



Soporte en atención al cliente y gestión documental para los procesos de devoluciones de la vicerrectoría financiera de las Unidades Tecnológicas de Santander.

Modalidad: Práctica Empresarial

Mayra Pinzón Nocua
CC: 1005311564

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER Facultad
Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnología en Contabilidad Financiera Virtual
Bucaramanga, 12 de Octubre de 2022**



Soporte en atención al cliente y gestión documental para los procesos de devoluciones de la vicerrectoría financiera de las Unidades Tecnológicas de Santander.

Modalidad: Práctica Empresarial

Mayra Pinzón Nocua
CC: 1005311564

**Informe de práctica para optar al título de
Tecnóloga en Contabilidad Financiera**

DIRECTOR
Johanna Magnolia Rangel Cáceres

Grupo de investigación – E-INNOVARE

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER Facultad
Ciencias Socioeconómicas y Empresariales
Tecnóloga en Contabilidad Financiera Virtual
Bucaramanga, 12 de Octubre de 2022**

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de los requisitos
Exigidos por las Unidades Tecnológicas de
Santander para optar al título de tecnología en
Contabilidad financiera, según acta No. _47_ del
comité de trabajos de grado del día 07/12/2022
evaluadora Norelba Hernández Mendoza



Firma del Evaluador



Firma del Director

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mi tía Erika Sofía Nocua que sin importar las diferencias e inconvenientes que hemos tenido, siempre ha estado ahí dándome ánimos y recordándome que me admira y me felicita por la valentía que he tenido para seguir adelante a pesar de los obstáculos que se me han presentado; y todo esto lo he guerreado y logrado por el ejemplo que ella siempre me ha dado, de no darme por vencida y luchar por un mejor futuro, que colocando todo en las manos de Dios siempre será posible.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios por permitirme con su bendición, haber culminado una de mis metas en la parte profesional. En segundo lugar, agradezco a Miguel Arias, Profesional Administrativo de las Unidades Tecnológicas de Santander quien, a pesar de ser mi jefe, fue mi apoyo para seguir y no decaer, conté con su apoyo incondicional, sus consejos, siempre estuvo ahí como un hermano en este gran logro para mí. Y por último agradezco a mis padres por darme ese apoyo, que, aunque a veces no es el suficiente, mi madre se sacrifica y hace lo que puede por mí tanto en lo económico como en lo emocional.

TABLA DE CONTENIDO

<u>INTRODUCCIÓN.....</u>	<u>9</u>
<u>1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD</u>	<u>10</u>
<u>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	<u>11</u>
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	11
2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA.....	12
2.3. OBJETIVOS.....	12
2.3.1 OBJETIVO GENERAL	12
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	13
<u>3 MARCO REFERENCIAL</u>	<u>14</u>
<u>4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA</u>	<u>17</u>
<u>5 RESULTADOS</u>	<u>21</u>
<u>6 CONCLUSIONES</u>	<u>23</u>
<u>7 RECOMENDACIONES</u>	<u>23</u>
<u>8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</u>
<u>3. REFERENCIAS</u>	<u>25</u>
<u>9 ANEXOS.....</u>	<u>27</u>

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Elaboración de la relación de informes.	18
Figura 2: Elaboración de manuales.....	20
Figura 3: Devoluciones por Matrícula subidas al Drive.....	21

INTRODUCCIÓN

Este trabajo corresponde al informe generado de la práctica desarrollada en el departamento Financiero, en la cual consistió llevar a cabo una mejora en los procesos que se derivan de las devoluciones debido a que estos venían presentando retrasos en las respuestas de las peticiones o incomodidades con los estudiantes como quejas, reclamaciones e inconformidades por parte de ellos mismos.

La finalidad de esta práctica, es buscar solución frente a las inconsistencias, fallas o las irregularidades que se están presentando. Una de estas soluciones es la creación de manuales didácticos y videos cortos que incluyan el paso a paso de manera clara y concisa para facilitar el proceso.

Como alcance se logrará un desarrollo eficaz, veraz y oportuno en el cumplimiento de cada una de las actividades que se establecieron para cada proceso, con el propósito general de hacer uso de elementos didácticos como lo es las Ovas facilitándoles el proceso a los estudiantes y a su vez evitando posibles cuellos de botella. Y, por otro lado, qué la institución debe buscar estrategias que motiven a los estudiantes a empaparse más acerca de lo que tiene la universidad y con lo que cuenta, incluyendo información, beneficios y estrategias; con el fin de contribuir en pro del estudiantado.

