

# 39

Fecha de presentación: julio, 2022  
Fecha de aceptación: octubre, 2022  
Fecha de publicación: diciembre, 2022

## CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO

DEL FONDO DE PREVISIÓN SOCIAL POR CIRUJANOS DENTISTAS:  
COLEGIO ODONTOLÓGICO, PERÚ – REGIÓN LIMA

### QUALITY OF SERVICE PERCEIVED FROM THE SOCIAL WELFARE FUND BY DENTAL SURGEONS: DENTAL COLLEGE, PERU – LIMA REGION

Cesar Andrés Borja Villanueva<sup>1</sup>  
E-mail: [abv1979@gmail.com](mailto:abv1979@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4274-4978>

Cinthia Maritza Hernández Vergara<sup>2</sup>  
E-mail: [cinthiamhv0@gmail.com](mailto:cinthiamhv0@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2405-5570>

Jessica Jazmín Araujo Farje<sup>3</sup>  
E-mail: [jessar72@hotmail.com](mailto:jessar72@hotmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0219-3582>

Marya Graciela Barzola Loayza<sup>4</sup>  
E-mail: [marya\\_barzola@hotmail.com](mailto:marya_barzola@hotmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1763-4857>

María Elena Huauya Leuyacc<sup>5</sup>  
E-mail: [mehl123@hotmail.com](mailto:mehl123@hotmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0418-8026>

<sup>1</sup> Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú.

<sup>2</sup> Universidad Privada San Juan Bautista. Perú

<sup>3</sup> Universidad Norbert Wiener. Perú

<sup>4</sup> Universidad Privada San Juan Bautista. Perú.

<sup>5</sup> Universidad Científica del Sur. Perú

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Borja Villanueva, C., A., Hernández Vergara, C. M., Araujo Farje, J. J., Barzola Loayza, M. G. & Huauya Leuyacc., M. E. (2022). Calidad del servicio percibido del Fondo de Previsión Social por cirujanos dentistas: Colegio Odontológico, Perú – Región Lima. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S6), 365-370.

#### RESUMEN

En la presente investigación se realiza una valoración de la pertinencia de la Calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima durante el estado de emergencia sanitaria por la Pandemia del Coronavirus. La misma tiene como objetivo: Determinar la calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima durante el estado de emergencia sanitaria por la Pandemia del Coronavirus, en la investigación se realizó un estudio es de tipo observacional y transversal, siendo la población constituida por los cirujanos dentistas inscritos en el Colegio Odontológico del Perú Región Lima. Se elaboró un cuestionario virtual y aplico a una muestra de 411 participantes. Así también se recogió información sobre su género, edad, tiempo de colegiado y lugar de residencia. Una vez aplicados los instrumentos se encontró que el 74.2 % de los cirujanos dentista participantes tuvieron un nivel bajo en la calidad percibida sobre el Fondo de Previsión social, siendo las dimensiones de confiabilidad y empatía las de mayores porcentajes con una apreciación de nivel bajo con 70.3 % y 69.3 %, respectivamente. Los resultados presentados hacen evidente que los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima consideran que la calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social tuvo un nivel bajo durante el estado de emergencia sanitaria por la Pandemia del Coronavirus.

**Palabras clave:** calidad percibida, fondo de previsión social, cirujanos dentistas

#### ABSTRACT

In the present investigation he/she is carried out a valuation of the relevancy of the Quality of the Perceived Service of the Fund of Social Forecast for the surgeon's dentists of the School Odontológico of the Peru - Region Lima during the state of sanitary emergency for the Pandemic of the Coronavirus. The same one has as objective: To determine the quality of the Perceived Service of the Fund of Social Forecast for the surgeon's dentists of the School Odontológico of the Peru - Region Lima during the state of sanitary emergency for the Pandemic of the Coronavirus, in the investigation was carried out a study it is of observational and traverse type, being the population constituted by the surgeon's dentists inscribed in the School Odontológico of the Peru Region Lima. A virtual questionnaire was elaborated and I apply to a sample of 411 participants. Likewise, information was picked up on its gender, age, collegian's time and residence place. Once applied the instruments were found that 74.2% of the surgeon's dentist participants had a low level in the quality perceived on the Fund of social Forecast, being the dimensions of dependability and empathy those of more percentages with an appreciation of low level with 70.3% and 69.3%, respectively. The presented results make evident that the surgeons dentists of the School Odontológico of the Peru - Region Lima considers that the quality of the Perceived Service of the Fund of Social Forecast had a low level during the state of sanitary emergency for the Pandemic of the Coronavirus.

