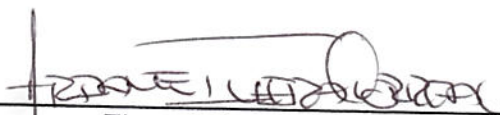
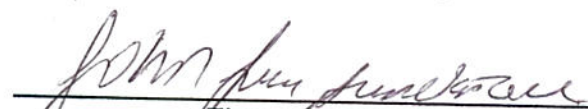


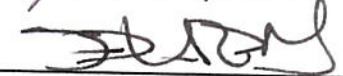
**GUIA PARA LA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE
ARTÍCULOS, TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y/O
MONOGRAFÍAS EN CD-ROM AL DEPARTAMENTO
DE BIBLIOTECA**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Observaciones


Firma Director Trabajo de Grado


Firma del presidente jurado


Firma del jurado

Firma del jurado

Ciudad Bogotá, 01 de octubre de 2016

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer	X	

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA		EMISIÓN	PÁGINA 38 / 41
 Afiliada a la Asociación Colombiana de Universidades "ASCUN"	CÓDIGO:		
	GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE ARTÍCULOS, TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y/O MONOGRAFÍAS EN CD-ROM AL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA		REVISIÓN No. REV

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet	X	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previo convenio perfeccionado con la Universidad para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas Facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones	X	
6. La inclusión en el repositorio Biblioteca Digital de la Universidad La Gran Colombia	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, el presente consentimiento parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

"son propiedad de los autores los derechos morales sobre el trabajo", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables; la Universidad La Gran Colombia está obligada a RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas convenientes para garantizar su cumplimiento.

NOTA: Información Confidencial:

Esta Monografía o Trabajo de Grado contiene información privilegiada, estratégica, confidencial y demás similar, o hace parte de una investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. SI ☐ NO ☒

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta, tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

Firma... Evelin Echeverría
Nombre... Evelin Cardina Echeverría
C.C. No. 102674710 de Bogotá

Firma... Juan Camilo Figueroa R.
Nombre... Juan Camilo Figueroa R.
C.C. No. 1015422203 de Bogotá

Firma... Juliana Henao Acevedo
Nombre... Juliana Henao Acevedo
C.C. No. 1053723413 de Nariño

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA  Afiliada a la Asociación Colombiana de Universidades "ASCUN"		EMISIÓN	PÁGINA 39 / 41
CÓDIGO: GUIA PARA LA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE ARTÍCULOS, TRABAJOS DE GRADO, TESINAS Y/O MONOGRAFÍAS EN CD-ROM AL DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECA		REVISIÓN	No. REV

(Anexo 5)

**UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA
FACULTAD Y/O PROGRAMA DE POSGRADOS Y FORMACIÓN CONTINUADA**

RAE Resumen Analíticos en Investigación (este debe realizarse en español)

1. TÍTULO (en mayúscula fija)

DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA EMPRESA DIACO S.A.

2. TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

Especialistas en Gerencia y mercadeo

3. AUTOR (ES) (en mayúscula inicial)

- Evelin Carolina Echeverría López
- Juliana Henao Acevedo
- Juan Camilo Figueroa Rincón

4. DIRECTOR, ASESOR, CODIRECTOR O TUTOR

Ariane Illera Correal

5. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo económico y calidad de vida

6. PALABRAS CLAVE O DESCRIPTORES (mínimo 5)

- Servicio
- Calidad
- Clientes
- Procesos
- Inconformidades
- Estándares



CÓDIGO:
**GUÍA PARA LA PRESENTACIÓN Y ENTREGA DE
ARTÍCULOS, TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y/O
MONOGRAFÍAS EN CD-ROM AL DEPARTAMENTO
DE BIBLIOTECA**

(Anexo 6)

CONCEPTO DE PUBLICACIÓN PARA ARTÍCULOS, TESIS, TRABAJOS y/o MONOGRAFÍAS DE GRADO

Bogotá D.C. 14 de Marzo de 2017

Señores:

Departamento de Biblioteca
Universidad La Gran Colombia
Ciudad

Estimados señores:

El Comité de Investigaciones de la Facultad de postgrados, tiene el gusto de informarles a ustedes, que el trabajo de grado, de los estudiantes Evelin Carolina Echeverría López, Juliana Henao Acevedo y Juan Camilo Figueroa Rincón **TITULADO DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PRESTADO POR LA EMPRESA DIACO S.A.** ha sido revisado y aprobado su contenido como pertinente, de apoyo a la investigación y a la formación académica, por lo cual expreso que puede ser publicado en el Repositorio Institucional y disponer de la consulta pública en formato electrónico del documento, conforme a la carta de cesión de derecho de autor firmada por los autores.

Por lo anterior, informo que el contenido de este trabajo es conforme a las normas legales de derecho de autor.

Sin otro particular,

Vo. Bo. Decano

Nuria Torreño G
Vo. Bo. Coordinadora de Investigaciones