

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



**“Propuesta de mejora del proceso de gestión de incidentes,  
eventos, peticiones y problemas en una empresa del sector  
financiero”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Gestión de Tecnologías de la Información

**Autores:**

Bach. Albán Núñez, Ricardo Arturo  
Bach. Toala Alejandro, Georyana Isabel

**Docente Guía:**

Mg. Espinoza Villalobos, Luis Enrique

**TACNA – PERÚ**

**2022**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor(es)”