



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TESIS

**EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CALIDAD DE
SERVICIO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES DE
ONCOLOGÍA EN EL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR**

AGUINAGA ASENJO DE CHICLAYO-2014

Para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración Pública.

AUTORES: Bach. ROMERO TORRES, MILUSKA PATRICIA

Bach. SILVA CUBAS, MARÍA SUSANA

PIMENTEL-2014

RESUMEN

Teniendo en cuenta que la calidad es un conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permite emitir un juicio de valor acerca de él; siendo la calidad objetiva y calidad subjetiva, para ello se determinó el problema como ¿Existe relación entre la evaluación de los indicadores de la calidad de servicio y la mejora de la atención a los pacientes de oncología en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo? cuyo objetivo fue determinar la existencia de la relación entre la evaluación de los indicadores de la calidad de servicio y la mejora de la atención a los pacientes, teniendo en cuenta las teorías y la utilización de técnicas como la encuesta y la observación, nos han permitido arribar a resultados de que si existe relación entre las características de la calidad y atención a los pacientes del Hospital, según el estadístico R. Pirson es de 0,854, pero que el Hospital nos aprovecha tales indicadores para la mejora de la atención a los pacientes.

ABSTRACT

Given that quality is a set of attributes or properties of an object that allows us to make a judgment of value about him; will be the objective quality and subjective quality, for which the problem was determined as well there a relationship between the evaluation of the indicators of quality of service and improving patient care oncology Almanzor Aguinaga Asenjo in the National Hospital? whose objective was to determine the existence of the relationship between the evaluation of the indicators of quality of service and improving patient care, considering the theories and the use of techniques such as survey and observation, have allowed us to arrive at a result that the correlation between the features and quality care to patients of the hospital, according to the statistical R. Pearson is 0.854, but the Hospital fails such indicators for improving patient care.