

PLANTILLA PARA TESIS Y TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN

El presente documento constituye un complemento al [Tutorial de Formato de presentación para tesis y trabajos de investigación](#). Contiene las **plantillas** para la elaboración de trabajos de pregrado y posgrado orientados a la obtención de un título profesional o grado académico.

Los detalles específicos sobre el formato —márgenes, marca de agua, numeración de páginas, portada, tabla de contenido e índices, estilos de texto, aplicación de tablas y figuras, anexos, entre otros— se encuentran desarrollados en el tutorial.

Este material se fundamenta en estándares adoptados por diversas instituciones académicas, así como en las normas de la **American Psychological Association (APA, 7.ª edición en inglés)**.

Ten en cuenta lo siguiente:

- Las **citas y referencias** deben incorporarse conforme a la guía [Citas y referencias en APA](#), elaborada por la Biblioteca de la Universidad de Lima. Incluye las pautas para la atribución de derechos de autor en [tablas y figuras](#).
- Las tesis o los trabajos de investigación deberán entregarse de la siguiente manera:
 - En formato PDF (formato de documento portátil).
 - Resumen y palabras clave.



Universidad de Lima

Facultad de...

Carrera de...



[TÍTULO DEL TRABAJO]

Tesis para optar el título profesional de...

Trabajo de investigación para optar la licenciatura en...

Trabajo profesional teóricamente fundamentado...

[Nombres y Apellidos del alumno]

Código [Insertar el código de alumno]

Asesores

[Nombres y Apellidos del asesor 1]

Lima – Perú

[Precisar fecha]

Universidad de Lima
Escuela de Posgrado
Maestría en...



[TÍTULO DEL TRABAJO]

Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Maestro en...

[Nombres y Apellidos del alumno]

Código [Insertar el código de alumno]

