



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Diseño de investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL
PERSONAL POLIFUNCIONAL PARA LA MEJORA
DEL SERVICIO QUE BRINDA EL
RESTAURANTE 'TITITOS'**

Tutor: Phd. Ricardo Rodríguez Autor: Suárez Rodríguez Xavier Joel

Guayaquil - Ecuador

2018

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo incondicional y confianza, por darme esa fuerza cada día para poder seguir luchando por mis sueños.

A mis padres, hermanos y novia por sus oraciones y consejos, que me dan aliento y permiten superarme ante cualquier obstáculo.

Suárez Rodríguez Xavier Joel

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la oportunidad y los medios para poder prepararme, por cuidar de mí, protegerme y ayudarme.

Al instituto Tecnológico Bolivariano por permitirme seguir adelante en mis estudios y lograr ser una mejor persona en el ámbito profesional.

Al docente Ricardo Rodríguez por ser parte de nuestro título alcanzado y formarnos con una excelente calidad y preparación.

Suárez Rodríguez Xavier Joel

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un plan de selección del personal polifuncional, para la mejora del servicio al cliente del restaurante ‘tititos”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir en la selección de personal polifuncional, para la mejora de servicio al cliente, del restaurante ‘Tititos’ ubicado en la novena etapa de la ciudadela La Alborada, del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2018?** presentado, por Suárez Rodríguez Xavier Joel como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Suárez Rodríguez Xavier Joel

Tutor:

Phd. Ricardo Rodríguez

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Xavier Suarez Rodríguez, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL POLIFUNCIONAL PARA LA MEJORA DEL SERVICIO QUE BRINDA EL RESTAURANTE ´TITITOS´ de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

XAVIER SUAREZ RODRIGUEZ

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cédula

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL
PERSONAL POLIFUNCIONAL PARA LA MEJORA
DEL SERVICIO QUE BRINDA EL
RESTAURANTE 'TITITOS'**

Autor: **Xavier Suarez Rodriguez**

Tutor: **Ricardo Rodríguez**

Resumen

El presente tema Propuesta de un procedimiento de selección del personal polifuncional para la mejora del servicio que brinda el restaurante "tititos" fue seleccionado con la intención de cubrir las problemáticas que se presentan dentro del restaurante, ofreciendo un mejor servicio y control. Obtando con un personal sumamente capacitado en el área asignada garantizando una atención de calidad.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL
PERSONAL POLIFUNCIONAL PARA LA MEJORA
DEL SERVICIO QUE BRINDA EL
RESTAURANTE 'TITITOS'**

Autor: **Xavier Suarez Rodriguez**

Tutor: **Ricardo Rodríguez**

Abstract

The present topic Proposal of a procedure of selection of the polifuncional personnel for the improvement of the service that the restaurant "tititos" offers was selected with the intention of covering the problems that appear inside the restaurant, offering a better service and control. Obtaining a highly trained staff in the assigned area ensuring quality car

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación ..	v
certificación de aceptación del cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Tablas	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.1 Situación conflicto.....	2
1.2 Delimitación del problema.....	3
1.3 Formulación del problema.....	3
1.4 Variables de la investigación.....	3
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4

1.5.1 Objetivos general.....	4
1.5.2 Objetivos específicos.....	4
1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2 Antecedentes históricos.....	6
2.1 Antecedentes referenciales.....	7
2.2 Fundamentación Legal.....	8
2.3 Organigrama del Restaurante “Tititos”.....	9
2.4 Definiciones Conceptuales.....	10

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÒGICO

3.1 Diseño de la Investigación.....	12
3.2 Tipos de investigación.....	13
3.3 Población y muestra.....	14
3.3.1 Población.....	14
3.3.2 Población finita.....	14
3.3.3 Población infinita.....	14
3.4 Tipo de muestra.....	15

3.4.1 Muestreo probabilístico.....	15
3.5 Métodos teóricos.....	15
3.5.1 Método de observación científica.....	15
3.5.1 Método de la medición.....	15
3.6 Formato de encuesta.....	16

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cuadros gráficos.....	19
Desarrollo de preguntas.....	34
Conclusiones.....	35
Recomendaciones.....	35
Bibliografía.....	36
Anexos.....	38

INDICE DE IMAGEN Y TABLAS

Tabla #1.....	3
Tabla #2.....	13
Tabla #3.....	14
Tabla #4.....	15
Tabla #5.....	19
Tabla #6.....	20
Tabla #7.....	21

Tabla #8.....	22
Tabla #9.....	23
Tabla #10.....	24
Tabla #11.....	25
Tabla #12	26
Tabla #13.....	27
Tabla #14.....	28
Tabla #15.....	29
Tabla #16.....	30
Tabla #17.....	31
Tabla #18.....	32
Tabla #19.....	33
Gráfico #1.....	19
Gráfico #2.....	20
Gráfico #3.....	21
Gráfico #4.....	22
Gráfico #5.....	23
Gráfico #6.....	24
Gráfico #7.....	25
Gráfico #8.....	26
Gráfico #9.....	27

Gráfico #10.....	28
Gráfico #11.....	29
Gráfico #12.....	30
Gráfico #13.....	31
Gráfico #14.....	32
Gráfico #15.....	33

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Ubicación del Problema en un Contexto

En este mundo que cada día se vuelve más competitivo y más demandante las empresas buscan ser más productivas y destacar mas mediante a su servicio, entre otras, para esto se necesita de tecnología, calidad, eficiencia y para todo esto lo más importante es tener al personal adecuado muy capacitado para cubrir con todo lo que se le asigne es por esto que la planeación de recursos humanos ha tomado una gran importancia dentro de la organización para mejorar. A medida que el capital humano cobra más importancia en las organizaciones, estos se vuelven más complejos, mucho más difícil, más exhaustivos y se tiende a una mayor profesionalización del departamento de recursos humano. (Montes, 2010, pág. 1)

Las empresas que rinden en el mercado no siempre son aquellas que ofrecen el mejor producto ni las que más se destacan, pero sí, las que ofrecen un servicio de calidad.

