



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

Bogotá, 09, 19, 2017.

Señores:

Centro de Recurso para el Aprendizaje y la Investigación CRAI-USTA

Universidad Santo Tomás Abierta y a Distancia

Bogotá

Estimados Señores:

Yo, Abelino Hernández Hernández, identificado con Cédula de Ciudadanía No.1097992728, autor del trabajo de grado titulado: **Proyecto de resolutividad del servicio al cliente en las oficinas de atención presencial para la ciudad de Bogotá de la empresa Colsanitas S.A**

Presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar al título de Administrador de empresa, autorizo al CRAI-USTA de la Universidad Santo Tomás, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Catálogo en línea y el Repositorio Institucional de la página Web del CRAI-USTA, así como de las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Santo Tomás.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Cordialmente,

Firma Abelino Hernández H.

C.C. No. 1097992728 de Landázuri Santander

Correo Electrónico: abelhernandezhh@hotmail.com

Bogotá, 09, 19, 2017.



BOGOTÁ - Línea gratuita nacional: 01 8000 111180 PBX: (+57) 567 8797 / www.usta.edu.co / admisiones@usantotomas.edu.co / Carrera 9 No. 51-11
VICERRECTORÍA GENERAL DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA (VUAD) - Tel.: (+57) 595 0000 / www.ustadistancia.edu.co / admisiones@ustadistancia.edu.co / Carrera 10 No. 72-50

