



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA
MUNICIPALIDAD DE PUEBLO LIBRE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

ALCÁZAR PÉREZ, SANDY

ASESOR

CABREJOS BURGA, RAÚL EDUARDO

LIMA – PERÚ

2017

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo mejorar la calidad de atención que brindan la Municipalidad de Pueblo Libre, con el propósito de identificar las causas que las generan y tener base para proponer el uso de teorías y conocimientos científicos, que contribuyan a desarrollar una filosofía conceptual de mejoramiento continuo en la calidad de atención.

Para llevar a cabo el estudio se empleó una investigación de tipo aplicada, transversal y cuanti-cualitativa. La técnica utilizada fue el análisis documental. Se usó como instrumentos de recolección de datos como fichas textuales y de resumen; teniendo como fuentes libros, manuales, tratados e internet sobre calidad de servicio y otros documentos de temas similares.

Se consideró oportuno para el presente trabajo tomar como informantes a 20 trabajadores de la Municipalidad de Pueblo Libre, los cuales son responsables de ejecutar funciones de atención al público.

PALABRAS CLAVES: Control de Calidad-Servicios al Cliente—Normas, ISO 9001—Normas, Servicios Públicos-Control de Calidad—Perú, Cultura Corporativa. Comportamiento del Consumidor.