**Keywords:** perceived quality, social welfare fund, dental surgeons.

## INTRODUCCIÓN

La utilización de los servicios por parte de los diferentes grupos sociales ha sido y es objeto de debate en muchos países; existen evidencias suficientes de que el proceso de utilización se encuentra diferenciado socialmente y es explicado en buena parte por la existencia de desigualdades sociales en salud. La situación económica de los países incide en la disponibilidad y accesibilidad de los servicios de salud y la población determina la utilización de acuerdo con sus necesidades de salud. (Molina, et. Al., 2006).

El mundo vio interrumpirse sus actividades conforme la enfermedad por coronavirus avanzaba de oriente a occidente obligando a los países a tomar medidas extremas en el contexto de una enfermedad desconocida y de alta transmisibilidad. El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró esta enfermedad infecciosa emergente, ahora conocida como enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) como una emergencia de salud pública de preocupación internacional y el 11 de marzo de 2020, declaró a COVID-19 una pandemia.

Son varias las investigaciones antecedentes, que han profundizado en esta temática. Un estudio de Khan (2020) que se llevó a cabo desde el 18 de marzo de 2020 encuentra resultados que indican que la cuarentena desempeña un papel importante en el control del coronavirus 2019, pero por otro lado perturba las actividades comerciales del mundo y afectan el nivel de precios de los diferentes productos, creando problemas de desempleo en el mundo que afectan aún más negativamente la situación socioeconómica y condiciones de la comunidad mundial; aspectos que revelan la necesidad de continuar investigando esta temática.

Por otro lado, Ibarra, et. al. (2013), considera que cada fondo de previsión y pensión debe realizar cinco funciones básicas con un grado razonable de competencia y eficiencia. Estos son: (i) recaudación confiable de contribuciones, impuestos y otros recibos (incluidos los pagos de préstamos en los sistemas de seguridad); (ii) pago de beneficios para cada uno de los esquemas de manera oportuna y correcta; (iii) asegurar la gestión financiera e inversión productiva de activos de previsión y fondos de pensiones; (iv) mantener una red de comunicación efectiva, incluido el desarrollo de datos precisos y mecanismos de mantenimiento de registros para apoyar la recopilación, pago y actividades financieras; (v) y producción de estados financieros e informes que están vinculados a proporcionar una gobernanza efectiva y confiable, y a la responsabilidad fiduciaria, transparencia y rendición de cuentas.

El Colegio Odontológico del Perú y otros colegios profesionales dentro de sus estatutos diseñaron para estas situaciones un Fondo de Previsión Social, el cual es como un seguro para cuestiones de excepción como: maternidad, accidentes, enfermedades terminales y situaciones de epidemias; el fondo existe gracias a los aportes obligatorios dentro de la cuota societaria de los agremiados a los colegios profesionales regionales, el fondo está manejado por una administración designada por el Consejo Nacional de los Colegios Profesionales de Odontólogos y es dependiente del Colegio Odontológico del Perú.

Durante el Estado de Emergencia muchos odontólogos se comunicaron con el Decano del Colegio Odontológico del Perú y sus funcionarios solicitándole su intervención y la entrega del bono considerado para estos casos. El proceso de entrega atravesó una serie de inconvenientes, en primera instancia la respuesta negativa del colegio profesional y luego la eficiencia en la entrega; por lo que es importante preguntarse si la calidad del servicio del Fondo es la ideal, si la administración respondió en la medida de las expectativas de los agremiados y si el monto fue suficiente.

Sobre los basamentos antes sistematizados, se identifica el siguiente problema a resolver: ¿Cómo identificar la calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima durante el estado de emergencia sanitaria por la Pandemia del Coronavirus 2019?

En aras de solucionar el problema declarado en la investigación, se presenta como objetivo de la investigación: Determinar la calidad del servicio percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima durante el estado de emergencia sanitaria por la Pandemia del Coronavirus.

