

Aplicar la metodología GIMI con el propósito de crear una experiencia innovadora y positiva en los pacientes de Dentalidad en la programación, reprogramación y cancelación de citas

Jhannelly Soffia Vizcaino Agudelo

Myriam Lucía Sánchez Gutiérrez

Asesor

María Erika Narváez Ferrín

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Diplomado en Gestión Estratégica en Innovación

2025

Dedicatoria

A Dios, por darme la fortaleza, la claridad y la oportunidad de culminar este camino que en muchos momentos parecía imposible. A mi madre, quien, aunque ya no está físicamente conmigo, fue la luz que me impulsó a iniciar esta Maestría cuando aún vivía. Su amor, su ejemplo y sus palabras siguen siendo mi guía. Hoy, aunque no pueda verme graduar, sé que desde el cielo celebra conmigo cada logro. Este triunfo también es suyo. A mis hijos, por ser mi motor y mi razón más grande para esforzarme cada día. Gracias por su paciencia, por entender mis ausencias y por llenarme de amor incluso en los días más difíciles. Todo lo que hago, lo hago pensando en darles un mejor futuro. A mi esposo, por su apoyo incondicional, por acompañarme en los momentos de cansancio, por impulsarme a no rendirme y por ayudarme a equilibrar cada parte de mi vida. Su compañía ha sido fundamental para llegar hasta aquí. A mis hermanos, por su respaldo constante, su palabra oportuna, su cariño y su presencia en los momentos donde más lo necesité. Gracias por creer en mí y por ser una red de apoyo inquebrantable. Este logro no es solo mío; es de todos quienes caminaron a mi lado, me alentaron y creyeron firmemente en que sí era posible. Con profundo amor y gratitud.

Jhannelly Soffia Vizcaíno Agudelo

Agradezco a Dios y a la vida por permitirme dar cierre a este proceso personal que se verá reflejado en mi vida profesional, agradezco especialmente a mi hija y a mis padres quienes han confiado en mí y me dan el impulso para continuar con mi formación académica ya que ellos son el vivo ejemplo de esfuerzo, dedicación y tenacidad, por último, mis agradecimientos a mi novio y demás familiares que me han acompañado de manera incondicional en este proceso.

Myriam Lucía Sánchez Gutiérrez

Resumen

Dentisalud es una entidad con una red de clínicas odontológicas reconocida como líder en el mercado colombiano, con 30 años de experiencia en la prestación de servicios de salud oral. En la actualidad se ha identificado la necesidad de realizar ajustes en los procesos de programación, reprogramación y cancelación de citas, debido a ciertos inconvenientes que generan malestar e inconformidad en la experiencia de los pacientes. Este trabajo demuestra cómo, a través de la aplicación de la metodología de innovación GIMI, es posible diseñar procesos más eficientes mediante el uso de tecnología y de inteligencia artificial. Para Dentisalud, la solución consiste en crear y poner en marcha un portal de agendamiento online a la medida, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, donde el paciente pueda realizar de forma autónoma su agendamiento, re-agendamiento o cancelación de citas con el profesional de su preferencia. El portal contará con alertas tempranas para enviar recordatorios oportunos, identificará tiempos muertos para sugerir a los pacientes los momentos con mayor disponibilidad y, adicionalmente, generará informes y datos estratégicos para que la gerencia active acciones de marketing orientadas a mantener una ocupación cercana al 100%. Al innovar en el proceso de agendamiento, el paciente vivirá una experiencia más tranquila, flexible y amigable, con la seguridad de contar con un asistente que le ofrece apoyo en cualquier momento y en cualquier lugar. Mediante la aplicación paso a paso de la metodología GIMI se identifican el diagnóstico, los insights de oportunidad, las plataformas de crecimiento y la solución final que mejora integralmente el servicio.

Palabras clave: Experiencia, innovación, tecnología.

Abstract

Dentisalud is an organization with a network of dental clinics recognized as a leader in the Colombian market, with 30 years of experience in providing oral health services. Currently, the need to adjust the processes of scheduling, rescheduling, and cancelling appointments has been identified, due to certain issues that generate discomfort and dissatisfaction among patients. This work demonstrates how through the application of the GIMI innovation methodology it is possible to design more efficient processes by using technology and artificial intelligence. For Dentisalud, the required solution is the creation and implementation of a custom online scheduling portal, available 24 hours a day, 7 days a week, where patients can independently schedule, reschedule, or cancel their appointments with the professional of their choice. The portal will feature early alerts to send timely reminders, will identify downtime to suggest ideal moments with greater availability, and will also generate strategic data and reports for management to activate marketing strategies aimed at achieving close to 100% occupancy. By innovating the scheduling process, patients will enjoy a more calm, flexible, and user-friendly experience, with the reassurance of having an assistant that provides support anytime and anywhere. Through the step-by-step application of the GIMI methodology, the diagnosis, opportunity insights, growth platforms, and the final solution that enhances the service are identified.

Keywords: Experience, innovation, technology.

Tabla de Contenido

Introducción.....	9
Justificación.....	11
Objetivo	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Dentisalud.....	14
Declaración de Trabajo y Desafío de Innovación.....	14
Estructura del Equipo y Plan de Trabajo.....	14
Estructura del Equipo.....	14
Plan de Trabajo.....	15
Recursos Disponibles.....	16
Recursos Humanos.....	16
Equipo de Investigadores.....	16
Personal Administrativo y Clínico.....	16
Recursos Financieros.....	16
Recursos Tecnológicos.....	17
Estrategia de Colaboración.....	17
Intensión de Innovar.....	18
¿Por Qué Necesita Innovar?	18
Brecha de Crecimiento.....	19
Perfil de Inversión.....	20
Insights de Oportunidades.....	23

Plataforma de Crecimiento.....	26
Concepto de Negocio.....	29
Caso de Negocio.....	32
Reflexión Personal.....	34
Aprendizaje del Proceso.....	34
Contribución Individual.....	34
Próximos Pasos	34
Conclusión.....	36
Recomendación.....	38
Referencias Bibliográficas.....	40

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Intención de Innovar, Razón de Cambio</i>	19
Figura 2 <i>Intención de Innovar, Brecha de Crecimiento</i>	20
Figura 3 <i>Intención de Innovar, Perfil de Inversión</i>	21
Figura 4 <i>Insights de Oportunidades, BOM Compilado</i>	24
Figura 5 <i>Insights de Oportunidades, Futuro – Tendencias</i>	25
Figura 6 <i>Plataforma de Crecimiento, Salud y Bienestar Oral</i>	27
Figura 7 <i>Plataforma de Crecimiento, Mascotas</i>	27
Figura 8 <i>Plataforma de Crecimiento, Productos Orales</i>	28
Figura 9 <i>Plataforma de Crecimiento Priorizada</i>	28
Figura 10 <i>Concepto de Negocio, Portal de Agendamiento online</i>	29
Figura 11 <i>Concepto de Negocio, Software Estándar de Gestión</i>	30
Figura 12 <i>Software Automatizado de Recordatorio</i>	30
Figura 13 <i>Priorización Concepto de Negocio</i>	31
Figura 14 <i>Priorización Caso de Negocio</i>	32
Figura 15 <i>Brochure del Concepto Priorizado Parte 1</i>	33
Figura 16 <i>Brochure del Concepto Priorizado Parte 2</i>	33

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Cronograma y Responsables Plan de Trabajo</i>	15
---	----

Introducción

Como estudiantes de la Maestría en Administración de Organizaciones de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), se aplicó la metodología GIMI con el fin de identificar cómo la red de clínicas odontológicas Dentisalud, a través de procesos de innovación, puede mejorar la experiencia de los pacientes, especialmente en los procedimientos de agendamiento, re-agendamiento y cancelación de citas.

Dentisalud es una empresa líder en el sector de clínicas odontológicas en Colombia, cuyo propósito es mantener la salud oral y la estética dental de los pacientes. Cuenta con más de 30 años de trayectoria en el mercado, ofreciendo servicios en todas las especialidades de la odontología con materiales de alta calidad y tecnología de vanguardia. Desde la alta dirección se han reconocido inconvenientes en los procesos de programación, reprogramación y cancelación de citas; por ello, se requiere una estrategia innovadora que permita mejorar y optimizar estos aspectos que han sido evidenciados en la organización.

El Global Innovation Management Institute (GIMI) es una institución encargada de establecer estándares para la gestión de la innovación y cuya misión, a través de sus programas, es certificar a individuos capaces de promover y gestionar procesos innovadores dentro de las organizaciones.

