

**Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el Repositorio Institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander, RI-UTS**

Los autores o titulares del derecho de autor confieren a las Unidades Tecnológicas de Santander una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integra en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha en que se incluye en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Institución con una antelación de dos meses antes de la correspondiente prórroga.
- b) Los autores autorizan a las Unidades Tecnológicas de Santander para publicar la obra en el formato que el repositorio lo requiera (impreso, digital, electrónico o cualquier otro conocido o por conocer) y conocen que dado que se publica en Internet por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto renuncian a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia Creative Commons con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante las Unidades Tecnológicas de Santander y ante terceros.
- e) En todo caso las Unidades Tecnológicas de Santander se comprometen a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- f) Los autores autorizan a la Institución para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- g) Los autores aceptan que las Unidades Tecnológicas de Santander puedan convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

**SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DE LAS UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER, LOS AUTORES GARANTIZAN QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.**

**Parte 2. Autorización para publicar y permitir la consulta y uso de obras en el Repositorio Institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander, RI-UTS**

Con base en este documento, usted autoriza la publicación electrónica, consulta y uso de su obra por las Unidades Tecnológicas de Santander y sus usuarios de la siguiente manera:

- a) Usted otorga una licencia especial para publicación de obras en el repositorio institucional de las Unidades Tecnológicas de Santander, RI-UTS (Parte 1) que forma parte integral del presente documento y de la que ha recibido una copia.

F-GC-01

LICENCIA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE OBRAS EN EL RI-UTS

VERSIÓN: 1.0

Si autorizo      No autorizo

b) Usted autoriza para que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados por usted en los literales a, y b, con la Licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin obras derivadas 2.5 Colombia cuyo texto completo se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/co/> y que admite conocer.

Si autorizo      No autorizo

c) Si usted no autoriza para que la obra sea licenciada en los términos del literal b) y opta por una opción legal diferente, descríbala: (Los detalles serán expuestos de ser necesario en documento adjunto).

En constancia de lo anterior,

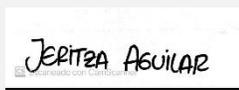
**Título de la obra:**

Propuesta de mejora para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad eficiente en sus procesos de atención Al cliente en pequeñas y medianas empresas de alojamiento y hospedaje de la ciudad de Bucaramanga.

**Autores:**

Nombre:	Correo electrónico:
Oscar Julián Hernández Osorio	<a href="mailto:Ojulianhernandez@uts.edu.co">Ojulianhernandez@uts.edu.co</a>
Lilia Jeritza Diaz Aguilar	<a href="mailto:ljeritzadiaz@uts.edu.co">ljeritzadiaz@uts.edu.co</a>
Carlos Gilberto Jurado Serrano	<a href="mailto:Cjuradoserrano@uts.edu.co">Cjuradoserrano@uts.edu.co</a>

Ciudad	Bucaramanga - Santander	Fecha	07/07/2022
--------	-------------------------	-------	------------

Firma:		Firma:	
c.c.	1.098.815.022	c.c.	1.005.334.310
Firma:		Firma:	
c.c	1.098.688.105	c.c	