**Fecha:**

02 de noviembre de 2020

**UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**Departamento de Ingeniería Informática**

**MANUAL ELEMENTAL PARA ELABORACIÓN DE INFORMES**

**Luciano Hidalgo, Jacqueline Köhler**



# **TABLA DE CONTENIDO**

[ÍNDICE DE TABLAS 3](#_Toc504898177)

[ÍNDICE DE ILUSTRACIONES 4](#_Toc504898178)

[1. INTRODUCCIÓN 5](#_Toc504898179)

[2. FORMATO GENERAL 6](#_Toc504898180)

[2.1. FORMATOS DE HOJA Y TEXTO 6](#_Toc504898181)

[2.2. PORTADA 6](#_Toc504898182)

[2.3. TABLA DE CONTENIDO 8](#_Toc504898183)

[2.4. ÍNDICE DE TABLAS 8](#_Toc504898184)

[2.5. ÍNDICE DE FIGURAS 10](#_Toc504898185)

[2.6. REFERENCIAS Y CITAS EN EL TEXTO 11](#_Toc504898186)

[3. CONTENIDO DEL INFORME 12](#_Toc504898187)

[3.1. INTRODUCCIÓN 12](#_Toc504898188)

[3.2. MARCO TEÓRICO 12](#_Toc504898189)

[3.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13](#_Toc504898190)

[3.4. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN 13](#_Toc504898191)

[3.5. CONCLUSIONES 13](#_Toc504898192)

[3.6. ANEXOS 14](#_Toc504898193)

[4. ASPECTOS DE REDACCIÓN 15](#_Toc504898194)

[5. USO DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS 17](#_Toc504898195)

[6. CONCLUSIONES 18](#_Toc504898196)

[REFERENCIAS 19](#_Toc504898197)

# ÍNDICE DE TABLAS

[TABLA 2.1: Escala de notas con exigencia de 60% para una evaluación de 29 puntos. 9](#_Toc504863067)

[TABLA 2.2: Impuesto único de segunda categoría. 9](#_Toc504863068)

# ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

[FIGURA 2.1: Portada y márgenes de un informe. 7](#_Toc504863469)

# INTRODUCCIÓN

A lo largo de toda su vida estudiantil y laboral, los ingenieros se ven enfrentados a la elaboración de documentos e informes técnicos, muchas veces bastante extensos. En muchos casos deben ceñirse a normas estrictas de formato y redacción establecidas por entidades superiores (empresas, universidades, etc.).

El presente trabajo tiene por objetivo ayudar a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería (en adelante FING) de la Universidad de Santiago de Chile a elaborar informes de calidad con un formato estricto basado en el formato requerido por la Universidad para la elaboración de trabajos de tesis (Sistema de Bibliotecas Universidad de Santiago, 2014) considerando, además, algunas nociones preliminares de redacción de documentos científico-técnicos. Cabe destacar que este documento respeta el formato propuesto y hace uso de las herramientas de redacción en él descritas, por lo que puede ser empleado como ejemplo o plantilla.

Las secciones restantes que conforman el presente escrito abordan diferentes aspectos de la elaboración de informes. La sección 2 se dedica a aspectos exclusivamente de formato. La sección 3 entrega directrices acerca de la organización de las secciones del documento y los contenidos de cada una de ellas. A continuación, en la sección 4, se aborda la temática del estilo de redacción propio de un documento científico-técnico, para luego, en la sección 5, dar algunas orientaciones acerca del uso de procesadores de texto para la elaboración de informes. Para terminar, la sección 6 presenta las conclusiones del trabajo realizado.

# FORMATO GENERAL

## FORMATOS DE HOJA Y TEXTO

Esta sección considera las principales especificaciones establecidas para el formato de tesis requerido por la Universidad de Santiago de Chile (Sistema de Bibliotecas Universidad de Santiago, 2014). Algunas de ellas han sido simplificadas o modificadas bajo la premisa de que la envergadura de los trabajos solicitados en las asignaturas de la FING es menor y a que, en general, solo se requiere la entrega de una versión digital de ellos.

Los informes deben ser elaborados en tamaño carta (27,9 x 21,6 cm), con el tipo de fuente Arial tamaño 10 para todo el texto, exceptuando la portada. Los márgenes, como muestra la figura 2.1, deben ser los siguientes:

* Márgenes izquierdo y superior: 4 centímetros.
* Márgenes derecho e inferior: 2,5 centímetros.