Teniendo, por un lado, una institución con necesidades de innovación, y por otro, una organización que brinda los conocimientos a través del Innovation Management Body of Knowledge (IMBOK), se aplica esta metodología con el propósito de definir la estructura innovadora que se requiere para establecer la estrategia que Dentisalud debe implementar en pro del mejoramiento del servicio. El objetivo es ofrecer una experiencia innovadora, positiva, flexible y amigable para los pacientes en los procesos de agendamiento, re-agendamiento y

cancelación de citas, así como contar con alertas tempranas que recuerden oportunamente al paciente la fecha, hora, especialista y procedimiento programado.

El portal online propuesto en este trabajo no solo funcionará como una herramienta para facilitar el proceso de agendamiento al paciente; también permitirá optimizar los tiempos muertos que se presentan de manera recurrente en las clínicas, con el fin de establecer estrategias de mercadeo que incrementen la demanda y contribuyan a alcanzar una ocupación del 100%.

Justificación

La gestión eficiente de citas en las clínicas odontológicas es un componente esencial para garantizar la continuidad de los tratamientos, la satisfacción del paciente y la optimización de los recursos humanos y materiales. Sin embargo, en Dentisalud se han identificado fallas recurrentes en los procesos de agendamiento, reprogramación y cancelación de citas que impactan de forma directa la calidad del servicio y la productividad del personal clínico.

Actualmente, una parte importante de los procesos de agendamiento se realiza con un software que no cuenta con todas las herramientas, lo que ocasiona errores en la asignación de horarios, duplicidad de citas, sobrecupos y tiempos muertos. Estas situaciones generan agendas poco productivas tanto para los especialistas como para la organización. A su vez, los pacientes enfrentan dificultades para reprogramar o cancelar sus citas de manera ágil, lo que incrementa el ausentismo, las cancelaciones de último momento y los retrasos en la atención.

Además, Dentisalud no cuenta con un sistema de alertas tempranas que recuerde oportunamente a los pacientes sus citas ni que permita a la clínica anticiparse a posibles inasistencias. También se evidencian tiempos estándar asignados a los procedimientos, sin considerar la complejidad real de cada caso, lo que ocasiona retrasos acumulados e inconformidad en los pacientes que esperan por largos periodos. Finalmente, la falta de flexibilidad y autogestión en el sistema actual limita la capacidad de adaptación ante urgencias o imprevistos, afectando la fluidez de la agenda diaria.

Estas problemáticas no son aisladas, según Milenis (2025) en Colombia el 68% de los pacientes consideran positivo el tener una plataforma para gestionar las citas, sin embargo entre el 60% y 70% de las clínicas odontológicas no cuentan con la infraestructura tecnológica apropiada para atender esta necesidad, de igual manera Odontonet describe dentro de los 3

problemas comunes en las clínicas dentales, narra que uno de los problemas más recurrentes es la inasistencia de los pacientes sin previo aviso, lo que genera un espacio muerto en la agenda del especialista afectando directamente los ingresos del especialista como los de la propia clínica, lo anterior muestra que existen falencias tecnológicas en las clínicas odontológicas y Dentisalud no es la excepción.

Frente a este contexto, la innovación se convierte en una herramienta clave para transformar el proceso de agendamiento, dejando atrás su naturaleza meramente operativa para evolucionar hacia un modelo más estratégico y eficiente. La aplicación de la metodología GIMI permite identificar oportunidades, diseñar soluciones innovadoras y optimizar los flujos internos, reduciendo el ausentismo, fortaleciendo la comunicación con el paciente y asegurando un uso más eficiente de la agenda clínica.

El desarrollo de este proyecto se justifica plenamente, ya que busca mejorar la satisfacción del paciente, disminuir los errores administrativos, optimizar los tiempos clínicos e incrementar la productividad y la rentabilidad de la organización. En un entorno cada vez más competitivo, donde los pacientes demandan servicios ágiles, accesibles y apoyados en tecnología, Dentisalud necesita incorporar herramientas modernas que permitan agendar, confirmar o modificar citas desde cualquier dispositivo, de manera rápida y autónoma.

Por tanto, este trabajo propone una solución integral que no solo responde a una necesidad operativa, sino que fortalece la comunicación entre la clínica y los pacientes, mejora los indicadores de eficiencia y contribuye al cumplimiento de altos estándares de calidad en el servicio odontológico.

Objetivos

Objetivo General

Establecer a través de la aplicación de la metodología Innovation Management Body of Knowledge (INBOK) nivel 1 innovación disruptiva , cual es la estrategia de innovación que Dentisalud debe implementar en las clínicas odontológicas con el fin de lograr una experiencia tecnológica auto gestionable, amigable y flexible en el agendamiento, re agendamiento y cancelación de citas.

Objetivos Específicos

Aplicar el paso a paso la intension de innovar (razón de cambio, brechas de crecimiento y perfil de inversión en innovación).

Identificar los insights de oportunidades (mapear la actividad actual del negocio, mirar el futuro con escenarios, identificar que hacen los competidores, buscar nuevos socios, determinar la cadena de valor, organizar todas las ideas en un mapa de oportunidades).

Establecer las plataformas de crecimiento para Dentisalud, a través de identificar y priorizar las plataformas de crecimiento y posteriormente desarrollar la plataforma priorizada.

Establecer el concepto de negocio a través de identificar y priorizar el concepto de negocio para posteriormente aplicar la ingeniería inversa al concepto de negocio.

Aplicar el caso de negocio identificando los elementos claves, visualizando el concepto, utilizar preguntas tácticas y reunir los elementos claves.

Dentisalud

Declaración de Trabajo y Desafío de Innovación

Dentisalud es una red de clínicas odontológicas con más de 30 años de trayectoria en el mercado colombiano, reconocida por su compromiso con la salud oral, la estética dental y el acceso a servicios odontológicos de todas las especialidades. La empresa cuenta con una amplia presencia en diferentes ciudades, lo que la posiciona como una de las instituciones más relevantes del sector.

El entorno actual del sector salud, y específicamente de la odontología, se caracteriza por una alta competitividad, un incremento en la demanda de servicios digitales, la evolución de las expectativas del paciente y la necesidad de optimizar procesos internos para mejorar la eficiencia operativa. En este contexto, los pacientes buscan soluciones que les permitan realizar trámites de manera ágil, inmediata y desde cualquier dispositivo.

A pesar de su experiencia y posicionamiento, Dentisalud enfrenta dificultades en los procesos de agendamiento, reprogramación y cancelación de citas, los cuales se ejecutan en gran parte mediante procedimientos manuales o poco automatizados. Esto ha generado errores en la asignación de horarios, tiempos muertos, sobrecupos, inasistencias frecuentes y demoras que afectan la experiencia del paciente y la productividad del personal clínico.

Estructura del Equipo y Plan de Trabajo

Estructura del Equipo

El equipo de innovación encargado del desarrollo del proyecto está conformado por dos estudiantes de la Maestría en Administración de Organizaciones de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, ambas integrantes aportan conocimientos complementarios que permiten abordar el desafío desde perspectivas administrativas, organizacionales y de innovación.

Integrante Jhannelly Soffia Vizcaíno Agudelo, líder del proyecto e investigadora, con la responsabilidad de poyar la investigación y recolección de datos, participar en la identificación de fallas y oportunidades de mejora, generar ideas y alternativas de solución, diseñar la propuesta del portal online y sus funcionalidades, estructurar los resultados, recomendaciones y modelo de implementación.

Integrante Myriam Lucía Sánchez Gutiérrez, analista de innovación y diseñadora de la propuesta, con la responsabilidad de coordinar el desarrollo general del proyecto, dirigir la aplicación de la metodología GIMI, realizar el diagnóstico inicial del proceso de agendamiento, analizar información, identificar oportunidades y elaborar conclusiones, validar avances y entregar documentos finales.

Ambas integrantes trabajan conjuntamente en todas las fases, tomando decisiones colaborativas y garantizando la coherencia metodológica del proyecto.

Plan de Trabajo

El plan de trabajo se estructura según las fases propuestas por la metodología GIMI, asegurando una ejecución ordenada y un análisis integral del reto de innovación.

Tabla 1

Cronograma y Responsables Plan de Trabajo

Fase	Duración Estimada	Descripción	Responsable
Fase 1: Diagnóstico del proceso actual	Semana 1 y 2	Recolección de información, entrevistas, observación y análisis de fallas en el agendamiento.	Myriam Sánchez Jhannelly Vizcaino
Fase 2: Insights y definición del desafío	Semana 3	Identificación de causas, patrones y oportunidades de innovación.	Myriam Sánchez Jhannelly Vizcaino

Fase 3: Generación y selección de ideas	Semana 4	Lluvia de ideas, evaluación de alternativas y selección de la solución más viable	Myriam Sánchez Jhannelly Vizcaino
Fase 4: Diseño de la solución	Semana 5 y 6	Estructuración del portal online, funciones, flujos y beneficios esperados	Myriam Sánchez Jhannelly Vizcaino
Fase 5: Validación teórica y ajustes	Semana 7	Revisión de la propuesta frente a estándares GIMI y ajustes necesarios.	Myriam Sánchez Jhannelly Vizcaino
Fase 6: Modelo de implementación y KPIs	Semana 8	Propuesta de indicadores, plan de acción y recomendaciones.	Myriam Sánchez Jhannelly Vizcaino
Fase 7: Presentación final del proyecto	Semana 9	Elaboración del informe final y sustentación.	Myriam Sánchez Jhannelly Vizcaino

Nota. La tabla muestra la distribución de tareas por semana. *Fuente.* Autoría propia.