Para cumplir con cada uno de los momentos de la investigación se declaran los siguientes objetivos específicos:

1. Valorar los fundamentos teóricos que sustentan la calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social
2. Seleccionar las técnicas y medios para la determinación de la calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima durante el estado de emergencia sanitaria por la Pandemia del Coronavirus.
3. Valorar los resultados obtenidos en la investigación

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación tuvo su cauce por un diseño no experimental de tipo transversal y descriptivo. Donde se utilizaron técnicas y métodos de ambos paradigmas de la investigación. Dando como resultado el denominado por varios autores (Len, 2011); (Gómez, et. al., 2020) y (Suganthi, Jeyaraman, 2021), como un diseño mixto de investigación.

En correspondencia a este tipo de diseño se seleccionaron los métodos y se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la investigación. El estudio utiliza como principal medio para identificar la pertinencia del servicio investigado la técnica de criterio de usuarios. Según recomiendan autores como (Hoskins & Mende, 2005) y (Machado, et. al., 2021) para la investigación se tuvieron en cuenta los siguientes métodos y técnicas de investigación, los que se agrupan de carácter teóricos, empíricos y estadísticos matemáticos.

### Teóricos

Analítico-sintético: para determinar los aspectos teóricos esenciales del proceso de investigación sobre la calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas.

Inductivo-deductivo: permitió hacer inferencias y generalizaciones sobre los diferentes aspectos esenciales de la calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas, así como para la interpretación de los datos obtenidos en los diferentes momentos de la investigación.

### Empíricos

Encuesta: se empleó para conocer los estados de opinión de los odontólogos respecto a la calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima durante el estado de emergencia sanitaria por la Pandemia del Coronavirus. La cual se realizó de forma online.

### Estadísticos matemáticos

Se empleó la estadística descriptiva, particularmente la distribución de frecuencia absoluta, donde se realizó un análisis en cantidad y porcentaje de odontólogos que valoraron la calidad del servicio.

### Población y muestra

La muestra estará conformada por 411 odontólogos inscritos en el COP Región Lima, para lo cual se aplicó la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$N=22116 \quad Z=95,5\% \quad P=5\% \quad E=5\%$$

Muestreo: La selección de la muestra fue no aleatoria por conveniencia.

Criterios de inclusión

- Que se encuentren colegiados en Lima
- Que llenen por completo el formulario a través de *Google Docs*

Criterios de exclusión

- Que trabajen algunos de los colegios profesionales de odontólogos.
- Que trabajen para el fondo de previsión social.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presentan los resultados obtenidos en la investigación, para una mejor comprensión se realiza un análisis de cada una de las valoraciones emitidas por los odontólogos por cada uno de los indicadores seleccionados. A continuación, se detallan cada uno de ellos.

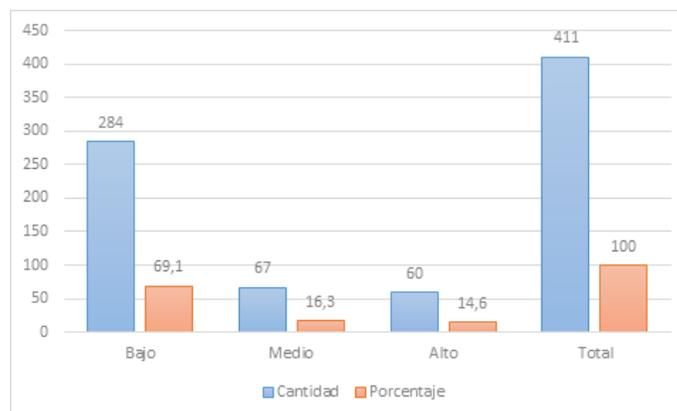


Figura 1. Apreciación sobre los elementos tangibles del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima, 2020

Fuente: elaboración propia

Tal y como se muestran los resultados en la figura 1 según la valoración emitida por los odontólogos sobre la apreciación sobre los elementos tangibles del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico, la mayoría de ellos valoró este indicador como bajo, esto se vio reflejado en 284 odontólogos que representan un 69,1%. Mientras que 67, un 16,3% lo consideró como alto medio y los restantes 60, un 14,6% lo valoró como alto. Por lo que se puede

apreciar que en el tiempo que duró la pandemia fue bajo este indicador.