El texto debe estar justificado a ambos márgenes y su interlineado debe ser de 1,5. Adicionalmente, las páginas deben estar numeradas (con excepción de la portada) en la esquina inferior derecha.

Otra consideración importante es que el uso de listas numeradas y viñetas debe ser consistente a lo largo de todo el informe. Por ejemplo, si en una sección se usa numeración arábiga, en la siguiente no debe aparecer numeración romana (a menos que sea una misma sección con diferentes niveles, como se puede apreciar en la sección 1.2.

La separación entre párrafos está dada por una línea en blanco, sin uso de sangría.

La separación entre el término de una subsección y el título de la siguiente es de dos líneas en blanco, mientras que cada nueva sección comienza en una nueva página. Luego de cada título debe haber una línea en blanco. En caso de que no alcance a haber una línea de texto después de un título, este último debe ser trasladado a la página siguiente.

## PORTADA

La portada, correspondiente a la primera página, identifica al documento. Los elementos que la conforman son:



FIGURA 2.1: Portada y márgenes de un informe.

Fuente: Elaboración propia.

* En la esquina superior derecha, el escudo oficial de la Universidad de Santiago de Chile (en color o en blanco y negro).
* En la parte superior, centrado, a la izquierda del escudo y con interlineado de 1,5:
* Nombre de la Universidad, en letras mayúsculas, negrita y tamaño de fuente número 14.
* Nombre de la Facultad, en letras mayúsculas, negrita y tamaño de fuente número 12.
* Nombre de la unidad académica (Departamento) en letras minúsculas, negrita y tamaño de fuente 12.
* El título, correspondiente a una descripción breve y sintética del contenido del informe, se escribe en el centro superior de la hoja. En caso de que éste ocupe más de un renglón, su interlineado debe ser igualmente de 1,5, con fuente Arial tamaño 12, negrita y letras mayúsculas. Se debe recordar siempre que los títulos no llevan punto final ni se escriben entre comillas. Tampoco se deben subrayar.
* Los nombres de los autores se sitúan inmediatamente bajo el título, con el nombre de pila antes que el apellido, y ordenados alfabéticamente por el apellido paterno. Van centrados, con letra Arial, tamaño 10 y negrita.
* Profesores y fecha: en la esquina inferior derecha se escriben los nombres de los receptores del informe y la fecha de entrega, como se puede apreciar en la figura 2.1. Este texto se escribe con letra Arial tamaño 10, e interlineado de 1,5, a una tabulación de distancia del encabezado. Los encabezados llevan además negrita.

## TABLA DE CONTENIDO

Correspondiente a la estructura del documento, muestra las partes (secciones y subsecciones) que lo conforman. Como se señala en (Sistema de Bibliotecas Universidad de Santiago, 2014), “debe ser confeccionada una vez finalizado el trabajo para que refleje el contenido con su paginación definitiva. La tabla de contenido debe ser dinámica y generada a través del procesador de texto elegido para el desarrollo de su trabajo”.

Debe incluir los siguientes elementos:

1. Preliminares, correspondientes a los índices de tablas y figuras. No se debe incorporar la propia tabla de contenidos.
2. Títulos de cada sección del documento, con sus respectivas subsecciones.
3. Referencias.
4. Anexos, si los hubiere.

## ÍNDICE DE TABLAS

Enlista todas las tablas presentes en el documento, con su número y título, en orden de aparición.

En el documento, las tablas deben nombrarse con la palabra TABLA, seguida del número de sección y el número de tabla de dicha sección, ambos números arábigos. A continuación, se proporciona el título de la tabla. En la línea siguiente, debe aparecer la fuente desde donde se obtiene la tabla. Cada uno de estos renglones se sitúa antes de la aparición de la propia tabla y con justificación a la izquierda. La tabla debe aparecer centrada.

Siempre debe privilegiarse que la tabla aparezca completa en una misma página, en una ubicación posterior a su primera mención en el texto. No obstante, de quedar la tabla separada en dos o más páginas, al comienzo de cada fragmento se debe volver a incluir el título de la tabla e indicar que se trata de la continuación de ésta.