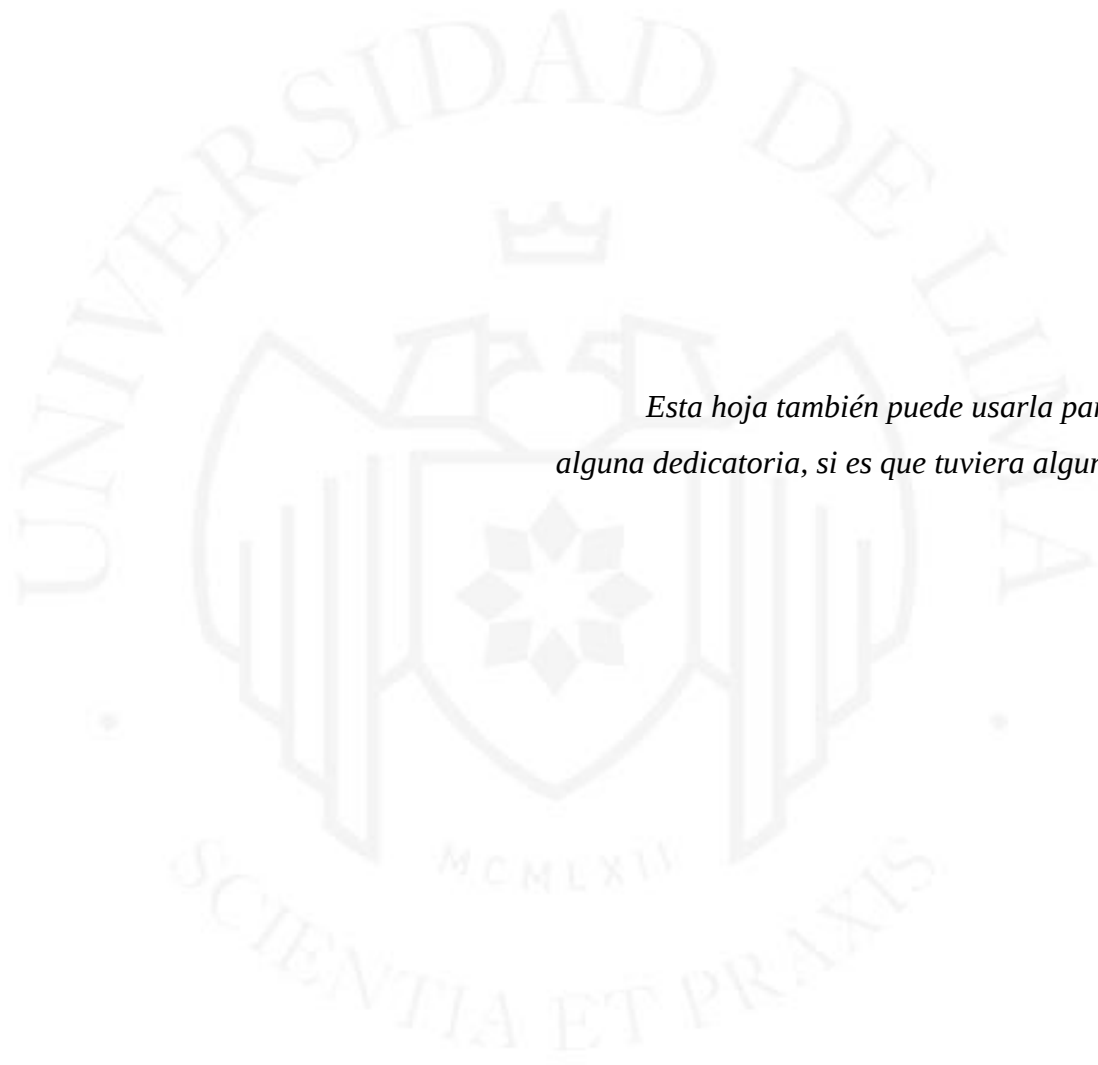
Asesores

[Nombres y Apellidos del asesor 1]

Lima – Perú
[Precisar fecha]

Insertar una hoja en blanco después de la portada

*Esta hoja también puede usarla para
alguna dedicatoria, si es que tuviera alguna*





TÍTULO DEL TRABAJO EN INGLÉS

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: TÍTULO DEL CAPÍTULO	2
1.1 Primer subtítulo	2
1.2 Segundo subtítulo	2
1.3 Tercer subtítulo.....	2
1.3.1 División del tercer subtítulo.....	3
1.4 Cuarto subtítulo	3
CAPÍTULO II: TÍTULO DEL CAPÍTULO.....	4
CONCLUSIONES.....	9
RECOMENDACIONES.....	10
REFERENCIAS	11
BIBLIOGRAFÍA	13
ANEXOS	14

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Tamaño de mercado, categoría Sweet biscuits, snack bars and fruit snacks, Perú, 2016-2021.....	4
Tabla 3.2 Exportación según principales productos, 2008-2014.....	5
Tabla 3.3 Exportación según principales productos, 2005-2017	7



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1 Diagrama de flujo del proceso de elaboración de panecillos de quinua	8
---	---



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de satisfacción.....	15
--	----



RESUMEN EJECUTIVO

El resumen y las palabras clave deberán incluirse en español. Debe ser una síntesis clara y concisa (entre 150 y 300 palabras) que permita al lector conocer el contexto del caso desarrollado, la metodología y principales hallazgos.

En el caso de un segundo párrafo o más, recuerda que debes aplicar la sangría de primera línea.

Línea de investigación: 5300 - 1. B1 (*solo aplica para la Facultad de Economía, coloca el código correspondiente según la [cartilla](#)*).

Palabras clave: Deben consignarse cinco palabras que reflejen los aspectos o variables centrales del estudio. Las palabras clave son términos compuestos por una o más palabras que identifican la investigación. Estas palabras podrán ser utilizadas por el público en su proceso de búsqueda para hacer referencia a la investigación.

ABSTRACT

El abstract y los keywords deberán incluirse en inglés. Debe ser una síntesis clara y concisa (entre 150 y 300 palabras) que permita al lector conocer el contexto del caso desarrollado, la metodología y principales hallazgos.

En el caso de un segundo párrafo o más, recuerda que debes aplicar la sangría de primera línea.

