



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
UNIDAD DE POSGRADO**

**OPTIMIZACIÓN DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD,
BASADA EN ITIL E ISO20000 PARA MEJORAR LA
GESTIÓN DE SERVICIOS EN UNA EMPRESA
TECNOLÓGICA**

**PRESENTADA POR
EVA ENRIQUETA MARAÑÓN LOAYZA**

**ASESOR
GÉNER ZAMBRANO LOLI**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN INGENIERÍA Y
COMPUTACIÓN DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

NOMBRE DEL TRABAJO

OPTIMIZACION DE GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD BASADO EN ITIL E ISO20000 PARA MEJORAR LA GESTION DE SERVI

AUTOR

EVA ENRIQUETA MARAÑÓN LOAYZA

RECuento de palabras

20443 Words

RECuento de caracteres

116500 Characters

RECuento de páginas

176 Pages

Tamaño del archivo

24.5MB

FECHA DE ENTREGA

May 22, 2023 9:28 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 22, 2023 9:30 AM GMT-5

● **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



Biblioteca FIA

Juana Chunga Rodríguez
Bibliotecóloga