

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**Unidad de Posgrado de Ingeniería**



*Una Institución Plena*

**IMPLEMENTACIÓN DE ITIL V3.0 Y SU INFLUENCIA EN EL PROCESO  
DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y CAMBIOS EN EL ÁREA  
DE TI DE LA CONSULTORA ESPROTEC**

Tesis presentada para optar el grado académico de Magíster en  
Ingeniería de Sistemas con mención en Dirección  
y Gestión de Tecnologías de Información

Por  
Geraldine Verónica Alvizuri Llerena

Ñaña, Lima – Perú

2014