Existen las competencias transversales la cual se espera que el personal destaque, independiente del cargo que se le asigne, es el trabajo en equipo, excelente comunicación, resolución de conflictos, coordinación, proactividad, competencias técnicas del cargo, etc. Estas representan competencias de

mucha importancia a cualquier cargo. No obstante, en el área del Servicio al Cliente existe un aspecto aún más determinante.

La selección del personal es un proceso, que tiene como objetivo una selección correcta por medio de cada una de sus características para un cargo de trabajo en una empresa.

Características a destacar:

Objetivo.- Reconocer al personal que se encuentre en mejor condiciones y cumpla con las características personales, experiencias, intereses, aptitudes y formación.

Requisitos.- Cumplir con lo debido dentro de la empresa ejerciendo las actividades y funciones que se estableció.

El reclutamiento y la selección del personal varían mucho en cuanto su significado ya que una se encarga de reclutar y llevar al personal a la entrevista, mientras que la selección del personal se encarga de elegir y seleccionar entre los candidatos que se encuentran en la cita.

(NeboLopezMariaJose, págs. 13,15)

1.1 Situación del Conflicto

En la ciudad de Guayaquil en la Ciudadela la Alborada Mz. 908 V27 se encuentra ubicado el restaurante "tititos", surge un conflicto que no se puede manejar por escasa capacitación del personal. Esto influye en una mala atención e insatisfacción al cliente; de tal manera genera un bajo rendimiento económico y productivo al restaurante "tititos".

Tabla 1

Selección del Personal

Causas	Consecuencia
Falta de personal	Atención no apropiada al cliente
Personal no capacitado	Disminución de la producción
Insuficiente motivación	Mal rendimiento

Elaborado por: Suárez Rodríguez Xavier Joel. (2018)

1.2 Delimitaciones del problema

Campo : Administración

Área : Talento humano

Aspectos : Selección personal polifuncional, servicio brindado

Tema : Propuesta de un procedimiento de selección del personal polifuncional para la mejora del servicio que brinda el restaurante ´Tititos´

1.3 Formulación del problema

¿Cómo incide la selección de personal polifuncional, en el servicio que brinda el restaurante ´Tititos´ ubicado en la novena etapa de la ciudadela La Alborada, del cantón Guayaquil, en el año 2018?.

1.4 Variable de la investigación

Variable independiente: Selección personal polifuncional

Variable dependiente : Servicio brindado

1.5 Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un procedimiento para seleccionar el personal polifuncional , para el servicio al cliente del restaurante 'Tititos' en la ciudadela la Alborada.

Objetivos Específicos

- Desarrollar teóricamente la selección del personal polifuncional y su servicio brindado.
- Diseñar los métodos y técnicas de investigación al problema establecido.
- Ejecutar la capacitación al personal polifuncional del restaurante 'Tititos'.

1.6 Justificación e Importancia

Esta investigación tiene como propósito principal mejorar el control administrativo que nos muestre una ventana de oportunidades muy interesantes, me permita tener más conocimientos en el tema y me ayuda a solventar cualquier dificultad, en cuanto a la viabilidad del negocio se puede ver que hay una gran oportunidad de crear y explotar este nicho de mercado, que se presente para de esta manera poder llevar acabo un excelente servicio al cliente, dado que el objetivo principal de esta propuesta nueva y única consista en atraer y mantener a los clientes que se dan cita constantemente y buscan nuevos sabores y sensaciones al gusto. (Lamir & Hernandez, 2008, pág. 22)

Suele decirse que “ningún coronel ganó solo las batallas”. La atención al cliente es definitivamente un trabajo en equipo, donde intervienen desde la hostess al recibir al cliente, el chef al cocinar en tiempo y forma el plato elegido y el camarero, que es la cara visible del equipo de trabajo.

La importancia de esta investigación es poder cambiar los paradigmas dentro del restaurante; ya no basta con brindar un buen servicio sino más bien cumplir con una buena preparación al empleado primordialmente establecer un vínculo directo con el cliente, y de esa manera obtener un mejor control administrativo, y que el cliente obtenga un verdadero deleite culinario, un catálogo de sensaciones que le hagan repetir una y otra vez, logrando tener un personal apropiado en el restaurante. (La importancia del excelente servicio al cliente en un restaurante , 2015, pág. 1)

Los beneficios de este proyecto les da como resultado un compromiso de los empleados es (o debería) ser una de las principales preocupaciones de toda empresa. Obteniendo mejor control en las áreas de escaso conocimiento y poca preparación para un mejor servicio. Ya que muchas compañías mediante muchos análisis y exámenes se están dando cuenta de que, para lograr una buena atención y tener satisfechos a sus clientes es bueno tener empleados con una sonrisa agradable y siempre transmitan felicidad y compromiso. (Los 6 beneficios de tener empleados comprometidos, s.f., pág. 1)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. Antecedentes Históricos

La historia de los restaurantes comienza con el Imperio Romano. En la antigua Roma ya existían tabernas (cauponam) que servían comida y bebidas alcohólicas. En el yacimiento arqueológico de Herculano y Pompeya, perfectamente conservados gracias a la erupción del volcán Vesuvio, se han encontrado restos de puestos callejeros que ofrecían comida fría y caliente. Durante la Edad Media, en concreto a partir del año 1200, aparecieron por toda Europa tabernas, pero no son consideradas restaurantes porque su principal negocio consistía en servir bebidas, generalmente alcohólicas. El primer restaurante del mundo es español, está situado en Madrid y abrió en 1725. El segundo abrió en 1765 en la Rue de Poulies de París y estaba regentado por el mesonero Boulanger. A la entrada se podía leer la siguiente frase en latín "Venid a mí, hombres de estómago cansado, y yo os lo restauraré". Inicialmente Boulanger servía sopas y pies de cordero con salsa, pero la afluencia de clientes comenzó a crecer y amplió el menú. Probablemente la palabra restaurante proviene del anterior dicho y la palabra restaurar (el estómago). Tras la Revolución Francesa muchos chefs que cocinaban para familias de la aristocracia francesa abrieron sus propios negocios y es a partir de este momento cuando comienzan a proliferar los restaurantes, primero en Francia y luego en el resto de Europa. El primer restaurante de Estados Unidos abrió en 1884 en Nueva York. En la década de los 60 surgieron los primeros Fast food en EEUU y en 1970 llegaron los restaurantes buffet. En los últimos años ha proliferado la comida take away. Y ahora que sabemos un poquito más de la historia de los restaurantes._(Sandó restaurante, 2013, pág. 1)