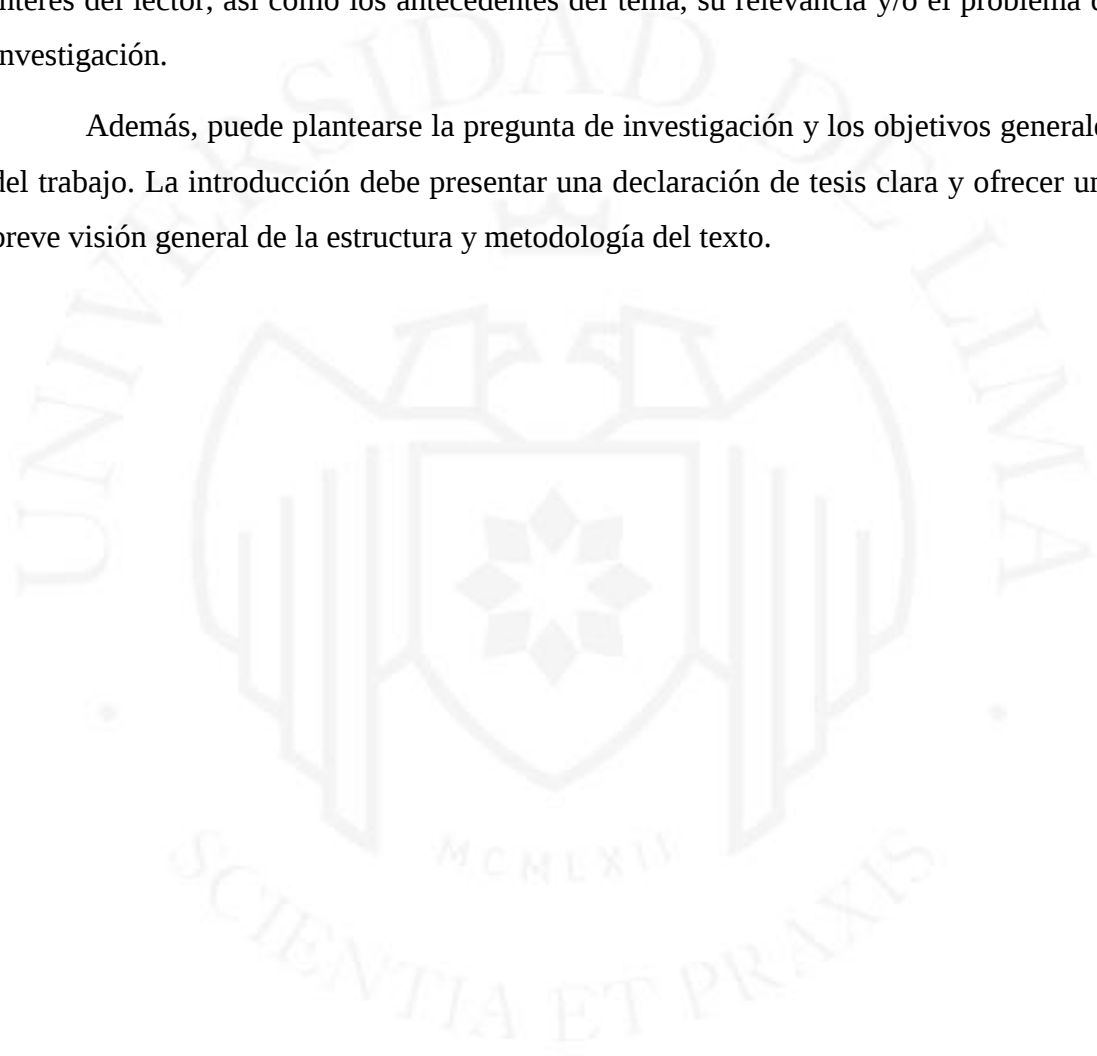
Line of research: 5300 - 1. B1 *(solo aplica para la Facultad de Economía, coloca el código correspondiente según la [cartilla](#)).*

Keywords: Deben consignarse cinco palabras que reflejen los aspectos o variables centrales del estudio. Las palabras clave son términos compuestos por una o más palabras que identifican la investigación. Estas palabras podrán ser utilizadas por el público en su proceso de búsqueda para hacer referencia a la investigación.

INTRODUCCIÓN

El contenido de la introducción puede variar según las pautas específicas de cada carrera o programa de maestría. Se recomienda incluir un elemento de apertura que capte el interés del lector, así como los antecedentes del tema, su relevancia y/o el problema de investigación.

Además, puede plantearse la pregunta de investigación y los objetivos generales del trabajo. La introducción debe presentar una declaración de tesis clara y ofrecer una breve visión general de la estructura y metodología del texto.



CAPÍTULO I: TÍTULO DEL CAPÍTULO

Primer párrafo. Este es un texto de ejemplo sobre el uso de sangrías al inicio de cada párrafo¹.

Segundo párrafo. Este es un texto de ejemplo sobre el uso de sangrías al inicio de cada párrafo.

1.1 Primer subtítulo

Primer párrafo. Este es un texto de ejemplo sobre el uso de sangrías al inicio de cada párrafo.

A continuación, un ejemplo de cita indirecta o paráfrasis que debe aparecer en la sección de “Referencias”:

Según Acevedo Rojas (2017), la política latinoamericana, caracterizada por su caudillismo, genera un protagonismo de los medios por ser éstos el principal medio de comunicación directa con los diferentes públicos, y por su uso como intercambio de lealtades entre gobernantes y gobernados (p. 57).

