

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
ESCUELA DE POSGRADO



**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA EN
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

**Modelo de gestión del conocimiento para el proceso de incidencias en el
área de soporte técnico de la UPAO, año 2023**

Área de Investigación:

Gestión de datos

Autor:

Ronny Alexis Sánchez Vargas

Jurado Evaluador:

Presidente: Lazo Aguirre, Walter Aurelio

Secretario: Abanto Cabrera, Heber Gerson

Vocal: Cerna Sánchez, Eduardo Elmer

Asesor:

Infantes Quiroz, Freddy Henry

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

TRUJILLO – PERÚ
2024

Fecha de sustentación: 2024/09/16

Modelo de gestión del conocimiento para el proceso de incidencias en el área de soporte técnico de la UPAO, año 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repository.eafit.edu.co Fuente de Internet	1%
2	repository.ean.edu.co Fuente de Internet	1%
3	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	bdigital.uexternado.edu.co Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Declaración de originalidad

Yo, **Freddy Henry Infantes Quiroz**, docente del Programa de **Estudio Ingeniería de computación y sistemas /o de Postgrado**, de la **Universidad Privada Antenor Orrego**, asesor de la tesis de investigación titulada **“MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA EL PROCESO DE INCIDENCIAS EN EL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO DE LA UPAO, AÑO 2023”**, autor **Ronny Alexis Sánchez Vargas**, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de **4%**. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 6 de set 2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, **MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA EL PROCESO DE INCIDENCIAS EN EL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO DE LA UPAO, AÑO 2023**, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: **Trujillo-Perú, 09 de julio de 2024**

Apellidos y nombres del asesor
Freddy Henry Infantes Quiroz
DNI: **40741843**
ORCID **0000-0003-3722-7252**
FIRMA



Apellidos y nombres del autor
Ronny Alexis Sánchez Vargas
DNI: **71233721**
FIRMA:

