

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ECONOMISTA**

**CARACTERIZACIÓN DE DEMANDA Y OFERTA EN
SERVICIOS DE SALUD POLICLÍNICO DR. NIXON DE
BAGUA GRANDE, 2020 – 2022**

Autora: Bach. Isabel Lopez Diaz

Asesor: M.Sc. Carlos Raúl Poémape Oyanguren

Registro: ()

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023

Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM



ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. **Datos de autor 1**
Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Lopez Diaz Isabel
DNI N°: 70060641
Correo electrónico: lopezdiazisabel98@gmail.com
Facultad: Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional: Economía

Datos de autor 2
Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. **Título de la tesis para obtener el Título Profesional**
Caracterización de demanda y oferta en servicios de salud polidiviso
Dr. Nixon de Bogua Grand, 2020-2022

3. **Datos de asesor 1**
Apellidos y nombres: Poemape Oyanguren Carlos Paul
DNI, Pasaporte, C.E N°: 33 43 01 87
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) https://orcid.org/0000-0001-9127-2404

Datos de asesor 2
Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____



4. **Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica- Inmunología)**
https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
5.02.00 Economía, Negocios 5.02.04 Negocios, Administración

5. **Originalidad del Trabajo**
Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. **Autorización de publicación**
El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 04 Septiembre, 2023

[Firma]
Firma del autor 1

Firma del autor 2

[Firma]
Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi abuelita Elidia por ser mi angelito en cada paso que doy, porque tus últimas palabras de aliento aun lo tengo grabado en mi corazón y mi mente y es por ello que esto es uno de los logros que te prometí en tu lecho de muerte.

A mis padres, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi hermanita por ser el motivo por el cual cada día me supero más y por recordarme lo importante que soy en su vida día a día.

A mis familiares y amigos Daniel y Wendy por su apoyo moral e incondicional y por estar presente en los momentos que me he sentido derrotada.

La autora

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

**Ph. D. Jorge Luis Maicelo Quintana
RECTOR**

**Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. María Nelly Luján Espinoza
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Caracterización de Demanda y oferta en Servicios de Salud Joflettaico Dr Nixon de Bagua Grande, 2020 - 2022; del egresado Isabel Lopez Diaz de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Economía de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 04 de Septiembre de 2023

Firma y nombre completo del Asesor

Econ. Carlos R. Páez Oyarzun M.Sc.
DNI: 33430187

Jurado Evaluador de la Tesis



Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck
Presidente



Mg. Melissa Dalila Feria Hernández
Secretario



Mg. Cecil Wilmer Burga Campos
Vocal

Constancia de Originalidad de la Tesis



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Caracterización de Demanda y Oferta en servicios de
Salud Policlínico Dr. Nixon de Bucay Grande 2020-2022.

presentada por el estudiante ()/egresado (X) Isabel Lopez Díaz.

de la Escuela Profesional de Economía.

con correo electrónico institucional Lopezdiazisabel98@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 12 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 02 de Octubre del 2023.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de Tesis



ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 31 de Octubre del año 2023, siendo las 11am horas, el aspirante: Isabel Lopez Diaz, asesorado por Ecom. Carlos Raúl Paézmapa Oyanguren. defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Caracterización de demanda y oferta en Servicios de Salud Policlínico Dr. Nixon de Bagua Grande, 2020-2022. para obtener el Título Profesional de Economista, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck

Secretario: Mg. Melissa Dolita Feria Hernández

Vocal: Mg. Geal Wilmer Borge Campos.

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.



Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:52am horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

Índice

| | |
|---|------|
| Autorización de Publicación de la Tesis en el Repositorio Institucional de la UNTRM.. | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas | iv |
| Visto Bueno del Asesor de la Tesis | v |
| Jurado Evaluador de la Tesis | vi |
| Constancia de Originalidad de la Tesis | vii |
| Acta de Sustentación de la tesis | viii |
| Índice | ix |
| Índice de Tablas | x |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| II. MATERIAL Y MÉTODOS | 17 |
| 2.1 Metodología de la investigación | 17 |
| 2.2 Población, muestra y muestreo | 17 |
| 2.3 Variables de estudio | 18 |
| 2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos | 19 |
| 2.5 Análisis de datos | 19 |
| III. RESULTADOS | 20 |
| 3.1 Determinación de los servicios de salud demandados en el Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande del período 2020 – 2022 | 20 |
| 3.2 Determinación de los servicios de salud ofertados en el Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande del período 2020 – 2022 | 28 |
| 3.3 Estableciendo la demanda versus la oferta de los servicios de salud del Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande del período 2020 – 2022 | 33 |
| IV. DISCUSIÓN | 39 |
| V. CONCLUSIONES | 40 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 42 |
| ANEXOS | 44 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Número de pacientes que acudieron al Policlínico Nixon de Bagua Grande | 17 |
| Tabla 2. Número de trabajadores por cargo y área funcional – Policlínico Nixon | 18 |
| Tabla 3. Rango de edades de los encuestados | 20 |
| Tabla 4. Género de los encuestados | 21 |
| Tabla 5. Estado civil de los encuestados | 21 |
| Tabla 6. Nivel de instrucción | 22 |
| Tabla 7. Lugar o ciudad de procedencia | 22 |
| Tabla 8. Afiliación a seguro médico de los encuestados | 23 |
| Tabla 9. Número de veces que acudió al Policlínico del Dr. Nixon, durante el año | 23 |
| Tabla 10. Motivo principal de su visita a este Policlínico | 24 |
| Tabla 11. Monto aproximado gastado en esta visita, consulta o intervención quirúrgica | 25 |
| Tabla 12. Porqué es de su preferencia acudir al Policlínico | 26 |
| Tabla 13. Lo que más valora en este Policlínico | 27 |
| Tabla 14. Capacidad instalada en el Policlínico | 28 |
| Tabla 15. Recursos humanos en el Policlínico | 29 |
| Tabla 16. Tecnología sanitaria en el Policlínico | 30 |
| Tabla 17. Otros recursos y servicios en el Policlínico | 31 |
| Tabla 18. Sugerencias o recomendaciones al Policlínico | 32 |
| Tabla 19. Los peruanos y los centros de salud | 33 |
| Tabla 20. Cálculo de la población atendida en clínicas particulares y en el Policlínico. | 34 |
| Tabla 21. Balance demanda oferta de atenciones médicas en clínicas - Año 2022 | 35 |
| Tabla 22. Descripción de ambientes del Policlínico | 36 |
| Tabla 23. Descripción de campañas médicas del Policlínico | 37 |
| Tabla 24. Descripción de atenciones médicas del Policlínico | 38 |

Resumen

El título de la presente investigación es Caracterización de demanda y oferta en servicios de salud Policlínico Dr. Nixon de Bagua Grande, 2020 – 2022; tuvo el objetivo central de Caracterizar la demanda y oferta de los servicios de salud del Policlínico Dr. Nixon de esta ciudad. De investigación cuantitativa de alcance descriptivo simple, y diseño no experimental longitudinal; identificó dos poblaciones, una a los pacientes y otra a los trabajadores, su muestra fueron 58 pacientes o usuarios y los 10 trabajadores. El Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande se caracteriza por presentar un estándar de oferta mayor a los de la demanda de los servicios de salud, a través de un edificio de 431 m², en tres plantas con adecuados ambientes y equipamiento regular, por la presencia y profesionalismo del Dr. Nixon debidamente reconocido en el medio de las ciencias de la salud, y por el prestigio de los trabajadores y personal médico en las diversas actividades de la salud, superando a la demanda por servicios de salud en la ciudad de Bagua Grande, en el periodo de estudio.