2.1 Antecedentes Referenciales

La autora Carmen Kristina García en el año 2015 en la Universidad Politécnica Salesiana planteó que la noción de restaurante ha existido desde tiempos lejanos para la humanidad, aunque los modos de pagos, los platos servidos, la atención, el ambiente y la calidad del servicio fueran variando notablemente. Hoy en día, un restaurante puede ser tanto un lujoso espacio que sigue las más exquisitas reglas del protocolo, como también un espacio más relajado y accesible en términos de precio donde tanto la atención como la comida son simples pero satisficente.

Autora: Garcia, Carmen Kristina en el año 2015 pag 7

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9957/1/UPS-GT000982.pdf>

La autora Paola Estefania Correa Alvarado en el año 2011 en la Universidad de Guayaquil planteó que en los últimos 10 años la industria alimenticia se ha tomado la ciudad de Guayaquil, prácticamente invadiéndonos con nuevos restaurantes de todas las formas y colores que nos podamos imaginar. La ciudad de Guayaquil prácticamente se ha convertido en un campo de batalla entre restaurantes. Estos están por todos los sectores de la ciudad, norte, sur, este, oeste, centro y en los alrededores como es el caso de vía Samborondón. (Correa, 2011, pág. 14)

La idea del negocio es crecer primeramente en un solo lugar, más allá de unos años extendernos con otro tipo de negocios, que nos permita seguir siendo reconocidos con una excelente calidad.

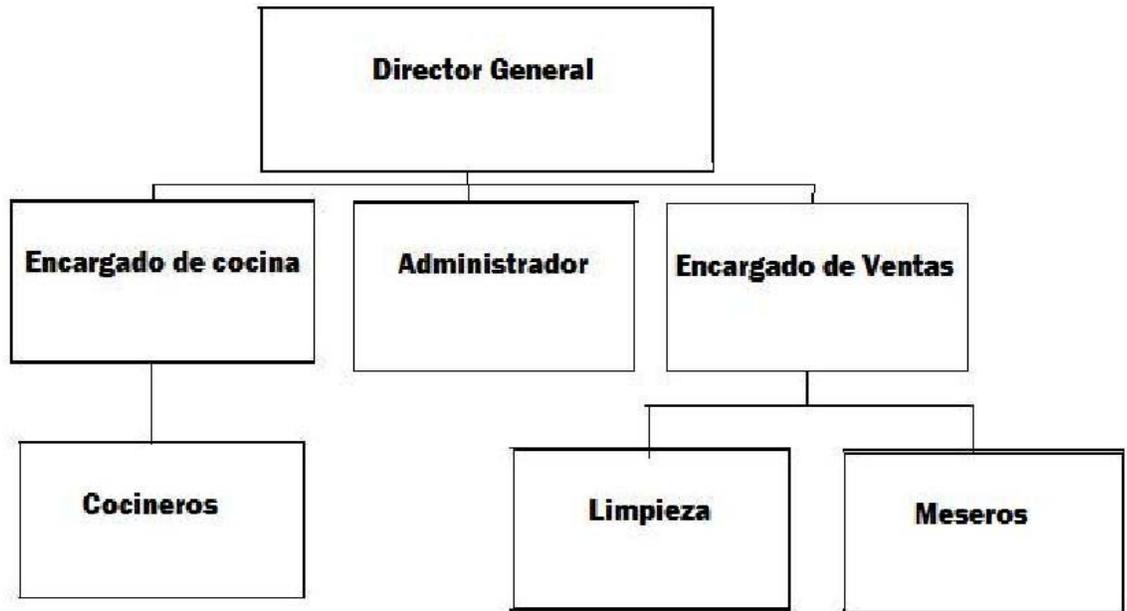
El negocio tiene como fin extenderse más adelante pero sin variación en sus comidas, ampliar sus locales y tener un mejor servicio con precios cómodos adecuados para el cliente.

2.2 Fundamentación Legal

Ley Plan del Buen Vivir

- Art 33.- derecho al trabajador.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.
- Art 325.- derecho al trabajo.- El estado garantizara el derecho al trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano y con actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.
- Art. 32.- Contrato de equipo.- (Reformado por el Art. 14 de la Ley s/n, R.O. 483-3S, 20-IV-2015).- Si un equipo de trabajadores, organizado jurídicamente o no, celebrare contrato de trabajo con uno o más empleadores, no habrá distinción de derechos y obligaciones entre los componentes del equipo; y el empleador o empleadores, como tales, no tendrán respecto de cada uno de ellos deberes ni derechos, sino frente al grupo.
- Artículo 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

2.3 Organigrama del Restaurante "Tititos"



2.4 Definiciones Conceptuales

Selección : Es aquella acción, actividad, que desplegará el departamento de recursos humanos y que consiste en elegir, siguiendo determinados parámetros y condiciones, a las personas más idóneas para ocupar un cargo o un puesto vacante en una empresa.

Servicio : Es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Personal : Se conoce como personal al conjunto de las personas que trabajan en un mismo organismo, empresa o entidad, el cliente es nuestro tesoro más preciado. Pensemos un segundo que de los miles de restaurantes que hay, ha elegido el nuestro para pasar un momento agradable.

Polifuncional: aquel o aquello que puede cumplir con varias funciones. Este adjetivo, por lo tanto, se utiliza para denominar a la persona versátil, capaz de desarrollar diferentes tareas o actividades designadas en un propósito específico.