1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

“Las Unidades Tecnológicas de Santander son una institución pública de educación superior del orden departamental, consagrada a la formación de profesionales, con actitud crítica, ética, creativa e innovadora, soportada en procesos académicos de calidad, generación de conocimiento, desarrollo tecnológico y movilidad de actores académicos, apoyados en modelos de gestión administrativa y financiera efectivos para contribuir al desarrollo humano sostenible de su entorno regional, nacional e internacional.” (UTS, 2017)

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la Problemática

La gestión documental es una oportunidad de alto valor para cualquier organización, dada la necesidad de ejecutar la toma de decisiones y acometer procesos de gestión basados en experimentos documentales, con la garantía de una mayor transparencia y credibilidad. Para cumplir con este propósito, se reconocen los esfuerzos de investigación en la búsqueda de diversas soluciones para cumplir con los requisitos del servicio documental en la administración pública y escenarios empresariales. (Ruiz González, Sánchez Vignau, & Bodes Bas, 2016)

En el Departamento de Financiera, específicamente, en el área de Devoluciones, se puede evidenciar que al momento de la entrega de los documentos ya sea en físico o digital, la información es incompleta por la falta de conocimiento de los estudiantes al momento de llenar la información solicitada que se encuentra plasmada en ellos.

Con la realización de la práctica empresarial se pretende resolver esa incidencia con la finalidad de favorecer a la entidad educativa de manera veraz, oportuna y tener disposición de la información de los trámites realizados según las funciones asignadas por la oficina Financiera, evitando retrasar la respuesta de la petición o que se presenten incomodidades con los estudiantes como quejas, reclamaciones o inconformidades por parte de ellos mismos.

Por esta razón, se llega a la pregunta ¿Qué efecto generará ofrecer asistencia en la gestión documental con el propósito de darle celeridad en el proceso de las devoluciones?

2.2. Justificación de la Práctica

Al realizar la práctica empresarial se pretende dar solución a la problemática planteada anteriormente para contribuir con el departamento administrativo y financiero en la atención al cliente debido a la demanda de estudiantes en el periodo intersemestral y diferentes trámites dispendiosos realizados en la oficina financiera sobre devoluciones. Así mismo con la gestión documental, en el trascurso de terminación del primer periodo 2022 y comienzo del segundo de este, se halla que la institución requiere de practicantes para mejorar las gestiones que solicitan los estudiantes por la falta de conocimiento al momento de llenar y entregar los documentos respectivos en sus diferentes conceptos.

La finalidad es que el estudiante sea atendido de manera ordenada, ágil, veraz y confiable. Así se evitan las dispendiosas filas y enojos de algunos de ellos por no obtener la información de manera clara y concisa, atendidos a tiempo o no solucionar los diferentes trámites oportunamente.

Así mismo, la capacidad de planeación estratégica forma parte de la habilidad que tiene las Unidades Tecnológicas de Santander para lograr minimizar las amenazas y debilidades que se puedan presentar en la atención de sus estudiantes en el área financiera y actuar rápidamente para optimizar sus servicios siendo coherentes con los objetivos corporativos.

2.3. Objetivos

2.3.1 *Objetivo General*

Diseñar una estrategia didáctica que conlleve a una mejora en la gestión documental para los procesos de devoluciones tales como de matrícula, inscripción, por pagos que no debía realizar, cursos vacacionales que adelanta la vicerrectoría financiera de las Unidades Tecnológicas de Santander.

2.3.2 Objetivos Específicos

- 1) Revisar actualmente los procesos, la gestión tal y como está, identificando las inconsistencias, fallas o las irregularidades que se están presentando.
- 2) Analizar qué efectos está generando estas situaciones en procesos relacionados con este concepto y general de la gestión que adelanta el departamento financiero de las UTS.
- 3) Diseñar los manuales y videos cortos con el paso a paso de manera clara y concisa para facilitar el proceso.

