

GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN DE TESIS Y TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

2018

ÍNDICE

I. ASPECTOS GENERALES	4
1.1. Diseño e impresión	4
1.2. Papel y tamaño de hoja.....	4
1.3. Líneas por hoja.	4
1.4. Márgenes	4
1.5. Tipo y tamaño de fuente.....	4
1.6. Interlineado	5
1.7. Numeración.....	5
1.8. Encuadernación	5
II. ESTRUCTURA DEL TEXTO.....	6
2.1. Hoja en blanco antes de la portada	6
2.2. Portada	6
2.3. Dedicatoria.....	6
2.4. Agradecimiento	7
2.5. Resumen.....	7
2.6. Palabras clave.....	7
2.7. Índice de contenido	7
2.8. Introducción	8
2.9. Capítulos.....	8
2.10. Referencias bibliográficas.....	9
2.11. Anexos	10
III. NORMAS APA (CITAS, TABLAS, FIGURAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS).....	11
3.1. Cita textual	11
3.2. Tablas y figuras.....	13
3.3. Referencias bibliográficas	15
IV. MODELOS	17
Modelo Nº 1: Carátula.....	17
Modelo Nº 2: Índice de contenido	20
Modelo Nº 3: Índice de tablas	21
Modelo Nº 4: Índice de figuras	22
Modelo Nº 5: Referencias bibliográficas.....	23
V. ANEXOS.....	25
Anexo 1: Estructura de informe para la titulación por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional en la Carrera de Administración de Empresas	25

Anexo 2: Estructura de informe para la titulación por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional en la Carrera de Contabilidad.....	26
Anexo 3: Estructura de informe para la titulación por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional en la Carrera de Derecho.....	27
Anexo 4: Estructura de informe para la titulación por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional en la Carrera de Psicología.....	28
Anexo 5: Estructura para la elaboración del Trabajo de Suficiencia Profesional en la carrera de Ingeniería de Sistemas	30

Guía para la presentación de Tesis y Trabajo de suficiencia profesional

El presente documento, tiene como finalidad generar una guía uniforme para la presentación de Tesis y Trabajo de Suficiencia Profesional 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 o trabajo de suficiencia profesional.

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. Líneas por hoja. - 25 líneas aproximadamente. Todos los párrafos se inician con sangría, máximo cuatro (4) por hoja.

1.4. Márgenes:

Superior: 2.5

Inferior: 2.5

Izquierdo: 3.0

Derecho: 2.5

1.5. Tipo y tamaño de fuente. - Los tipos de letras recomendados son: Arial o Times New Roman (se elige un solo tipo para todo el documento). El tamaño de letra del texto principal (contenido) es de 12 puntos y el texto es justificado. Todo el texto de la tesis o del trabajo de suficiencia profesional se debe escribir en letras minúsculas. El uso de las mayúsculas

corresponde al inicio del párrafo, después del punto y 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 II. Los subtítulos en mayúsculas y minúsculas a 12 puntos y en negrita.

Las citas largas (más de 40 palabras) se redactan a 10 puntos y con sangría hasta 2.54 cm. Para la cubierta se recomienda usar el mismo tamaño de la carátula.

1.6. Interlineado. - El texto principal a 1.5 y 2.0 entre cada párrafo.

Las citas largas (más de 40 palabras) se escribirán a espacio simple. Las referencias bibliográficas a espacio simple, sin viñetas y con espacio y medio entre cada referencia.

1.7. Numeración. - Las hojas se contarán desde el Capítulo I y se enumeran con caracteres arábigos. Los números se colocarán en la esquina inferior derecha de las hojas. Se sugiere no enumerar las primeras hojas hasta la Introducción (opcional a enumerarlo con números romanos en minúsculas a partir de la dedicatoria hasta introducción). No se enumera las hojas donde va los títulos de cada Capítulo. Asimismo, las Referencias bibliográficas y Anexos.

1.8. Encuadernación. - Debe ser empastado en cartón prensado de color negro mate y con letras plateadas del mismo formato de la carátula.

