



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Oferta y demanda de especialidades para la atención médica en un  
prestador externo de salud de el oro – Ecuador 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión de los Servicios de Salud**

**AUTOR:**

**Ortiz Sanchez, Carlos Bladimir (orcid.org/0000-0003-0924-1938)**

**ASESORA:**

**Dra. Diaz Espinoza, Maribel (orcid.org/000-0001-5208-8380)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Políticas de los servicios de salud**

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

**Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria**

**PIURA – PERÚ  
2022**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mis padres quienes son el pilar fundamental de mi vida, ya que con sus sabios consejos me han motivado para poder vencer todos los obstáculos que se presenten en el camino, y así cumplir con todas mis metas propuestas. A mi hermana que con su apoyo incondicional siempre me ha impulsado a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios porque es quien siempre guía mi camino dándome la sabiduría y fortaleza necesaria para culminar con éxito esta maestría, a todos los docentes que me impartieron sus conocimientos para obtener un aprendizaje de calidad, a mi tutora quien con su paciencia me guio en el proceso de desarrollo de la investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Capacidad organizativa de en un prestador externo de salud de el Oro</i>	24
Tabla 2	<i>Capacidad instalada del en un prestador externo de salud de el Oro</i>	25
Tabla 3	<i>Disponibilidad de recurso humano del en un prestador externo de salud de el Oro</i>	27
Tabla 4	<i>Capacidad resolutive de en un prestador externo de salud de el Oro</i>	28
Tabla 5	<i>Disponibilidad de insumos del prestador externo de salud de el Oro</i>	29
Tabla 6	<i>Resumen de la oferta del servicio para la atención médica del prestador externo de salud de el Oro</i>	30
Tabla 7	<i>Acceso a los servicios de salud en el prestador externo de salud de el Oro</i>	31
Tabla 8	<i>Tiempo en la obtención de la cita en el prestador externo de salud de el Oro</i>	32
Tabla 9	<i>Procesos de atención en el prestador externo de salud de el Oro</i>	33
Tabla 10	<i>Resumen de la demanda del servicio para la atención médica del prestador externo de salud de el Oro</i>	33
Tabla 11	<i>Referencias realizadas por prestador externo de salud de el Oro</i>	34
Tabla 12	<i>Características de la oferta y demanda del servicio para la atención médica del prestador externo de salud de el Oro</i>	35

## RESUMEN

La presente investigación se centró en Describir las características de la oferta y demanda de especialidades en la atención médica en un prestador externo de salud de el Oro – Ecuador 2022, la metodología usada fue bajo un enfoque cuantitativa, de tipo básica, de diseño no experimental, descriptiva simple, la muestra estuvo conformada por un total de 372 usuarios que asisten al prestador de salud, el muestreo probabilístico, para la recolección de los datos se ha construido dos cuestionarios, el primero evaluó la oferta de las especialidades médicas con 40 preguntas y el segundo la demanda de salud con 16 preguntas con escala de Likert. Los resultados indican: La oferta en sus dimensiones capacidad organizativa del centro (57,8), capacidad instalada (56,7%), disponibilidad de recursos humanos (56,9%), capacidad resolutive del centro (57,5%) y disponibilidad de insumos (52,4%) fue considerado como regular y la demanda en sus dimensiones: Accesos a los servicios de salud (49,4%) la que mayor insatisfacción presentó, seguida por la obtención de la cita (51,3%) y los procesos de atención (54,3%), la especialidad que tiene más demanda es cirugía general (25) seguido del servicio de ginecología (13). En conclusión: Existe una percepción de una regular oferta de las especialidades y una regular satisfacción de la demanda de la atención médica de un prestador externo de salud de el Oro.

Palabras clave: Oferta, demanda, capacidad instalada, recurso humano.

## **ABSTRACT**

The present investigation focused on describing the characteristics of the supply and demand of specialties in medical care in an external health provider of El Oro - Ecuador 2022, the methodology used was under a quantitative approach, of a basic type, of non-experimental design. , simple descriptive, the sample was made up of a total of 372 users who attend the health provider, the probabilistic sampling, for the collection of data two questionnaires have been constructed, the first evaluated the offer of medical specialties with 40 questions and the second the health demand with 16 questions with a Likert scale. The results indicate: The offer in its dimensions organizational capacity of the center (57.8), installed capacity (56.7%), availability of human resources (56.9%), resolution capacity of the center (57.5%) and availability of supplies (52.4%) was considered as regular and the demand in its dimensions: Access to health services (49.4%) the one that presented the greatest dissatisfaction, followed by obtaining the appointment (51.3% ) and care processes (54.3%), the specialty that is most in demand is general surgery (25) followed by the gynecology service (13). In conclusion: There is a perception of a regular supply of specialties and a regular satisfaction of the demand for medical care from an external health provider in El Oro.

Keywords: Supply, demand, installed capacity, human resources.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ ESPINOZA MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis Completa titulada: "OFERTA Y DEMANDA DE ESPECIALIDADES PARA LA ATENCIÓN MÉDICA EN UN PRESTADOR EXTERNO DE SALUD DE EL ORO – ECUADOR 2022", cuyo autor es ORTIZ SANCHEZ CARLOS BLADIMIR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ ESPINOZA MARIBEL DNI: 03683602 ORCID 0000-0001-5208-8380	Firmado digitalmente por: MARIBEL24 el 24-08- 2022 12:27:15

Código documento Trilce: TRI - 0406270