

2019

# Normas para la elaboración y aprobación de trabajos de investigación conducentes a grados académicos y títulos profesionales

**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN  
UNIDAD DE PUBLICACIÓN CIENTÍFICA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

# NORMAS PARA LA ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

## 1. OBJETIVO

El presente documento tiene como objetivo ser un marco base para la elaboración de un trabajo de investigación; así como establecer el procedimiento para su aprobación respectiva.

## 2. BASE LEGAL

- Ley Universitaria 30220.
- Reglamento RENATI.
- Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Autónoma del Perú.

## 3. DE LAS OBLIGACIONES DEL ESTUDIANTE

De acuerdo con lo establecido en la Ley universitaria 30220, los requisitos mínimos para la obtención del grado de bachiller y el título profesional son los siguientes:

- **Grado de Bachiller:** haber aprobado el total de créditos de la malla curricular de los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.
- **Título Profesional:** contar con el grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Las universidades acreditadas pueden establecer modalidades adicionales a estas últimas. El título profesional sólo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller.

## 4. DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO Y TÍTULO PROFESIONAL

En adelante se utiliza el término “trabajo de investigación” para los trabajos de investigación que no constituyen tesis.

Las tesis y los trabajos de investigación se elaboran de acuerdo con los criterios establecidos en las guías de elaboración para los diferentes tipos de estudio que, forman parte del presente.

- 4.1. Trabajo de investigación:** es la modalidad para la obtención del grado de bachiller que implica el proceso de generación de

conocimiento en un determinado campo de estudio. Puede ser individual o grupal, es de carácter público, y como tal, está sujeto a debate. Supone rigurosidad y objetividad. Tiene un propósito claramente definido, se apoya en conocimiento existente, aplica una metodología determinada, aporta evidencia verificable, proporciona explicaciones objetivas y racionales, mantiene un espíritu autocrítico. Pretende que el estudiante se inicie en la actividad investigadora, es un estudio que desarrolla bases conceptuales y metodológicas y que puede ser sustentado. Es aquél que transforma el conocimiento puro en conocimiento práctico, por lo que debe ser ejecutable; es el punto de partida de una tesis, debiendo ambos tener originalidad.

A partir de las definiciones anteriores son considerados por la Universidad Autónoma del Perú, como trabajos de investigación: ***las tesinas, monografías, estudios de pre factibilidad, proyecto de arquitectura con investigación de sustento, artículo científico, investigaciones en progreso, propuesta y validación de soluciones a un problema real de las organizaciones o de la sociedad***, en los que se apliquen los diferentes enfoques metodológicos de la investigación en la disciplina respectiva, elaboración, propuesta y validación de nuevos procedimientos, técnicas o instrumentos en algún campo del ejercicio profesional, elaboración, implementación y evaluación de proyectos sociales, de ingeniería, económicos, o de otro tipo, en los que debe aplicarse los enfoques metodológicos de la investigación en la disciplina respectiva.

**4.1.1. Tesina:** La tesina es un informe científico breve y original con menor grado de aportación de conocimientos que la tesis, pero con exigencias formales similares a las de ésta. Las unidades académicas establecen la pertinencia de su utilización para obtener el grado académico de Bachiller. La diferencia entre una tesis y una tesina radica fundamentalmente en que la extensión, profundidad, trascendencia y alcance de la investigación de una tesis son mayores que en una tesina. Sin embargo, la rigurosidad en el tratamiento y análisis de las fuentes y datos, el manejo del lenguaje científico y especializado, y el uso del enfoque científico correspondiente a la disciplina en cuestión debe ser igualmente riguroso.

**4.1.2. El artículo de revisión:** El artículo de revisión es considerado como un estudio detallado, selectivo y crítico que examina la bibliografía publicada y la sitúa en cierta perspectiva. Un artículo de revisión no es una publicación original y su finalidad

es realizar una investigación sobre un tema determinado, en la que se reúnen, analizan y discuten la información relevante y necesaria que atañe el problema de investigación que se desea abordar. El objetivo de este tipo de artículo es intentar identificar qué se conoce sobre el tema que se está investigando, así como conocer los avances más destacados que dicho tema ha tenido en un periodo de tiempo determinado y qué aspectos permanecen desconocidos.

**4.1.3. Informe de propuesta de mejora:** El plan de mejora representa un conjunto de medidas (normativo y/o operacional) resultado de una investigación, que se proponen para alcanzar objetivos organizacionales.

**4.2. La Tesis:** La tesis es una modalidad de obtención del título profesional mediante un documento que contiene una labor de investigación en torno a un área académica determinada y que implica el desarrollo del diseño y su implementación. Dicho documento debe ser original e inédito, y supone además una sustentación pública ante la comunidad académica en general y la aprobación de un jurado, que lo evalúa. Por tanto, la fecha del acto público de sustentación debe ser lo suficientemente difundido para promover la transparencia y la participación de la comunidad académica en general. La tesis puede ser publicable y ejecutable. Opcionalmente, puede publicarse un artículo que dé cuenta de la tesis y debe ser indexado a revistas del mundo académico. Pueden ser grupales con un máximo de 02 autores.

**4.3. El trabajo de suficiencia profesional:** Es una modalidad de titulación en la cual el bachiller está en la capacidad de demostrar y documentar el dominio y la aplicación de competencias profesionales adquiridas a lo largo de la carrera. Implica que el bachiller acredite mediante un certificado haber laborado en temas de su especialidad, además de la presentación de un informe que da cuenta de la experiencia pre profesional, el cual es sustentado públicamente ante un jurado evaluador, en el que se formulan preguntas vinculadas al informe y un balotario de preguntas de los cursos llevados durante la realización de la carrera.

