

Uso de software de gestión odontológica para mejorar la eficiencia administrativa en clínicas de la ciudad de Cuenca

Use of dental management software to improve administrative efficiency in clinics in the city of Cuenca

Utilização de software de gestão odontológica para melhorar a eficiência administrativa em clínicas da cidade de Cuenca

Recibido: 29/06/2025 | Revisado: 09/07/2025 | Aceptado: 10/07/2025 | Publicado: 12/07/2025

Manuel Bravo Calderón¹

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2968-1519>

Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, Ecuador

E-mail: estuardo.bravo@ucuenca.edu.ec

Belkis Gabriela Guartazaca²

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-1001-4515>

Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, Ecuador

E-mail: belkis.guartazaca@ucuenca.edu.ec

Arianna Carrillo Naranjo²

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-4525-780X>

Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, Ecuador

Email: arianna.carrillo@ucuenca.edu.ec

Jhulissa Chimbo Gutiérrez²

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-5277-1897>

Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, Ecuador

E-mail: jhulissa.chimbo@ucuenca.edu.ec

Emilio Cordero Romero²

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2739-4087>

Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, Ecuador

E-mail: emilio.cordero@ucuenca.edu.ec

Yalith Rosales Morocho²

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-1887-6502>

Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, Ecuador

E-mail: yalith.rosalesm@ucuenca.edu.ec

Anthony Zhunio Cardenas²

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-4129-6074>

Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, Ecuador

E-mail: anthony.zhunio@ucuenca.edu.ec

Resumen

Introducción: Actualmente, la transformación digital en el ámbito de la salud ha impulsado el manejo de softwares especializados con el fin de optimizar los procesos administrativos como es en el caso de las clínicas odontológicas, mejorando de esta forma la calidad del servicio y la eficiencia operativa. **Objetivo:** El presente estudio pretende analizar el impacto del uso de software de gestión odontológica en la eficiencia administrativa de las clínicas de la ciudad de Cuenca, con énfasis en los beneficios, desafíos y percepciones del personal. **Materiales y métodos:** Se empleó un enfoque metodológico descriptivo y comparativo, basado en una revisión bibliográfica en conjunto con la aplicación de un cuestionario estructurado a profesionales docentes y personal administrativo de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca permitiendo contrastar la experiencia real de los usuarios con los hallazgos teóricos. **Resultados:** Los estudios revelaron que, si bien el sistema actual es ampliamente utilizado para las distintas tareas administrativas, presenta limitaciones en términos de funcionalidad y capacitación del usuario, lo que afecta su eficiencia. En contraste; plataformas especializadas como Dentalink y Doctoqlc han adquirido mayor popularidad al ser exhibidas como herramientas más completas y fáciles de manejar, aunque su adopción puede llegar a enfrentar barreras en cuanto a costos y resistencia al cambio de sistema. **Conclusión:** La implementación de un software especializado en el área odontológica, acompañado de una adecuada formación técnica, puede mejorar de manera

¹ Docente de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, Ecuador.

² Estudiante de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, Ecuador.

significativa la eficiencia administrativa y contribuir a una atención odontológica más organizada, ágil y centrada en el paciente.

Palabras clave: Software; Sistema de Gestión; Registros Dentales Electrónicos; Odontología Digital; Eficiencia Administrativa.

Abstract

Introduction: Currently, the digital transformation in the healthcare sector has driven the use of specialized software to optimize administrative processes, as in the case of dental clinics, improving service quality and operational efficiency. *Objective:* This study seeks to analyze the impact of using dental management software on the administrative efficiency of clinics in the city of Cuenca, with an emphasis on benefits, challenges, and personal perceptions. *Materials and methods:* A descriptive and comparative methodological approach was used, based on a literature review and the administration of a structured questionnaire to faculty and administrative staff at the Faculty of Dentistry of the University of Cuenca. This allowed for comparing real-life user experiences with theoretical challenges. *Results:* The studies revealed that, although the current system is widely used for various administrative tasks, it has limitations in terms of functionality and user capacity, which impact its efficiency. In contrast, specialized platforms such as Dentalink and Doctoqlc have gained popularity and are presented as more comprehensive and easy-to-use tools, although their adoption can face barriers in terms of cost and resistance to system change. *Conclusion:* The implementation of specialized software in the dental sector, accompanied by appropriate technical training, can significantly improve administrative efficiency and contribute to more organized, agile, and patient-centered dental care.

Keywords: Software; Management System; Electronic Dental History; Digital Dentistry; Administrative Efficiency.

Resumo

Introdução: Atualmente, a transformação digital no setor da saúde tem impulsionado o uso de softwares especializados para otimizar processos administrativos, como no caso das clínicas odontológicas, melhorando assim a qualidade do serviço e a eficiência operacional. *Objetivo:* Este estudo busca analisar o impacto do uso de softwares de gestão odontológica na eficiência administrativa de clínicas na cidade de Cuenca, com ênfase nos benefícios, desafios e percepções pessoais. *Materiais e métodos:* Utilizou-se uma abordagem metodológica descritiva e comparativa, baseada em revisão bibliográfica e na aplicação de um questionário estruturado a docentes e funcionários administrativos da Faculdade de Odontologia da Universidade de Cuenca. Isso permitiu comparar experiências reais de usuários com desafios teóricos. *Resultados:* Os estudos revelaram que, embora o sistema atual seja amplamente utilizado para diversas tarefas administrativas, ele apresenta limitações em termos de funcionalidade e recursos do usuário, o que afeta sua eficiência. Por outro lado, plataformas especializadas como Dentalink e Doctoqlc ganharam popularidade e se apresentam como ferramentas mais completas e fáceis de usar, embora sua adoção possa enfrentar barreiras em termos de custo e resistência à mudança do sistema. *Conclusão:* A implementação de software especializado na área odontológica, acompanhada de treinamento técnico adequado, pode melhorar significativamente a eficiência administrativa e contribuir para um atendimento odontológico mais organizado, ágil e centrado no paciente.

Palavras-chave: Software; Sistema de Gestão; Prontuário Eletrônico Odontológico; Odontologia Digital; Eficiência Administrativa.

1. Introducción

En el contexto actual de la atención en salud, la odontología exige no solo excelencia clínica, sino también una gestión administrativa eficiente que garantice calidad, sostenibilidad y satisfacción del paciente. En este marco, el uso de software de gestión odontológica se ha consolidado como una herramienta esencial para optimizar procesos como la organización de agendas, el control de historias clínicas, la facturación electrónica, el manejo de inventarios y el seguimiento de tratamientos (Flores Araque, 2012).