Planeación: es un proceso administrativo que consiste en analizar las diferentes estrategias y cursos de acción, teniendo en cuenta una evaluación del entorno organizacional presente y futuro.

Recursos: Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o para llevar a cabo una empresa.

Requisito: es una circunstancia o condición necesaria para algo. Puede emplearse en muy diversos ámbitos. Una oferta de trabajo puede establecer como requisito tener vehículo propio y estudios superiores, excluyendo por tanto a los aspirantes que no cumplan esas condiciones.

Rotación del personal: es una medida de cuanto tiempo los empleados permanecen en la organización y con qué frecuencia deben ser reemplazados. Cada vez que un empleado se va de la empresa, por cualquier motivo aumenta el nivel de rotación del personal de la empresa.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3. Diseño de Investigación

Investigación cualitativa utilizada ampliamente por los científicos e investigadores que estudian el comportamiento y los hábitos humanos. Permite obtener la información requerida para conocer el comportamiento de los clientes y tratarlos de una manera especial. (Diseño de la investigación cualitativa, 2018, pág. 1)

Investigación cuantitativa en ocasiones, a estos experimentos se los denomina ciencia verdadera y emplean medios matemáticos y estadísticos para medir los resultados de manera concluyente. Permite obtener un porcentaje en forma de resultados para medir a los clientes que se registran a diario.

(Shuttleworth, Diseño de la investigación cuantitativa, 2018)

3.1 Tipos de Investigación

Tabla 2

Modelos de búsqueda

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
Se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocíamos. Universia,2017	Ya no solo describe el problema o fenómeno observado sino que se acerca y explica las causas que originaron la situación. Universia,2017	Describe la realidad de situaciones, eventos, persona, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar. Universia,2017	No experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación) Lifeder,2017

Elaborado por: Suárez Rodríguez Xavier Joel. (2018)

Explorativo: Permite descubrir y recopilar información acerca de lo que requiera en ese momento.

Descriptivo: Detalla la información requerida a tal punto de darnos concretamente lo establecido.

Explicativo: Ya no solo describe el problema o fenómeno observado sino que se acerca y explica las causas que originaron la situación.

Correlacional: No experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación).

3.2 Población y muestra

Población Hurtado y Toro 1998, definen que "población es el total de todos los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo.

Población finita Las Poblaciones Finitas serán aquellos grupos o conjuntos de seres, que comparten atributos comunes, pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o miembros. (pensante, 2016) Recuperado de <https://educacion.elpensante.com/la-poblacion-finita/>

Población infinita Concibiendo esta categoría, como aquella conformada por grupos de individuos o elementos, con rasgos comunes, superiores a los cien mil individuos. (pensante, 2016) Recuperado de <https://educacion.elpensante.com/poblacion-infinita-estadistica/>

Tabla 3

Control interno

Población	Cantidad
Usuario	50
Gerente	1
Empleados	3
Total	54

Elaborado por: Suárez Rodríguez Xavier Joel. (2018)

Como la población es finita no utiliza ningún tipo de muestra en este trabajo de investigación.

Muestra Parte o una porción de un producto que permite conocer la calidad del mismo. <https://definicion.de/muestra/> Merino., Julián Pérez Porto y María Edición 2009

3.3 Tipo de muestra

Muestreo probabilístico Es una técnica en la cual las muestras son recogidas mediante un proceso que le brinda a todos los individuos de la población la misma oportunidad de ser seleccionados.

3.4 Método Teóricos

El Método de la Observación Científica.- Fue el primer método utilizado por los científicos y en la actualidad continua siendo su instrumento universal. Permite conocer la realidad mediante la sensopercepción directa de entes y procesos, para lo cual debe poseer algunas cualidades que le dan un carácter distintivo.

El Método de la Medición.- Es el Método Empírico que se desarrolla con el objetivo de obtener información numérica acerca de una propiedad o cualidad del objeto, proceso o fenómeno, donde se comparan magnitudes medibles conocidas.

Tabla 4

Procesos

Tecnicas	Instrumentos
Observaciones	Guía
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario
Foda	Matriz

Elaborado por: Suárez Rodríguez Xavier Joel. (2018)

FORMULARIO DE PREGUNTAS PARA EMPLEADOS

NOMBRE _____

EDAD _____

APELLIDO _____

SEXO _____

ENCUESTA

1) **¿La empresa imparte constantemente capacitaciones?**

SÍ NO

2) **¿Cuenta con equipo de seguridad dentro del restaurante?**

SÍ NO

3) **¿Le gusta el trabajo que desempeña?**

SÍ NO

4) **¿Se siente bien ejerciendo el cargo asignado?**

SÍ NO

5) **¿Está de acuerdo con el desempeño que brindan sus colegas en la atención al cliente?**

SÍ NO

Encuestado

Responsable

FORMULARIO DE PREGUNTAS PARA CLIENTES

NOMBRE _____

EDAD _____

APELLIDO _____

SEXO _____

ENCUESTA

1) ¿Con qué frecuencia visita usted un restaurante?

Una vez a la semana Cada 2 semanas Cada Mes

2) ¿A qué hora asiste preferentemente?

Desayuno Almuerzo

3) ¿Por qué regresa Ud. a nuestro restaurante?

Por la calidad de la comida Por la calidad del servicio Ambas

4) ¿Cómo califica usted el desempeño de servicio?

Excelente Bueno Regular

5) ¿Considera usted que el horario del restaurante de 11am a 4pm?

SI NO

6) ¿Cómo le parece la infraestructura del restaurante?

Excelente Bueno Regular

7) ¿Qué le gustaría además de comidas y bebidas encontrar en el restaurante?

Servicio wifi Tomacorriente para celular otros

8) ¿Cuentan con sillas especiales para niños?

Si No

9) ¿Cómo fue su experiencia cuando visito el restaurante?

Excelente Bueno Regular

10) ¿De qué forma se enteró Usted de la existencia de este restaurante?

