

GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL

2019

ÍNDICE

I.	ASPECTOS GENERALES	3
1.1.	Diseño e impresión.....	3
1.2.	Papel y tamaño de hoja.....	3
1.3.	Párrafos.....	3
1.4.	Márgenes	3
1.5.	Tipo y tamaño de fuente.....	3
1.6.	Interlineado	4
1.7.	Numeración.....	4
1.8.	Encuadernación	4
II.	ESTRUCTURA DEL TEXTO	5
2.1.	Portada.....	5
2.2.	Carátula.....	5
2.3.	Medidas y tipografía para la portada y carátula. -	6
2.4.	Dedicatoria	6
2.5.	Agradecimientos.....	6
2.6.	Índice	6
2.7.	Resumen.....	7
2.8.	Palabras clave.....	7
2.9.	Introducción.....	7
2.10.	Capítulos	7
2.11.	Referencias	9
2.12.	Anexos	9
III.	NORMAS APA (CITAS, TABLAS, FIGURAS Y REFERENCIAS)	10
3.1.	Citas.....	10
3.2.	Tablas y figuras	13
3.3.	Referencias	15
IV.	MODELOS	18
	Modelo N° 1: Portada.....	18
	Modelo N° 2: Carátula.....	19
	Modelo N° 3: Índice.....	20
	Modelo N° 4: Lista de tablas	21
	Modelo N° 5: Lista de figuras	22
	Modelo N° 6: Resumen.....	23
	Modelo N° 7: Referencias	24

Guía para la presentación de Tesis

El presente documento, tiene como finalidad generar una guía uniforme para la presentación de Tesis de la Universidad Autónoma del Perú.

Las instrucciones de forma y estilo que a continuación se detallan, deben ser aplicadas estrictamente con minuciosidad en la elaboración de la tesis.

I. ASPECTOS GENERALES

- 1.1. **Diseño e impresión.** - Los ejemplares se presentarán impresos en calidad láser o similar. La impresión del texto será por un solo lado del papel, en color negro para textos y a colores para figuras.
- 1.2. **Papel y tamaño de hoja.** - Bond de 75 a 80 grs. formato A4.
- 1.3. **Párrafos.** – Se inician con sangría, en cada hoja se debe redactar entre 4 párrafos y 25 líneas aproximadamente (no es estricto). Excepto la hoja de resumen.
- 1.4. **Márgenes.** - 2,54 cm por todos los lados de la hoja (superior, inferior, izquierda, derecha).
- 1.5. **Tipo y tamaño de fuente.** – El tipo de letra es arial, el tamaño de letra del contenido es de 12 y justificado. Todo el texto de la tesis se escribe en minúsculas, el uso de las mayúsculas corresponde: al inicio del párrafo, después del punto, en el uso de siglas y palabras propias (nombres propios). Las siglas cuando tienen hasta cuatro letras se utilizarán las mayúsculas (Ej. UGEL), si tienen más de cinco se inicia con mayúsculas y las demás con minúsculas (Ej. Minedu, Unesco).

Los títulos de los capítulos van en una hoja aparte en mayúsculas y centrado, tamaño de letra 18 y en negrita. Asimismo, la notación del

capítulo deberá ser enumerada con números romanos, ejemplo: CAPÍTULO I. Los subtítulos en mayúsculas y minúsculas a tamaño 12 y en negrita.

- 1.6. Interlineado.** - El texto de todo el contenido es a 1.5 incluyendo las referencias.

- 1.7. Numeración.** - La primera hoja de la carátula no se enumera, pero se cuenta. A partir de la dedicatoria hasta la introducción se coloca en numeración romana y minúscula (Ej. ix). Desde el capítulo I se enumera con caracteres arábigos (continuando con la secuencia anterior). Los números se colocarán en la esquina inferior derecha de las hojas. No se enumera las hojas donde va los títulos de cada capítulo. Tampoco se enumeran a partir de referencias ni anexos.

- 1.8. Encuadernación.** - Debe ser empastado en cartón prensado de color negro mate y con letras plateadas en el formato que indica la portada.