El trabajo de suficiencia profesional debe ser técnicamente fundamentado (asociación de la teoría y la aplicación práctica).

## 5. DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA APROBACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

### 5.1. DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1

**Procedimiento para la aprobación del trabajo de investigación**

Descripción	Responsable	Evidencia
Registro en el campus virtual el título tentativo del trabajo de investigación para obtener su código de inscripción. (semana 03)	Estudiante(s)	Registro del sistema
Desarrollo del trabajo de investigación de acuerdo con los criterios establecidos en el presente documento (semana 04 a la 14)	Estudiante(s) / Docente Asesor	Validación en el sistema
Presentación y sustentación ante el docente asesor y jurado si es el caso, del trabajo de investigación para la aprobación. (semana 15)	Estudiante(s)	Trabajo de investigación
Presentación del informe final de los trabajos de investigación aprobados al Coordinador de área de investigación de la Escuela Profesional. (semana 16)	Docente Asesor	<b>Informe final:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ficha de evaluación con condición de aprobación.</li> <li>✓ Trabajo de investigación.</li> <li>✓ Reporte de índice de similitud.</li> <li>✓ Declaración jurada docente de sometimiento del trabajo de investigación a los mecanismos para garantizar su originalidad.</li> </ul>
Validación de la información del docente y emisión de informe al Director de Escuela Profesional.	Coordinador de área de investigación	Informe
Envío de la relación de trabajos de investigación aprobados al Centro de Información	Coordinador de área de investigación	Relación de trabajos de investigación,
Entrega de CD conteniendo el trabajo de investigación para su publicación	Coordinador de área de investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CD.</li> <li>✓ Formulario de autorización de depósito de trabajo de investigación en el Repositorio.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Declaración de Revisión de Estilo.</li> <li>✓ Declaración de Índice de similitud de software anti plagio.</li> </ul>
Publicación del trabajo de investigación y validación por sistema a la Jefatura de Grados y Títulos	Jefe Centro de Información	Enlace electrónico de la publicación en el repositorio digital
El director de escuela valida el expediente del estudiante y emite constancia de aprobación de trabajo de investigación.	Director de escuela	Resolución para expedito

## 5.2. DE LA TESIS

### 5.2.1. PROYECTO DE TESIS

**Tabla 2**

***Procedimiento para la aprobación del proyecto de tesis***

Descripción	Responsable	Evidencia
Registro en el campus virtual el título tentativo de su proyecto de tesis para obtener su código de inscripción. (semana 03)	Estudiante(s)	Registro del sistema
Presentación y sustentación ante el docente asesor, el informe final de proyecto de tesis para aprobación. (semana 15)	Estudiante(s)	Proyecto de tesis
Envío del informe final de los proyectos de tesis aprobados, al coordinador de área de investigación de la escuela. (semana 16)	Docente Asesor	Informe final: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ficha de evaluación</li> <li>✓ Proyecto de tesis aprobado.</li> </ul>
Validación y consolidación de la información de los proyectos de tesis y emisión de informe al Director de Escuela Profesional.	Coordinador de área	Informe consolidado de proyectos
Validación en el campus virtual, el título de los proyectos de tesis aprobados y eleva informe al Consejo Académico de Facultad	Director de escuela	Informe de proyectos de tesis aprobados
Emisión de resolución de aprobación de títulos de proyectos de tesis.	Consejo académico de Facultad	Resolución de consejo académico de facultad

## 5.2.2. INFORME DE TESIS

**Tabla 3**

**Procedimiento para la aprobación de la tesis**

Descripción	Responsable	Evidencia
Desarrollo del trabajo de investigación de acuerdo con los criterios establecidos en el presente documento	Estudiante(s) / Docente Asesor	Informe del avance de Tesis
Presenta ante el docente asesor, su informe de tesis para revisión. (Semana 14 y 15)	Estudiante(s)	Informe de Tesis
El docente asesor remite al coordinador del área de investigación la relación de estudiantes con pase a sustentación. (semana 16)	Coordinador del área de investigación	<b>Informe final:</b> ✓Acta de pase a sustentación. ✓Reporte de índice de similitud, tesis (03 impresos anillados). ✓Declaración jurada docente de sometimiento del trabajo de investigación a los mecanismos para garantizar su originalidad.
Consolidación y emisión del informe al Director de Escuela Profesional.	Coordinador de área	Informe
El Director de Escuela propone al Decano: el jurado evaluador y la fecha de sustentación.	Director de escuela	Oficio
Emisión de la resolución de aprobación de jurado y fecha de sustentación.	Decano	Resolución decanal
Emisión del acta de sustentación y observaciones, si fuera el caso, y los remite al director de escuela.	Jurado	Acta de sustentación
Envío de la relación de tesis aprobadas sin observación al Centro de Información.	Coordinador de área de investigación	Relación de trabajos de investigación
Entrega de (01) empastado y (01) CD conteniendo la tesis, al Centro de Información para su publicación	Coordinador de área de investigación	✓Empastado y CD. ✓Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio. ✓Declaración de Revisión de Estilo. ✓Declaración de Índice de similitud de software anti plagio.