Los resultados que aparecen en la figura 2 pertenecen a la apreciación sobre la confiabilidad del servicio percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima, 2020, que a su vez fue la pregunta 2 de la encuesta aplicada. Donde al igual que la pregunta anterior la mayoría de los odontólogos señalaron la escala de bajo. Esto se vio reflejado en 290, un 70,6% de la muestra. Mientras que el nivel medio lo señalaron 76, un 18,5% y solo 45, un 10,95% reveló que fuera alto. También se observa que existen una baja valoración de los odontólogos con este indicador.

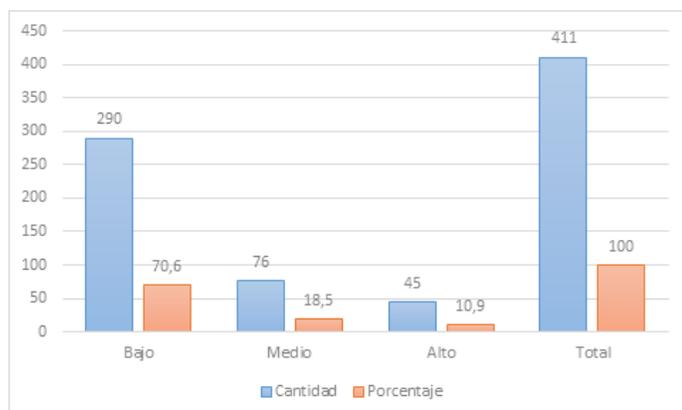


Figura 2. Apreciación sobre la confiabilidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima, 2020

Fuente: elaboración propia

El indicador apreciación sobre la respuesta pronta del servicio percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima, 2020, pertenece a la pregunta 3 de la encuesta aplicada, cuyos resultados se representan en la figura 3, donde se evidencia al igual que las restantes respuestas que la mayoría de los odontólogos, señalaron la categoría de bajo, donde 280, un 68,1% lo consideró así. Por otra parte, 86, un 20,9% de la muestra lo consideró como medio y solo 45, un 10,9% lo ubican como alto. Razón que hace evidente que este indicador también es valorado como bajo por la mayoría de los odontólogos investigados.

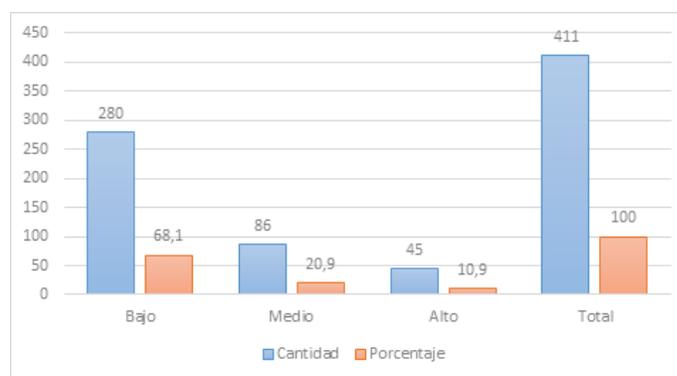


Figura 3. Apreciación sobre la respuesta pronta del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima, 2020

Fuente: elaboración propia

El indicador apreciación sobre la seguridad del servicio percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima, 2020, que pertenece a la pregunta 4 de la encuesta, sus resultados se presentan en la figura 4.

Los resultados obtenidos en este indicador son similares a los anteriores, pues el mayor número de odontólogos señala la categoría de baja (260, un 63,3%). Mientras que el nivel medio fue señalado por 86, un 20,9% y el alto por solo 65, un 15,8%.

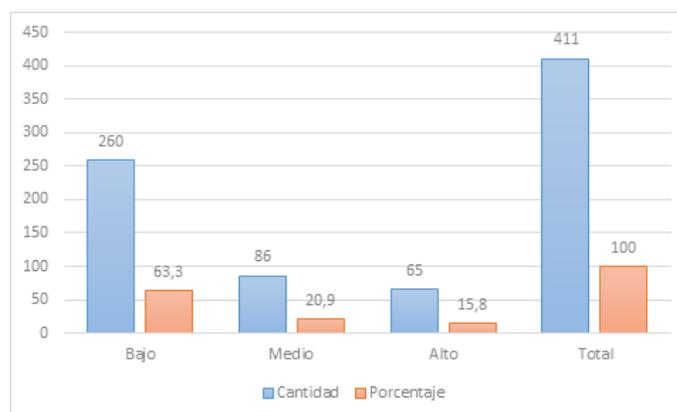


Figura 4. Apreciación sobre la seguridad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima, 2020

Fuente: elaboración propia

El indicador apreciación sobre la empatía del servicio percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región

Lima, 2020, que pertenece a la pregunta 5 de la encuesta. Se encuentran visualizados en el gráfico de igual número.