1.2 Segundo subtítulo

Primer párrafo. Este es un texto de ejemplo sobre el uso de sangrías al inicio de cada párrafo.

1.3 Tercer subtítulo

Primer párrafo. Este es un texto de ejemplo sobre el uso de sangrías al inicio de cada párrafo.

Segundo párrafo. Este es un texto de ejemplo sobre el uso de sangrías al inicio de cada párrafo.

¹ Las notas a pie de página son las que dan información adicional de interés para el lector.

1.3.1 División del tercer subtítulo

Primer párrafo. Este es un texto de ejemplo sobre el uso de sangrías al inicio de cada párrafo.

Segundo párrafo. Este es un texto de ejemplo sobre el uso de sangrías al inicio de cada párrafo.

- Este es un texto de ejemplo sobre el uso de viñetas. Este es un texto de ejemplo sobre el uso de viñetas
- Este es un texto de ejemplo sobre el uso de viñetas. Este es un texto de ejemplo sobre el uso de viñetas

1.4 Cuarto subtítulo

Primer párrafo. Este es un texto de ejemplo sobre el uso de sangrías al inicio de cada párrafo.

CAPÍTULO II: TÍTULO DEL CAPÍTULO

Tabla 2.1

Promedio de años de estudio alcanzado por mujeres y hombres de 15 y más años de edad, 2010 - 2018

Grupos de edad / Sexo	2010 ^a	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nacional									
Mujeres	9,7	9,8	9,9	9,9	9,9	9,9	10,0	10,0	10,1
Hombres	10,1	10,1	10,2	10,3	10,2	10,2	10,3	10,3	10,4
De 15 a 19 años									
Mujeres	9,6	9,7	9,8	9,9	9,9	10,0	10,0	10,1	10,1
Hombres	9,5	9,6	9,6	9,7	9,8	9,8	9,8	9,8	10,0
De 20 a 29 años									
Mujeres	11,1	11,3	11,5	11,6	11,6	11,5	11,6	11,8	11,9
Hombres	11,3	11,4	11,6	11,6	11,6	11,5	11,6	11,7	11,8
De 30 a 39 años									
Mujeres	10,0	10,2	10,3	10,1	10,3	10,2	10,3	10,3	10,6
Hombres	10,7	10,5	10,6	10,7	10,7	10,6	10,8	10,8	11,0
De 40 a 49 años									
Mujeres	9,5	9,4	9,6	9,6	9,5	9,5	9,5	9,6	9,6
Hombres	10,0	10,1	10,1	10,1	10,0	10,1	10,2	10,1	10,3
De 50 a 59 años									
Mujeres	8,8	8,9	9,0	8,8	8,8	9,0	9,1	9,1	9,2
Hombres	9,6	9,7	9,9	9,8	9,8	9,8	9,8	9,8	9,9
De 60 y más									
Mujeres	7,0	7,0	7,2	7,3	7,4	7,6	7,6	7,7	7,6
Hombres	7,7	7,8	8,0	8,1	8,1	8,3	8,3	8,5	8,5

Nota. Adaptado de *Promedio de años de estudio alcanzado por mujeres y hombres de 15 y más años de edad, según grupos de edad*, por Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018 (<http://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/brechas-genero/>).

^a Datos recolectados desde el 1 de febrero del 2010.