II. ESTRUCTURA DEL TEXTO

2.1. Hoja en blanco antes de la portada

2.2. Portada. - Es la primera hoja que se encuentra en la tesis o trabajo de suficiencia profesional. Hoja en la que se consigna los datos de la Universidad, Facultad, Carrera Profesional, luego el título de la tesis o trabajo de suficiencia profesional entre comillas. Nombres y apellidos del autor (si son 2 autores se coloca AUTOR(ES), si es 1 autor para ambos sexos se toma en cuenta solo la palabra AUTOR), grado y nombre completo del asesor. Lugar, mes y año de sustentación (**ver Modelo N° 1**)

2.2.1. Medidas y tipografía para la portada. -

Márgenes:

- Superior 2.5 cm.
- Inferior 2.5 cm
- Izquierdo 3 cm.
- Derecho 2.5 cm.

Tipografía: "Times New Roman o Arial".

- Título tamaño 18 negrita.
- Subtítulo tamaño 14.
- Lugar y fecha tamaño 14 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

2.3. Dedicatoria. - Se menciona en una sola hoja, a quien o a quienes el autor o autores quiere(n) 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 en 12 puntos.

- 2.4. Agradecimiento.** - Se menciona en una sola hoja, a quien o a quienes 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 puntos.
- 2.5. Resumen.** - Se redacta en forma concisa el contenido completo del informe de investigación realizado: situación problemática, problema, justificación, hipótesis/objetivos, metodología en sus componentes: diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento de datos, resultados trascendentes, conclusiones y recomendaciones. Hasta 250 palabras; redactar con tamaño de letra 12 para el título y para el contenido con 10 puntos.
- 2.6. Palabras clave.** – Se redacta en la misma hoja del resumen y se escribe de dos a cuatro palabras que caracterizan la investigación (Este subtítulo va en negrita).

También redactar el resumen en el idioma inglés **Abstract** seguido de los **Keywords**.

En el caso de la carrera de Psicología, se redacta un tercer idioma que es el portugués.

- 2.7. Índice de contenido.** - Es el registro de las partes que configuran la tesis o trabajo de suficiencia profesional. 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° 2**). Asimismo, se incluirá en una hoja aparte el índice de tablas (**ver Modelo N° 3**) y en otra hoja el índice de figuras (**ver Modelo N° 4**). Observar estrictamente los modelos, márgenes, tipo y tamaño de fuente e interlineado.

2.8. Introducción. - Es la parte de la tesis o trabajo de suficiencia profesional donde el autor hace la presentación formal del tema, contextualizándolo en la realidad. Se describe la situación problemática, el problema, con algunas citas bibliográficas; hipótesis - objetivos y justificación y las conclusiones más importantes. Además, debe de incluir un breve resumen de los capítulos de la investigación. En el caso de tesis, se incluye el planteamiento del problema, la hipótesis y los hallazgos más importantes. Se redacta en tiempo pasado hablando del trabajo realizado, no tiene títulos ni subtítulos.

2.9. Capítulos. - Es el cuerpo principal de la tesis o trabajo de suficiencia profesional. Según el *Reglamento de Grados y Títulos* el número de capítulos va de acuerdo a cada tipo de enfoque.

Para Tesis. –

a) Para las Facultades de Ciencias de Gestión y de Humanidades

(Revisar Anexo 03 del Reglamento de Grados y Títulos)

(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

2.9.1. Para Trabajo de Suficiencia Profesional. –

a) Para todas las Facultades

(Revisar Anexo 06 del Reglamento de Grados y Títulos y para más detalle según la carrera, revisar los anexos de esta guía).

Capítulo I. Aspectos generales

Capítulo II. Fundamentación sobre el tema elegido

Capítulo III. Aportes y desarrollo de experiencias

Conclusiones

Recomendaciones

2.10. Referencias bibliográficas. – Contiene todas las referencias de los documentos utilizados para realizar la investigación (**ver Modelo N° 5**). La redacción de éstas se realizará de acuerdo al Estilo APA (ver parte III Normas APA de este documento).

2.11. Anexos. - Son los documentos que se incluyen en la tesis o trabajo de suficiencia profesional 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. Este apartado va precedido por una hoja que indique el título Anexos con mayúsculas en negrita 18 puntos, centrado en la hoja. Los títulos de los anexos se enumeran en tamaño de letra N° 12 en negrita, con números arábigos en la parte superior centrada en la página.

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

3.1. Cita textual. - Las formalidades que se observan en el uso de las citas, están en función al número de palabras que éstas contengan.

- 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, sin comillas, como una nueva división y a espacio simple en tamaño de letra 10; con una sangría de cinco espacios desde el margen izquierdo.

3.1.1. 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).

3.1.2. 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).

A partir de la siguiente cita, se registra de la misma forma o (Arriola y Butrón, 2008).

3.1.3. 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).

3.1.4. 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).

3.1.5. 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).

3.1.6. 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... La situación económica... es fuente de problemas y oportunidades para comerciantes. Algunas empresas están viendo cómo disminuye la demanda y no esperan grandes posibilidades para crecer. Sin embargo, otras están encontrando soluciones nuevas para los problemas. (p. 23).

3.1.6.1. Textual larga (más de dos autores)

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

Aquellas actividades que relacionan con éxito una organización con su ambiente. 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 tales necesidades. (p. 3).

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. Ambos, se escriben en tamaño 10. Sobre el contenido, debe 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. Si hubiera una nota de la tabla, va después de la línea inferior y en tamaño 9.

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. Ningún animal sufrió daños durante las pruebas

Tabla 3

Operacionalización de la variable 1

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

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

3.2.2. Figuras. - Es lo primero que debe visualizarse, el tamaño no debe superar los 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 10. Continúa con una descripción de la figura (opcional). Si la figura fue tomada de otro lugar en la nota se debe agregar información de donde fue tomada

Ejemplo:

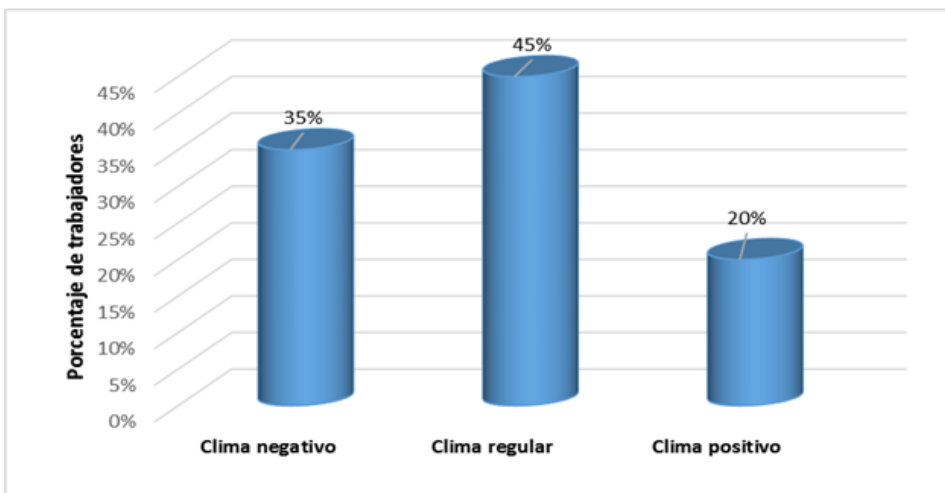


Figura 1. Nivel de clima organizacional. Fuente: MINEDU (2016).

