

FACTORES DE COMPETITIVIDAD INTERNA EN CLÍNICAS ESTÉTICAS ENFOCADAS AL TURISMO DE SALUD

INTERNAL COMPETITIVENESS INDICATORS IN AESTHETIC CLINICS FOCUSED ON HEALTH TOURISM

Josnel Martínez Garcés¹
Lina Padilla Delgado²

Resumen

Este trabajo tuvo como propósito determinar los factores de competitividad interna en clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud en la ciudad de Santiago de Cali – Colombia. Siguiendo un método descriptivo, de campo, no experimental y transversal, bajo una intencionalidad no probabilística, participaron en el estudio un total de treinta y uno (31) centros estéticos que atendieron a un cuestionario con ocho (8) ítems para responder a la variable “factores de competitividad interna”. Se evidenció que el subsector de estética corporal ha desarrollado mayor competitividad interna en cuanto capital humano (4,7) y relación con el medioambiente (4,67); el de estética dental resalta en capacidades directivas (4,71), recursos financieros (4,29) y relaciones con el sector externo (4,43); y el de estética facial-corporal se destaca en gestión de la calidad (4,73), infraestructura (4,91) y organización empresarial (4,67). Así, el subsector de estética facial-corporal es el que ha fortalecido más sus factores internos de competitividad, seguido por el de estética dental. Se sugiere que el subsector de estética corporal establezca alianzas estratégicas y estudios de benchmarking para adoptar esas buenas prácticas que han permitido desarrollar ventajas competitivas en otras clínicas enfocadas al turismo de salud en la ciudad de Santiago de Cali – Colombia.

Palabras clave: clínicas estéticas, competitividad, Santiago de Cali, turismo de salud.

Abstract

The purpose of this work was to determine the factors of internal competitiveness in aesthetic clinics focused on health tourism in the city of Santiago de Cali - Colombia. Following a descriptive, field, non-experimental and cross-sectional method, under a non-probabilistic intention, a total of thirty-one (31) aesthetic centers participated in the study, who attended a questionnaire with eight (8) items to answer the variable. "Internal competitiveness factors". It was evident that the body aesthetics subsector has developed greater internal competitiveness in terms of human capital (4.7) and relationship with the environment (4.67); that of dental aesthetics stands

Recepción: 2 de mayo de 2020 / Evaluación: 3 de Agosto de 2020 / Aprobado: 15 de octubre de 2020

¹ Magister Scientiarum en Planificación y gerencia de ciencia y tecnología. Magister Scientiarum en Gerencia de empresas, mención gerencia financiera. Licenciado en Contaduría pública. Coordinador de investigación y Editor de SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales en la Corporación Universitaria Autónoma de Nariño. Santiago de Cali, Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8120-3285>. Correo-e: josnel.martinez@unarcali.edu.co; martinezjosnel@gmail.com

² Especialista en Marketing. Profesional en administración de negocios. Joven investigadora Colciencias 2019-2020. Docente tiempo parcial en la Corporación Universitaria Autónoma de Nariño. Santiago de Cali, Colombia. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9999-097X>. Correo-e: lina.padilla@unarcali.edu.co; linamarce942@gmail.com

out in managerial abilities (4.71), financial resources (4.29) and relations with the external sector (4.43); and facial-body aesthetics stands out in quality management (4.73), infrastructure (4.91) and business organization (4.67). Thus, the facial-body aesthetics subsector has strengthened its internal competitiveness factors the most, followed by dental aesthetics. It is suggested that the body aesthetics subsector establish strategic alliances and benchmarking studies to adopt these good practices that have allowed the development of competitive advantages in other clinics focused on health tourism in the city of Santiago de Cali - Colombia.

Keywords: aesthetic clinics, competitiveness, Santiago de Cali, health tourism.

Introducción

El entorno cambiante de los mercados, la globalización y la competencia internacional presentan retos complejos a las empresas que buscan sostenerse en su sector de actividad. Si quieren sobrevivir y ser superiores frente a la competencia es crucial obtener ventajas sostenibles y un rendimiento más alto en el sector. Esta tendencia de cambio constante, rivalidad y mercados mundiales abiertos aumenta la presión competitiva sobre todas las empresas que participan en la industria, haciendo prácticamente obligatorias algunas prácticas como la innovación, la flexibilidad y la diferenciación de los competidores (Baker y Sinkula, 1999).

El concepto de competitividad organizacional o a nivel de empresa ha sido analizado desde diferentes perspectivas a lo largo del tiempo, sin embargo, los estudios se pueden dividir en dos corrientes principales de literatura: la perspectiva basada en la industria y el enfoque basado en el recurso. Con base en lo anterior, las investigaciones establecen la competitividad organizacional como un constructo dinámico, que está influenciado por múltiples factores. Los factores pueden ser controlados (internos) y no controlados (externos a la empresa y por ello de mayor complejidad).

El desafío de las empresas está en identificar los factores específicos y analizar cómo gestionarlos estratégicamente para obtener mejores rendimientos en comparación con la competencia (Camison y Fores, 2015). En la literatura, la competitividad organizacional se ha entendido como un constructo difícil de medir debido a la falta de consenso en el método, sin embargo, diferentes investigaciones empíricas la consideran como una construcción unidimensional (Ling y Li, 2016; Cao, Wang, Luo y Tan, 2018), mientras que, durante la última década, otros autores la entienden bajo un concepto multidimensional (Zhu & Cheung, 2017; Papalia, Calia y Filippucci, 2015).

En este sentido Colombia cuenta con una política nacional de competitividad fundamentada en cinco pilares donde se destaca el desarrollo de sectores o clústeres (Gómez, Londoño y Serrano, 2016). Esta va de la mano con el Programa de Transformación Productiva fomentado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo desde el año 2007 enfocado a promover el turismo nacional de salud como un sector de alcance mundial y fortalecer así la competitividad de las regiones (Causado, Mojica y Charris, 2018).

En consecuencia, para el año 2019, y de manera consecutiva desde el año 2018, la ciudad de Santiago de Cali ocupa el cuarto lugar dentro del índice global de competitividad de ciudad – ICC donde de igual manera ocupa el cuarto lugar (puntaje de 6,16) en lo que respecta al pilar de salud, representando una escalada positiva de tres posiciones en relación al año 2018 (Consejo Privado de Competitividad, 2019).

En este contexto donde existe un clúster de salud con una amplia oferta de cirujanos estéticos acompañados de una infraestructura innovadora para poder atender la demanda (Martínez y Padilla, 2020), surge esta investigación con el propósito de determinar los factores de competitividad

interna en clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud en la ciudad de Santiago de Cali – Colombia.

Metodología

La metodología aplicada es de tipo descriptiva atendiendo al registro y análisis de las variables observadas desde su ambiente natural (Tamayo, 2004). La recolección de los datos se hizo de manera directa en el escenario real de ocurrencia sin someter a los sujetos a algún tipo de manipulación, respondiendo de esta manera a un diseño de campo y no experimental (Hurtado, 2010; Arias, 2004). En cuanto a la temporalidad, es un estudio transeccional (Hernández, Fernández & Baptista, 2006) pues la medición se realizó en un único momento en el tiempo, durante los meses de septiembre 2019 y octubre 2019.

La población estuvo compuesta por todas las clínicas estéticas dedicadas al turismo de salud en la ciudad de Santiago de Cali – Colombia, estableciendo como criterios de selección que estén ubicadas en el sector Tequendama (caracterizado por acoger la mayor de cantidad de centros clínicos en la ciudad); que presten servicios en el área de estética dental, corporal o facial; y que brinden atención a turistas nacionales e internacionales. Así, tras el levantamiento de un censo se determinó que el número total de centros que cumplían con estas características al mes de julio de 2019 era de sesenta y cinco (65).