Recursos Disponibles

Recursos Humanos

Equipo de Investigación. El equipo de investigación esta conformado por Myriam Lucia Sánchez Gutiérrez y Jhannelly Soffia Vizcaíno Agudelo.

Personal Administrativo y Clínico. Para lograr el buen desarrollo del proyecto es necesario la participación del personal tanto administrativo como clínico de Dentisalud para contar con un trabajo participativo y co-creativo.

Recursos Financieros

Para el óptimo desarrollo del proyecto se requiere de recursos financieros con el fin de obtener herramientas de ofimática, plataforma de diseño y de análisis, recolección de

información y para desarrollo tecnológico, la inversión en recursos financieros se verá retornada en alrededor 3 años cuando se haya creado la cultura del auto agendamiento.

Recursos Tecnológicos

En cuanto a los recursos tecnológicos requeridos está la plataforma de la UNAD para la gestión académica, Google Workspace, Trello o similar para el seguimiento, Miro/Figma para el desarrollo de prototipos y una nueva plataforma tecnológica.

Estrategia de Colaboración

El proyecto se desarrollará mediante una estrategia de trabajo colaborativo fundamentada en el trabajo en equipo y la comunicación permanente, es por eso que se realizaron reuniones semanales entre las integrantes con el fin de evaluar los avances, así como el uso de las diferentes herramientas digitales para lograr una comunicación asertiva y la co-creación de ideas.

De igual manera se realizó una investigación participativa donde se realizó la correspondiente distribución de tareas para la recolección de datos según las capacidades y fortalezas de cada integrante, así como la sistematización de los resultados y la validación con los actores claves ya que se requería la consulta de los colaboradores de Dentisalud para comprender las necesidades reales del proceso.

La estrategia se basa en la cooperación, la complementariedad de habilidades y el aprendizaje continuo, asegurando que el proyecto cumpla con los estándares metodológicos y aporte una solución innovadora de alto valor para Dentisalud.

Intensión de Innovar

Hoy las organizaciones deben ser conscientes de lo importante y necesario que es la innovación y ajustarse a los diferentes cambios y necesidades que surgen del mercado, ya que se evidencia mejorar la operatividad, haciendo que esta sea más ágil y eficiente, el contar con productos y/o servicios innovadores crean en las empresas una diferencia competitiva con los competidores, crean fidelización por parte de los clientes lo que genera mayores ingresos y mayor rentabilidad para la organización, esto a su vez abren las puertas para entrar en nuevos mercados lo que constituye la diversificación competitiva disminuyendo riesgos operativos, financieros.

La presión por innovar en el sistema de citas de Dentisalud es alta y proviene principalmente de los pacientes, la competencia y el entorno digital. Para mantener su liderazgo y reputación, Dentisalud debe evolucionar hacia una plataforma inteligente de gestión de citas, que combine automatización, autogestión y comunicación empática, fortaleciendo la relación con sus pacientes y la eficiencia organizacional.

¿Por Qué Necesita Innovar?

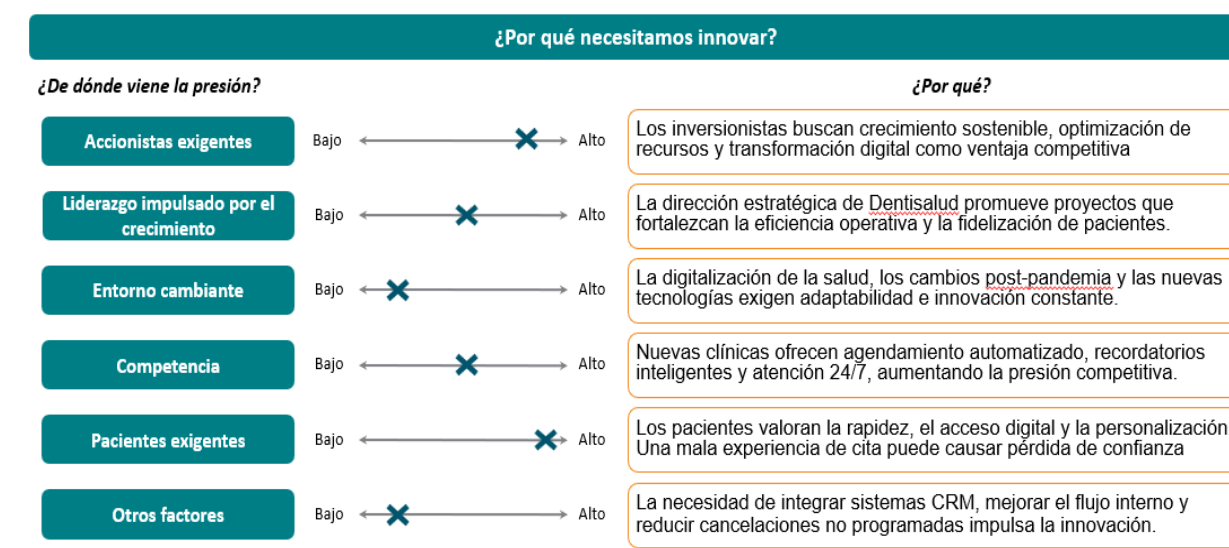
Es importante determinar algunos factores claves cuando se quiere realizar un proceso de innovación ya que existen accionistas exigentes que buscan crecimiento sostenible, optimización de recursos y transformación digital como ventaja competitiva, los accionistas quieren obtener los mayores rendimientos con la menor inversión posible.

Por otro lado, el liderazgo de los directivos impulsa el crecimiento de la empresa promoviendo proyectos que fortalezcan la eficiencia operativa y la fidelización de pacientes, de igual manera se identifica un entorno cambiante luego de la situación vivida en la pandemia por el COVID 19, las nuevas tecnologías exigen la actualización y adopción de estas.

Existen nuevas clínicas que ofrecen procesos administrativos automatizados, recordatorios a través de alertas tempranas, atención digital 24 horas 7 días a la semana aumentando la presión por parte de la competencia, por otro lado hoy los pacientes son mas exigentes, valorando la rapidez, la calidad, la digitalización y la personalización de los servicios que se prestan en la organización, de igual manera es necesario integrar los sistemas y contar con un CRM, mejorar el flujo interno, reducir las cancelaciones de citas y los tiempos muertos.

Figura 1

Intención de Innovar, Razón de Cambio



Nota: Este grafico muestra de donde surge la intención de innovar *Fuente.* Autoría propia.

Brecha de Crecimiento

La brecha de crecimiento se refiere a la diferencia de comparar la empresa hoy como esta, como se encuentra versus como se va a ver con procesos innovadores, es ver hoy como está la organización y como se va a ver en un futuro luego de aplicar procesos de innovación que para el caso que de este trabajo es aplicando la innovación disruptiva. Es importante que se conozca y sea consciente de esta brecha con el fin de no perder oportunidades y crecer en el mercado, para

poder cerrar las brechas de innovación se debe tener claro cuáles son las posibles causa y establecer estrategias efectivas a través de la innovación.

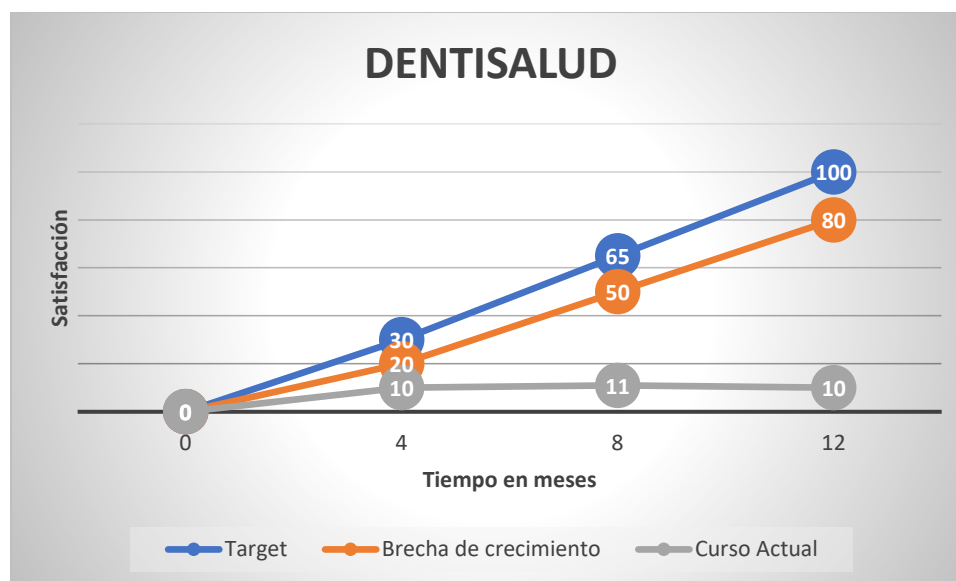
Target: Ser líder en agendamiento para satisfacer la experiencia de los pacientes en un 100% en el término de un año.