Siendo el indicador de 16,3% cómo población con preferencia de atención en clínicas particulares, y teniendo sólo 4 clínicas en esta ciudad, resultó 2 402 personas en promedio al año, como demandantes del Policlínico del Dr. Nixon; la oferta se dio al atender a 2 560 personas en consultas en general y pacientes SOAT, además de casi 400 atenciones con médicos especialistas en ambientes adecuados y equipados.

Palabras clave: Caracterización, oferta y demanda, servicios de salud.

Abstract

The title of this research is Characterization of demand and supply in health services Dr. Nixon of Bagua Grande Polyclinic, 2020 - 2022; had the main objective of characterizing the demand and supply of health services at the Dr. Nixon Polyclinic in this city. Quantitative research of simple descriptive scope, and longitudinal non-experimental design; identified two populations, one for the patients and the other for the workers, its sample was 58 patients or users and the 10 workers. The Dr. Nixon Polyclinic in the city of Bagua Grande is characterized by presenting a standard of supply higher than the demand for health services, through a 431 m² building, on three floors with adequate environments and regular equipment, for the presence and professionalism of Dr. Nixon duly recognized in the field of health sciences, and for the prestige of medical workers and personnel in various health activities, exceeding the demand for health services in the city of Bagua Grande, in the study period.

The indicator being 16.3% as a population with a preference for care in private clinics, and having only 4 clinics in this city, there were 2,402 people on average per year, as applicants to the Dr. Nixon Polyclinic; The offer was made by attending to 2,560 people in general consultations and SOAT patients, in addition to almost 400 services with specialist doctors in adequate and equipped environments.

Keywords: Characterization, supply and demand, health services.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú se alcanzó una situación intermedia de desarrollo en la salud, existiendo un importante vacío normativo capaz de regular el crecimiento y desarrollo de los centros asistenciales, llevando a la existencia de una oferta de servicios de salud con poco ordenamiento en gran parte del país. El objetivo estratégico fundamental de los gobiernos es la satisfacción de la demanda, definida como demanda por servicios de salud a la cantidad de atención médica que requiere una población a los prestadores en un periodo de tiempo determinado, es decir, acudir adonde les brinden atenciones pagadas por ellas. Desde una perspectiva económica, las familias determinan su demanda por servicios de salud mediante la combinación dinámica de sus recursos, conocimientos y patrones de comportamiento en cuanto a tecnologías, servicios e información disponible de las entidades prestadoras por estos servicios cuyo propósito es la maximización de la salud de todos los integrantes de estas familias. Esta demanda es expresada por cinco dimensiones: a.- cantidades de atención, b.- tipos de atención, c.- población demandante, d.- tiempo del requerimiento, e.- tipos de proveedores en salud. La oferta por servicios de salud la constituyen los recursos humanos, la infraestructura, equipos, insumos, información y organización adecuada sirven para enfrentar los requerimientos de la demanda mediante la entrega de la prestación de salud, satisfaciéndola en términos cualitativos y cuantitativos. Las entidades prestadoras de servicios en salud deben cubrir su demanda con oferta propia o contratada, o ambas siempre y cuando estas prestaciones dadas sean lo más eficiente y de buena calidad. Y son elementos constitutivos de la oferta de salud: a.- tamaño, b.- nivel tecnológico, c.- capacidad resolutive cuantitativa, d.- capacidad resolutive cualitativa, (Ministerio de Salud, 2002).

Según CEPAL, es el 3,8% del PBI en América Latina y El Caribe lo que se gastó en salud, a pesar de la recomendación del 6% por la Organización Mundial de la Salud – OMS. También, mencionan, al 32,2% corresponde al gasto de los bolsillos de los hogares, exponiendo a las poblaciones a situaciones críticas de desprotección financiera ante la crisis que se vive en la región sobre todo sanitaria, económica y social, (CEPAL, 2022).

Sánchez-Belmont (2022), indicó que para que sea sostenible los sistemas de salud, debe buscar la mejora constante de la eficiencia obteniendo resultados con el menor

costo y desperdicios recursos, es decir, por el número de pacientes atendidos, cirugías realizadas, tasas de ocupación hospitalarias y los índices de rotación. Según datos de la OMS la mayor parte de los países de América Latina y el Caribe dispone de menor de un establecimiento de salud por cada 100 000 habitantes con datos dl 2011 al 2017, indicando un bajo nivel de cobertura en atenciones primarias en área rural o poblaciones pequeñas, entendiéndose a puestos de salud, centros comunitarios con un número limitado de camas y recursos para el cuidado curativo y preventivo. Respecto a la densidad mínima de camas en América Latina fue 2,2 y en el Caribe fue de 1,9.

En Bagua Grande, la ciudad más poblada de la región Amazonas, seguida muy de cerca por la ciudad de Chachapoyas, capital departamental, el distrito de Bagua Grande tiene proyectado a 58 947 habitantes al 2022 y el distrito de Chachapoyas tiene 40 274. La población urbana del distrito de Bagua Grande asciende a 39 007 y la población rural es 16 757 según el Censo de Población y Vivienda del año 2017. Esta ciudad demanda también por servicios de salud eficientes y efectivos, al carecer con alguna necesidad básica insatisfecha el 33% de la misma, es decir 19 629 del total proyectado a nivel de distrito, y de 12 989 personas del total proyectado considerada población urbana.

La hipótesis de la investigación es: El Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande se caracteriza por presentar un estándar de oferta mayor a los de la demanda de los servicios de salud.

La justificación que sustenta a la presente investigación es: A.- Metodológica, con la caracterización de la oferta y demanda de los servicios de salud con bases teóricas definidas en las ciencias económicas para mejorar las condiciones de estas. B.- Práctica, hacia el Policlínico Dr. Nixon sea caracterizada por presentar un estándar de oferta mayor a los de la demanda de los servicios de salud. C.- Económica, estableciendo la demanda y la oferta de los servicios de salud para este Policlínico, que represente una oportunidad de atender a la brecha resultante.

De los párrafos anteriores, se permite realizarse el problema de investigación siguiente: ¿Cuál es la caracterización de la demanda y oferta de los servicios de salud del Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande, período 2020 – 2022?, con el objetivo central: Caracterizar la demanda y oferta de los servicios de salud del Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande, período 2020 – 2022. Y los tres objetivos específicos: OE1. Determinar los servicios de salud

demandados en el Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande del período 2020 – 2022. OE2: Determinar los servicios de salud ofertados en el Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande del período 2020 – 2022. OE3: Establecer la demanda versus la oferta de los servicios de salud del Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande del período 2020 – 2022.