2.4 Antecedentes de la Empresa

Las Unidades Tecnológicas de Santander son una institución pública de educación superior del orden departamental, creada en 1963 bajo el nombre Instituto Tecnológico Santandereano, orientado a instituir a las personas para el proceso de producción y el manejo de personal demandados por la naciente industria nacional. En 1986 la Institución pasó a llamarse Unidades Tecnológicas de Santander (UTS).

La UTS cuenta con 59 años de existencia en los cuales ha alcanzado reconocimiento en Colombia por la calidad de sus servicios educativos y por contribuir con la formación del talento humano requerido para el desarrollo tecnológico y profesional del país. Lo más significativo de la labor institucional durante los últimos años ha sido el mejoramiento de la calidad académica, a pesar del incremento sustancial de estudiantes; las pruebas ECAES y el reconocimiento de los egresados en los diferentes sectores productivos, son una muestra de ello. De ahí que se apremia la ampliación de la planta física; la cual se propone aumentar de 16 mil a más de 38 mil metros cuadrados. (UTS V. , 2022)

3 MARCO REFERENCIAL

Fundamento Teórico:

1. Fundamento teórico 1.

Los MOOCs como tecnologías disruptivas: estrategias para mejorar la experiencia de aprendizaje y la calidad de los MOOCs:

Es evidente que hay un número de factores que impactan en la educación. En primer lugar, las universidades están cada vez más interesadas en ampliar su oferta en línea y en hacer un uso más eficaz de las tecnologías. En segundo lugar, existe una demanda creciente por parte de los alumnos y con una mayor diversidad. En tercer lugar, existe la necesidad de pasar de recordar conocimientos a desarrollar habilidades para buscar y utilizar información de manera eficaz. Más importante aún, tanto para los MOOCs como para las ofertas tradicionales de educación, es que se necesita tomar decisiones de diseño más encaminadas a la pedagogía, dando lugar a una experiencia de aprendizaje más rica y asegurando la garantía de calidad. (Conole, 2013)

2. Fundamento teórico 2.

Gestión Económico-financiera basada en procesos: definición para universidades públicas:

La GEF debe entenderse como una herramienta más al servicio de la gestión integral de la organización y, como tal, debe ayudar a que sus propósitos y fines se alcancen. (Wolpes, 2006), señala el papel de las universidades públicas como un factor decisivo en la economía y en el desarrollo de las funciones del estado, reconociendo que estas representan el medio para otorgar a los ciudadanos, los servicios y recursos que requieren, en materia de educación superior. (Murillo Mora, 2018)

3. Fundamento teórico 3.

Gestión del conocimiento: una perspectiva desde la gestión de la calidad y la gestión documental:

La nueva economía se estructura alrededor del manejo de la información y de su transformación en conocimiento, así como su apresurada socialización gracias al uso intensivo, y cada vez más masivo, de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Esto se confirma con la cadena de valor hacia el campo de los servicios y del saber, en detrimento de la función tradicional basada en la manufactura y en los recursos tangibles, aunque la gestión del conocimiento dentro de las organizaciones no se ha materializado como un sistema de gestión normalizado y su desarrollo se maneja más como una teoría de administración. (Álvarez, Castro Rojas, & Peña Guarín, 2013)

4. Fundamento teórico 4.

Recuperación del saldo a favor materia del beneficio en la empresa exportadora Aurimetall EIRL de Juliaca, San Román, Puno para el año 2018:

El objetivo principal radica en demostrar conforme a la ley, el procedimiento formal y sustancial que debe seguir cualquier empresa que le sea aplicable este beneficio, a fin de recuperar el Saldo a Favor Materia del Beneficio. La conclusión a la que se ha llegado es que es de vital importancia conocer paso a paso los aspectos normativos y vigentes a efectos de realizar la recuperación del mencionado beneficio, asimismo cumplir con cada una de las exigencias legales a fin de optimizar el resultado de los requisitos documentarios. (Encarnación, 2018)

5. Fundamento teórico 5.

Diseño de una cartilla de recomendaciones preventivas para la intervención del riesgo biomecánico por manipulación manual de cargas en los

trabajadores del área de producción de la empresa Maxisales "3C" Ltda, ubicada en Bogotá.

