de cargos, conocidos y son acatados por todo el personal.
- La empresa cumple con todos los requisitos legales vigentes (de contratación, reglamento de trabajo, programa de salud ocupacional, etc.)
- La empresa ha establecido las competencias del personal de acuerdo al perfil de los cargos.
- La empresa tiene definidos y documentados los procedimientos de selección, inducción, contratación, capacitación y evaluación del personal según las necesidades de la empresa.
- Se tiene un plan que soporta el clima laboral.
- Se ejecuta el plan que soporta el clima laboral de la compañía.

### Sistemas de Información

- La empresa dispone de un sistema de información (contable, financiero, proveedores, clientes, inventarios, inconformidades de los clientes, desperdicios, etc.) que facilite la gestión empresarial.
- La Empresa toma decisiones con base en su sistema de información.
- La Empresa retroalimenta los resultados de la información.

- La Empresa soporta en las tecnologías de la información y la comunicación TIC, su sistema de información.

### CONCLUSIONES

Se evidenció de manera general que las empresas del subsector odontológico de Ibagué, se encuentran en un nivel medio-alto respecto a casi todos los aspectos evaluados, lo cual corrobora la hipótesis del desempeño en cuanto a que no todas las empresas del subsector salud oral cumplen con todos los requisitos establecidos en la norma técnica de calidad NTC 6001 de ICONTEC para ser competitivos, resultado coherente también con las conclusiones del bajo nivel de importancia a la salud oral del estudio publicado por Agudelo & Martínez (2009).

El nivel del 75% de competitividad de los centros de salud oral, presenta igual resultado al nivel de competitividad que el del sector cooperativo del Tolima, según Varón, Rodríguez & Buitrago (2019). Sin embargo, al analizar los dos subsectores, se presenta una diferencia importante, cuando se realiza el análisis a cada uno de los procesos. En los procesos de dirección, la salud oral logra el 84% mientras que el sector cooperativo logra el 73%. En los procesos operativos la salud oral alcanza 72% y el sector cooperativo el 74%. En los procesos de apoyo el sector cooperativo alcanza el 77% mientras que la salud oral alcanza el 69%, generando entre ellos una diferencia notable en términos particulares, pero no en términos generales.

Aunque se dispone de herramientas necesarias para que las empresas creen planes enfocados a la competitividad, las empresas del subsector salud oral aún no priorizan el cumplimiento de los requisitos que estas normas establecen, propiciando riesgos para los pacientes al prestar un servicio sin el cumplimiento de la totalidad de los estándares de calidad establecidos.

Lo anterior permite identificar la necesidad de promover una mejor organización de estas empresas prestadoras de servicios odontológicos y orientarlas a cumplir en un cien por ciento con los requisitos que establecen las normas, esto es, revisar no sólo su organización interna, sus procesos y procedimientos, sino también la disponibilidad de tecnología de punta en sus equipos, el grado de cualificación del talento humano y la disposición gerencial para incorporar en sus planes de desarrollo, estrategias y recursos para fortalecer la capacidad de estas empresas y lograr una mejor prestación de sus servicios.

Una estrategia para contribuir al mejoramiento del nivel de competitividad, vista la competitividad desde la organización interna de estas empresas, es promover la capacitación en los diferentes niveles de la empresa para potenciar sus competencias y lograr un mejor desempeño, así como el establecimiento de planes de acción con indicadores incorporados, de tal manera que cada empresa pueda hacer seguimiento a las mejoras logradas e identificar en cuales aspectos, aún requieren mayores acciones. Lo anterior puede significar la prestación del servicio

de manera eficiente, eficaz y con máximo grado de efectividad en la satisfacción de los usuarios.

Se espera que el presente estudio sirva para que las empresas que conforman este subsector, realicen mayores esfuerzos para alcanzar el 100% en el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en esta norma de calidad, y evitar de esta manera dificultades de supervivencia, crecimiento y sostenibilidad en un mercado altamente competido, tendencia que también coloca en riesgo los empleos del subsector, y lo más grave, coloca en riesgo la salud pública de los usuarios que acuden a estas empresas demandando su servicio.