Cómo antecedentes que apoyan a la presente investigación son de índole internacional: Mora (2018), de su tesis “Variables a tener en cuenta para caracterizar la demanda y oferta turística del municipio de Sibaté”, con su objetivo de analizar estudios nacionales e internacionales que clasifiquen la oferta turística. De investigación documental de método cualitativo, concluyó eslabonar las clases de turismo de sus principales productos y servicios a ofrecer en cada región, haciendo saber la importancia de la infraestructura a través de accesos y señalización adecuada, limpieza y seguridad.

Cánovas (2017), en su tesis “Análisis de la oferta y la demanda en el turismo de las prácticas de actividades físicas de aventura en la naturaleza”, su objetivo fue el análisis de las prácticas de las actividades físicas de aventura en la naturaleza en el turismo. Investigación cualitativa y diseño mixto; sus conclusiones fueron caracterizadas desde los puntos de vista geográfico, turístico, político – estratégico y organizativo – funcional.

Francisco (2017), en su tesis doctoral “El uso público en los parques naturales de Cantabria: Caracterización de la oferta y la demanda”; cuyo objetivo analizar la oferta y demanda de los parques nacionales; la metodología mediante el estudio de casos mediante el método hipotético deductivo y de análisis exploratorio. De sus resultados concluyó que los visitantes/turistas tuvieron un alto conocimiento sobre los parques nacionales, más no así en el grado de información sobre la protección concreta a los parques naturales; en cuando a los servicios ofertados existen carencia de información de fácil accesibilidad.

De índole nacional tenemos a: Jaurapoma (2019), en su tesis “Demanda y oferta real de servicios de salud en el centro quirúrgico del hospital departamental de Huancavelica 2018”, tuvo el objetivo de determinar la demanda y oferta real de los servicios de salud en este nosocomio. Usó la investigación básica, nivel descriptivo comparativo, diseño no experimental transeccional. Concluyó a través de la prueba

t de significancia 5% que la oferta de cirugías y oferta de personal es mayor es este hospital, y la demanda de infraestructura supera a su oferta.

Cajo y Zuloeta (2018), en su tesis “Caracterización de la demanda para la diversificación de la oferta turística en la provincia de Ferreñafe”, su objetivo fue elaborar una propuesta de la caracterización de la demanda turística que diversifique la oferta turística. Investigación cuantitativa, de diseño descriptivo causal; de sus resultados y con la recolección de información que un 47% de los visitantes están de acuerdo que los recursos de esta provincia deben integrarse en un circuito turístico ya que el 44% le gustaría hacer turismo cultural, y la oferta indicó tener una gama de recursos turísticos que diversifique la oferta de la misma haciéndola con una propuesta turística.

Pastor (2018), respecto a su tesis “Análisis de oferta y demanda del restaurant la Balsa Beach, año 2017”, su objetivo fue realizar el análisis de la oferta y demanda de este restaurant. De investigación monográfica, llegando a la conclusión contar con una oferta considerable en productos y servicios ante una demanda establecida para los mismos en cuanto a precios, sazón y la atención.

Pereira y Sánchez (2018), de su tesis “Caracterización de oferta y demanda de los servicios para canes en consultorios y clínicas veterinarias del distrito de Santiago de Surco en el 2018”, propuso el objetivo de caracterizar esta oferta y demanda de servicios de atención para canes en este distrito brindado por las clínicas y consultorios veterinarios. La metodología de investigación fue cualitativa de diseño exploratorio y concluyente; concluyeron que los servicios veterinarios ofertados no cumplieron con sus características esperadas, y los servicios demandados son frecuentes en relación con la salud y bienestar de las mascotas a corto plazo.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Metodología de la investigación

Tipo de investigación: Cuantitativo, según Hernández et al. (2014) es recolectar datos con la finalidad de probar la hipótesis mediante la medición numérica analizando estadísticamente.

Alcance de investigación: Descriptivo, según Hernández et al. (2014) es empleado para examinar temas poco estudiados indagando sobre temas o áreas desde una nueva perspectiva.

Diseño de investigación: No experimental cuantitativa, según Hernández et al. (2014) es realizado sin manipular sus variables deliberadamente ni variarlas intencionalmente.

Clasificación de la investigación: Longitudinal, según Hernández et al. (2014) es recolectar datos en más de un período de tiempo haciendo inferencias respecto al cambio o respecto a sus consecuencias.

2.2 Población, muestra y muestreo

Población: Se identificaron dos: la primera son los usuarios que acudieron de manera semanal a este policlínico y, la segunda población son sus trabajadores, expresado en las siguientes tablas:

Tabla 1

Número de pacientes que acudieron al Policlínico Nixon de Bagua Grande

| Mes de atención | Nº de pacientes |
|-----------------|-----------------|
| Mayo 2022 | 147 |
| Junio 2022 | 135 |
| Total | 282 |

Tabla 2

Número de trabajadores por cargo y área funcional – Policlínico Nixon

| Cargo / Área funcional | N° de trabajadores |
|---------------------------|--------------------|
| Gerencia general | 1 |
| Administración | 2 |
| Contabilidad | 1 |
| Enfermería | 3 |
| Tecnología médica | 1 |
| Farmacia | 2 |
| Total trabajadores | 10 |

Nota: Se presenta el total de trabajadores por área laboral, proporcionado por la gerencia del Policlínico.

Muestra: Se identificaron también dos muestras, de las cuales la primera se calculó con la fórmula geométrica ascendiendo a 58 pacientes y, la segunda muestra serán la totalidad de sus trabajadores.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{d^2 (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 0.95 \times 0.05 \times 282}{0.05^2 (282-1) + 1.962 \times 0.95 \times 0.05} \quad n = 58$$

Muestreo: será del tipo probabilístico al azar para los pacientes y no probabilística para los trabajadores.

2.3 Variables de estudio

Variable 1: Demanda de servicios de salud

Variable 2: Oferta de servicios de salud

2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos:

Analítico – sintético, identificando y separando los servicios demandados de salud y los servicios ofertado de salud examinando y analizando sus relaciones independientemente; luego, se integran las mismas para establecer la relación entre ambos servicios de salud.

Deductivo – inductivo, deduciendo las consecuencias lógicas de ambas variables partiendo de una ley general; luego, mediante la justificación se realiza la inducción de una parte hacia el todo.

Técnicas:

Encuesta, a ser aplicada directamente a 58 pacientes que acuden a atenderse en este policlínico local.

Entrevista, a ser aplicada a los 10 trabajadores de este policlínico.

Instrumentos:

Cuestionario y entrevista estructurada.

2.5 Análisis de datos

Una vez definida y validada la encuesta y entrevista a aplicar, se procedió a la aplicación de estos en la clínica en fechas determinadas, luego se ordenó y analizó los resultados para contrastarlos con la consecución de objetivos y que den respuesta a la hipótesis. Se usó estadística descriptiva como herramienta informática y para la presentación de resultados en tablas y gráficas mediante el Microsoft Excel.

