



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