La tabla 2.1 muestra un ejemplo de cómo nombrar una tabla común, mientras que la tabla 2.2 ejemplifica el caso en que la tabla queda fragmentada.

TABLA 2.1: Escala de notas con exigencia de 60% para una evaluación de 29 puntos.

Fuente: (Pumarino, 2008).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puntaje** | **Nota** | **Puntaje** | **Nota** | **Puntaje** | **Nota** |
| 0,0 | 1,0 | 10,0 | 2,7 | 20,0 | 4,7 |
| 1,0 | 1,2 | 11,0 | 2,9 | 21,0 | 4,9 |
| 2,0 | 1,3 | 12,0 | 3,1 | 22,0 | 5,2 |
| 3,0 | 1,5 | 13,0 | 3,2 | 23,0 | 5,4 |
| 4,0 | 1,7 | 14,0 | 3,4 | 24,0 | 5,7 |
| 5,0 | 1,9 | 15,0 | 3,6 | 25,0 | 6,0 |
| 6,0 | 2,0 | 16,0 | 3,8 | 26,0 | 6,2 |
| 7,0 | 2,2 | 17,0 | 3,9 | 27,0 | 6,5 |
| 8,0 | 2,4 | 18,0 | 4,2 | 28,0 | 6,7 |
| 9,0 | 2,6 | 19,0 | 4,4 | 29,0 | 7,0 |

TABLA 2.2: Impuesto único de segunda categoría.

Fuente: (Servicio de Impuestos Internos, 2017).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Monto de Cálculo del Impuesto Único de Segunda Categoría** | | | | | |
| **Períodos** | **Monto de la renta líquida imponible** | | **Factor** | **Cantidad a rebajar** | **Tasa de Impuesto Efectiva, máxima por cada tramo de Renta** |
|  | **Desde** | **Hasta** |  |  |  |
| **MENSUAL** | -.- | $634.122,00 | Exento | -.- | Exento |
|  | $634.122,01 | $1.409.160,00 | 0,04 | $25.364,88 | 2,20% |
|  | $1.409.160,01 | $2.348.600,00 | 0,08 | $81.731,28 | 4,52% |
|  | $2.348.600,01 | $3.288.040,00 | 0,135 | $210.904,28 | 7,09% |
|  | $3.288.040,01 | $4.227.480,00 | 0,23 | $523.268,08 | 10,62% |
|  | $4.227.480,01 | $5.636.640,00 | 0,304 | $836.101,60 | 15,57% |
|  | $5.636.640,01 | Y MÁS | 0,35 | $1.095.387,04 | MÁS DE 15,57% |

TABLA 2.2 (continuación): Impuesto único de segunda categoría.

Fuente: (Servicio de Impuestos Internos, 2017).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Monto de Cálculo del Impuesto Único de Segunda Categoría** | | | | | |
| **Períodos** | **Monto de la renta líquida imponible** | | **Factor** | **Cantidad a rebajar** | **Tasa de Impuesto Efectiva, máxima por cada tramo de Renta** |
|  | **Desde** | **Hasta** |  |  |  |
| **QUINCENAL** | -.- | $317.061,00 | Exento | -.- | Exento |
|  | $317.061,01 | $704.580,00 | 0,04 | $12.682,44 | 2,20% |
|  | $704.580,01 | $1.174.300,00 | 0,08 | $40.865,64 | 4,52% |
|  | $1.174.300,01 | $1.644.020,00 | 0,135 | $105.452,14 | 7,09% |
|  | $1.644.020,01 | $2.113.740,00 | 0,23 | $261.634,04 | 10,62% |
|  | $2.113.740,01 | $2.818.320,00 | 0,304 | $418.050,80 | 15,57% |
|  | $2.818.320,01 | Y MÁS | 0,35 | $547.693,52 | MÁS DE 15,57% |
| **SEMANAL** | -.- | $147.961,76 | Exento | -.- | Exento |
|  | $147.961,76 | $328.803,90 | 0,04 | $5.918,47 | 2,20% |
|  | $328.803,91 | $548.006,50 | 0,08 | $19.070,63 | 4,52% |
|  | $548.006,51 | $767.209,10 | 0,135 | $49.210,98 | 7,09% |
|  | $767.209,11 | $986.411,70 | 0,23 | $122.095,85 | 10,62% |
|  | $986.411,71 | $1.315.215,60 | 0,304 | $195.090,31 | 15,57% |
|  | $1.315.215,61 | Y MÁS | 0,35 | $255.590,23 | MÁS DE 15,57% |
| **DIARIO** | -.- | $21.137,36 | Exento | -.- | Exento |
|  | $21.137,36 | $46.971,90 | 0,04 | $845,49 | 2,20% |
|  | $46.971,91 | $78.286,50 | 0,08 | $2.724,37 | 4,52% |
|  | $78.286,51 | $109.601,10 | 0,135 | $7.030,13 | 7,09% |
|  | $109.601,11 | $140.915,70 | 0,23 | $17.442,23 | 10,62% |
|  | $140.915,71 | $187.887,60 | 0,304 | $27.869,99 | 15,57% |
|  | $187.887,61 | Y MÁS | 0,35 | $36.512,82 | MÁS DE 15,57% |