III. RESULTADOS

3.1 Determinación de los servicios de salud demandados en el Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande del período 2020 – 2022

Realizado la encuesta a pacientes o visitantes que acudieron en diciembre del 2022 al Policlínico del Dr. Nixon en la ciudad de Bagua Grande, tenemos lo siguiente:

Tabla 3

Rango de edades de los encuestados

| Edades | Cantidad | Porcentajes |
|------------------|-----------------|--------------------|
| De 18 a 25 años | 9 | 15,8% |
| De 26 a 33 años | 25 | 43,9% |
| De 34 a 41 años | 10 | 17,5% |
| De 42 a 49 años | 7 | 12,3% |
| De 50 a 57 años | 2 | 3,5% |
| De 58 a 65 años | 4 | 7,0% |
| De 65 a más años | 0 | 0,0% |
| Total | 57 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados del rango de edades de los encuestados.

Mayormente, los encuestados estaban comprendidas entre 26 a 41 años, representando en conjunto el 61,4%. No encontrándose personas ancianas.

Tabla 4*Género de los encuestados*

| Género | Cantidad | Porcentajes |
|---------------|-----------------|--------------------|
| Masculino | 30 | 52,6% |
| Femenino | 27 | 47,4% |
| Total | 57 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados del género de los encuestados.

Se encuestó al 52,6% de varones y al 47,4% de mujeres.

Tabla 5*Estado civil de los encuestados*

| Estado civil | Cantidad | Porcentajes |
|---------------------|-----------------|--------------------|
| Conviviente | 23 | 40,4% |
| Soltero/a | 22 | 38,6% |
| Casado/a | 8 | 14,0% |
| Divorciado/a | 4 | 7,0% |
| Total | 57 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados del estado civil de los encuestados.

De los encuestados, el 40,4% son convivientes, seguido por solteros, en menor proporción fueron casados y divorciados.

Tabla 6*Nivel de instrucción*

| Nivel de instrucción | Cantidad | Porcentajes |
|-----------------------------|-----------------|--------------------|
| Sin instrucción | 6 | 10,5% |
| Primaria | 12 | 21,1% |
| Secundaria | 14 | 24,6% |
| Técnico superior | 13 | 22,8% |
| Superior no universitario | 1 | 1,8% |
| Superior universitario | 11 | 19,3% |
| Total | 57 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados del nivel de instrucción de los encuestados.

Mayormente, tienen secundaria completa el 24,6% y técnico superior con el 22,8%.

Tabla 7*Lugar o ciudad de procedencia*

| Lugar o ciudad de procedencia | Cantidad | Porcentajes |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Bagua Grande | 38 | 66,7% |
| Cajaruro | 4 | 7,0% |
| Jamalca | 3 | 5,3% |
| Naranjitos | 2 | 3,5% |
| San Juan | 2 | 3,5% |
| Las Flores | 2 | 3,5% |
| Bagua | 2 | 3,5% |
| La Primavera | 1 | 1,8% |
| Ñunya Jalca | 1 | 1,8% |
| Lonya Grande | 1 | 1,8% |
| Miraflores | 1 | 1,8% |
| Total | 57 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados del lugar de procedencia de los encuestados.

Proceden de hasta 11 localidades diferentes, siendo de la ciudad de Bagua Grande la mayoría con el 66,7%. También dos de ellos son de la provincia cercana de Bagua.

Tabla 8*Afiliación a seguro médico de los encuestados*

| Seguro médico | Cantidad | Porcentajes |
|----------------------|-----------------|--------------------|
| No | 32 | 56,1% |
| A ESSALUD | 13 | 22,8% |
| Al SIS | 9 | 15,8% |
| A una EPS | 3 | 5,3% |
| Total | 57 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados de afiliación de seguros de los encuestados.

Un poco más del 56% no tiene seguro alguno. De los que sí tienen, casi un 23% es de ESSALUD, casi el 16% del Sistema Integrado de Salud y el 5% pertenece a una Entidad Prestadora de Salud particular.

Tabla 9*Número de veces que acudió al Policlínico del Dr. Nixon, durante el año*

| N° de veces | Cantidad | Porcentajes |
|--------------------|-----------------|--------------------|
| Primera vez | 4 | 7,0% |
| Entre 1 y 2 veces | 46 | 80,7% |
| Entre 3 y 4 veces | 7 | 12,3% |
| Total | 57 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados de las veces que acudieron los encuestados a este Policlínico.

El 81% acudió a esta clínica entre una y dos veces, el 12,3% lo hizo entre 3 y 4 veces, y el 7% fue la primera vez.

Tabla 10*Motivo principal de su visita a este Policlínico*

| Motivo de visita | Cantidad | Porcentajes |
|---------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Consulta médica propia | 31 | 38,8% |
| Realizarse examen o análisis | 26 | 32,5% |
| Intervención quirúrgica propia | 8 | 10,0% |
| Consulta médica de familiar/amigo | 6 | 7,5% |
| Visita a amigo/paciente hospitalizado | 3 | 3,8% |
| Visita a familiar hospitalizado | 2 | 2,5% |
| Comprar en la farmacia | 2 | 2,5% |
| Acompañando a examen o análisis | 1 | 1,3% |
| Otro: prueba COVID | 1 | 1,3% |
| Total | 80 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados del motivo de su visita al Policlínico.

Algunos de los encuestados respondieron más de una alternativa, por ello que se tiene 80 casos, de los cuales, el 39% acudió por realizarse una consulta médica, el 32,5% para realizarse un examen médico o análisis clínico, el 10% por practicarse una intervención quirúrgica y el 7,5% acompañando a un familiar/amigo a su consulta médica.

Tabla 11*Monto aproximado gastado en esta visita, consulta o intervención quirúrgica*

| Monto gastado | Cantidad | Porcentajes |
|---------------------------------------|-----------------|--------------------|
| Nada | 9 | 15,8% |
| Hasta S/ 50,00 | 2 | 3,5% |
| Mayor a S/ 50,00 y menor a S/ 100,00 | 16 | 28,1% |
| Mayor a S/ 100,00 y menor a S/ 200,00 | 7 | 12,3% |
| Mayor a S/ 200,00 y menor a S/ 300,00 | 8 | 14,0% |
| Mayor a S/ 300,00 y menor a S/ 400,00 | 5 | 8,8% |
| Mayor a S/ 400,00 y menor a S/ 500,00 | 1 | 1,8% |
| Mayor a S/ 500,00 | 9 | 15,8% |
| Total | 57 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados del monto gastado en su visita.

Casi un 30% gastó entre S/ 50,00 y S/ 100,00 por su visita a este Policlínico, así como el 15,8% manifestó no haber gastado. Casi el 16% gastó mayor a los S/ 500,00 y el 14% entre S/ 200,00 y S/ 300,00.

Tabla 12*Porqué es de su preferencia acudir al Policlínico*

| Porqué es de su preferencia | Cantidad | Porcentajes |
|---|-----------------|--------------------|
| No es de su preferencia | 1 | 1,8% |
| Buena atención | 22 | 38,6% |
| Por recomendaciones | 14 | 24,6% |
| Por especialidades: Urología, Traumatología | 9 | 15,8% |
| Por uso del SOAT | 8 | 14,0% |
| Precios accesibles | 2 | 3,5% |
| Por la prueba COVID | 1 | 1,8% |
| Total | 57 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados de las preferencias de los encuestados a este Policlínico.