II. ESTRUCTURA DEL TEXTO

2.1. **Portada.** - Es el texto que va en el empastado con letras plateadas, en la que se consigna los siguientes datos:

- Logo de la universidad
- Facultad
- Carrera Profesional
- Escribir la palabra TESIS
- Título de la tesis
- Para obtener el título de

Facultad de Ciencias de Gestión	Carrera de Administración de Empresas	Licenciado en Administración de Empresas Licenciada en Administración de Empresas
	Carrera de Contabilidad	Contador Público
Facultad de Humanidades	Carrera de Psicología	Licenciado en Psicología Licenciada en Psicología
	Carrera de Derecho	Abogado Abogada
Facultad de Ingeniería	Carrera de Ingeniería de Sistemas	Ingeniero de Sistemas Ingeniera de Sistemas

- Colocar la palabra AUTOR o AUTORA según sea el caso
- Nombres y apellidos del autor (si es más de un autor se coloca AUTORES)
- Ciudad – País
- Año de presentación ([ver Modelo N° 1](#)).

Hoja en blanco antes de la carátula

2.2. **Carátula.** - Es la primera hoja de la tesis, se consigna los mismos datos de la portada hasta los datos del autor. Luego de ello se agregan los siguientes datos:

- Escribir la palabra ASESOR
- Grado (el más alto grado académico obtenido y abreviado) y nombre completo del asesor.
- Línea de investigación.
- Ciudad, mes y año de presentación ([ver Modelo N° 2](#)).

2.3. Medidas y tipografía para la portada y carátula. -

Portada	Carátula
<ul style="list-style-type: none">• Facultad y carrera en tamaño 18 y negrita	<ul style="list-style-type: none">• Facultad y carrera en tamaño 16 y negrita
<ul style="list-style-type: none">• Títulos en tamaño 18 y negrita.	<ul style="list-style-type: none">• Títulos en tamaño 16 y negrita.
<ul style="list-style-type: none">• Subtítulos en tamaño 16 sin negrita.	<ul style="list-style-type: none">• Subtítulos en tamaño 14 sin negrita.
<ul style="list-style-type: none">• Lugar y fecha en tamaño 16 y negrita.	<ul style="list-style-type: none">• Lugar y fecha en tamaño 14 y negrita.

El logo debe encontrarse actualizado, como se puede observar en el Modelo N° 1.

Link del logo: http://virtual.autonoma.edu.pe/descargas/logo_autonoma.jpg

2.4. Dedicatoria. - Se menciona en una sola hoja, a quien o a quienes el autor o autores quieren dedicar su investigación (si fuese más de un autor se coloca cada dedicatoria en orden alfabético y se coloca el nombre al finalizar el párrafo en la parte inferior derecha). El tamaño de la letra será 12.

2.5. Agradecimientos. - Se menciona en una sola hoja, a quien (agradecimiento) o a quienes (agradecimientos) el autor o autores desean dar el reconocimiento por el aporte a la elaboración de la investigación. El tamaño de la letra será en 12.

2.6. Índice. - Es el registro de las partes que configura la tesis. Los títulos de los capítulos se enumeran progresivamente con números romanos, mayúsculas en negrita y en espacio sencillo. Los subtítulos generales y los específicos se diferencian de acuerdo a su jerarquía, se enumeran en forma decimal en minúsculas ([ver Modelo N° 3](#)). Asimismo, se incluirá en una hoja aparte la lista de tablas ([ver Modelo N° 4](#)) y en otra hoja la lista de figuras ([ver Modelo N° 5](#)). Observar estrictamente los modelos, márgenes, tipo y tamaño de fuente e interlineado.

2.7. Resumen. – Se escribe el título del trabajo en mayúsculas, en la siguiente línea el nombre del autor (nombres y apellidos) y en otra línea el nombre de la universidad. Será redactado en tiempo pasado, en español y en inglés (para la carrera de Psicología se adiciona en portugués), en tamaño 12 y sin exceder las 250 palabras. El resumen se redacta en forma concisa: objetivos, instrumentos y métodos, resultados y conclusiones ([ver Modelo N° 6](#)).

2.8. Palabras clave. – Se redacta en la misma hoja del resumen de 3 a 5 palabras en minúsculas, que describen el contenido del trabajo de investigación (no necesariamente las variables y dimensiones).

Ejemplo: psicología clínica, personalidad múltiple, disociación.

