



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL  
MODELO SERVQUAL. REVISIÓN DE LA  
LITERATURA

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Gayle Jennifer Cubas Vásquez

**Asesor:**

Dra. Rossana Cancino Olivera

Trujillo - Perú

2018