Publicación de la tesis y validación por sistema a la Jefatura de Grados y Títulos	Jefe Centro de Información	Enlace electrónico de la publicación en el repositorio digital
--	----------------------------	--

### 5.3. DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**Tabla 4**

***Procedimiento para la aprobación del trabajo de suficiencia profesional***

Descripción	Responsable	Evidencia
Solicitud para titularse por medio de trabajo de suficiencia profesional ante la dirección de escuela.	Estudiante	Solicitud y requisitos
Declaración de procedente a la solicitud	Director de escuela	Resolución de aprobación
Presentación ante la dirección de escuela el trabajo de suficiencia profesional.	Estudiante	Informe de trabajo de suficiencia (anillado)
Designación de un revisor	Director de Escuela	Resolución
Desarrollo del trabajo de suficiencia profesional de acuerdo con los criterios establecidos en el presente documento.	Estudiante / Docente revisor	Informe de Trabajo de suficiencia profesional
Revisión, hasta (03) sesiones, del trabajo de suficiencia profesional y emisión de informe de evaluación final al director de escuela, por intermedio del coordinador del área de investigación.	Docente revisor	<p><b>Informe de evaluación final:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓Acta de pase a sustentación.</li> <li>✓Reporte de índice de similitud.</li> <li>✓Trabajo de suficiencia profesional (03 impresos anillados)</li> <li>✓Declaración jurada docente de sometimiento del trabajo de suficiencia profesional a los mecanismos para garantizar su originalidad.</li> </ul>
Consolidación y remisión de informe al director de escuela.	Coordinador del área de investigación	Informe de aprobación de trabajo de suficiencia
El Director de Escuela Profesional propone al Decano: el jurado evaluador y la fecha de sustentación.	Director de Escuela Profesional	Oficio

Emisión de la resolución de aprobación de jurado y fecha de sustentación.	Decano	Resolución Decanal
Emisión del acta de sustentación y observaciones, si fuera el caso, y la emisión al director de escuela.	Jurado	Acta de sustentación
Envío del trabajo de suficiencia profesional aprobado sin observación al Centro de Información.	Coordinador de área de investigación	Relación de trabajos de investigación
Entrega de (01) CD conteniendo el trabajo de suficiencia profesional al Centro de Información para su publicación	Coordinador de área de investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ CD con trabajo de suficiencia profesional</li> <li>✓ Formulario impreso de autorización de depósito de trabajo de suficiencia profesional en el Repositorio.</li> <li>✓ Declaración de Revisión de Estilo impresa.</li> <li>✓ Declaración de Índice de similitud de software anti plagio impreso.</li> </ul>
Publicación del trabajo de suficiencia profesional y validación por sistema a la Jefatura de Grados y Títulos	Jefe Centro de Información	Enlace electrónico de la publicación en el repositorio digital UA

## 6. PRESENTACIÓN EN FORMA Y ESTILO DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

### 6.1. ASPECTOS GENERALES

- a) **Diseño e impresión.** - Los ejemplares se presentarán en versión digital, en color negro para textos y a colores para figuras.
- b) **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.
- c) **Márgenes.** – De acuerdo a las normas APA: 2,54 cm por todos los lados de la hoja (superior, inferior, izquierda, derecha).
- d) **Tipo y tamaño de fuente.** - El tipo de letra a utilizar será Arial, el tamaño de letra del texto principal (contenido) es de 12 y el texto es justificado. Todo el texto del trabajo de investigación se debe escribir en letras minúsculas. El uso de las mayúsculas corresponde al inicio del párrafo, después del punto, en el uso de siglas y 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).

***Para tesis:***

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.

***Para trabajo de suficiencia profesional y para trabajo de investigación:***

Los títulos de los capítulos se redactan **en la misma hoja de contenido**, en mayúsculas y centrado, tamaño de letra **14** y en **negrita**. Asimismo, los capítulos deberán ser enumerados en romano, ejemplo: CAPÍTULO I. Los subtítulos en mayúsculas y minúsculas en tamaño 12 y en negrita.

- e) **Interlineado.** - El texto de todo el contenido es a 1.5 incluyendo las referencias.
- f) **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. 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 la **caratula**, las **referencias** y **anexos**.

## 6.2. PORTADA

**Para tesis: la tesis es el único documento de investigación que tiene portada.**

- a) **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
  - ✓ Escuela Profesional
  - ✓ Escribir la palabra TESIS
  - ✓ Título de la tesis
  - ✓ Para obtener el título de ... (tal cual se precisa en la siguiente tabla)

**Tabla 5**

**Nomenclatura de los títulos académicos según escuelas y facultades**

Facultad de Ciencias de Gestión	Escuela Profesional de Administración de Empresas	Licenciado en Administración de Empresas Licenciada en Administración de Empresas
	Escuela Profesional de Contabilidad	Contador Público
	Escuela Profesional de Negocios Internacionales	Licenciado en Negocios Internacionales Licenciada en Negocios Internacionales
	Escuela Profesional de Administración y Marketing	Licenciado en Administración y Marketing Licenciada en Administración y Marketing
Facultad de Ciencias Humanas	Escuela Profesional de Psicología	Licenciado en Psicología Licenciada en Psicología
	Escuela Profesional de Derecho	Abogado Abogada
	Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación	Licenciado en Ciencias de la Comunicación Licenciada en Ciencias de la Comunicación
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas	Ingeniero de Sistemas Ingeniera de Sistemas
	Escuela Profesional de Ingeniería Civil	Ingeniero Civil Ingeniera Civil
	Escuela Profesional de Ingeniería Industrial	Ingeniero Industrial Ingeniera Industrial
	Escuela Profesional de Arquitectura	Arquitecto Arquitecta

- ✓ 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 anexo N° 1](#)).
- ✓ **Hoja en blanco antes de la carátula**

### 6.3. CARÁTULA

#### a) Para tesis:

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 o ASESORA
- ✓ Grado (el más alto grado académico obtenido y abreviado) y nombre completo del asesor.
- ✓ Línea de investigación.
- ✓ Ciudad, mes y año de presentación ([ver anexo N° 2](#)).