## ÍNDICE DE FIGURAS

Similar al índice de tablas, enlista todas las imágenes o figuras incluidas en el documento, con su número y título, en orden de aparición.

En el documento, las figuras deben nombrarse con la palabra FIGURA, seguida del número de sección y el número de figura de dicha sección, ambos números arábigos, seguidos del título de la figura. Nuevamente, la línea siguiente debe contener la fuente desde donde se obtiene la figura. Cada uno de estos renglones se sitúa centrado y a continuación de la figura, tal como se puede apreciar en la figura 2.1. La figura debe aparecer centrada.

## REFERENCIAS Y CITAS EN EL TEXTO

Todo documento que se elabore en el ámbito del quehacer universitario o laboral, como indica, “es un trabajo original en el cual se citan ideas o antecedentes de otros autores, para corroborar o refutar una idea, teoría o hipótesis. Estos aportes de terceros deben ser claramente referenciados en la citación bibliográfica y en la bibliografía de las páginas finales” (Sistema de Bibliotecas Universidad de Santiago, 2014).

La citación en el texto se hace delimitando la copia textual entre comillas y señalando la fuente, como se muestra en el párrafo anterior. Para señalar la fuente, se incluyen entre paréntesis el autor y el año de publicación. En la sección de referencias, al final del documento, se deben proporcionar todos los detalles para que el lector pueda encontrar dicha fuente (Sistema de Bibliotecas Universidad de Santiago, ?).

En la sección de referencias, se listan en orden alfabético todos los documentos, páginas Web o libros referenciados en el documento:

* Páginas Web:

Autor o institución (Fecha). Título del artículo o publicación. (Fecha de recuperación) URL. Por ejemplo:

Puchol, L. (2007). Nuevos casos en dirección y gestión de recursos humanos. (Recuperado 23/01/1999). http://site.ebrary.com/lib/cetyssp/Doc!id=10156656&ppg=73

* Libros:

Apellido, A. A. (Fecha de publicación). Título del libro. País: Editorial. Por ejemplo:

Audesirk, T. ,Audesirk, G. (2008). Biología: Ciencia y naturaleza. México: Pearson.

# CONTENIDO DEL INFORME

## INTRODUCCIÓN

La introducción cumple un rol fundamental en cualquier documento escrito, pues es la puerta de entrada para lo que se desea explicar. Debe ser clara, breve y precisa, y su contenido debe lograr a lo menos tres grandes objetivos:

1. *Motivar al lector*: señalar la importancia del tema y el origen del problema en estudio. A modo de ejemplo, el primer párrafo de la sección 1 de este documento desempeña esta función.
2. *Dar a conocer los objetivos del trabajo*: señalar claramente lo que se desea lograr una vez completada la escritura del texto. Suele ser un único objetivo (objetivo general), el cual frecuentemente está desglosado en metas más pequeñas (objetivos específicos) que aportan a su consecución. En este punto se suele, además, esclarecer los aspectos que son considerados en el texto y aquellos que no (alcances y limitaciones). El segundo párrafo de la sección 1 desempeña esta función.
3. *Mostrar brevemente la organización del trabajo*: como se puede apreciar en el párrafo final de la sección 1, se señalan claramente los capítulos o secciones que conforman el documento (excluyendo, claro está, la propia introducción) estableciendo los tópicos que aborda cada uno de ellos.

Una buena recomendación es escribir la introducción una vez completado el cuerpo del documento, de manera que sea consistente con los contenidos de éste.