## REFERENCIAS

- Agudelo Suárez, A., & Martínez Herrera, E. (2009). La salud bucal colectiva y el contexto colombiano: un análisis crítico. *Gerencia Y Políticas De Salud*, 8(16). Recuperado a partir de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/1895>
- Álvarez Hernández, L., Montoya, A., & Gil Berrio, A. (2016). *Modelos de gestión organizacional y planeación estratégica de las clínicas odontológicas especializadas Odontostudio limitada*. Administración de Empresas. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de <http://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/5500>
- Buitrago, A., Rodríguez, MS, Serna, H. (2019). Modelo de evaluación de la gestión y Competitividad empresarial. *Revista PODIUM* No. 35, junio 2019, pp. 97-118. Universidad Espíritu Santo – UEES ISSN: 1390-5473 e-ISSN: 2588-0969
- Confecámaras (2019). Análisis económico. Recuperado de: <http://www.confecamaras.org.co/analisis-economico>
- Congreso de Colombia. (2004). Ley 905. Promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa colombiana. Diario Oficial No. 45.628 de 2 de agosto de 2004. Bogotá.
- Consejo Nacional de Política Económica y Social de la República de Colombia - Departamento Nacional de Planeación. (2007). CONPES 3484 de 2007, Política nacional para la transformación productiva y la promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas: un esfuerzo público-privado. Documento CONPES 3484 de 2007. Bogotá

Consejo Nacional de Política Económica y Social de la República de Colombia - Departamento nacional de planeación. (2008). CONPES 3527 de 2008. Política nacional de competitividad y productividad. Recuperado de <http://www.colombiacompetitiva.gov.co/sncai/Documents/Conpes-3527-de-2008.pdf>

Consejo Nacional de Política Económica y Social de la República de Colombia - Departamento nacional de planeación. (2016). CONPES 3866 de 2016. Política nacional de para el desarrollo productivo Recuperado [http://www.competitivas.gov.co/sites/default/files/noticias/documentos/05\\_dp\\_np\\_politica\\_desarrollo\\_productivo.pdf](http://www.competitivas.gov.co/sites/default/files/noticias/documentos/05_dp_np_politica_desarrollo_productivo.pdf) -3866-de-2016.pdf

Fajardo-Rojas, G. A., & Mafla, A. C. (2014). Impacto de la educación en economía solidaria sobre acciones solidarias de egresados de la Facultad de Odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Pasto. *Revista Nacional De Odontología*, 8(15), 63-78. Recuperado a partir de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/274>

ICONTEC, 2017. NTC 6001 (2017). Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) Apartado 14237 Bogotá, D.C. Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/31840051/NTC-ISO-6001-2017pdf/>

López, V. G. y Marín, M. E. (2016). *La competitividad y el factor humano en las organizaciones micro, pequeñas y medianas*. Editorial Fundación Teleddes. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2016/marco-teorico.competitividad.htm>

López-Portilla, J., Pilataxi-Sánchez, S., Rodríguez-Escobar, L., Velásquez-Rivera, A., López - Blandón, M., Martínez-Delgado, C., & Agudelo-Suárez, A. (2013). Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Gerencia Y Políticas De Salud*, 12(24). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgsp12-24.dsao>.

Rubio, G. A., & Buitrago, A. (2019). *Análisis de competitividad del sector microempresarial colombiano: una mirada con enfoque asociativo*. Recuperado a partir de <http://fatecosasco.edu.br/fatecosasco/ojs/index.php/remipe/article/view/193>

Varón, N., Rodríguez, M. S., & Buitrago, A. (2019). *Desafíos de la Competitividad del sector cooperativo en el contexto colombiano*. Recuperado a partir de <http://espirtuemprendedores.com/index.php/revista/article/view/126>