La selección de la muestra se hizo bajo un procedimiento no probabilístico de intencionalidad voluntaria donde participaron un total de treinta y tres (33) centros estéticos divididos en los siguientes subsectores: uno (1) de estética sólo facial, uno (1) de estética facial-dental, seis (6) de estética sólo corporal, once (11) de estética facial-corporal y catorce (14) de estética sólo dental. Ante esto, se decidió descartar los centros de servicios solo facial y facial-dental debido a que no tienen una alta representatividad dentro de la población y considerarlos podría sesgar los resultados de la investigación; así la población definitiva fueron treinta y un (31) centros estéticos. Las unidades informantes fueron los administradores y/o gerentes de los centros estéticos participantes.

Para la recolección de los datos se recurrió a la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario único contentivo de ocho (8) ítems con opciones respuesta en escala Likert donde a través de cinco (5) puntos atiende de manera ascendente al grado de desacuerdo y acuerdo frente a las aseveraciones planteadas. La confiabilidad del mismo fue medida a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado de 0,853 evidenciando consistencia interna y adecuada correlación entre los ítems para abordar la variable “factores de competitividad interna” (Cervantes, 2005). Se aplicó la estadística descriptiva para el tratamiento de los datos obtenidos soportada en el *Statistical Package for the Social Sciences v.26*.

Resultados y discusión

La competitividad es un concepto complejo que llama la atención de académicos y profesionales debido a la importancia de desarrollar mejores rendimientos para sobrevivir en entornos cambiantes y altamente competitivos. La literatura es coincidente en abordar la competitividad a nivel de empresa desde dos enfoques: el de la industria (Porter, 1980) y el de los recursos (Barney, 1991). Para Núñez, Cordero y López (2020), esta última es la capacidad que tiene una entidad para mantener ventajas frente a sus competidores de manera sistemática a través de la cual pueden alcanzar, sostener y fortalecer su posición en el entorno económico. En ese sentido, se encuentra asociada a lo que ocurre fuera de la organización en cuanto a la política, la economía y los mercados, pero supeditado de manera estrecha a su desempeño interno (Mora, Vera y Melgarejo, 2015). Así, Fuentes, Osorio y Mungaray (2016) sostienen que la competitividad está

sujeta a factores internos y externos, en algunos casos condicionados al tipo de industria y al nivel de desarrollo de los países.

Así, los factores internos son esas capacidades individuales para operar estratégicamente en un mercado derivado de la presión de la competencia de la industria (Porter, 1980). Por otra parte, los factores externos son los que no se pueden controlar, pero influyen en la forma en que las empresas se comportan y operan en mercados competitivos (Kogut, 1993). En la literatura, se encuentran proposiciones con los principales factores de análisis, que conducen a comprender que:

“Se han identificado oportunidades competitivas tanto dentro de las empresas (explotando recursos útiles de la empresa como el aprendizaje y el conocimiento de los empleados y la velocidad y flexibilidad para llevar a cabo cambios para adaptarse a las nuevas condiciones ambientales; y la disminución de los costos) y más allá (asegurando una buena reputación con las partes interesadas)” (López y Molina, 2016, p.254)

Por ello, para comprender y abordar la competitividad es necesario el análisis integral de esos factores que condicionan su funcionamiento (Parody, Jiménez y Montero, 2016). Haciendo referencia específicamente a los factores internos, Vázquez, Ramírez y Suástegui (2016) sostienen que estos representan un mecanismo para alcanzar los objetivos de operación y el logro del fin empresarial brindando herramientas concretas para establecer estrategias de negocios pertinentes. Tal como afirman Ramírez, Campo y Claramonte (2014), la clasificación de los factores internos de competitividad es muy diverso; por ello, para la presente investigación se han asumido los que se detallan en el Cuadro 1, construidos con base en la literatura consultada.

Cuadro 1
Factores internos de competitividad

| Variable | Dimensión | Indicadores | Autores |
|----------------|-------------------|------------------------|--|
| Competitividad | Factores internos | Capital humano | Cabrera y Díaz (2019), Cuesta y Valencia (2018), Gómez (2017), Limache (2017), Nava, Cernas y Becerril (2017), Saavedra y Milla (2017), Fuentes, Osorio y Mungaray (2016), Gómez, Londoño y Serrano (2016), Martínez (2016a), Mora, Vera y Melgarejo (2015). |
| | | Capacidades directivas | Valencia (2019), Camacho (2018), Martínez (2016b), Mora, Vera y Melgarejo (2015), Medina y Naranjo (2014). |
| | | Gestión de la calidad | Alzate, Ramírez y Bedoya (2019), Cárdenas (2019), León, Menéndez, Rodríguez, López, García y Fernández (2018), Saavedra y Milla (2017), Mora, Vera y Melgarejo (2015). |
| | | Infraestructura | Ortiz, Jiménez y Cruz (2019), Pineda (2019), Zayas (2018), Limache (2017), Nava, Cernas y Becerril (2017), Horta, Silveira y Camacho (2015), Mora, Vera y Melgarejo (2015), Jiménez y Sanaú (2011). |

| | | |
|--|--------------------------------|---|
| | Relación con el medioambiente | Franco, Romero y Martínez (2019), Zayas (2019), Millán y Gómez (2018), Echeverri y Paternina (2016). |
| | Organización empresarial | Martínez y Barreto (2019), Vélez, Beltrán, López y Arias (2019), Nava, Cernas y Becerril (2017), Saavedra y Milla (2017), Horta, Silveira y Camacho (2015). |
| | Recursos financieros | Saldaña y Guamán (2019), Martínez y Barreto (2018; 2017), Otero y Taddei (2018), Revilla, De la hoz y Martínez (2016), Medina y Naranjo (2014). |
| | Relación con el sector externo | Causado, Mojica y Charris (2018), Donawa y Morales (2018), Beltrán (2012). |

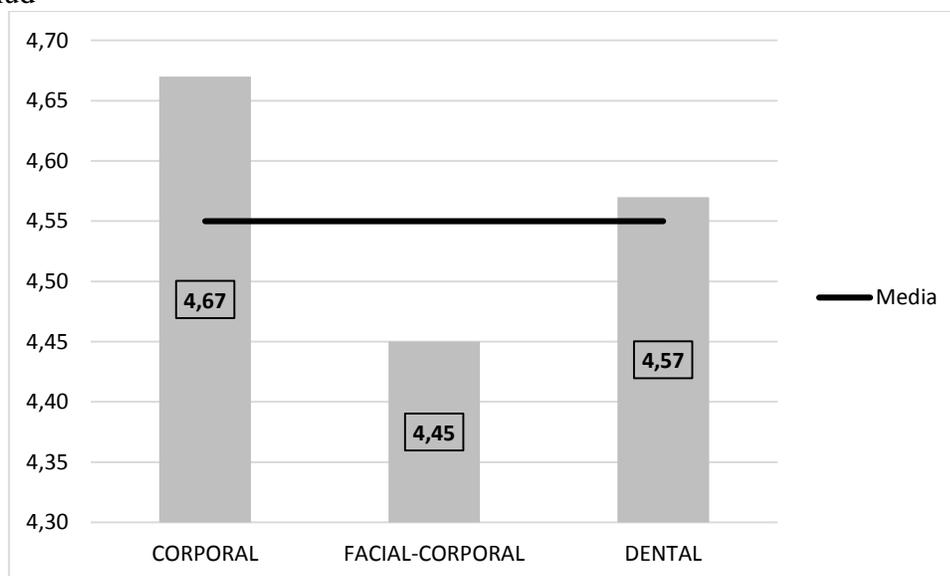
Fuente: elaboración propia.