De acuerdo con las necesidades de las empresas en cuanto a mejorar los procesos desde distintos enfoques e identificando la falta de claridad y pragmatismo, se hace evidente el uso de herramientas que permitan facilitar los resultados. El empleador debe adoptar destrezas efectivas para desarrollar las medidas de identificación de controles que notifiquen a los trabajadores, incluyendo contratistas, adicional dentro de esta norma también se hace referencia al compromiso de todos los niveles de la empresa, con fines que exista una interacción entre directivas y trabajadores. (Cubides Arias, 2018)

4 DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

Para llevar a cabo el desarrollo de esta práctica se tuvieron en cuenta 3 ítems que se ejecutaron de la siguiente manera:

- 1) Revisar actualmente los procesos, la gestión tal y como está, identificando las inconsistencias, fallas o las irregularidades que se están presentando.

En este ítem, se comenzó recepcionando la documentación que se recibe en la atención al estudiante y de manera virtual. Luego, verificando que la documentación contenga los soportes correspondientes a cada trámite y que las fechas no estén por fuera de lo estipulado en el reglamento estudiantil para los procesos de devoluciones de dinero, (ya que la mayoría de veces los estudiantes la hacen llegar de manera incompleta y/o con los soportes no correspondientes al año que especifican, ellos mismos, en los formatos).

Si es necesario, dependiendo el tipo de devolución qué está solicitando, revisarlo en el listado de becas estudiantiles, becas deportivas o convenios con las alcaldías si el estudiante se encuentra para la aplicación del descuento. Posteriormente, brindar respuesta al estudiante de cuándo el trámite se encontrará aplicado. Y, por último, elaborar la relación de todos los estudiantes que están llevando a cabo los diferentes procesos de devolución especificados y con fecha de envío para tener un inventario de las entregas que se realizan.

Como se puede observar en la siguiente imagen, según la revisión, se halla que los registros que se presentan un número elevado son las devoluciones por inscripción y la mayoría son por errores muy simples que cometen los aspirantes al momento de llenar el formulario en línea o al cargar la documentación.

Figura 1: Elaboración de la relación de informes.

No	DOCUMENTO	NOMBRES Y APELLIDOS	TRAMITE	FECHA
1	1005161723	BRAYAN DAVID VILLAMIZAR CORTES	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-1)	12/09/2022
2	1098806954	ANDREA CAROLINA MENDEZ AISLANT	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-1)	12/09/2022
3	1097182412	CRISTOPHER ANDRES DIAZ ALVAREZ	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2) BARRANCA	12/09/2022
4	13853599	CARLOS ALBERTO RODRIGUEZ CHACON	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2) BARRANCA	12/09/2022
5	79552863	ORLANDO ALEXANDER ROJAS HOYOS	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2) BARRANCA	12/09/2022
6	1096210405	SULEIMY GENES DUARTE	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2) BARRANCA	12/09/2022
7	13571528	ANDRES FELIPE SANCHEZ RODELO	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2) BARRANCA	12/09/2022
8	13514061	ALEXANDER HERNANDEZ ALVAREZ	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2) BARRANCA	12/09/2022
9	1101048196	MARIANA PORRAS MELGAREJO	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2)	12/09/2022
10	1005553139	JEISON HERNANDO COLMENARES ARDILA	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2)	12/09/2022
11	100579504	CRISTIAN DAVID MARTINEZ VILAMIZAR	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2)	12/09/2022
12	1234339530	JULIETH SMITH TOVIO CAÑAS	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2)	12/09/2022
13	1095580816	DANIÉLA ALEJANDRA CASTRO QUINTERO	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2)	12/09/2022
14	1098614333	ANGEL DAVID CEDIEL HERNANDEZ	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2)	12/09/2022
15	1005177010	JENNIFER ANGEL MARTINEZ	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2)	12/09/2022
16	1102351363	ANA SOFIA PINTO RIBERO	DEVOLUCION POR PAGOS QUE NO DEBIA REALIZAR (INSCRIPCION 2022-2)	12/09/2022

Fuente: Elaboración Propia.

- 2) Analizar qué efectos está generando estas situaciones en procesos relacionados con este concepto y general de la gestión que adelanta el departamento financiero de las UTS.