La creciente competencia en el sector demanda no solo calidad en los tratamientos, sino también una atención ágil, organizada y orientada al paciente. Evaluar el uso de estas herramientas tecnológicas permitirá identificar fortalezas, limitaciones y oportunidades de mejora en la gestión odontológica local. Este análisis es especialmente relevante para profesionales, administradores, desarrolladores de software y autoridades del sector, ya que puede guiar futuras estrategias de digitalización, capacitación e inversión tecnológica (Checo, 2024; Jayatissa & Hewapathirane, 2023; Bravo Calderón et al., 2024).

Por su parte, la experiencia con la que cuenta la clínica dental resalta la vulnerabilidad inherente de la gestión de datos e información mediante archivos físicos, determinando la urgencia de contar con herramientas tecnológicas y sistemas informáticos en salud para mejorar los servicios y conseguir un impacto positivo de las tecnologías de la información indispensable y la comunicación transparente. (Ulloa Gómez et al., 2024; Flores Araque, 2012).

Plataformas como Dentalink y Doctocliq han ganado relevancia en América Latina por sus funcionalidades especializadas. Dentalink, al ser una solución basada en la nube, permite una gestión integral de la clínica, desde la programación de citas hasta reportes financieros (Flores Araque, 2012). Doctocliq es una plataforma integral de gestión clínica y administrativa diseñada para consultorios y clínicas en Latinoamérica. (Doctocliq, s.f.).

De esta manera, actividades recurrentes como la gestión de historias clínicas, la búsqueda y digitalización en la accesibilidad de los datos y mejora en la programación de agendamiento de citas contribuyen a optimizar el tiempo para el personal médico, aumentando la disponibilidad del personal para lograr un enfoque más amplio en la búsqueda de una atención eficiente y de calidad para el paciente. (Ulloa Gómez et al., 2024; Flores Araque, 2012).

A pesar de su disponibilidad, existen diferencias notables en el nivel de adopción tecnológica entre clínicas, especialmente en ciudades intermedias como Cuenca, donde factores como el tamaño de la institución o la capacitación del personal influyen en su implementación. (Ulloa Gómez et al., 2024; Flores Araque, 2012).

El uso de tecnologías digitales en odontología abarca tanto el área clínica como administrativa. Un software odontológico es una herramienta digital diseñada para optimizar la gestión administrativa y operativa de una clínica dental, adaptándose a sus requerimientos específicos. Estos sistemas permiten centralizar y organizar información crucial, como citas, historiales clínicos, facturación y control de inventarios. Al estar basados en la nube, ofrecen la ventaja de acceder a los datos de manera segura desde cualquier dispositivo con conexión a internet, facilitando la flexibilidad en el manejo de la información y mejorando la coordinación entre el personal clínico y administrativo (Cusi Machaca, N. (2023). Sin embargo, su implementación no está exenta de desafíos, especialmente en contextos como Cuenca, donde factores como el costo de adquisición, la resistencia al cambio del personal y la falta de capacitación tecnológica dificultan la adopción plena de estos sistemas. (Chillogallo Campoverde & Sánchez Encalada, 2023; Díaz Patterson & Silega Martínez, 2021).

La adopción de tecnologías digitales en las clínicas odontológicas va más allá de una simple mejora operativa, pues está respaldada por normas internacionales de calidad ampliamente reconocidas. La ISO 9001:2015 establece directrices para la gestión de calidad aplicables a servicios y productos, lo que es fundamental para clínicas dentales que buscan optimizar sus procesos administrativos y de atención. Asimismo, el modelo CMMI (Capability Maturity Model Integration) evalúa el nivel de madurez de los procesos en el desarrollo de software, lo cual es crucial al elegir sistemas informáticos confiables y eficientes para la administración odontológica. La incorporación de software que cumple con estos estándares fomenta la mejora continua, garantiza la integridad y seguridad de la información, y fortalece la relación entre el profesional y el paciente al ofrecer un servicio más ordenado y seguro (Díaz Patterson & Silega Martínez, 2021).

Actualmente existe una brecha digital que representa un obstáculo importante para lograr una atención moderna, segura y centrada en el paciente, por lo que urge fomentar el uso de software de gestión como una estrategia clave para mejorar la eficiencia operativa y la competitividad de las clínicas odontológicas. (Sosa, M., Gómez, A., Martínez, L., & Torres, P. 2023). Es por ello que nos hemos centrado en estas dos plataformas: Dentalink y Doctocliq para mejorar la eficacia administrativa en la ciudad de Cuenca.

Dentalink: es un software que se puede disponer en la nube optimizando la eficiencia administrativa en clínicas dentales, este software está diseñado específicamente para el entorno odontológico, permitiendo integrar de forma centralizada diversas funciones que anteriormente se realizaban de manera manual. Tiene la funcionalidad de digitalizar la agenda e historia clínica, el odontograma digital y la planificación de tratamientos, facturación electrónica, control de caja e inventario,

fidelización al paciente, encuestas de satisfacción, seguimiento post atención, y campañas automatizadas por correo. Esta integración tecnológica no solo mejora el orden administrativo, sino que facilita la toma de decisiones clínicas, reduce significativamente los errores humanos y permite una trazabilidad precisa de los tratamientos (Software Dentalink, s.f.; Dentalink, s.f.).

Doctocliq es un software de gestión dental accesible para cualquier dispositivo con conexión a internet, ya que funciona en la nube, lo que facilita el acceso remoto y la gestión en tiempo real que ayuda a organizar tu consultorio, ahorrar tiempo y vender más. Permite controlar varios elementos como: odontograma y la historia clínica electrónica, hasta la gestión de citas con recordatorios automáticos, facturación electrónica, control de caja, y control de inventario, todo en una interfaz accesible y desde cualquier dispositivo. Asimismo, incluye funciones para mejorar la comunicación con los pacientes, como recordatorios automáticos de citas por WhatsApp o correo electrónico, y herramientas de fidelización como campañas de marketing y encuestas de satisfacción. Todo esto permite a las clínicas reducir tiempos administrativos, minimizar errores humanos y ofrecer un servicio más ágil y personalizado (Software Dentalink, s.f.).

