



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERIA

---

CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

“IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE PROCESOS PARA MINIMIZAR INSATISFACCIÓN DE CLIENTES POR SERVICIO TÉCNICO, EN LA EMPRESA CHT”

Tesis para optar el título profesional de:

**Ingeniero Industrial**

**Autor:**

Lizarbe Ortega Ismael

**Asesor:**

Ing. Aldo Guillermo Rivadeneyra Cuya

Lima – Perú

2016