Indicaron el 38,6% acudir por la buena atención del médico, el 24,6% por haber recibido recomendaciones, un 15,8% al existir especialidades, el 14% por usar el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito y el 3,5% por precios accesibles.

Tabla 13*Lo que más valora en este Policlínico*

| Mayor valoración | Cantidad | Porcentajes |
|----------------------------|-----------------|--------------------|
| Buen médico | 26 | 29,9% |
| Buena atención | 22 | 25,3% |
| Reconocimiento y prestigio | 18 | 20,7% |
| Precios accesibles | 13 | 14,9% |
| Ubicación céntrica | 8 | 9,2% |
| Total | 87 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados de lo más valorado de este Policlínico.

Las respuestas también fueron más de una, por lo que el 29,9% señaló valorar al policlínico al ser buen médico el Dr. Nixon, el 25,3% por la excelente atención brindada, el 20,7% por el reconocimiento y prestigio en la ciudad de este, el 14,9% consideró por ser accesibles sus tarifas y el 9,2% por su ubicación céntrica en la ciudad.

3.2 Determinación de los servicios de salud ofertados en el Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande del período 2020 – 2022

Esta sección, también fue con ayuda de la encuesta a pacientes o clientes de esta clínica, presentando lo siguiente:

Tabla 14

Capacidad instalada en el Policlínico

| Capacidad instalada | Cantidad | % |
|---|-----------|---------------|
| ¿Cuál es su apreciación sobre la infraestructura? | 57 | 100,0% |
| Buena | 30 | 52,6% |
| Regular | 7 | 12,3% |
| Mala | 20 | 35,1% |
| ¿Cuál es su apreciación sobre los equipos médicos? | 57 | 100,0% |
| Buena | 29 | 50,9% |
| Regular | 10 | 17,5% |
| Mala | 18 | 31,6% |

Nota: Se presentan los resultados de la capacidad instalada del Policlínico.

En cuanto a la capacidad instalada de la infraestructura, tenemos un 35,1% que indicó ser mala, frente al 52,6% que consideró de buena.

Sobre los equipos médicos, también el 31,6% indicaron de mala, frente al 50,9% que la consideró de bueno.

Tabla 15*Recursos humanos en el Policlínico*

| Recursos humanos | Cantidad | % |
|---|-----------------|---------------|
| ¿Qué le parece la atención y especialización del Dr. Nixon? | 57 | 100,0% |
| Buena | 50 | 87,7% |
| Regular | 6 | 10,5% |
| Mala | 1 | 1,8% |
| ¿Qué le parece la atención y especialización de los demás médicos? | 57 | 100,0% |
| Buena | 43 | 75,4% |
| Regular | 11 | 19,3% |
| Mala | 3 | 5,3% |
| ¿Qué le parece la atención y trato de las enfermeras? | 57 | 100,0% |
| Buena | 48 | 84,2% |
| Regular | 8 | 14,0% |
| Mala | 1 | 1,8% |
| ¿Qué le parece la atención y trato del personal administrativo? | 57 | 100,0% |
| Buena | 49 | 86,0% |
| Regular | 7 | 12,3% |
| Mala | 1 | 1,8% |

Nota: Se presentan los resultados de la apreciación del recurso humano.

Sobre los recursos humanos, en cuanto a la atención y especialización del Dr. Nixon, el 87,7% indicó ser bueno frente a sólo el 1,8% indicó ser malo.

Sobre los otros médicos en cuanto a la atención y especialización, el 75,4% señaló de bueno frente al 5,3% consideró de malo.

De las enfermeras, sobre la atención y trato, el 84,2% señaló de bueno frente al 1,8% que señaló de malo.

Y del personal administrativo sobre la atención y trato, el 86% indicó ser buena frente al 1,8% de malo.

Tabla 16*Tecnología sanitaria en el Policlínico*

| Tecnología sanitaria | Cantidad | % |
|--|-----------------|---------------|
| Sí tuvo alguna atención o intervención médica suya o de otro paciente ¿Qué le pareció el procedimiento médico o quirúrgico utilizado por el personal de este Policlínico? | 57 | 100,0% |
| Buena | 34 | 59,6% |
| Regular | 16 | 28,1% |
| Mala | 7 | 12,3% |
| Sí tuvo alguna atención o intervención médica suya o de otro paciente ¿Qué le pareció la atención del sistema administrativo o de soporte de este Policlínico? | 57 | 100,0% |
| Buena | 46 | 80,7% |
| Regular | 7 | 12,3% |
| Mala | 4 | 7,0% |
| Sí tuvo alguna atención o intervención médica suya o de otro paciente ¿Qué le pareció los equipos médicos y medicamentos usados por el personal de este Policlínico? | 57 | 100,0% |
| Buena | 36 | 63,2% |
| Regular | 10 | 17,5% |
| Mala | 11 | 19,3% |

Nota: Se presentan los resultados de la apreciación de la tecnología sanitaria.

Sobre el procedimiento médico y/o quirúrgico usado por el personal de este policlínico, el 59,6% refirió ser bueno, frente al 12,3% que refirió ser malo.

En cuanto a la atención del sistema administrativo o de soporte, en los procedimientos médicos y/o quirúrgicos, el 80,7% refirió ser bueno, frente al 7% de malo.

Y, sobre los equipos médicos y medicamentos utilizados en los procedimientos médicos y/o quirúrgicos, el 63,2% refirió ser bueno, frente al 19,3% de malo.

Tabla 17*Otros recursos y servicios en el Policlínico*

| Otros recursos y servicios | Cantidad | % |
|--|-----------|---------------|
| ¿Cuál es su calificación de la atención, precios y medicamentos que oferta la farmacia del Policlínico del Dr. Nixon? | 57 | 100,0% |
| Buena | 37 | 64,9% |
| Regular | 15 | 26,3% |
| Mala | 5 | 8,8% |
| ¿Cuál es su calificación de la atención, precios o insumos de los análisis de sangre, de orina, de descarte de COVID u otros análisis o exámenes que ofrece este Policlínico? | 57 | 100,0% |
| Buena | 45 | 78,9% |
| Regular | 9 | 15,8% |
| Mala | 3 | 5,3% |

Nota: Se presentan los resultados de la apreciación de otros servicios.

Sobre la calificación de la atención en general, de los precios y los medicamentos de la farmacia de este Policlínico, el 64,9% manifestó ser bueno, frente al 8,8% que manifestó ser malo.

Y la calificación de la atención en general, precios, insumos, análisis y otros exámenes, el 78,9% manifestó ser bueno, frente al 5,3% de malo.

Tabla 18*Sugerencias o recomendaciones al Policlínico*

| Sugerencias o recomendaciones | Cantidad | % |
|---|-----------------|---------------|
| Ninguna | 19 | 33,3% |
| Implementar más especialidades médicas | 5 | 8,8% |
| Más equipos, más espacio físico y mayor variedad de medicinas | 10 | 17,5% |
| Contar con equipos modernos | 8 | 14,0% |
| Mayores instrumentos médicos | 3 | 5,3% |
| Mayor espacio físico e infraestructura | 12 | 21,1% |
| Total | 57 | 100,0% |

Nota: Se presentan los resultados de algunas sugerencias o recomendaciones.

