



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“ATENCIÓN AL CLIENTE. UNA REVISIÓN
SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA
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