



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE HUMANIDADES

Carrera de Comunicaciones

**ACCIONES DE COMUNICACIÓN EN LA OFICINA DE
SEGUROS Y PRESTACIONES ECONÓMICAS (OSPE)
DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO PARA
EL REGISTRO DEL TRABAJADOR Y BENEFICIARIOS**

**Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional
de Licenciado en Comunicaciones**

YAJAIRA LUCERO CRUZ RAMOS

**Asesor:
Fabiola Gisella García Lam**

**Lima – Perú
2018**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
1.PLANTAMIENTO DEL CASO	7
1.1 La Empresa y Área funcional:	10
1.2 Participación:	10
Organigrama	12
2.REFERENTES TEORICOS	15
3.DESARROLLO DEL CASO	20
•Objetivo General:	22
•Objetivo Específico 1:	23
3.1 Metodología Desarrollada:	25
3.2 Actividades Desarrolladas:	26
3.2.1 Estrategia de comunicación a corto plazo:	26
3.2.2 Estrategia de comunicación a largo plazo:	28
3.3 Mecanismos de Medición	29
3.4 Dificultades:	30
4.CONCLUSIONES	32
5. RECOMENDACIONES	34
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
7. ANEXOS	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Organigrama	12
Figura N° 2: Flujograma	24

INTRODUCCIÓN

El sistema de salud en nuestro país se encuentra en crisis desde hace tiempo atrás por el difícil acceso al seguro social siendo los procesos administrativos uno de los principales factores que dificultan el acceso a dicho beneficio para la población peruana. Lamentablemente, para acceder a los servicios que EsSalud ofrece, existen diversos trámites administrativos que los trabajadores deben realizar para acceder a dicho beneficio el cual se le es otorgado por ley a los familiares del solicitante y ellos puedan hacer uso de los beneficios, los cuales son la atención médica con cobertura al 100% y las prestaciones de salud, entre otras.

Muchos de ellos son procesos engorrosos, los cuales el solicitante ignora por falta de una información clara por parte de la institución lo que conlleva a que al momento de gestionar estos trámites, estas no puedan ser procesadas por falta de requisitos. Por lo mencionado anteriormente, estos son algunos puntos que muestran que el sistema de salud en Perú es deficiente y, de no tomar medidas al respecto muchos pacientes necesitados de atenciones urgentes seguirán sin poder acceder al sistema de salud el cual es un derecho para todos los peruanos.

El presente trabajo comprende el estudio de la trasmisión del mensaje como herramienta principal para resolver un problema de comunicación interna y externa, qué viene ocurriendo en la Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas (OSPE) de San Juan de Lurigancho, la cual forma parte de la entidad pública EsSalud. La problemática ocurrió en enero del presente año, cuando la institución implementó una normativa (revisar Anexo A) la cual, indica que desde dicha fecha, enero del 2018 el proceso de inscripción del trabajador y sus beneficiarios se debe realizar únicamente por el sistema T-Registro, el cual es administrado por la Sunat y, además, este debía ser realizado únicamente por el empleador.

Esta normativa emitida por EsSalud fue comunicada únicamente por los correos institucionales a todos los colaboradores; sin embargo, no fue comunicada por ningún medio de comunicación al público externo. Es ahí donde surge el problema central, teniendo en cuenta que años atrás las empresas no realizaban este proceso, sino que solo se encargaban de llenar un formulario denominado N° 1010, de forma manual y dejar el expediente en las oficinas de EsSalud para que este sea procesado por el personal administrativo.

La importancia de este trabajo es muy relevante, ya que la inscripción es el primer proceso que se debe realizar para que el colaborador y sus beneficiarios puedan hacer uso del seguro y los beneficios, que este les otorga. Si este proceso no es correctamente realizado por el empleador puede traer muchas complicaciones administrativas, para el asegurado teniendo un impacto en los aspectos de seguridad y salud, siendo estos los aspectos sociales más importantes para las personas.

Por lo expuesto, la Oficina de Seguro y Prestaciones Económicas de San Juan de Lurigancho de Lima Metropolitana, identificó un problema de comunicación y llevó a cabo la realización de un plan piloto con acciones comunicacionales sin ningún presupuesto monetario, el cual se divide en dos partes; en primer lugar tenemos las acciones comunicacionales para el público interno que son los colaboradores de la OSPE y el personal asistencial de los hospitales que se encuentran en San Juan de Lurigancho y como segundo lugar, tenemos a las acciones comunicacionales para el público externo que son las empresas y trabajadores.

Por ello, se efectuó el diagnóstico correspondiente del público interno e externo y, como consecuencia de ello se llevó a cabo la realización de acciones de comunicación, para poder capacitar e informar de una manera rápida, clara y sencilla, además se realizaron las siguientes actividades: capacitaciones para las empresas y capacitaciones para los colaboradores de la institución, elaboración de material informativo y asesorías personalizadas de 30' minutos para las empresas, entre otras.

Los alcances del presente caso se enmarcan en el objetivo principal, el cual es analizar si las estrategias de comunicación que se están llevando a cabo en la OSPE de San Juan de Lurigancho para poder informar sobre el proceso correcto de inscripción en el sistema T-Registro es eficiente para nuestro público interno y externo. Para poder evaluar si las acciones de comunicación que se están proponiendo son eficaces se realizará una encuesta de satisfacción mensualmente al público interno como externo.

De esta manera si se logra difundir la información de la manera correcta, se logrará que este proceso sea visto como uno de los procedimientos más fáciles, sencillos y rápidos de realizar, ya que, si es bien ejecutado el empleador lo podrá procesar de manera electrónica, desde la comodidad de su oficina y a cualquier hora, además de otorgar mayor comodidad a su trabajador.

Por otro lado, EsSalud también será beneficiado ya que las OSPES podrán encargarse de realizar otros trámites administrativos que sean más complejos y demanden más tiempo.