

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD**

**Plan de Tesis**

**Atenciòn al cliente en una financiera**

**Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales**

**AUTORA**

Br. TORRES VELASQUE GABRIELA

**ASESOR**

**DRA YLLESCA RODRIGUEZ PATRICIA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

Elija un elemento.

**LIMA - PERÚ**

**2019**

**Índice**

Índice

Índice de tablas

Índice de figuras

Índice de cuadros

**CAPÍTULO I**

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

* 1. Problema de investigación
  2. Formulación del problema
     1. Problema general
     2. Problemas específicos
  3. Justificación
     1. Justificación metodológica
     2. Justificación práctica
  4. Limitaciones
  5. Objetivos
     1. Objetivo general
     2. Objetivos específicos

**CAPÍTULO II**

**MARCO TEÓRICO**

2.1 Sustento teórico

2.2 Antecedentes

2.3 Marco conceptual

2.4 Empresa

2.4.1 Descripción de la empresa

2.4.2 Marco legal de la empresa

2.4.3 Actividad económica de la empresa

2.4.4 Información tributaria de la empresa

2.4.5 Información económica y financiera de la empresa

2.4.6 Proyectos actuales

2.4.7 Perspectiva empresarial

**CAPÍTULO III**

**MÉTODO**

3.1 Tipo, nivel y método

3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

3.3 Población, muestra y unidades informantes

3.4 Técnicas e instrumentos

3.5 Procedimiento

3.6 Análisis de datos

**CAPÍTULO IV**

**CRONOGRAMA Y RECURSOS DE LA INVESTIGACIÓN**

4.1 Cronograma

4.2 Recursos humanos, materiales y económicos

**CAPÍTULO V**

**REFERENCIAS**

**ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Problema general** | **Objetivo general** | **Hipótesis general** | | **Categoría 1:** | | | | | | |
| **Sub categorías** | **Indicadores** | | **Item** | | **Escala** | **Nivel** |
|  |  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  | |  | |  |  |
| **Problemas específicos** | **Objetivos específicos** | **Hipótesis específicas** | | **Categoría 2:** | | | | | | |
|  |  |  | | **Sub categorías** | **Indicadores** | | **Item** | | **Escala** | **Nivel** |
|  |  | |  | |  |  |
|  |  |  | |  | |  | |  |  |
|  |  | |  | |  |  |
|  | |  | |  |  |
|  |  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  | |  | |  |  |
| **Tipo, nivel y método** | | | **Población, muestra y unidad informante** | | | **Técnicas e instrumentos** | | **Procedimiento y análisis de datos** | | | |
| Sintagma:  Tipo:  Nivel:  Método: | | | Población:  Muestra:  Unidad informante: | | | Técnicas:  Instrumentos | | Procedimiento:  Análisis de datos: | | | |

**MATRICES DE TRABAJO**

1. **Matriz de causa efecto para definir el problema**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Causa** | **Sub causa** | **¿Por qué?** |  | **Efecto**  **(Categoría problema)** |
| C1. Personal |  |  |  |
|  |
|  |  |
|  |
|  |  |
|  |
| C2. Equipos |  |  |
|  |
|  |  |
|  |
|  |  |
|  |
| C3. Procesos |  |  |
|  |
|  |  |
|  |
|  |  |
|  |
| C4. |  |  |
|  |
|  |  |
|  |
|  |  |
|  |

1. **Problema, objetivo, hipótesis**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Problema general** | **Objetivo general** | **Hipótesis general** |
|  |  |  |
| **Problemas específicos** | **Objetivos específicos** | **Hipótesis específicos** |
|  |  |  |

1. **Justificación**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Justificación teórica** | | |
| **Cuestiones** | **Respuesta** | **Redacción final** |
| **¿Qué teorías sustentan la investigación?** |  |  |
| **¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?** |  |  |
| **Justificación práctica** | | |
| **¿Por qué hacer el trabajo de investigación?** |  |  |
| **¿Cuál será la utilidad?** |  |  |
| **¿Qué espera con la investigación?** |  |  |
| **Justificación metodológica** | | |
| **¿Por qué investiga bajo ese diseño?** |  |  |
| **¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?** |  |  |

