	Apéndice F. Instructivo para Trabajos Finales de Graduación	
Elaborado por: Departamento de Investigación e Innovación	Aprobado por: VIECAI	Emisión. 18 de marzo 2024

Carta de resolución del tutor del TFG

San José, 26 de julio del 2025.

Señores.


Departamento de Registro

Universidad Internacional de las Américas

Estimados señores,

Por este medio notifico formalmente que el trabajo final de graduación del estudiante Shady Andrés Retana Borbón cédula 1-1731-0091, titulado “Análisis de servicio al cliente en Café Retro Ruta 66 para el segundo cuatrimestre del 2025.”. si cumple con los requisitos para la defensa final.

Hago constar que he revisado y aprobado el documento. A continuación, adjunto la nota del documento escrito del TFG:

 UIA	Apéndice F. Instructivo para Trabajos Finales de Graduación	
Elaborado por: Departamento de Investigación e Innovación	Aprobado por: VIECAI	Emisión. 18 de marzo 2024



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
Evaluación del tutor para el escrito del Trabajo Final de Graduación

Nombre del tutor: Jessica Mayers Marín

Nombre del/los Estudiante(s): Shady Andrés Retana Borbón

Título de la investigación: “Análisis de servicio al cliente en Café Retro Ruta 66 para el segundo cuatrimestre del 2025.”

Fecha: 26 de julio 2025

Criterios de evaluación para el documento escrito del TFG		
Excelente	Cumple con todos los elementos necesarios para poder desarrollar la investigación de manera integral y apegada al método científico.	2
Adecuado	Cumple con todos los elementos necesarios para desarrollar la investigación de manera satisfactoria, pero existen algunos errores u omisiones relacionados con discrepancias en aspectos metodológicos o de contenido.	1
Insuficiente	No cumple con los elementos necesarios para poder desarrollar la investigación con muchos errores u omisiones relacionados con discrepancias en aspectos metodológicos o de contenido.	0

Evaluación del tutor para Trabajos Finales de Graduación
<p>Criterio: Título de la Investigación</p> <p>El título de la investigación debe ser claro y alineado a las líneas de investigación en caso de que haya, o al perfil profesional de la carrera. La evaluación del título de un TFG implica considerar diversos aspectos que contribuyen a la claridad, relevancia y precisión de la declaración del tema de investigación.</p> <p>Para la evaluación de la delimitación del título de la investigación, se tomarán en cuenta los</p>

siguientes aspectos:

1. Contenido original: es necesario que la investigación permita satisfacer una necesidad del área del conocimiento a la que pertenece, y por lo tanto a la sociedad.
2. Se ajusta a las líneas de investigación o al perfil profesional de la carrera.
3. El tema es factible: entendiendo la factibilidad como la conciencia de las limitaciones en cuanto a: tiempo, acceso a la información, recursos humanos, físicos o financieros, que permitan la ejecución de la investigación.
4. Correcta delimitación espacio- temporal.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Criterio: Introducción

La introducción es la sección inicial del TFG que presenta de manera general el tema de investigación, contextualiza el problema, y proporciona una visión panorámica del trabajo que se desarrollará. Para la evaluación de la introducción se deben cumplir con los siguientes criterios:

1. Enuncia la idea general del tema con claridad.
2. Expone el problema de estudio que guiará la investigación.
3. Hace alusión de la justificación del tema.
4. Señala de manera introductoria, el tipo de abordaje teórico y metodológico que será efectuado.
5. Expone el objetivo general planteado de forma explícita

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Criterio: Planteamiento del Problema

El planteamiento del problema identifica y describe de manera precisa la situación o fenómeno a investigar, destacando su relevancia y las posibles brechas en el conocimiento existente.