Capital humano

El capital humano es conceptualizado como la combinación entre conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, motivaciones y capacidades que forman parte de un colaborador y son capaces de generar riqueza con eficiencia (Cuesta y Valencia, 2018; Fuentes, Osorio y Mungaray, 2016). Por esta razón, contar con empleados cualificados es un factor fundamental para que la organización pueda obtener una ventaja competitiva (Nava, Cernas y Becerril, 2017; Martínez, 2016a). Según Cabrera y Díaz (2019), para lograr un alto nivel competitivo es necesario que se ejerza un liderazgo entre los trabajadores y que estos se encuentren alineados al logro de la misión, la visión y los objetivos propuestos para la organización. Sobre este factor, los resultados obtenidos se muestran en el gráfico 1.

Gráfico 1

Capital humano como factor interno de competitividad en clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud



Fuente: elaboración propia.

En el gráfico 1 se observa que el subsector de estética corporal obtuvo el resultado más alto (4,67) seguido por el de estética dental (4,57), superando en ambos casos a la media aritmética, demostrando así que cuentan con capital humano suficiente y competente. Esto alienta la competitividad pues favorece un buen clima laboral, la motivación y abre los canales de comunicación, fortaleciendo de esta manera el plan estratégico para el logro de los objetivos organizacionales (Saavedra y Milla, 2017; Mora, Vera y Melgarejo, 2015).

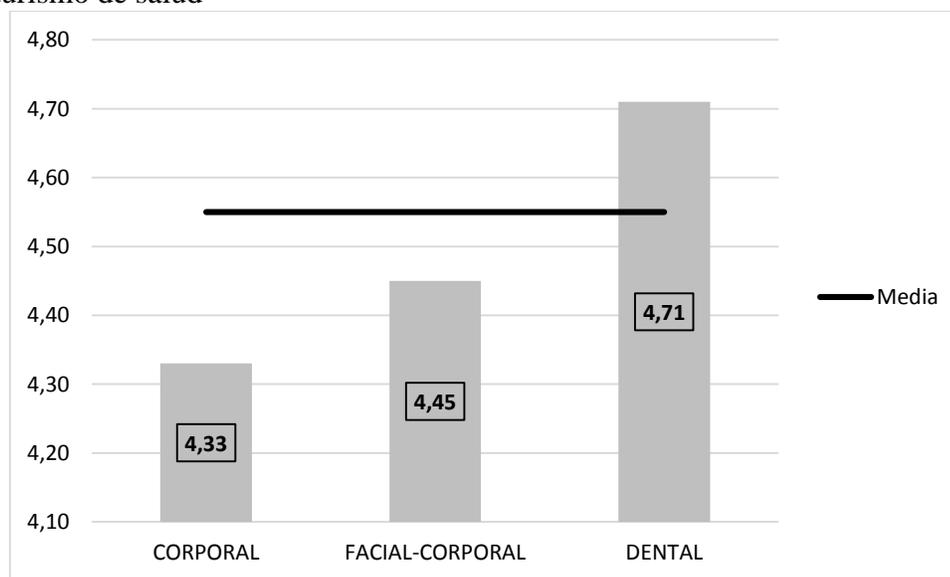
Adicionalmente, como mencionan Gómez (2017) y Limache (2017), el capital humano calificado y accesible es un potenciador del turismo médico y de salud. Específicamente en el caso colombiano existen organismos que buscan alentar la internacionalización de este clúster fundamentándose en modelos de atención a pacientes y acreditación internacional de las clínicas, soportadas en la calidad de su capital humano (Gómez, Londoño y Serrano, 2016).

Capacidades directivas

Estas capacidades de los directivos son necesarias para la creación y seguimiento de ventajas competitivas sostenibles en entornos empresariales que son muy dinámicos y que presentan como característica una dispersión entre las fuentes organizativas de innovación y producción (Valencia, 2019). Al respecto, sostiene Camacho (2018) que para un directivo resulta fundamental tener la capacidad de hacer más y mejor las cosas. Con relación a esto, a continuación, en el gráfico 2 se muestran los resultados obtenidos para los distintos subsectores del turismo de salud estudiados.

Gráfico 2

Capacidades directivas como factor interno de competitividad en clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud



Fuente: elaboración propia.

Se aprecia en el gráfico 2 que el subsector de estética dental obtuvo el resultado más alto (4,71), siendo el único que superó la media aritmética, demostrando ser fuerte en cuanto a la capacidad de su directiva para hacer frente a los cambios del sector empresarial. De acuerdo con Medina y Naranjo (2014), una directiva altamente capaz es aquella que se puede anteponer a las

demandas del futuro para brindar una respuesta autónoma e independiente que permita garantizar su permanencia en el mercado.

La directiva debe garantizar que la organización logre una posición dentro del mercado ofreciendo a los usuarios algunos atractivos que las demás empresas similares no posean (Martínez, 2016b). Para Mora, Vera y Melgarejo, (2015) estos pueden alcanzarse a través de estrategias fundamentadas en la experiencia y capacidades con las que cuenta la organización para establecer criterios competitivos que les permitan tener una diferencia dentro del mercado.

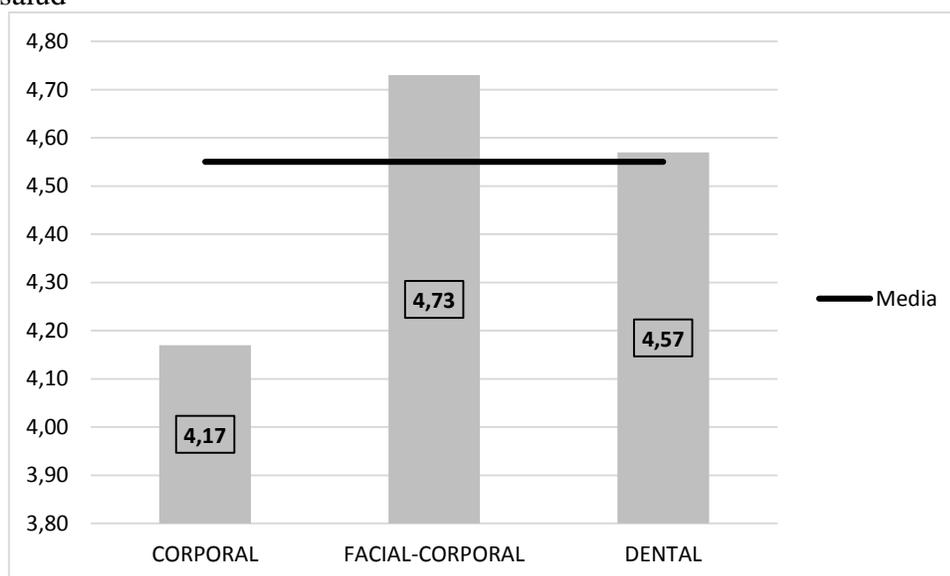
Asimismo, deben aprovechar que al ser empresas de tamaño micro y/o pequeño tienen la ventaja de contar con personal comprometido con el logro de los objetivos empresariales (Ascón y Argibay, 2020; Cabrera y Díaz, 2019). En los centros clínicos captadores de turistas de salud resulta especialmente necesario pues, además de buscar un servicio eficiente y de calidad, estos también consideran relevante el posicionamiento empresarial diferenciador promovido a través de la gerencia.

