



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modernización de la gestión hospitalaria en la eficiencia  
organizacional en un hospital de la provincia de Chiclayo, 2024**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Vasquez Saenz, Oscar Augusto ([orcid.org/0000-0002-5209-7604](https://orcid.org/0000-0002-5209-7604))

**ASESORES:**

Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo ([orcid.org/0000-0002-5224-4854](https://orcid.org/0000-0002-5224-4854))

Dr. Fernandez Cueva, Amado ([orcid.org/0000-0002-5307-3583](https://orcid.org/0000-0002-5307-3583))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MONTENEGRO CAMACHO LUIS ARTURO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Modernización de la gestión hospitalaria en la eficiencia organizacional en un hospital de la provincia de Chiclayo", cuyo autor es VASQUEZ SAENZ OSCAR AUGUSTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, 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 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.

CHICLAYO, 26 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MONTENEGRO CAMACHO LUIS ARTURO DNI: 16641200 ORCID: 0000-0002-5224-4854	Firmado electrónicamente por: MCAMACHOLA el 27-07-2024 09:27:46

Código documento Trilce: TRI - 0837212



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VASQUEZ SAENZ OSCAR AUGUSTO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización de la gestión hospitalaria en la eficiencia organizacional en un hospital de la provincia de Chiclayo", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
VASQUEZ SAENZ OSCAR AUGUSTO DNI: 16683815 ORCID: 0000-0002-5209-7604	Firmado electrónicamente por: OVASQUEZSA el 02- 08-2024 15:10:28

Código documento Trilce: INV - 1783678



## Dedicatoria

¡A Dios por su Amor! A la memoria de mi padre Óscar Augusto, mi eterno agradecimiento. A mis hijos Fiorella, Brayan y Josepht por motivarme a superarme cada día.

Oscar Augusto.

## Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a mis docentes:  
Dr. Montenegro Camacho Luis Arturo y Dr.  
Amado Fernández Cueva, que me brindaron  
su asesoramiento y conocimientos haciendo  
posible cumplir con esta investigación

El autor.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	13
III. RESULTADOS .....	16
IV. DISCUSIÓN .....	24
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES .....	32
VII. PROPUESTA .....	33
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Resultados del cuestionario de eficiencia organizacional en su dimensión disponibilidad de recursos .....	16
<b>Tabla 2.</b> Resultados del cuestionario de eficiencia organizacional en su dimensión ambiente de trabajo.....	17
<b>Tabla 3.</b> Resultados del cuestionario de eficiencia organizacional en su dimensión comunicación organizacional .....	18
<b>Tabla 4.</b> Resultados del cuestionario de eficiencia organizacional en su dimensión capacitación .....	19
<b>Tabla 5.</b> Resultados del cuestionario de eficiencia organizacional en su dimensión compromiso con el trabajo .....	20
<b>Tabla 6.</b> Resultados del cuestionario de eficiencia organizacional en su dimensión trabajo en equipo.....	21
<b>Tabla 7.</b> Resultados del cuestionario de eficiencia organizacional en su dimensión recompensas.....	22

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Síntesis gráfica de la propuesta .....	37
---	----

## Resumen

El presente estudio constituye un aporte al Objetivo de Desarrollo Sostenible 17, relacionado con las alianzas estratégicas para el desarrollo. La investigación surge a raíz de evidenciar los prolongados tiempos de espera que experimentan los pacientes para acceder a una atención médica en un hospital de la ciudad de Chiclayo. El objetivo general es elaborar una propuesta de modernización de la gestión hospitalaria para mejorar la eficiencia organizacional en dicho hospital. El estudio es de tipo básico, con diseño descriptivo y propositivo, dirigido a una población de 516 colaboradores, con una muestra de 220, a quienes se les aplicó un cuestionario diagnóstico y entrevistas a funcionarios para recopilar datos relevantes. Los resultados reflejan deficiencias en la administración de los recursos, la falta de capacitación al personal y la escasez de políticas de estímulo a los trabajadores. Esto conllevó a la elaboración de una propuesta de modernización de la gestión hospitalaria, sustentada en la teoría de establecimiento de metas de Edwin Locke y la teoría de gestión del talento humano de Chiavenato, alineada con la meta 17.9, que busca fortalecer la capacidad nacional para implementar programas de desarrollo mediante la cooperación.

**Palabras Clave:** Gestión hospitalaria, eficiencia organizacional, servicio de salud



## **Abstract**

This study contributes to Sustainable Development Goal 17, related to strategic partnerships for development. The research arises from identifying the prolonged waiting times that patients experience to access medical care in a hospital in the city of Chiclayo. The general objective is to develop a proposal for modernizing hospital management to improve organizational efficiency in said hospital. The study is basic, with a descriptive and propositional design, aimed at a population of 516 collaborators, with a sample of 220, to whom a diagnostic questionnaire and interviews with officials were applied to gather relevant data. The results reflect deficiencies in resource management, lack of staff training, and a shortage of incentive policies for workers. This led to the development of a hospital management modernization proposal, based on Edwin Locke's goal-setting theory and Chiavenato's human talent management theory, aligned with Target 17.9, which seeks to strengthen national capacity to implement development programs through cooperation.

**Keywords:** Hospital management, organizational efficiency, health service