Se evalúan aspectos como:

1. Formulación clara, precisa y medible del problema de investigación.
2. Coherencia entre el problema y los objetivos de la investigación.
3. Contiene una pregunta de investigación acorde al objetivo general.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Criterio: Justificación

Expone las razones y argumentos que respaldan la necesidad de realizar la investigación, destacando la importancia teórica, práctica o social del tema a investigar. Posee un carácter subjetivo y objetivo donde se respalda el interés de la persona investigadora. Se consideran

aspectos como:

1. La importancia del contexto de la investigación, aportando información concreta de carácter económico, cultural, histórica o social.
2. La importancia disciplinar de abordar dicha problemática de investigación.
3. En caso de existir y considerar necesarias, las motivaciones de índole personal que han llevado a la persona estudiante a desarrollar la investigación.
4. Es de especial interés indicar los aportes y beneficios que tendrá la investigación para la institución y/o la comunidad o empresa donde se desarrolla.
5. También debe evidenciar el carácter novedoso de la investigación.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Antecedentes

Los antecedentes de un TFG se refieren a la revisión y análisis exhaustivo de investigaciones, estudios, teorías, proyectos o eventos previos que guardan relación directa con el tema de investigación abordado.

Los aspectos que se consideran son los siguientes:

1. Se vinculan con las variables o categorías de estudio.
2. Incluye estudios históricos, internacionales y nacionales.
3. Los antecedentes contienen una breve descripción de la problemática que dio origen al estudio y el área disciplinar donde se llevó a cabo.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Criterio: Objetivo General

El objetivo general establece la meta principal que se busca alcanzar con la investigación, proporcionando una visión global de los resultados esperados. Se consideran aspectos como:

1. Su elaboración se basa en la taxonomía de Bloom: comienza con un verbo de acción.
2. Especifica un resultado simple, es decir define el ¿Qué? y ¿Para qué?
3. El objetivo es concreto, directo, y detallado (sin ambigüedades).
4. El objetivo se construye a partir de datos o fuentes medibles, definiendo tiempo y metas coherentes.
5. El objetivo contiene metas claras y probables de alcanzar.
6. El objetivo es realista con relación a los recursos de los que se dispone para medirlo.
7. El objetivo puede cumplirse en un tiempo delimitado, este tiempo debe establecerse de forma clara de acuerdo con los requerimientos de la universidad.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Criterio: Objetivos Específicos

Desglosan el objetivo general en metas más concretas y alcanzables, guiando el desarrollo de la investigación. Se consideran aspectos como:

1. Su elaboración se basa en la taxonomía de Bloom: comienza con un verbo de acción.
2. Especifica un resultado simple, es decir define el ¿qué? y ¿para qué?
3. Los objetivos son concretos, directos y detallados (sin ambigüedades).
4. Los objetivos se construyen a partir de datos o fuentes medibles, definiendo tiempo y metas coherentes.
5. Los objetivos contienen metas claras y probables de alcanzar.
6. Los objetivos son realistas con relación a los recursos de los que se dispone para medirlo.
7. Los objetivos pueden cumplirse en un tiempo delimitado, este tiempo debe establecerse de forma clara de acuerdo con los requerimientos de la universidad.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt.)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Criterio: Marco Teórico

El marco teórico presenta las teorías, conceptos y modelos que sustentan y contextualizan la investigación, proporcionando un fundamento teórico para el estudio. Se consideran aspectos como:

1. Contiene conceptos y categorías que permiten la adecuada interpretación de la teoría del objeto de estudio.
2. Se concentra en aquellas teorías que resulten más pertinentes de acuerdo con el tema central de la investigación planteado.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Criterio: Marco Metodológico

Describe el diseño de la investigación, detallando los métodos y procedimientos que se utilizarán para recopilar y analizar la información. Se recomienda que contenga:

1. Describe el tipo y diseño de investigación: se señala cuáles tipos de enfoques serán desarrollados, sean estos de corte cuantitativo, cualitativo, mixto.
2. Menciona el alcance de la investigación: ya sea exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.
3. Detalla los tipos de fuentes de información a las cuales se recurrirá (sean estas de datos primarios o secundarios).
4. Determina los criterios de búsqueda, inclusión y exclusión de la investigación.
5. Señala la estrategia de búsqueda utilizada de acuerdo con los parámetros con los que se realizará la recolección de información.
6. Incluye la muestra o población con la cual se va a trabajar.
7. Describe las consideraciones éticas relacionadas con el desarrollo de la investigación.
8. Contiene las técnicas de recolección, sistematización y análisis de datos.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Criterio: Resultados de la Investigación

En esta sección se presentan y analizan los datos obtenidos durante la investigación, proporcionando respuestas a los objetivos planteados. Se recomienda que contenga:

1. Responder directamente a la pregunta de investigación y los objetivos planteados.
2. Se muestra un análisis crítico entre la teoría y la información recolectada a través de instrumentos.
3. Presenta información clara y organizada utilizando redacción argumentativa.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Criterio: Conclusiones y Recomendaciones
 Las conclusiones resumen los hallazgos de la investigación, destacando los resultados más significativos, mientras que las recomendaciones sugieren acciones futuras basadas en los resultados obtenidos. Se recomienda que contenga:

1. Existe concordancia entre los resultados y las conclusiones descritas.
2. Permite la generación de nuevas hipótesis para futuras investigaciones con relación a la problemática planteada.
3. Indica recomendaciones alcanzables en términos de recursos y tiempo de acuerdo con los resultados y el contexto de la investigación.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			


Criterio: Referencias Bibliográficas
 La sección de referencias bibliográficas incluye todas las fuentes citadas o consultadas durante la investigación, siguiendo un formato de citación específico (por ejemplo, APA).

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Criterio: Formato APA/Vancouver
 Esta sección evalúa la correcta aplicación del estilo de citación y formato APA/Vancouver a lo largo del TFG, abarcando desde la estructura del texto hasta la presentación de tablas y gráficos. Se recomienda que contenga:

1. Se utiliza el formato de citación que define la normativa institucional para la carrera.
2. Se realizan las citas y referencias bibliográficas de acuerdo con la normativa vigente.
3. El formato del texto se ajusta a la normativa institucional para la carrera (márgenes, tamaño de hoja, interlineado, alineación, sangrías, etc.)
4. Las tablas, gráficos y figuras corresponden a las especificaciones del formato indicado para la carrera.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor

 UIA	Apéndice F. Instructivo para Trabajos Finales de Graduación	
Elaborado por: Departamento de Investigación e Innovación	Aprobado por: VIECAI	Emisión. 18 de marzo 2024

2			
----------	--	--	--

Criterio: consideraciones éticas

Toda investigación debe apegarse al marco ético- legal de la legislación costarricense y las normativas institucionales de la Universidad.

Se recomienda que contenga:

1. La investigación responde a los derechos de autor, no evidenciando plagio en la ejecución de esta.
2. Durante el proceso de recolección de información, en caso de investigaciones **no biomédicas** que requieren participación de seres humanos, se aplica consentimiento informado.
3. El consentimiento informado (cuando aplica), contiene la información sobre el proceso que se está realizando y la voluntariedad de participación, así como el cumplimiento de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales n.º 8968.
4. **En caso de investigaciones biomédicas, donde se requiere la participación de pacientes**, se presentan los documentos de aprobación de un Comité Ético Científico certificado.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Criterio: Anexos

Los anexos contienen información adicional que complementa la TFG, como cuestionarios, entrevistas, datos crudos, o cualquier material que apoye la comprensión del trabajo. Se evalúan aspectos como: Pertinencia y utilidad de los anexos para respaldar la investigación, Organización clara y etiquetado adecuado de cada anexo.

Excelente (2 pts.)	Adecuado (1pt)	Insuficiente (0 pts.)	Observaciones del tutor
2			

Nota del documento de TFG:

	Totales	Obtenidos
Puntos	30 pts.	30 ptrs
Porcentaje	40%	40%

Sin otro particular se despide,

Tutor del TFG