En este punto, en el área de Devoluciones, se puede evidenciar que al momento de la entrega de los documentos ya sea en físico o digital, la información es incompleta por la falta de conocimiento de los estudiantes al momento de llenar la información solicitada que se encuentra plasmada en ellos, generando retrasos en las respuestas de las peticiones o que se presenten incomodidades con los estudiantes como quejas, reclamaciones o inconformidades por parte de ellos mismos.

Estas inconvenientes que se presentan en el departamento financiero de la Institución afectan la buena gestión de dicho departamento ya que, se busca

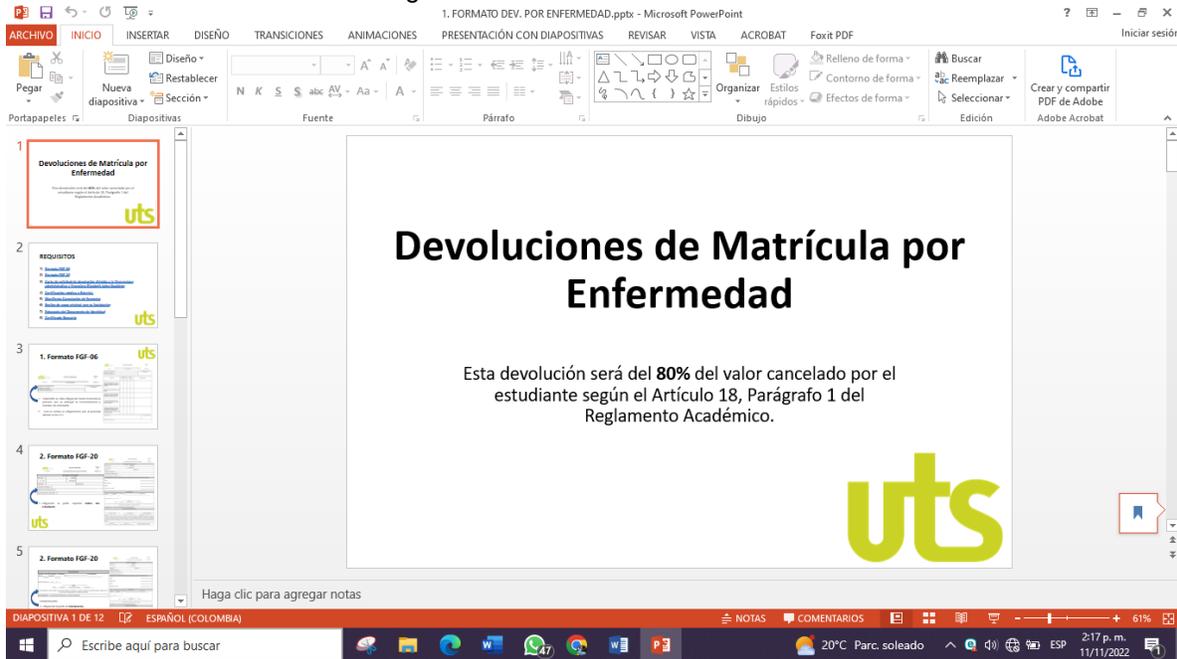
resolver esa incidencia con la finalidad de favorecer a la entidad educativa de manera veraz, oportuna y tener disposición de la información de los trámites realizados según las funciones asignadas por la oficina Financiera.

En el caso de llenar los formularios se evidencia que los estudiantes no saben qué espacios deben llenar exactamente. Frente a los demás documentos solicitados, los estudiantes no saben cuando deben presentar un manifiesto ya sea expedido por parte de la coordinación, de la Oficina de Relaciones Interinstitucionales, o incluso, por parte de algún departamento de Idiomas, por lo que con la ayuda de los manuales se busca solucionar dicho problema.

- 3) Diseñar los manuales y videos cortos con el paso a paso de manera clara y concisa para facilitar el proceso.

Y, por último, se lleva a cabo la elaboración de manuales que darán a conocer el paso a paso de cada proceso de devolución, que con imágenes de ejemplo se busca que el estudiante identifique el documento correspondiente. Esto se hace con el fin de evitar demoras en las respuestas por entregas de información incompleta. A su vez, se realiza unos videos cortos que señalan cómo llenar dichos formatos de una manera más didáctica y sencilla de entender.

Figura 2: Elaboración de manuales.



Fuente: Elaboración Propia.

