



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CLIENTES PREMIUM DE LAS TIENDAS DE INTERBANK DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL PERIODO 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración.

Autor:

Félix Ulises Cerdán Díaz

Asesor:

Mcs. Liliana Carrillo Carranza

Cajamarca – Perú

2017