Brecha de Crecimiento: Crear una experiencia positiva en los pacientes siendo más eficiente con el tiempo que genere satisfacción como mínimo del 80% en los clientes en un año.

Curso actual: Al no innovar en el sistema de agendamiento se generará insatisfacción, pérdida de pacientes y un de crecimiento en la productividad.

Figura 2

Intención de Innovar, Brecha de Crecimiento



Nota: La brecha de crecimiento demuestra el tamaño y el momento para los posibles. *Fuente.*

Autoría propia.

Perfil de Inversión

El perfil del inversionista se caracteriza por identificar y capitalizar tendencias emergentes en el comportamiento de los consumidores, es así que se proyecta a la organización

en el futuro de acuerdo a la posición y estrategia que se planean los proyectos de innovación, es por esto que se hace una revisión tanto de lo táctico con lo estratégico y como se ve y lo que quiere la organización con el paso del tiempo.

Por lo anterior se realiza la aplicación y análisis evidenciando que las clínicas se ven a nivel regional fortaleciendo la red Dentisalud y su reputación con organización líder en el mercado, se espera al corto plazo se tenga un desarrollo tecnológico con integración progreso, capacitación del personal y evaluación del impacto en experiencias y retención de pacientes, en cuanto a la variable si es incremental o disruptivo se desea romper con el modelo tradicional de agendamiento telefónico y permitir nuevas experiencias digitales centradas en el paciente.

Figura 3

Intención de Innovar, Perfil de Inversión



Nota: Tipos de proyectos en los que están interesados en invertir. *Fuente.* Autoría propia.

En cuanto a la inversión se requiere el desarrollo de software, de automatización, integración con CRM, de un aplicativo móvil y soporte técnico continuo, que de acuerdo a la especialización y el liderazgo en el mercado se considera que debe ser cerca del núcleo alineado con la operación de la clínica y la relación paciente – servicio, lo anterior se visualiza como una

organización como referente nacional en la gestión digital oportuna de citas odontológicas a través de la inteligencia artificial y la atención omnicanal.

Insights de Oportunidades

Luego de establecer la intención de la organización de innovar, lo siguiente que se debe hacer es determinar los insights de oportunidades, lo que significa que la organización debe hacer un trabajo en equipo con fuentes internas como empleados, directivos, socios o accionistas, así, como fuentes externas donde se incluye a clientes, competidores, aliados y competidores para ir lanzando fragmentos de idea, y que una vez reunidos se deben organizar de forma sistemática en un mapa de oportunidades para ser observando y analizando al realizar la combinación de diferentes formas de los insights y ver los aspectos futuros y potenciales de la organización.

En el presente trabajo se generaron las 6 actividades para generar los insights de oportunidades y posteriormente el mapa de oportunidades para Dentisalud, teniendo en cuenta la empresa como se encuentra hoy, como se ve en el futuro, los competidores, los adyacentes y la cadena de valor visto desde el punto de vista del mercado, de la entrega, de la oferta, de la producción y del modelo de negocio.

De acuerdo con el mapa de oportunidades se puede deducir que se plantea una transformación estratégica enfocada en digitalizar la experiencia del paciente y optimizar la operación mediante tecnología, Dentisalud enfrenta barreras operativas que afectan la experiencia del cliente y la eficiencia, el futuro del modelo de negocio se centra en un paciente digital que valora la inmediatez y la autogestión, la estrategia propone pasar de un modelo transaccional a uno relacional y recurrente, los mayores competidores como Colsanitas Dental, Odontofuturo y Oral Home ya están fortaleciendo su presencia digital para captar pacientes más jóvenes, por lo tanto la gran oportunidad para Dentisalud radica en transformar el agendamiento

de ser un proceso administrativo tedioso a convertirse en un canal estratégico de ingresos, fidelización y expansión de la marca.

Figura 4

Insights de Oportunidades, BOM Compilado

	Dentisalud	Futuro	Competidores	Adyacencias	Cadena de valor	
Mapa de Oportunidades	Mercado Clientes Necesidades Experiencias	Dentisalud cuenta con una base amplia de pacientes: tes en diferentes regiones, pero la experiencia de agendamiento aún depende de la gran parte de la atención telefónica o presencial. Los pacientes buscan mayor rapidez y flexibilidad.	Los pacientes valoran la inmediatez y la autogestión, por lo que el futuro está en sistemas predictivos que sugieran horarios y servicios según el historial y preferencias del paciente. Pacientes autogestionan sus citas 24/7 desde plataformas digitales (app, web, videosec).	Otras cadenas odontológicas nacionales como Colsanitas dental, odontofuturo, oral home y clínicas independientes, están fortaleciendo su presencia digital para captar pacientes más jóvenes y tecnológicos. Dentisalud puede diferenciarse al ofrecer una experiencia de usuario más intuitiva y personalizada con seguimiento post-cita automatizado y canales 24/7.	Dentisalud puede aplicar agendamiento georeferenciado, sugiriendo citas en la sede más cercana o con menor tiempo de espera. También puede usar datos de comportamiento para ofrecer recordatorios personalizados.	Dentisalud atiende un mercado amplio y diverso, con pacientes que buscan inmediatez, rapidez y flexibilidad al agendar sus citas. Actualmente, la experiencia depende del contacto telefónico o presencial. Se puede fortalecer la propuesta de valor al paciente a través de la digitalización del proceso de citas, ofreciendo autogestión, disponibilidad inmediata y comunicación personalizada. Esto mejora la satisfacción y fidelización.
	Entrega Ocasiones Localidades Canales	Los canales actuales son lentos y dependen del personal en clínica. Las confirmaciones son manuales, existe una alta tasa de inasistencia y la comunicación es poco automatizada. Se implementan recordatorios automáticos, confirmaciones en línea y encuestas postcitas que mejoran la asistencia, reducen cancelaciones y fortalecen la fidelización.	La entrega del servicio no comienza en el consultorio, sino en la experiencia de agendamiento: debe ser fluida, confiable y centrada en el paciente.	Los canales digitales se han convertido, en la principal vía de contacto: los competidores que los usan eficientemente logran mayor fidelización. Dentisalud puede integrar todos sus canales (presencial, telefónico y digital) en un sistema omnicanal con disponibilidad en tiempo real de citas y especialistas; se busca expansión de la atención virtual y la programación en línea en todas las sedes del país.	Crear una experiencia omnicanal para el paciente: poder agendar por WhatsApp, app, web o llamada con respuesta inmediata y confirmación automatizada. Ofrecer recomendaciones de tratamiento como contenido sugerido.	La entrega del servicio comienza con la programación de la cita, donde interviene recepción, call center y personal administrativo. Los canales no están completamente integrados entre sedes. Oportunidad de integrar todos los canales (web, app, WhatsApp, teléfono, presencial) en una plataforma omnicanal que permita agendar, registrar o cancelar con flexibilidad y disponibilidad en tiempo real.
	Oferta Productos Servicios Marcas	La cita es vista como un trámite, no como parte del valor; transformar el agendamiento en una experiencia de servicio personalizada.	La oferta debe evolucionar hacia servicios inteligentes que combinen salud, conveniencia y beneficios exclusivos.	Marcas odontológicas que ya ofrecen servicios combinados (limpieza, ortodoncia, estética) con paquetes o membresías digitales. Los competidores están vinculando sus servicios a beneficios por fidelización como descuentos por citas cumplidas o programas de referidos. Dentisalud puede innovar creando paquetes inteligentes y planes personalizados según el historial clínico y la frecuencia de atención al paciente.	Dentisalud puede ofrecer programa s de salud oral prioritizados con seguimiento digital y beneficios para pacientes que mantienen buenos hábitos. Incluso, crear una app con retos de salud bucal o puntajes de cuidado.	La oferta actual se centra en servicios clínicos odontológicos tradicionales, sin paquetes o beneficios vinculados al proceso de citas. Posibilidad de crear ofertas complementarias como paquetes de tratamientos, membresías o beneficios por cumplimiento de citas. Integrar el agendamiento con promociones o programas de fidelización.
	Producción Competencias Activos Tecnologías	Los procesos son manuales y poco integrados.	La productividad del equipo aumenta cuando se reduce el tiempo administrativo; la tecnología puede eliminar cuellos de botella en recepción y call center.	Competidores que usan software avanzado de gestión (CRM odontológico, IA para recordatorios automáticos) la eficiencia operativa y la automatización reduciendo costos administrativos y tiempos muertos en os competidores más tecnológicos.	Implementar un ecosistema digital centralizado que conecte la agenda de citas, disponibilidad del personal, historias clínicas y métricas de productividad, reduciendo tiempos administrativos.	El proceso de programación y registro de citas se gestiona con herramientas internas básicas, sin conexión total con historias clínicas, agenda médica y disponibilidad. Incorporar tecnologías avanzadas (CRM odontológico, IA, analítica de datos) que optimicen recordatorios y mejoren la eficiencia operativa. Digitalizar el flujo completo del paciente.
	Modelos de Negocio Redes y Aliados Modelos de Precio	Convertir el agendamiento en un canal de ingresos, fidelización y expansión. El modelo actual se centra en la atención presencial y el pago por servicio.	El futuro modelo de negocio será centrado en el paciente digital: flexible, automatizado y con servicios predictivos que anticipen sus necesidades.	Clínicas que han establecido alianzas con aseguradoras, plataformas de salud y apps móviles. Los competidores diversifican ingresos mediante modelos híbridos (atención presencial+teleconsulta) y programas de fidelidad digital. Dentisalud puede crear alianzas estratégicas con apps y roles médicos para ofrecer precios preferenciales y acceso directo al agendamiento digital.	Dentisalud puede crear planes de suscripción dental, con beneficios por permanencia, o alianzas con empresas y aseguradoras para ofrecer descuentos y prioridad de agendamiento.	El modelo de negocio se centra en atención presencial y pago por servicios. Existen alianzas con aseguradoras, pero con procesos de agendamiento no integrados. Oportunidad de evolucionar hacia modelos de atención híbrida y colaborativa, con alianzas estratégicas (apps médicas, aseguradoras, empresas) y planes por suscripción o convenios corporativos que incluyan citas preferenciales.