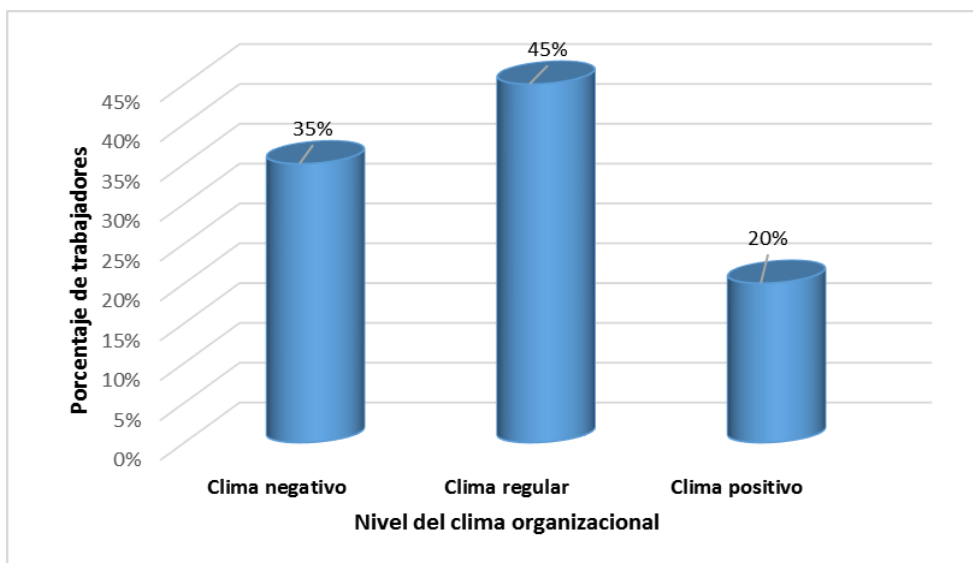


Figura 2. Distribución porcentual de los trabajadores según nivel de la variable clima organizacional. Adaptado de “Clima organizacional del área de Selección”, del Ministerio de Educación, 2016, *Informe anual*, 35, p. 16. Copyright por el Ministerio de Educación.

3.3. Referencias bibliográficas. – Contiene todas las referencias de los documentos utilizados para realizar la investigación (**ver Modelo N° 5**). La redacción de éstas se realizará de acuerdo al Estilo APA bajo las siguientes formalidades.

- a) Se registran sin viñetas.
- b) Si la referencia bibliográfica tiene más de una línea, se le da una sangría a partir de la segunda línea.
- c) Se agrupan por el tipo de recursos informativos, por ejemplo, Libros, Publicaciones periódicas, Publicaciones electrónicas, Tesis, Informes Profesionales, entre otros.
- d) Se registran en altas y bajas, en orden alfabético por el apellido del autor o del título a falta de autor.
- e) Cuando se trata de varios documentos de la misma autoría, éstos se ordenan cronológicamente en forma ascendente; y cuando coincidan cronológicamente se diferencian añadiéndole al año una letra consecutiva del alfabeto, por ejemplo, (2008a), (2008b).

f) Los títulos de los documentos (libros, revistas, etc.) van destacados en cursivas, más no el de artículos de revistas o ensayos incluidos en libros que irán en letra normal.

Para libro:

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

Para libro en versión electrónica:

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

Para un artículo de revista:

Apellido, A. A. (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, A. A. (Fecha). Título del artículo. *Nombre de la revista en cursiva*.
Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx/>

Para un artículo de periódico:

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

Para tesis:

Autor, A., y Autor, A. (Año). *Título de la tesis en cursiva* (Tesis de pregrado,
maestría o doctoral). Nombre de la institución, Lugar.

Para tesis en repositorio:

Autor, A., y Autor, A. (Año). *Título de la tesis en cursiva* (Tesis de pregrado,
maestría o doctoral). Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx/>

IV. MODELOS

Modelo N° 1: Carátula



FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL
PACIENTE DE LA MICRORED DE SALUD CÉSAR LÓPEZ SILVA
EN VILLA EL SALVADOR - 2016”**

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

AUTOR

NUTH JENNY FÁTIMA PURIZACA CORTEZ

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ

LIMA, PERÚ, ABRIL DEL 2018



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE INGENIERÍA
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS

TESIS

“GESTIÓN DE INCIDENTES Y PROBLEMAS CON ITIL v3.0 PARA EL
PROCESO DE SOPORTE TÉCNICO EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DEL PERÚ”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO DE SISTEMAS

AUTOR(ES)

SERGIO JOAQUIN CÓRDOVA DIOSES
FREDDY FRANCISCO LÓPEZ ESTEBAN

ASESOR

DR. JAVIER ARTURO GAMBOA CRUZADO

LIMA, PERÚ, FEBRERO 2018



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
“IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL DE LAS EXISTENCIAS
Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
COMERCIAL S.G. SRL DURANTE LOS AÑOS 2015 - 2016”

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR (A)

