



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
ESTOMATOLOGÍA

FRECUENCIA, MOTIVOS Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LOS
RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD
DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO PRIVADO DE LIMA, PERÚ, DURANTE EL
PERIODO ENERO 2024 A DICIEMBRE 2026

FREQUENCY, REASONS AND RESPONSE TIME OF COMPLAINTS RECORDED
IN THE HEALTH COMPLAINT BOOK OF A PRIVATE DENTAL CENTER IN
LIMA, PERU, DURING THE PERIOD JANUARY 2024 TO DECEMBER 2026

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN AUDITORÍA ODONTOLÓGICA

AUTOR

FRANCISCO OMAR CHIPANA BARBARAN

ASESOR

JORGE ENRIQUE MANRIQUE CHAVEZ

LIMA – PERÚ

2026

ASESOR DE TRABAJO ACADÉMICO

Mg. Esp. Jorge Enrique Manrique Chavez

Departamento Académico de Odontología Social

ORCID: 0000-0002-5119-5405

Fecha de Aprobación: 24 de junio de 2026

Calificación: Aprobado

DEDICATORIA

Dedico el presente Trabajo, en primer lugar, a Dios, por ser guía constante, proveedor de bendiciones y dador de vida, permitiéndome alcanzar esta meta profesional.

A mis amados padres Panchito y Clementina, por brindarme amor incondicional y ser ese soporte a lo largos de estos años debida.

A mis hermanas Liz Mariana y Angela, por su cariño, comprensión y motivación constante para seguir creciendo personal y profesionalmente.

Con especial afecto a mis sobrinos Marializ Ángeles, Alim Arturo, Yazeli Fátima, Liam Alexander y Luana Valentina, quienes representan una fuente de alegría, con el deseo de que este logro les sirva de ejemplo e inspiración para que, en el futuro, persigan sus sueños, afronten los desafíos con perseverancia y continúen superándose día a día tanto en lo personal como en lo profesional.

A mis amigos y a aquellas personas que, en conjunto, formaron parte de este proceso académico durante estos dos años

AGRADECIMIENTOS

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Peruana Cayetano Heredia por la formación académica brindada durante el desarrollo de la Segunda Especialidad Profesional en Auditoría Odontológica.

Asimismo, agradezco a mi asesor Jorge Enrique Manrique Chávez por sus orientaciones, observaciones y aportes académicos que contribuyeron al desarrollo del presente estudio.

Finalmente, agradezco a mi familia por su permanente apoyo, comprensión y motivación durante este proceso de formación profesional.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

El autor declara no tener conflicto de interés.

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

El egresado:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES
1.	CHIPANA BARBARAN FRANCISCO OMAR

Perteneciente al programa de **SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN AUDITORÍA ODONTOLÓGICA**, autor del trabajo titulado **FRECUENCIA, MOTIVOS Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LOS RECLAMOS REGISTRADOS EN EL LIBRO DE RECLAMACIONES EN SALUD DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO PRIVADO DE LIMA, PERÚ, DURANTE EL PERIODO ENERO 2024 A DICIEMBRE 2026**, el cual ha sido elaborado y aprobado, según corresponda, para optar por el **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN AUDITORÍA ODONTOLÓGICA** bajo la modalidad de **TRABAJO ACADÉMICO**.

En calidad de docente asesor de la Universidad Peruana Cayetano Heredia:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES DEL DOCENTE	FACULTAD	NIVEL DE ASESORÍA
1.	MANRIQUE CHAVEZ JORGE ENRIQUE	ESTOMATOLOGÍA	ASESOR

Declaro que el contenido del presente documento es original y que las citas y referencias a otros autores cumplen con las normas académicas establecidas. En ese sentido, hacemos constar que:

- El documento presenta un porcentaje de similitud de **25%**, según el reporte emitido por el software Turnitin® (identificador de entrega: **trn:old::1:3605929599**; fecha de entrega: **03-07-2026**).
- Tras una revisión detallada del reporte y del contenido del trabajo en cuestión, no se han identificado indicios de plagio.
- Se certifica que el documento respeta los principios de integridad académica y cumple con los requisitos institucionales de originalidad.

