

ANEXO B.

AUTORIZACIÓN POR LOS TITULARES DE DERECHOS DE AUTOR A FAVOR DE LA BIBLIOTECA DEL COLEGIO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ADMINISTRACIÓN – CESA PARA LA ENTREGA O LICENCIAMIENTO DE OBRAS

El (los) suscrito (s) identificado (s) como aparece al pie de mi (nuestras) firma(s), actuando en nombre propio (✓) en calidad de estudiantes (), docentes (), entrevistados () o conferencistas () del Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA.

Nombres	Apellidos	Tipo y N° de identificación	Dirección	Celular	Correo electrónico
Ana Sofía	Correa Flórez	Cedula - 1005280674	Calle 96 # 21 - 70	3176779888	ana.correa@cesa.edu.co
Manuela	Acuña Consuegra	Cedula - 1005280281	Calle 51 # 3 - 66	3124576279	manuela.acuna@cesa.edu.co

O actuando a en calidad de apoderado () de _____ identificado con cedula de ciudadanía de _____, debidamente facultado para el efecto según consta en poder adjunto.

DECLARO/ DECLARAMOS:

1. Que soy/somos titulares de la obra: Evaluación del customer experience en Rappi: Un enfoque comparativo entre categorías del servicio

_____, la cual se encuentra contemplada en la tipología señalada a continuación:

TIPOLOGÍA DE LA OBRA: (seleccione con una x)

- ☐ Conferencia, seminario, curso, entrevista, taller u otros eventos
☐ Documento, texto, ponencia
☐ Fotografía, vídeos, imágenes, infografías, objetos de aprendizaje u otros contenidos
☒ Trabajo de grado

Para los trabajos de grado, señale el programa y la modalidad

PROGRAMA: Pregrado en Administración de Empresas, modalidad presencial

MODALIDAD DEL TRABAJO DE GRADO

- | | |
|---|---|
| ☒ Monografía | ☐ Caso |
| ☐ Artículo | ☐ Proyecto de Innovación |
| ☐ Proyecto de Emprendimiento | ☐ Plan de transformación digital |
| ☐ Proyecto de consultoría | ☐ Otro ¿Cuál? _____ |

Resumen:

El auge del comercio electrónico, especialmente durante la pandemia de 2020, ha resaltado la importancia de Rappi, una plataforma digital colombiana fundada en 2015. Sin embargo, gestionar la experiencia del usuario (CX) presenta desafíos, por lo que es crucial entender la interacción de los usuarios con la aplicación para mejorar la usabilidad y satisfacción del cliente. Esta investigación analizará cómo la calidad del servicio percibida afecta la experiencia del cliente en Rappi, abordando problemas reales como sanciones y quejas de usuarios.

2. Que en calidad de AUTOR manifiesto de manera voluntaria mi deseo de: (Seleccione con una x)

x	Licenciar el uso de la obra ¹
	Licenciar el uso de la obra pasados _____ años, contados a partir de la firma de este documento.
	Entregar la obra sin lugar a cesión de derechos patrimoniales de autor o licenciamiento con fundamento en las causas expresadas en el numeral 3 del presente documento.

3. Que no concedo autorización para convertir, reproducir y divulgar por las siguientes razones:

4. Que conforme con lo anterior, declaro que el licenciamiento o entrega de la obra, según aplique, se realiza de conformidad con las condiciones enunciadas a continuación, así como lo previsto en la Ley 23 de 1982

