

**EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA****EFICIÊNCIA OPERACIONAL EM CLÍNICAS DENTÁRIAS: REVISÃO DE LITERATURA****OPERATIONAL EFFICIENCY IN DENTAL CLINICS: A LITERATURE REVIEW**

Andrea Carolina Ulloa Gomez¹, Dayana Urgiles López¹, Johanna Estefanía Freire Narváez¹, Manuel Estuardo Bravo Calderón²

e575528

<https://doi.org/10.47820/recima21.v5i7.5528>

RECIBIDO: 10/06/2024

APROBADO: 10/07/2024

PUBLICADO: 22/07/2024

RESUMEN

La eficiencia operativa en las clínicas dentales maximiza los recursos y reduce costes, mejorando la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Incluye gestión eficiente de citas, uso de tecnologías avanzadas, capacitación continua y protocolos estandarizados para garantizar la calidad de los tratamientos. Objetivo: Analizar cómo mejorar la eficiencia operativa y la productividad en las clínicas dentales mediante la implementación de tecnologías avanzadas y sistemas de gestión eficientes, optimizando los recursos disponibles y mejorando la calidad de la atención al paciente. Metodología: La búsqueda se realizó a través de diversas fuentes de información, incluidos buscadores especializados en literatura científica a través de bases de datos como: Pubmed, Redalyc, Medline Plus y Scielo. Marco Teórico: La eficiencia operativa en las clínicas dentales se refiere a la optimización de recursos como tiempo, personal y materiales para mejorar la productividad y reducir costos. Los métodos incluyen gestión de procesos, recursos humanos, inventario y tecnología. Resultados: La muestra de estudio estuvo compuesta por 19 artículos, principalmente revisiones de literatura y estudios de tesis. Se analizaron temas como productividad, calidad del desempeño, estrategias clínicas y satisfacción del paciente. Discusión: La investigación destaca la necesidad de identificar y digitalizar procesos operativos, desarrollar manuales organizacionales y promover una gestión integral que involucre a todos los colaboradores. Conclusión: Destaca la importancia de adoptar tecnologías y sistemas de gestión avanzados para optimizar la eficiencia operativa y mejorar la atención al paciente.

PALABRAS CLAVE: Eficiencia operativa. Calidad de atención. Gestión administrativa. Mejora de competitividad.

RESUMO

A eficiência operacional nas clínicas dentárias maximiza os recursos e reduz os custos, melhorando a qualidade dos cuidados e a satisfação dos pacientes. Inclui uma gestão eficiente de consultas, utilização de tecnologias avançadas, formação contínua e protocolos normalizados para garantir a qualidade dos tratamentos. Objetivo: Analisar como melhorar a eficiência operacional e a produtividade nas clínicas dentárias através da implementação de tecnologias avançadas e sistemas de gestão eficientes, otimizando os recursos disponíveis e melhorando a qualidade dos cuidados aos pacientes. Metodologia: A pesquisa foi realizada através de diversas fontes de informação, incluindo motores de busca especializados em literatura científica através de bases de dados como: Pubmed, Redalyc, Medline Plus e Scielo. Referencial Teórico: A eficiência operacional em clínicas dentárias refere-se à otimização de recursos como o tempo, o pessoal e os materiais para melhorar a produtividade e reduzir os custos. Os métodos incluem a gestão de processos, recursos humanos, stock e tecnologia. Resultados: A amostra do estudo foi constituída por 19 artigos, principalmente revisões de literatura e estudos de teses. Foram analisados temas como a produtividade, a qualidade de desempenho, as estratégias clínicas e a satisfação do doente. Discussão: A investigação realça a necessidade de identificar e digitalizar os processos operacionais, desenvolver manuais organizacionais e promover uma gestão integral que envolva todos os colaboradores. Conclusão:

¹ Estudiante de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca.

² Especialista en Ortodoncia de la Universidad La Habana, Cuba, Docente de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

Realça a importância da adoção de tecnologias e sistemas de gestão avançados para otimizar a eficiência operacional e melhorar os cuidados prestados aos doentes.

PALAVRAS-CHAVE: Eficiência operacional. Qualidade dos cuidados. Gestão administrativa. Melhoria da competitividade.

ABSTRACT

Operational efficiency in dental clinics maximizes resources and reduces costs, improving the quality of care and patient satisfaction. It includes efficient appointment management, use of advanced technologies, continuous training and standardized protocols to guarantee the quality of treatments. Objective: Analyze how to improve operational efficiency and productivity in dental clinics through the implementation of advanced technologies and efficient management systems, optimizing available resources and improving the quality of patient care. Methodology: The search was carried out through various sources of information, including search engines specialized in scientific literature through databases such as: Pubmed, Redalyc, Medline Plus and Scielo. Theoretical Framework: Operational efficiency in dental clinics refers to the optimization of resources such as time, personnel and materials to improve productivity and reduce costs. Methods include process management, human resources, inventory and technology. Results: The study sample was composed of 19 articles, mainly literature reviews and thesis studies. Topics such as productivity, quality of performance, clinical strategies and patient satisfaction were analyzed. Discussion: The research highlights the need to identify and digitize operational processes, develop organizational manuals and promote comprehensive management that involves all collaborators. Conclusion: Highlights the importance of adopting advanced technologies and management systems to optimize operational efficiency and improve patient care.

KEYWORDS: Operational efficiency. Quality of care. Administrative management. Improved competitiveness.

1. INTRODUCCIÓN

La eficacia operativa comprende la competencia de una organización para llevar a cabo sus actividades y procesos de manera eficiente y efectiva mientras maximiza el uso de los recursos disponibles y reduce los costos innecesarios y el desperdicio. La calidad del servicio, la satisfacción del paciente y la rentabilidad de la clínica están directamente influenciados por la eficacia operativa en las clínicas dentales. En un mercado altamente competitivo y en constante cambio, las clínicas dentales deben optimizar sus procesos internos para ahorrar dinero, reducir costos y mejorar la experiencia del paciente (1,2).

