

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE**  
**COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**



**“IMPLEMENTACIÓN DE SERVICE DESK BASADO EN ITIL”**  
**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL**  
**TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE COMPUTACIÓN Y**  
**SISTEMAS**

**MODALIDAD: TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
**LINEA DE INVESTIGACION: SISTEMAS DE**  
**INFORMACION ORGANIZACIONAL**

**AUTOR:** Br. Romy Judith Poveda Carranza

**ASESOR:** Ing. Karla Vanessa Meléndez Revilla

**TRUJILLO – PERÚ 2018**