Los resultados de este indicador ubican a la mayor cantidad de odontólogo en el nivel bajo (285, un 69,3%). Mientras que en el medio 66, un 16,1% y el nivel alto 60, un 14,6%. Estos resultados revelan que son bajos los niveles de la empatía del servicio percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas. Figura 5

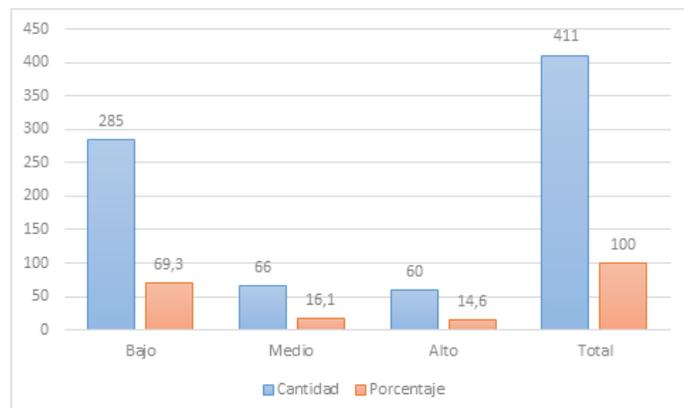


Figura 5. Apreciación sobre la empatía del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima, 2020

Fuente: elaboración propia

Finalmente, se analiza la calidad del servicio percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima, 2020. Donde la figura 6 ilustra los resultados obtenidos en la encuesta aplicada para evaluar este indicador.

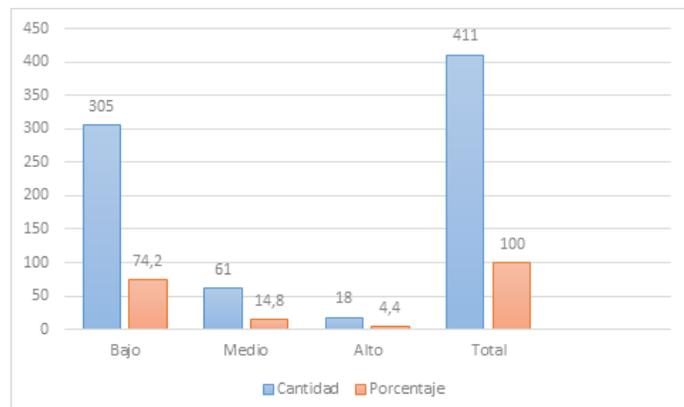


Figura 6. Calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima, 2020

Fuente: elaboración propia

Como se muestra en el gráfico 6 y que ha sido tendencia en las restantes respuestas de los odontólogos al contenido de los indicadores seleccionados. Se muestra que de manera general la mayoría de los sujetos investigados valoran como bajo el Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico. Lo cual hace evidente la necesidad de seguir estudiando y perfeccionando las leyes de seguros en la salud.

En correspondencia con los resultados antes obtenidos se realizó una sistematización de varios autores, donde sobresale (Mesa, 2017). Esta monografía evalúa los efectos de la crisis económica y financiera global en la seguridad social (pensiones, atención médica, asistencia social) en 25 países de América Latina y el Caribe. Se enfoca en: cobertura, suficiencia de beneficios, solidaridad social, equidad de género, eficiencia y costos administrativos, y sostenibilidad financiera, incluido el valor de los fondos de pensiones, la diversificación de la cartera y los rendimientos de capital a corto y largo plazo. Se abre con el impacto de crisis anteriores; identifica las fortalezas y debilidades de la seguridad social antes de la depresión actual; documenta los efectos ya ocurridos de la recesión actual y las posibles consecuencias basadas en la historia previa; resume las medidas contracíclicas tomadas; extrae lecciones y recomienda políticas para hacer frente a los efectos negativos de la crisis y para fortalecer la protección social en el futuro.

Estos resultados son similares a los obtenidos en nuestro estudio, de lo cual se puede plantear que en los tiempos de crisis sanitaria se debe prestar mayor interés a la Calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico.