Nota: lista de BOM en la que fragmentos de ideas similares se organizan en grupos. Fuente.

Autoría propia.

De acuerdo con el mapa de oportunidades se puede deducir que se plantea una transformación estratégica enfocada en digitalizar la experiencia del paciente y optimizar la operación mediante tecnología, Dentisalud enfrenta barreras operativas que afectan la experiencia del cliente y la eficiencia, el futuro del modelo de negocio se centra en un paciente digital que valora la inmediatez y la autogestión, la estrategia propone pasar de un modelo transaccional a uno relacional y recurrente, los mayores competidores como Colsanitas Dental, Odontofuturo y Oral Home ya están fortaleciendo su presencia digital para captar pacientes más jóvenes, por lo tanto la gran oportunidad para Dentisalud radica en transformar el agendamiento

de ser un proceso administrativo tedioso a convertirse en un canal estratégico de ingresos, fidelización y expansión de la marca.

De igual manera se identificaron las tendencias que afectan o pueden afectar el mercado de las clínicas odontológicas o de salud oral.

Figura 5

Insights de Oportunidades, Futuro -Tendencias

Industria: Clínicas de salud Oral

Mega Fuerzas Globales
Sociales, Tecnológicos, Económicos, Políticos, Ambientales

- Transformación digital y automatización
- Paciente digital y conectado
- IA y análisis predictivo
- Mega tendencia de experiencia del cliente

Capacidades cambiantes
Competencias, Proveedores, Aliados y Redes

- Transformación digital y nuevas habilidades del talento
- Tecnología en la nube, IA, CRM y mensajería automatizada
- Integraciones con aseguradoras, apps y plataformas de salud
- Mayor conectividad y fidelización

Competidores, nuevos participantes y sustitutos
Movimientos y respuestas

- **COMPETIDORES**
Clínicas odontológicas tradicionales y cadenas como COLSUBSIDIO, ORAL HOME, SONRIA, COLMEIDCA, VITALDENT, DENTIX
- **NUEVOS PARTICIPANTES**
Esta siendo invadida por plataformas como: [doctoralia](#), [odontoapp](#), o [saludtools](#)
- **SUSTITUTOS**
tele odontología, odontología a domicilio, [ktis](#) digitales

Cambios en las necesidades de los clients
Consumidores, Canales, Influencers

- Paciente digital, autónomo exigente
- [Chatsbots](#), apps, omnicanalidad, automatización
- Recomendación social, confianza digital

Nota: Se muestran las tendencias que afectan la industria. *Fuente.* Autoría propia.

Plataforma de Crecimiento

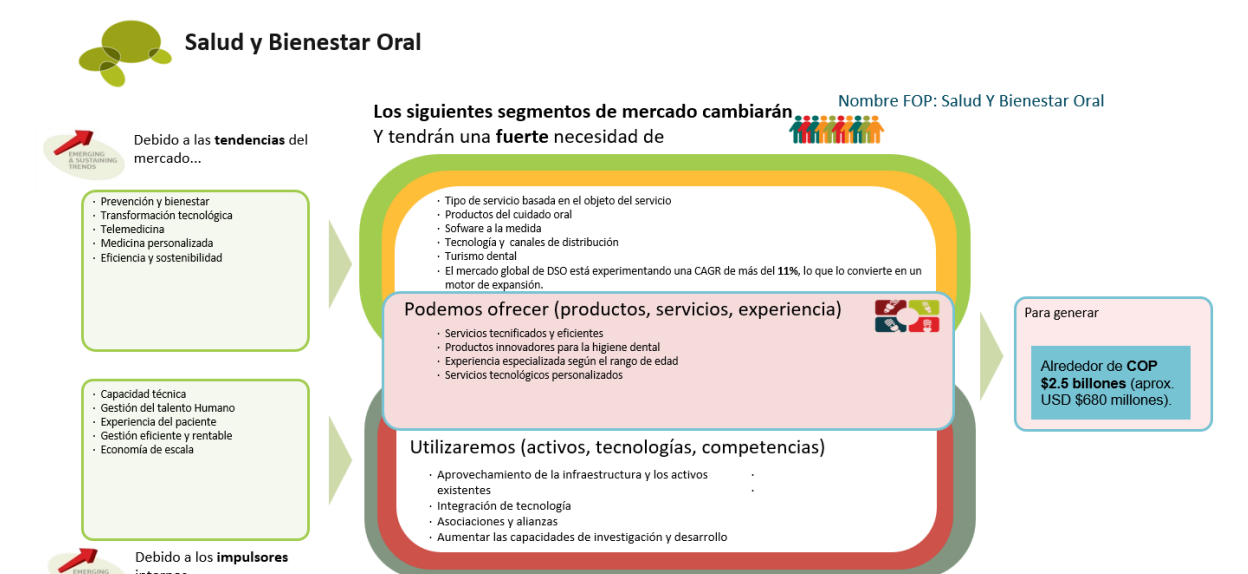
La plataforma de crecimiento se refiere a las estrategias que las organizaciones identifican usando la implementación de la innovación disruptiva son incluyendo la identificación de oportunidades en mercados adyacentes y de esta manera incursionar y diversificar en la producción y venta de bienes y servicios diferentes pero si relacionados al objeto principal y misional que tiene la organización, la plataforma de crecimiento amplía los límites del negocio para incursionar en otras áreas o mercados relacionados.

En este contexto lo que se quiere es buscar identificar las priorizaciones de diferentes oportunidades de crecimiento que pueda llegar a tener una organización, ampliando su horizonte y de esta manera diversificar el mercado disminuyendo el riesgo de la inversión y lograr obtener mayores ingresos. Con esta metodología se crean escenarios para visualizar prospectivamente resultados en el corto, mediano y largo plazo de acuerdo a la medición que se haga a las variables opciones que proyecten implementar.

Para el caso particular de este trabajo, se realizó el proceso de plataforma de crecimiento para Dentisalud identificando 3 posibles plataformas de crecimiento, salud y bienestar oral, mascotas y productos orales, para cada una de ellas se identificó las tendencias de la industria o mercado, los impulsores internos, segmentos del mercado cambiante, los productos, servicios y experiencias a ofrecer, así como la tecnología, activos o competencia requerida y por ultimo determinar cuánto espera generar en recursos cada una de las plataformas de crecimiento o también llamado en ingles Fields of Play (FOPs).

