

**Solicitar CD-TEE-060 #037294 #036811**

**en Biblioteca ya que el archivo se encuentra restringido por el autor.**

**Licenciatura en Ingeniería Industrial con énfasis en Gerencia de Operaciones**

**Sigma Service: de la medición a la mejora en un  
panorama de servicio**

**Javier Maroto Badilla**

21 de Agosto 2007