



**UNIVERSIDAD  
DEL PACÍFICO**

**Escuela de  
Postgrado**

**“PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN  
POSTVENTA DE SOLICITUDES Y RECLAMOS DEL CANAL CALL  
CENTER EN INTERBANK”**

**Trabajo de Investigación presentado  
para optar al Grado Académico de  
Magíster en Gestión**

**Presentado por:**

**Sra. Grelly Rosangela Garcia Aldea**

**Sr. Alexander Loayza Cordova**

**Sra. Fiorella del Carmen Narro Bejarano**

**Asesor: Jalil Sotomayor Mardini**

**[0000-0002-8630-2207](tel:0000-0002-8630-2207)**

**2023**

## REPORTE DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO

A través del presente, Jalil Sotomayor Mardini deja constancia que el trabajo de investigación titulado "PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN POSTVENTA DE SOLICITUDES Y RECLAMOS DEL CANAL CALL CENTER EN INTERBANK" presentado por Doña GRELLY ROSÁNGELA GARCÍA ALDEA, Don ALEXANDER LOAYZA CÓRDOVA, Doña . FIORELLA DEL CARMEN NARRO BEJARANO, para optar el Grado de Maestro en Gestión fue sometido al análisis del sistema antiplagio Turnitin del programa Blackboard el 19 de julio de 2023 dando el siguiente resultado:

COLOCAR CAPTURA DE PANTALLA



Fecha: 19/07/2023