Figura 6

Plataforma de Crecimiento, Salud y Bienestar Oral



Nota: Se observan las tendencias, segmentos, impulsores y mercado de la plataforma salud y bienestar oral. *Fuente.* Autoría propia.

Figura 7

Plataforma de Crecimiento, Mascotas

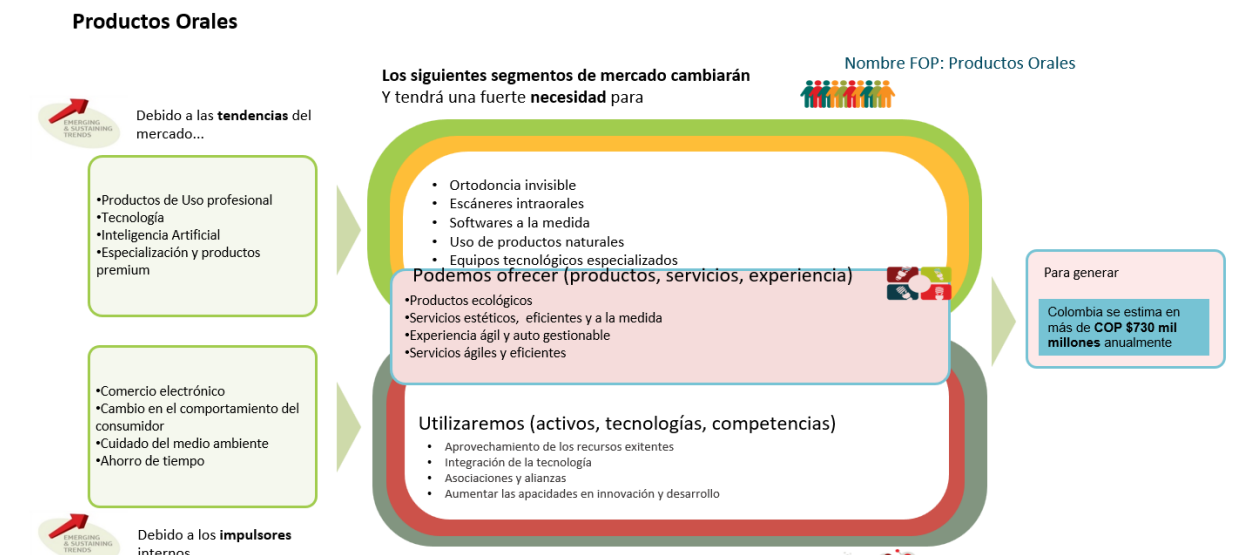


Nota: Se observan las tendencias, segmentos, impulsores y mercado de la plataforma mascotas.

Fuente. Autoría propia.

Figura 8

Plataforma de Crecimiento, Productos Orales



Nota: Tendencias, segmentos, impulsores, mercado de productos orales. *Fuente.* Autoría propia.

Al analizar la priorización de las plataformas de crecimiento se concluye con 230 puntos, la plataforma que se escoge es la de salud y bienestar oral.

Figura 9

Plataforma de Crecimiento Priorizada

El FOP priorizado es: Salud y Bienestar Oral

	Tamaño potencial	Convincente	Accionable	Encaje	Robusto	Total
FOP 1: Salud Y Bienestar Oral	5	4	4	5	5	230
FOP 2: Mascotas	4	3	4	3	4	180
FOP 3: Productos Orales	4	4	4	5	3	200
FOP 4:						
FOP 5:						

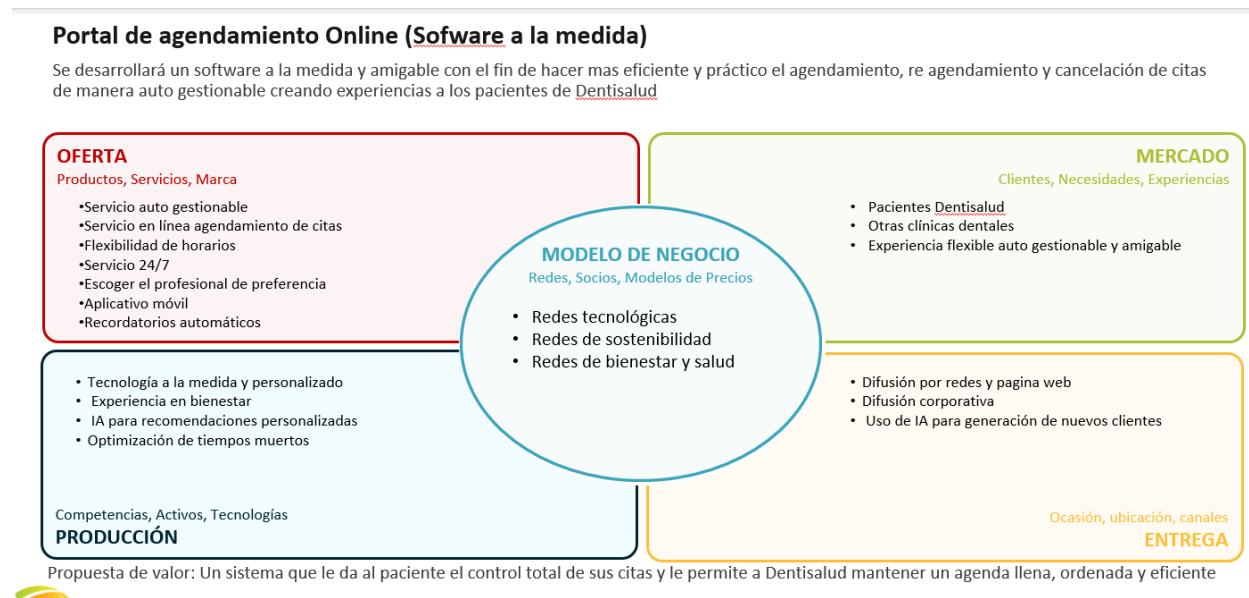
Nota: La plataforma de crecimiento priorizada es salud y bienestar oral. *Fuente.* Autoría propia.

Concepto de Negocio

Una vez se tiene priorizada una plataforma de crecimiento se procede a desarrollar y priorizar conceptos de negocio, en esta etapa se lanzan varios concepto relacionados con la plataforma priorizada, cada concepto debe tener varias ideas, para el caso de estudio se proyectaron tres conceptos de negocio, portal de agendamiento online (Software a la medida), software estándar de gestión y software automatizado de recordatorio, para ellos se identificó la oferta, el mercado, la producción, la entrega y el modelo de negocio, posterior a esto se realiza la priorización del concepto de negocio dando los siguiente resultados.

Figura 10

Concepto de Negocio, Portal de Agendamiento Online (Software a la Medida)



Nota: Con este modelo el paciente tiene autonomía y flexibilidad en el agendamiento de citas.

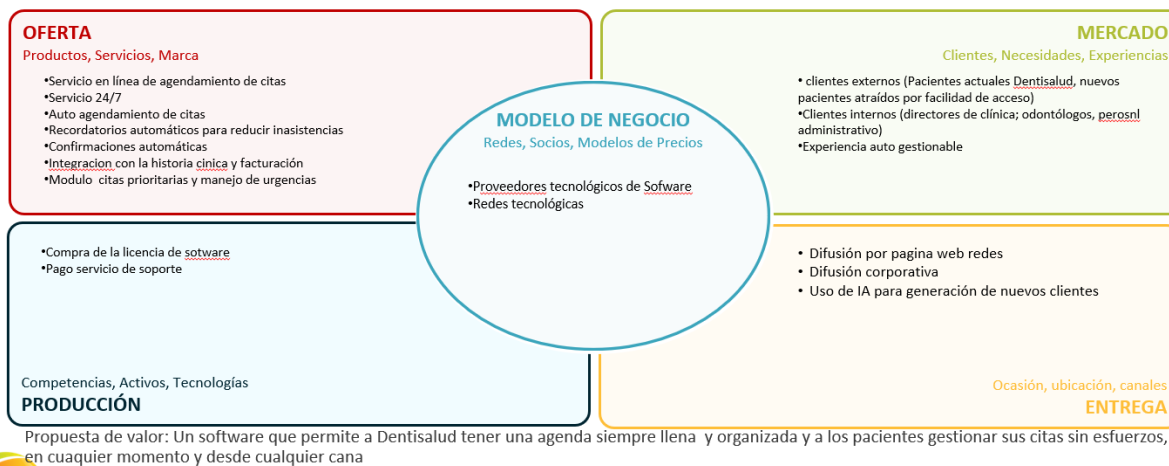
Fuente. Autoría propia.