La eficacia operativa en este contexto incluye la gestión eficiente de citas y tiempos de espera y la optimización del uso de equipos y materiales dentales. Además, implica el uso de tecnologías avanzadas, la capacitación continua del personal y la creación de protocolos estandarizados para garantizar la consistencia y la calidad de los tratamientos (1,2).

Es fundamental utilizar varias herramientas y metodologías de gestión, como la planeación estratégica, que es una herramienta que ayuda a las decisiones de las organizaciones en relación con sus actividades actuales y el camino que deben seguir en el futuro para adaptarse a las transformaciones del entorno con el fin de alcanzar la máxima eficiencia, eficacia y calidad en los bienes o servicios que ofrecen una clínica dental (2).



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

La implementación de tecnologías avanzadas y sistemas de gestión eficientes es fundamental para mejorar la eficacia operativa en los consultorios dentales. En un entorno cada vez más digitalizado y competitivo, las clínicas dentales deben adoptar herramientas modernas que optimicen sus procesos, mejoren la calidad del servicio y aumenten la satisfacción del paciente (3,4).

La tecnología puede transformar significativamente la manera en que se gestionan los consultorios dentales. Desde la administración de citas hasta el tratamiento de los pacientes, las soluciones tecnológicas permiten un manejo más ágil y preciso de las operaciones diarias. Los sistemas de gestión integrados facilitan la organización y el acceso a la información, reduciendo errores y tiempos de espera, y mejorando la eficiencia general del consultorio (3,4).

Objetivo General

Analizar cómo mejorar la eficacia operativa y la productividad en clínicas dentales mediante la implementación de tecnologías avanzadas y sistemas de gestión eficientes, optimizando los recursos disponibles y mejorando la calidad del servicio al paciente.

Objetivos específicos

- Analizar los métodos para mejorar la eficacia operativa en clínicas dentales.
- Investigar las nuevas tecnologías y sistemas de gestión en clínicas odontológicas.

2. METODOLOGÍA

Este artículo es una revisión integrativa de la literatura cualitativa que tiene como objetivo analizar las principales estrategias para lograr una eficiencia operativa en una clínica dental. La búsqueda de artículos relacionados con el tema de investigación se llevó a cabo mediante el uso de diversas fuentes de información, incluyendo buscadores especializados en literatura científica mediante base de datos como: Pubmed, Redalyc, Medline Plus y Scielo. Se utilizó un enfoque de análisis temático para identificar y categorizar los temas recurrentes y las estrategias propuestas en los estudios revisados. Los criterios de inclusión considerados fueron: publicaciones completas en los idiomas español e inglés y literatura gris relacionada con la gestión administrativa, calidad de atención y estrategias de mejora en clínicas dentales. Para esta revisión se excluyeron artículos duplicados. No se aplicó restricción de idioma y año. En la búsqueda inicial se recolectaron 45 artículos; al aplicar los criterios de inclusión y exclusión se eligieron 19 con un aporte significativo a la investigación.

3. MARCO TEÓRICO

Definición: La eficiencia operativa se refiere a la capacidad de una clínica dental para utilizar de manera óptima sus recursos, incluyendo el tiempo, el personal, los materiales y el espacio, con el fin de brindar un servicio eficaz y satisfactorio a los pacientes, al mismo tiempo que se maximiza la productividad y se minimizan los costos (5). Para comprender y mejorar la eficiencia operativa en



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

clínicas dentales, es importante considerar diversos aspectos teóricos y prácticos. Entre ellos se incluyen:

- **Gestión de Procesos:** La identificación, análisis y optimización de los procesos clínicos y administrativos son fundamentales para mejorar la eficiencia operativa. Esto implica la identificación de cuellos de botella, la eliminación de actividades redundantes y la implementación de mejoras continuas.
- **Gestión de Recursos Humanos:** La asignación adecuada de roles y responsabilidades, la capacitación del personal y la promoción de un ambiente de trabajo colaborativo son elementos clave para maximizar la eficiencia operativa en clínicas dentales.
- **Gestión de Inventarios y Suministros:** Mantener un inventario adecuado de materiales y equipos, así como establecer procesos eficientes de adquisición y gestión de suministros, contribuye a evitar interrupciones en el flujo de trabajo y optimizar los recursos disponibles. (5, 6, 7).

4. ANÁLISIS DE MÉTODOS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA Y LA PRODUCTIVIDAD

El análisis de métodos para mejorar la eficiencia operativa y la productividad en clínicas dentales se basa en diversos fundamentos teóricos que abarcan áreas como la gestión de operaciones, la gestión de recursos humanos, la tecnología de la información y la gestión de la calidad. Aquí hay un análisis de algunos métodos comunes:

Gestión de Operaciones:

- La gestión de operaciones se enfoca en el diseño, control y mejora de los procesos para maximizar la eficiencia y la efectividad en la entrega de servicios. En el contexto de las clínicas dentales, esto implica identificar y optimizar los flujos de trabajo clínicos y administrativos para minimizar los tiempos de espera, reducir los costos y mejorar la calidad del servicio.
- Teorías relevantes incluyen el enfoque en la mejora continua (por ejemplo, el Ciclo de Deming o PDCA), la identificación y eliminación de desperdicios (principios Lean) y la optimización de la capacidad y la demanda (teoría de colas).

Gestión de Recursos Humanos:

- La gestión efectiva del personal es crucial para mejorar la eficiencia operativa en clínicas dentales. Esto implica la asignación adecuada de roles y responsabilidades, la capacitación continua, la motivación del personal y la promoción de un ambiente de trabajo colaborativo.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

- Teorías relevantes incluyen la teoría de la motivación (por ejemplo, la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow o la teoría de la motivación-higiene de Herzberg), la teoría del liderazgo (por ejemplo, estilos de liderazgo transformacional o situacional) y la teoría del trabajo en equipo.

Gestión de la Calidad:

- La gestión de la calidad se enfoca en garantizar que los servicios cumplan con los estándares y expectativas de los pacientes. Esto implica la identificación y corrección de problemas, la prevención de errores y la mejora continua.
- Teorías relevantes incluyen el enfoque en el control de calidad total (TQM), que promueve la participación de todos los miembros de la organización en la mejora de la calidad, y la teoría de las seis sigmas, que se centra en la reducción de la variabilidad en los procesos.

