

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN

FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES
INDUSTRIALES Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN



**“Percepción de la calidad de servicio y su influencia en
la imagen institucional de la Clínica Milagrosa del
Hospital Goyeneche de Arequipa durante el mes de
Octubre del 2010”**

Tesis presentada por las Bachilleres:

**GUTIERREZ UMPIRE, MARIA ALEJANDRA
VEGAS ESCALANTE, KAREN LUCIA**

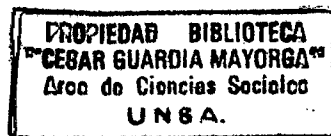
Para optar el Título Profesional de:

Licenciadas en Ciencias de la Comunicación

Especialidad: Relaciones Públicas

**AREQUIPA- PERU
2010**

**PROHIBIDO
DOMICILIO**



INTRODUCCIÓN

En el transcurso de los años hemos sido testigos del desarrollo que ha ido fortaleciendo más a nuestro país y al mundo entero, hemos sido testigos de avances sociales, económicos y tecnológicos.

Las empresas y compañías no se han quedado atrás y ellas también han querido ser parte de este desarrollo, es por eso que desde algunos años han querido organizarse y capacitar a todos sus empleados empezando del gerente hasta el portero de la empresa, para poder surgir y, marcar la diferencia entre su competencia.

Uno de los aspectos que más ha marcado para las organizaciones más prestigiosas es el servicio o producto que vende, dándole menos importancia al precio. La calidad de servicio que se les brinda a los usuarios, compradores, o clientes debe ser excelente y al mismo tiempo mantener en todo aspecto una imagen positiva ya que las dos van de la mano exitosamente, de esta manera sería factible la fidelidad del cliente así las compañías o empresas tanto privadas y del Estado crecerán y habrá más empleos.

Nosotras como comunicadoras y como futuras relacionistas publicas nos vimos interesadas en un primer lugar sobre la calidad de servicio que ofrecen empresas grandes , pero nos dimos cuenta que éstas estaban muy bien constituidas y decidimos escoger una entidad del Estado ya que estas eran las más visitadas en su mayoría por gente popular y de escasos recursos y quizás son las personas que necesitan un servicio de alta calidad al igual que las personas que son tratadas por empresas privadas y bien posicionadas.

Así que escogimos el servicio de clínicas que brinda el Hospital Goyeneche en Arequipa, siendo esta clínica particular e independiente en cuanto a los recursos humanos y económicos que necesita para subsistir.

Hemos tenido en cuenta tanto la imagen como la calidad de servicio que brinda la clínica Milagrosa, tanto para sus pacientes como para los mismos trabajadores que laboran en ella.

En el caso de la imagen hemos abarcado como se forma la imagen, cuales son los niveles que alcanza, de que está compuesta y cuáles son los tipos de imagen que se da en las diferentes entidades que sirven al público.

En calidad de servicio hemos tomado en cuenta las dimensiones de la calidad como de los servicios, su objetivo fundamental, sus factores fundamentales, importancia de la calidad de servicio, sus propias necesidades y los factores que pueden influir en las expectativas de los clientes.

Terminada esta parte hemos hecho referencia a la formulación del problema, sus objetivos, viabilidad y su hipótesis.

Seguidamente tenemos el Planteamiento Operativo, donde hemos explicado que tipo de diseño metodológico es, la muestra, el instrumento, la recopilación de información, la presentación de los resultados y por último la verificación de las hipótesis.

Después de haber culminado con la investigación nos hemos dado cuenta lo valioso que puede ser para nosotros como usuarios o clientes de una entidad como para los trabajadores de la misma, la calidad de servicio que se brinda, la cual es la clave de querer volver, de querer recomendar a los demás un servicio altamente calificado en todo sentido y a la vez con una imagen pasiva y de clima laboral positivo todo el tiempo, así los mismos trabajadores habrán alcanzado la recompensa de haber satisfecho todas las necesidades de sus clientes.

Las Autoras.