Figura 11

Concepto de Negocio, Software Estándar de Gestión

Software estándar de gestión

Comprar un software existente en el mercado con el fin de tecnificar el proceso de agendamiento, re agendamiento y cancelación de citas en Dentisalud



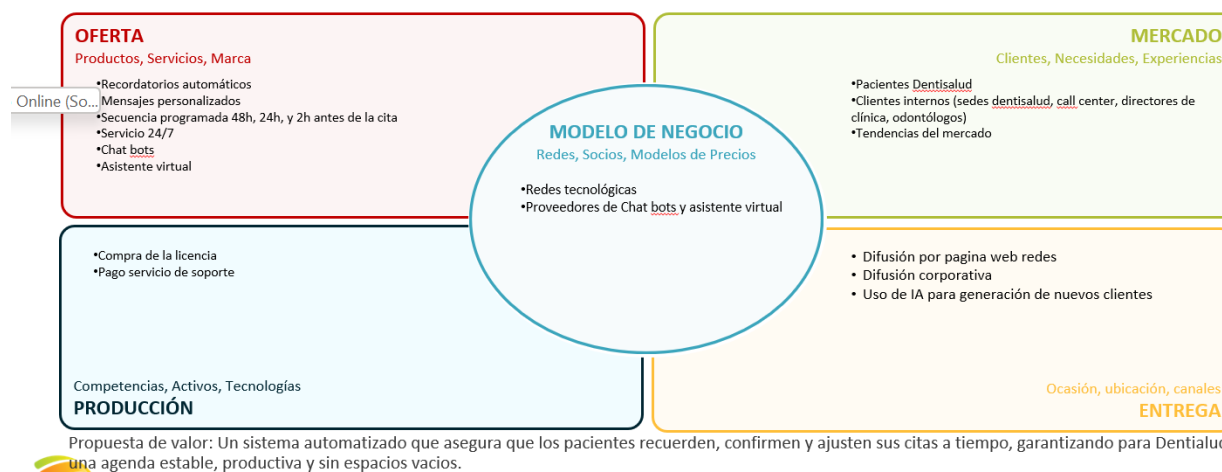
Nota: Modelo donde el paciente depende de Dentisalud para el agendamiento. *Fuente.* Autoría propia.

Figura 12

Software Automatizado de Recordatorio

Software automatizado de recordatorio

Adquirir un tecnología que optimice la agenda usando la inteligencia artificial y chat bots

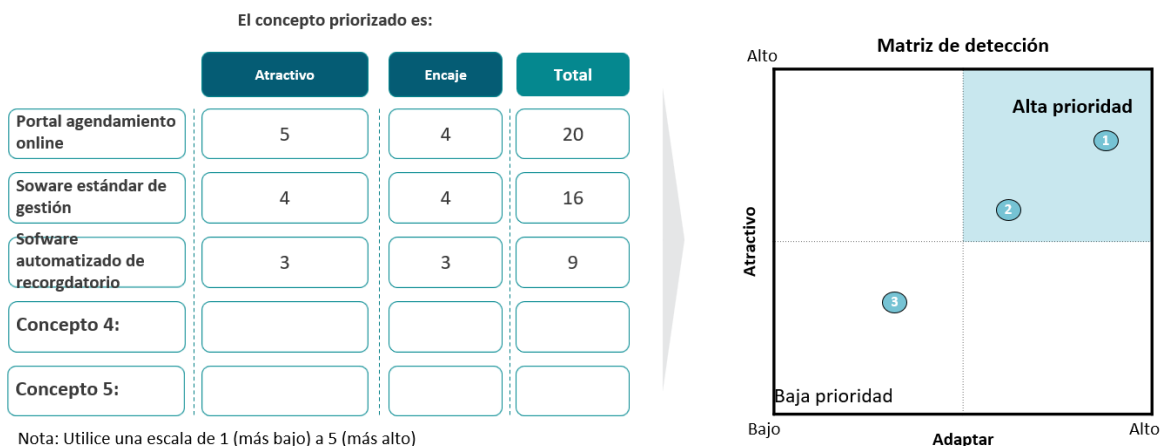


Nota: Modelo de implementación un sistema de alertas tempranas. *Fuente.* Autoría propia.

Figura 13

Priorización Concepto de Negocio

Ejercicio : Priorizar uno de estos conceptos de negocio



Nota: Se prioriza el concepto de negocio software estándar de gestión. *Fuente.* Autoría propia.

La conclusión a la que se llega luego de realizar la priorización es que lo idóneo es desarrollar e implementar un portal de agendamiento online (software a la medida), el portal debe tener un componente móvil (app móvil) para que el paciente desde su teléfono celular tenga a su mano la posibilidad de agendar, re agendar y cancelar citas, así como escoger el especialista con quien desea tener la consulta, adicionalmente el sistemas debe estar alimentado con las estrategias de mercadeo para ofrecer descuentos o beneficios si escoge un horario que no se encuentra en los picos de consulta para lograr disminuir los espacios muertos y lograr la ocupación del 100% de la clínica.

Caso de Negocio

El último paso en la innovación disruptiva es el caso de negocio, que, para el caso de estudio, luego de tener claro cuál es el concepto de negocio priorizado se realiza el respectivo brochure conceptual con la información de la oferta, mercado, producción, entrega y modelo de negocio.

Figura 14

Priorización Caso de Negocio

<p>Mercado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué necesidades resolvemos? • Pacientes: dificultad para agendar, reprogramar o cancelar citas; olvidos frecuentes: procesos lentos y dependientes de call center dental: alta inasistencia, agendas incompletas, sobre carga del personal, procesos manuales y falta de datos para decisiones. • ¿Cómo solucionamos la necesidad? • Software automatizado con agenda en tiempo real. • Reprogramación y cancelación con un clic desde WhatsApp, SMS o correo. • Recordatorios automáticos con confirmación inmediata • Redistribución inteligente de espacios vacíos • Integración total con sistemas internos Dentalud • Panel analítico con indicadores claves. • ¿Por qué es mejor que las alternativas? • Omnicanal 24/7, sin depender de call center, reduce hasta el 40% de inasistencias. • Optimiza productividad odontológica y aumenta ingresos • Disminuye costos operativos y reprocesos • Estandariza procesos en todas las sedes • Desarrollado a la medida del modelo Dentalud • Genera datos estratégicos para decisiones. <p>Entrega</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo pueden los clientes adquirir nuestro producto/servicio? • Acceso directo y centralizado • Activación inmediata del servicio • Entrega del servicio en tiempo real • Integración con la atención clínica • Experiencia omnicanal • Disponibilidad nacional • Soporte permanente 	<p>Oferta</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tiene de innovador y emocionante? • Innovación que simplifica la vida del paciente • Innovación que impulsa la eficiencia de Dentalud. • Innovación basada en datos. • Innovación que genera una experiencia emocionante. <p>Producción</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo podemos hacer esto más barato, más rápido y mejor? • Reduce costos operativos sin afectar la calidad. • Aumenta la velocidad de atención, respuesta y flujo del paciente • Incrementa la calidad, experiencia y precisión en el sistema. <p>Modelo de negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es nuestra estrategia de precios? • Precio basado en valores y eficiencia • Precios diferenciales según tipo de interacción • Modelo escalable: más pacientes, menor costo por cita • ¿Por qué otros no pueden copiarlos? • Integración tecnológica propia y difícil de replicar • Cultura operativa centrada en la experiencia del paciente • Reputación confianza y marca consolidada • Estructura de alianzas y escala nacional. <p>¿Quiénes son nuestros socios?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socios estratégicos y tecnológicos • Socios operativos • Socios comerciales • Socios internos
--	--



Nota: Se tienen en cuenta el mercado, la oferta, la entrega, el producto y el modelo de negocio.

Fuente. Autoría propia.

A continuación, se muestra el proyecto de brochure planteado con la intención de hacer una campaña de imagen y de publicidad tanto en redes sociales como en cada una de las clínicas mostrado esos aspectos significativos y principales de la nueva estrategia diseñada con el fin de brindar un mejor servicio y a la medida de los pacientes de Dentalud.

Es importante tener estrategias de marketing que muestren a los pacientes las mejoras que la empresa implementa, y que mejor que a través de un folleto agradable visualmente con la información relevante y concisa.

Figura 15

Brochure del Concepto Priorizado Parte 1



Nota: Se observa la proyección de la primera fase del brochure. *Fuente.* Autoría propia.

Figura 16

Brochure del Concepto Priorizado Parte 2



Nota: Se observa la proyección de la segunda fase del brochure. *Fuente.* Autoría propia.

Reflexión Personal

Aprendizaje del Proceso

Durante el desarrollo de este proyecto se comprende la importancia de observar la organización desde una perspectiva innovadora, identificando no solo los problemas evidentes, sino también las oportunidades ocultas para mejorar los procesos. Se da aplicabilidad a la metodología GIMI de manera estructurada, entendiendo cómo cada una de sus fases aporta al diagnóstico, al diseño de soluciones y a la construcción de propuestas viables y sostenibles.

