

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Calidad de servicio en entidades  
públicas**

Por:

Yuliana Cusi Borda

Silvia Quispe Quispe

Asesor:

Mgt. Carlos Eduardo Pezo Borrero

**Lima, diciembre de 2019**