



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“MEJORA CONTINUA Y SU IMPACTO EN LA
RETENCIÓN DE CLIENTES DE BANCA PERSONAL EN
LA OFICINA DE LIMA NORTE DE UNA ENTIDAD
FINANCIERA – 2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Eileen Priscila Lisorette Dávalos Narrea

Asesor:

Mg. Lic. Luis Edgar Tarmeño Bernuy

Lima – Perú

2017