Para la redacción en otros idiomas, tomar en cuenta el siguiente cuadro:

Español	Resumen	Palabras clave
Inglés	Abstract	Keywords
Portugués	Resumo	Palavras-chave

2.9. Introducción. - Es la parte del trabajo de investigación donde el autor hace la presentación formal del tema, contextualizándolo en la realidad. Se describe la situación problemática, el problema, hipótesis, objetivos, justificación y las conclusiones más importantes. Además, debe de incluir un breve resumen de los capítulos de la investigación. Se redacta en tiempo pasado hablando del trabajo realizado.

2.10. Capítulos. - Es el cuerpo principal donde se desarrolla la tesis. Según el *Reglamento de Grados y Títulos* el número de capítulos va de acuerdo a cada tipo de enfoque:

a) Para las Facultades de Ciencias de Gestión y de Humanidades (Enfoque cuantitativo)

Capítulo I. Problema de investigación

Capítulo II. Marco teórico

Capítulo III. Marco metodológico

Capítulo IV. Análisis e interpretación de los resultados

Capítulo V. Discusiones, conclusiones y recomendaciones

(Enfoque cualitativo)

Capítulo I. Planteamiento del problema

Capítulo II. Marco teórico

Capítulo III. Método

Capítulo IV. Consideraciones éticas

Capítulo V. Descripción de resultados

Capítulo VI. Discusión de resultados

Capítulo VII. Conclusiones

(Enfoque mixto)

Capítulo I. Problema de investigación

Capítulo II. Objetivos

Capítulo III. Justificación de la investigación

Capítulo IV. Fundamentación teórica

Capítulo V. Metodología

Capítulo VI. Limitaciones del estudio

Capítulo VII. Análisis y discusión de los resultados

Capítulo VIII. Conclusiones y recomendaciones

b) Para la Facultad de Ingeniería

(Enfoque cuantitativo – mixto)

Capítulo I. Planteamiento metodológico

Capítulo II. Marco referencial

Capítulo III. Desarrollo de la solución

Capítulo IV. Análisis de resultados y contrastación de la hipótesis

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

(Enfoque tecnológico)

Capítulo I. Planteamiento metodológico

Capítulo II. Marco teórico

Capítulo III. Desarrollo de la solución

Capítulo IV. Validación

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

(Revisar el Anexo 03 del Reglamento de Grados y Títulos)

2.11. Referencias. – Contiene el listado de los documentos utilizados para realizar la investigación. Por ejemplo, si en todo el documento se cita a 15 autores, todos ellos deberán listarse en las referencias. La redacción de éstas se realizará de acuerdo al Estilo APA ([ver Modelo N° 7](#)).

2.12. Anexos. - Son los documentos que se incluyen el trabajo de investigación para apoyar o complementar la comprensión del tema; debe incluirse material estrictamente necesario para la comprensión de la investigación como la matriz de consistencia u otros anexos necesarios para respaldo de la investigación. Los títulos de cada anexo se enumeran en tamaño 12 y en negrita, con números arábigos en la parte superior centrada en la página, Ejemplo: **Anexo 1**.

III. NORMAS APA (CITAS, TABLAS, FIGURAS Y REFERENCIAS)

3.1. Citas. - Una cita es la expresión parcial de ideas o afirmaciones incluidas en un texto con referencia precisa de su origen o fuente y la consignación dentro de la estructura del texto. La cita ofrece información sobre el autor y año de publicación, que conduce al lector a las referencias que se deben consignar al final del documento.

Hay dos formas básicas de realizar una cita, dependiendo de lo que se quiera enfatizar con esta:

- En el primer caso, se hace un **énfasis al autor** cuando lo que se quiere citar o resaltar es el pensamiento o la posición específica de alguien sobre algún tema.
- Por otra parte, en las citas **basadas en el texto**, se quiere hacer referencia a una frase o teoría específica en la que el autor tiene un papel secundario.
- Cuando se realiza **más de 1 cita del mismo documento** (libro, revista, informe, etc.) y tiene más de 3 autores. Solo en la 1ra cita se colocan todos los apellidos, a partir de la 2da cita se coloca la palabra et al. Ejemplo:
Hernández, Fernández y Baptista (2014). En las siguientes citas, Hernández et al. (2014)

De acuerdo con las normas APA, se identifican los siguientes tipos de citas: la textual, la contextual (parafraseada) y la cita que hace referencia a otros autores (cita de cita).

