



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Comunicación organizacional y calidad de atención de los  
usuarios de la Municipalidad distrital de Acocro, región  
Ayacucho, año 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Salas Yeren, Marlene (orcid.org/0000-0002-3249-6966)

**ASESOR:**

Dr. Cucho Puchuri, Richard Mariano (orcid.org/0000-0002-1198-9032)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mi querido padre Juan, por todo el apoyo recibido en el logro de mis aspiraciones profesionales y mi amadísima madre Flor<sup>(+)</sup> que desde el cielo me guía en alcanzar el logro de mis objetivos.

### **Agradecimiento**

En primera instancia agradezco a la Universidad César Vallejo, por formarme en conocimientos científicos y valores éticos.

A los docentes del Programa de Doctorado, por haber compartido sus experiencias profesionales que ha permitido afianzar mi vocación profesional.

A los trabajadores de la Municipalidad de Acocro por el apoyo recibido en el desarrollo de la investigación.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES .....	38
VIII. PROPUESTAS.....	39
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Población de estudio conformado por pobladores atendidos en el último trimestre del año 2021 en la Municipalidad Distrital de Acocro. ....	18
Tabla 2: Resultados del contraste entre la comunicación organizacional y la calidad de atención de los usuarios de la municipalidad distrital de Acocro en el año 2021.....	22
Tabla 3: Resultados del contraste entre la comunicación organizacional y las estrategias de atención de los usuarios de la municipalidad distrital de Acocro en el año 2021.....	23
Tabla 4: Resultados del contraste entre la comunicación organizacional y la satisfacción de los usuarios de los usuarios de la municipalidad distrital de Acocro en el año 2021.....	24
Tabla 5: Resultados del contraste entre la comunicación organizacional y la competitividad de los usuarios de los usuarios de la municipalidad distrital de Acocro en el año 2021.....	25
Tabla 6: Resultados de la prueba de normalidad.....	26
Tabla 7: Resultados de la correlación entre la comunicación organizacional y la calidad de atención de los usuarios.....	27
Tabla 8: Resultados de la correlación entre la comunicación organizacional y las estrategias de atención de los usuarios.....	28
Tabla 9: Resultados de la correlación entre la comunicación organizacional y satisfacción de los usuarios.....	29
Tabla 10: Resultados de la correlación entre la comunicación organizacional y la competitividad de los usuarios.....	30

## Índice de Figuras

Figura 1: Resultados de la comunicación organizacional y la calidad de atención .....	22
Figura 2: Resultados de la comunicación organizacional y las estrategias de atención .....	23
Figura 3: Resultados de la comunicación organizacional y la satisfacción de los usuarios .....	24
Figura 4: Resultados de la comunicación organizacional y la competitividad de los usuarios .....	25

## Resumen

El problema identificado fue las dificultades observadas en la calidad de la atención que brinda la Municipalidad Distrital de Acocro, la misma que se debe a la falta de implementación de una cultura comunicativa al interior de la entidad edil. El objetivo de la investigación ha sido: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la calidad de atención de los usuarios de la municipalidad distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021. Se desarrolló teniendo en consideración los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo. El diseño de investigación asumido corresponde al descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 85 unidades de estudio. El recojo de la información demandó la elaboración de cuestionarios. El procesamiento de la información ha requerido el uso de técnicas estadísticas a nivel descriptivo e inferencial. Los resultados registran que el 51,8% de encuestados consideran que la comunicación organizacional y la calidad del servicio ofrecido por la Municipalidad de Acocro son regulares. Las conclusiones confirman que existe correlación positiva alta entre las variables de estudio ( $Rho=0,708$ ) lo que significa que la comunicación organizacional condiciona de manera directa la calidad del servicio que presta esta entidad a la población.

**Palabras clave:** Comunicación, calidad del servicio, estrategias de atención, satisfacción de los usuarios, competitividad.

## **Abstract**

The problem identified was the difficulties observed in the quality of care provided by the District Municipality of Acocro, which is due to the lack of implementation of a communicative culture within the municipal entity. The objective of the research has been: To determine the relationship between organizational communication and the quality of attention of the users of the district municipality of Acocro in the year 2021. It was developed taking into consideration the methodological procedures of the quantitative approach. The assumed research design corresponds to the descriptive correlational, the sample was made up of 85 study units. The collection of information demanded the elaboration of questionnaires. Information processing has required the use of statistical techniques at a descriptive and inferential level. The results show that 51.8% of respondents consider that organizational communication and the quality of the service offered by the Municipality of Acocro are regular. The conclusions confirm that there is a high positive correlation between the study variables ( $Rho=0.708$ ), which means that organizational communication directly conditions the quality of the service provided by this entity to the population.

**Keywords:** Communication, service quality, care strategies, user satisfaction, competitiveness.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CUCHO PUCHURI RICHARD MARIANO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación organizacional y calidad de atención de los usuarios de la Municipalidad distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021.", cuyo autor es SALAS YEREN MARLENE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CUCHO PUCHURI RICHARD MARIANO <b>DNI:</b> 08793924 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1198-9032	Firmado electrónicamente por: RCUCHOPU el 22- 08-2022 13:26:26

Código documento Trilce: TRI - 0397687