Lugar y fecha: **Lima, 03 de Julio de 2026**

Firma del asesor
N° DNI: 42524982
ORCID: 0000-0002-5119-5405



TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
Resumen	
Abstract	
I. Introducción	1
II. Objetivos	3
III. Materiales y métodos	4
IV. Resultados esperados	10
V. Conclusiones	11
VI. Referencias bibliográficas	12
VII. Presupuesto y cronograma	15
Anexos	

RESUMEN

Introducción: Los reclamos en salud constituyen un mecanismo fundamental para la protección de los derechos de los usuarios y para la mejora continua de la calidad de atención en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS). En los servicios odontológicos privados, el análisis de los reclamos permite identificar deficiencias relacionadas con la atención clínica, procesos administrativos, oportunidad de atención, información brindada al usuario y cumplimiento de la normativa vigente establecida por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD). **Objetivo:** El presente estudio tiene como objetivo determinar la frecuencia, los motivos y la oportunidad de respuesta de los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud de un centro odontológico privado de Lima, Perú, durante el periodo 2024-2026. **Materiales y métodos:** El estudio será observacional, descriptivo, retrospectivo y transversal. La población estará conformada por todos los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud durante el periodo de estudio. La información será recolectada mediante una ficha de recolección de datos elaborada conforme al Decreto Supremo N.º 002-2019-SA y a la Resolución de Superintendencia N.º 030-2020-SUSALUD/S. Asimismo, se realizará un análisis descriptivo y bivariado utilizando el programa estadístico STATA versión 18.0. **Conclusiones:** Los resultados permitirán identificar oportunidades de mejora en la gestión de procesos clínicos y administrativos, fortalecer la auditoría odontológica, optimizar la oportunidad de respuesta institucional y contribuir a la protección de los derechos de los usuarios externos en los servicios odontológicos privados. **Palabras clave:** Reclamos en salud, Auditoría odontológica, Calidad de atención, SUSALUD, Derechos del usuario

ABSTRACT

Introduction: Healthcare complaints are a fundamental mechanism for protecting users' rights and for continuously improving the quality of care in Healthcare Provider Institutions (IPRESS). In private dental services, analyzing complaints allows for the identification of deficiencies related to clinical care, administrative processes, timeliness of care, information provided to the user, and compliance with current regulations established by the National Superintendency of Health (SUSALUD). **Objective:** This study aims to determine the frequency, reasons, and response time of complaints registered in the Healthcare Complaints Book of a private dental center in Lima, Peru, during the period 2024-2026. **Materials and methods:** This will be an observational, descriptive, retrospective, and cross-sectional study. The population will consist of all complaints registered in the Healthcare Complaints Book during the study period. The information will be collected using a data collection form developed in accordance with Supreme Decree No. 002-2019-SA and Superintendency Resolution No. 030-2020-SUSALUD/S. A descriptive and bivariate analysis will also be performed using the statistical software STATA version 18.0. **Conclusions:** The results will allow for the identification of opportunities for improvement in the management of clinical and administrative processes, strengthen dental auditing, optimize institutional response times, and contribute to the protection of the rights of external users of private dental services.

Keywords: Health complaints, Dental auditing, Quality of care, SUSALUD, User rights

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en los servicios de salud constituye un componente esencial para garantizar prestaciones seguras, efectivas, oportunas, eficientes y centradas en las personas. La Organización Mundial de la Salud señala que los servicios de salud de calidad deben responder a las necesidades de los usuarios, reducir riesgos evitables y generar mejores resultados sanitarios (1). En odontología, la calidad percibida por el usuario externo no depende únicamente del acto clínico, sino también de factores como la comunicación profesional-paciente, el trato recibido, la oportunidad de atención, la claridad de la información, la continuidad del tratamiento, la gestión administrativa y la capacidad institucional para responder ante situaciones de insatisfacción (2,3).

Los reclamos registrados por los usuarios constituyen una fuente relevante de información para la gestión de la calidad, la seguridad del paciente y la mejora continua de los servicios de salud. A diferencia de otros mecanismos de evaluación, el reclamo expresa una experiencia negativa identificada directamente por el usuario, por lo que permite reconocer fallas en los procesos asistenciales, administrativos, comunicacionales o económicos del servicio. La literatura internacional ha señalado que el análisis sistemático de los reclamos permite identificar patrones relacionados con problemas de comunicación, demoras, trato inadecuado, desacuerdos con el tratamiento, costos, resultados clínicos no esperados y dificultades en la capacidad de respuesta institucional (4,5). En el Perú, el Libro de Reclamaciones en Salud constituye un mecanismo formal mediante el cual los usuarios pueden expresar su insatisfacción o disconformidad respecto al

servicio recibido, contribuyendo a la protección de sus derechos y a la mejora de la calidad de atención (6,7).