Al combinar estos principios teóricos y aplicarlos de manera práctica en el contexto específico de las clínicas dentales, es posible identificar e implementar métodos efectivos para mejorar la eficiencia operativa y la productividad, lo que a su vez puede conducir a una mejor atención al paciente y resultados financieros más sólidos (8). Así mismo para mejorar la eficiencia operativa y la productividad en clínicas dentales, es útil desglosarlos en diferentes áreas clave de enfoque, considerando diversos determinantes como los siguientes:

4.1. Automatización de Procesos

- Análisis: La automatización de tareas administrativas como la programación de citas, la gestión de registros y la facturación puede reducir significativamente el tiempo dedicado a estas actividades.
- Beneficios: Permite al personal enfocarse en tareas de mayor valor, reduce los errores humanos y mejora la eficiencia general de la clínica.
- Herramientas: Software de gestión de prácticas dentales que incluye funciones de programación de citas, recordatorios automáticos para pacientes, y sistemas de facturación electrónica.

4.2. Optimización de Horarios y Citas

- Análisis: La planificación cuidadosa de horarios puede minimizar los tiempos muertos y maximizar la productividad del personal y de los equipos.
- Beneficios: Reduce los tiempos de espera para los pacientes, aumenta la utilización de los recursos y mejora la experiencia del paciente.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

- Herramientas: Software de gestión de citas que permite una programación eficiente, la capacidad de reprogramar citas automáticamente y la optimización de los intervalos entre pacientes.

4.3. Gestión de Inventarios y Suministros

- *Análisis:* Mantener un inventario adecuado de materiales y equipos es esencial para evitar interrupciones en el flujo de trabajo y minimizar los costos.
- *Beneficios:* Garantiza que los suministros estén disponibles cuando se necesiten, evita la pérdida de tiempo buscando materiales y reduce el riesgo de quedarse sin existencias.
- *Herramientas:* Software de gestión de inventarios que permite realizar un seguimiento de los niveles de stock, establecer alertas de reabastecimiento y gestionar proveedores de manera eficiente.

4.4. Capacitación del Personal

- *Análisis:* La capacitación continua del personal en nuevas técnicas y tecnologías puede mejorar su eficiencia y productividad.
- *Beneficios:* Mejora la calidad de la atención al paciente, reduce los errores y promueve un ambiente de trabajo colaborativo.
- *Herramientas:* Programas de formación en línea, cursos presenciales, y talleres prácticos impartidos por expertos en la materia.

4.5. Uso de Tecnología Avanzada

- *Análisis:* La adopción de tecnologías como la radiografía digital, los sistemas de gestión de imágenes y el software de gestión de prácticas puede mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios.
- *Beneficios:* Aumenta la precisión diagnóstica, reduce los tiempos de tratamiento, y mejora la experiencia del paciente.
- *Herramientas:* Equipos de radiografía digital, software de gestión de imágenes, y sistemas integrados de gestión de prácticas dentales.

Al evaluar y aplicar estos métodos de manera estratégica, las clínicas dentales pueden mejorar su eficiencia operativa y aumentar su productividad, lo que conduce a una mejor atención al paciente y a resultados financieros más sólidos. Es importante adaptar estas estrategias a las necesidades específicas de cada clínica y asegurarse de contar con el apoyo y la capacitación necesarios para su implementación exitosa (8,9).



5. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN CALIDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA Y SU DINÁMICA

5.1. Calidad en Servicios odontológicos

Uno de los más grandes retos que posee y tendrá eternamente el sector salud, es el de conseguir más y excelentes grados de calidad de los servicios, un contenido de inquietud en todas los establecimientos prestadores de servicios de salud, entre ellos los servicios odontológicos, por lo que la calidad es un elemento primordial de posicionamiento y de competitividad (10). En 1991, la OMS, conceptualizó la calidad de vida como la apreciación personal de un sujeto de su escenario de vida, dentro del entorno sociocultural y de valores en que vive, en correspondencia con objetivos, expectativas, valores e intereses (11), los cuales son congruentes entre sí, de forma compleja, con el bienestar físico, psicológico, el estado de autonomía, el entorno social y las creencias religiosas. En la actualidad, el tema de la calidad en salud y su percepción por parte de los pacientes ha ganado considerable vitalidad entre los proveedores de servicios de salud; por lo tanto, la satisfacción del paciente es un buen indicador del desempeño del tratamiento y la adherencia a la consulta o al distribuidor de la prestación. Es un utensilio útil para evaluar no sólo salas de tratamiento sino también roles de comunicación (por ejemplo, posible toma de decisiones); finalmente, las opiniones de los pacientes se pueden usar sistemáticamente para optimizar la calidad de los servicios (12,13). Entonces se concibe la calidad de atención en los servicios Odontología como el mayor beneficio posible para la atención de la salud bucal con los mínimos riesgos para los pacientes, con dos dimensiones entrelazadas e interdependientes, las cuales son:

- La técnica: representa a la ejecución de la ciencia y la tecnología médica para proporcionar el máximo nivel de beneficios para la salud sin acrecentar los riesgos (14).
- La atención interpersonal calcula el grado de adhesión a los valores, medidas, expectativas y aspiraciones de los pacientes (14).

5.2. Proceso de gestión de Calidad de atención en Servicios de Odontología

Son muchas las direcciones que se le han dado la exposición de la Calidad, siendo la orientación sistémica sugerida por Donabedian, quien toma en cuenta tres elementos para su disertación: la estructura, el proceso y el resultado. En la estructura se interpreta y se valora con que estamos lidiando, como los recursos, las normas, reglas e infraestructuras; en el proceso se reconoce como estamos desarrollando las gestiones. Finalmente, los resultados nos suministran los objetivos y propósitos conseguidos (15).

No basta considerar que nuestros procesos tienen una calidad adecuada. Sino que también se tiene que aseverar que los resultados de la atención odontológica son médicamente necesarios. Lo principal es crear objetivos de calidad, según Fernández es la "valoración del cometido sobre las secuelas de contextos específicas (15)." Es por lo anteriormente mencionado que se puede describir un proceso de gestión de calidad en Servicios Odontológicos teniendo en cuenta lo siguiente:



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

5.2.1 ¿Qué expectativas tienen los pacientes del Servicio?