Gestión de la calidad

En el ámbito empresarial la calidad se puede definir como la capacidad de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes y partes interesadas; su gestión conlleva al logro de la excelencia a través de un sistema que sea capaz de ofertar productos o servicios de alta calidad independientemente del tamaño de la organización (Alzate, Ramírez y Bedoya, 2019). Para Cárdenas (2019), la gestión de la calidad es un atributo importante para los clientes al momento de decidir solicitar la prestación de un servicio. Al respecto, los resultados obtenidos sobre este factor se muestran en el gráfico 3.

Gráfico 3

Gestión de la calidad como factor interno de competitividad en clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud



Fuente: elaboración propia.

El gráfico 3 muestra como el subsector de estética facial-corporal arrojó el resultado más alto (4,73) sobre la existencia de estándares para el aseguramiento de la calidad, seguido por el subsector de estética dental (4,57), este último muy cerca de la media aritmética. Esto les ha

permitido obtener una mayor cuota de mercado gracias a sus estrategias de mejora continua y de certificación que generan confianza en los usuarios (Saavedra y Milla, 2017). Desde el punto de vista de clientes internacionales, este es uno de los aspectos más valorados (Mora, Vera y Melgarejo, 2015).

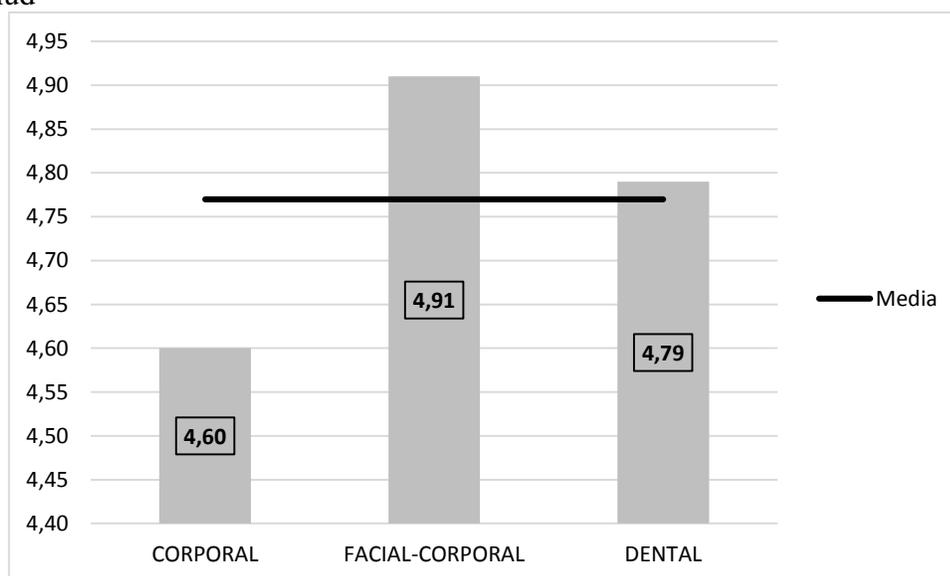
Resulta importante resaltar que el subsector de estética corporal obtuvo el resultado más bajo para este factor (4,17), muy lejano a la media aritmética, debido a la resistencia de los trabajadores frente a los cambios que conllevan estos sistemas de gestión sí como a lo costosa que en términos económicos resulta su implementación, a pesar de que la experiencia indica que con ellos se obtienen mejorías en cuanto a eficiencia y disminución de costos (León, Menéndez, Rodríguez, López, García y Fernández, 2018). Así, es importante tener claro que la calidad es una filosofía que se debe implementar como un estilo de vida organizacional para el desarrollo de las actividades empresariales (Pineda, 2020).

Infraestructura

Para Ortiz, Jiménez y Cruz (2019), una infraestructura adecuada y de vanguardia es un factor de productividad y de competitividad que a gran escala estimula el crecimiento económico de los países. Pineda (2019) añade que cuando la infraestructura es acorde a las demandas de los usuarios para satisfacer sus expectativas puede estimular la captación de extranjeros, de allí la importancia de considerar su potencialidad al momento de ampliar la cobertura de la oferta. Este factor se asocia estrechamente a la tenencia de tecnologías adecuadas para la prestación del servicio (Nava, Cernas y Becerril, 2017). Resultados de este factor medido en los sujetos de esta investigación se muestran a continuación en el gráfico 4.

Gráfico 4

Infraestructura como factor interno de competitividad en clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud



Fuente: elaboración propia.

Como deja ver el gráfico 4, el subsector de estética facial-corporal obtuvo el resultado más alto (4,91) en relación a contar con infraestructura adecuada para los procedimientos que se aplican, seguido por el subsector de estética dental (4,79) que se mantiene cercano a la media aritmética.

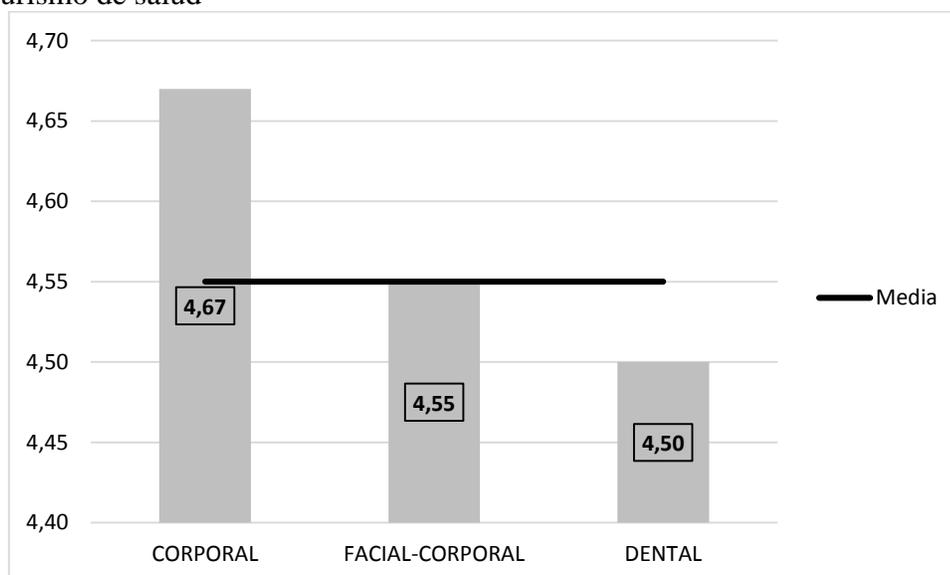
De esta manera evidencian que han hecho inversiones en obtener maquinarias, equipos e instalaciones tecnológicamente renovados que incrementan su competitividad (Zayas, 2018; Horta, Silveira y Camacho, 2015; Jiménez y Sanaú, 2011). Asimismo, Limache (2017) afirma que la infraestructura es uno de los pilares fundamentales para alcanzar ventajas competitivas, respondiendo a áreas específicas como producción, operaciones, aprovisionamiento y logística (Sánchez y Martínez, 2021; Mora, Vera y Melgarejo, 2015). Esto resulta especialmente importante en el sector clínico donde se media la prestación del servicio a través del uso de equipos, implementos e insumos imprescindibles para satisfacer las demandas de los clientes.

Relación con el medioambiente

Según Franco, Romero y Martínez (2019), el interés del estudio en la relación que existe entre la actividad empresarial y el medio ambiente ha experimentado un creciente auge desde los años sesenta. Tras el nacimiento de la responsabilidad social empresarial, las organizaciones han evolucionado en su concepción de negocio involucrando a su personal en la práctica de actividades sustentable que garanticen la preservación del medioambiente como aquel que les permite el desarrollo de su actividad mercantil (Zayas, 2019). En ese sentido, las condiciones del entorno y la forma en que las empresas se articulen a ellas permitirán fortalecer el rasgo competitivo (Millán y Gómez, 2018). A continuación, en el gráfico 5 se muestran los resultados obtenidos sobre este factor en las clínicas estéticas abordadas.