**b) Para trabajo de suficiencia profesional:**

Es la primera hoja que se encuentra en el trabajo de investigación, en la que se consigna los datos de la universidad: ([ver anexo N° 3](#)).

- ✓ Facultad.
- ✓ Escuela Profesional.
- ✓ Escribir TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL.
- ✓ Título del trabajo de investigación.
- ✓ Para obtener el Título de (se coloca según la Escuela Profesional, verificar la tabla N° 5 del presente documento)
- ✓ AUTOR o AUTORA
- ✓ Nombres y apellidos del autor o autora
- ✓ ASESOR o ASESORA
- ✓ Grado (el más alto grado académico obtenido y abreviado) y nombre completo del asesor.
- ✓ Línea de investigación
- ✓ Lugar, mes y año de presentación

**c) Para trabajo de investigación (bachiller):**

Es la primera hoja que se encuentra en el trabajo de investigación, en la que se consigna los datos de la universidad: ([ver anexo N° 4](#)).

- ✓ Facultad.
- ✓ Escuela Profesional.
- ✓ Modalidad del trabajo de investigación.
- ✓ Título del trabajo de investigación.
- ✓ El grado de Bachiller en (se coloca según la Escuela profesional de acuerdo a la tabla 6).

**Tabla 6**

***Nomenclatura de los grados académicos según escuelas y facultades***

<b>Facultad de Ciencias de Gestión</b>	Escuela de Administración de Empresas	Bachiller en Administración de Empresas
	Escuela de Contabilidad	Bachiller en Contabilidad
	Escuela de Negocios	Bachiller en Negocios

	Internacionales	Internacionales
	Escuela de Administración y Marketing	Bachiller en Administración y Marketing
Facultad de Ciencias Humanas	Escuela de Psicología	Bachiller en Psicología
	Escuela de Derecho	Bachiller en Derecho
	Escuela de Ciencias de la Comunicación	Bachiller en Ciencias de la Comunicación
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	Escuela de Ingeniería de Sistemas	Bachiller en Ingeniería de Sistemas
	Escuela de Ingeniería Civil	Bachiller en Ingeniería Civil
	Escuela de Ingeniería Industrial	Bachiller en Ingeniería Industrial
	Escuela de Arquitectura	Bachiller en Arquitectura

- ✓ AUTOR o AUTORA (si es más de un autor se coloca AUTORES)
- ✓ Nombres y apellidos del autor
- ✓ ASESOR
- ✓ Grado (el más alto grado académico obtenido y abreviado) y nombre completo del asesor.
- ✓ Línea de investigación
- ✓ Lugar, mes y año de presentación

#### 6.4. MEDIDAS Y TIPOGRAFÍA PARA LA PORTADA Y CARÁTULA

Las medidas y tipografías de la portada y carátula presentadas en la tabla 7, **serán iguales para todos los productos de investigación** según sea el caso.

**Tabla 7**  
**Medidas y tipografía**

Portada	Carátula
• Facultad y escuela en tamaño 18 y negrita	• Facultad y escuela en tamaño 16 y negrita
• Títulos en tamaño 18 y negrita.	• Títulos en tamaño 16 y negrita.
• Subtítulos en tamaño 16 sin negrita.	• Subtítulos en tamaño 14 sin negrita.
• Lugar y fecha en tamaño 16 y negrita.	• Lugar y fecha en tamaño 14 y negrita.

#### 6.5. ESTRUCTURA DEL TEXTO

*Para la estructura de los trabajos de investigación seguir la estructura (orden) correspondiente a cada uno de ellos.*

- Tesina ([ver anexo N° 5](#)).

- Informe de Propuesta de Mejora ([ver anexo N° 6](#)).
- Artículo de Revisión ([ver anexo N° 7](#))
- Tesis ([ver anexo N° 8\(a\) o 8\(b\) para el caso de Ingeniería](#))
- Trabajo de suficiencia profesional ([ver anexo N° 9](#))

El logo debe encontrarse actualizado. Link del logo:

[http://virtual.autonoma.edu.pe/descargas/logo\\_autonoma.jpg](http://virtual.autonoma.edu.pe/descargas/logo_autonoma.jpg)

*A continuación, se detallan algunos puntos comunes en los trabajos de investigación desarrollados por las diferentes Escuelas Profesionales.*

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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 anexos N°10,11 y 12](#)). Asimismo, se incluirá en una hoja aparte la lista de tablas ([ver anexo N° 13](#)) y en otra hoja la lista de figuras ([ver anexo N° 14](#)). Observar estrictamente los modelos, márgenes, tipo y tamaño de fuente e interlineado.
- d) 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 escuela 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 conclusión ([ver anexo N° 15](#)).

e) **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 lo propuesto en la siguiente tabla:

**Tabla 8**

***Idiomas a utilizar en la hoja de resumen***

<b>Español</b>	<b>Resumen</b>	<b>Palabras clave</b>
<b>Ingles</b>	<b>Abstract</b>	<b>Keywords</b>
<b>Portugués</b>	<b>Resumo</b>	<b>Palavras-chave</b>

f) **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 la conclusión. Además, debe de incluir un breve resumen de los capítulos de la investigación. Se redacta en tiempo pasado hablando del trabajo realizado.

g) **Capítulos.** - Es el cuerpo principal donde se desarrolla la tesis, el trabajo de suficiencia profesional o el trabajo de investigación.

h) **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 anexo N° 16**).

i) **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: Matriz de consistencia**

## **6.6. NORMAS APA PARA CITAS, TABLAS, FIGURAS Y REFERENCIAS)**

a) **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).