- Trato amable;
- Conseguir cita para el día en que lo requieran;
- Puntualidad con los horarios;
- Indicaciones por escrito;
- Exámenes seguros y con un correcto diagnóstico.

5.3. La filosofía empresarial

5.3.1. Contribución de la administración al control de calidad

El punto de partida para detallar una filosofía empresarial en una organización de servicios de salud bucal empezando con la definición de la estrategia que la ubica y la proyecta hacia el futuro, lo cual se relaciona con establecer su misión de manera clara y de su visión en forma concreta, corresponde a cómo se imagina y se proyecta la empresa desde el futuro hacia el entorno previsto que la orienta como una organización exitosa, fuerte y con cuantiosos logros positivos en el campo de dominio social seleccionado en el momento actual (16). La misión debe ser veraz como compromiso para los participantes de la institución y para los usuarios, que así tienen que percibir claramente, para que, además, puedan identificarla y apoyarla con su actitud. Por consiguiente, es necesario considerar cuales son los aspectos estructurales sustanciales, tanto para el establecimiento, como para su puesta en ejercicio y su acuerdo a las posibles exigencias de una sociedad voluble. Por otro lado, la visión simboliza la ilusión de quien o quienes generaron el desarrollo de la organización. Es el propósito visto como el objetivo de desarrollo y afianzamiento de la empresa (6).

6. MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD

La medición dentro de los servicios de salud se la hace a través de la medición cuya relación está dada entre el número de consultas otorgadas por hora/médico, la productividad se daría a partir del “costo por consulta, estando integrado no solo por el tiempo dedicado por el odontólogo a esa consulta, sino también por todos los demás insumos involucrados en ese evento particular, como pueden ser equipo, instrumental e insumos empleados, tiempo de la asistente dental, etc.”

Por lo tanto se define a la productividad como la relación entre insumos y productos, en tanto que la eficiencia representa el costo por unidad de producto (5).

Las clínicas/consultorios dentales que miden la productividad se basan en la siguiente fórmula:

$$\text{Productividad} = \text{Número de pacientes atendidos} / \text{insumos empleados.}$$



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

7. IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE GESTIÓN EN CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS

Una clínica dental se considera una empresa, y la odontología es el servicio que ofrece. Su estructura se divide en financiación, producción y comercialización. La financiación garantiza la subsistencia de la empresa al definir los costos e ingresos al atender al volumen esperado de pacientes. La producción se refiere a la prestación del servicio, es decir, la atención sanitaria especializada. La comercialización analiza las posibilidades y necesidades del mercado y la sociedad para determinar los objetivos y la estrategia de la empresa, dentro de este se encuentra la informática odontológica, esta se ocupa de la gestión de la información, la comunicación y la aplicación de las nuevas tecnologías en la práctica clínica y la investigación. Estos sistemas informáticos implican el almacenamiento de la información y estarán encargados de organizar el trabajo en la clínica dental. Tanto la gestión como la práctica médica se basan en la evidencia científica, la cual se fundamenta en la investigación y la experimentación. Es crucial tener en cuenta que una clínica maneja pacientes, no solo tratamientos o enfermedades, por lo que el enfoque del sistema de gestión debe estar dirigido hacia el paciente en lugar de centrarse únicamente en la producción. Esto garantiza la satisfacción del servicio, tanto para el paciente como para el profesional. (17)

La falta de consideración hacia estos aspectos ha llevado a que la gestión y administración sean descuidadas en la odontología durante mucho tiempo. Sin embargo, estos elementos son esenciales para la planificación de servicios, la asignación de recursos, la dirección del personal y el control de procesos e indicadores estratégicos para mejorar las estrategias y la toma de decisiones. Por lo tanto, una empresa dedicada a la práctica dental se ve influenciada por la gestión administrativa, la comunicación, el marketing de servicios, la motivación, la atención al paciente y otras actividades relacionadas. (18)

7.1. Beneficios de la Implementación de Tecnologías y Sistemas de Gestión

1. **Eficiencia Operativa Mejorada:** La introducción de sistemas de gestión permite una mejor organización de los procesos administrativos y clínicos. Desde la programación de citas hasta la gestión de inventarios, estas herramientas optimizan los flujos de trabajo y reducen los tiempos de espera, lo que resulta en una atención más rápida y efectiva para los pacientes.
2. **Mejora en la Experiencia del Paciente:** La automatización de procesos como la confirmación de citas, la historia clínica electrónica y la comunicación a través de plataformas digitales mejora la experiencia general del paciente. La atención personalizada y la capacidad de acceder a la información de manera rápida y precisa contribuyen a una mayor satisfacción del paciente.
3. **Acceso Remoto y Colaboración:** Los sistemas de gestión basados en la nube permiten a los profesionales de la salud acceder a la información del paciente desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esto facilita la colaboración entre diferentes miembros del equipo, incluso



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

cuando no están físicamente en la clínica, lo que mejora la continuidad del cuidado y la coordinación interdisciplinaria.

4. Gestión de Datos Avanzada: La digitalización de los registros de salud permite una recopilación más precisa y análisis más profundos de los datos clínicos y de negocio. Esto no solo facilita la toma de decisiones informadas, sino que también proporciona información valiosa para mejorar los resultados del tratamiento y la eficiencia operativa de la clínica. (19)

7.2. Desafíos en la Implementación

1. Costo y Recursos: La adquisición e implementación de tecnologías y sistemas de gestión puede requerir una inversión inicial significativa en hardware, software y capacitación del personal. Además, se necesitan recursos continuos para mantener y actualizar estos sistemas a medida que evolucionan las tecnologías.
2. Curva de Aprendizaje: La transición a nuevas tecnologías y sistemas de gestión puede implicar una curva de aprendizaje para el personal de la clínica. Es crucial proporcionar capacitación adecuada y apoyo continuo para garantizar una adopción exitosa y maximizar los beneficios de estas herramientas.
3. Seguridad y Privacidad de los Datos: Con la digitalización de la información de salud, surge la preocupación por la seguridad y privacidad de los datos del paciente. Es fundamental implementar medidas de seguridad robustas y cumplir con las regulaciones de privacidad de datos para proteger la información sensible y mantener la confianza del paciente. (20)

