



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS A TRAVÉS DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN, PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA RETAIL DE LOS OLIVOS”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br. Sandro Andrade Salas

Asesor:

Mg. Lupe Yovani Gallardo Pastor

Lima – Perú

2017