3.1.1. Cita textual. - Una cita es textual cuando se extraen fragmentos o ideas textuales de una investigación. Las palabras o frases omitidas se reemplazan con puntos suspensivos (...). Para este tipo de cita es necesario incluir el apellido del autor, el año de la publicación y la página en la cual está el texto extraído. El formato de la cita variará según el énfasis (en el autor o en el texto).

De la misma manera, las citas textuales se redactan de acuerdo al número de palabras citadas para configurar la cita, como se verá a continuación.

- La cita que tiene menos de 40 palabras (cita corta), se coloca entre comillas a continuación del párrafo que se está exponiendo, en el mismo espacio del texto y con el mismo tamaño de letra.
- La cita que tiene 40 o más palabras (cita larga), se escribe en una nueva línea (como una nueva división) sin comillas; con una sangría de cinco espacios desde el margen izquierdo.

a. Textual corta, énfasis en el autor (un autor personal)

Cohen (2002) sostiene: “A partir del análisis de la situación se formula la estrategia más adecuada para conseguir las metas y los objetivos. Para analizar la situación hay que examinar el entorno en el que nos encontramos” (p. 31).

b. Textual corta, énfasis en el autor (dos autores)

Arriola y Butrón (2008) enfatizan: “De acuerdo a las características del FODA, la aplicación de una evaluación diagnóstica de esta índole en las bibliotecas ayuda al reconocimiento de los factores internos y externos que afectan tanto de manera positiva como negativa a la biblioteca” (p. 103).

c. Textual corta, un autor corporativo

En Perú el Ministerio de Educación (2004) señala: “Se debe realizar una movilización nacional que involucre a todos los sectores de la sociedad y el Estado, dirigida a mejorar los aprendizajes de comunicación integral, razonamiento matemático, desarrollo de valores como parte del mejoramiento de la calidad educativa” (p. 2).

d. Textual corta, énfasis en el contenido (un autor personal)

“A partir del análisis de la situación se formula la estrategia más adecuada para conseguir las metas y los objetivos. Para analizar la situación hay que examinar el entorno en el que nos encontramos” (Cohen, 2002, p. 31).

e. Textual corta, énfasis en el contenido (dos autores)

“De acuerdo a las características del FODA, la aplicación de una evaluación diagnóstica de esta índole en las bibliotecas ayuda al reconocimiento de los factores internos y externos que afectan tanto de manera positiva como negativa a la biblioteca” (Arriola y Butrón, 2008, p. 103).

f. Textual larga (un autor)

Kotler (1996) afirma:

La lentitud de la economía mundial ha producido tiempos difíciles para los consumidores y comerciantes. En todo el mundo la gente tiene muchísimas más necesidades que antes, pero en muchos lugares, la gente no tiene recursos para comprar los bienes que necesita. En resumidas cuentas, los mercados constan con personas con necesidades y con poder adquisitivo. En muchos casos este no existe (...). Sin embargo, otras están encontrando soluciones nuevas para los problemas. (p. 23).

g. Textual larga (más de dos autores). - Se registra al primer autor seguido de la palabra et al. (y otros). Por ejemplo:

Hughes et al. (1965) define a la mercadotecnia como:

Las actividades principales son: la identificación de las necesidades no satisfechas, el desarrollo de productos y servicios para satisfacer estas necesidades, la asignación de precios, la distribución de bienes en el mercado, y la comunicación de la capacidad que tienen los productos y servicios para satisfacer esas necesidades. (p. 3).

3.1.2. Cita contextual o parafraseada. - Esta se presenta cuando se parafrasea una idea de otro autor, es decir, se pone en palabras propias lo que alguien más dijo sin modificar la idea original. Dentro de este tipo de citas no existe cita larga o corta, este tipo de cita no es una copia fiel como

las citas textuales, tampoco está dentro de comillas y solo se brinda el autor y el año. En los únicos casos en donde se puede omitir el número de página es en las citas contextuales.

a. Contextual, un autor personal

La educación es un derecho y todos los miembros de nuestra sociedad deben tener acceso a ella (hablamos, ahora sí, de la educación formal). Esto está planteado en las leyes más importantes. Las personas deben tener acceso a la educación porque es un derecho. (Aldana, 2010).

b. Contextual específica, diferentes autores

Amat (1981) y Atherton (1990) explicaron la importancia de realizar el análisis de información en las bibliotecas académicas y especializadas debido al menor tiempo en que puede recuperar la información los usuarios. Esto permite tener una mejor selección al momento de investigar.

