



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“ATENCIÓN AL CLIENTE. UNA REVISIÓN  
SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTIFICA  
DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración y Gestión Comercial**

**Autores:**

Marilyn Lu, Arteaga Sotomayor

José Luis, Flores Centurión

**Asesor:**

Ing. Danny Zelada Mosquera

Trujillo - Perú

2018