



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERIA

CARRERA DE INGENIERIA INDUSTRIAL

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOPORTE TÉCNICO, COMPRA DE REPUESTOS Y ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO APLICANDO GESTIÓN DE INCIDENCIAS BASADAS EN ITIL V3.0 EN LA SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO.”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniero Industrial

Autores:

Hurtado Cosme, Wilmer Henry

Mamani Arotuma, Luis Felipe

Asesor:

Mg. Ing. Hans Vidal C.

Lima – Perú

2017