3.1.3. Cita de cita. - Cuando se hace referencia a citas mencionadas por otros autores, se incluye el autor, año y la página concreta del texto citado.

Price (1983) citado por Spinak (1994) escribió:

Los autores se pueden clasificar en transitorios y permanentes. En un análisis hecho sobre una muestra de 500 autores con apellidos comenzando con la letra P, y analizando las obras indizadas y las citas recibidas entre los años 1964 y 1970 (según cifras del Citation Index), concluye que existe una relación demográfica entre la producción de autores. (p. 142).

3.2. Tablas y figuras. – Se deben enumerar en forma consecutiva en números arábigos a lo largo del trabajo. Debe ser alineado a la izquierda de la tabla o figura. Incluyendo la fuente a un solo espacio (si es de fuente propia, no se coloca).

3.2.1. Tablas. – El número de la tabla comienza en mayúscula y termina con la numeración. Ej: “Tabla 1”. Respecto al título, se sugiere corto, simple, descriptivo y debe ser en cursiva. Deberá estar formado solamente por 3 líneas horizontales, la superior, la inferior y una que separa la cabecera de los datos. Cada columna debe tener en la cabecera un título que describa los datos. Todo ello, se escribe en tamaño 11. Si hubiera una nota de la tabla, va después de la línea inferior y en tamaño 10 y solo la palabra “nota” va en cursiva.

Ejemplo:

Tabla 1

Perros por encima de la media en raza y género

Raza	Machos	Hembras	%
Duchshund	123	234	17,6
Terrier	456	567	31,1
Siberian	789	891	51,3
Total (N=3060)	1368	1692	

Nota: Puntuación media = 150. Fuente: *Journal Animal Psychology*

Tabla 2

Operacionalización de la variable 1

Dimensiones	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Dimensión 1	1=completamente en desacuerdo	Baja 60 - 140
Dimensión 2	2=En desacuerdo	Moderada 141 - 220
	3=Ni de acuerdo, ni desacuerdo	Alta 221 - 300
Dimensión 3	4=De acuerdo	
Dimensión n	5=Completamente de acuerdo	

Nota: Las notas generales de una tabla aparecen aquí, incluyendo las definiciones de las abreviaturas.

Solo en el caso de contar con una tabla que abarque toda la hoja en forma horizontal (por ejemplo, la matriz de consistencia), se puede reducir el tamaño de la fuente hasta encuadrarlo dentro de los márgenes indicados.

3.2.2. Figuras. – Se coloca antes que la descripción, el tamaño no debe superar las márgenes del documento. En los tipos de figuras se encuentran las gráficas, los diagramas, los mapas, los dibujos y las fotografías. La nota de la figura va en la parte inferior y comienza con el número de la figura, ejemplo: “*Figura 1*” en cursiva y en tamaño 11. Continúa el título y la descripción de la figura (opcional). Si la figura fue tomada de otro lugar en la nota se debe agregar la fuente de donde fue tomada.

Ejemplo:

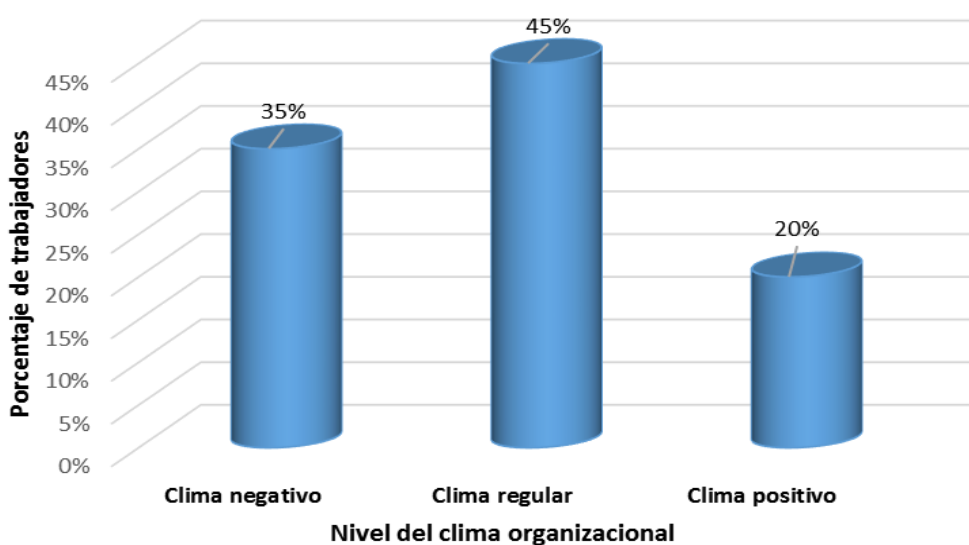


Figura 1. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la variable clima organizacional. Fuente: *Anuario estadístico del Ministerio de Educación*, 2016.

3.3. Referencias. – Es el listado de autores suficientemente detallado para identificar la fuente de la cual se extrajo la información. En el formato APA se debe citar a los autores y adicionalmente agregarlo en la lista de referencias. ([ver Modelo N° 7](#)).

- a) Se registran sin viñetas y se inserta un espacio libre entre las referencias.
- b) Se organiza alfabéticamente por la primera letra del apellido y se redactan en mayúsculas y minúsculas.

- c) Si la referencia abarca más de una línea, se le da una sangría a partir de la segunda línea.
- d) En caso se tengan dos o más apellidos iguales, se procede a organizar de manera alfabética por la letra del nombre.
- e) Cuando se trata de varias referencias del mismo autor, se coloca el más antiguo en primer lugar. Cuando coincidan cronológicamente se diferencian añadiéndole al año una letra consecutiva del alfabeto. Ejemplo: Kotler, P. (2008a), Kotler, P. (2008b).
- f) Los títulos de los documentos (libros, tesis, revistas, periódicos, etc.) van destacados en cursivas, más no el de artículos de revistas o ensayos incluidos en libros que irán sin cursiva.
- g) Se utilizan las comas para dividir los autores, para separar los apellidos de las iniciales. Si se trata de dos a siete autores utilice “y” antes del último autor. En español es aceptada la “y” en vez del signo “&”.
- h) Para registrar la editorial se coloca solo el nombre. Ejemplo: Si la editorial es Actualidad Empresarial S.A., se considera sin la sociedad anónima. Para este caso corresponde: Actualidad Empresarial.

Para la redacción de las referencias tomar en cuenta el siguiente formato (según normas APA 6ª ed.).

Para libro:

Apellido autor, Iniciales nombre autor. (Año). *Título en cursiva*. Ciudad y país: Editorial.

Para libro en versión electrónica:

Apellido autor, Iniciales nombre autor. (Año). *Título en cursiva*. Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx/>

Para un artículo de revista:

Apellido autor, Iniciales nombre autor. (Fecha). Título del artículo. *Nombre de la revista en cursiva*, *Volumen en cursiva* (Número), pp-pp.

Para un artículo de revista en versión electrónica:

Apellido autor, Iniciales nombre autor. (Fecha). Título del artículo. *Nombre de la revista en cursiva, Volumen en cursiva* (Número), pp-pp. Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx/>

Para un artículo de periódico:

Apellido autor, Iniciales nombre autor. (Fecha). Título del artículo. *Nombre del periódico en cursiva*, pp- pp.

Para un artículo de periódico en versión electrónica:

Apellido autor, Iniciales nombre autor. (Fecha). Título del artículo. *Nombre del periódico en cursiva*. Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx/>

Para tesis:

Apellido autor, Iniciales nombre autor. (Año). *Título de la tesis en cursiva* (Tesis de pregrado, maestría o doctoral). Nombre de la institución, Lugar.

