



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