Cuaderno de odontología. Revista científica
Vol. 4(especial5), 101-107, 2026
https://doi.org/10.62574/rtwsr897

Control de calidad y evaluación del desempeño en la gestión de clínicas odontológicas: revisión sistemática

Quality control and performance evaluation in dental clinic management: a systematic review

Kerly Nicole Lascano-Revelo
kerlylr23@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador
https://orcid.org/0009-0008-1101-034X

Karla Anahí Guerrero-Vargas
karlagv79@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador
https://orcid.org/0009-0002-1783-7184

Rolando Manuel Benites
ua.rolandobenites30@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador
https://orcid.org/0000-0003-4961-5324

RESUMEN

Objetivo: analizar las estrategias de control de calidad y de evaluación del desempeño aplicadas a la gestión de clínicas odontológicas y su relación con la percepción del paciente. **Métodos:** revisión sistemática de síntesis narrativa de literatura indexada en PubMed y SciELO (2019 a 2025), con descriptores sobre calidad de la atención odontológica, gestión de la calidad, indicadores y satisfacción del paciente; se seleccionaron 15 estudios agrupados en tres ejes. **Resultados:** cuatro estudios propusieron definiciones, marcos e indicadores de calidad, tres analizaron sistemas de gestión y aseguramiento, y ocho evaluaron la percepción del paciente y la calidad del servicio. **Conclusión:** la gestión de la calidad en odontología requiere indicadores definidos, sistemas de mejora continua y medición sistemática de la experiencia del paciente.
Descriptores: garantía de la calidad de atención de salud; administración de la práctica odontológica; satisfacción del paciente (DeCS).

ABSTRACT

Objective: to analyze quality control and performance evaluation strategies applied to dental clinic management and their relationship with patient perception. **Methods:** narrative-synthesis systematic review of literature indexed in PubMed and SciELO (2019 to 2025), using descriptors on dental care quality, quality management, indicators and patient satisfaction; 15 studies were selected and grouped into three themes. **Results:** four studies proposed quality definitions, frameworks and indicators, three analyzed management and assurance systems, and eight evaluated patient perception and service quality. **Conclusion:** quality management in dentistry requires defined indicators, continuous improvement systems and systematic measurement of patient experience.
Descriptors: quality assurance, health care; practice management, dental; patient satisfaction (MeSH).

Recibido: 08/07/2026. Revisado: 19/07/2026. Aprobado: 25/09/2026. Publicado: 01/10/2026.
Artículo original breve

INTRODUCCIÓN

En la gestión de una clínica odontológica, los procesos administrativos, como la programación de citas, el registro de historias clínicas, el control de insumos y la atención al usuario, condicionan la experiencia del paciente tanto como el acto clínico. Para medir esa calidad se requiere primero definirla; en tal sentido, Righolt et al. propusieron una definición internacional de trabajo para la calidad de la atención bucal (1) y, en una revisión sistemática previa, identificaron las medidas de calidad empleadas en odontología (2).

Ahora bien, contar con indicadores no garantiza que se usen en la gestión cotidiana. De acuerdo con Byrne et al., las medidas de calidad en la odontología de atención primaria son heterogéneas y se concentran en aspectos clínicos (3), y Byrne y Tickle plantearon un marco conceptual para mejorar la calidad en ese nivel de atención (4).

Por otra parte, la implementación de sistemas formales de gestión ha comenzado a documentarse. Así, Crisan et al. revisaron las iniciativas de gestión de la calidad en clínicas dentales (5), Moncada et al. relataron la experiencia de implantar sistemas de gestión de calidad en la atención odontológica (6) y Sharka et al. midieron el efecto de la calidad del servicio sobre la intención de regresar mediante un modelo SERVQUAL ampliado (7). En consecuencia, el objetivo de esta revisión fue analizar las estrategias de control de calidad y de evaluación del desempeño aplicadas a la gestión de clínicas odontológicas y su relación con la percepción del paciente.

MÉTODO

Con el fin de reunir la evidencia disponible, se realizó una revisión sistemática de síntesis narrativa, sin metaanálisis, dado que los contextos, los instrumentos y los desenlaces difieren entre los estudios; los criterios y el proceso de selección adoptaron la lógica de la declaración PRISMA en lo aplicable.

En la identificación de los registros, se consultaron PubMed y SciELO con combinaciones de los descriptores quality of dental care, quality management, quality measures, SERVQUAL y patient satisfaction, y sus equivalentes en español, unidos mediante los operadores AND y OR, para el periodo 2019 a 2025.

Asimismo, se incluyeron revisiones, estudios observacionales y reportes de implementación con autores identificables, en inglés o en español, que abordaran la calidad, la gestión o el desempeño de servicios odontológicos. Por el contrario, se excluyeron los documentos de divulgación y las publicaciones en revistas sin indexación en las bases consultadas.