Para tesis en repositorio:

Apellido autor, Iniciales nombre autor. (Año). *Título de la tesis en cursiva* (Tesis de pregrado, maestría o doctoral). Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx/>

Para página web:

Apellido autor, Iniciales nombre autor. (Fecha). *Título de la página*. Lugar de publicación: Nombre de la página web. Recuperado de <http://www.xxx.x/>

Para post en blog:

Apellido autor, Iniciales nombre autor. (Fecha). *Título del post* [mensaje en un blog]. Nombre del blog. Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx/>

IV. MODELOS

Modelo N° 1: Portada



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EN LA EMPRESA ETCOBELL S.A.C. VILLA EL
SALVADOR - 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

NUTH JENNY FÁTIMA PURIZACA CORTEZ

LIMA – PERÚ

2018

Modelo N° 2: Carátula



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS**

TESIS

GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS CON ITIL v03.0 PARA
EL PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

AUTOR

SERGIO JOAQUIN CÓRDOVA DIOSES

ASESOR

DR. JAVIER GAMBOA CRUZADO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DESARROLLO DE SOFTWARE

LIMA, PERÚ, FEBRERO DE 2018

Modelo N° 3: Índice

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. Realidad problemática.....9
- 1.2. Justificación e importancia de la investigación.....11
- 1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.....13
- 1.4. Limitaciones de la investigación.....14

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

- 2.1 Antecedentes de estudios.....16
- 2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....20
- 2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....25

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

- 3.1 Tipo y diseño de investigación.....31
- 3.2 Población y muestra.....31
- 3.3 Hipótesis.....32
- 3.4 Variables – Operacionalización.....32
- 3.5 Métodos y técnicas de investigación.....33
- 3.6 Análisis estadísticos e interpretación de los datos.....34

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

- 4.1 Análisis de fiabilidad de las variables.....48
- 4.2 Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable.....49
- 4.6 Contrastación de hipótesis.....50

CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 5.1 Discusiones.....53
- 5.2 Conclusiones.....55
- 5.3 Recomendaciones.....57

REFERENCIAS

ANEXOS

Modelo N° 4: Lista de tablas

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Proceso antes, durante y después de la compra
- Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio
- Tabla 3 Operacionalización de la variable satisfacción al cliente
- Tabla 4 Resultados de la validación del cuestionario de la calidad de servicio
- Tabla 5 Alfa de Cronbach. Estadísticas de confiabilidad de la variable calidad de servicio
- Tabla 6 Resultados de la validación del cuestionario de la satisfacción al cliente
- Tabla 7 Alfa de Cronbach. Estadísticas de confiabilidad de la variable satisfacción al cliente
- Tabla 8 Niveles descriptivos de la variable: Calidad de servicio
- Tabla 9 Niveles descriptivos de la variable: Satisfacción al cliente
- Tabla 10 Niveles descriptivos de la dimensión: Recursos tangibles de la variable calidad de servicio
- Tabla 11 Niveles descriptivos de la dimensión: Fiabilidad de la variable calidad de servicio
- Tabla 12 Niveles descriptivos de la dimensión: Seguridad de la variable calidad de servicio
- Tabla 13 Niveles descriptivos de la dimensión: Capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio
- Tabla 14 Niveles descriptivos de la dimensión: Fidelización de la variable satisfacción al cliente
- Tabla 15 Niveles descriptivos de la dimensión: Rendimiento percibido de la variable satisfacción al cliente
- Tabla 16 Niveles descriptivos de la dimensión: Niveles de satisfacción de la variable satisfacción al cliente

Modelo N° 5: Lista de figuras

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Las dimensiones de la calidad del servicio según Grönroos
- Figura 2 Esquema del modelo Service Profit Chain
- Figura 3 Modelo de los tres componentes
- Figura 4 Esquema del modelo Servperf
- Figura 5 Modelo de los “5 gaps” en la satisfacción y valor aportado al cliente
- Figura 6 Gráfica de los niveles descriptivos de la variable calidad de servicio
- Figura 7 Gráfica de los niveles descriptivos de la variable satisfacción al cliente
- Figura 8 Dispersión de la correlación entre la dimensión fidelización y la variable calidad de servicio
- Figura 9 Dispersión de la correlación entre la dimensión rendimiento percibido y la variable calidad de servicio
- Figura 10 Dispersión de la correlación entre la dimensión Niveles de satisfacción y la variable calidad de servicio
- Figura 11 Dispersión de la correlación entre la dimensión Expectativas y la variable calidad de servicio
- Figura 12 Distribución de porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la variable calidad de servicio

