

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES,
ECONÓMICAS Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**“CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN Y LA FIDELIZACIÓN
DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO CUSCO S.A. OFICINA
PRINCIPAL - 2016”**

Tesis presentada por:

Br. Huaman Cruz Elizabeth

Br. Mendoza Villalobos Melissa

**Para optar el Título Profesional de
Licenciadas en Administración**

Asesor Académico:

Mgt. José Francisco Arroyo Polanco

TESIS FINANCIADA POR LA UNSAAC

CUSCO - PERÚ

2016