

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS

Implementación de itil para el proceso de atención de incidentes en la mesa de
ayuda del grupo Palermo S.R.L 2022

Línea De Investigación: Gestión De Proyectos Tecnológicos

Autor:

Guzmán Cruz, Jesús Alberto

Jurado Evaluador:

Presidente: Huapaya Escobedo, Jorge Lorenzo

Secretario: Díaz Sánchez, Jaime Eduardo

Vocal: Urrelo Huimán, Luis Vladimir

Asesor:

Infantes Quiroz, Freddy Henry

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-3722-7252>

Trujillo - Perú

2023

Fecha de Sustentación: 2023/12/27

IMPLEMENTACIÓN DE ITIL PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES EN LA MESA DE AYUDA DEL GRUPO PALERMO S.R.L 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

11%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Mg. Infantes Quiroz Freddy Henry docente del Programa de Estudio de Pregrado de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis titulada “IMPLEMENTACIÓN DE ITIL PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES EN LA MESA DE AYUDA DEL GRUPO PALERMO S.R.L 2022”, de los autores Br. Guzmán Cruz Jesús Alberto.

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud del 14%.

Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el día 01 de febrero del 2024.

- He revisado con detalle dicho reporte de la tesis “IMPLEMENTACIÓN DE ITIL PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN DE INCIDENTES EN LA MESA DE AYUDA DEL GRUPO PALERMO S.R.L 2022” y no se advierte indicios de plagio.

- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 01/02/2024



Mg. Infantes Quiroz, Freddy Henry

DNI: 40741843

ORCID:

<https://orcid.org/0000-0003-3722-7252>



Br. Guzmán Cruz, Jesús Alberto

DNI: 71404305