Tabla 2.2*Exportación según principales productos, 2008-2014*

Principales Productos	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014 P/
Valor Total	31 018	27 071	35 803	46 376	47 411	42 861	39 533
I. Productos Tradicionales	23 266	20 720	27 850	35 896	35 869	31 553	27 686
Pesqueros	1 797	1 683	1 884	2 114	2 312	1 707	1 731
Harina de pescado	1 413	1 426	1 610	1 780	1 770	1 364	1 335
Volumen (Miles Tm)	1 565	1 540	1 083	1 301	1 333	851	856
Precio (US\$/Tm)	903	926	1 486	1 368	1 328	1 602	1 560
Aceite de pescado	385	258	274	333	542	343	395
Volumen (Miles Tm)	258	304	254	235	312	126	163
Precio (US\$/Tm)	1 493	847	1 079	1 419	1 737	2 718	2 419
Agrícolas	686	634	975	1 689	1 095	786	847
Algodón	2	3	1	8	4	2	4
Volumen (Miles Tm)	1	2	0	2	2	1	2
Precio (US\$/Tm)	2 505	1 722	2 418	3 762	2 358	2 142	2 371
Azúcar	25	35	65	48	6	14	37
Volumen (Miles Tm)	70	81	112	63	8	27	69
Precio (US\$/Tm)	351	429	578	760	691	525	535
Café	645	585	889	1 597	1 024	696	734
Volumen (Miles Tm)	225	198	230	296	266	237	182
Precio (US\$/Tm)	2 866	2 957	3 863	5 388	3 842	2 930	4 028
Resto de Agrícolas	14	12	21	37	61	75	72
Mineros	18 101	16 482	21 903	27 526	27 467	23 789	20 545
Cobre 2/	7 277	5 935	8 879	10 721	10 731	9 821	8 875
Volumen (Miles Tm)	1 243	1 246	1 256	1 262	1 406	1 404	1 402
Precio (¢US\$/Lb) ^a	266	216	321	385	346	317	287
Estaño	663	591	842	776	558	528	540
Volumen (Miles Tm)	38	37	39	32	26	24	25
Precio (¢US\$/Lb)	786	723	978	1 103	991	1 005	993
Hierro	385	298	523	1 030	845	857	647
Volumen (Millones Tm)	7	7	8	9	10	10	11
Precio (US\$/Tm)	56	44	66	111	86	83	57
Oro	5 586	6 791	7 745	10 235	10 746	8 536	6 729
Volumen (Miles Oz. Troy)	6 418	6 972	6 335	6 492	6 427	6 047	5 323
Precio (US\$/Oz. Troy)	870	974	1 223	1 577	1 672	1 412	1 264
Plata refinada	595	214	118	219	210	479	331
Cobre 2/	7 277	5 935	8 879	10 721	10 731	9 821	8 875
Volumen (Miles Tm)	1 243	1 246	1 256	1 262	1 406	1 404	1 402
Precio (¢US\$/Lb)	266	216	321	385	346	317	287
Estaño	663	591	842	776	558	528	540
Estaño	663	591	842	776	558	528	540
Volumen (Miles Tm)	38	37	39	32	26	24	25
Precio (¢US\$/Lb)	786	723	978	1 103	991	1 005	993
Hierro	385	298	523	1 030	845	857	647
Volumen (Millones Tm)	7	7	8	9	10	10	11
Precio (US\$/Tm)	56	44	66	111	86	83	57

(continúa)

(continuación)

Principales Productos	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014 P/
Plomo	1 136	1 116	1 579	2 427	2 575	1 776	1 523
Volumen (Miles Tm)	525	682	770	988	1 170	855	768
Precio (¢US\$/Lb)	98	74	93	111	100	94	90
Zinc	1 468	1 233	1 696	1 523	1 352	1 414	1 504
Volumen (Miles Tm)	1 457	1 373	1 314	1 007	1 016	1 079	1 149
Precio (¢US\$/Lb)	46	41	59	69	60	59	59
Molibdeno	943	276	492	564	428	356	360
Volumen (Miles Tm)	18	12	17	19	18	18	16
Precio (¢US\$/Lb.)	2 343	1 024	1 337	1 315	1 087	874	991
Resto de Mineros ^b	48	27	29	31	22	23	38
Petróleo y Gas Natural	2 681	1 921	3 088	4 568	4 996	5 271	4 562
Petróleo y derivados	2 681	1 921	2 805	3 284	3 665	3 899	3 776
Volumen (Millones de Barriles)	31	33	37	32	36	39	41
Precio (US\$/Barril)	86	57	76	102	103	99	92
Gas natural	-	-	284	1 284	1 331	1 372	786
Volumen (Miles m3)	-	-	3 605	8 969	8 737	9 562	9 227
Precio (US\$/m3)	-	-	79	143	152	143	85
II. Productos No Tradicionales	7 562	6 196	7 699	10 176	11 197	11 069	11 677
III. Otros	190	154	254	304	345	238	171

Nota. Incluye Lima metropolitana y resto del país. De *Exportación FOB, según principales productos, 2008-2014*, por Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2015

(https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1253/cap25/ind25.htm).

^a ¢US\$: Centavo de US dólar. ^b Incluye bismuto y tungsteno, principalmente.