7.3 Tecnología para gestión de un consultorio odontológico

Para la gestión en una clínica odontológica, existen varias tecnologías especializadas que pueden ayudar a optimizar los procesos administrativos, mejorar la eficiencia y brindar un mejor servicio al paciente. Algunas de estas tecnologías incluyen: La gestión de la información de salud implica la adquisición, análisis y protección de datos médicos, tanto digitales como en formato tradicional, los cuales son fundamentales para proporcionar una atención de calidad al paciente. Una gestión efectiva de la información mejora la eficiencia y calidad de los procesos administrativos. Por el contrario, la falta de una adecuada gestión puede generar problemas perjudiciales. En el ámbito odontológico, los problemas más comunes asociados con la gestión de información incluyen la pérdida de documentos clínicos, dificultad para acceder a los registros clínicos, documentos incompletos o con formatos no oficiales, entre otros. Estos desafíos suelen surgir debido al manejo exclusivo de documentos físicos.

7.3.1. Software de Gestión de Práctica Dental

Estos sistemas están diseñados específicamente para administrar las operaciones diarias de una clínica dental. Permiten gestionar citas, llevar registros de pacientes, registrar tratamientos y



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

procedimientos, gestionar el historial clínico electrónico, realizar facturación y seguimiento de pagos, y administrar inventarios de suministros y equipos. Actualmente, la solución para abordar problemas de gestión de información radica en la implementación de sistemas informáticos especializados, como ClearDent, DentiMax, Open dental, entre otros. Estos sistemas ofrecen una amplia gama de características y funcionalidades diseñadas para respaldar a los profesionales odontológicos en la gestión eficiente de la información. (21)

7.3.2. Sistemas de Programación y Recordatorio de Citas

Estos sistemas automatizan el proceso de programación de citas y envían recordatorios automáticos a los pacientes a través de mensajes de texto, correos electrónicos o llamadas telefónicas. Esto reduce el número de citas perdidas y ayuda a optimizar la agenda de la clínica. A continuación se detallan alguna de las funciones de estos sistemas:

1. Programar citas: El software permite programar y gestionar citas con facilidad. Los pacientes pueden reservar citas en línea a través de un portal de autoservicio, lo que reduce la carga administrativa y mejora la experiencia del paciente.
2. Recordatorios Automatizados: Se envía recordatorios automáticos de citas a los pacientes a través de correo electrónico, mensajes de texto o notificaciones móviles, lo que ayuda a reducir las ausencias y cancelaciones de citas.
3. Gestión de Calendario: Visualizar y gestionar fácilmente su calendario de citas en tiempo real, lo que les permite programar nuevas citas, reprogramar citas existentes y gestionar la disponibilidad de la clínica de manera eficiente.
4. Historial de Pacientes: Almacena el historial de citas y tratamientos de cada paciente en un solo lugar, lo que permite un acceso rápido y fácil a la información clínica relevante durante las citas de seguimiento.
5. Integración con CRM: Integra con el sistema CRM de la clínica, lo que permite a los dentistas gestionar relaciones con los pacientes, realizar seguimiento de comunicaciones y personalizar la atención en función de las necesidades individuales de cada paciente. (19)

7.3.3. Historia Clínica Electrónica (HCE)

La Historia Clínica Electrónica (HCE) se define como “aquella que reside en un sistema electrónico específicamente diseñado para recolectar, almacenar, manipular y dar soporte a los usuarios en cuanto a proveer accesibilidad a datos seguros y completos, alertas, recordatorios y sistemas clínicos de soporte para la toma de decisiones, brindando información clínica importante para el cuidado de los pacientes. Representa un conjunto de sistemas que deben estar altamente integrados y que requieren una significativa inversión de tiempo, dinero, cambio de procesos y reingeniería del factor humano. Los sistemas de HCE permiten almacenar de manera segura y acceder electrónicamente a la información médica y dental de los pacientes. Esto incluye historias



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

clínicas, registros de tratamientos, radiografías, imágenes y notas clínicas. Facilitan la colaboración entre profesionales de la salud y mejoran la precisión y continuidad del cuidado. Existen varios softwares de historia clínica electrónica (HCE) disponibles en el mercado, diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de diferentes tipos de prácticas médicas, incluida la odontología. (22) Algunos del software de HCE más populares y utilizados en el ámbito dental incluyen:

1. Dentrrix: Es uno de los softwares de gestión dental más conocidos y ampliamente utilizados en el mercado. Además de ofrecer funciones de gestión de prácticas, Dentrrix también incluye características específicas para la gestión de historias clínicas electrónicas, como registros de pacientes, notas clínicas, imágenes radiográficas y seguimiento de tratamientos. (23)
2. Eaglesoft: Es otro software de gestión dental completo que incluye funcionalidades de historia clínica electrónica. Permite a los dentistas y al personal de la clínica acceder fácilmente a los registros de los pacientes, gestionar tratamientos, programar citas y realizar seguimiento de la salud oral de los pacientes a lo largo del tiempo. (24)
3. Open Dental: Es un sistema de gestión de prácticas dentales de código abierto que ofrece una amplia gama de características, incluida la gestión de historias clínicas electrónicas. Este software es altamente personalizable y se adapta a las necesidades específicas de cada clínica dental. (25)
4. Curve Dental: Es una solución basada en la nube que ofrece una historia clínica electrónica fácil de usar y accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet. Permite a los dentistas gestionar registros de pacientes, tomar notas clínicas, almacenar imágenes radiográficas y más, todo de manera segura en la nube. (26)
5. Carestream Dental: Ofrece software de gestión de prácticas dentales que incluye funciones completas de historia clínica electrónica. Este software permite a los dentistas acceder a la información del paciente, registrar tratamientos, realizar seguimiento de la salud oral y más, todo desde una interfaz fácil de usar. (27)