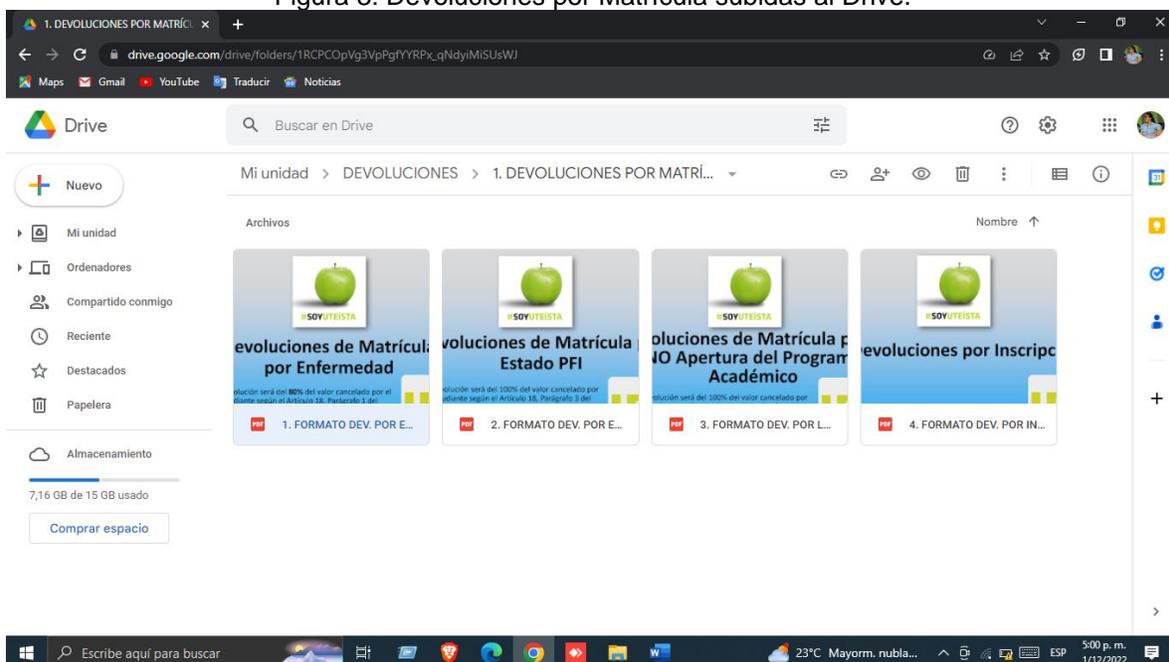
5 RESULTADOS

Desarrollar una estrategia didáctica en el departamento Financiero de las UTS, en el área de Devoluciones, resultó ser una habilidad satisfactoria ya que a los estudiantes se les facilita el proceso de rellenar los formatos.

La ejecución de las funciones asignadas, el mejoramiento de la gestión documental ordenada y veraz hace que agilicen los diferentes procesos financieros.

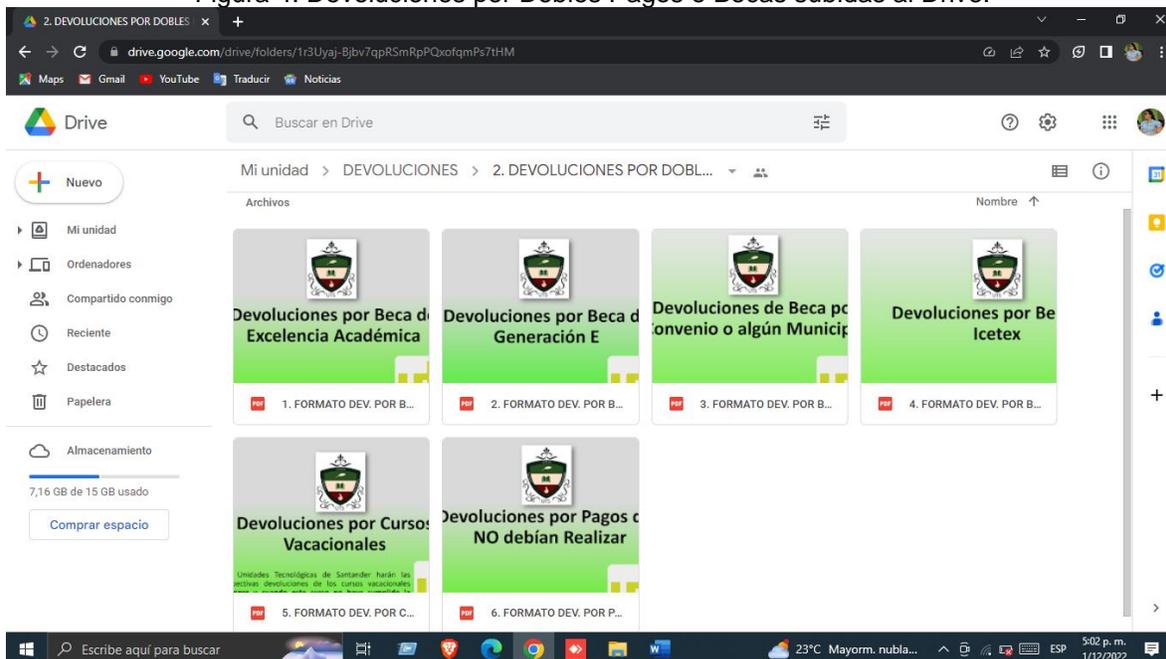
La creación de los manuales didácticos y de los videos mejoró la atención al estudiante con trámites oportunos.