1. **Matriz de teorías (PT 2 - T 5)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Teoría 1: Organización nacional del trabajo** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
| **Frederick Winslow Taylor** |  | Taylor comprobó que lo operarios aprendían a ejecutar la misma tarea observando a los compañeros vecinos, noto que eso conducían a emplear diferentes métodos para ejecutar la misma tarea, así como a utilizar diversos instrumentos y herramientas en cada operación. |  |  |
| **Referencia:** | **idalberto chiavennato** | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
| **Referencia:** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Teoría 1: Administración del conocimiento** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
| **Thomas k. koulopoulos.** | **1997** | **Las organizaciones exitosas son aquellas que saben conquistar y motivar a las personas para que aprendan y apliquen sus conocimientos para resolver problemas y para buscar la innovación que lleva a ala excelencia.** |  |  |
| **Referencia:** | **idalberto chiavennato** | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
| **Referencia:** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Teoría 1: El movimiento por la calidad** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  | **1987** | **las empresas y servir de modelo para mejorar los estándares de calidad y de competitividad es administrado de forma conjunta por la national bureau of standards y la american society for quality control.** |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
| **Referencia:** |  |  |  |  |

1. **Matriz de antecedentes (PT 2,2 – T 5,5, total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | | **Enésimo intento legislativo para mejorar los servicios de atención al cliente.** |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | | **Ana I. Mendoza Losana** |
| **Año** | | **2010** |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | |  |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | |  |
| **Año** | |  |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | |  |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | |  |
| **Año** | |  |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | |  |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | |  |
| **Año** | |  |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | |  |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | |  |
| **Año** | |  |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | |  |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | |  |
| **Año** | |  |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | |  |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | |  |
| **Año** | |  |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | |  |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | |  |
| **Año** | |  |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | |  |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | |  |
| **Año** | |  |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | |  |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | |  |
| **Año** | |  |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

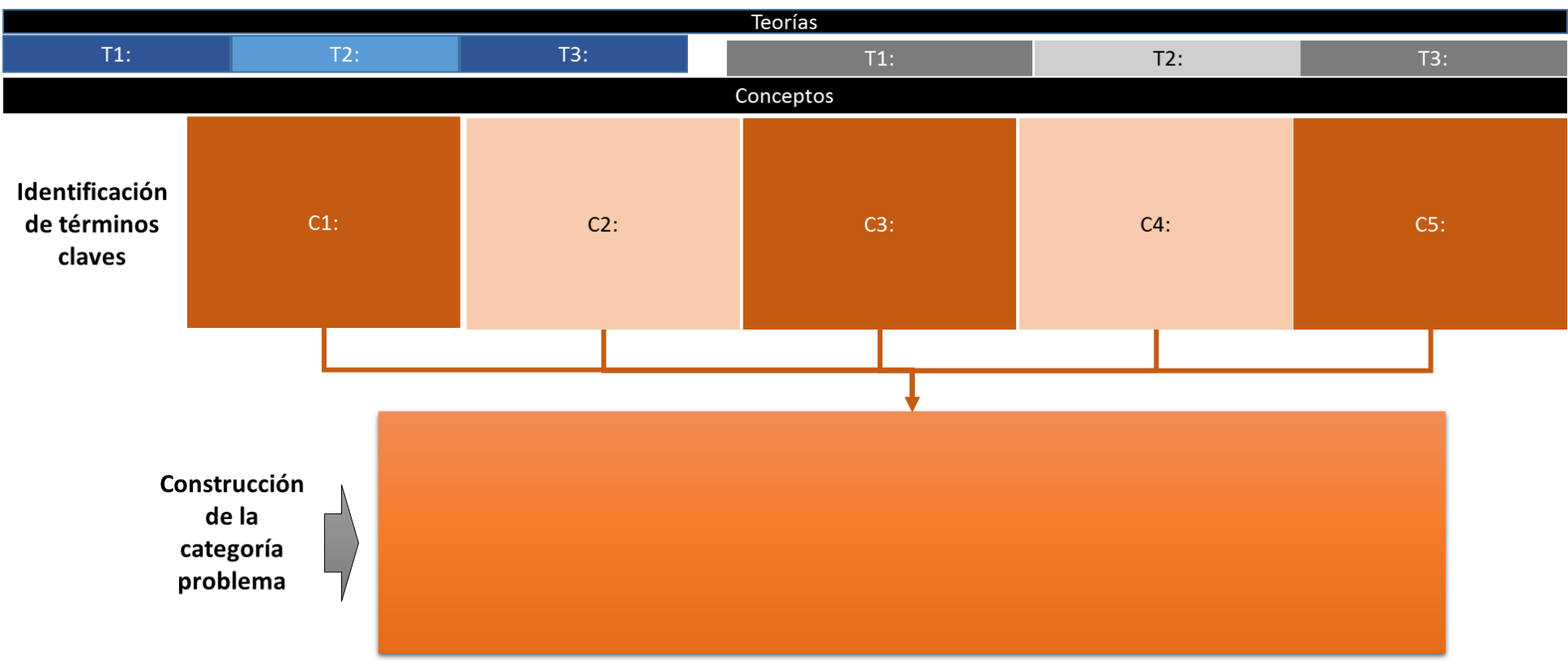
|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | |  |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | |  |
| **Año** | |  |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datos del antecedente internacional: 1** | | |  | **Redacción final** |
| **Título** | |  |  | Apellido/s (año) *Título de la investigación en cursiva*, objetivo, metodología, resultados y/o conclusiones. |
| **Autor** | |  |
| **Año** | |  |
| **Objetivo** | |  |
| **Metodología** | |  |
|  | **Tipo** |  |
|  | **Enfoque** |  |
|  | **Diseño** |  |
|  | **Método** |  |
|  | **Población** |  |
|  | **Muestra** |  |
|  | **Técnicas** |  |
|  | **Instrumentos** |  |
|  | **Método de análisis de datos** |  |
| **Resultados** | |  |
| **Conclusiones** | |  |
| **Referencia (tesis)** | | **Apellido/s. (año). *Título de la tesis en cursiva.* (Tesis de ….). Lugar: Universidad.**  **Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.** | | |