Recomendación Internet Facebook Otro

Encuestado

Responsable

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se dará a explicar un análisis de la dicha encuesta realizada a los clientes y trabajadores de la empresa. Por medio de estos cuadros y gráficos con su respectivo análisis.

Encuesta para los empleados

1) ¿La empresa imparte constantemente capacitaciones?

TABLA 5

	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	9	80%
NO	4	20%
TOTAL	13	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 1



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: Que el 80% de los encuestados están de acuerdo y el 20% no lo están.

Encuesta para los empleados

2) ¿Cuenta con equipo de seguridad dentro del restaurante?

TABLA 6

	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	8	80%
NO	5	20%
TOTAL	13	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 2



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 80% de los encuestados están de acuerdo y el 20% no lo están.

Encuesta para los empleados

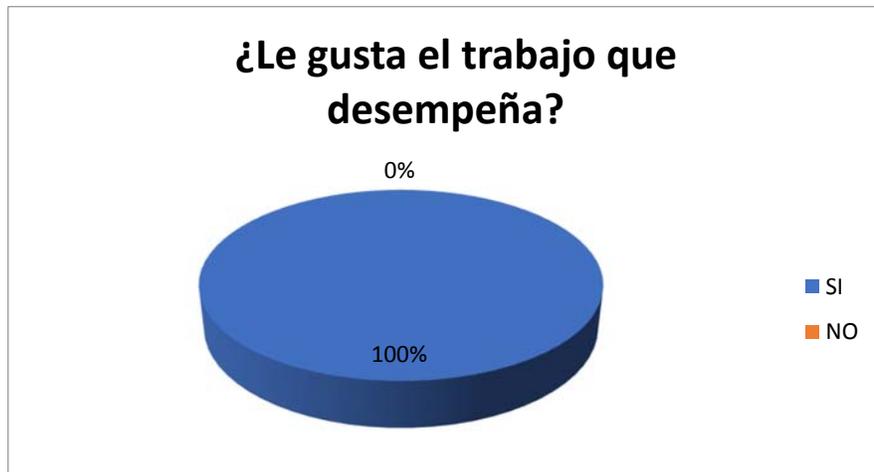
3) ¿Le gusta el trabajo que desempeña?

TABLA7

	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	10	70%
NO	3	30%
TOTAL	13	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 3



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 70% de los encuestados están de acuerdo y el 30% no lo están.

Encuesta para los empleados

4) ¿Se siente bien ejerciendo el cargo asignado?

TABLA 8

	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	11	85%
NO	2	15%
TOTAL	13	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 4



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 85% de los encuestados están de acuerdo y en el 15% no lo están.

Encuesta para los empleados

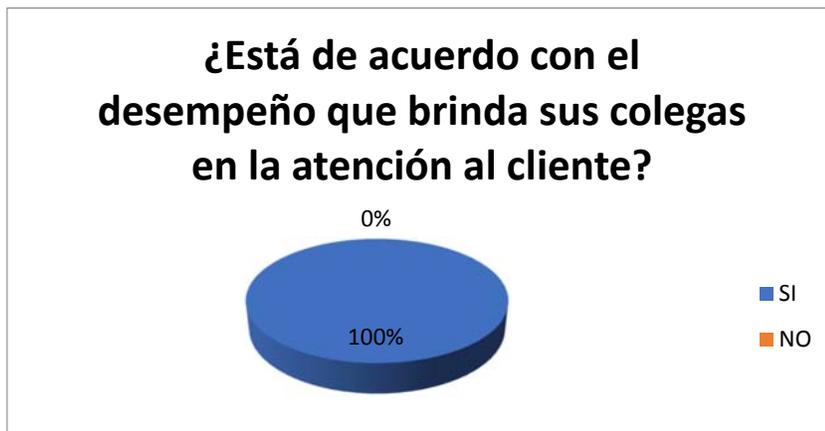
5) ¿Está de acuerdo con el desempeño que brinda sus colegas en la atención al cliente?

TABLA 9

	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	13	100%
NO	0	0%
TOTAL	13	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 5



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 100% de los encuestados están de acuerdo.

Encuesta para los clientes

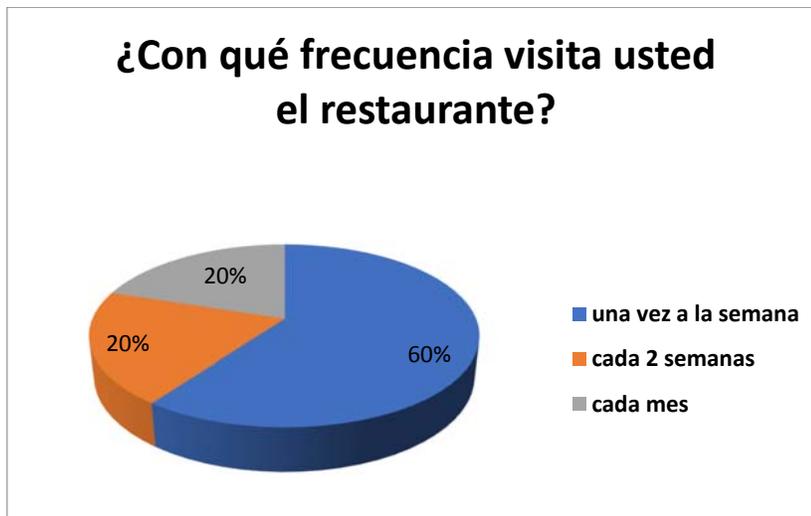
1) ¿Con qué frecuencia visita usted el restaurante?

TABLA 10

	Frecuencia	Porcentaje
Una vez a la semana	60	60%
Cada 2 semanas	30	30%
Cada mes	10	10%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 6



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 60% de los encuestados asisten 1 vez a la semana, el 30% cada 2 semanas y el 10% cada mes.