7.3.4 Portales de Pacientes

Los portales en línea permiten a los pacientes acceder a su información médica y dental, programar citas, completar formularios de admisión, realizar pagos y comunicarse con el personal de la clínica de manera segura a través de internet. Esto mejora la conveniencia y la satisfacción del paciente, y reduce la carga administrativa para el personal de la clínica ofreciendo los siguientes beneficios:

1. Programación de citas: posibilidad de acceder al calendario de citas en línea y escoger el horario que más les convenga. Pueden agendar nuevas citas, cambiar las existentes o cancelarlas según lo necesiten, sin tener que llamar por teléfono o ir a la clínica en persona. Algunos portales también permiten programar citas de emergencia o para tratamientos específicos.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

2. Acceso a Historia Clínica: pueden consultar su historial clínico completo, el cual incluye información sobre tratamientos anteriores, procedimientos realizados, diagnósticos, medicamentos prescritos y alergias conocidas. También tienen acceso a radiografías y otras imágenes dentales, lo que les permite comprender mejor su salud bucodental y el progreso de su tratamiento a lo largo del tiempo.
3. Visualización de Resultados de Exámenes: los resultados de exámenes dentales, como radiografías, panorámicas y estudios de cavidad oral, están disponibles para que los pacientes los revisen en línea, también pueden entender los resultados de los exámenes y discutirlos con su odontólogo durante la próxima visita.
4. Pago de Facturas: se puede revisar su historial de facturación y pagar por servicios dentales pendientes de manera segura a través del portal en línea. Tienen la opción de realizar pagos parciales o completos utilizando métodos de pago electrónicos como tarjetas de crédito, débito o transferencias bancarias.
5. Comunicación Segura: Enviar mensajes seguros a su odontólogo o al personal de la clínica dental para hacer preguntas, solicitar información adicional o expresar inquietudes sobre su tratamiento dental. La comunicación bidireccional facilita la resolución de dudas y problemas de manera oportuna y eficiente.
6. Educación Dental: Algunos portales de pacientes ofrecen recursos educativos sobre salud bucodental, que incluyen artículos informativos, videos educativos, infografías y consejos de cuidado oral. Los pacientes pueden aprender sobre técnicas de cepillado adecuadas, uso de hilo dental, prevención de caries y otros temas relacionados con la salud dental.
7. Formularios Médicos Electrónicos: Antes de su visita a la clínica dental, los pacientes pueden completar formularios médicos y de consentimiento informado de manera electrónica a través del portal en línea. Esto agiliza el proceso de registro en la clínica y minimiza el tiempo de espera en la sala de espera.
8. Recordatorios Automatizados: Los pacientes reciben recordatorios automáticos de sus citas dentales a través de correo electrónico, mensajes de texto o notificaciones móviles. Estos recordatorios contribuyen a reducir las ausencias y cancelaciones de citas, asegurando una mejor gestión del tiempo y los recursos de la clínica dental.

7.3.5. Sistemas de Gestión de Inventarios

Estos sistemas permiten realizar un seguimiento de los suministros y equipos de la clínica, controlar el nivel de existencias, realizar pedidos automáticamente cuando sea necesario y optimizar el almacenamiento y la distribución de los materiales. Los sistemas de gestión de inventarios en odontología son herramientas clave para mantener un control eficiente de los suministros, equipos y materiales utilizados en la práctica dental. Estos sistemas ofrecen una serie de servicios diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de gestión de inventarios en clínicas dentales. Dental Inventory Management System (DIMS) es un sistema de gestión de inventarios diseñado para clínicas dentales que ayuda a controlar y administrar de manera eficiente los suministros y materiales



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

utilizados en el consultorio. Este sistema ofrece una serie de servicios que facilitan la gestión de inventarios y optimizan los procesos de abastecimiento y almacenamiento.

7.3.6. Características del Servicio

1. Seguimiento de Inventario en Tiempo Real: DIMS permite realizar un seguimiento en tiempo real de todos los productos y materiales en existencia en la clínica dental en donde los odontólogos y el personal administrativo pueden verificar fácilmente la disponibilidad de productos y materiales desde cualquier dispositivo con acceso al sistema.

2. Gestión de Pedidos: El sistema facilita la gestión de pedidos de suministros y materiales, permitiendo a los usuarios realizar pedidos directamente desde el sistema. Los usuarios pueden establecer niveles de inventario mínimos y máximos para cada producto, lo que activa automáticamente la generación de pedidos cuando los niveles de inventario alcanzan un punto de reorden.

3. Registro de Entradas y Salidas: Registra todas las entradas y salidas de productos y materiales del inventario, cada vez que se recibe un pedido o se utiliza un producto en un tratamiento, se registra automáticamente en el sistema, lo que proporciona una trazabilidad completa de los movimientos de inventario.

4. Alertas de Caducidad y Vencimiento: El sistema emite alertas automáticas cuando los productos están próximos a caducar o vencer, esto permite a la clínica dental tomar medidas proactivas para utilizar los productos antes de que expiren y evitar pérdidas económicas por productos no utilizados.

5. Generación de Informes y Análisis: Genera informes detallados sobre el estado del inventario, incluyendo niveles de existencias, movimientos de inventario, pedidos pendientes y más, estos informes proporcionan información valiosa para la toma de decisiones y la planificación estratégica de la gestión de inventarios. (29)

8. RESULTADOS

La muestra final estuvo compuesta por: 19 artículos, de los cuales 10 eran revisiones de la literatura, 7 estudios de tesis, 2 revisiones sistemáticas.

La búsqueda establecida de los artículos seleccionados para analizar su literatura indicó: 2 sobre la productividad de la clínica; 5 se basaron sobre la calidad de desempeño de una clínica; 2 estudios indicaron acerca de las nuevas actualizaciones y estrategias para una clínica; 8 tratan sobre estrategias ya establecidas para una clínica; y 2 sobre la satisfacción del paciente.

9. DISCUSIÓN

En base al estudio realizado por (Rivera; 2023) sobre la implementación del plan de gestión en ProSalud se pudo identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Por ende, se puede concluir que a través de la planificación y desarrollo del plan de gestión que involucre a todos los niveles de la organización, fomentando la colaboración y el compromiso de todo el personal se



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

puede establecer metas claras y medibles, lo que proporciona un marco sólido para evaluar el progreso y el éxito del plan en el futuro (1, 2, 3,4).