- **LEGITIMIDAD DE LOS DERECHOS DE AUTOR.** El autor declara que el contenido de la obra es original y de su autoría, que fue realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros. En consecuencia, LA OBRA es de su propiedad y no tiene ningún tipo de gravamen, limitación o disposición y es responsable al cien por ciento (100%) de los derechos patrimoniales que puedan derivar del mismo.
- **EXCLUSIVIDAD** El autor manifiesta que los derechos sobre la producción en cuestión no han sido cedidos o licenciados con antelación, ni existe exclusividad para la publicidad de LA OBRA.
- **INDEMNIDAD.** El AUTOR asumirá la responsabilidad total sobre LA OBRA y saldrá en defensa de los derechos aquí licenciados y exonera al CESA en caso de reclamación o acción legal por parte de terceros con relación a los derechos sobre la obra, En caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre LA OBRA, dado que el CESA actúa como un tercero de buena fe. El AUTOR se obliga a proteger, indemnizar y a mantener indemne al CESA con respecto a cualquier perjuicio, daño, pasivo y/o contingencia, sin limitación alguna, que el CESA puedan sufrir con ocasión de cualquier acto u omisión del AUTOR.
- **GRATUIDAD.** La entrega y autorización de la obra es gratuita, por lo tanto, el titular no recibirá beneficio alguno por la publicación, distribución, préstamo, comunicación pública o cualquier otro uso que se haga de la obra en los términos del licenciamiento o entrega de la OBRA.
- **DERECHOS MORALES:** La licencia no implica la cesión de los derechos morales sobre las mismas por cuanto de conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993 y la Ley 23 de 1982.
- **MENCIONES NECESARIAS.** El CESA hará el debido reconocimiento a los creadores y participantes de la obra.
- **PUBLICACIÓN** La obra podrá ser convertida, reproducida, divulgada, publicada e indizada por el CESA, salvo las restricciones señaladas en los numerales 2 y 3 de este documento, a través de los servicios implementados para tales fines, como: repositorios, bibliotecas, colecciones, buscadores digitales, en línea o cualquier otro servicio de indización y recuperación de información conocido o por conocer; con el ánimo de divulgar, promover y facilitar el acceso a contenidos de apoyo al aprendizaje, la enseñanza y la investigación. Por lo tanto, el CESA no será responsable en el evento que la obra esté referenciada o indizada en servicios de indización y recuperación de información diferentes al propio.
- **VIGENCIA** La vigencia de la autorización es indefinida, cuando no se determine otra cosa y podrá finalizarse antes

¹ Autorización que concede el autor de una obra al CESA, a fin de hacer público su contenido con fines netamente académicos, bajo las restricciones de forma y tiempo que el autor desee. (Reglamento CESA para la creación y administración de la producción intelectual)

del vencimiento del plazo inicial por medio de una solicitud escrita del AUTOR.

- Se aceptan las condiciones de la licencia de Atribución–No comercial–Sin Derivar de Creative Commons². Cuando aplique.

5. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

El AUTOR de manera previa, expresa e informada AUTORIZA al CESA para que realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia, transmisión y, en general, cualquier operación o conjunto de operaciones sobre los datos personales del AUTOR entendidos como cualquier información vinculada o que pueda asociarse al AUTOR, o a las personas vinculadas a él (los "Datos Personales"). Los Datos Personales incluyen, pero no se limitan a, datos de identificación, información de contacto, información financiera e información profesional del contratista, o de las personas vinculadas a él.

La presente autorización se otorga para el cumplimiento de los fines del CESA que incluyen, pero no se limitan al cumplimiento de obligaciones legales o contractuales; el cumplimiento de las políticas internas del CESA; gestionar y consolidar registros y bases de datos a cargo de la Biblioteca; administración de sus sistemas de información y comunicaciones; reporte de información a las autoridades competentes, incluyendo la política de tratamiento de protección de datos del CESA (la "Política") disponible en https://bucket-cesaweb.s3.amazonaws.com/documents/21.POLITICA_PROTECCION_DATOS.pdf

El AUTOR acepta y conoce que ha sido informado de los derechos que le asisten en su calidad de titular de los datos personales, entre los que se encuentran el derecho a presentar a solicitudes de información, actualización, supresión y/o rectificación sobre los datos personales para conocer más sobre los derechos que le asisten, las formas para ejercerlos y las finalidades y tipos de tratamiento a los que los datos personales serán sometidos, lo invitamos a consultar la política.

Para constancia se firma el presente documento a los 19 días de Junio de 2024

Nota: Los firmantes aceptan que la presente autorización podrá ser suscrita por medio de firma digital, electrónica, manual o manuscrita.

Los firmantes declaran y aceptan que los actos jurídicos celebrados a través del método de firma aquí pactado se considerarán válidos, vinculantes y exigibles, y que no cuestionarán la validez o exigibilidad de dichos actos jurídicos así celebrados. Se entiende que cualquier modalidad de firma utilizada en el presente documento goza de una presunción legal de no repudio

Así mismo, declaran y autorizan que el docente a cargo o uno de los titulares actúa en representación de todos los autores de la obra para su gestión y entrega al CESA, quien actúa en presunción de buena fe.

LOS AUTORES

Ana Sofía Correa Flórez

FIRMA

NOMBRE/ APELLIDO Ana Sofía Correa Flórez
TIPO Y N° DOCUMENTO Cedula - 1005280674

Manuela Acuña Consuegra

FIRMA

NOMBRE/ APELLIDO Manuela Acuña Consuegra
TIPO Y N° DOCUMENTO Cedula - 1005280281

FIRMA

NOMBRE/ APELLIDO
TIPO Y N° DOCUMENTO

² Esta licencia sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente. Tomado de Creative Commons Colombia https://co.creativecommons.org/?page_id=13