- b) Cita textual.** - Una cita es textual cuando se extraen fragmentos o ideas textuales de un texto. 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.

- **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).

- **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).

- **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).

- **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).

- **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).

- **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 (...). Sin embargo, otras están encontrando soluciones nuevas para los problemas. (p. 23).

- **Textual larga (a partir de 3 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).

- c) **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.

- ✓ **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. Esto se establece en las leyes más trascendentales. (Aldana, 2010).

✓ **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.

- d) 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).

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

- **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 estar en cursiva. Sobre el contenido, debe estar formado 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 escriben 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. Ningún animal sufrió daños durante las pruebas. Adaptado de *Journal Psychology Animal Behavior*.

- **Figuras.** - Es lo primero que debe visualizarse, 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 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:

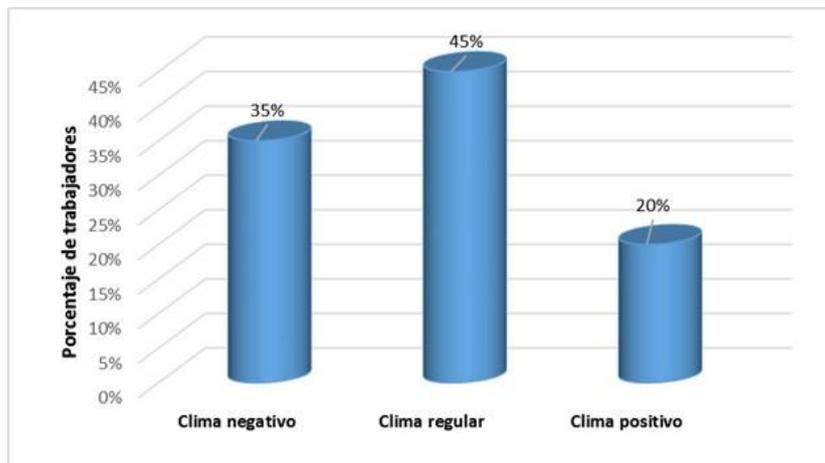


Figura 1. Nivel de clima organizacional entre los colaboradores 2016. Adaptado de *Anuario estadístico de entidades públicas*.

- j) **Referencias.** – Contiene todas las referencias de los documentos utilizados para realizar la investigación, si en todo el documento se cita a 15 autores, todos ellos deberán listarse en las referencias ([ver anexo N°16](#)).

La redacción de éstas se realizará de acuerdo al estilo APA bajo las siguientes formalidades.

- i. Se registran sin viñetas y se inserta un espacio libre entre las referencias.
- ii. Se organiza alfabéticamente por la primera letra del apellido y se redactan en mayúsculas y minúsculas.
- iii. Si la referencia abarca más de una línea, se le da una sangría a partir de la segunda línea.
- iv. En caso se tengan dos o más apellidos iguales, se procede a organizar de manera alfabética por la letra del nombre.
- v. 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).
- vi. 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.
- vii. 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 “&”.

- viii. 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 publicación en cursiva*. 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 en cursiva* [mensaje en un blog]. Nombre del blog. Recuperado de <http://www.xxxxxx.xxx/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA 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**

**2019**



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA 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, AGOSTO DE 2019**



**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**  
INFORME LEGAL DE LOS EXPEDIENTES N°2836 – 2016 Y  
N°2405 – 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
ABOGADA

**AUTORA**  
INGRID CHRISTY CRISÓSTOMO BERROCAL

**ASESOR**  
DR. JUAN ERNESTO GUTIÉRREZ OTINIANO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
DERECHO TRIBUTARIO MUNICIPAL

**LIMA, OCTUBRE DE 2019**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESINA**

DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE INVENTARIOS DE  
INSUMOS Y ALIMENTOS DEL GANADO VACUNO HEMBRA EN LA  
EMPRESA ESTANCIA SANTA FE S.A.C., DEL DISTRITO DE  
SURCO, LIMA - 2018

**PARA OBTENER EL GRADO DE**

BACHILLER EN CONTABILIDAD

**AUTORAS**

MARÍA CARMEN PINTO CAMA  
GERALDINE TELLO CENTURIÓN

**ASESOR**

MG. DAVID DE LA CRUZ MONTOYA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**  
COSTOS

**LIMA, OCTUBRE DE 2019**

## Anexo N° 5: Estructura de una Tesina

**CARÁTULA**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE (LUEGO LISTA DE TABLAS Y FIGURAS)**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**RESUMO (SOLO PARA PSICOLOGÍA)**

**INTRODUCCIÓN**

**CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL**

- 1.1 Planteamiento del problema
- 1.2 Antecedentes: internacionales y nacionales
- 1.3 Formulación del problema
- 1.4 Objetivos de la investigación: general y específicos
- 1.5 Justificación
- 1.6 Viabilidad

**CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

- 2.1 Descripción de la variable de estudio
- 2.2 Marco conceptual

**CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

- 3.1 Tipo de investigación
- 3.2 Diseño de investigación
- 3.3 Hipótesis de investigación
- 3.4 Población y muestra
- 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos
- 3.6 Procedimiento de análisis de resultados

**CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y EXPERIENCIAS**

- 4.1 Resultados descriptivos de la variable
- 4.2 Discusión de alcances de la tesina

**CAPÍTULO V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES**

- 5.1 Conclusión
- 5.3 Recomendaciones

**REFERENCIAS**

**ANEXOS**

- Instrumentos de recolección de datos
- Informe de software anti plagio
- Cartas de permiso
- Consentimiento informado
- Otros (fotos, informes, documentos a la empresa)

## Anexo N° 6: Estructura del Informe de Propuesta de Mejora

### **CARÁTULA**

### **DEDICATORIA**

### **AGRADECIMIENTOS**

### **ÍNDICE (TAMBIÉN LISTA DE TABLAS Y DE FIGURAS)**

### **RESUMEN (TAMBIÉN ABSTRACT)**

### **INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

- 1.1. Título del tema
- 1.2. Origen del tema
- 1.3. Formulación del problema
- 1.4. Justificación de la investigación
- 1.5. Objetivo general
- 1.6. Objetivos específicos
- 1.7. Metodología
- 1.8. Limitaciones del estudio

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

- 2.1 Descripción de la variable de estudio
- 2.2 Marco conceptual

### **CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL**

- 3.1 Antecedentes generales de la organización
- 3.2. Antecedentes específicos del área.
- 3.3. Diagnóstico organizacional/área (incluye análisis externo e interno).
- 3.4. Análisis crítico

### **CAPÍTULO IV: DESARROLLO DEL TEMA**

- 4.1 Una propuesta de mejora:
  - 4.1.1. Identificación del área a mejorar
  - 4.1.2. Diagnóstico
  - 4.1.3. Definición de propuestas y planes de acción
  - 4.1.4. Definición de mecanismos de control y seguimiento.
  - 4.1.5. Sugerencias

### **CAPÍTULO V: CONCLUSIÓN**

- 5.1. Conclusión

### **REFERENCIAS**

### **ANEXOS**

## Anexo N° 7: Estructura del Artículo de Revisión

**Formato del artículo.** - Los artículos de investigación original, completo o comunicación corta, deben redactarse bajo el siguiente formato:

- **Título en castellano o inglés**
- **Nombre y Apellido** del autor o autores, indicando con un asterisco (\*) el autor correspondiente
- **Afiliación institucional** (con una llamada numérica a cada autor, indicando Institución y dirección postal)
- **Resumen**
- **Abstract** (independientemente del idioma, máximo debe tener 200 palabras)
- **Palabras clave:** máximo cinco
- **Introducción / Teoría o Formalismo Teórico (solo para ingeniería)**
- **Propuesta tecnológica (solo para ingeniería)**
- **Materiales y métodos / Testeo (solo para ingeniería)** (se describe el material, equipo e instrumentos utilizados y el procedimiento utilizado).
- **Análisis y simulaciones (solo para ingeniería)**
- **Resultados y discusión** (se muestran los resultados de los procedimientos explicados en el capítulo anterior, se interpretan, analizan y discuten los mismos frente a otros estudios reportados en la literatura o utilizando algún criterio fundamentado).
- **Conclusión**, constituyen el punto principal para futuras investigaciones, deberán redactarse en forma breve, precisa y de acuerdo a los objetivos planteados; además se debe incluir recomendaciones para futuros trabajos de investigación y beneficios de sus resultados. No se debe utilizar guiones ni viñetas para separarlos, redacte la conclusión en texto seguido.
- **Agradecimientos** (opcional)
- **Referencias**, listado de todas las fuentes de información consultadas para realizar el artículo.

## Anexo N° 8(a): Estructura de Tesis

**CARÁTULA**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**RESUMO (SOLO PSICOLOGÍA)**

**INTRODUCCIÓN**

**CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

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

**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

- 2.1. Antecedentes de estudios
- 2.2. Bases teórico científicas
- 2.3. Definición de la terminología empleada

**CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

- 3.1. Tipo y diseño de investigación
- 3.2. Población y muestra
- 3.3. Hipótesis
- 3.4. Variables – Operacionalización
- 3.5. Métodos y técnicas de investigación
- 3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

**CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

- 4.1. Resultados descriptivos e inferenciales
- 4.2. Contrastación de hipótesis

**CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES**

- 5.1. Discusiones
- 5.2. Conclusión
- 5.3. Recomendaciones

**REFERENCIAS**

**ANEXOS**

- Matriz de consistencia
- Instrumentos de recolección de datos
- Informe de software anti plagio
- Cartas de permiso
- Consentimiento informado
- Otros (fotos, informes, documentos a la empresa)

## Anexo N° 8(b): Estructura de Tesis para Ingeniería

**CARÁTULA**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**RESUMO (SOLO PSICOLOGÍA)**

**INTRODUCCIÓN**

**CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

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

**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

- 2.1. Antecedentes de estudios
- 2.2. Bases teórico científicas
- 2.3. Definición de la terminología empleada

**CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

- 3.1. Tipo y diseño de investigación
- 3.2. Población y muestra
- 3.3. Hipótesis
- 3.4. Variables – Operacionalización
- 3.5. Métodos y técnicas de investigación
- 3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

**CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN**

- 4.1. Estudio de factibilidad
- 4.2. Modelamiento
- 4.3. Metodología aplicada al desarrollo de la solución

**CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

- 5.1. Resultados descriptivos e inferenciales
- 5.2. Contrastación de hipótesis

**CAPÍTULO VI: DISCUSIONES, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES**

- 6.1. Discusiones
- 6.2. Conclusión
- 6.3. Recomendaciones

**REFERENCIAS**

**ANEXOS**

- Matriz de consistencia
- Instrumentos de recolección de datos
- Informe de software anti plagio
- Cartas de permiso
- Consentimiento informado
- Otros (fotos, informes, documentos a la empresa)

## Anexo N° 9: Estructura de Trabajo de Suficiencia Profesional

**CARÁTULA**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ÍNDICE**

**INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DEL TEMA**

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

### **CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN**

- 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. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS**

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

**CONCLUSIONES**

**RECOMENDACIONES**

**REFERENCIAS**

**ANEXOS**

## Anexo N° 10: Modelo de índice de Tesis

### ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.</b> ....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS.</b> ....	ii
<b>RESUMEN.</b> ....	iv
<b>ABSTRACT.</b> ....	v
<b>RESUMO (SOLO PSICOLOGÍA).</b> ....	vi
<b>INTRODUCCIÓN.</b> ....	vii
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática. ....	13
1.2. Justificación e importancia de la investigación. ....	15
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos. ....	16
1.4. Limitaciones de la investigación. ....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios. ....	19
2.2. Bases teórico científicas. ....	23
2.3. Definición de la terminología empleada. ....	45
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	47
3.2. Población y muestra. ....	48
3.3. Hipótesis. ....	49
3.4. Variables – Operacionalización. ....	50
3.5. Métodos y técnicas de investigación. ....	51
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos. ....	59
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	
4.1. Resultados descriptivos e inferenciales. ....	61
4.2. Contrastación de hipótesis. ....	75
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusión. ....	77
5.2. Conclusión. ....	80
5.3. Recomendaciones. ....	81
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	ix
 <b>CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DEL TEMA</b>	
1.1. Antecedentes.....	10
1.2. Descripción Organizacional.....	12
1.3. Contexto socioeconómico de la institución.....	15
1.4. Descripción general de experiencia .....	18
1.5. Explicación del cargo, funciones ejecutadas .....	22
1.6. Propósito del puesto (objetivos, retos) .....	25
1.7. Producto o proceso que será objeto del informe .....	27
1.8. Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo .....	30
 <b>CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN</b>	
2.1. Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño profesional .....	35
2.2. Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos .....	40
 <b>CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS</b>	
2.3. Aportes utilizando los conocimientos o base teórica adquirida durante la carrera .....	45
2.4. Desarrollo de experiencias .....	50
 <b>CONCLUSIONES</b>	
<b>RECOMENDACIONES</b>	
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.</b> ....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS.</b> ....	iii
<b>RESUMEN.</b> ....	vii
<b>ABSTRACT.</b> ....	viii
<b>RESUMO (SOLO PARA PSICOLOGÍA).</b> ....	ix
<b>INTRODUCCIÓN.</b> ....	x
<b>CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL</b>	
1.1 Planteamiento del problema. ....	15
1.2 Antecedentes: internacionales y nacionales.....	18
1.3 Formulación del problema. ....	19
1.4 Objetivos de la investigación: general y específicos. ....	19
1.5 Justificación. ....	20
1.6 Viabilidad. ....	21
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Descripción de la variable de estudio. ....	23
2.2 Marco conceptual. ....	35
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	
3.1 Tipo de investigación. ....	37
3.2 Diseño de investigación. ....	37
3.3 Hipótesis de investigación. ....	38
3.4 Población y muestra. ....	39
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	40
3.6 Procedimiento de análisis de resultados. ....	45
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y EXPERIENCIAS</b>	
4.1 Resultados descriptivos de la variable. ....	47
4.2 Discusión de alcances de la tesina. ....	61
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Conclusión. ....	64
5.3 Recomendaciones. ....	65
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## Anexo N° 13: Modelo de lista de tablas

### LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Teorías en el ámbito legal y social.....	10
Tabla 2	Distribución de universidades según la población de Lima Metropolitana .....	12
Tabla 3	Distribución de estudiantes en universidades nacionales y universidades particulares.....	14
Tabla 4	Operacionalización de variables.....	21
Tabla 5	Cuadro comparativo de Derechos Humanos en las mujeres.....	24
Tabla 6	Porcentaje de interrupción voluntaria del embarazo .....	28
Tabla 7	Porcentaje de aborto clandestino .....	32
Tabla 8	Personas que están a favor de la legalización del aborto.....	45
Tabla 9	Personas que considera despenalizar el aborto anencefálico .....	51
Tabla 10	Resultados de encuestas .....	53
Tabla 11	Clínicas clandestinas en Lima Metropolitana.....	57
Tabla 12	Personas que consideran que el concebido tiene derecho a la vida .....	60

