



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN

“Plan de comunicación gráfica para mejorar la percepción de los pacientes  
de la posta de salud Manuel Arévalo-La Esperanza”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

AUTOR:

Rodríguez Cueva, Samuel Isaías

ASESOR:

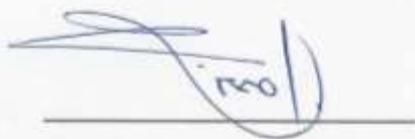
Rivero Ayllón, Raúl Víctor

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing, Publicidad y Diseño Gráfico

TRUJILLO-PERÚ

2017



Mg. Víctor Raúl, Ayllón Rivera  
PRESIDENTE



Dr. Carlos Raúl Zumarán Aguilar  
SECRETARIO



M.Sc. Erick Aquino Montoro  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a Dios por ser mi fortaleza y compañero espiritual.

Así mismo, con mucho amor a mi padre, porque en vida fue aquel hombre que me dio la vida y me inculco los valores y la moral que hoy en día practico. Por ser aquella persona que me dio mucho amor, y sobre todo me enseñó el significado de lo que es la familia.

También, con amor y cariño, a mi madre por ser una mujer luchadora, que hizo todo para que yo pudiera lograr mis sueños, por ser mi mayor motivación y darme la mano para salir adelante. Gracias por todo, a ti por siempre mi respeto y agradecimiento.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi sincero agradecimiento:

A mi Alma mártir, por ser el lugar donde me forjé y me desarrollé profesionalmente.

A mis asesores, por sus valiosas sugerencias y sus acertados aportes durante el desarrollo de este trabajo.

A mi mejor amigo, André Vásquez, por brindarme su apoyo tanto moral como académico para desarrollar mi trabajo de investigación.

También a mis amigos Julio, Elina, Yelitza, Claudia y Jhon Perozo por el apoyo incondicional y sobre todo el cariño, respeto y estimación hacia mi persona.

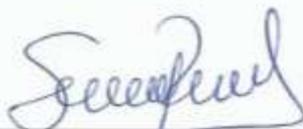
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Samuel Isaías Rodríguez Cueva, identificado con el DNI N° 70160489, a efecto con cumplir con la disposición vigente consideradas en el Reglamento de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda la información contenida dentro de este documento es auténtica.

Del mismo modo, declaro bajo juramento que los datos presentados en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los datos como de la información plasmada dentro de esta tesis y me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2017



---

Rodríguez Cueva, Samuel Isaías

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Plan de comunicación gráfica para mejorar la percepción de los pacientes de la Posta de Salud Manuel Arévalo-La Esperanza”, la misma que someto a vuestra evaluación y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

Trujillo, Diciembre 2017.

## ÍNDICE

I INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	11
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	14
1.3 MARCO TEÓRICO.....	18
1.3.1 TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA.....	18
1.3.1.1 TEORIA DEL DISEÑO GRÁFICO.....	18
1.3.1.2 TEORÍA DE GESTALT.....	20
1.3.2 COMUNICACIÓN GRÁFICA.....	21
1.3.2.1 DEFINICIÓN.....	21
1.3.2.2 LENGUAJE GRÁFICO.....	21
1.3.2.3 ELEMENTOS GRÁFICOS.....	24
1.3.2.4 COMPOSICIÓN.....	24
1.3.2.5 PROCESO DE COMUNICACIÓN VISUAL.....	25
1.3.3 PLAN DE COMUNICACIÓN GRÁFICA.....	26
1.3.3.1 DEFINICIÓN.....	26
1.3.3.2 DISEÑO DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN GRÁFICA.....	26
1.3.4 PERCEPCIÓN.....	28
1.3.4.1 DEFINICIÓN.....	28
1.3.4.2 CARACTERÍSTICAS.....	28
1.3.4.3 COMPONENTES.....	28
1.3.4.4 FACTORES.....	29
1.3.4.5 PASOS PARA FORMACIÓN DE PERCEPCIONES.....	29
1.3.4.6 INTERPRETACION DE PERCEPCIONES.....	31
1.4 PROBLEMA.....	32
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	32
1.6 OBJETIVOS.....	33
1.6.1 GENERAL.....	33
1.6.1.1 ESPECÍFICOS.....	33
II MARCO METODOLÓGICO.....	34
2.1 DISEÑO Y METODOLOGÍA.....	34
2.1.1 DISEÑO.....	34
2.1.2 METODOLOGÍA.....	34
2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	34

2.1.1 VARIABLES.....	34
2.1.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	37
2.3.1 POBLACIÓN .....	37
2.3.2 MUESTRA.....	37
2.3.3 CRITERIOS DE INCLUSIÓN .....	37
2.3.4 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	37
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	37
2.4.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	37
2.4.2 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	38
2.5 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	38
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	38
III RESULTADOS.....	39
IV DISCUSIÓN.....	59
V CONCLUSIONES.....	65
VI RECOMENDACIONES.....	66
VII PROPUESTA.....	67
VIII REFERENCIAS.....	80
IX ANEXOS.....	83

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación busca mejorar la percepción de los pacientes de la Posta de Salud Manuel Arévalo del distrito de La Esperanza en el año 2017, mediante la propuesta de un plan de comunicación gráfica, para dicha investigación se trabaja bajo un diseño descriptivo propositivo. Así mismo, la muestra está compuesta por cincuenta pacientes inscritos al Seguro Integral de Salud (SIS), obtenidos mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para sustentar esta exploración se usaron dos teorías tales como: Del diseño gráfico y la teoría de la Gestalt, del mismo modo, las técnicas de recolección de datos empleados dentro de este trabajo fueron: una encuesta y una ficha de observación llegando a la conclusión que la comunicación gráfica existente dentro de la posta de salud no cuenta con una lenguaje gráfico y una composición correcta, así mismo la percepción que los pacientes tienen del establecimiento de salud es negativa, puesto que no brindan una buena atención y sobre todo no mejoran la comunicación hospitalaria.

***Palabras claves:*** *Lenguaje gráfico, comunicación y diseño.*

## **ABSTRACT**

This research project seeks to improve the perception of patients of the Manuel Arévalo Health Post in the district of La Esperanza in 2017, through the proposal of a graphic communication plan, for this research is working under a descriptive, proactive design. Likewise, the sample consists of fifty patients enrolled in the Comprehensive Health Insurance (SIS), obtained by a non-probabilistic sampling for convenience. To sustain this exploration, two theories were used, such as: Graphic design and Gestalt theory, in the same way, the data collection techniques used in this work were: a survey and an observation form, reaching the conclusion that the graphic communication existing within the health post does not have a graphic language and a correct composition, likewise the perception that patients have of the health establishment is negative, since they do not provide good care and above all they do not improve communication hospitable.

**Keywords:** *Graphic language, communication and design.*