Doctocliq y Dentalink son dos plataformas destacadas en la gestión odontológica en Latinoamérica, pero con enfoques distintos. Doctocliq, originaria de Ecuador, está adaptada a la normativa local y es ideal para clínicas pequeñas y medianas, ofreciendo agenda digital, odontograma, recordatorios por WhatsApp y facturación electrónica. Dentalink, con presencia en más de 22 países, brinda funciones avanzadas como integración de periodontograma, agendamiento online desde redes sociales y sistemas automáticos de seguimiento al paciente, aunque con un costo mayor, dirigido a clínicas con mayor capacidad de inversión. La elección entre ambas depende del tamaño de la clínica, presupuesto y necesidades específicas (Doctocliq, s.f.; Software Dentalink, s.f.).

La incorporación de software en clínicas odontológicas se ha afirmado como una herramienta estratégica para mejorar la eficiencia administrativa. Estas plataformas digitales, ya sean Dentalink, Doctocliq u otras del mercado, ofrecen beneficios como: la obtención más rápida y segura de la información clínica y administrativa, lo que puede reducir hasta en un 30 % el tiempo destinado a tareas manuales, como la organización de citas, la elaboración de historiales y la facturación. Además, estas herramientas minimizan errores comunes del llenado manual mediante casillas automatizadas y formularios intuitivos, lo cual agiliza los procesos internos y permite al profesional enfocarse más en la atención directa al paciente. A nivel económico, también facilitan un control eficiente del inventario y los insumos, generando reportes automáticos y mejorando la toma de decisiones. Por último, el almacenamiento en la nube garantiza la disponibilidad de los datos desde cualquier dispositivo con acceso a internet, lo cual fortalece la continuidad operativa, mejora la seguridad de la información y contribuye a una atención personalizada, moderna y confiable (Tobar Moran et al., 2024; Chillogallo Campoverde & Sánchez Encalada, 2023).

1.1 Sistema de Información

Para aquel personal que se encuentra en un entorno relacionado al desarrollo de softwares, puede resultar relativamente sencillo crear o identificar aplicaciones que faciliten la gestión en distintos aspectos de una clínica, un negocio u oficina. De acuerdo al equipo de Indeed (2023), el propósito principal en el desarrollo de un software contempla diseñar herramientas que permitan a los sistemas operativos manejar de manera eficiente programas y aplicaciones para desenvolver diversas tareas (Sosa, Gómez, Martínez & Torres, 2023; Christian, Rojas, Soto & Moreno, 2024).

En general, las aplicaciones informáticas se definen como programas desarrollados para cumplir con funciones determinadas, cuyo propósito es el de convertir tareas complejas en actividades de mayor facilidad para el usuario al igual que de ofrecer una interfaz y experiencia en su uso más intuitiva para su manejo. Por tanto, la adopción de nuevos sistemas informáticos ajustados a las necesidades diarias de la clínica representa una medida eficiente, mejorando la precisión y agilidad en la gestión de la información (Sosa, Gómez, Martínez & Torres, 2023; Christian, Rojas, Soto & Moreno, 2024).

1.2 Gestión de la Información en Salud

De acuerdo a Sandunga y Perez (2018) Consideran de manera global, que la trascendencia de los sistemas informáticos para el manejo de historias clínicas en los centro de atención odontológica y médica en en general se ve reflejada en la capacidad de mejorar de manera drástica la calidad y seguridad en la atención al público (Christian, Rojas, Soto & Moreno, 2024).

Esta automatización en la gestión, se puede interpretar como un instrumento para la modernización de los sistemas de salud a nivel global ya que permite aumentar la expectativa en cuanto a estándares de atención, ofrecer un entorno seguro para la administración de datos clínicos y fomentar la integración de la tecnología como el área de la salud (Christian, Rojas, Soto & Moreno, 2024).

1.3 Capacidad del Profesional

Hoy en día, la práctica odontológica exige la formación de profesionales con conocimientos sólidos y competencias en aspectos de administración y gestión de una empresa o negocio. Esta necesidad surge con el propósito de brindar un servicio de calidad óptima dentro de un entorno que hoy en día es mayormente competitivo. Debido a este factor, es crucial que el profesional odontólogo, independientemente de su especialidad, determine criterios para una administración correcta de los recursos indispensables a la hora de ofrecer un servicio óptimo (Morales García, Felipe López, López Alvarado & Calderón Neira, 2023).

Actualmente, nos vemos sumergidos en una época marcada por los nuevos avances en tecnología, logros de carácter científico y progreso económico. En este contexto, la sociedad ofrece numerosas oportunidades tanto para el crecimiento personal del profesional como colectivo, por tanto es imperativo adquirir competencias y habilidades sólidas, debido a que plantear una estrategia adecuada para los formación de un perfil profesional actual es requerida para garantizar un comportamiento ético, científico y con un arsenal amplio de habilidades (Morales García, Felipe López, López Alvarado & Calderón Neira, 2023).

Este estudio tiene como objetivo analizar el impacto del uso de software de gestión odontológica en la eficiencia administrativa de las clínicas de la ciudad de Cuenca, considerando beneficios, desafíos y percepciones del personal.

2. Metodología

2.1 Tipo de estudio y justificación metodológica

Se realizó una encuesta social, mediante un cuestionario aplicado a los usuarios en un estudio cualitativo y cuantitativo y con el apoyo de una revisión narrativa de la literatura (Pereira et al, 2018) utilizando estadística descriptiva simple con población, muestras y frecuencia absoluta en cantidades y, frecuencia relativa en porcentaje (Shitsuka et al, 2014; Akamine & Yamamoto, 2009)

El presente artículo corresponde a un análisis de la eficacia y calidad operativa que presenta el uso de Software en la gestión de una clínica dental. Para ello, se plantea un estudio de carácter descriptivo y comparativo, el cual combina una breve revisión de la literatura existente respecto al tema con la aplicación de un cuestionario dirigido a profesionales odontólogos/as y personal administrativo. Con respecto al cuestionario, el mismo pretende evaluar el criterio y opinión de quienes en su labor cotidiana utilizan el software de gestión odontológica, permitiendo así evaluar la existencia de los beneficios como desafíos asociados a su implementación. La presente metodología permite contrastar los hallazgos teóricos con la experiencia práctica del usuario, proporcionando de esta manera una visión integral de los softwares en la eficiencia y calidad administrativa.