## Anexo N° 14: Modelo de lista de figuras

### LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Las dimensiones de la calidad del servicio según Grönroos .....	12
Figura 2	Esquema del modelo Service Profit Chain .....	14
Figura 3	Modelo de los tres componentes .....	16
Figura 4	Esquema del modelo Servperf.....	20
Figura 5	Modelo de los “5 gaps” en la satisfacción y valor aportado al cliente .....	25
Figura 6	Gráfica de los niveles descriptivos de la variable calidad de Servicio .....	27
Figura 7	Gráfica de los niveles descriptivos de la variable satisfacción al cliente .....	29
Figura 8	Dispersión de la correlación entre la dimensión fidelización y la variable calidad de servicio .....	31
Figura 9	Dispersión de la correlación entre la dimensión rendimiento percibido y la variable calidad de servicio .....	33
Figura 10	Dispersión de la correlación entre la dimensión niveles de satisfacción y la variable calidad de servicio .....	35
Figura 11	Dispersión de la correlación entre la dimensión expectativas y la variable calidad de servicio .....	37
Figura 12	Distribución de porcentajes según percepción de los clientes sobre el nivel de la variable calidad de servicio .....	39

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

**MARILYN YESSENIA SARAVIA 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.

## Anexo N° 16: Modelo de 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. y Magaz, A. (2009). *¿Cómo valorar test psicométricos? Errores conceptuales y metodológicos en la evaluación psicoeducativa*. Vizcaya, España: Grupo Albor-Cohs.

Marina, J. (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. y Guerrero, R. (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>

**Formulario de autorización de depósito de tesis en el  
 Repositorio Digital de la Universidad Autónoma del Perú**

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:			
DNI:		Teléfono:	
E-Mail:			
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Tesis		
<input type="checkbox"/>	Informe de Suficiencia Profesional		
<input type="checkbox"/>	Trabajo académico (Bachiller)		
Título:			
Asesor:			
Año:		Carrera Profesional:	
Licencias			
<b>A. Licencia estándar:</b>			
<p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Tesis / Informe de Suficiencia Profesional / Trabajo académico en el Repositorio Digital de la Universidad Autónoma del Perú. Con esta autorización de, otorgo a la Universidad Autónoma del Perú una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Tesis / Informe de Suficiencia Profesional / Trabajo académico, en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de la Universidad Autónoma del Perú, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha Tesis / Informe de Suficiencia Profesional / Trabajo académico, no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Autónoma del Perú consignará el nombre del(los) autor(es) y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p>			
<b>Autorizo su publicación (marque con una X):</b>			
<input type="checkbox"/>	<b>Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</b> Acceso abierto, se publica el archivo a texto completo.		
<input type="checkbox"/>	<b>Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</b> Acceso con periodo de embargo, el autor solicita que - por razones de publicación en otro medio académico de algún artículo de investigación (derivado del trabajo de investigación)- se otorgue un periodo de embargo de posterior publicación de la obra no mayor a 6 meses.		
<input type="checkbox"/>	<b>No autorizo.</b> Acceso restringido, se publica el resumen del trabajo de investigación y se restringe el acceso al texto completo por un periodo de 12 meses. Al elegir la opción de restringido, <u>debe justificarlo</u> en base al artículo 07, inciso (e) "Políticas de publicación" del Reglamento de Publicaciones.		

## B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su Tesis / Informe de Suficiencia Profesional / Trabajo académico, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan su autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 <b>Reconocimiento CC BY</b>	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 <b>Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA</b>	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 <b>Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND</b>	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 <b>Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC</b>	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 <b>Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA</b>	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 <b>Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND</b>	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:			
DNI:		Teléfono:	
E-Mail:			
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Tesis		
<input type="checkbox"/>	Informe de Suficiencia Profesional		
<input type="checkbox"/>	Trabajo académico (Bachiller)		
Título:			
Asesor:			
Año:		Carrera Profesional:	
Declaratoria			
<p>Declaro que he hecho la revisión y corrección de estilo del presente trabajo: Tesis / Informe de Suficiencia Profesional / Trabajo considerando lo señalado en la <i>Guía de presentación de:</i> Tesis, Informe de suficiencia profesional, Trabajo académico de la Universidad Autónoma del Perú y del Manual de Estilo de la APA, versión 6ta. en inglés y 3ra en español.</p> <p>Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad del mi Tesis / Informe de Suficiencia Profesional / Trabajo académico tiene connotaciones académicas y éticas.</p> <p>En caso de incumplimiento de esta declaración, se somete a lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Autónoma del Perú.</p>			

---

 Firma

---

 Fecha

**Declaración de Índice de similitud de software  
antiplagio**

<b>Datos del Autor</b>			
<b>Nombre y Apellidos:</b>			
<b>DNI:</b>		<b>Teléfono:</b>	
<b>E-Mail:</b>			
<b>Datos de la Investigación</b>			
<input type="checkbox"/>	<b>Tesis</b>		
<input type="checkbox"/>	<b>Informe de Suficiencia Profesional</b>		
<input type="checkbox"/>	<b>Trabajo académico (Bachiller)</b>		
<b>Título:</b>			
<b>Asesor:</b>			
<b>Año:</b>		<b>Carrera Profesional:</b>	
<b>Declaratoria</b>			
<p>Declaro que esta Tesis / Informe de Suficiencia Profesional / Trabajo ha sido sometida a un proceso de comparación por el software antiplagio Turnitin considerando lo señalado en el Reglamento de Ética de la Universidad Autónoma del Perú.</p> <p>Asumo la responsabilidad de cualquier indicio de plagio y soy consciente que este compromiso de originalidad del mi Tesis / Informe de Suficiencia Profesional / Trabajo académico tiene connotaciones académicas y éticas.</p> <p>En caso de incumplimiento de esta declaración, se somete a lo dispuesto en las normas éticas y académicas de la Universidad Autónoma del Perú.</p>			

---

**Firma**


---

**Fecha**