En los centros odontológicos privados, el estudio de los reclamos adquiere especial relevancia debido a la relación directa entre expectativas del usuario, percepción de valor del servicio, confianza profesional, costos del tratamiento y resultados clínicos esperados. Sin embargo, la evidencia disponible sobre los reclamos registrados en servicios odontológicos privados peruanos aún es limitada, especialmente respecto a su frecuencia, motivos, características de los usuarios reclamantes y oportunidad de respuesta institucional. Por ello, el presente estudio permitirá identificar oportunidades de mejora en la gestión de procesos clínicos y administrativos, la atención humanizada y la protección de los derechos del usuario externo. En ese sentido, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cuál es la frecuencia, ¿cuáles son los motivos y cuál es la oportunidad de respuesta de los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en salud de un centro odontológico privado de Lima, Perú, durante el periodo enero 2024 a diciembre 2026?

II. OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la frecuencia, los motivos y la oportunidad de respuesta de los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud de un centro odontológico privado de Lima, Perú, durante el periodo enero 2024 a diciembre 2026.

Objetivos específicos

- 1 Determinar la frecuencia de reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud de un centro odontológico privado de Lima, Perú, durante el periodo enero 2024 a diciembre 2026.
- 2 Identificar los principales motivos de reclamo registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud de un centro odontológico privado de Lima, Perú, durante el periodo enero 2024 a diciembre 2026.
- 3 Describir las características de los usuarios externos que registraron reclamos en un centro odontológico privado de Lima, Perú, durante el periodo enero 2024 a diciembre 2026.
- 4 Clasificar los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución de Superintendencia N.º 030-2020-SUSALUD/S.
- 5 Evaluar la oportunidad de respuesta institucional frente a los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud durante el periodo enero 2024 a diciembre 2026

III. MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de estudio

El presente estudio será observacional, descriptivo, retrospectivo y transversal.

Población

La población estará conformada por todos los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud de un centro odontológico privado de Lima, Perú, categorizado y registrado en el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (RENIPRESS), durante el periodo comprendido entre enero de 2024 y diciembre de 2026.

El establecimiento seleccionado se encuentra categorizado y registrado en el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (RENIPRESS), para el desarrollo del estudio debido a que cuenta con atención odontológica ambulatoria continua, atención a usuarios externos y registro sistemático de reclamos en salud conforme a la normativa vigente de SUSALUD.

Muestra

Debido a que se tendrá acceso a la totalidad de los reclamos registrados durante el periodo de estudio, no se realizará cálculo muestral y se trabajará con el total de registros disponibles.

La selección será censal y no probabilística.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud entre enero de 2024 y diciembre de 2026
- Reclamos que contengan información completa respecto al motivo del reclamo y fecha de respuesta institucional.

Criterios de exclusión:

- Reclamos duplicados.
- Reclamos incompletos o ilegibles.
- Reclamos anulados o sin información suficiente para el análisis.

Variables

En el presente estudio, las variables serán frecuencia de reclamos, motivos de reclamo, clasificación del reclamo, condición del reclamo, oportunidad de respuesta institucional y características de los usuarios reclamantes.

La condición del reclamo será clasificada como fundado, infundado o improcedente, de acuerdo con la respuesta institucional emitida por la IPRESS y conforme a los criterios establecidos en la normativa vigente de SUSALUD.

La frecuencia de reclamos será evaluada mediante el número total de reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud durante el periodo de estudio.

Los reclamos serán clasificados de acuerdo con la tipología y codificación de derechos de los usuarios de los servicios de salud establecidos por SUSALUD en la Resolución de Superintendencia N.º 030-2020-SUSALUD/S.

Se considerarán los reclamos aplicables al ámbito odontológico relacionados con:

Código SUSALUD	Derecho en salud afectado	Aplicación en odontología
A01	Acceso a la atención de salud	Demora o dificultad para acceder a consulta odontológica
O01	Oportunidad de atención	Retrasos en atención o programación de citas
I01	Información en salud	Información insuficiente sobre tratamiento odontológico
C01	Consentimiento informado	Falta de consentimiento informado odontológico
T01	Trato digno	Maltrato o trato inadecuado al usuario
S01	Seguridad del paciente	Eventos adversos o riesgos durante la atención odontológica
AD01	Aspectos administrativos	Problemas con historias clínicas, citas o documentación
E01	Aspectos económicos	Cobros indebidos o desacuerdo con costos del tratamiento

La oportunidad de respuesta institucional será medida en días calendario entre la fecha de presentación del reclamo y la fecha de emisión de la respuesta institucional, considerando los plazos establecidos en la normativa vigente.