Por otra parte, Knight (2020) valoró la Ley de Ayuda, Alivio y Seguridad Económica de Coronavirus (CARES) otorga al Departamento del Tesoro y la Reserva Federal la autoridad para invertir al menos \$ 850 mil millones para estabilizar la economía, evitar fracasos comerciales y alentar a las empresas a retener a los empleados en sus nóminas hasta la salud pública La crisis pasa. Sin embargo, existe el riesgo potencial de que las decisiones de asignación de capital se distorsionen intencional o inadvertidamente en función de las preferencias sociales de las empresas privadas en lugar de las necesidades del público. Aspectos que se vieron reflejados en la presente investigación.

En correspondencia con lo planteado por Francis & Agyemang (2020). Plantean que existe la necesidad de que las instituciones de seguridad social, incluida la Seguridad Social y el Fideicomiso de seguro nacional,

establezcan disposiciones para que las personas mayores de 50 años o más reciban parte de su paquete de pensiones para satisfacer sus necesidades básicas durante la pandemia. En un período como este, se requieren servicios sociales ya que las personas mayores pueden necesitar apoyo práctico en términos de tener a alguien que les haga recados. Aspectos que son compartidos en la presente investigación, pues esto evita que en tiempos de pandemia haya sido bajo el nivel de calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú.

## CONCLUSIONES

En correspondencia con los fundamentos teóricos y metodológicos que sustentan la Calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico.

Los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos seleccionados se evidenciaron que existe un bajo nivel de satisfacción de los odontólogos con la calidad del Servicio Percibido del Fondo de Previsión Social por los cirujanos dentistas del Colegio Odontológico del Perú – Región Lima durante el estado de emergencia sanitaria por la Pandemia del Coronavirus.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Francis Arthur-Holmes y Williams Agyemang-Duah (2020) Llegar a adultos mayores durante la pandemia COVID-19 a través de redes sociales y esquemas de seguridad social en Ghana: Lecciones para consideraciones, *Journal of Gerontological Social Work*. Disponible en: DOI:10.1080/01634372.2020.1764689.
- Gómez, G. Á., Moya, J. V., Ricardo, J. E., & Sanchez, C. B. V. (2020). Evaluating Strategies of Continuing Education for Academics Supported in the Pedagogical Model and Based on Plithogenic Sets. *Neutrosophic Sets and Systems*, 37(1), 3.
- Hoskins, I. & Mende, S. (2005) Hacia una atención primaria de salud adaptada a las personas de edad. *Revista Panamericana Salud Pública*, 1 (9) 90-98
- Khan, Naushad and Fahad, Shah and Faisal, Shah and Naushad, Mahnoor (2020) *Quarantine Role in the Control of Corona Virus in the World and Its Impact on the World Economy*. SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3556940>
- Knight, Brian. (2020) *Asignación de fondos de ayuda no es un lugar para jugar a la política. Resumen de políticas de edición especial, 2020*. <https://ssrn.com/abstract=3571464>
- Len Barton, (2011) La investigación en la educación inclusiva y la difusión de la investigación sobre discapacidad”, *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* 25(1): 63-76
- Machado Maliza, M. E., Vásconez Puyol, M. J., & Centeno Maldonado, P. A. (2021). El derecho a la salud y su situación en el contexto de la pandemia Covid-19 en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S2), 178-187
- Mesa-Lago, Carmelo, (2017) *Efectos de la crisis mundial en la seguridad social en América Latina y el Caribe: lecciones y políticas (1 de marzo de 2017)*. Londres: Serie del Instituto para el Estudio de las Américas, Universidad de Londres. SSRN. <https://ssrn.com/abstract=1584661>.
- Molina-Rodríguez JF, Poblano-Verástegui O, Carrillo-Ordaz CE, Saucedo-Valenzuela AL. (2006) Utilización de los servicios de salud en México. *Rev Sal Tab*;12(1):427-32.
- Suganthi. M, Jeyaraman. M.(2021). A Generalized Neutrosophic Metric Space and Coupled Coincidence Point Results. *Neutrosophic sets and systems*, 42, 253 – 269.
- Ibarra, L., E. Casas y K. Barraza (2013). *Profitability in the construction industry sector in Hermosillo, Sonora, from a holystic analysis of porter's five forces. Ponencia presentada en el Congreso Internacional, IBFRGlobal 2013, San José, Costa Rica.* <https://ssrn.com/abstract=3556940>, <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3556940>.