## MARCO TEÓRICO

Parte fundamental de casi cualquier trabajo investigativo, “el fin que tiene el marco teórico es el de situar a nuestro problema dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar nuestra búsqueda y nos ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que utilizaremos” (Schanzer, ?).

En el ámbito de la Ciencia y la Ingeniería, el marco teórico da cuenta de los antecedentes del problema, trabajos previos existentes en el área, establece las teorías, modelos y herramientas a considerar a lo largo del trabajo y proporciona un marco para la interpretación de los resultados obtenidos. Suele estar separado en varias secciones o subsecciones.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La función de esta sección es dar a conocer detalladamente el problema en estudio, considerando sus causas, sus efectos y las partes que lo conforman. En el caso de trabajos universitarios, parafrasea el enunciado entregado por el cuerpo docente, incorporando información adicional y supuestos a ser considerados en su resolución.

## DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Esta parte corresponde al centro del trabajo, pues reúne la información entregada en las secciones anteriores y la combina para dar forma a la solución del problema. A modo de ejemplo, en el caso de un problema matemático, aquí se combinan las diferentes operaciones a fin de construir un modo de lograr el resultado deseado y se realizan los cálculos necesarios. En este punto se hace uso en forma ordenada de las herramientas y teorías del marco teórico, explicando su utilidad, de forma tal que permita obtener la respuesta buscada.

La descripción de la solución debe ser clara y completa, a fin de permitir al lector replicar el trabajo realizado si así lo desea.

## CONCLUSIONES

Presenta los resultados del trabajo, así como el logro alcanzado. Como se señala en (Sistema de Bibliotecas Universidad de Santiago, 2014), “son el resultado del análisis cuidadoso del mismo. Se deben redactar en forma clara, breve y sistemática, evitando el uso de adjetivos que califiquen el trabajo realizado”. Al igual que la introducción, se escribe una vez completado el cuerpo del documento, pues considera el análisis de los resultados obtenidos, el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos, las conclusiones obtenidas (nuevos aprendizajes o descubrimientos), los aportes hechos al campo o disciplina sobre la que versa el trabajo y, finalmente, “las potenciales proyecciones que el trabajo investigativo presenta para futuros estudios” (Sistema de Bibliotecas Universidad de Santiago, 2014). La sección 6 de este documento es un claro ejemplo de estructura de una conclusión, y se puede apreciar que está altamente ligada a la introducción (en especial al segundo párrafo de ésta).

## ANEXOS

Sección no obligatoria del documento, proporciona información adicional empleada en el desarrollo del trabajo que permite comprender mejor la obra realizada. Por ejemplo, muchas veces se presentan tablas resumidas en el cuerpo del documento, dejando las tablas completas como anexos.

Los anexos se sitúan al final del documento, luego de las referencias. Se numeran con letras mayúsculas y las subsecciones, con números arábigos.

# ASPECTOS DE REDACCIÓN

(Mari, 2005) señala que “La redacción literaria tiene muchos y diversos propósitos; por ejemplo, los poetas expresan sus sentimientos, los cuentistas nos entretienen con sus historias y los ensayistas analizan temas para expresar sus puntos de vista. Para alcanzar sus metas, estos autores utilizan metáforas, eufemismos, suspenso, vocabulario florido y varios otros recursos literarios. La redacción científica, por el contrario, tiene un solo propósito: informar el resultado de una investigación.”

Este estilo siempre emplea tiempo presente y tercera persona, dejando a los autores implícitos. Como ejemplo, en este documento no aparece la palabra “nosotros” ni palabras como “hemos”, salvo en citas textuales, pues no corresponden a tercera persona.

Otro aspecto fundamental es que siempre se debe dedicar tiempo a la revisión del trabajo final, a fin de que el estilo de redacción sea uniforme y consistente. En otras palabras, en caso de haber varios autores, no debe ser posible distinguir quién escribió qué fragmentos. Por otra parte, se debe comprobar que se haga un correcto uso del lenguaje: ortografía, redacción, uso de lenguaje culto formal, oraciones completas y coherentes, etc.

