



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**Propuesta de Plan de Comunicación Interna para mejorar el servicio
de atención a los ciudadanos en el Hospital Nacional “Almanzor
Aguinaga Asenjo” - Chiclayo, 2014.**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO

EN: CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

AUTORES

:

Bach. ARICOCHÉ CABREJOS EVELYN

ALMENDRA Bach. ZEÑA RAMÍREZ LOURDES

MARISOL

Pimentel, 26 de enero del 2015

RESUMEN

Investigación descriptiva propositiva Pre-experimental que tuvo como objetivo diseñar una propuesta de plan de comunicación interna para mejorar el servicio de atención a los ciudadanos en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, para ello se elaboraron cuestionarios validados por criterio de jueces expertos, aplicándose a una muestra de 91 trabajadores del hospital y 96 ciudadanos que reciben atención en el mismo. Para el análisis estadístico e interpretación de los datos se empleó el programa SPSS, haciendo uso de la estadística descriptiva. Los resultados evidenciaron la deficiencia en el trato y atención por parte del personal del hospital hacia el ciudadano, también revelaron los problemas que existen en el sistema de comunicación entre trabajadores. La información obtenida permitió elaborar la propuesta de comunicación.