



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CASA CUMBRAY, HOTEL DE CAMPO – AÑO 2016, SIMBAL”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Bach. Cecilia Paola, Arroyo Rodríguez
Bach. Pierina Vanessa, Silva Rodríguez

Asesor:

Lic. Carmen D'Angelo Panizo

Trujillo – Perú
2016