Gráfico 5

Relación con el medioambiente como factor interno de competitividad en clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud



Fuente: elaboración propia.

En el gráfico 5 se puede observar cómo notoriamente el subsector de estética corporal obtuvo el resultado más alto para este factor (4,67), mientras que los demás subsectores se encuentran incluso por debajo de la media aritmética. Así demuestra que las prácticas realizadas por este subsector son amigables con el medioambiente en apego a las exigencias legales cada día más estrictas, especialmente en las empresas relacionadas con servicios de salud que deben demostrar

un buen comportamiento ambiental a través del control del impacto en sus actividades y servicios (Franco, Romero y Martínez, 2019; Echeverri y Paternina, 2016).

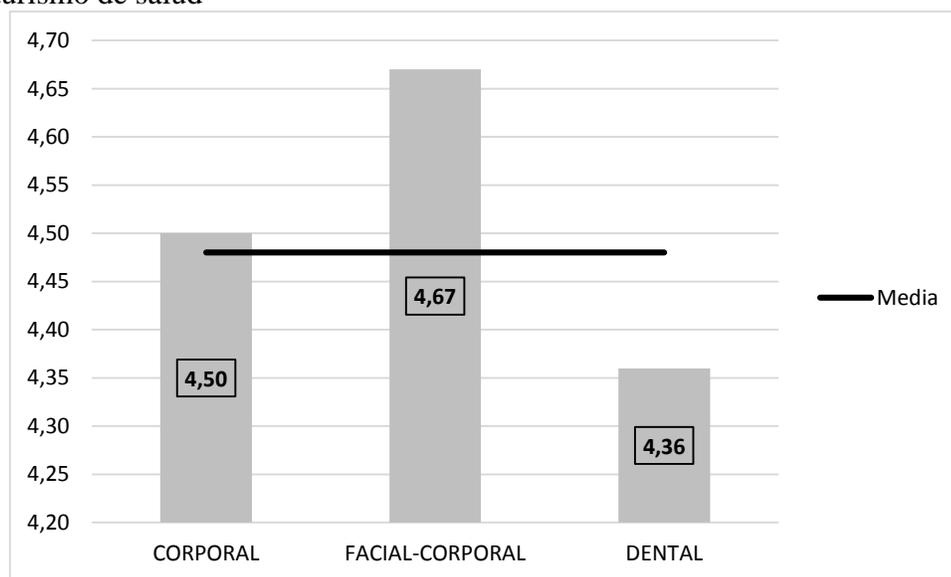
Organización empresarial

La organización resulta fundamental en todo modelo de negocio pues permite proporcionar dirección a los gerentes y colaboradores, reducir la incertidumbre, minimizar los desperdicios y las redundancias, establecer estándares de control, entre otros. De esta manera se alcanza una distribución adecuada de los recursos y se promueve la mejora continua, facilitando la adecuada coordinación entre el capital humano en general pudiendo prever los riesgos en momentos de contingencia.

Sin embargo, implica una inversión de tiempo y recursos sumado a la inevitable resistencia al cambio que posiblemente puedan tener algunos colaboradores, generando de esta manera escenarios de controversia internamente (Martínez y Barreto, 2019). La organización empresarial se considera un factor determinante de la innovación como un motor dinamizante de la competitividad (Vélez, Beltrán, López y Arias, 2019). Con base en esto, a continuación, en el gráfico 6 se muestran los resultados obtenidos para este factor.

Gráfico 6

Organización empresarial como factor interno de competitividad en clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud



Fuente: elaboración propia.

El gráfico 6 deja ver cómo el subsector de estética facial-corporal obtuvo el puntaje más alto para este factor (4,67), seguido por el subsector de estética corporal que ligeramente supera la media aritmética (4,50), considerando que su estructura organizacional les permite realizar una adecuada gestión. Esto incentiva la generación de ventajas competitivas y se convierte en un factor diferenciador clave pues con dificultad los competidores podrían imitar de manera exacta un modelo de organización particular (Saavedra y Milla, 2017). Además, ayuda a mejorar su posición ante los competidores, asegurar a los clientes y defenderse de las fuerzas del mercado (Useche, Salazar, Barragán y Sánchez, 2020).

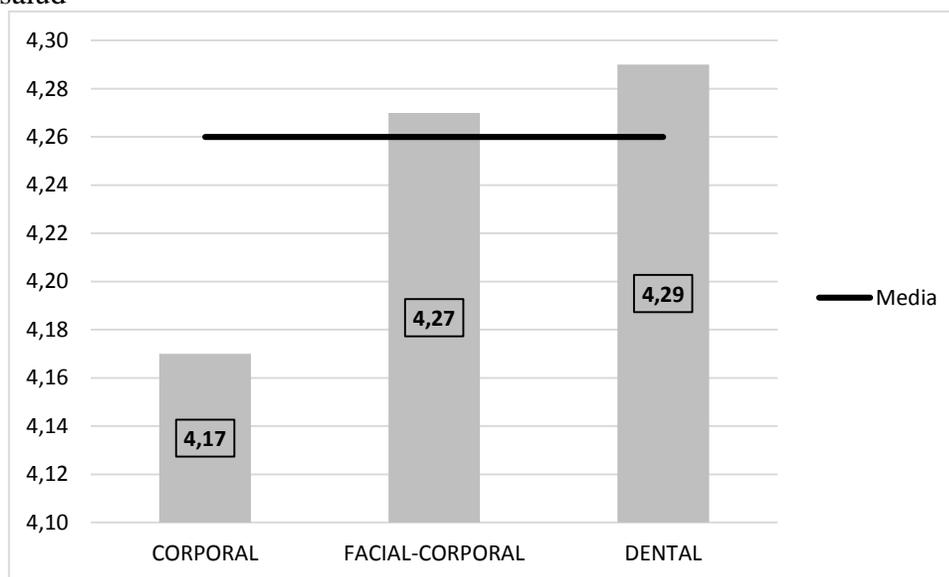
Por otra parte, el subsector de estética dental muestra un resulta muy por debajo de la media aritmética (4,36) evidenciando una debilidad estructural que puede afectar de manera negativa otros factores competitivos que sí se encuentren fortalecidos (Horta, Silveira y Camacho, 2015). Esto también podría impactar categóricamente en sus capacidades productivas y propiciar una inadecuada interrelación con los demás agentes económicos, sociales e incluso políticos del entorno donde se desenvuelven (Nava, Cernas y Becerril, 2017).

Recursos financieros

Cuando un sector de la economía se encuentra en crecimiento constante los empresarios ven la necesidad de hacer una evaluación de sus recursos financieros disponibles y determinar la posibilidad de cómo estos les pueden permitir generar ventaja competitiva con proyección hacia el futuro (Saldaña y Guamán, 2019). Estos recursos financieros son los que hacen posible la inversión y en consecuencia garantizan la prestación del servicio (Martínez y Barreto, 2018). En concordancia con esto, Otero y Taddei (2018) sostienen que la competitividad empresarial se mide a través de indicadores de desempeño económico-financiero junto al desempeño de clientes y el desempeño operativo. Los resultados obtenidos al respecto entre los sujetos abordados para el desarrollo de la presente investigación se muestran en el gráfico 7.

Gráfico 7

Recursos financieros como factor interno de competitividad en clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud



Fuente: elaboración propia.

