



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“IMPLEMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO/IEC 17020 EN LA EMPRESA INVERSIONES PETROINSA SAC PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN 2016-2017-LIMA PERÚ”

Tesis para optar el título profesional de:

**Ingeniero Industrial**

**Autor:**

Bach. Ruben Fernando Sinchi Caceres

**Asesor:**

Ing. Aldo Guillermo Rivadeneyra Cuya

Lima – Perú

2017