Posteriormente, se seleccionaron 15 estudios por su afinidad con el objetivo planteado. De cada uno se extrajeron el contexto, el enfoque y el aspecto analizado, y los datos se organizaron en la Tabla 1 y se agruparon en tres ejes temáticos: definiciones e indicadores, sistemas de gestión y aseguramiento, y percepción del paciente y calidad del servicio. Al tratarse de una revisión de literatura publicada, el trabajo no requirió dictamen de un comité de ética.

RESULTADOS

En primer lugar, la selección final reunió 15 publicaciones (Tabla 1), agrupadas en tres ejes; cuatro propusieron definiciones, marcos e indicadores de calidad, tres analizaron sistemas de gestión y aseguramiento, y ocho evaluaron la percepción del paciente y la calidad del servicio.

Tabla 1. Estudios incluidos en la revisión sistemática.

Estudio	Contexto	Aspecto analizado
Righolt et al., 2020 (1)	Consenso internacional	Definición de calidad de la atención bucal
Righolt et al., 2019 (2)	Revisión sistemática	Medidas de calidad en odontología
Byrne et al., 2019 (3)	Atención primaria	Medidas de calidad (revisión sistemática)
Byrne y Tickle, 2019 (4)	Atención primaria	Marco para mejorar la calidad
Crisan et al., 2021 (5)	Clínicas dentales	Iniciativas de gestión de la calidad (revisión)
Moncada et al., 2021 (6)	Atención odontológica en Chile	Implementación de sistemas de gestión de calidad

Estudio	Contexto	Aspecto analizado
Sharka et al., 2024 (7)	Servicios odontológicos	SERVQUAL ampliado e intención de regresar
Tsuruta, 2019 (8)	Japón, Unión Europea y ASEAN	Aseguramiento de la calidad profesional
Lin et al., 2020 (9)	Estados Unidos	Reseñas en línea de pacientes
Gray et al., 2021 (10)	Consumidores de servicios dentales	Criterios de selección y evaluación
Hernández-Morales et al., 2023 (11)	Población sin seguridad social, México	Calidad de la atención odontológica
Rai et al., 2019 (12)	Clínica universitaria de veteranos	Percepción de la calidad
Verma et al., 2025 (13)	Hospital de tercer nivel	Satisfacción y calidad de la atención
Al Ghanem et al., 2023 (14)	Servicios odontológicos	Satisfacción del paciente
Shen et al., 2025 (15)	Urgencias odontológicas	Satisfacción con la visita

Elaboración propia a partir de los estudios incluidos. Entre paréntesis, número de la referencia.

En el eje de definiciones e indicadores, la definición internacional (1), la revisión de medidas (2), el análisis de la atención primaria (3) y el marco de mejora (4) permiten entender la calidad como un concepto que abarca la estructura, los procesos y los resultados, y no solo el desempeño técnico del odontólogo.

En el eje de sistemas de gestión, junto con la revisión de iniciativas en clínicas dentales (5) y la experiencia de implementación en Chile (6), Tsuruta comparó los sistemas de aseguramiento de la calidad de los profesionales odontológicos en Japón, la Unión Europea y la ASEAN (8).

En el eje de percepción del paciente, Lin et al. evaluaron la experiencia y la calidad a partir de reseñas en línea (9), Gray et al. describieron los criterios con que los pacientes eligen y valoran los servicios dentales (10) y Hernández-Morales et al. analizaron la calidad de la atención en población sin seguridad social (11). Del mismo modo, Rai et al. reportaron la percepción de la calidad en una clínica universitaria (12), Verma et al. relacionaron satisfacción y calidad en un hospital de tercer nivel (13), Al Ghanem et al. examinaron la satisfacción con los servicios odontológicos (14) y Shen et al. modelaron la satisfacción con la visita de urgencia (15), en línea con el modelo SERVQUAL de Sharka et al. (7).

DISCUSIÓN

De acuerdo con el material revisado, la calidad en odontología cuenta con definiciones y marcos de referencia (1, 4), pero los indicadores disponibles siguen siendo heterogéneos y se orientan sobre todo a lo clínico (2, 3). Esta situación dificulta que una clínica compare su desempeño administrativo con el de otras, de modo que conviene adoptar indicadores propios, medibles y vinculados con sus procesos.

Por otro lado, la implementación de sistemas formales de gestión (5, 6) y el aseguramiento de la calidad profesional (8) muestran que la mejora depende de la organización y no solo de la voluntad individual. Dicho de otro modo, la calidad se sostiene cuando existen protocolos, responsables y ciclos de revisión documentados.