Las covariables serán edad y sexo de los usuarios reclamantes.

Técnicas y procedimientos

Se solicitará autorización institucional al centro odontológico privado para acceder al Libro de Reclamaciones en Salud correspondiente al periodo de estudio.

Posteriormente, se realizará una revisión documental de los reclamos registrados utilizando ficha de recolección de datos (Anexo 2) elaborada para el presente estudio y estructurada conforme a los criterios establecidos en el Decreto Supremo N.º 002-2019-SA y en la Resolución de Superintendencia N.º 030-2020-SUSALUD/S.

La ficha de recolección de datos incluirá:

- Fecha de presentación del reclamo,
- Sexo y edad del usuario
- Motivo del reclamo,
- Clasificación del reclamo,
- Resultado del reclamo
- Condición del reclamo,
- Tiempo de respuesta institucional,
- Y cumplimiento del plazo de respuesta.

Asimismo, se evaluará el cumplimiento de los plazos de atención y respuesta institucional establecidos en la normativa vigente sobre gestión de reclamos en salud.

La validez de contenido del instrumento será evaluada mediante juicio de expertos en auditoría en salud y metodología de investigación. Asimismo, se realizará una prueba piloto en una IPRESS distinta a la seleccionada para el estudio, utilizando aproximadamente el 10% de registros, con la finalidad de evaluar la claridad, consistencia y aplicabilidad del instrumento de recolección de datos.

Los datos recolectados serán digitados en una base de datos en Microsoft Excel y posteriormente analizados en el programa estadístico STATA versión 18.0.

Plan de análisis

La información recopilada será organizada en una base de datos diseñada para el estudio. Posteriormente, se realizará un análisis estadístico descriptivo de las variables incluidas. Las variables categóricas serán resumidas mediante frecuencias y porcentajes, mientras que las variables numéricas serán descritas utilizando medidas de tendencia central y dispersión.

Además, se determinará la proporción de reclamos atendidos dentro de los plazos establecidos por la normativa de SUSALUD. Para explorar posibles asociaciones entre variables categóricas se utilizará la prueba de Chi-cuadrado.

El procesamiento de la información y el análisis estadístico se efectuarán mediante el programa STATA versión 18.0. Se considerará un nivel de confianza del 95% y un valor de significancia estadística menor de 0.05.

Consideraciones éticas

El presente estudio solicitará autorización del centro odontológico privado para el acceso a la información del Libro de Reclamaciones en Salud.

Asimismo, se solicitará la aprobación del Comité Institucional de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (CIE-UPCH).

El manejo de la información recolectada se realizará conforme a lo establecido en la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N.º 016-2024-JUS, garantizando la confidencialidad, anonimato y protección de los datos de los usuarios incluidos en el estudio.

Asimismo, con la finalidad de proteger la reputación institucional y confidencialidad de la IPRESS evaluada, el nombre comercial y cualquier dato identificadorio del establecimiento no serán consignados en la publicación ni difusión de los resultados del estudio, utilizándose únicamente información codificada para fines académicos y de investigación.

Para el desarrollo del presente estudio se utilizaron herramientas de inteligencia artificial únicamente como apoyo en la redacción académica, organización del contenido y mejora de estilo del documento. Todas las decisiones metodológicas, análisis, interpretación de información y elaboración final del contenido fueron realizadas y supervisadas por el autor, garantizando la originalidad, veracidad y responsabilidad académica del trabajo presentado.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

Se espera que la revisión de los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud permita describir el comportamiento de esta herramienta de participación del usuario dentro de un centro odontológico privado durante el periodo enero 2024 a diciembre 2026.

La información obtenida permitirá identificar cuáles son los motivos de reclamo más frecuentes, las características de los usuarios que presentan reclamos y el tiempo empleado por la institución para emitir una respuesta. Asimismo, se podrá determinar el grado de cumplimiento de los plazos establecidos por la normativa vigente para la atención de reclamos en salud.