Figura 3: Devoluciones por Matrícula subidas al Drive.



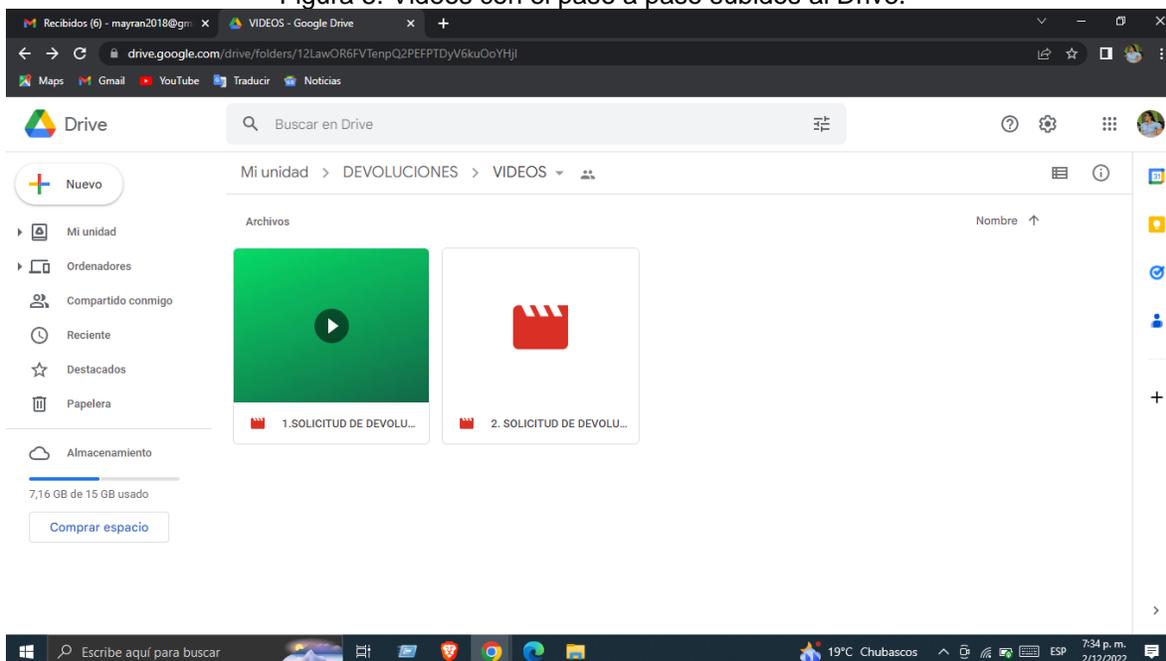
Fuente: Elaboración Propia.

Figura 4: Devoluciones por Dobles Pagos o Becas subidas al Drive.



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 5: Videos con el paso a paso subidos al Drive.



Fuente: Elaboración Propia.

6 CONCLUSIONES

Se puede concluir que los estudiantes aprenden mucho más y se les facilita las cosas de manera didáctica, ya que su estilo de aprendizaje les llama la atención.