Encuesta para los clientes

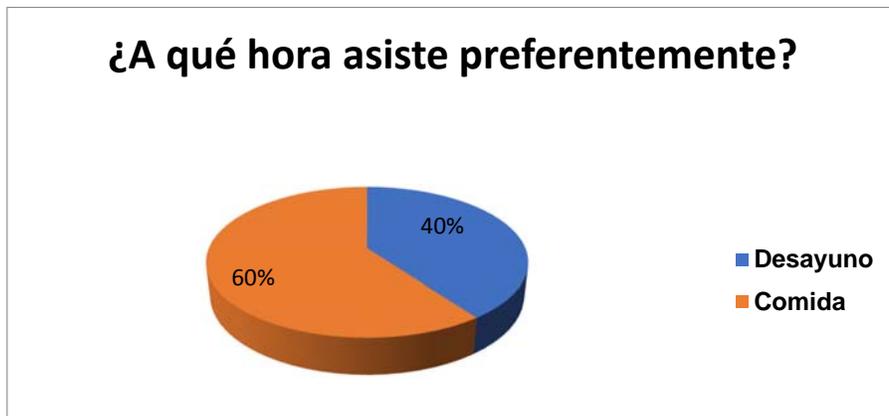
2) ¿A qué hora asiste preferentemente?

TABLA 11

	Frecuencia	Porcentaje
Desayuno	40	40%
Almuerzo	60	60%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 7



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 60% de los encuestados asisten en la hora del almuerzo y el 40% en la hora del desayuno.

Encuesta para los clientes

3) ¿Por qué regresa usted a nuestro restaurante?

TABLA 12

	Frecuencia	Porcentaje
Por la calidad de la comida	20	20%
Por la calidad del servicio	20	20%
Ambas	60	60%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 8



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 20% de los encuestados regresan a nuestro restaurante por la calidad de la comida y servicio, y ambas con un 60%.

Encuesta para los clientes

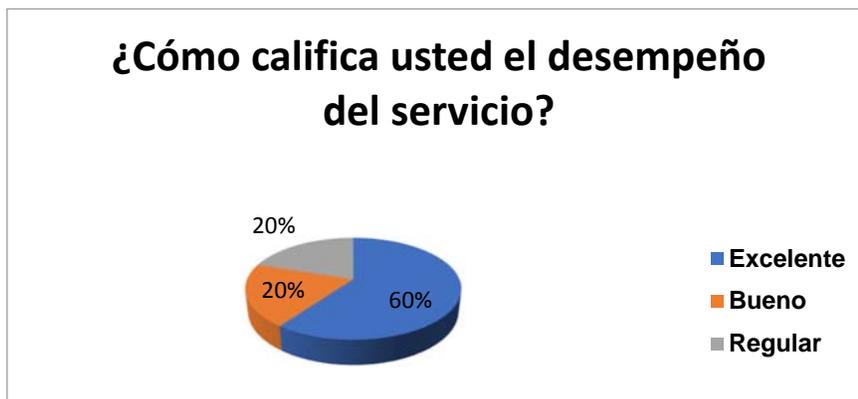
4) ¿Cómo califica usted el desempeño del servicio?

TABLA 13

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	60	60%
Bueno	20	20%
Regular	20	20%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 9



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 60% de los encuestados son calificados con un excelente servicio, bueno con un 20% y regular con un 20%.

Encuesta para los clientes

5) ¿Considera usted que el horario del restaurante de 11am a 4pm es apropiado?

TABLA 14

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	60	60%
No	40	40%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 10



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 60% de las encuestas les parece apropiado el horario de atención y el 40% no están de acuerdo.

Encuesta para los clientes

6) ¿Cómo le parece la infraestructura del restaurante?

TABLA 15

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	80	80%
Bueno	15	15%
Regular	5	5%
Total	100	100

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 11



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 80% de las encuestas les parece excelente la infraestructura del restaurante, el 15% le parece bueno y el 5% regularmente.

Encuesta para los clientes

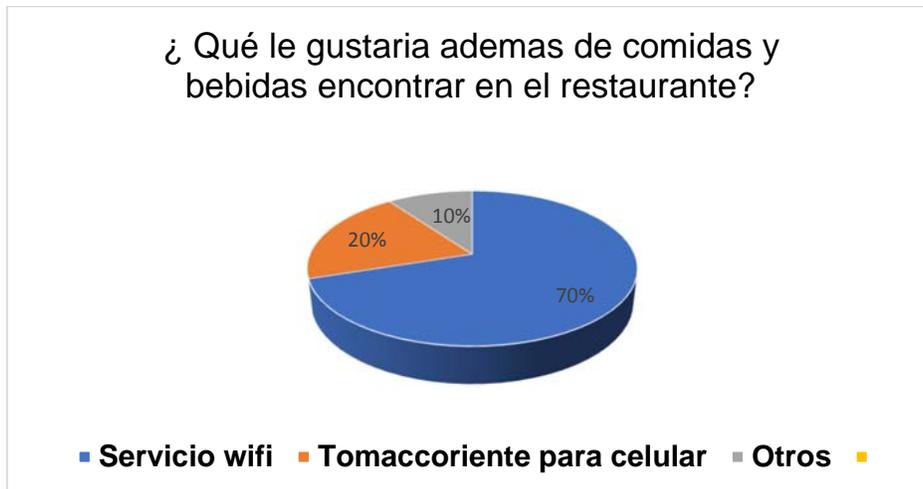
7) ¿ Qué le gustaria ademas de comidas y bebidas encontrar en el restaurante?

TABLA 16

	Frecuencia	Porcentaje
Servicio wifi	70	70%
Tomacorriente para celular	20	20%
Otros	10	10%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 12



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 70% de las encuestas les gustaría un restaurante con un servicio wifi, el 20% con un tomacorriente para celular y el 10% otros.