1. **Marco conceptual (conceptos PT 5 CP, T 5 CS + CP)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variable o categoría 1: xxxx** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
| **Referencia:** |  |  |  |  |

1. **Construcción de la categoría problema**



1. **Matriz del método (3.1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Enfoque** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Diseño** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Método** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

1. **Población, muestra y unidades informantes**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Población** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Número de xxxx:** | | **##** |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Muestra** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Técnica de muestreo:** | | **Pegar la aplicación de la fórmula** | | |
| **Número de xxxx:** | | **##** |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unidades informantes** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Número de xxxx:** | | **##** |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

1. **Técnicas e instrumentos**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Técnica/s** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Instrumento/s** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Validez** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
|  | **Apellidos y nombres** | | **Especialidad** | **Criterio de evaluación** |
| **Validador 1** |  | |  |  |
| **Validador 2** |  | |  |  |
| **Validador 3** |  | |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Confiabilidad** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |
| Prueba de confiabilidad | |  | Criterio de evaluación: | Aplicable  No aplicable |
| Valor calculado | |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nro** | **Sub categoría** | **Indicador** | **Item** | **Cuestionario** | | | | | **Nro** | **Guía de entrevista** | | |
| **N** | **CN** | **A** | **CS** | **S** | **E1** | **E2** | **E3** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Procedimiento**

|  |  |
| --- | --- |
| **Paso 1** |  |
| **Paso 2** |  |
| **Paso 3** |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

1. **Análisis de datos**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cuantitativo** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Número de xxxx:** | | **##** |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cualitativo** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Número de xxxx:** | | **##** |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mixto** | | | | |
| **Autor/es** | **Año** | **Cita** | **Parafraseo** | **Aplicación en su tesis** |
|  |  |  |  |  |
| **Número de xxxx:** | | **##** |  |  |
| **Referencia:** |  | | | |

**A considerar:**

1. El tipo de letra es Times New Roman 12 a espacio y medio
2. El archivo se rotula: PT\_susapellidos\_susnombres.docx
3. La numeración es en números arábicos (1,2,3,4,5), en la parte superior derecha