Tabla 2.3

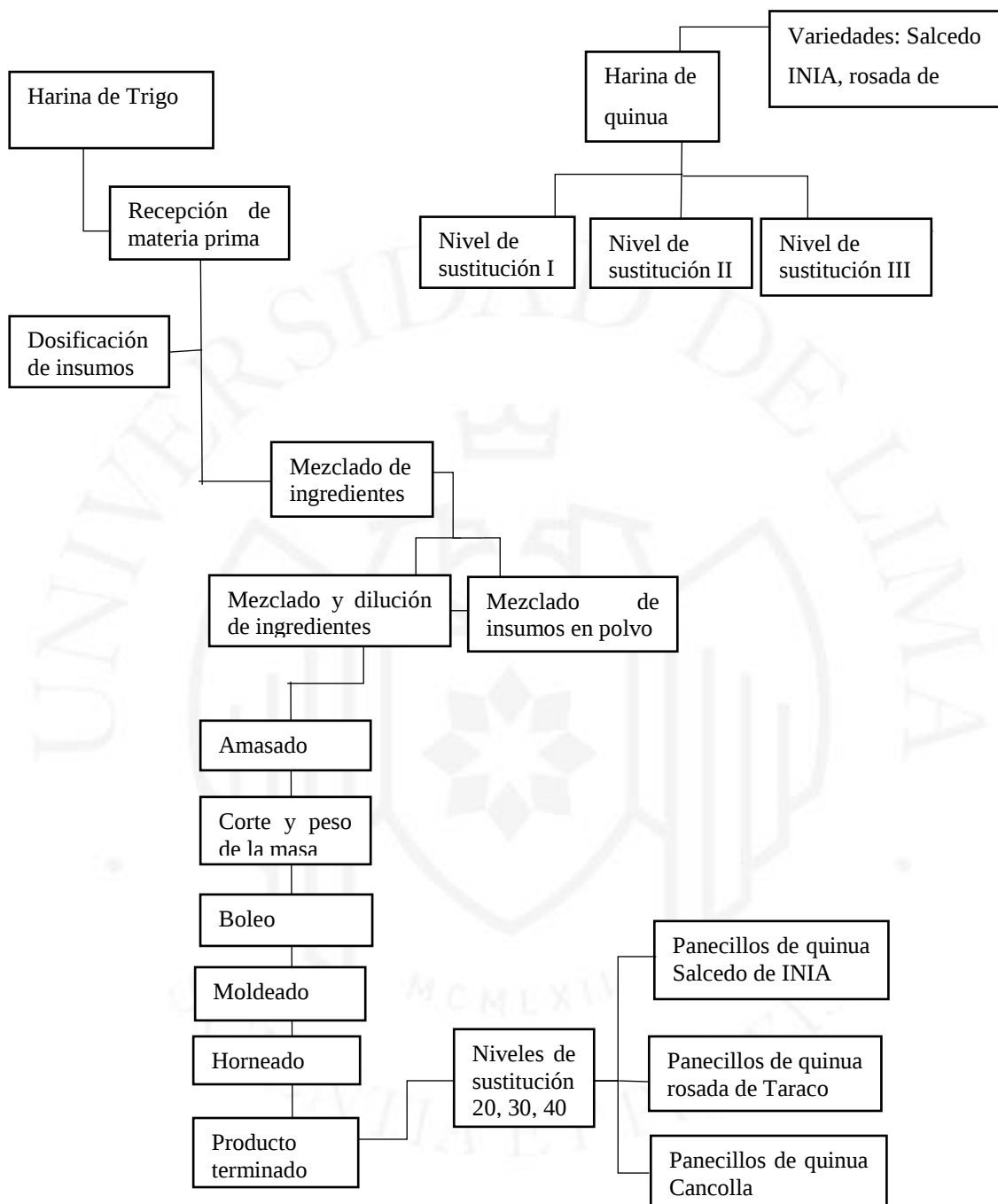
Exportación según principales productos, 2005-2017