Encuesta para los clientes

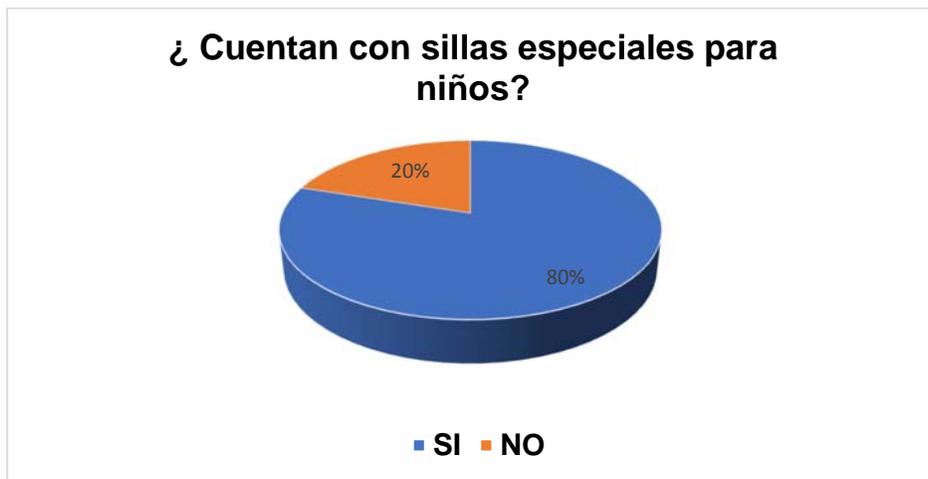
8) ¿ Cuentan con sillas especiales para niños?

TABLA 17

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	80	80%
NO	20	20%
TOTAL	100	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 13



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 80% de las encuestas les parece apropiado que cuenten con sillas especiales para niños y el 20% no están de acuerdo.

Encuesta para los clientes

9) ¿Cómo fue su experiencia cuando visito el restaurante?

TABLA 18

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	90	90%
Bueno	5	5%
Regular	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 14



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 90% de las encuestas tuvieron una excelente experiencia en el restaurante, el 5% con experiencia buena y regular.

Encuesta para los clientes

10) ¿De qué forma se entero usted de la existencia de este restaurante?

TABLA 19

	Frecuencia	Porcentaje
Recomendación	80	80%
Facebook	10	10%
Otros	10	10%
total	100	100%

Fuente: Elaborado por el autor

Gráfico 15



Fuente: Elaborado por el autor

ANÁLISIS: En el 80% de las encuestas se enteraron por medio de recomendaciones, el 10% por medio de Facebook y el 10% otros.

GRÁFICO 16

Desarrollo de preguntas

Tabla de desarrollo de preguntas

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?
<ul style="list-style-type: none">•Propuesta de un procedimiento de selección del personal polifuncional para la mejora del servicio que brinda el restaurante "Tititos"	<ul style="list-style-type: none">•Es muy importante y tiene como fin dar solución y accesibilidades a un mejoramiento en lo que se plantea dentro del restaurante "Tititos" para un mejor servicio	<ul style="list-style-type: none">•Mediante un proceso que se llevara acabo en todas las capacitaciones y cursos de mejorar para ejercer más el área asignada	<ul style="list-style-type: none">•Se implementara en el periodo 2019 con todo sus procesos asignados
¿Quién?	¿Dónde?		
Tiene como Beneficios toda clase de cliente que nos visite un excelente servicio porque contamos con una clase alta en el servicio y comodidad del restaurante "Tititos"	Se lo realizará en el Restaurante "Tititos" Ubicada en la Ciudad de Guayaquil, en la ciudadela La Alborada Mz 908 v27		

Conclusiones

- El Personal del Restaurante "Tititos" tiene un gran compromiso en desarrollo de su trabajo para una mejor organización de atención a sus clientes
- La falta de capacitación de sus empleados produce un sinnúmero de inconvenientes lo que impediría un mejor funcionamiento.
- El mal proceso en la selección del personal y el mal control administrativo nos trae como consecuencia un servicio no a gusto a los clientes

Recomendaciones

- Capacitar de manera directa al personal recién ingresado para un mejor servicio a los clientes del Restaurante "Tititos"
- Cumplir con el cargo establecido de manera correcta yendo a todas las capacitaciones asignadas para una mejor producción y estabilidad económica
- Usar estrategias adecuadas, acogedoras logrando sumar la cantidad de clientes

BIBLIOGRAFIA

- Correa, P. E. (2011). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1288/1/TESIS%20PAOLA%20CORREA.pdf>
- Ecuavisa. (25 de Julio de 2014). Obtenido de <https://www.ecuavisa.com/articulo/guayaquil/noticias/73080-sabores-colores-olores-gastronomia-guayaquilena>
- Garcia, C. K. (2015).
- Hosteleria. (19 de Abril de 2015). *La importancia del excelente servicio al cliente en un restaurante*. Obtenido de <https://www.hostelerianews.com/la-importancia-del-excelente-servicio-al-cliente-en-un-restaurante/>
- JET, V. (22 de Agosto de 2016). Obtenido de <https://www.viajejet.com/comidas-tipicas-los-paises-europa/>
- Lamir, V. D., & Hernandez, D. J. (Mayo de 2008). *Plan de negocios para la creacion de un restaurante*. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis136.pdf>
- Merino., J. P. (2009). *Definicion*. Obtenido de <https://definicion.de/muestra/>
- Montes, G. (2010). *reclutamiento y seleccion del personal en los recursos humanos*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>
- Mundo, B. (6 de Septiembre de 2013). Obtenido de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/09/130905_10_mejores_restaurantes_america_latina_cch
- NebotLopezMariaJose. (s.f.). *Guia practica para directivos y mandos de la empresa*. <https://books.google.com.ec/books?id=JEMaDyZKTWcC&printsec=frontcover&dq=Gu%C3%ADa+pr%C3%A1ctica+para+directivos+y+mandos+de+la+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjckPDBn4ffAhXtqlkKHQAnCmkQ6AEIjAA#v=onepage&q=Gu%C3%ADa%20pr%C3%A1ctica%20para%20directivos%20y%20>
- pensante. (14 de Abril de 2016). *El pensante*. Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/la-poblacion-finita/>