En el grafico 7 e observa como el subsector de estética dental obtuvo el resultado más alto para este factor (4,29) seguido muy de cerca por el subsector de estética facial-corporal (4,27) demostrando que cuentan con los recursos financieros para garantizar su liquidez y solvencia para cumplir sus obligaciones financieras y tener un ciclo de efectivo adecuado (Rodelo, Escorcía, Romero y Gutiérrez, 2020; Revilla, De la hoz y Martínez, 2016).

Así, la solvencia se considera un aspecto significativo para el continuo desarrollo de la actividad económica en todo tipo de negocio, tomando en consideración los riesgos asociados a su operatividad. Por otra parte, Martínez y Barreto (2017) así como Medina y Naranjo (2014),

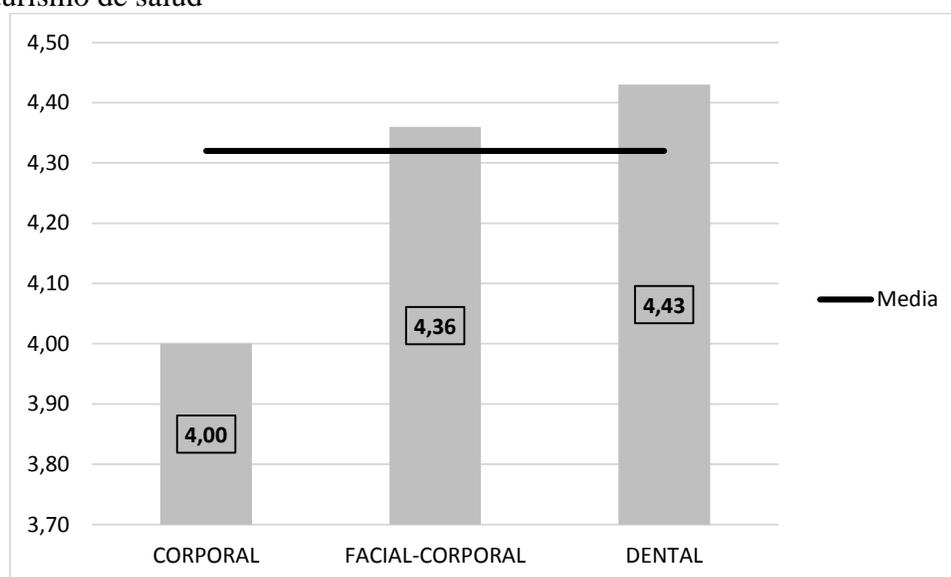
sostienen que una escasez de recursos financieros afecta decisivamente cualquier iniciativa en cuanto a inversión y contratación para la aplicación de estrategias gerenciales.

Relación con el sector externo

Para Beltrán (2012), el sector externo puede convertirse en un medio importante para el incremento de la transformación productiva si la integración se realiza tomando en consideración las estructuras de innovación y cambio tecnológico. Por ello, Donawa y Morales (2018) consideran importantes estas relaciones donde las empresas procuran ganarse la preferencia de consumidores, proveedores y clientes, obligándolas a ampliar sus redes de integración y captación. Este factor también fue medido en la presente investigación y los resultados obtenidos se muestran en el gráfico 8.

Gráfico 8

Relación con el sector externo como factor interno de competitividad en clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud



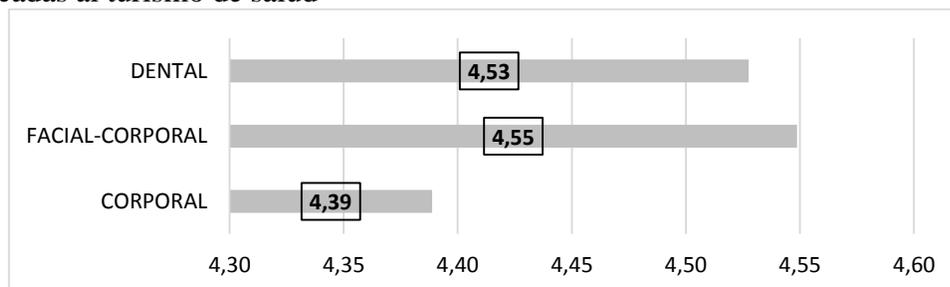
Fuente: elaboración propia.

A través del gráfico 8 se puede observar que, en cuanto a la existencia de sólidas relaciones con agentes del sector externo (clientes, proveedores y gobierno), el subsector de estética dental obtuvo el resultado más alto (4,43) seguido por el subsector de estética fácil-corporal (4,36), ambos superando la media aritmética. La relación con el sector externo permite el nacimiento de un clúster fundamentado en esa articulación nacional e internacional con otras empresas que unifiquen esfuerzos para el crecimiento del sector (Causado, Mojica y Charris, 2018).

Finalmente, se considera necesario establecer una comparación de las medias aritméticas de estos factores por cada uno de los subsectores estudiados y de esta manera conocer como contribuyen a la competitividad general del sector que integran. A continuación, el gráfico 9 un resumen los resultados de esta investigación y permite identificar cuál de los subsectores que componen la medicina estética dedicada al turismo de salud en Santiago de Cali – Colombia presenta más alta competitividad interna.

Gráfico 9

Competitividad interna en subsectores como factor interno de competitividad en clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud



Fuente: elaboración propia.

Como se observa en el gráfico 9, el subsector de estética facial-corporal es el que presenta más altos factores de competitividad interna (4,55) seguido por el subsector de estética dental (4,53) mientras que el subsector de estética corporal presenta el resultado más bajo (4,39). A partir de estos datos es posible plantear las conclusiones que se derivan de esta investigación y que permiten dar respuesta al objetivo planteado para la misma.

Conclusiones

Esta investigación a través de la revisión teórica contrastada con la realidad experimentada por las clínicas estéticas enfocadas al turismo de salud en la ciudad de Santiago de Cali permite determinar que los factores de competitividad interna que estas han desarrollado son:

a) Capital humano. Este factor se encuentra más desarrollado en el subsector de estética corporal junto al subsector de estética dental lo que permite concluir que cuentan con personal suficiente y competente para el tipo de servicio que prestan. Esta es una de las variables determinantes que consideran los turistas de salud al momento de elegir un servicio por lo cual es un importante dinamizador de las ventajas competitivas.

b) Capacidades directivas. Se encuentra más desarrollado en el subsector de estética dental evidenciando la fortaleza de su directiva para enfrentar los cambios del entorno empresarial, adaptándose a las nuevas y crecientes demandas de los usuarios a través del establecimiento de estrategias fundamentadas en la experiencia que brinden respuestas oportunas y autónomas al dinamismo presente en el mercado.

c) Gestión de la calidad. Resalta el subsector de estética facial-corporal seguido por el de estética dental; este factor les ha permitido obtener una mayor cuota en el mercado debido a las estrategias de mejora continua y a la inversión que se ha hecho en obtener certificaciones de sus sistemas de gestión de la calidad, aspecto que desde el punto de vista internacional es muy valorado por turistas clínicos.

d) Infraestructura. Nuevamente el subsector de estética fácil-corporal obtuvo el resultado más alto para este factor debido a que cuentan con la infraestructura adecuada para los procedimientos que realizan y periódicamente efectúan inversiones en maquinarias, equipos y adecuación de instalaciones para incentivar su competitividad. Los usuarios de estos servicios también valoran en gran medida la vanguardia y actualización de los equipos procedimentales.