Principales Productos ^a	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Valor Total	34 414	37 020	34 414	42 861	37 020	39 533	46 376	47 411	42 861	39 533	34 414	37 020	44 918
I. Productos Tradicionales	23 432	26 137	23 432	31 553	26 137	27 686	35 896	35 869	31 553	27 686	23 432	26 137	33 124
Pesqueros	1 457	1 269	1 457	1 707	1 269	1 731	2 114	2 312	1 707	1 731	1 457	1 269	1 788
Harina de pescado	1 158	999	1 158	1 364	999	1 335	1 780	1 770	1 364	1 335	1 158	999	1 458
Volumen (Miles Tm)	698	634	698	851	634	856	1 301	1 333	851	856	698	634	1 031
Precio (US\$/Tm)	1 658	1 576	1 658	1 602	1 576	1 560	1 368	1 328	1 602	1 560	1 658	1 576	1 415
Aceite de pescado	299	270	299	343	270	395	333	542	343	395	299	270	330
Volumen (Miles Tm)	119	95	119	126	95	163	235	312	126	163	119	95	171
Precio (US\$/Tm)	2 518	2 844	2 518	2 718	2 844	2 419	1 419	1 737	2 718	2 419	2 518	2 844	1 929
Agrícolas	723	878	723	786	878	847	1 689	1 095	786	847	723	878	820
Azúcar	18	28	18	14	28	37	48	6	14	37	18	28	18
Volumen (Miles Tm)	35	49	35	27	49	69	63	8	27	69	35	49	34
Precio (US\$/Tm)	519	575	519	525	575	535	760	691	525	535	519	575	532
Café	614	761	614	696	761	734	1 597	1 024	696	734	614	761	707
Volumen (Miles Tm)	185	240	185	237	240	182	296	266	237	182	185	240	245
Precio (US\$/Tm)	3 319	3 163	3 319	2 930	3 163	4 028	5 388	3 842	2 930	4 028	3 319	3 163	2 887
Resto de Agrícolas 1/	87	88	87	75	88	72	37	61	75	72	87	88	93
Petróleo y Gas Natural	2 302	5 271	4 562	2 302	2 213	3 358	4 568	4 996	5 271	4 562	2 302	2 213	3 358
Petróleo y derivados	1 853	3 899	3 776	1 853	1 689	2 586	3 284	3 665	3 899	3 776	1 853	1 689	2 586
Volumen (Millones de Barriles)	37	39	41	37	40	50	32	36	39	41	37	40	50
Precio (US\$/Barril)	50	99	92	50	42	52	102	103	99	92	50	42	52
Gas natural	449	1 372	786	449	523	772	1 284	1 331	1 372	786	449	523	772
Volumen (Miles m3)	8 093	9 562	9 227	8 093	9 589	9 222	8 969	8 737	9 562	9 227	8 093	9 589	9 222
Precio (US\$/m3)	55	143	85	55	55	84	143	152	143	85	55	55	84
II. Productos No Tradicionales	10 895	11 069	11 677	10 895	10 782	11 663	10 176	11 197	11 069	11 677	10 895	10 782	11 663
III. Otros 4/	88	238	171	88	100	130	304	345	238	171	88	100	130

Nota. Los valores están expresados en Millones de US dólares. Adaptado de *Exportación FOB, según principales productos, 2011-2017*, por Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2018 (https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1635/cap27/cap27.htm).

Figura 2.1

Diagrama de flujo del proceso de elaboración de panecillos de quinua



Nota. De “Agroindustria de la quinua a partir de las variedades. Por Salcedo INIA, rosada de Taraco y Cancolla en la mancomunidad municipal Qhapaq Qolla, Puno, 2016” por R. W. Jilapa Humpiri, 2019, *Ingeniería Industrial*, 37, p. 169 (<https://doi.org/10.26439/ing.ind2019.n037.4547>).

CONCLUSIONES

Párrafo explicativo (opcional). Puede incluir las conclusiones que considere necesarias.

- Este es un texto de ejemplo de la primera conclusión. El texto debe ir justificado en toda la hoja de trabajo.
- Este es un texto de ejemplo de la primera conclusión. El texto debe ir justificado en toda la hoja de trabajo.
- Este es un texto de ejemplo de la primera conclusión. El texto debe ir justificado en toda la hoja de trabajo.
- Este es un texto de ejemplo de la primera conclusión. El texto debe ir justificado en toda la hoja de trabajo.

RECOMENDACIONES

Párrafo explicativo (opcional). Puede incluir las recomendaciones que considere necesarias. A continuación, detallaremos las recomendaciones:

- Este es un texto de ejemplo de la primera recomendación. Este es un texto de ejemplo de la primera recomendación.
- Este es un texto de ejemplo de la primera recomendación. Este es un texto de ejemplo de la primera recomendación.
- Este es un texto de ejemplo de la primera recomendación. Este es un texto de ejemplo de la primera recomendación.
- Este es un texto de ejemplo de la primera recomendación. Este es un texto de ejemplo de la primera recomendación.

