



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE MEJORA EN EL PLAN DE TRABAJO
DEL ÁREA DE POST-VENTA DE UNA INSTITUCIÓN
FINANCIERA DE LIMA PARA AGILIZAR LA ATENCION
DE RECLAMOS POR FACEBOOK:
2016 –2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Br. Berenisse Angeles Flores

Br. Carla Paola Herrera Rossini

Asesor:

Mg. Econ. Emilio Chocobar

Lima – Perú

2017