Un tercio de los encuestados no tiene alguna recomendación o sugerencia.

El 21,1% manifestó preferir mayor infraestructura con más espacios físicos; el 17,5% prefiere contar con mayores equipos médicos, más medicinas y más espacio; y el 14% prefiere contar con equipos modernos.

3.3 Estableciendo la demanda versus la oferta de los servicios de salud del Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande del período 2020 – 2022

Proexpansión (2023), elaboró con datos del INEI, en qué establecimiento de salud se atienden los peruanos, presentado en la tabla siguiente:

Tabla 19

Los peruanos y los centros de salud

| Establecimiento de salud | 2009 | 2013 |
|---------------------------------|---------------|---------------|
| MINSA | 36,9% | 36,8% |
| Farmacia o botica | 32,2% | 31,4% |
| EsSalud | 11,8% | 13,1% |
| Particular | 15,5% | 16,3% |
| FF.AA. o PNP | 1,2% | 0,7% |
| Otros | 2,5% | 1,7% |
| Total | 100,0% | 100,0% |

Fuente: INEI. Elaboración: proexpansión 2023.

Esta información, indica que el 37% de las familias peruanas acuden a los establecimientos del sector público del Ministerio de Salud en el periodo de los años 2009 y 2013. En segunda ubicación están las boticas y farmacias donde los peruanos y peruanas acuden a consultar o en búsqueda de diagnóstico para sus males, considerado por estos autores, como perjudicial al tener muchas veces tratamientos erróneos. Y las clínicas particulares representan en promedio el 16%, considerándola estancada principalmente por la entrega de un producto poco atractivo y no muy asequible económicamente para la mayor parte de las familias de nuestro país.

A continuación, se presenta el análisis y cálculo de la población atendida en las clínicas particulares existentes en la ciudad de Bagua Grande con los datos del número de veces que acudió el encuestado al Policlínico del Dr. Nixon durante el año 2022, también se calculó con la población proyectada del distrito de Bagua Grande al año 2022 por el INEI el cual asciende a 58 947 habitantes; y el indicador del 16,3% que es la población que prefiere atenderse en una clínica particular, de la tabla anterior, presentando lo siguiente:

Tabla 20

Cálculo de la población atendida en clínicas particulares y en el Policlínico

| N° de veces que acudió al Policlínico | Cantidad personas encuestadas | % | Población distrital al año 2022 | Población atendida en una clínica | N° de clínicas en Bagua Grande | Población atendida Policlínico Dr. Nixon |
|--|--------------------------------------|---------------|--|--|---------------------------------------|---|
| Primera vez | 4 | 7,0% | 4 137 | 674 | | 169 |
| una vez | 18 | 31,6% | 18 615 | 3 034 | | 759 |
| dos veces | 28 | 49,1% | 28 956 | 4 720 | 4 | 1 180 |
| tres veces | 5 | 8,8% | 5 171 | 843 | | 211 |
| cuatro veces | 2 | 3,5% | 2 068 | 337 | | 84 |
| Total | 57 | 100,0% | 58 947 | 9 608 | 4 | 2 402 |

| | |
|---------------------------|--------|
| Población proyectada 2022 | 58 947 |
|---------------------------|--------|

| | |
|--|-------|
| Población que prefiere atenderse en una clínica particular | 16,3% |
|--|-------|

Nota: Se presentan los resultados del cálculo de población atendida en clínicas particulares de la ciudad y del policlínico.

Por lo tanto, al tener sólo 4 clínicas particulares en la ciudad de Bagua Grande, se dividió en 4 partes la población que prefiere atenderse, resultando 2 402 personas en promedio al año, quienes son los demandantes del Policlínico del Dr. Nixon.

Calculando la demanda de atenciones médicas de la población que prefiere atenderse en clínicas particulares de la ciudad de Bagua Grande y de las zonas periféricas, estas ascienden desde 3 034 atenciones por única vez, de 4 720 en dos veces, de 843 hasta en tres oportunidades, de 337 de máximo cuatro atenciones al año 2023, no habiendo preferencias de atenciones mayores a las cinco veces.

La oferta calculada sólo para el Policlínico Dr. Nixon fue de 169 atenciones por única vez, de 759 en dos veces, de 1 180 hasta en tres oportunidades, de 211 de máximo cuatro atenciones al año 2023, no habiendo preferencias de atenciones mayores a las cinco oportunidades.

Resultando el balance oferta demanda de atenciones médicas en clínicas particulares, existe déficit de – 506 atenciones por una sola vez, de – 2276 de hasta dos veces, de – 3 540 de tres veces, de – 632 máximo cuatro veces.

Tabla 21

Balance demanda oferta de atenciones médicas en clínicas - Año 2022

| N° de veces que acude a una clínica particular | Demanda de atenciones médicas en clínicas | Oferta de atenciones médicas en el Policlínico Dr. Nixon | Balance Oferta Demanda |
|---|--|---|-------------------------------|
| Ninguna | 674 | 169 | -506 |
| una vez | 3 034 | 759 | -2 276 |
| dos veces | 4 720 | 1 180 | -3 540 |
| tres veces | 843 | 211 | -632 |
| cuatro veces | 337 | 84 | -253 |
| cinco veces | 0 | 0 | 0 |
| seis veces | 0 | 0 | 0 |
| Total | 9 608 | 2 402 | -7 206 |

Por lo tanto, existe déficit de atenciones médicas calculadas al año 2022, por especialidades médicas a atender a la población directa e indirecta del distrito de Bagua Grande, en la provincia de Utcubamba, región Amazonas.

En cuanto a la oferta del Policlínico del Dr. Nixon, está se da con total normalidad en una infraestructura propia ubicada en el Jr. José Gálvez N° 151 de la ciudad de Bagua Grande. La infraestructura es de material noble en dos niveles o pisos en un área aproximada de 431 m², el primer nivel de 256 m² y el segundo nivel de 175 m², construida hace 15 años, cuenta con los siguientes ambientes:

Tabla 22

Descripción de ambientes del Policlínico

| Ambiente | Ubicación | Área aprox. (m²) |
|-----------------------------|------------------|------------------------------------|
| Farmacia | Primer piso | 24 |
| Sala de espera | Primer piso | 54 |
| Triaje | Primer piso | 20 |
| Consultorio | Primer piso | 16 |
| Área de rayos X y ecografía | Primer piso | 36 |
| Sala de operaciones | Primer piso | 70 |
| Sala posoperatoria | Primer piso | 36 |
| Sala de espera | Segundo piso | 16 |
| Laboratorio | Segundo piso | 30 |
| Sala de parto | Segundo piso | 40 |
| Cuarto posparto (3) | Segundo piso | 27 |
| Cuarto ambulatorio (2) | Segundo piso | 32 |
| Consultorio | Segundo piso | 30 |
| 13 ambientes | 2 pisos | 431 m ² |

Nota: Se presentan la descripción de ambientes, proporcionado por la gerencia del Policlínico.