Como explica (Mari, 2005), la redacción científica tiene tres principios básicos:

1. *Precisión*: siempre se debe hacer uso de palabras que comuniquen exactamente lo que se quiere decir, sin lugar a dudas o ambigüedades. A modo de ejemplo, propone:
2. “El plancton se distribuye mejor en ambas bahías.” En este caso no queda claro el significado de la palabra *mejor*: puede ser uniformemente, según lo esperado, rápido, etc.
3. “El propósito de este trabajo es determinar la flora intestinal de las palomas.” En este caso, no se entiende si *determinar* significa describir, identificar o cuantificar.
4. “Las larvas recién nacidas son de color miel.” El color de la miel varía y seguramente no significa lo mismo para todos los lectores, por lo que podría ser más adecuado reemplazar quizá *miel* por *amarillo claro*.
5. *Claridad*: en palabras de (Mari, 2005), “significa que el texto se lee y se entiende rápidamente. El artículo es fácil de entender cuando el lenguaje es sencillo, las oraciones están bien construidas y cada párrafo desarrolla su tema siguiendo un orden lógico”.
6. *Brevedad*: solo se debe incluir la información de interés para el contenido, empleando para ello el menor número posible de palabras. A modo de ejemplo, se muestran dos pares de oraciones que dicen lo mismo, donde la segunda es más breve:
7. “Los muestreos fueron un total de 27 y se realizaron por la noche” en contraste con “se hicieron 27 muestreos por la noche”.
8. “Las observaciones con respecto a las condiciones de temperatura en cada localidad estudiada permiten establecer, de una manera general, que éstas no presentan grandes variaciones, estando ellas en un rango de 3 a 5 grados centígrados” versus “la temperatura en las localidades estudiadas varía en un rango de 3 a 5 grados centígrados”.

# USO DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS

Si bien los formatos descritos en el presente documento pueden parecer complejos y difíciles de respetar, los procesadores de texto cuentan con muchas herramientas que permiten automatizar tareas como la creación de índices, la incorporación de citas y referencias, ajuste de márgenes e interlineados, etc. Resulta fundamental para cualquier estudiante aprender a usar estas herramientas lo antes posible, puesto que facilitan significativamente la labor de crear un buen informe. (Rico, 2016) ofrece un buen punto de partida para aprender a usar Microsoft Word 2016, uno de los procesadores de texto más populares en la actualidad.

# CONCLUSIONES

Como resultado del trabajo realizado, se obtiene como producto una guía que orienta a los estudiantes en los principales aspectos de la elaboración de informes. Se establece claramente que, al escribir documentos técnicos o científicos, se debe considerar tanto el formato como el estilo de redacción. También se establecen de manera precisa y acotada las principales secciones que debe tener un informe inicial en el ámbito de la Ingeniería, además de proporcionar directrices acerca del contenido de cada una de ellas. Todo lo anterior permite comprobar que se da cumplimiento al objetivo propuesto, pues el documento elaborado es un apoyo para los estudiantes y, al respetar los formatos y directrices en él contenidas, puede ser empleado como plantilla base por los estudiantes.

# **REFERENCIAS**

Mari, J. A. (2005). *Manual de Redacción Científica.* Obtenido de https://www.uco.es/servicios/informatica/windows/filemgr/download/ecolog/Cuaderno%20redaccion%20trabajo%20cc.pdf

Pumarino, J. (2008). *Generador de escala de notas*. Obtenido de https://escaladenotas.cl/

Rico, A. (2016). *Curso Experto en Microsoft Word 2016.* Obtenido de https://www.fiuxy.bz/threads/manual-curso-experto-microsoft-word-2016-by-ricosoft-pdf-castellano.4462131/

Schanzer, R. (?). *El marco teórico de una investigación* . Obtenido de http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/marco\_teorico.htm

Servicio de Impuestos Internos. (2017). *Servicio de Impuestos Internos*. Obtenido de http://www.sii.cl/valores\_y\_fechas/impuesto\_2da\_categoria/impuesto2017.htm

Sistema de Bibliotecas Universidad de Santiago. (?). *Sistema de Bibliotecas Universidad de Santiago.* Obtenido de http://biblioteca.usach.cl/sites/biblioteca/files/documentos/dhi-iso\_690\_0.pdf

Sistema de Bibliotecas Universidad de Santiago. (2014). *Universidad de Santiago de Chile.* Obtenido de biblioteca.usach.cl/sites/biblioteca/files/.../manual\_tesis\_version\_final\_2014