- pensante, E. (9 de Septiembre de 2016). Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/poblacion-infinita-estadistica/>
- Sandó restaurante. (21 de junio de 2013). Obtenido de <https://restaurantesando.es/es/2013/06/21/historia-restaurantes>
- Shuttleworth, M. (Diciembre de 2018). *Diseño de la investigación cuantitativa*. Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-la-investigacion-cuantitativa>
- Shuttleworth, M. (23 de Diciembre de 2018). *Diseño de la investigación cualitativa*. Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-la-investigacion-cualitativa>
- Significados. (13 de Diciembre de 2017). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/poblacion/>
- Spain, U. (s.f.). *Los 6 beneficios de tener empleados comprometidos*. Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/los-6-beneficios-de-tener-empleados-comprometidos/>

ANEXOS

Misión

Ofrecer a nuestros clientes almuerzos de calidad con una excelente relación, costo, beneficio especialmente de su agrado

Visión

Ser un restaurante líder en la preparación de comida nacional de la más alta calidad, con un excelente servicio y preferencia en nuestros alimentos





Urkund Analysis Result

Analysed Document: Proyecto.docx (D47387692)
Submitted: 1/29/2019 11:02:00 PM
Submitted By: xavi08511@hotmail.com
Significance: 9 %

Sources included in the report:

JENNIFER TESIS FINALIZADA.docx (D46280247)
TORRES GOMEZ.docx (D47054146)
TESI FINAL SALAZAR VERA HELLEN.docx (D40756136)
<https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/17580/1/Proyecto%20de%20investigacion%20CD.pdf>
<https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>
<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis136.pdf>
<https://www.hostelerianews.com/la-importancia-del-excelente-servicio-al-cliente-en-un-restaurante/>
<https://www.up-spain.com/blog/los-6-beneficios-de-tener-empleados-comprometidos/>
<https://restaurantesando.es/es/2013/06/21/historia-restaurantes>
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1288/1/TESIS%20PAOLA%20CORREA.pdf>
<https://explorable.com/es/disenio-de-la-investigacion-cualitativa>
<https://explorable.com/es/disenio-de-la-investigacion-cuantitativa>
<https://educacion.elpensante.com/la-poblacion-finita/>
<https://educacion.elpensante.com/poblacion-infinita-estadistica/>
<https://definicion.de/muestra/>

Instances where selected sources appear:


REPUBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACION Y CEDULACION

CÉDULA N. **093073433-0**

CIUDADANIA
CIDADADANIA
 APELLIDOS Y NOMBRES
**SUAREZ RODRIGUEZ
 XAVIER JOEL**

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYACUIL
PEDRO CARRO CONCEPCION

FECHA DE NACIMIENTO **1996-11-13**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **HOMBRE**
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**



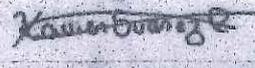
INSTITUCION **BACHILLERATO** V03032222
 POSICION/OCCUPACION **ESTUDANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
SUAREZ LEON GABRIEL DOMINGO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
RODRIGUEZ QUINTE ANA DEL PILAR

LUGAR Y FECHA DE EMISION
GUAYACUIL
2017-02-12

FECHA DE EXPIRACION
2027-02-12



CERTIFICADO DE VOTACION
FORMULARIO 2017

397 JUNTA No. **0930734330** CÉDULA
397 - 042 NUMERO

SUAREZ RODRIGUEZ XAVIER JOEL
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
 GUAYACUIL CANTÓN
 TABOLI PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCION:
 ZONA: 1



(Faint text and signature area, likely a receipt or acknowledgment form)





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0930734330

Nombres del ciudadano: SUAREZ RODRIGUEZ XAVIER JOEL

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 13 DE NOVIEMBRE DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: SUAREZ LEON DANIEL BENIGNO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: RODRIGUEZ QUINTE ANA DEL PILAR

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 12 DE FEBRERO DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 8 DE MARZO DE 2019

Emisor: MARIA ALEJANDRA SALTOS ANDRADE - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 34 - GUAYAS -
GUAYAQUIL



N° de certificado: 199-204-36488



199-204-36488

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-001-000012103



20190901034D00099

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901034D00099

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE GALO VINICIO GOMEZ ARMIJOS de la NOTARÍA TRIGÉSIMA CUARTA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 03618-DP09-2019, comparece(n) XAVIER JOEL SUAREZ RODRIGUEZ portador(a) de CÉDULA 0930734330 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 8 DE MARZO DEL 2019, (14:34).

XAVIER JOEL SUAREZ RODRIGUEZ
CÉDULA: 0930734330



NOTARIO(A) SUPLENTE GALO VINICIO GOMEZ ARMIJOS
NOTARÍA TRIGÉSIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 03618-DP09-2019





CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

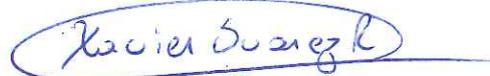
Yo, Xavier Suarez Rodríguez, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: PROPUESTA DE UN PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL POLIFUNCIONAL PARA LA MEJORA DEL SERVICIO QUE BRINDA EL RESTAURANTE 'TITITOS' de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

XAVIER SUAREZ RODRIGUEZ

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cédula: 0930734330


Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

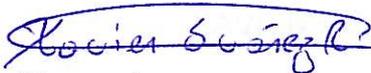
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "**Propuesta de un plan de selección del personal polifuncional, para la mejora del servicio al cliente del restaurante 'tititos'**" y problema de investigación: **¿Cómo contribuir en la selección de personal polifuncional, para la mejora de servicio al cliente, del restaurante 'Tititos' ubicado en la novena etapa de la ciudadela La Alborada, del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2018?** presentado, por Suárez Rodríguez Xavier Joel como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresado:

Suárez Rodríguez Xavier Joel

Tutor:



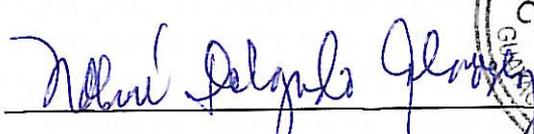
Phd. Ricardo Rodríguez

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.


Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT


Firma