Modelo Nº 6: Resumen

HABILIDADES PARA LA VIDA Y AGRESIÓN EN ADOLESCENTES INFRACTORES RECLUIDOS EN UN CENTRO DE REHABILITACIÓN DE LIMA

MARILYN YESSENIA SARA VIA HERMOZA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre las habilidades para la vida y la agresión en adolescentes infractores. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 120 adolescentes varones de 14 a 20 años de edad, los cuales se encuentran recluidos en el Centro Juvenil de Diagnóstico y Rehabilitación de Lima, recibiendo un programa socioeducativo de modalidad medio cerrado – Programa III del patio “Mahatma Gandhi”. El muestreo fue censal. Los instrumentos utilizados fueron el Test de Habilidades para la Vida (HpV) y el Cuestionario de Agresión de Buss y Perry (QA) – versión adaptada por Matalinares et al. (2009) para las que se realizó una adaptación piloto, previa a la investigación. Los resultados mostraron una correlación altamente significativa de tipo inversa, de nivel moderado bajo, entre los puntajes totales de relaciones habilidades para la vida y agresión ($p < 0.05$). Asimismo, se encontraron correlaciones inversas, significativas y altamente significativas, de nivel bajo y moderado bajo entre las dimensiones de habilidades para la vida y las dimensiones de agresión. Se halló además que el porcentaje mayor de habilidades para la vida se encuentra en un nivel muy bajo (84.2%) y que el (95.8%) de la muestra presenta agresión en un nivel alto. Finalmente, no se encontraron diferencias significativas en función a la edad y grado de instrucción.

Palabras clave: comportamiento social, desarrollo psicosocial, agresividad, aptitud, adolescentes.

Modelo N° 7: Referencias

- Alarcón, R. (1980). Desarrollo y estado actual de la psicología en el Perú. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 12(5), 205-235.
- Aponte, L. y Cardona, C. (2009). *Educación ambiental y evaluación de la densidad poblacional para la conservación de los cóndores reintroducidos en el Parque Nacional Natural Los Nevados y su zona amortiguadora* (Tesis de pregrado). Universidad de Caldas, Manizales, Colombia.
- Busquet, L. (2006). *Las cadenas musculares. Tronco, columna cervical y miembros superiores* (8ª ed.). Barcelona, España: Paidotribo.
- Cuadrado, M. y Rivera, E. (2009). Pregunte: las bibliotecas responden. Servicio de referencia virtual de las bibliotecas públicas españolas. *El Profesional de la Información*, 18(6), 642-648. Recuperado de <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2009/noviembre/07.pdf>
- Ley 14/2011, de 1 de junio de 2011, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación. *Boletín Oficial del Estado*. Madrid, 2 de junio de 2011, núm 131, pp. 54387-54455.
- Lugo, O. (1 de junio de 2018). *El estrés en nuestras vidas* [entrada de blog]. *Psicología en vena*. Recuperado de <https://psicoenvena.wordpress.com/2018/06/01/el-estres-en-nuestras-vidas/>
- González, P. (17 de enero de 2019). *Felicidad laboral ¿Cómo conseguirla?* Madrid: EFE salud. <https://www.efesalud.com/felicidad-laboral-como-conseguirla/>

García, E.M. y Magaz, A. (2009). *¿Cómo valorar test psicométricos? Errores conceptuales y metodológicos en la evaluación psicoeducativa*. Vizcaya, España: Grupo Albor-Cohs.

Marina, J. A. (2011). *La educación del talento*. Barcelona, España: Ariel.

Mesto, S. (9 de mayo de 2008). Fomentan la difusión de tesis digitalizadas con el video: Se accederá a web con más de 1.500 tesis de 5 centros universitarios. *El Comercio*, p. A-12.

Sureda, J. Comas, R., Oliver, M.F. y Guerrero Vives, R.M. (2010). *Fuentes de información bibliográfica a través de Internet para investigadores en educación*. Recuperado de:
<http://www.doredin.mec.es/documentos/01220102007215.pdf>

Zeballos, M. (2005). *Impacto de un proyecto de educación ambiental en estudiantes de un colegio en una zona marginal de Lima* (Tesis de maestría). Recuperado de
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/70>