



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**EVALUACIÓN DE UN PLAN DE ESTRATEGIAS
COMUNICATIVAS EN MEJORA DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL ÁREA DE ATENCION AL ASEGURADO
DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI DE
LAMBAYEQUE**

Autora :

Fernández Miranda Jacqueline Milagros

Pimentel - Julio

2014

RESUMEN

La presente investigación está basada en la demostración de la hipótesis: H_0 Si existe relación entre un plan de estrategias comunicativas y la calidad del servicio en el área de atención al asegurado del Hospital Luis Heysen Inchaustegui de Lambayeque, o la negación de la misma.

Para esto se realizó el estudio de las estrategias comunicativas y la calidad del servicio en el hospital Luis Heysen Inchaustegui, para la cual se efectuó 14 encuestas aplicadas a las 14 operadoras de módulos, del área de atención al asegurado. Los resultados obtenidos se procesaron y analizaron para determinar la percepción en el personal, los cuales sirvieron para elaborar una propuesta de plan de estrategias comunicativas, siendo las dos estrategias propuestas, la de un programa de entrenamiento para fortalecer las habilidades comunicativas y la de implementar un área de información y orientación al asegurado.

Según el estudio se concluye que si se implementa la propuesta de estrategias comunicativas, que desarrollen las habilidades comunicativas se podrían afrontar una serie de problemas que se vienen generando por la carencia de las mismas reflejándose en la mala calidad de servicio que se le brinda al usuario en el área de atención al asegurado del hospital Luis Heysen Inchaustegui de Lambayeque.

Palabras claves: Asegurado, Calidad, ESSALUD, estandarización, estrategia, evaluación del riesgo, imperativo, procedimiento, Seguridad, Servicio.

ABSTRACT

This research is based on the demonstration of the hypothesis: H0 If there is a relationship between a plan communication strategies and quality of service in the area of care to the insured's Hospital Luis Heysen Inchaustegui of Lambayeque, or denial of it.

For this study the communication strategies and quality of service in the Luis Heysen Inchaustegui hospital, for which 14 surveys of the 14 operators of modules, the insured care area was made was made. The results were processed and analyzed to determine the perception on staff, which served to develop a proposed plan of communication strategies, the two proposed strategies, a training program to strengthen communication skills and implement an area information and guidance to the insured.

The study concludes that if the proposed communication strategies, develop communication skills is implemented they could face a series of problems that have been generated by the lack thereof reflected in the poor quality of service that is flanged to the user in the area of customer insured hospital Luis Heysen Inchaustegui of Lambayeque.

Keywords: Insured, Quality, ESSALUD, standardization, strategy, risk assessment, imperative, procedural, Security, Service.