Se conoce, además de las entrevistas al personal gerencial, que no se realizaron mejoras o ampliaciones importantes a este establecimiento de salud particular.

Tabla 23*Descripción de campañas médicas del Policlínico*

| Meses | Especialidad | N° aproximado de atenciones |
|------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| Enero, julio, diciembre | Otorrinolaringología | 75 |
| Febrero, mayo, noviembre | Gastroenterología | 60 |
| Abril, agosto, octubre | Traumatología | 45 |
| Marzo, junio, septiembre | Oftalmología | 70 |
| Mayo, septiembre, noviembre | Urología | 50 |
| Octubre y diciembre | Medicina estética | 28 |
| Mayo y junio | Neurología | 30 |
| Julio, septiembre, diciembre | Ginecología | 40 |
| 12 meses | 8 especialidades | 398 |

Nota: Se presentan la descripción de campañas médicas, proporcionado por la gerencia del Policlínico.

Este Policlínico del Dr. Nixon, organiza durante cada año campañas médicas con especialistas de otras ciudades del país, generando 398 atenciones durante el año 2022, en ocho especialidades, teniendo acogida frente a los otros centros médicos de la ciudad.

Tabla 24*Descripción de atenciones médicas del Policlínico*

| Meses /años | Tipo de atenciones | N° aproximado de atenciones al día | N° aproximado de atenciones al mes |
|------------------------|---------------------------|---|---|
| Enero | General y SOAT | 6 | 186 |
| Febrero | General y SOAT | 5 | 140 |
| Marzo | General y SOAT | 7 | 217 |
| Abril | General y SOAT | 6 | 180 |
| Mayo | General y SOAT | 5 | 155 |
| Junio | General y SOAT | 8 | 240 |
| Julio | General y SOAT | 10 | 310 |
| Agosto | General y SOAT | 6 | 186 |
| Septiembre | General y SOAT | 7 | 210 |
| Octubre | General y SOAT | 6 | 186 |
| Noviembre | General y SOAT | 8 | 240 |
| Diciembre | General y SOAT | 10 | 310 |
| Total | | X = 7,0 | 2 560 |

Nota: Se presentan la descripción de campañas médicas, proporcionado por la gerencia del Policlínico.

El Policlínico del Dr. Nixon, realiza con normalidad atenciones médicas generales y atención pacientes SOAT, en promedio siete (7) atenciones al día, totalizando al año 2 560.

IV. DISCUSIÓN

Mora (2018), de sus conclusiones señaló a la infraestructura como muy importante la cual genera impacto positivo influyendo en la satisfacción positiva o negativa en su demanda. Esta investigación coincide con lo mencionado por este autor, ya que una buena infraestructura y los espacios adecuados generan mayor demanda al usuario, tal y cómo se visualiza en la tabla 14 sobre la capacidad instalada del Policlínico, donde el 35,1% la consideró de mala y hay carencia de espacios físicos.

Jaurapoma (2019), identificó en el hospital analizado el aumento de las intervenciones quirúrgicas, pero no se amplió la infraestructura ni el número del personal de salud lo que desencadenó una asistencia inadecuada y un servicio inapropiado hacia el usuario. La presente investigación hace referencia también por el lado de la oferta la construcción efectuada desde hace 15 años y ninguna mejora de importancia al policlínico, materia del presente.

Cajo y Zuloeta (2018), identificaron su oferta a través del inventario de recursos turísticos y los trabajos de campo para obtener datos ofertados reales. Esta investigación se basó en datos proporcionados por el gerente del Policlínico y la visita in situ para corroborar la información de la oferta.

Pastor (2018), cómo justificación teórica indicó la posible contribución al fortalecimiento de las empresas que realizan oferta – demanda de los servicios de alimentos con la finalidad de un mejor entendimiento del desarrollo empresarial en la zona de estudio. Esta investigación justificó la misma con base metodológica caracterizando la oferta y demanda de los servicios de salud con base teórica adecuada.

Pereira y Sánchez (2018), respecto a su realidad problemática mencionaron que la oferta en los mercados está en constante crecimiento, además de buscar la diferenciación y especialización. La presente investigación coincide con estos autores, ya que no considerar estos dos puntos de diferenciarse y especializarse en estos tiempos se convierte en una desventaja para cualquier empresa privada en cualquier parte del mundo.

V. CONCLUSIONES

Contrastando la hipótesis de esta investigación, El Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande se caracteriza por presentar un estándar de oferta mayor a los de la demanda de los servicios de salud, a través de un edificio de 431m², en dos pisos con adecuados ambientes y equipamiento regular, por la presencia y profesionalismo del Dr. Nixon debidamente reconocido en el medio de las ciencias de la salud, y por el prestigio de los trabajadores y personal médico en las diversas actividades de la salud, superando a la demanda por servicios de salud en la ciudad de Bagua Grande, de siete atenciones al día, representando 2 560 atenciones al año, en el periodo de estudio.

Respecto a la determinación de los servicios de salud demandados en este policlínico, estos mayormente son requeridos por personas de 26 a 41 años, varones son los que acuden más que las mujeres, de estado civil convivientes en su mayoría de la ciudad de Bagua Grande. Un dato relevante es que mayor al 50% carecen de seguro médico de cualquier índole, atendándose el 80% entre una y dos veces al año en consultorio médico y/o análisis o examen clínico, mayor al 50% de ellos gastaron en promedio entre S/ 50,00 y S/ 300,00, y prefieren a esta clínica frente a otras por la buena atención del médico.

Sobre la determinación de los servicios de salud ofertados, el 52% de los encuestados manifestó que el policlínico tiene buena infraestructura y equipos médicos, la gran mayoría de ellos consideran al Dr. Nixon un médico especialista y con buena atención, así como a los demás médicos, del personal de enfermería y personal administrativo. Así mismo, una buena aceptación de la atención de la farmacia y atención en general. Respecto a las recomendaciones, prefieren mayor espacio físico y mejores equipos médicos.

Para establecer la demanda y oferta de los servicios de salud brindados en este policlínico, se analizó y calculó la población atendida en las clínicas particulares existentes en la ciudad de Bagua Grande con los datos del número de veces que acudió el encuestado al Policlínico del Dr. Nixon durante el año 2022, también se calculó con la población proyectada del distrito de Bagua Grande al año 2022 por

