



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015, PARA MEJORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN EL SERVICIO DE LAVANDERÍA INDUSTRIAL DE LA EMPRESA MAXLIM SRL-CAJAMARCA”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autor:

Bach. Jimmy Martín Quiroz Malca

Asesor:

Ing. Mylena Karen Vilchez Torres

Trujillo – Perú

2016