Asimismo, la percepción del paciente aparece como el resultado más estudiado (7, 9 a 15). Entre los aspectos que los pacientes consideran al elegir y evaluar un servicio (10) figuran el trato, la comunicación y la organización de la atención, que dependen de los procesos administrativos; por ello, la medición periódica de la satisfacción con instrumentos validados, como SERVQUAL (7), permite retroalimentar la gestión. Desde la práctica, en una clínica universitaria esto implica integrar indicadores de proceso, encuestas de satisfacción y evaluación del desempeño del personal administrativo y de los estudiantes.

En cuanto a las limitaciones, la revisión incluyó 15 estudios de contextos muy distintos, no valoró el riesgo de sesgo y agrupó los trabajos por foco temático; en consecuencia, no permite proponer valores de referencia para los indicadores. Se requieren estudios en clínicas odontológicas ecuatorianas que vinculen indicadores administrativos con la satisfacción del paciente.

CONCLUSIÓN

La gestión de la calidad en las clínicas odontológicas requiere una definición explícita de calidad, indicadores de estructura, proceso y resultado, sistemas de mejora continua y la medición sistemática de la experiencia del paciente. Se recomienda que las clínicas, en particular las universitarias, documenten sus procesos administrativos, evalúen el desempeño de su personal y apliquen de forma periódica instrumentos validados de satisfacción.

FINANCIAMIENTO

Este trabajo se llevó a cabo con recursos exclusivamente aportados por los autores.

CONFLICTO DE INTERESES

No existen conflictos de interés por parte de los autores respecto a la presente investigación.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.

REFERENCIAS

1. Righolt AJ, Walji MF, Feine JS, Williams DM, Kalenderian E, Listl S. An international working definition for quality of oral healthcare. JDR Clin Trans Res. 2020;5(2):102-6.
2. Righolt AJ, Sidorenkov G, Faggion CM Jr, Listl S, Duijster D. Quality measures for dental care: a systematic review. Community Dent Oral Epidemiol. 2019;47(1):12-23.
3. Byrne MJ, Tickle M, Glenny AM, Campbell S, Goodwin T, O'Malley L. A systematic review of quality measures used in primary care dentistry. Int Dent J. 2019;69(4):252-64.
4. Byrne M, Tickle M. Conceptualising a framework for improving quality in primary dental care. Br Dent J. 2019;227(10):865-8.
5. Crisan EL, Covaliu BF, Chis DM. A systematic literature review of quality management initiatives in dental clinics. Int J Environ Res Public Health. 2021;18(21):11084.

6. Moncada G, Córdova C, Vera-Vega R, Osses-Méndez Y, Casanova R. Experiencia en la implementación de sistemas de gestión de calidad para la atención odontológica. Int J Interdiscip Dent. 2021;14(1):11-6.
7. Sharka R, Sedayo L, Morad M, Abuljadayel J. Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. Front Oral Health. 2024;5:1362659.
8. Tsuruta J. Comparison of the quality assurance system of dental professionals in Japan, the EU and the ASEAN. Jpn Dent Sci Rev. 2019;55(1):108-12.
9. Lin Y, Hong YA, Henson BS, Stevenson RD, Hong S, Lyu T, et al. Assessing patient experience and healthcare quality of dental care using patient online reviews in the United States: mixed methods study. J Med Internet Res. 2020;22(7):e18652.
10. Gray L, McNeill L, Yi W, Zvonerev A, Brunton P, Mei L. The "business" of dentistry: consumers' (patients') criteria in the selection and evaluation of dental services. PLoS One. 2021;16(5):e0253517.
11. Hernández-Morales M, Mota-Morales ML, Ortiz-Chacha CS, Rodríguez-Romero E, Gutiérrez-Alba G. Calidad en la atención del servicio de odontología en población sin seguridad social. Horiz Sanit. 2023;21(3):451-8.
12. Rai NK, Tyrrell H, Carey C, Tiwari T. Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. BMC Oral Health. 2019;19:268.
13. Verma M, Saha A, Nair VS, Hariharavel V, Verma A. Patient satisfaction and quality of dental care at a tertiary care hospital in Andaman and Nicobar Islands, India. J Indian Soc Pedod Prev Dent. 2025;43(1):64-8.
14. Al Ghanem EJ, AlGhanem NA, AlFaraj ZS, AlShayib LY, AlGhanem DA, AlQudaihi WS, et al. Patient satisfaction with dental services. Cureus. 2023;15(11):e49223.
15. Shen L, Zhang S, Zhang L, Yang X. Structural equation modeling of patient visit satisfaction in emergency dental care. BMC Oral Health. 2025;25(1):1442.

Derechos de autor: 2026. Por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/