e) Relación con el medioambiente. El subsector de estética corporal es el que demuestra mayores prácticas amigables con el medioambiente en cumplimiento con las exigencias legales para demostrar un buen comportamiento ambiental y la reducción de los impactos que sobre este puedan tener sus actividades y servicios.

f) Organización empresarial. Se destaca una vez más el subsector de estética facial-corporal que considera realizar una adecuada gestión a través de su estructura organizacional, generando ventajas únicas que difícilmente pueden ser imitadas por los competidores y, desde el adecuado establecimiento de niveles jerárquicos, fortalecer el resto de los factores que les permitan superar a su competencia.

g) Recursos financieros. La solvencia y la liquidez se encuentra más garantizada en el subsector de estética dental muy seguido del subsector de estética facial-corporal, pudiendo de esta manera cumplir con sus compromisos financieros y tener un ciclo adecuado de rotación del efectivo garantizando el desarrollo continuo de su actividad económica sin dejar de lado los riesgos inherentes al proceso.

h) Relación con el sector externo. El subsector de estética dental es el que presenta relaciones más sólidas con el sector externo, seguido nuevamente del subsector de estética facial-corporal. Estas vinculaciones con clientes, proveedores y gobierno, así como con empresas relacionadas permite la generación de un clúster que unifique los esfuerzos de crecimiento para la articulación nacional e internacional.

Finalmente, queda evidenciado que el subsector de estética facial-corporal es el que ha fortalecido más sus factores internos de competitividad, seguido por el subsector de estética dental. Se sugiere que el subsector de estética corporal establezca alianzas estratégicas y estudios de benchmarking para poder adoptar esas buenas prácticas que han permitido desarrollar ventajas competitivas en las otras clínicas estéticas que se dedican al turismo de salud en la ciudad de Santiago de Cali – Colombia.

Referencias bibliográficas

- Alzate, A.; Ramírez, J. y Bedoya, L. (2019). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa siderúrgica. *Ciencias administrativas*, 13, en línea. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511656802001/511656802001.pdf>
- Arias, F. (2004). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Ascón, J. y Argibay, A. (2020). Herramienta para el desarrollo de metahabilidades directivas en jefes de Recepción de hotel. *SUMMA. Revista disciplinaria en Ciencias económicas y sociales*, 2(2), 61-82. Recuperado a partir de <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/119>
- Baker, W. & Sinkula, J. (1999). The synergistic effect of market orientation and learning orientation on organizational performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27(4), 411-427.
- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120
- Beltrán, L. (2012). Innovación y competitividad en el comercio internacional. *Revista Trilogía*, 4(7), 137-151. Recuperado de: <https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/157>
- Cabrera, A. y Díaz, E. (2019). Influencia de las capacidades dinámicas en la cultura de alto desempeño y competitividad. *SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias económicas Y Sociales*, 1(1), 53-67. Recuperado de: <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/57>

- Camacho, M. (2018). Competencias directivas del empresario agroindustrial. *Pensamiento & Gestión*, 44, 13-43. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/646/64659524002/64659524002.pdf>
- Camison, C. & Fores, B. (2015). Is tourism firm competitiveness driven by different internal or external specific factors: New empirical evidence from Spain. *Tourism Management*, 48, 477-499.
- Cao, D.; Li, H.; Wang, G.; Luo, X. & Tan, D. (2018). Relationship Network structure and organizational competitiveness: Evidence from BIM implementation practices in the construction industry. *Journal of Management Engineering*, 34(3), 34.
- Cárdenas, L. (2019). Integración de la gestión de la calidad con las buenas prácticas de manufactura en tres empresas farmacéuticas de inyectables en Bogotá, D. C. *SIGNOS Investigación en sistemas de gestión*, 11(2), 1-23. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5604/560460636007/560460636007.pdf>
- Causado, E.; Mojica, A. y Charris, A. (2018). Clúster de turismo de salud en Colombia: referentes para la competitividad. *Duazary*, 15(3), 307-323. Recuperado de: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2423>
- Cervantes, V. (2005). Interpretaciones del coeficiente Alpha de Cronbach. *Avances en medición*, 3, 9-28. Recuperado de: http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/1113/8574/8604/Articulo_1_Alfa_de_Cronbach_9-28_2.pdf
- Consejo Privado de Competitividad (2019). Informe Nacional de Competitividad 2018-2019. Recuperado de: https://compite.com.co/informe/informe-nacional-de-competitividad-2018-2019/salud/#cpc_breadcrumb
- Cuesta, A. y Valencia, M. (2018). Capital Humano: contexto de su gestión. *Desafíos para Cuba. Ingeniería industrial*, 39(2), 135-145. Recuperado de: <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/939>
- Donawa, Z. y Morales, E. (2018). Fuerzas competitivas que moldean la estrategia en la gerencia del sector MiPyME del distrito de Santa Marta –Magdalena, Colombia–. *Revista Escuela de administración de negocios*, 84, 97-108. Recuperado de: <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1919>
- Echeverri, H. y Paternina, R. (2016). La madurez ambiental como estrategia para la competitividad en las pymes de salud. *Salud Uninorte*, 32(2), 244-255. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5807/9849>
- Franco, D.; Romero, M. y Martínez, J. (2019). Principales obstáculos para el desarrollo sostenible en los agronegocios lácticos. *SUMMA. Revista Disciplinaria En Ciencias económicas Y Sociales*, 1(1), 107-117. Recuperado de: <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/60>
- Franco, D.; Romero, M. y Martínez, J. (2019). Principales obstáculos para el desarrollo sostenible en los agronegocios lácticos. *SUMMA. Revista disciplinaria en Ciencias económicas y sociales*, 1(1), 107-117. Recuperado a partir de <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/60>
- Fuentes, N.; Osorio, G. y Mungaray, A. (2016). Capacidades intangibles para la competitividad microempresarial en México. *Problemas del Desarrollo. Revista latinoamericana de economía*, 47(186), 83-106. Recuperado de: <https://www.probdes.iiec.unam.mx/index.php/pde/article/view/55879>

- Gómez, C. (2017). Turismo en salud: ¿una forma de medicalización de la sociedad? *Revista Lasallista de Investigación*, 14(2), 51-64. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6314644>
- Gómez, H.; Londoño, J. y Serrano, J. (2016). Innovación en instituciones de salud como fuente de competitividad. *Revista venezolana de gerencia*, 21(74), 227-241. Recuperado de: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/21257>
- Hernández, R., Fernández, C. & Batista, L. (2006). *Metodología de investigación*. Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill.
- Horta, R.; Silveira, L. y Camacho, M. (2015). Competitividad e innovación en la industria manufacturera en el Uruguay. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*, 10(28), 1-24. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5124972>
- Hurtado, J. (2010). *El proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Ediciones Quirón.
- Jiménez, S. y Sanaú, J. (2011). Infraestructuras y productividad industrial en Colombia. *Desarrollo y Sociedad*, 68, 261-307. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169122461008>
- Kogut, B. (1993). *Country competitiveness. Technology and the organizing of work*. New York Oxford: University Press.
- León, C.; Menéndez, A.; Rodríguez, I.; López, B.; García M. y Fernández, S. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas. *Revista Archivo médico de Camagüey*, 22(6), 843-857. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2111/211160053015/211160053015.pdf>
- Limache, E. (2017). Capital intelectual en la competitividad de las MIPYMES en Tacna-Perú. *Opción*, 33(84), 504-535. Recuperado de: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/23398>
- Ling, F. & Li, S. (2016). Business models for foreign firms offering construction-related consultancy services in China. *Construction Management and Economics*, 34(4-5), 218-235.
- Lopez, M., & Molina, J. (2016). Environmental management and firm Competitiveness: The joint analysis of External and internal elements. *Long Range Planning*, 49, 746-763.
- Martínez, J. (2016a). Inversión para la formación del talento humano en empresas farmacéuticas del estado Zulia – Venezuela. *Revista venezolana de gerencia*, 21(76), 642-652. Recuperado de: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/22153>
- Martínez, J. (2016b). Gestión financiera de las empresas farmacéuticas en el municipio bolivariano Jesús Enrique Lossada. *Aglala*, 7(1), 29-55. Recuperado de: <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/897>
- Martínez, J. y Barreto, J. (2017). Financiamiento de la inversión tecnológica en centros de investigación universitarios de la Universidad de Zulia (Venezuela). *Revista de economía y administración*, 14(2), 87-101. Recuperado de: <https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/view/40>
- Martínez, J. y Barreto, J. (2018). Centros de investigación universitarios e inversión tecnológica: ¿en qué se invierte? *Innovare: revista de ciencia y tecnología*, 7(2), 1-13. Recuperado de: <https://camjol.info/index.php/INNOVARE/article/view/8078>
- Martínez, J. y Barreto, J. (2019). Modelo de planeación para la inversión tecnológica en centros de investigación universitarios. *Investigación e innovación en ingenierías*, 7(2), en línea. Recuperado de: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/3448>