A su vez, este estudio plantea tomar como ejemplo el uso del Software de Gestión Médica (SGM) ejecutado dentro de la clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, debido a las facilidades que presenta en cuanto al acceso

y familiarización para su respectivo análisis a la vez que se plantea evaluar mediante una comparativa de la eficiencia y experiencia de usuario con respecto al manejo de programas diseñados específicamente para el área odontológica como es el caso de Dentalink o Doctocliq cuyos softwares de gestión ofrecen una interfaz intuitiva y de soporte para el profesional odontólogo.

Se diseñó un cuestionario estructurado por 16 preguntas que abordan aspectos como: nivel de utilización del software, percepción de la eficiencia administrativa, dificultades encontradas, recomendaciones para mejorar el uso del sistema, impacto percibido en la atención al paciente, y nivel de satisfacción general.

Para respaldar la validez del instrumento, el presente cuestionario fue revisado por profesionales en metodología de la investigación y gestión odontológica. Del mismo modo, se ejecutó una prueba piloto con un pequeño grupo de profesionales del área, con el propósito de validar la claridad en las preguntas y congruencia de los ítems.

2.2 Estrategia de búsqueda

Para sustentar teóricamente el análisis, se realizó una revisión bibliográfica entre marzo y mayo de 2025. La búsqueda se enfocó en artículos científicos, tesis académicas, revisiones sistemáticas y documentos técnicos relacionados con el uso de software de gestión en odontología y su impacto en la eficiencia administrativa.

Las fuentes consultadas incluyen bases de datos académicas como Scopus, PubMed, SciELO y Google Scholar, así como repositorios universitarios de instituciones ecuatorianas y latinoamericanas. Se utilizaron los siguientes términos de búsqueda, en español e inglés, combinados mediante operadores booleanos (AND, OR):

- “software de gestión odontológica”
- "sistemas de historias clínicas digitales"
- “eficiencia administrativa en clínicas dentales”
- “dental management software”
- “electronic dental records”
- “odontología dental”

2.3 Criterios de selección de estudios

Criterios de inclusión

- Publicaciones entre 2012 y 2025.
- Documentos en español o inglés.
- Estudios enfocados en software clínico-administrativo aplicado a la odontología.
- Trabajos que aborden aspectos como eficiencia, gestión de procesos, satisfacción del personal o transformación digital.
- Fuentes disponibles en texto completo, incluyendo artículos académicos, tesis, revisiones, y literatura científica de acceso abierto.

Criterios de exclusión

- Artículos de opinión sin respaldo científico.
- Artículos en idiomas distintos al inglés o español.
- Fuentes duplicadas o no verificables.
- Documentos que aborden exclusivamente software clínico sin componente administrativo.

2.4 Población y muestra

La población objetivo del estudio, se vió conformada por el profesional docente odontólogo y personal administrativo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca, cuya labor rutinaria implica el uso de Software de gestión odontológica para el cumplimiento de sus respectivas tareas

2.5 Análisis de datos

Los datos tanto cuantitativos como cualitativos fueron posteriormente analizados mediante estadística descriptiva y comparativa, empleando herramientas como tablas de frecuencia comparativa, medidas de tendencia y cruces de variables con el objetivo de determinar patrones y relaciones representativas.

3. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al personal docente y administrativo de la clínica odontológica de la Universidad de Cuenca mismo que resulto en la obtención de un total de 50 respuestas para cada pregunta.

La información recopilada se organiza de manera cuantitativa y se resume en una tabla general que recoge las respuestas más representativas por ítem.

Tabla 1 - Cuestionario aplicado al personal docente y administrativo.

Pregunta 1. ¿Qué tan fácil es acceder y actualizar las fichas clínicas de los pacientes en el SGM?	Fácil	Regular	Difícil	Muy difícil	
	22% (11)	52% (26)	20% (10)	6% (3)	
Pregunta 2. ¿Ha reducido el tiempo dedicado a la gestión administrativa con el uso del sistema SGM?	Sí, significativamente	Sí, medianamente	No ha habido cambios	No, ha aumentado el tiempo	
	20% (10)	40% (20)	24% (12)	16% (8)	
Pregunta 3. El uso del SGM ¿Ha mejorado la organización de las citas y la agenda?	Sí, mucho	Sí, medianamente	No ha cambiado	No, se ha complicado	
	18% (9)	41% (21)	26% (12)	14% (7)	
Pregunta 4. ¿Ha simplificado la facturación y la gestión de pagos?	Sí, completamente	Sí, medianamente	No ha cambiado	No, es más complicado	
	22% (11)	40% (20)	30% (15)	8% (4)	
Pregunta 5. ¿Ha mejorado la eficiencia de la clínica en general	Sí, completamente	Sí, medianamente	No ha cambiado	No, ha empeorado	
	16% (8)	34% (17)	44% (22)	6% (3)	
Pregunta 6. ¿Recibió la formación necesaria para utilizar el software SGM?	Sí, recibí la información completa	Sí, pero insuficiente	No recibí información	No lo recuerdo	
	20% (10)	42% (21)	30% (15)	8% (4)	
Pregunta 7. ¿Con qué frecuencia utiliza un software destinado a la gestión odontológica en su trabajo diario?	Siempre	Casi siempre	A veces	Rara vez	Nunca
	42% (21)	38% (19)	10% (5)	10% (5)	0% (0)
Pregunta 8. ¿Qué funciones de un software utiliza con más frecuencia?	Agendamiento de citas	Gestión de pacientes	Facturación	Historias clínicas	
	40% (20)	34% (17)	2% (1)	24% (12)	

	Si	No	No estoy seguro(a)		
Pregunta 9. ¿El software le ha ayudado a reducir errores en la gestión de citas y pacientes?	42% (21)	46% (23)	12% (6)		
Pregunta 10. ¿Le gustaría que el software de Gestión Médica (SGM) tuviera más funciones o mejoras?	74% (37)	24% (12)	2% (1)		
Pregunta 11. ¿El software ha facilitado la generación de informes y estadísticas sobre la clínica?	38% (19)	38% (19)	24% (12)		
Pregunta 12. ¿Recomendaría este software (SGM) a otras clínicas odontológicas para su gestión?	23% (13)	68% (34)	6% (3)		
Pregunta 13. ¿Conoce los softwares de gestión odontológica Dentalink o Doctocliq? 50 respuestas	Conozco ambos	Conozco solo dentalink	Conozco solo Doctocliq	No conozco ninguno	
	26% (13)	52% (26)	4% (2)	18% (9)	
Pregunta 14. En comparación con el sistema actual, ¿qué aspecto cree que mejoraría más con un software como Dentalink o Doctocliq?	Organización y control de citas	Registro y actualización de historias clínicas	Facturación y administración de pagos	Comunicación y recordatorio a los pacientes	No considero que aporten mejoras
	36% (18)	44% (22)	14% (7)	2% (1)	4% (2)
Pregunta 15. ¿Qué obstáculo considera más relevante para implementar Dentalink o Doctocliq en la clínica universitaria?	Costos de adquisición y mantenimiento	Falta de capacitación del personal	Resistencia al cambio en los procesos actuales	Compatibilidad con la infraestructura tecnológica	Preocupaciones sobre la seguridad y confidencialidad de la información
	50% (25)	30% (15)	10% (5)	4% (2)	6% (3)
Pregunta 16. ¿Qué nivel de facilidad de uso se espera de un software como Dentalink o Doctocliq frente al sistema actual?	Más fácil de usar	Igual de fácil/difícil	Más complicado de usar		
	70% (35)	24% (12)	6% (3)		

Fuente: Autores.

Los resultados evidenciados en la encuesta nos indican que la experiencia de los usuarios (profesional docente odontológico y personal administrativo) con el Sistema de Gestión Médica (SGM) es medianamente positiva. Por ejemplo, el 52% de los encuestados consideran que acceder y actualizar el registro de historias clínicas es una tarea difícil, pero un 21 % lo encuentran fácil de utilizar, lo que sugiere una curva de aprendizaje inicial o diferencias en formación.

Asimismo, el 41% de los encuestados señala que el software ha mejorado la organización de citas, y el 46% considera que también ha ayudado a reducir errores relacionados con el agendamiento de pacientes, lo que refleja un impacto directo en la calidad del servicio y la optimización de procesos internos

Un punto crítico identificado es la capacitación, ya que solo el 20% afirma haber recibido una formación completa respecto al uso del software, mientras que un 38% de la población objetivo recibió información insuficiente. Esto podría explicar en parte las dificultades percibidas en tareas básicas como la actualización de historias clínicas.

A pesar de ello, el 42% de los usuarios menciona utilizar un software de gestión odontológica “siempre” en su labor cotidiana, y un 38% lo hace “casi siempre”, lo cual revela una adopción amplia en cuanto al uso de un software de gestión para el entorno clínico.

Dentro de las funciones más empleadas por parte de los usuarios en el manejo de Software de gestión en odontología

de acuerdo a la encuesta se observa principalmente tareas como: el agendamiento de citas, gestión de pacientes y registro de información en las historias clínicas. Esto evidencia como es software es una herramienta que propone principalmente para el control y la organización administrativa.

Sobre el uso de softwares diseñados específicamente para el área odontológica como Dentalink y Doctoqlc, una mayor parte de los encuestados 78% refiere conocer al menos uno de los dos sistemas operativos; también indican que a la hora de comparar estos dos softwares con respecto al sistema utilizado para el área clínica de la facultad de odontología de la Universidad de Cuenca, la ejecución de tareas como el registro y actualización de historias clínicas, la organización y control de citas o procesos de facturación respectivos, podrían contribuir de manera positiva a la eficiencia y calidad en la gestión clínica en comparación con el manejo que se encuentra llevando actualmente.

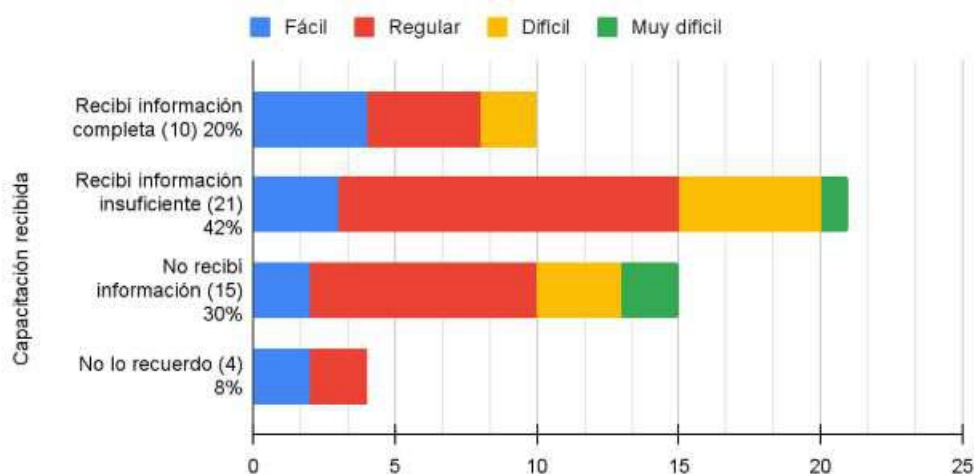
No obstante, algunos de los principales obstáculos percibidos si se llegase a implementar estos nuevos sistemas dentro de la clínica de la facultad corresponden a temas como los costos de adquisición y mantenimiento del software a largo plazo, así como la capacitación del personal para su operatividad; Aún así, el 70% del personal afirma que una vez superadas las barreras iniciales, la aceptación y dominio del Software tienden a consolidarse y volverse más asequibles para su uso, lo cual permitiría una facilidad en cuanto a la adaptación a estos nuevos sistemas.

Con el fin de facilitar el análisis y la interpretación de los datos, se elaboraron gráficos relacionales que permiten identificar patrones, tendencias y asociaciones relevantes entre las variables. Esto incluye, por ejemplo, la relación entre el grado de satisfacción y el rol del encuestado, la frecuencia de uso del sistema y la percepción de eficiencia, o la predisposición a implementar nuevos softwares frente a la experiencia previa con el sistema actual.

En la siguiente gráfica se puede observar que dentro del grupo de estudio, aquellas personas que recibieron una capacitación completa del sistema (SGM) tienden a percibir una mayor facilidad en el uso del software. Por su parte, a medida que disminuye el nivel de capacitación, la proporción de usuarios que consideran el proceso y manejo del software como “difícil” o “muy difícil” se incrementa. Esto evidencia una relación directa entre el grado de formación y la experiencia del usuario, resaltando la necesidad de programas de capacitación para maximizar la eficiencia del sistema.

A continuación, el Gráfico 1 presenta la “Influencia de la formación en la percepción de la facilidad de uso del software dental”

Gráfico 1 - Influencia de la capacitación en la percepción de la facilidad de uso de Software Odontológico.