REFERENCIAS

- Acurio, G. (2018, abril). *¿Puede la cocina cambiar el mundo?* [Video]. Conferencias TED.
www.ted.com/talks/gaston_acurio_can_home_cooking_change_the_world?language=es
- Bekerian, D. A. (productor) & Smith, J. N. (director). (1992). *Changing our minds* [película]. Changing Our Minds Inc.
- Biblioteca_UMA [@Biblioteca_UMA]. (s.f.). *Tweets* [Perfil de Twitter]. Twitter. Recuperado el 24 de marzo de 2022, de https://twitter.com/Biblioteca_UMA/status/1506669602377502723
- Brown, L. S. (2018). *Terapia feminista* (2.a ed.). Asociación Americana de Psicología. <https://doi.org/10.1037/0000092-000>
- Cicardi, Francesca. (2012, 04 de junio). Miles de personas salen a las calles de Egipto. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/cms-11920045>
- Guerra, M., & Pérez, P. (Coord.). (2022). *Retratos esenciales* [Catálogo de Exposición]. UMA Editorial.
- Jacsó, P. (2004). Citation-enhanced indexing/ abstracting databases. *Online Information Review*, 28(3), 235-238. <http://dx.doi.org/10.1108/14684520410543689>
- Martín Martínez, M. J. (2020). Clases de canto y piano desde el confinamiento. Un nuevo paradigma. En J. Dulac (Coord.), *Pluma y arroba: soluciones educativas al COVID 19* (pp. 630-639). Aula Magna.
- Matesanz Nogales, A. (2009). Datos para la adaptación castellana de la Escala de Temores (FSS). *Análisis y modificación de conducta*, 35(152), 67-94
- Matute-Cruces, A. A. (2019). *Propiedades psicométricas del cuestionario de esquemas de Young (YSQ-S3) en muestra mixta peruana* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima. <https://doi.org/10.26439/ulima.tesis/9302>
- Pifarré, M. J. (enero-junio del 2013). Internet y redes sociales: un nuevo contexto para el delito. IDP. *Revista de Internet, Derecho y Política*, (16), 40-43. <http://www.redalyc.org/revista.oa?id=788>
- Rojas Rojas, A. L. & Velasquez Pinto, A. M. (2025). La experiencia de compra en línea en la lealtad del consumidor limeño de tiendas por departamento [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Marketing, Universidad de Lima].

Repositorio Institucional de la Universidad de Lima.
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/23354>

Sowell, T. (2013). *Economía básica: un manual de economía escrito desde el sentido común*. Deusto.

Strachota, S. (2020). Generalizaing in teh context of an early algebra intervention. *Infancia y aprendizaje*, 43(2), 347-394.

Vesco, D. G. D., & Beuren, I. M. (2023). Effects of intellectual capital and management control systems on organizational performance mediated by cooperation in the franchising system. *Brazilian Business Review*, 20(6), 704–720.
<https://doi.org/10.15728/bbr.2021.1042.en>



BIBLIOGRAFÍA

- Acurio, Cabanne, P. (1993). *Hombre, creación y arte* (Vols. 1-5). Argos-Vergara.
- Gutiérrez Pulido, H. y Vara Salazar, R. (2013). *Control estadístico de calidad y Seis Sigma* (2.a ed.). Mc Graw Hill.
- Hernández Zubizarreta, J. (Ed.). (2012). *Diccionario crítico de empresas transnacionales: claves para enfrentar el poder de las grandes corporaciones*. Icaria.
- Hilera, J. R., García, E. y de-Marcos, L. (2010). Análisis comparativo de estándares y modelos de calidad en e-learning. En J. R. Hilera, F. Cervantes y L. Bengochea (Eds.), *I Congreso Iberoamericano sobre Calidad de la Formación Virtual: CAFVIR 2010* (pp. 167-172). Universidad de Alcalá.
<http://www.ugr.es/~cafvir2015/documentos/LibroActasCAFVIR2010.pdf>
- Zea, L. (2007). América Latina: largo viaje hacia sí misma. En D. Pantoja (Comp.), *Antología del pensamiento latinoamericano sobre la educación, la cultura y las universidades* (pp. 125-138). Udual.



Anexo 1: Cuestionario de satisfacción

Cuestionario de satisfacción

Marque la respuesta correcta.

1. ¿Hace uso continuo del internet de la universidad?

Sí No

Si su respuesta fue afirmativa siga contestando.

2. ¿Se puede acceder, navegar y consultar la información de forma ágil y simple?

Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

3. ¿Considera que Internet ha funcionado como una herramienta de apoyo que facilita sus labores y le brinda información confiable?

Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

4. ¿Sabe a qué persona o área acudir para solicitar apoyo técnico en caso de fallas?

Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre