



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

CARRERA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

“MEJORA DE PROCESOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MOTOR DE RESERVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA SYSTEM INNOVATION S.A.C., 2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero de Sistemas

Autor:

Díaz Montalvo Daniel Ricardo

Asesor:

Dr. Ing. Frank Escobedo Bailón

Lima – Perú

2017