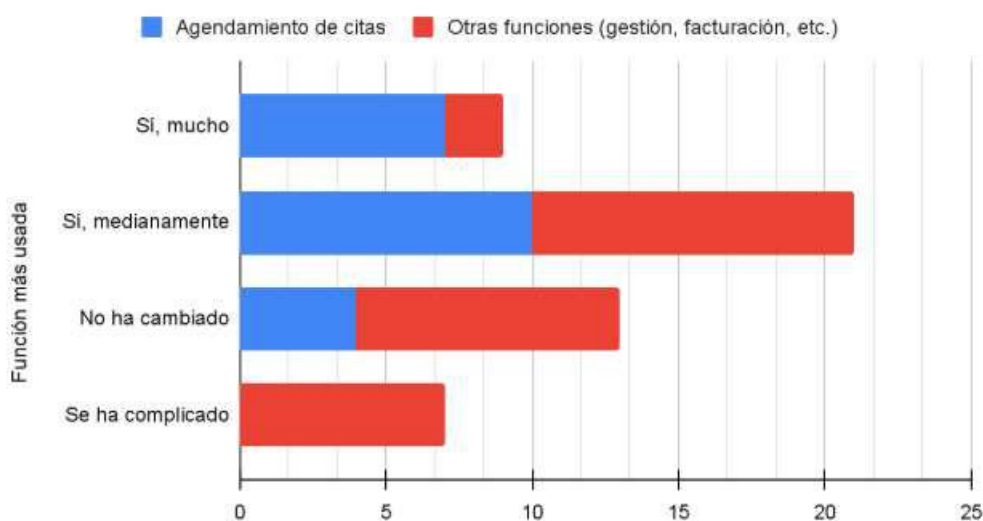


Fuente: Datos del estudio (2025).

Por otro lado, podemos determinar que entre quienes utilizan principalmente el software para el agendamiento de citas durante su jornada diaria consideran que el uso del mismo ha mejorado la organización de citas y la agenda. En comparación, con aquellos usuarios que ejecutan funciones distintas, donde solamente el 50% comparte esta opinión; lo que refuerza la premisa de la efectividad del módulo de agendamiento como una herramienta clave para mejorar la eficiencia administrativa en las clínicas odontológicas.

A continuación, el Gráfico 2 presenta la “Efectividad del Software de acuerdo a su función”

Gráfico 2 - Efectividad del Software de acuerdo a su función.

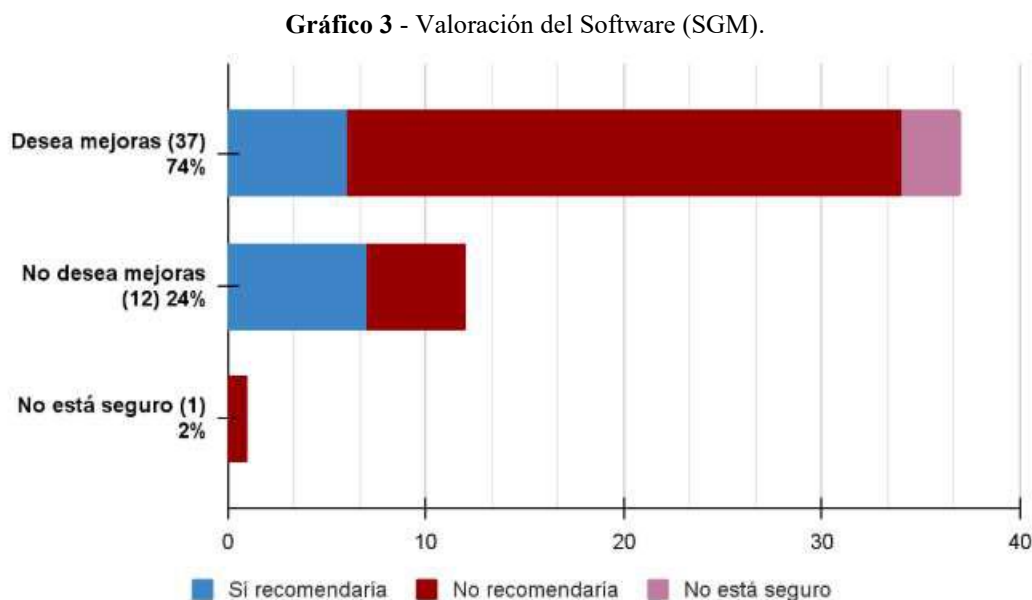


Fuente: Datos del estudio (2025).

De acuerdo a la valoración que presenta el software (SGM) podemos establecer que del 74% de usuarios que desean que el software cuente con mayores funciones o mejoras para su adecuado uso, solo el 16% recomendaría el manejo del sistema a otras clínicas odontológicas, mientras que el 76% no lo haría. Por el contrario, entre los participantes que optan por no desear mejorar, un 58% lo recomienda. Estos resultados indican una correlación entre la insatisfacción funcional y la

disposición a recomendar el sistema para la gestión en otras clínicas dentales, lo cual sugiere que, si bien el sistema llega a ser utilizado ampliamente, presenta limitaciones percibidas que influyen en su valoración general.

A continuación, el Gráfico 3 presenta la “Valoración del Software (SGM)”

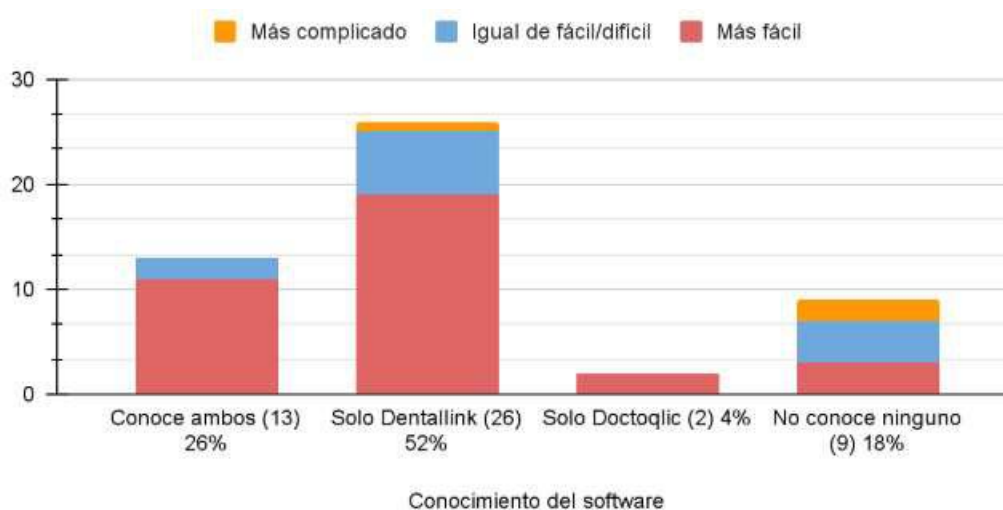


Fuente: Datos del estudio (2025).