Los resultados contribuirán a reconocer aspectos susceptibles de mejora relacionados con la prestación odontológica, la organización de los servicios, los procesos administrativos y la interacción entre el personal de salud y los usuarios. Adicionalmente, la información generada servirá como insumo para la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la calidad de atención, la seguridad del paciente y la protección de los derechos de los usuarios en el ámbito odontológico privado.

Finalmente, los hallazgos podrán constituir una referencia para futuras investigaciones vinculadas con auditoría odontológica, gestión de calidad y evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.

V. CONCLUSIONES

La ejecución del presente estudio permitirá disponer de información objetiva sobre la frecuencia, los motivos y la oportunidad de respuesta de los reclamos registrados en un centro odontológico privado de Lima durante el periodo de estudio.

El análisis de los reclamos facilitará la identificación de situaciones recurrentes que podrían afectar la experiencia de los usuarios y el adecuado funcionamiento de los procesos clínicos y administrativos de la institución.

Asimismo, la clasificación de los reclamos de acuerdo con los criterios establecidos por SUSALUD permitirá reconocer los derechos en salud que presentan mayor número de incidencias en el ámbito odontológico.

La información obtenida podrá ser utilizada para implementar acciones de mejora orientadas a optimizar la calidad de atención, fortalecer la gestión institucional y promover una cultura de respeto a los derechos de los usuarios de los servicios de salud.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization. Quality health services [Internet]. Geneva: WHO; 2025 [citado 2 Jun 2026]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. World Health Organization, Organisation for Economic Co-operation and Development, World Bank. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage. Geneva: WHO; 2018.
3. 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. doi: 10.3389/froh.2024.1362659.
4. Reader TW, Gillespie A, Roberts J. Patient complaints in healthcare systems: a systematic review and coding taxonomy. *BMJ Qual Saf*. 2014;23(8):678-689. doi: 10.1136/bmjqs-2013-002437.
5. Mirzoev T, Kane S. Key strategies to improve systems for managing patient complaints within health facilities: what can we learn from the existing literature? *Glob Health Action*. 2018;11(1):1458938. doi: 10.1080/16549716.2018.1458938.
6. Superintendencia Nacional de Salud. Libro de Reclamaciones de SUSALUD [Internet]. Lima: SUSALUD; 2025 [citado 2 Jun 2026]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/susalud/campa%C3%B1as/20910-libro-de-reclamaciones-de-susalud>
7. Presidencia de la República del Perú. Decreto Supremo N.º 002-2019-SA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de

- Aseguramiento en Salud, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, públicas, privadas o mixtas. Lima: Diario Oficial El Peruano; 2019.
8. Wu JH, Lee KT, Cheng KI, Du JK, Lee CY. Patient perception of service quality to preanesthetic oral examination: a cross-sectional study using the SERVQUAL model. *BMC Oral Health*. 2024;24(1):120. doi: 10.1186/s12903-024-03853-2.
 9. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: a systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*. 2023;11(5):639. doi: 10.3390/healthcare11050639.
 10. Tapia Mantilla AJ. Satisfaction level of users served at the dental office of a hospital in Cajamarca, Peru 2024: a cross-sectional study. *Rev Cient Odontol*. 2025;13(3):e252. doi: 10.21142/2523-2754-1303-2025-252.
 11. Superintendencia Nacional de Salud. Manual para la gestión de reclamos y denuncias de los usuarios en salud [Internet]. Lima: SUSALUD; 2021 [citado 5 Jun 2026]. Disponible en: <https://www.gob.pe/susalud>
 12. Vargas-Herrera J, Tello-Lizarraga K, Quiñones-Laveriano DM. Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicios de salud del Perú: revisión narrativa. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2023;40(2):245-252. doi: 10.17843/rpmesp.2023.402.12345.
 13. Albaladejo-Vicente R, García-Hernández M, Piqueras M. Patient complaints as indicators of healthcare quality in dental services: a systematic review. *Int Dent J*. 2022;72(5):620-628. doi: 10.1016/j.identj.2022.01.004.

14. Organización Panamericana de la Salud. Calidad de los servicios de salud y satisfacción de las personas usuarias [Internet]. Washington DC: OPS; 2022 [citado 5 Jun 2026]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/calidad-atencion-salud>
15. Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. *BMJ Open*. 2013;3(1). doi: 10.1136/bmjopen-2012-001570.

VII. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

Presupuesto

Descripción	Precio Unitario (S/.)	Cantidad	Total (S/.)
Laptop	1500.00	1	1500.00
Hojas impresas y fichas de recolección de datos	0.20	300	60.00
Lapiceros	1.00	5	5.00
Movilidad	5.00	20	100.00
Internet y recursos digitales	80.00	1	80.00
Total			1745.00

Cronograma

Actividad	Junio 2026	Julio 2026	Agosto 2026	Setiembre 2026
Redacción del proyecto	X			
Aprobación del Comité de Ética	X	X		
Elaboración y validación del instrumento		X		
Recolección de datos		X	X	
Procesamiento y análisis estadístico			X	X
Redacción del informe final				X
Presentación final				X

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo	Escala y categoría	Valores
Frecuencia de reclamos	Número de reclamos registrados por los usuarios en el Libro de Reclamaciones en Salud.	Se evaluará mediante el número total de reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud durante el periodo 2024-2026.	Cuantitativa	Discreta de razón	Número de reclamos
Motivo de reclamo	Causa o razón que origina la presentación de un reclamo en salud.	Se obtendrá de la descripción consignada en el Libro de Reclamaciones en Salud y será clasificada según la normativa vigente de SUSALUD.	Cualitativa	Nominal	Atención asistencial, oportunidad de atención, información, trato digno, aspectos administrativos, aspectos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo	Escala y categoría	Valores
					económicos, otros
Clasificación del reclamo	Categoría establecida por SUSALUD según el derecho en salud presuntamente afectado.	Se clasificará conforme a la Resolución de Superintendencia N.º 030-2020-SUSALUD/S.	Cualitativa	Nominal	Acceso a la atención, oportunidad, información, consentimiento informado, trato digno, seguridad del paciente, aspectos administrativos, aspectos económicos
Condición del reclamo	Resultado de la evaluación institucional del reclamo	Se verificará en la respuesta emitida por la IPRESS.	Cualitativa	Nominal	Fundado, infundado, improcedente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo	Escala y categoría	Valores
	presentado por el usuario.				
Oportunidad de respuesta institucional	Tiempo transcurrido entre la presentación del reclamo y la respuesta institucional.	Se medirá en días calendario entre la fecha de presentación del reclamo y la fecha de respuesta institucional.	Cuantitativa	Discreta de razón	Número de días
Edad	Tiempo transcurrido desde el nacimiento del usuario hasta el momento del registro del reclamo.	Se obtendrá de los datos consignados en el Libro de Reclamaciones en Salud.	Cuantitativa	Discreta de razón	Edad en años
Sexo	Condición biológica del usuario reclamante.	Se obtendrá de los datos consignados en el Libro de Reclamaciones en Salud.	Cualitativa	Nominal dicotómica	Masculino / Femenino

Anexo 2. Ficha de Recolección De Datos

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título del estudio: “Frecuencia, motivos y oportunidad de respuesta de los reclamos registrados en el Libro de Reclamaciones en Salud de un centro odontológico privado de Lima, Perú, durante el periodo 2024-2026”

Código de registro: _____

Fecha de revisión: ____ / ____ / ____

DATOS GENERALES

1. Año del reclamo:

- ☐ 2024
- ☐ 2025
- ☐ 2026

2. Sexo del usuario reclamante:

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

3. Edad del usuario reclamante: _____ años

DATOS DEL RECLAMO

4. Fecha de presentación del reclamo:

____ / ____ / ____

5. Motivo principal del reclamo:

- ☐ Atención asistencial
- ☐ Oportunidad de atención
- ☐ Información en salud
- ☐ Trato digno
- ☐ Consentimiento informado
- ☐ Seguridad del paciente
- ☐ Aspectos administrativos

- ☐ Aspectos económicos
- ☐ Otros

6. Clasificación del reclamo según SUSALUD:

- ☐ Acceso a la atención de salud
- ☐ Oportunidad de atención
- ☐ Información en salud
- ☐ Consentimiento informado
- ☐ Trato digno
- ☐ Seguridad del paciente
- ☐ Aspectos administrativos
- ☐ Aspectos económicos

7. Condición del reclamo:

- ☐ Fundado
- ☐ Infundado
- ☐ Improcedente

8. Fecha de respuesta institucional:

____ / ____ / ____

9. Tiempo de respuesta institucional:

_____ días calendario

10. ¿El reclamo fue respondido dentro del plazo establecido por SUSALUD?

- ☐ Sí
- ☐ No

OBSERVACIONES
