SOLICITUD DE DEFENSA

San José, 06 de noviembre de 2025

Señores
Departamento de Registro
Universidad Central

Estimados señores:

Por este medio les solicito por favor otorgarme fecha para la presentación de mi Trabajo Final de Graduación titulado "EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA LÍNEA DE MATRÍCULA DE LA SEDE METROPOLITANA DE LA EMPRESA CENTRO DE FORMACION Y CAPACITACION ACTUAL (UCAF), CON EL FIN DE IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN Y MEJORAR LA CAPACIDAD DEL PROCESO PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2025", para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Ingeniería Industrial.

Lo anterior debido a que considero que el documento se encuentra listo para su defensa.

Sin otro particular, se despide,

Francella Brenes Rodriguez

Nombre

701960367

Cédula

Firma

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Francella Brenes Rodriguez, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 701960367, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Calificador de mi Trabajo Final de Graduación para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Ingeniería Industrial, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado "EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA LÍNEA DE MATRÍCULA DE LA SEDE METROPOLITANA DE LA EMPRESA CENTRO DE FORMACION Y CAPACITACION ACTUAL (UCAF), CON EL FIN DE IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN Y MEJORAR LA CAPACIDAD DEL PROCESO PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2025", es una obra original e inédita que ha respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en La Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; Artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que estos no sean tantos y seguidos, que pueda considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad Central se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

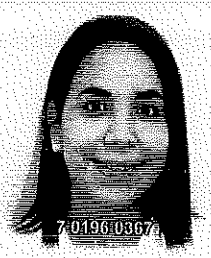
En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 07 días del mes de noviembre de 2025.

701960367

Firma y cédula del estudiante

REPÚBLICA DE COSTA RICA
Tribunal Supremo de Elecciones
Cédula de Identidad

7 0196 0367



Nombre: **FRANCELLA**
1°Apellido: **BRENES**
2°Apellido: **RODRIGUEZ**
C.C:

Número de Cédula: **7 0196 0367**
Fecha de Nacimiento: **05 01 1990**
Lugar de Nacimiento: **CENTRO CENTRAL LIMON**
Nombre del Padre: **EDWIN BRENES PEREIRA**
Nombre de la Madre: **DOMINGA RODRIGUEZ CORDOBA**
Domicilio Electoral: **RINCON GRANDE CENTRAL SAN JOSE**
Vencimiento: **04 02 2030**

CARTA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

San José, 07 de noviembre de 2025

Señores

Departamento de Registro

Universidad Central

Estimados señores:

Por este medio notifico formalmente que el Trabajo Final de Graduación del estudiante Francella Brenes Rodriguez, cédula de identidad número 7-0196-0367 , titulado "EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA LÍNEA DE MATRÍCULA DE LA SEDE METROPOLITANA DE LA EMPRESA CENTRO DE FORMACION Y CAPACITACION ACTUAL (UCAF), CON EL FIN DE IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN Y MEJORAR LA CAPACIDAD DEL PROCESO PARA EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2025", cumple con los requisitos para la defensa final.
Hago constar que he revisado y aprobado el documento con nota de 100%, considerando los siguientes criterios establecidos en el Reglamento Académico de la Universidad:

Criterio		Calificación asignada	Calificación Obtenida
1.	Cumplimiento de entregas de avance	20%	20%
2.	Coherencia entre los objetivos, los instrumentos aplicados y los resultados de la investigación, proyecto o práctica	30%	30%
3.	Relevancia de las conclusiones y recomendaciones o del producto final del proyecto o práctica	25%	25%
4.	Calidad y detalle del marco teórico	25%	25%

Sin otro particular se despide,



Tutor de la Investigación

UNIVERSIDAD CENTRAL

SAN JOSÉ, COSTA RICA

CARTA DE APROBACIÓN DEL FILÓLOGO

****

Viernes 28 de noviembre de 2025

Sres.
Comité de Trabajos Finales de Graduación
Universidad Central

Estimados profesores:

Por medio de la presente, yo, **Edin Mauricio Buzano Barrantes**, mayor, cédula #5-276-638 y número de adscripción al Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes (COLYPRO) #**024561**, en mi calidad de profesional en Filología Española #94-629 graduado en la Universidad de Costa Rica, certifico que la sustentante **FRANCELLA BRENES RODRÍGUEZ**, quien opta por el grado académico de **Licenciatura en Ingeniería Industrial**, ha cumplido satisfactoriamente los aspectos formales de estructura y de contenido correspondientes a su tesis denominada: **"Evaluación del proceso de atención al cliente en la línea de matrícula de la Sede Metropolitana de la empresa Centro de Formación y Capacitación Actual (UCAF) con el fin de identificar oportunidades de mejora en los tiempos de atención y mejorar la capacidad del proceso para el segundo semestre del año 2025".** Por lo tanto, recomiendo se le brinde el aval correspondiente para los trámites administrativos y académicos posteriores.

Lo anterior, por cuanto dicha tesis cumple con los requisitos establecidos por su prestigiosa Universidad.

Atentamente,

EDIN MAURICIO BUZANO BARRANTES (FIRMA)

Firmado digitalmente por EDIN MAURICIO BUZANO BARRANTES (FIRMA)
Fecha: 2025.11.28 10:40:02 -06'00'

_____

Lic. Edin Mauricio Buzano Barrantes