Por último, los resultados que se distinguen en la siguiente gráfica muestran que la percepción de que el uso de softwares especializados en el área de gestión odontológica como lo son Dentalink o Doctoqlc serían más fáciles de manejar, está asociada directamente al conocimiento previo de estos sistemas. El 85% de los encuestados que conocen ambos sistemas creen que serían más fáciles de operar, así como el 73% de quienes únicamente conocen el software Dentalink. En contraste, solamente el 33% que no conoce ninguno de estos programas comparte la misma idea, mientras que un 67% del grupo expresa dudas o considera que su manejo sería más difícil. Estos datos demuestran que la familiaridad con otras plataformas digitales externas mejora la predisposición al cambio y la valoración anticipada de nuevas herramientas, lo que podría facilitar procesos de transición tecnológica en las clínicas odontológicas y la aceptación de un nuevo sistema.}

A continuación, el Gráfico 4 presenta el “Efecto del nivel de familiaridad digital sobre la disposición al uso de nuevos softwares”

Gráfico 4 - Efecto del nivel de familiaridad digital sobre la disposición al uso de nuevos softwares.



Fuente: Datos del estudio (2025).

Este enfoque gráfico-analítico permite una comprensión más profunda del impacto que tiene el software de gestión odontológica en la eficiencia administrativa, así como una evaluación comparativa frente a opciones tecnológicas emergentes como Dentallink y Doctoqliq.

4. Discusiones

En Ecuador la transformación digital en odontología ha mostrado avances desiguales. Si bien algunas clínicas universitarias y centro de salud públicas en zonas urbanas han empezado a implementar sistemas informáticos que optimizan la gestión clínica y administrativa, en muchas clínicas privadas medianas, como ocurre en gran parte de la ciudad de Cuenca, aún se observa una fuerte dependencia de métodos tradicionales como archivos físicos o registros en Excel. Esta situación limita la eficiencia administrativa, el acceso oportuno a la información y la calidad del servicio ofrecido al paciente. Existe un estudio que se realizó en la Facultad de Odontología de la Universidad Católica de Cuenca, donde la implementación de un software para la gestión de historias clínicas obtuvo una aceptación del 95 % por parte de los usuarios, mejorando significativamente la organización y reduciendo los tiempos de respuesta en consulta (Sanchez et al., 2023). En contraste, un estudio desarrollado en Guayaquil evidenció que apenas el 41 % de los odontólogos utiliza herramientas digitales en funciones administrativas y sólo el 32 % las emplea para procesos clínicos como imagenología o diagnóstico digitales, revelando una baja adopción tecnológica en el sector privado (Sosa et al., 2023).

La implementación de software de gestión odontológica se ha convertido en una herramienta estratégica para mejorar no solo la calidad asistencial, sino también la eficiencia administrativa en clínicas dentales. En la ciudad de Cuenca, múltiples clínicas enfrentan retos como la duplicación de procesos, errores en el agendamiento de citas, pérdidas de información y lentitud en el acceso a historiales clínicos. Estos problemas administrativos inciden directamente en la calidad de la atención, la satisfacción del paciente y la carga operativa del personal. En este contexto, el análisis de diferentes propuestas tecnológicas permite identificar patrones, beneficios y desafíos comunes.

En el estudio desarrollado por Sánchez-Encalada et al. (2023), se diseñó un sistema de gestión de historias clínicas odontológicas para la Universidad Católica de Cuenca con el objetivo de mejorar tanto el aspecto académico como asistencial. Uno de los puntos más destacables fue la mejora significativa en la eficiencia de registro, acceso y seguimiento de información clínica por parte de docentes y estudiantes. Esto concuerda con los hallazgos revisados en nuestro artículo, donde se evidencia

que los softwares odontológicos modernos permiten una reducción del tiempo administrativo, automatización de procesos y una mejor trazabilidad en la atención al paciente (Sanchez et al., 2023).

Ambos trabajos coinciden en señalar que la sistematización de procesos no solo mejora la eficiencia interna, sino que también contribuye a una mayor satisfacción de los usuarios y facilita la toma de decisiones clínicas. Mientras que el estudio de Sánchez-Encalada et al. enfocó su implementación en un entorno universitario y académico, nuestra revisión considera contextos tanto académicos como privados, lo cual amplía el espectro de beneficios observados, especialmente en lo referente a gestión de recursos, generación de reportes financieros, control de inventario y optimización del flujo de pacientes (Sanchez et al., 2023).

La tecnología ha evolucionado en el campo administrativo de la Odontología permitiendo que el registro de historia y fichas clínicas sea eficiente, es así que en un estudio realizado por Beltran et al. (2020), afirman que la mayoría de profesionales optan por utilizar un sistema automatizado al momento de la atención odontológica, además, en este estudio se manifiesta acerca de la importancia de que los docentes y demás usuarios de las plataformas adquieran conocimientos suficientes y actualizados sobre las TICs. En este sentido, de acuerdo a este estudio, el 42% de los usuarios del software SGM refieren haber recibido formación insuficiente sobre su utilización, lo que representa un factor determinante para el manejo eficaz en la administración de una clínica odontológica.

Por otro lado, desde el punto de vista administrativo, la utilización del software resulta muy útil ya que permite obtener un control riguroso del inventario de insumos y materiales. De esta forma, se podrá realizar un mejor seguimiento del uso que los estudiantes están dando a los diferentes materiales y tener un control riguroso.

5. Conclusión

El presente estudio evidencia que el uso de software de gestión odontológica representa una herramienta clave para mejorar la eficacia y eficiencia administrativa en las clínicas dentales de la ciudad de Cuenca. A pesar de que exista cierta funcionalidad en el software utilizado por la Facultad de Odontología, persisten algunas limitaciones relacionadas con la actualización de historias clínicas y la falta de capacitación adecuada del personal.

Los resultados indican la utilización del software, principalmente para tareas como la programación de citas y la gestión de pacientes, lo que refleja su utilidad en el ámbito clínico. Sin embargo, la comparación con plataformas especializadas como Dentalink y Doctocliq sugiere que éstos últimos, al ser diseñados específicamente para la odontología podrían ofrecer ventajas significativas en términos de facilidad de uso, eficiencia y calidad del servicio.

Si bien se identifican desafíos como los costos de implementación y la necesidad de formación técnica, la percepción positiva sobre estos sistemas y la disposición del personal a adaptarse a nuevas tecnologías permiten predecir un escenario favorable para su integración. En definitiva, fortalecer la digitalización de los procesos administrativos mediante software especializado no solo optimiza el desempeño institucional, sino que también contribuye a una atención más ágil, organizada y centrada en el paciente (Cusi et al., 2023).

Referencias

Beltrán García, M. C., & Carrillo Suárez, M. C. (2020). Funcionalidad del software Dental Charting en la digitalización de historia clínica y su implementación en la clínica [Trabajo de pregrado, Universidad El Bosque]. Repositorio Universidad El Bosque. <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/93f38fce-5efd-4e39-94b5-4a5467587ac5>

Bravo Calderón, M. E., Abril Pesantez, D. A., Padilla Viñanzaca, E. P., Peralta Quezada, J. D., & Piedra Arpi, T. B. (2024). Inteligencia artificial en odontología: Impacto y perspectivas en la gestión de clínicas dentales. *Research, Society and Development*, 13(7), e10713746434. <https://doi.org/10.33448/rsd-v13i7.46434>

Checo, L. S. (2024). Nuevas tecnologías en odontología y salud dental. Caso Ecuador. *Recimundo*, 8(2). <https://doi.org/10.26820/recimundo/8.2.2024.53>

- Chillogallo Campoverde, K. A., & Sánchez Encalada, H. W. (2023). Software para gestión de historias clínicas odontológicas. *MQR Investigar*, 7(4), 270–293. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.270-293>
- Christian, G. F., Rojas, E. M., Soto, M. d. C. S., & Moreno, H. B. R. (2024). Desarrollo de un sistema de información para la gestión de procesos administrativos en el área clínica dental. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (03), 117–128.
- Cusi Machaca, N. (2023). Grado de conocimiento y aplicación de algún software dental en el departamento de Pando. En *De la teoría a la práctica: Experiencias y aplicaciones en salud* (Vol. 1, pp. 67–72). Editora Científica Digital. <https://downloads.editoracientifica.com.br/articles/221110901.pdf>
- Cusi Machaca, N. (2023). Grado de conocimiento y aplicación de algún software dental en el departamento de Pando. En *De la teoría a la práctica: Experiencias y aplicaciones en salud* (Vol. 1, pp. 63–77). Editora Científica Digital. <https://doi.org/10.37885/221110901>
- De la Información, C. D. E. T. (2025). Universidad Estatal del Sur de Manabí [Repositorio institucional]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/6998/1/CEDE%C3%91O%20CASANOVA%20SERGIO%20ALEJANDRO.pdf>
- Dentalink. (s.f.). Software dental líder en América Latina. <https://www.softwaredentalink.com>
- Díaz Patterson, D., & Silega Martínez, N. (2021). Enfoque ontológico para el análisis de estándares de calidad del proceso de software. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(3), 136–152. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992021000300136
- Doctocliq. (s.f.). El mejor software dental y médico de Latinoamérica. <https://www.doctocliq.com/>
- Flores Araque, E. (2012). Plan de negocios para la evaluación de la implementación del sistema CRM Dentalink [Tesis de maestría, Universidad de Las Américas].
- Guayaquil, S. (2025). Universidad Politécnica Salesiana [Repositorio institucional]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27862/1/UPS-GT005353.pdf>
- Jayatissa, P., & Hewapathirane, R. (2023). A review of dental informatics: Current trends and future directions. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2302.05861>
- Morales García, M. H., Felipe López, R., López Alvarado, M. Á., & Calderón Neira, J. del R. (2023). Competencias administrativas y de gestión en la práctica odontológica. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(27). <http://dx.doi.org/10.23913/ride.v14i27.1680>
- Pérez López, F. B., & Martínez Ramos, G. R. (2024). Sistema web para gestión administrativa de Clínica dental San Antonio, Matagalpa, 2023. *Revista Científica Tecnológica*, 7(1), 21–36. <https://revistas.unan.edu.ni/index.php/ReVTec/article/view/4676>
- Sánchez-Encalada, H. W., Chillogallo-Campoverde, K. A., & Ávila-Correa, B. L. (2023). Software para gestión de historias clínicas odontológicas. *Journal Scientific MQRInvestigar*, 7(4), 270–293. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.270-293>
- Sánchez-Encalada, H., Chillogallo Campoverde, K., & Ávila-Correa, B. (2023). Software para gestión de historias clínicas odontológicas. *MQRInvestigar*, 7(4), 270–293. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.270-293>
- Software Dentalink. (s.f.). La transformación digital es esencial para tu consultorio odontológico. <https://www.softwaredentalink.com/blog/la-transformacion-digital-es-esencial-para-tu-consultorio-odontologico>
- Sosa, M., Gómez, A., Martínez, L., & Torres, P. (2023). Software para gestión de historias clínicas odontológicas. https://www.researchgate.net/publication/374252587_Software_para_gestion_de_historias_clinicas_odontologicas
- Tobar Morán, M. R., Ramírez Gaona, A. S., Monserrate Romero, A. G., & Palma Mera, F. (2024). Salud digital: Transformación de la atención médica ecuatoriana a través de tecnologías digitales. *RECIMUNDO*, 8(2), 233–245. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/2292>
- Ulloa Gómez, A. C., Urgiles López, D., Freire Narváez, J. E., & Bravo Calderón, M. E. (2024). Operational efficiency in dental clinics: A literature review. *RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar*, 5(7), e575528. <http://dx.doi.org/10.47820/recima21.v5i7.5528>
- Pereira AS et al. (2018). Metodología da pesquisa científica. [libro electr[ónico gratuito]. Santa María/RS. Ed. UAB/NTE/UFSM
- Shitsuka y cols. (2014). Matemática fundamental para una tecnología. Sao Paulo: Ed. Érica. Akamine, Connecticut, EEUU.
- Yamamoto, RK (2009). Estudio dirigido: estadística descriptiva. (3ed.). Editora Érica.