

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**



**COMUNICACIÓN INTERNA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CCORCA, CUSCO -2020.**

**Tesis presentada por:**

Br. Edgar Gamarra Masco

Br. Merilda Inarida Perez Calvo

Para optar al título profesional de  
Licenciado en Ciencias de la  
Comunicación.

**ASESOR**

Dr. Cosme Wilbert Medina Salas

**Cusco-Perú**

**2022**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la comunicación interna se relaciona con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Ccorca, Cusco -2020.

Para ello, se empleó una investigación de tipo básica y nivel correlacional descriptivo, considerando como población el total de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ccorca, un total de 65 trabajadores, y la población del distrito de Ccorca, conformado por 1425 habitantes en edad adulta (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2001). La muestra para los trabajadores de la Municipalidad de Ccorca fue censal, y se tomó como muestra de la población del distrito de Ccorca a 149 personas. La técnica aplicada fue la encuesta con el cuestionario como instrumento.

Los resultados principales demuestran la existencia de una relación positiva fuerte y significativa ( $Rho= 0,750$ ) entre la comunicación interna y calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Ccorca, asimismo, se registra una comunicación interna regular (posee una condición media, pues no alcanza la excelencia) según los trabajadores de la municipalidad y una calidad de servicio también considerada regular por los usuarios.

**Palabras clave:** comunicación interna, calidad de servicio, Municipalidad de Ccorca.