Por otro lado se debe seguir los indicadores de gestión según (Benjamín 2017), son los siguientes: División y distribución de funciones de los empleados, forma en el que delimitan las áreas de influencia, grado en que determinan las cargas de trabajo y nivel que posibilitan la delegación específica de autoridad y responsabilidades; recursos humanos, presión con el que determina el sistema de gestión de talento, grado en el que se consideran tales recursos como capital intelectual y capacidad para constituirlos en un factor de aprendizaje para el cambio; almacenes e inventarios, capacidad que tienen los almacenes para salvaguardar el patrimonio de la organización, manera en que agilizan el desplazamiento de recursos materiales, forma en que preservan los bienes muebles e inmuebles y modo en que posibilitan el puntual control de los recursos (8,9,11). Es por todo esto, que ser una clínica dental altamente productiva va más allá de atender a un gran número de pacientes y por ende requiere un compromiso integral con la excelencia en todos los aspectos, desde la experiencia del paciente hasta la eficiencia operativa y la actualización constante (11, 12,13).

Así mismo, se pudo identificar en la literatura revisada, de (Moncada, et al; 2021) y otros autores como (Fuente, et al;2012) y (Chaple, et al; 2022) que actualmente se debe manejar un servicio altamente digitalizado, como camino a institución libre de papel, en el cual se requiere extremada precisión en la definición de los procesos de acceso y seguridad digital, que permite que toda la comunidad trabajara en forma estandarizada en los registro de la información como ficha clínica única, informes, imagenología, derivaciones, interconsultas y todos los procedimientos administrativos, permitiendo de esa forma el acceso a datos estadísticamente válidos cuando sea requerida (19, 20, 21). Por consiguiente, aplicar este proceso experimentado puede lograr calidad en la atención de los pacientes como un componente transversal en la organización, destacando que para el inicio de los procesos de preparación, es de vital importancia la generación de la cultura de calidad en profesionales.

Finalmente en el presente estudio, se analizó que la mayoría de la atención clínica en odontología concuerda en que el uso de herramientas automatizadas incrementa la agilidad, practicidad y calidad de la atención clínica, similar a lo demostrado por (Fuente et al., 2011) y (Gutiérrez et al., 2021) quienes afirman que las tecnologías de tipo automatizado permiten una mayor practicidad y rapidez en la ejecución de los procedimientos clínicos, ayudan en la realización de un diagnóstico más preciso, aumentando aún más la calidad de la atención ofrecida. Además (Fuente et al., 2011) y (Gutiérrez et al., 2021) concuerdan que la implementación de tecnologías avanzadas en clínicas dentales presenta varios desafíos y barreras significativas, desde el costo inicial hasta la resistencia al cambio y los problemas de integración. Sin embargo, con una planificación adecuada, formación continua, y estrategias de comunicación efectivas, las clínicas pueden superar estos obstáculos y aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías para mejorar la calidad del cuidado dental y la satisfacción del paciente. La clave está en la adaptación y el compromiso constante con la innovación y la mejora continua. Por consiguiente, incorporar nueva tecnología, puede actuar como



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

una poderosa herramienta de marketing que diferencia al odontólogo frente a un mercado cada vez más competitivo, relacionado directamente con el tipo y cantidad de ingresos económicos que se dispongan para la adquisición de dichos equipos y renovaciones, obteniendo una relación directamente proporcional entre dineros devengados y capacidad de compra e implementación de tecnologías de cualquier tipo en la práctica odontológica (19, 20, 21, 22).

Además, implementar grandes avances puede permitir a los pacientes mantenerse seguros y a gusto con los profesionales que los atienden (22). Y finalmente para superar los desafíos y barreras en la implementación de tecnologías avanzadas en clínicas dentales requiere una combinación de estrategias financieras, educativas, técnicas y de comunicación. La clave del éxito radica en la planificación cuidadosa, la capacitación continua y el compromiso de todos los miembros del equipo. Al abordar proactivamente estos desafíos, las clínicas dentales pueden aprovechar plenamente las ventajas de las tecnologías avanzadas, mejorando la calidad del cuidado dental y la satisfacción del paciente.

10. CONCLUSIÓN

La calidad en los servicios odontológicos es crucial para la competitividad de las clínicas odontológicas, teniendo como prioridad la satisfacción del paciente. La adopción de tecnologías avanzadas como la radiografía digital y sistemas de gestión de imágenes mejora la precisión diagnóstica y reduce los tiempos de tratamiento. La implementación de diversos softwares para la gestión clínica también optimiza la eficacia y la comodidad tanto para pacientes como para el personal profesional, beneficiando la eficiencia operativa, la experiencia global del paciente y dándonos resultados financieros más sólidos. Es esencial evaluar y adaptar estas tecnologías de manera estratégica, asegurando que el personal esté adecuadamente capacitado para su implementación efectiva. Los enfoques de gestión de calidad deben priorizar la mejora de la salud bucal del paciente minimizando riesgos, abordando aspectos técnicos y promoviendo una atención interpersonal de calidad. Al integrar estas herramientas y sistemas eficientes, las clínicas pueden aumentar su productividad y ofrecer un nivel superior de atención odontológica.

REFERENCIAS

1. Guerrero JJJ. Propuesta de desarrollo de servicios de meditación en pacientes adultos previo a la consulta odontológica en una clínica dental privada en el periodo noviembre 2023-enero 2024 [Internet]. [Ecuador]: Universidad de las Américas; 2023. Disponible en: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15930/1/UDLA-EC-TMGIS-2024-29.pdf>
2. Ramírez Altamirano MM. Gestión administrativa y calidad de atención en los consultorios odontológicos de Andahuaylas, 2023 [Internet]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2024. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133159/Ramirez_AMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