Se hace necesario optar por elementos de tipo didáctico como las Ovas y Moocs puesto que permite aprender de manera sencilla cómo realizar un trámite, esto favorece las operaciones de un departamento, ya que lo hace más eficiente en el cumplimiento de sus funciones.

El llevar una relación en un Excel facilita la entrega de informes y a su vez, hace que la empresa mantenga la información organizada para evitar futuros inconvenientes en el departamento Financiero.

7 RECOMENDACIONES

Se recomienda que las Unidades Tecnológicas de Santander busque estrategias que conlleven a que los estudiantes visiten con más frecuencia la página, que conozcan todos los elementos que tienen para el desarrollo de los diferentes procesos ya que muchas veces desconocen la información por falta de explorar las fuentes donde está expuesta la información institucional.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Álvarez, M. J., Castro Rojas, M. L., & Peña Guarín, G. (09 de 09 de 2013). *Gestión del conocimiento: una perspectiva desde la gestión de la calidad y la gestión documental*. redalyc.org SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión, vol. 5, núm. 2, pp. 101-118: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560458745008>

Conole, G. (2013). *Los MOOCs como tecnologías disruptivas: estrategias para mejorar la experiencia de aprendizaje y la calidad de los MOOCs*. Campus Virtuales, nº 02, v. II, Revista Científica de Tecnología Educativa; ISSN: 2255-1514: <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/35/34>

Cubides Arias, M. P. (2018). (C. U. Dios, Ed.) Diseño de una cartilla de recomendaciones preventivas para la intervención del riesgo biomecánico por manipulación manual de cargas en los trabajadores del área de producción de la empresa Maxisales "3C" Ltda, ubicada en Bogotá. (Trabajo de grado): <http://hdl.handle.net/10656/6928>

Encarnación, I. E. (2018). *Recuperación del saldo a favor materia del beneficio en la empresa exportadora Aurimetal EIRL de Juliaca, San Román, Puno para el año 2018 (Tesis de licenciatura)*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14139>

Murillo Mora, M. (Septiembre de 2018). *GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA BASADA EN PROCESOS: DEFINICIÓN PARA UNIVERSIDADES PÚBLICAS*. Revista: Caribeña de Ciencias Sociales: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/09/gestion-economico-financiera.html>

- Ruiz González, M. d., Sánchez Vignau, B. S., & Bodes Bas, A. (nov de 2016). *MOPIGD: Modelo para la implementación de la gestión de documentos en el sistema empresarial cubano*. DOAJ. ABIERTO GLOBAL DE CONFIANZA. GECONTEC: REVISTA INTERNACIONAL DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA TECNOLOGÍA (NOV 2016): <https://doaj.org/article/6e5a32be5eb7468ba74e8006435e2fd3>
- UTS. (2017). *Caracterización de Usuarios*. <https://www.uts.edu.co/sitio/wp-content/uploads/normatividad/caracterizaci%C3%B3n-de-usuarios.pdf>
- UTS, V. (09 de 02 de 2022). *Historia*. Virtual UTS: <https://www.utsvirtual.edu.co/sitio/historia-de-las-uts/>
- Wolpes, A. O. (2006). *La Universidad Pública y los retos de la Gestión Económico Financiera y la Auditoria en el Siglo XXI*. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, (3), 75-88.

8 ANEXOS

ANEXO A:

Link para acceder a los manuales elaborados para el respectivo proceso de devolución según sea necesario:

<https://drive.google.com/drive/folders/1iQFI1R-0qBOan6aYyMNcrhckQsTyQIUE?usp=sharing>

ANEXO B:

Link para acceder a los videos elaborados explicando el paso a paso de cómo llenar los formularios para solicitar devoluciones de dinero:

https://drive.google.com/drive/folders/12LawOR6FVTenpQ2PEFPTDyV6kuOoYHjl?usp=share_link

Soporte en atención al cliente y gestión documental (1).pdf

28 / 29 | 100%

Soporte en atención al cliente y gestión documental

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	8%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	alicia.concytec.gob.pe	2%
Fuente de Internet		
2	repository.usta.edu.co	2%
Fuente de Internet		
3	1library.co	1%
Fuente de Internet		