Este proceso permitió fortalecer habilidades analíticas, capacidad para comprender las necesidades del usuario y la visión estratégica frente a los retos de transformación digital en el sector salud.

Contribución Individual

El principal aporte al proyecto fue el análisis detallado del proceso actual de agendamiento en Dentisalud, la identificación de los puntos críticos y la elaboración de propuestas alineadas con las necesidades reales de los pacientes y de la clínica.

Participación activa en la redacción, estructuración conceptual y en la integración de los componentes teóricos con las necesidades operativas. Así como la construcción del modelo de solución basado en el portal de agendamiento online, asegurándose de que respondiera a los objetivos de eficiencia, innovación y experiencia del usuario.

Próximos Pasos

A futuro, se considera fundamental continuar fortaleciendo las competencias en transformación digital, gestión de la innovación y análisis de datos, áreas indispensables para implementar soluciones efectivas en cualquier organización.

Se propone seguir desarrollando capacidades que permitan llevar propuestas como esta, a fases de validación e implementación real. Continuar perfeccionando mi formación profesional para aportar a procesos de cambio que generen impacto, especialmente en sectores donde la mejora continua es clave para ofrecer un servicio más humano, eficiente y moderno.

Conclusiones

La gestión de citas en Dentisalud requiere una transformación profunda. El diagnóstico realizado permitió evidenciar que los procesos actuales presentan fallas que afectan la productividad, la continuidad del tratamiento y la satisfacción del paciente. La ausencia de sistemas integrados, la falta de alertas tempranas y la limitada autogestión del paciente demuestran la necesidad de una solución innovadora.

La aplicación de la metodología GIMI fue fundamental para estructurar el proceso de innovación. A través de sus fases, se identificaron los dolores del usuario, las oportunidades de mejora y las plataformas de crecimiento que permitirían transformar el modelo actual de agendamiento. La metodología facilitó una visión clara, ordenada y sistemática para diseñar soluciones centradas en el cliente.

El portal de agendamiento online se constituye como la solución más viable, eficiente y alineada con las expectativas del paciente moderno. Su diseño responde a necesidades reales del sistema: permitir autogestión 24/7, reducir ausentismo mediante alertas inteligentes, organizar mejor los tiempos clínicos e identificar espacios muertos para activar estrategias de ocupación. La herramienta también introduce un asistente digital que mejora la experiencia del usuario y disminuye la carga operativa del personal.

La innovación digital en Dentisalud no solo soluciona un problema operativo, sino que fortalece la competitividad de la organización. En un sector donde la mayoría de clínicas aún enfrentan limitaciones tecnológicas, la implementación de un sistema integral permitiría diferenciarse, aumentar la fidelización de los pacientes y lograr una ocupación cercana al 100%, optimizando recursos clínicos y administrativos.

El proyecto evidencia que la innovación debe ser un proceso continuo y estratégico. La identificación de oportunidades no es suficiente si no existe una cultura organizacional que impulse la creatividad, el análisis permanente del entorno y la adopción de nuevas tecnologías. La propuesta desarrollada demuestra que Dentisalud puede avanzar hacia un modelo de atención más ágil, flexible y centrado en el paciente.

La transformación digital del agendamiento impacta positivamente la calidad del servicio. Al mejorar la experiencia del paciente, reducir tiempos de espera, prevenir inasistencias y brindar información oportuna, se eleva significativamente la percepción del servicio y se fortalecen los vínculos entre la clínica y los usuarios.

El proyecto sienta las bases para futuras estrategias de innovación en la organización. La implementación del portal abre la puerta a integrar sistemas de historia clínica digital, análisis predictivo, inteligencia artificial para gestión del comportamiento del paciente y automatización de procesos internos.

Recomendaciones

Implementar el portal de agendamiento online de manera gradual, iniciando con un plan piloto en algunas sedes para evaluar funcionamiento, corregir fallas y ajustar la experiencia del usuario antes de su despliegue total.

Capacitar al personal administrativo y clínico en el uso del sistema, garantizando que comprendan su funcionamiento, beneficios y cómo acompañar a los pacientes durante la transición tecnológica.

Realizar campañas de comunicación y sensibilización para que los pacientes conozcan las nuevas herramientas de autogestión, incentivando su uso mediante recordatorios, mensajes educativos y acompañamiento inicial.

Integrar un sistema robusto de alertas tempranas y recordatorios automáticos, ajustado al comportamiento del paciente, para reducir el ausentismo y mejorar la continuidad de los tratamientos.

Monitorear continuamente los indicadores de desempeño (ocupación de agenda, ausentismo, tiempos muertos, satisfacción del paciente) para medir la efectividad del portal y tomar decisiones basadas en datos.

Fortalecer la infraestructura tecnológica, asegurando estabilidad, seguridad de la información y compatibilidad con los dispositivos de los usuarios.

Incorporar progresivamente herramientas de inteligencia artificial, como asistentes virtuales y análisis predictivo, que permitan optimizar aún más la asignación de citas y anticipar comportamientos del paciente.

Fomentar una cultura de innovación interna, promoviendo la participación del personal en la identificación de mejoras continuas y reconociendo propuestas que aporten valor.

Establecer alianzas estratégicas con proveedores tecnológicos, universidades o startups que puedan aportar soluciones avanzadas y acelerar el proceso de transformación digital.

Actualizar periódicamente el sistema, adaptándolo a nuevas necesidades, tendencias tecnológicas y retroalimentación tanto de usuarios internos como de los pacientes.

Referencias Bibliográficas

- Cuál es la importancia de la innovación en el éxito empresarial.* (2023, 21 noviembre). Mesas Para Comedor Extensibles. <https://estrategiadigital.org/emprendimiento/cual-es-la-importancia-de-la-innovacion-en-el-exito-empresarial/>.
- Dentisalud. (s. f.). ▷*CLINICA ODONTOLÓGICA en Colombia | DentiSalud.*
<https://www.dentisalud.com.co/>.
- Emprendedores, R. (2024, 10 agosto). *Innovación disruptiva: ¿Cómo generar ideas disruptivas empresariales?* Emprendedores. <https://emprendedores.es/innovacion/innovacion-disruptiva/>.
- Eric Porras. (2024, 6 noviembre). La importancia de la innovación en las empresas para asegurar el éxito a largo plazo. *EGADE insights.* <https://blog.egade.tec.mx/innovacion-empresarial-crecimiento-empresa>.
- Global Innovation Management Institute. (2023). *Innovation Catalyst Body of Knowledge* (1.^a ed.).
- Innovación disruptiva como catalizador para un crecimiento escalable - FasterCapital.* (2025, 20 abril). FasterCapital. <https://fastercapital.com/es/contenido/Innovacion-disruptiva-como-catalizador-para-un-crecimiento-escalable.html>.
- Innovación disruptiva: transformando el futuro de la economía.* (2023, 28 agosto). Santander Open Academy. <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/innovacion-disruptiva.html>.
- La innovación disruptiva como catalizador del capital riesgo - FasterCapital.* (2025, 24 abril). FasterCapital. <https://fastercapital.com/es/contenido/La-innovacion-disruptiva-como-catalizador-del-capital-riesgo.html>.

La innovación en la empresa: concepto, importancia, tipologías y ejemplos. (2023, 3 marzo).

UNIR. <https://mexico.unir.net/noticias/economia/innovacion-en-una-empresa/>.

La Metodología para la Innovación Disruptiva - FasterCapital. (2025, 27 abril). FasterCapital.

<https://fastercapital.com/es/contenido/La-Metodologia-para-la-Innovacion-Disruptiva.html>.

Odontonet. (2024, 25 noviembre). *3 problemas comunes en clínicas dentales.* Odontonet.

<https://www.odontonet.es/problemas-clinicas-dentales/>.

ProyectoEfecto. (2024, 26 julio). *La Importancia de la Innovación en las Organizaciones - Efecto*

Agil. Efecto Agil - Servicios. <https://efectoagil.com/la-importancia-de-la-innovacion-en-las-organizaciones>.

Roncallo, Á. C. (2024, 9 noviembre). *La salud oral en Colombia: retos y oportunidades ante la*

reforma planteada al sistema de salud. <https://es.linkedin.com/pulse/la-salud-oral-en-colombia-retos-y-oportunidades-ante-%C3%A1ngela-hzure>.

Wharton. (2025, 24 septiembre). *Qué es la innovación disruptiva y cómo aplicarla en tu*

industria. Knowledge At Wharton. <https://knowledgeatwharton.com/es/negocios/que-es-la-innovacion-disruptiva-y-como-aplicarla-en-tu-industria/>.