MORI MONTES, SALOMÉ ABIGAÍL

ASESOR

MG. C.P.C. ABEL SÁNCHEZ NÚÑEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
CONTABILIDAD Y GESTIÓN EMPRESARIAL

LIMA, PERÚ, MAYO 2018

Modelo Nº 2: Índice de contenido

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	2
1.2. Justificación e importancia de la Investigación.....	6
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.....	8
1.4. Limitaciones de la investigación.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios.....	12
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	19
2.2.1. Bases teóricas de la Variable 01: Clima organizacional.....	19
2.2.2. Bases teóricas de la Variable 02: Calidad de atención.....	37
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....	50
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	53
3.2. Población y muestra.....	54
3.3. Hipótesis.....	55
3.4. Variables - Operacionalización.....	57
3.5. Método y técnicas de investigación.....	62
3.6. Descripción de los instrumentos utilizados.....	62
3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	65
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Validación del instrumento.....	67
4.2. Resultados descriptivos de las variables.....	68
4.3. Resultados inferenciales.....	83
CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENTACIONES	
5.1. Discusiones.....	93
5.2. Conclusiones.....	96
5.3. Recomendaciones.....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

Modelo N° 3: Índice de tablas

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Autoritarismo explotador	26
Tabla 2	Autoritarismo Paternalista	27
Tabla 3	Consultivo.....	28
Tabla 4	Participación de grupo.....	29
Tabla 5	Operacionalización de variables: Variable N° 01	57
Tabla 6	Operacionalización de variables: Variable N° 02.	60
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario de Clima organizacional	67
Tabla 8	Análisis estadístico de fiabilidad de la variable Clima Organizacional.	67
Tabla 9	Resultados de la validación del cuestionario de calidad de atención.....	68
Tabla 10	Análisis estadístico de fiabilidad de la variable Calidad de atención.....	68
Tabla 11	Análisis descriptivo de la Variable Clima Organizacional.....	69
Tabla 12	Análisis descriptivo de la Dimensión Remuneración.....	70
Tabla 13	Análisis descriptivo de la Dimensión Estructura.....	71
Tabla 14	Análisis descriptivo de la Dimensión Comunicación.....	72
Tabla 15	Análisis descriptivo de la Dimensión Motivación.....	73
Tabla 16	Análisis descriptivo de la Dimensión Control.....	74
Tabla 17	Análisis descriptivo de la Dimensión Liderazgo.....	75
Tabla 18	Análisis descriptivo de la Variable Calidad de Atención.....	76
Tabla 19	Análisis descriptivo de la Dimensión Confiabilidad de Servicios.....	77
Tabla 20	Análisis descriptivo de la Dimensión Capacidad de respuesta.....	78
Tabla 21	Análisis descriptivo de la Dimensión Satisfacción.....	79
Tabla 22	Análisis descriptivo de la Dimensión Infraestructura física y comodidad.....	80
Tabla 23	Análisis descriptivo de la Dimensión Seguridad.....	81
Tabla 24	Análisis descriptivo de la Dimensión Empatía.....	82
Tabla 25	Prueba de Normalidad entre las variables Clima Organizacional y Calidad de Atención.....	83

Modelo N° 4: Índice de figuras

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Sistema de Calidad.....	44
Figura 2	Diseño de la investigación.....	54
Figura 3	Métodos de Muestreo.....	55
Figura 4	Descripción porcentual de la variable Clima Organizacional.....	69
Figura 5	Descripción porcentual de la dimensión Remuneración.....	70
Figura 6	Descripción porcentual de la dimensión Estructura.....	71
Figura 7	Descripción porcentual de la dimensión Comunicación.....	72
Figura 8	Descripción porcentual de la dimensión Motivación.....	73
Figura 9	Descripción porcentual de la dimensión Control.....	74
Figura 10	Descripción porcentual de la dimensión Liderazgo.....	75
Figura 11	Descripción porcentual de la Variable Calidad de Atención.....	76
Figura 12	Descripción porcentual de la dimensión Confiabilidad de Servicios.....	77
Figura 13	Descripción porcentual de la dimensión Capacidad de respuesta.....	78
Figura 14	Descripción porcentual de la dimensión Satisfacción.....	79
Figura 15	Descripción porcentual de la dimensión Infraestructura física y comodidad.....	80
Figura 16	Descripción porcentual de la dimensión Seguridad.....	81
Figura 17	Descripción porcentual de la dimensión Empatía.....	82
Figura 18	Dispersión de la correlación entre las variables Clima Organizacional y calidad de Atención.....	85

Modelo Nº 5: Referencias bibliográficas

Artículos

Alarcón, R. (1980). Desarrollo y estado actual de la psicología en el Perú. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 12(5), 205-235.