- Martínez, J. y Padilla, L. (2020). Innovación organizacional y competitividad empresarial: Centros estéticos de turismo de salud en Cali-Colombia. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(2), 120-132. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32428>
- Medina, M. y Naranjo, I. (2014). Variables relevantes en el diseño de estrategias para la competitividad en PYMES. *Orbis. Revista científica ciencias humanas*, 9(27), 116-129. Recuperado de: <http://ojs.revistaorbis.org.ve/index.php/orbis/article/view/92>
- Millán, C. y Gómez, M. (2018). Factores e indicadores de competitividad hotelera. *Compendium*, 21(40), en línea. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200021/88055200021.pdf>
- Mora, E.; Vera, M. y Melgarejo, Z. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las mipymes del sector comercio en Bogotá. *Estudios gerenciales*, 31(134), 79-87. Recuperado de: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1931
- Nava, R.; Cernas, D. y Becerril, O. (2017). Indicador de competitividad municipal en el Estado de México para construir un entorno competitivo. *Economía, sociedad y territorio*, XVII (54), 241-278. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/est/v17n54/2448-6183-est-17-54-00241.pdf>
- Núñez, B.; Cordero, H. y López, D. (2020). Sistema de gestión de competitividad para mipymes proveedoras del sector minero. *Revista técnica de la Facultad de Ingeniería*, 43(1), 19-25. Recuperado de: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/tecnica/article/view/30783>
- Ortiz, C.; Jiménez, D. y Cruz G. (2019). El impacto de la infraestructura en el crecimiento económico colombiano: un enfoque smithiano. *Lecturas de Economía*, 90, 97-126. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1552/155258871004/155258871004.pdf>
- Otero, S. y Taddei, C. (2018). Competitividad de empresas familiares. *Interciencia*, 43(4), 236-241. Recuperado de: <https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2018/05/236-6091-TADDEI-43-04.pdf>
- Papalia, R. B., Calia, P., & Filippucci, C. (2015). Information theoretic Competitiveness composite indicator at micro level. *Social Indicators Research*, 123, 349-370.
- Parody, K.; Jiménez, L. y Montero, J. (2016). Análisis de los factores internos de competitividad: caso de las empresas lácteas del Cesar, Colombia. *Revista Ciencias estratégicas*, 24(35), 199-210. Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/viewFile/7604/6936>
- Pineda, H. (2019). Clúster, infraestructura y mercadeo de ciudad. Medellín 1995-20131. *Revista Bitácora urbano territorial*, 29(1), 139-146. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/bitacora/article/view/62983>
- Pineda, L. (2020). Aproximación teórica al concepto de calidad y los sistemas de gestión. *SUMMA. Revista disciplinaria en Ciencias económicas y sociales*, 2(1), 41-62. Recuperado a partir de <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/110>
- Porter, M. E. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press.
- Ramírez, N.; Campo, M. y Claramonte, F. (2014). Análisis de la contribución de los factores internos en la competitividad de las mipyme según la teoría de los recursos y capacidades. XIX Congreso internacional de Contaduría, administración e informática, 8-10 de octubre de 2014. Distrito federal: México. Recuperado de: <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/1.02.pdf>

- Revilla, Y. De la hoz, A. y Martínez, J. (2016). Gestión de pasivos y solvencia empresarial. En Martínez J. y Gutiérrez, J. Memorias de las I Jornadas internacionales Economía, política y sociedad (1559-1577). Maracaibo, Venezuela: Universidad del Zulia.
- Rodelo, H.; Escorcía, T.; Romero, J. y Gutiérrez, J. (2020). Administración del ciclo de efectivo en microempresas del sector porcino. SUMMA. Revista disciplinaria en Ciencias económicas y sociales, 2(2), 109-135. Recuperado a partir de <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/133>
- Saavedra, M. y Milla, S. (2017). La competitividad de la mipyme en el nivel micro: El caso de Querétaro, México. En contexto. Revista de Investigación en Administración, contabilidad, economía y sociedad, 5(7), 176-203. Disponible en: <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/453>
- Saldaña, C. y Guamán, G. (2019). Análisis financiero basado en la técnica Fuzzy Logic, como instrumento para la toma de decisiones en la empresa Italimentos Cia. Ltda. Revista economía y política, XV (30), 72-112. Recuperado de: <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/REP/article/view/2736>
- Sánchez, N. y Martínez, J. (2021). Control y stock de inventarios. Un estudio en empresas ferreteras de Maracaibo – Venezuela. Revista Científica Ciencia Y Tecnología, 21(30). <https://doi.org/10.47189/rcct.v30i30.445>
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. Ciudad de México, México: Editorial Limusa.
- Useche, M.; Salazar, F.; Barragán, C. y Sánchez, P. (2020). Horizontes estratégicos empresariales en América Latina ante la pandemia generada por la COVID-19. SUMMA. Revista disciplinaria en Ciencias económicas y sociales, 2(Especial), 59-86. <https://doi.org/10.47666/summa.2.esp.07>
- Valencia, M. (2019). Relación entre la innovación de productos y capacidades organizacionales. Ingeniería Industrial, XL (2), 194-201. Recuperado de: <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/975>
- Vázquez, L.; Ramírez, B. y Suástegui, C. (2016). En Olivares, A.; Moya, M. Ruíz, J. y Espinoza, F. Factores endógenos de competitividad de empresas sociales. En Factores explicativos de competitividad empresarial (35-48). Hermosillo, México: Qartuppi, S. de R.L. de C.V.
- Vélez, O.; Beltrán, J.; López, J. y Arias, F. (2019). Asociatividad empresarial y liderazgo ambidiestro como generadores de innovación Revista de ciencias sociales, XXV (2), 51-72. Recuperado de: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/27333>
- Zayas, I. (2018). El desarrollo tecnológico y la innovación como ente principal de competitividad en las empresas del sector agropecuario en el municipio de angostura, Sinaloa. Revista mexicana de agronegocios, 42, en línea. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/141/14156175006/html/index.html>
- Zayas, I. (2019). La competitividad en las empresas agropecuarias a través de la responsabilidad social empresarial. Revista Mexicana de Agronegocios, 45, en línea. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/141/14162394001/14162394001.pdf>
- Zhu, L., & Cheung, S. (2017). Harvesting Competitiveness through building Organizational innovation capacity. Journal of Management Engineering, 33(5).