3. Rivera Delgado AA. PROPUESTA PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD DE UNA CLÍNICA DENTAL EN AREQUIPA PARA EL AÑO 2023-2024 [Internet]. [Perú]: Universidad Católica de Santa María; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/027d60af-c97a-439c-a226-a6b105d85dcf/content>
4. Chimbo GWC. Plan gerencial para la implementación de una clínica integral pública de odontología en la ciudad de salcedo, Cotopaxi [Internet]. [Ecuador]: Universidad de las Américas; 2024. Disponible en: <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15868/1/UDLA-EC-TMGIS-2024-12.pdf>
5. Yáñez Zambrano, A. Productividad en las clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Septiembre a Diciembre de 2013. [Internet]. Quito: UCE; 2014. [citado: 2024, junio]
6. Villena Sarmiento R. Estrategias Sanitarias del Ministerio de Salud (MINSA): Análisis y discusión desde una perspectiva de la investigación Odontológica. KIRU. [Internet]. 2016 jul-dic;13(2):185-188. [citado: 2024, junio]
7. Marmot M, Bell R. Social determinants and dental health. Avd. Dent Res. [Internet]. 2011;23:201-206. [citado: 2024, junio]
8. Arocha M. Calidad del desempeño profesional en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". MEDISAN. [Internet]. Santiago de Cuba ago.-ago. 2015;18(9). [citado: 2024, junio]
9. Gutiérrez H. Calidad total y productividad. 2ª ed. México, DF: McGraw-Hill Interamericana; 2005. [citado: 2024, junio]
10. Nieto-Múnica J, Abad-Mateo MA, Esteban-Albert M. Psicología para ciencias de la salud: estudio del comportamiento humano ante la enfermedad. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 2004. [citado: 2024, junio]
11. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 1994. [citado: 2024, junio]
12. Carbajales AI, Rodríguez I, Morejón M. Primeros pasos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en los laboratorios clínicos de Camagüey. AMC [revista en Internet]. 2010 abr;14(2). [citado: 2024, junio]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102502552010000200011&lng=es
13. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Q 2005;83(4):691-729. [citado: 2024, junio]
14. Tarlov A. Social determinants of Health: the sociobiological transition. In: Blane D, Brunner E, Wilkinson R (eds) Health and Social Organization. London: Routledge; 1996. p. 71-93. [citado: 2024, junio]
15. Donabedian A. La calidad de la atención médica Definición y métodos de evaluación Ediciones Científicas. México: La Prensa Mexicana SA; 1984. [citado: 2024, junio]



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

- 16.Elizondo-Elizondo J, Quiroga-García MA, Palomares- Gorham PI. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Rev. Salud Pública Nutr 2011;12(1). [citado: 2024, junio]
- 17.Miralles C. Proyecto de mejora de la gestión y organización del trabajo en una clínica odontológica privada (Tesis de grado, Universidad de Sevilla, Sevilla, España). 2018 Mar;12. [citado: 2024, junio] Recuperado de: <https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/91672/fichero/TFG-1672-MIRALLES.pdf>
- 18.Brull D. Propuesta de protocolo para la extracción de la información necesaria para la realización de un informe pericial en odontología forense (Trabajo final de carrera, Universitat Politècnica de Valencia, Valencia, España).2014;8 [citado: 2024, junio] Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/35117/TFC%20Desamparados%20Brull.pdf>
- 19.Moncada Gustavo, Córdova Christian, Vera-Vega Rocío, Osses-Mendez Yaris, Casanova Renzo. Experiencia en la implementación de sistemas de gestión de calidad para la atención odontológica en un centro docente asistencial universitario. Int. j interdiscip. dent. [Internet]. 2021 Abr [citado 2024 Jun 01];14(1):11-16. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2452-55882021000100011&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4067/S2452-55882021000100011>.
- 20.Fuente Hernández Javier de la, Álvarez Pérez Marco Antonio, Sifuentes Valenzuela María Cristina. Uso de nuevas tecnologías en odontología. Rev. Odont. Mex. [revista en Internet]. 2011 Sep. [citado 2024 Jun 01]; 15(3):157-162. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-199X2011000300004&lng=es.
- 21.Chaple Gil AM, Díaz Abascal CE, Baganet-Cobas Y. Herramienta para la planificación de citas y registro de pacientes en clínicas estomatológicas. Rev. Cubana Inf Cienc Salud [Internet]. 2022;33(1). Disponible en: [<https://acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/2168>]
- 22.Gutiérrez Samaniego, Úrsula. Gestión de la historia clínica electrónica y la mejora de la calidad de atención al paciente en el servicio de Odontología del hospital Hermilio Valdizán. KIRU. 2021;18(2):82-88. <https://doi.org/10.24265/kiru.2021.v18n2.02>
- 23.Henry Schein. About Practice Management Software. Disponible en: <https://www.henryschein.com/us-es/dental/practice-management-software/about-practice-management-software.aspx>. Acceso en: [citado 01 Junio 2024].
- 24.Patterson Dental. Eaglesoft. Disponible en: <https://www.pattersondental.com/cp/software/dental-practice-management-software/eaglesoft>. Acceso en: [citado 01 Junio 2024].
- 25.Capterra. Open Dental. Disponible en: <https://www.capterra.ec/software/122350/open-dental>. Acceso en: [citado 01 Junio 2024].
- 26.Curve Dental. Curve Dental Hero. Disponible en: <https://www.capterra.ec/software/98688/curve-dental-hero>. Acceso en: [citado 01 Junio 2024].
- 27.Carestream Dental. Carestream Dental delivers user-friendly CBCT to the market to give more doctors access to advanced imaging. Disponible en: <https://www.carestreamdental.com/es-es/training-resources/emea-newsroom/spanish/posts/2024/carestream-dental-delivers-user->



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

EFICIENCIA OPERATIVA EN CLÍNICAS DENTALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA
Andrea Carolina Ulloa Gomez, Dayana Urgiles López, Johanna Estefanía Freire Narváez, Manuel Estuardo Bravo Calderón

[friendly-cbct-to-the-market-to-give-more-doctors-access-to-advanced-imaging/](#). Acceso en: [citado 01 Junio 2024].

28. Medline Plus. Instrucciones para el paciente: Cuidado dental después de una extracción. Disponible en: <https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000880.htm>. Acceso en: [citado 01 Junio 2024].

29. Software Informer. Dental Information Management System. Disponible en: <https://dental-information-management-system.software.informer.com/>. Acceso en: [citado 01 Junio 2024].