el INEI el cual asciende a 58 947 habitantes; y el indicador del 16,3% que es la población que prefiere atenderse en una clínica particular, y al tener sólo 4 clínicas particulares en esta ciudad, se dividió en 4 partes la población que prefiere atenderse, resultando 2 402 personas en promedio al año, quienes son los demandantes del Policlínico del Dr. Nixon. La oferta se dio al atender a 2 560 personas en consultas en general y pacientes SOAT, además de casi 400 atenciones con médicos especialistas en ambientes adecuados y equipados.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cajo Gonzáles, L.M. y Zuloeta Silva, E. M. (2018). *Caracterización de la demanda para la diversificación de la oferta turística en la provincia de Ferreñafe*. [Tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/4390>.
- Cánovas Pereda, V. (2017). *Análisis de la oferta y la demanda en el turismo de las prácticas de actividades físicas de aventura en la naturaleza*. [Tesis Doctoral, Universidad de Barcelona]. <http://hdl.handle.net/10803/586216>.
- CEPAL. (10 de agosto de 2022). *Es hora de transformar los sistemas de salud en América Latina y el Caribe y avanzar en universalidad, integralidad, sostenibilidad y resiliencia*. <https://www.cepal.org/es/comunicados/es-hora-transformar-sistemas-salud-america-latina-caribe-avanzar-universalidad>.
- Francisco Luis, O. (2017). *El uso público en los parques naturales de Cantabria: Caracterización de la oferta y la demanda*. [Tesis Doctoral, Universidad de Cantabria]. <http://hdl.handle.net/10902/12363>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M.P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). Edit. McGraw-Hill.
- Jaurapoma Lizana, E. (2019). *Demanda y oferta real de servicios de salud en el centro quirúrgico del hospital departamental de Huancavelica 2018*. [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2789>.
- Mora Ortiz, M.E. (2018). *Variables a tener en cuenta para caracterizar la demanda y oferta turística del municipio de Sibaté*. [Tesis de titulación, Universidad de Cundinamarca]. <http://hdl.handle.net/20.500.12558/1149>.
- Ministerio de Salud. (2002). *Aspectos teórico conceptuales de para la organización de la oferta de servicios de salud*. (1ª ed.). Edit. Dirección General de Salud de las personas.
- Pastor Gonzales, S.I. (2018). *Análisis de oferta y demanda del restaurant la Balsa Beach, año 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de San Martín]. <http://hdl.handle.net/11458/3060>
- Pereira Salazar, V.P. y Sánchez Figari, N.A. (2018). *Caracterización de oferta y demanda de los servicios para canes en consultorios y clínicas veterinarias del distrito de*

Santiago de Surco en el 2018. [Tesis de titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/62446>

Proexpansión. (22 de mayo de 2023). Clínicas y hospitales en el Perú: ¿A quién confían su salud los peruanos? *Proexpansión*. <https://proexpansion.com/en/articles/316>

Sánchez-Belmont. (2022). *Estudio comparativo de los sistemas de salud en América Latina*. (1ª ed.). Edit. Conferencia Interamericana de Seguridad Social. <https://ciss-bienestar.org/wp-content/uploads/2022/02/04-Estudio-comparativo-de-los-sistemas-de-salud-en-America-Latina-1.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Instrumentos |
|-------------------------------|--|--|---|--|
| Demanda de servicios de salud | Es la relación entre disponibilidad de un agente económico para adquirir un producto o servicio de salud en base a la relación entre precio y cantidad a adquirir en un período determinado (Valenzuela, 2013) | Salud fisiológica | N° de consultas N° de exámenes N° de intervenciones quirúrgicas | Cuestionario y entrevista estructurada |
| Oferta de servicios de salud | Cantidad de un bien o servicio de salud que los productores están dispuestos a producir en un período de tiempo y a un precio dado (Valenzuela, 2013) | Cantidad instalada Recursos humanos Tecnología sanitaria Otros recursos y servicios | N° de consultas N° de exámenes N° de intervenciones quirúrgicas | Cuestionario y entrevista estructurada |

Anexo 2. Cuestionario a colaboradores

Encuesta a pacientes del Policlínico Dr. Nixon de Bagua Grande

Tesis “Caracterización de la Demanda y Oferta en los servicios de salud del Policlínico Dr. Nixon de la ciudad de Bagua Grande, 2020 – 2022”

Datos generales

1. Edad: Género: Masculino () femenino ()
2. Estado civil actual:
Soltero () conviviente () casado () divorciado ()
3. Nivel de instrucción alcanzado
Sin instrucción () nivel primaria ()
nivel secundaria () técnico superior ()
superior no universitario () superior universitario ()
4. Lugar o ciudad de procedencia
5. Afiliado a un seguro médico:
No () Sí () ¿Cuál? SIS () ESSALUD () Otro ()

I. Servicios de Salud Demandados

6. ¿Cuántas veces en este año acudió al Policlínico del Dr. Nixon?
7. Marque el motivo principal de su visita al Policlínico del Dr. Nixon:
Consulta médica propia () consulta médica de familiar/amigo ()
visita a familiar hospitalizado () visita a amigo/pariente hospitalizado ()
realizarse un examen o análisis () acompañando a examen o análisis ()
intervención quirúrgica propia () intervención quirúrgica de otra persona ()
comprar en la farmacia () otro motivo: ()
8. Indique el monto en soles gastado en esta visita o consulta o intervención:
Nada o S/ 0,00 () hasta S/ 50,00 ()
mayor a S/ 50,00 y menor a S/ 100,00 () > S/ 100,00 y < S/ 200,00 ()
> S/ 200,00 y < S/ 300,00 () > S/ 300,00 y < S/ 400,00 ()
> S/ 400,00 y < S/ 500,00 () más de S/ 500,00 ()
9. ¿Por qué es de su preferencia acudir a este Policlínico del Dr. Nixon?
-
-
10. ¿Qué es lo que valora más de todo el Policlínico del Dr. Nixon:
Buen médico o médicos () precios accesibles ()
reconocimiento y prestigio () buena infraestructura y equipos ()

buena atención () ubicación cercana ()
campañas con especialistas () otro: ()

II. Servicios de Salud Ofertados

11. Respecto a la capacidad instalada en este Policlínico:

¿Cuál es su apreciación sobre la infraestructura?

.....

¿Cuál es su apreciación sobre los equipos médicos?

.....

12. Respecto a los recursos humanos en este Policlínico:

¿Qué le parece la atención y especialización del Dr. Nixon?

.....

¿Qué le parece la atención y especialización de los demás médicos?

.....

¿Qué le parece la atención y trato de las enfermeras?

.....

¿Qué le parece la atención y trato del personal administrativo?

.....

13. Sobre la tecnología sanitaria del Policlínico del Dr. Nixon:

Sí tuvo alguna atención o intervención médica suya o de otro paciente ¿Qué le pareció el procedimiento médico o quirúrgico utilizado por el personal de este Policlínico?

.....

Sí tuvo alguna atención o intervención médica suya o de otro paciente ¿Qué le pareció la atención del sistema administrativo o de soporte de este Policlínico?

.....

Sí tuvo alguna atención o intervención médica suya o de otro paciente ¿Qué le pareció los equipos médicos y medicamentos usados por el personal de este Policlínico?

.....

14. Respecto a otros recursos y servicios del Policlínico del Dr. Nixon:

¿Cuál es su calificación de la atención, precios y medicamentos que oferta la farmacia del Policlínico del Dr. Nixon?

.....

¿Cuál es su calificación de la atención, precios o insumos de los análisis de sangre, de orina, de descarte de Covid u otros análisis o exámenes que ofrece este Policlínico?

.....

15. ¿Alguna sugerencia o recomendación en general al Policlínico del Dr. Nixon?

.....
.....
.....

¡Gracias por su valiosa información!

Anexo 3. Vistas fotográficas aplicando encuestas