Cuadrado, M. & 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.elprofesionaldeinformacion.com/contenidos/2009/noviembre/07.pdf>

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.

Leyes

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.

Libros

Busquet, L. (2006). *Las cadenas musculares. Tronco, columna cervical y miembros superiores. Tomo I* (8ª ed.). Barcelona, España: Paidotribo.

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.

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>

Tesis

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.

Quiroz, R. (2003). *La infracción al derecho de autor y el rol de Indecopi en su prevención* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

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>

V. ANEXOS

Anexo 1: Estructura de informe para la titulación por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional en la Carrera de Administración de Empresas

TÍTULO (CARÁTULA)

DEDICATORIA

RESUMEN

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I

1.1 Aspectos generales del tema (indicar el tema)

1.2 Antecedentes

1.3. Descripción general de experiencia

1.3.1 Explicación del cargo, funciones ejecutadas.

1.3.2 Propósito del puesto (objetivos, retos).

1.3.3 Producto o proceso que será objeto del informe.

1.3.4 Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo.

CAPITULO II

2.1. Fundamentación sobre el tema elegido

2.2. Teorías asociadas al tema

CAPITULO III

3.1. Título del Problema

3.2. Descripción de la realidad Problemática

3.3. Marco Teórico

3.4. Antecedentes de la investigación

3.5. Solución del Problema

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo 2: Estructura de informe para la titulación por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional en la Carrera de Contabilidad

TÍTULO (CARÁTULA)

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Antecedentes

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN

2.1. Fundamentación

CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIA

3.1. Título del problema

3.2. Descripción de la realidad problemática

3.3. Marco Teórico

3.4. Solución del Problema

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo 3: Estructura de informe para la titulación por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional en la Carrera de Derecho

CARÁTULA

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. ANÁLISIS DE LA ETAPA POSTULATORIA O EQUIVALENTE

CAPÍTULO II. ANÁLISIS DE LA ETAPA SANEAMIENTO- CONCILIATORIA O EQUIVALENTE

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LA ETAPA PROBATORIA O EQUIVALENTE

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LA ETAPA RESOLUTIVA O EQUIVALENTE

CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE LOS ACTUADO Y RESUELTO Y RESUELTO EN VÍA DE AGRAVIO CONSTITUCIONAL, NULIDAD O CASACIÓN O EQUIVALENTE.

CONCLUSIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo 4: Estructura de informe para la titulación por la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional en la Carrera de Psicología

TÍTULO (CARÁTULA)

DEDICATORIA

RESUMEN

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

- 1.1. Aspectos generales del tema (indicar el tema).
- 1.2. Antecedentes.
- 1.3. Descripción de cómo es y qué tipo de servicio otorga la organización, empresa o institución en la que se desarrolla la experiencia profesional.
- 1.4. Contexto socioeconómico, descripción del área de la institución, recursos etc.
- 1.5. Descripción general de experiencia
- 1.6. Explicación del cargo, funciones ejecutadas
- 1.7. Propósito del puesto (objetivos, retos)
- 1.8. Producto o proceso que será objeto del informe
- 1.9. Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo

CAPÍTULO II

- 2.1. Fundamentación sobre el tema elegido
- 2.2. Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño profesional en la situación objeto del informe, cómo se integraron ambas para resolver problemas.
- 2.3. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe.

CAPÍTULO III

- 3.1. Aportes y desarrollo de experiencias
- 3.2. Aportes utilizando los conocimientos o base teórica adquirida durante la carrera
- 3.3. Desarrollo de experiencias

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Revisar la Guía del Informe de Suficiencia Profesional en Psicología (solicitarlo en la Escuela de Psicología)

**Anexo 5: Estructura para la elaboración del Trabajo de Suficiencia
Profesional en la carrera de Ingeniería de Sistemas**

TÍTULO (CARÁTULA)

DEDICATORIA

RESUMEN

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I

Aspectos generales del tema (indicar el tema)

Antecedentes

Descripción general de experiencia

CAPÍTULO II

Fundamentación sobre el tema elegido

CAPÍTULO III

Aportes y desarrollo de experiencias

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS