

	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 1 DE
		35

## **Impacto de la Inteligencia Artificial en la atención al cliente en los Call Center En Bogotá**

**NOMBRE:** Johanna Carolina Guerrero Rodríguez (grupo 50102)

**Correo:** johanna.guerrero@cun.edu.co

**NOMBRE:** Gilberto Andrés Castañeda Castañeda (grupo 50102)

**Correo:** Gilberto.Castenada@cun.edu.co

**NOMBRE:** Nury Elizabeth Galvis Domínguez (grupo 50102)

**Correo:** Nury.galvis@cun.edu.co

### **1. RESUMEN.**

Este artículo se enfoca en evaluar el impacto de la implementación de sistemas de Inteligencia Artificial en la atención al usuario en call center de Bogotá, con el fin de comprender cómo esta tecnología afecta la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y el empleo del personal. en estos centros de servicios, a través de una investigación aplicada basada en su finalidad y mixta en función de sus fuentes de información con un enfoque cualitativo, alcance explicativo y método inductivo, tomando como población una empresa del sector call center en Bogotá y una muestra con 10 empleados que representan Nivel de confianza del 95% y margen de error del 5% obteniendo como resultado: La mayoría de las personas tienen entre 0 y 3 años de experiencia en call center. Las personas encuestadas han notado cambios en sus tareas laborales debido a la implementación de la Inteligencia Artificial (IA) en el call center. El 70% de los encuestados indicó optimizar los tiempos de respuesta en los datos, lo que sugiere que la inteligencia artificial ha tenido un impacto significativo en este sentido. (90%) de los

<p>Corporación Unificada Nacional de Educación Superior</p>	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 2 DE
		35

encuestados dicen que sienten que la IA ha tenido un impacto en la calidad del servicio que pueden ofrecer a los clientes. El 70% de las personas ha recibido formación en sistemas de IA.

### **PALABRAS CLAVE.**

Inteligencia artificial, Atención al cliente, Automatización, Eficiencia operativa, interacción humano-maquina, personalización del servicio.

### **CLASIFICACION JEL**

031 - 033

### **2. ABSTRACT**

This article focuses on evaluating the impact of the implementation of Artificial Intelligence systems on user service in call centers in Bogotá, in order to understand how this technology affects operational efficiency, customer satisfaction and staff employment. In these service centers, through applied research based on its purpose and mixed based on its sources of information with a qualitative approach, explanatory scope and inductive method, taking as population a company in the call center sector in Bogotá and a sample with 10 employees representing 95% confidence level and 5% margin of error obtaining as a result: Most people have between 0 and 3 years of call center experience. The people surveyed have noticed changes in their work tasks due to the implementation of Artificial Intelligence (AI) in the call center. 70% of respondents indicated Optimize response times in data, suggesting that artificial

	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 3 DE
		35

intelligence has had a significant impact in this regard. (90%) of respondents say they feel AI has had an impact on the quality of service they can offer customers. 70% of people have received training in AI systems.

## KEYWORDS

Artificial intelligence, Customer Support, Automation, Operating efficiency, technological innovation, human-machine interaction.

## 1. INTRODUCCIÓN.

La Inteligencia Artificial en los call center es un tema de alta importancia debido a su trascendencia Actual, La implementación de la IA en la atención al cliente es una tendencia creciente en el ámbito empresarial y a nivel global. La tecnología está transformando la forma en que las empresas interactúan con sus clientes, La IA promete aumentar la eficiencia al automatizar tareas repetitivas, proporcionando respuestas rápidas y precisas a la vez que reduce los tiempos de espera. Esto podría tener un impacto positivo en la productividad y la rentabilidad de las empresas, sin embargo, La calidad de la atención al cliente es un factor crítico para la retención y la fidelización del mismo, consideramos que es esencial para la disciplina de Administración de Empresas debido a que abordamos temas claves relacionados con la optimización de operaciones, toma de decisiones, competitividad, satisfacción del cliente, gestión del talento, innovación, adaptación y responsabilidad social empresarial. Estos aspectos

	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 4 DE
		35

son fundamentales en la gestión y dirección efectiva de las organizaciones en un entorno empresarial en constante evolución.

El problema que se aborda es el impacto de la implementación de la inteligencia artificial (IA) en la atención al cliente en los Call Center, a medida que la IA se ha convertido en una tecnología cada vez más accesible y relevante en el ámbito empresarial, su aplicación ha generado un interés significativo. Sin embargo, aún existen incertidumbres y preguntas sobre cómo esta implementación afecta tanto a los procesos internos de los Call Center como a la satisfacción y la experiencia del cliente. El problema se desglosa en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, costos operativos, capacitación del personal y el impacto en el empleo. La facultad de Ingeniería de la Universidad Privada de Tacna, al realizar un estudio de la revisión sistemática para analizar el impacto de las IA en la gestión de servicios de una organización, donde se llegó a la conclusión que esta tendrá un proceso positivo en las empresas, (Villacorta Vidal, 2023). ¿Cuál es el impacto de la implementación de sistemas de Inteligencia Artificial en la atención al usuario en los call center en Bogotá, en términos de eficiencia operativa, satisfacción del cliente y el impacto en el empleo?

Tres autores cuyas investigaciones y publicaciones pueden proporcionarnos información valiosa sobre el impacto que ha tenido la inteligencia artificial en los call centers son (Bell, 2021) Este autor ha realizado investigaciones sobre la gestión del rendimiento en los call centers y cómo la implementación de tecnologías como la IA afecta a la productividad y la satisfacción del cliente en su artículo "Getting It Right: The Impact of Human Resource

	<b>Artículo</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA: 5 DE</b>
		<b>35</b>

Management Practices on a Firm's Performance". (Aggarwal, 2019) Rajesh Aggarwal ha investigado la aplicación de la inteligencia artificial en los servicios al cliente, incluyendo call centers. Su artículo "Artificial Intelligence: The Revolution Hasn't Happened Yet" ofrece una perspectiva sobre el estado actual y las implicaciones futuras de la IA en los call centers por último (Birge, 2023) John Birge es un experto en optimización y toma de decisiones. Su trabajo en el artículo "Optimizing Customer Service in Call Centers with Customer Choice" analiza cómo la IA puede ser utilizada para mejorar la atención al cliente y la eficiencia en los call center a través de la optimización de recursos.

Evaluar el impacto de la implementación de sistemas de Inteligencia Artificial en la atención al usuario en los call center de Bogotá, con el fin de comprender cómo esta tecnología afecta la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y el empleo de personal en dichos centros de atención, analizando la eficiencia operativa de los call centers en Bogotá antes y después de la implementación de sistemas de IA, mediante la comparación de métricas clave de rendimiento, como el tiempo de respuesta, resolución en primera llamada y el volumen de llamadas atendidas. Evaluar la satisfacción del cliente en los call centers de Bogotá, identificando la percepción de los clientes respecto a la calidad del servicio, la resolución de problemas y la interacción con agentes de atención al cliente, antes y después de la introducción de la IA. Investigar el impacto en el empleo de personal en los call centers de Bogotá como resultado de la adopción de la IA, examinando cambios en la demanda de empleados, habilidades requeridas y posibles

	<b>Artículo</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA: 6 DE</b>
		<b>35</b>

desplazamientos laborales, además de analizar las percepciones y expectativas del personal con respecto a esta tecnología.

## Antecedentes

Para el desarrollo del presente artículo, se toma como información de varias investigaciones hechas alrededor de las IA hasta el momento, Una estrategia utilizada en la actualidad es el servicio al cliente con relación con el ciclo de empresas, (Bueno, 2021) En su ensayo a cerca de las tecnologías del servicio al cliente , enfatiza en La innovación, especialmente a través de la inteligencia artificial, es esencial en la mejora de la productividad y la interacción con clientes en empresas en la era digital. Se destaca el papel de los robots de chat en la automatización de procesos y la agilización de la comunicación cliente-empresa. se evalúa la presencia de la inteligencia artificial, específicamente en los robots de chat, como solución en las industrias, particularmente en los canales de atención al cliente. (Rodríguez et al., 2023) realizaron un estudio sobre Química Fina SA que reveló la importancia de la calidad del servicio en la captación de clientes. Según el estudio, la total satisfacción de un cliente satisfecho es la mejor carta de presentación de una empresa, ya que ningún enfoque publicitario es superior. (Gestión, 2018) no habla del método científico basado en la medición de variables y el uso de leyes matemáticas se utiliza desde años atrás para crear sistemas automatizados capaces de tomar decisiones inteligentes. Esto es lo que llamamos inteligencia artificial (IA), la capacidad de las máquinas para tomar decisiones óptimas respondiendo a las necesidades presentadas.

	<b>Artículo</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA: 7 DE</b>
		<b>35</b>

Cómo la IA está cambiando la experiencia del contact center. (2022, abril 26). Revista Byte TI. La inteligencia artificial (IA) nos habla sobre la importancia en la transformación a través de mejorar la calidad y la eficiencia ya que ha estado en desarrollo durante más de 70 años, desde que Alan Turing planteó la pregunta de si las máquinas pueden pensar en 1950. La tecnología de IA ha evolucionado gradualmente a lo largo de las décadas, y actualmente, los contact centers están mostrando un gran interés en su aplicación. Esto se debe en parte a la creciente necesidad de apoyar a los equipos de experiencia del cliente, especialmente con empleados trabajando a distancia debido a la pandemia. La tecnología de IA, en lugar de reemplazar a los humanos, puede ayudar a los contact centers a resolver problemas de manera más eficiente. Los asistentes virtuales impulsados por la IA pueden manejar preguntas comunes y tareas rutinarias, permitiendo que el personal humano se enfoque en cuestiones más complejas. Además, agiliza procesos y puede ser beneficiosa en industrias como la banca, donde se atienden miles de consultas diarias. A pesar del avance de la IA, no se prevé que reemplace por completo a los trabajadores humanos en los contact centers. Las conversaciones humanas son intrincadas y requieren empatía, algo que la IA no puede igualar. En su lugar, se espera que la IA colabore con los humanos, brindando asistencia y mejorando la eficiencia en la resolución de problemas. Los agentes de contact center se están convirtiendo en asesores de confianza que guían el viaje del cliente de manera experta. La regla fundamental es que los humanos deben guiar a la IA y proporcionar correcciones cuando sea necesario, ya que la IA no puede atender a los clientes tan bien como un agente por sí sola. La conexión humana y la empatía siguen siendo esenciales para

	<b>Artículo</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA: 8 DE</b>
		<b>35</b>

mantener la fidelidad de los consumidores, especialmente en situaciones excepcionales, como las conversaciones difíciles que han surgido durante la pandemia.

La inteligencia artificial está cambiando la cara de los call centers. (2022, marzo 31). El texto destaca el creciente uso de la inteligencia artificial conversacional en centros telefónicos, particularmente en la atención al cliente. Algunos de sus puntos más importantes son la introducción Conversacional a pesar de décadas de tecnología y llamadas automatizadas, la IA conversacional ha ganado terreno en los centros telefónicos, estos sistemas son capaces de comprender las emociones de los usuarios y proporcionar respuestas más rápidas. Los asistentes de Voz en los Hogares como Alexa, Google Home y Siri se han vuelto comunes en los hogares, ayudando a los consumidores a través de dispositivos, Estos sistemas han evolucionado de ser dispositivos que los usuarios debían comprar a soluciones invisibles e integradas en la atención al cliente. A través de los algoritmos de Aprendizaje estos asistentes virtuales funcionan adaptándose a casos específicos, generando respuestas personalizadas. La tecnología de Voz Humana como el Grace de Gridspace, emulan no solo la voz humana sino también muletillas que hacen que la conversación sea más natural, su objetivo o propósito principal es comprender al receptor y proporcionar una atención eficiente y personalizada, en cuanto a su disponibilidad 24/7 Estos sistemas permiten a los usuarios acceder a servicios en cualquier momento del día, eliminando las limitaciones de horario tradicionales de los centros de llamadas puntos en los cuales comparten la percepción con (S. f.). Contactcenterhub.es. Recuperado 14 de octubre de 2023.

	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 9 DE
		35

oscar23sm, P. (2023, octubre 13) nos habla sobre el potencial de transformar los call centers, pero que aun así la atención humana sigue siendo fundamental para la experiencia del cliente, si la evolución de la IA podría ser el fin de los call centers humanos, pero la atención humana sigue siendo esencial, según expertos. A pesar de la eficiencia que la IA puede aportar, un estudio muestra que el 86% de los consumidores prefiere interactuar con personas reales en lugar de bots. Cordero, A. O. (2023, septiembre 18) La consultora Boston Consulting Group sugiere que la IA podría generar ahorros del 60% al reemplazar a trabajadores humanos, pero expertos creen que la IA actuará como un asistente en lugar de un reemplazo total. La IA es beneficiosa para automatizar tareas rutinarias, pero la combinación de tecnología y empleados humanos puede potenciar las capacidades de los call centers. Aunque la adopción de la IA es innegable, es esencial encontrar un equilibrio entre la automatización y la atención humana para satisfacer las necesidades de los clientes.

**(S. f.). Contactcenterhub.es. Recuperado 14 de octubre de 2023,** destaca la evolución en las interacciones en el ámbito de la administración de empresas, pasando de reglas digitales y voz robótica simples a la implementación de la inteligencia artificial (IA) en el contact center. , nos explica como la adopción de la inteligencia artificial y los robots de voz ha transformado las interacciones en el ámbito empresarial, ofreciendo una interfaz atractiva para los usuarios y mejorando la eficiencia en una variedad de aplicaciones empresariales, incluyendo la atención al cliente y la gestión de la fuerza laboral. Sin embargo, la calidad del canal de audio sigue siendo un factor crítico para el éxito de estas tecnologías. Nos explica algunos de los puntos claves

	<b>Artículo</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA: 10</b> <b>DE 35</b>

como lo son la interfaz Atractiva de Usuario que son robots de voz que se han convertido en una interfaz atractiva para una conversaciones de usuario accesible y cómoda. Las empresas, como marcas de móviles, han implementado esta herramienta para brindar respuestas rápidas a las preguntas de los usuarios, también los agentes Virtuales que se están desplegando con resultados satisfactorios, lo que ha mejorado la calidad de la interacción con los usuarios, Obteniendo avances en la tecnología de voz ya que esta tenía limitaciones, pero la IA ha impulsado mejoras significativas en el contact center y otros sectores, lo que ha llevado a un crecimiento del mercado global de tecnologías de voz. Las Aplicaciones Empresariales de Robots de Voz que se utilizan para mejorar las relaciones de servicio en el lugar de trabajo, obtener información durante reuniones, supervisar sistemas operativos y de TI, administrar recursos humanos y realizar tareas de servicio al cliente externo, entre otros. A través del monitoreo Proactivo los troncales SIP y los arreglos de red han sido esenciales para garantizar que los agentes virtuales funcionen de manera efectiva.

ActionsDATA. (2020, noviembre 12). En su artículo nos explica como está transformando la industria de los call centers y la atención al cliente, sin reemplazar por completo a los agentes humanos, pero mejorando significativamente la calidad y personalización del servicio. Las empresas están trabajando en la integración de avances técnicos y digitales en su estructura para mejorar su desempeño, especialmente en las áreas de atención al cliente. Buscando una Coexistencia de Tecnología y Agentes Humanos aunque se predice que la tecnología podría reemplazar a los agentes humanos en el futuro, actualmente, la tecnología no

puede igualar la empatía y las emociones humanas, lo que hace que la interacción humana siga siendo esencial, también se identifica una preferencia de los Clientes por el Contacto Humano Según una encuesta, el 79% de las personas prefiere interactuar con un ser humano al solicitar servicios telemáticos y el Impacto de la IA en el Telemarketing para mejorar la atención al cliente en tres áreas clientes, agentes y la empresa misma. para los Cliente la IA permite una atención más personalizada y multicanal, anticipando las necesidades de los usuarios. se pueden crear bases de datos con historiales previos para adaptar respuestas a las necesidades y comportamientos de los clientes, se reduce el tiempo necesario para resolver problemas, lo que aumenta la satisfacción del cliente. para los Agentes se beneficiarán de una mayor flexibilidad, la capacidad de trabajar desde casa y la automatización de tareas repetitivas para ello deben desarrollar nuevas habilidades digitales y centrarse en resolver cuestiones más complejas y para la empresa la IA facilita análisis para mejorar la productividad y la gestión del call center. la arquitectura tecnológica sólida es esencial para aprovechar ya que se esperan reducciones de costos y un aumento en la rentabilidad.

En el siguiente articulo enfatiza cómo la IA se ha convertido en un componente esencial en la gestión de la relación con el cliente mejorando la eficiencia y la experiencia también plantea preguntas sobre su impacto futuro en la industria. ADI. (2020, octubre 6). La conversación sobre la aplicación de la IA en la gestión de la relación con el cliente no es nueva y ha sido tendencia en eventos y comunicación de fabricantes y proveedores durante al menos cinco años el papel de la IA y el Machine Learning son considerados complementos

	<b>Artículo</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA: 12</b> <b>DE 35</b>

fundamentales en la interacción con el cliente, ya que ofrecen respuestas rápidas y eficientes a las consultas más simples, mejorando la satisfacción del cliente. Algunos de sus usos son ejemplo el Chatbots para preguntas frecuentes, que pueden comprender el lenguaje natural y derivar conversaciones complejas a agentes humanos. La automatización de tareas rutinarias para permitir que los agentes se enfoquen en tareas más complejas. Mejoras del enrutamiento de interacciones al dirigir las al agente más adecuado. Los análisis de datos en gran volumen para la toma de decisiones informadas y mejora de procesos. La Monitorización de interacciones en tiempo real para sugerir respuestas y pasos siguientes a los agentes durante las conversaciones.

La Revolución de la IA destaca que es una realidad cada vez más cotidiana en los Contact Centers, y se espera que siga evolucionando para mejorar la Experiencia del Cliente.

En este caso el autor quiere mostrarnos los **beneficios** significativos que las IA nos pueden ofrecer, pero no se espera que reemplace por completo a los agentes humanos, sino que colaboren en una sinergia de habilidades para brindar un mejor servicio al cliente (S. f.-b). Callfasst.com. Recuperado 14 de octubre de 2023, El texto destaca el impacto de la inteligencia artificial y su potencial para cambiar la forma en que se brinda atención al cliente La historia de la inteligencia artificial en los contact centers se remonta a décadas atrás, con aplicaciones como Eliza, que simulaban conversaciones con personas. Estos programas buscan mejorar el reconocimiento de voz y ampliar su funcionalidad, incluida la atención al cliente, han evolucionado hacia un formato multicanal, permitiendo la comunicación a través de llamadas telefónicas, correo electrónico y mensajería instantánea. Dentro de los Beneficios de la

	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 13 DE 35

Inteligencia Artificial no se basa solo en la efectividad de los chatbots, sino en una serie de beneficios, que incluyen análisis internos automatizados, mayor flexibilidad en la comunicación, anticipación de necesidades del usuario, reducción de costos y mejora en la productividad. Así como la sinergia de Aptitudes, se espera que los agentes humanos no sean reemplazados, sino que trabajen en conjunto con la tecnología. Los agentes deben desarrollar nuevas habilidades y redefinir sus roles, centrándose en tareas más complejas que requieran empatía con el cliente.

La IA del centro de contacto cierra las brechas en las conexiones de agentes y clientes. (s. f.). Genesys. Recuperado 14 de octubre de 2023, El texto destaca la importancia de la inteligencia artificial (IA) en el sector de los centros de contacto y cómo ha cambiado la dinámica de atención al cliente en la última década los servicios de soporte y atención al cliente han evolucionado hacia el autoservicio, impulsados por la madurez de la inteligencia artificial conversacional estas herramientas de automatización como los bots y los centros de conocimiento se utilizan para resolver tareas básicas y consultas simples de los clientes, quienes se han adaptado al autoservicio y lo prefieren, lo que significa que los agentes de atención ahora enfrentan consultas más complejas y desafiantes. Los agentes trabajan cada vez más desde casa, lo que hace que no tengan la posibilidad de pedir ayuda a colegas o supervisores de manera inmediata. La IA puede ayudar a los agentes a gestionar consultas complejas y mejorar la eficiencia, proporcionando respuestas en tiempo real y contexto para abordar las necesidades del cliente también puede ser útil para resumir interacciones y capturar información clave, lo que ahorra tiempo a los empleados, ofrecer experiencias personalizadas enfatizando la importancia

	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 14 DE 35

de proporcionar a los empleados acceso fácil a información de contexto y datos, así como utilizar la automatización.

En este artículo subraya que la inversión en IA es esencial para mantenerse competitivo en el mundo empresarial actual y que la adopción de esta tecnología puede conducir a un ahorro significativo de costos y a una mejora en la eficiencia de los Centros de Contacto. Sin embargo, también se destaca la necesidad de abordar desafíos y costos asociados a la implementación de la IA. As ayudar la Inteligencia Artificial a reducir sus costes al sector del Contact Center. (s. f.).

Actionscall.com. Recuperado 14 de octubre de 2023. el texto destaca la importancia de la inversión en Inteligencia Artificial (IA) en el ámbito empresarial, especialmente en los Centros de Contacto es una tecnología en constante crecimiento que ya está influyendo en múltiples aspectos de la vida cotidiana, desde la domótica en el hogar hasta la comunicación a través de Internet, las redes sociales y las búsquedas en línea. La inversión en IA a nivel mundial ha estado en constante aumento, con una predicción de 432.800 millones de dólares en inversión en 2022, un 19,6 % más que en 2021. El sector del Contact Center está desempeñando un papel fundamental en este crecimiento, a pesar de ciertas reticencias, la mayoría de las empresas planea aumentar su inversión en IA en el próximo año, reconociendo el valor de esta tecnología. Sin embargo, existen desafíos, como la alineación organizativa, la seguridad y la brecha de talento, que deben abordarse para aprovechar plenamente el potencial de la IA.

	<b>Artículo</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA: 15</b> <b>DE 35</b>

Los call center redefinen la idea de precariedad laboral. (2022, julio 30). En este artículo se destaca la relevancia de los call centers en la economía colombiana, así como las razones por las cuales muchos jóvenes los eligen a pesar de los desafíos laborales y psicosociales que enfrentan en este sector. La importancia en la Economía representa aproximadamente el 2.8% del PIB colombiano y ha experimentado un crecimiento promedio del 19% anual en los últimos siete años. Algunas Características de la mayoría de los empleados son jóvenes (el 80% tiene menos de 30 años), con una variedad de niveles de educación, desde bachilleres hasta posgraduados la percepción de los Trabajadores es que a pesar de la mala fama asociada con las condiciones de trabajo muchos jóvenes los valoran debido a la estabilidad laboral, los salarios competitivos y las oportunidades de ingresos adicionales basadas en la productividad. En comparación con Otros Sectores se consideran una opción más atractiva en comparación con sectores como la agricultura e industria, que a menudo ofrecen salarios más bajos y menos desarrollo profesional a pesar de la percepción de que el trabajo en call centers es sencillo, existe un alto riesgo psicosocial debido a la alta carga de llamadas y la interacción con clientes insatisfechos, lo que puede llevar a problemas mentales y desgaste emocional en los empleados.

En ¿Qué es y qué ventajas ofrece un Contact Center en la nube? (2023, agosto 23), nos presenta como una solución versátil y ventajosa para las empresas que buscan mejorar la comunicación con sus clientes y aumentar la eficiencia en la atención al cliente. Destaca la importancia de la comunicación entre empresas y clientes, enfatizando el cambio hacia un modelo omnicanal y flexible. Para lograr esta comunicación efectiva, se presenta el concepto de

<p>Corporación Unificada Nacional de Educación Superior</p>	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 16 DE 35

un Contact Center en la nube como una solución clave que incluye redes sociales, correo electrónico, WhatsApp y teléfono. Es un sistema al que se accede a través de Internet para gestionar todos los canales de comunicación de una empresa con sus clientes. Permite a los agentes trabajar desde una plataforma única, accediendo al historial de datos del cliente. La diferencia entre Call Center y Contact Center es que uno se enfoca en llamadas telefónicas, y un Contact Center gestiona diversas formas de comunicación con los clientes, lo que lo convierte en un enfoque más amplio y completo. Los beneficios del Contact Center en la Nube son aumento de la productividad a través de un panel de control único y el uso de la inteligencia artificial. ahorro de costes al eliminar la necesidad de infraestructuras físicas tener mayor adaptabilidad y flexibilidad, permitiendo a los trabajadores operar desde cualquier ubicación entre otras.

### **Marco Teórico**

La Inteligencia Artificial proporcionar respuestas rápidas y optimas a las consultas de los clientes, lo que reduce el tiempo de espera y mejora la resolución en las llamadas. Además, la Inteligencias Artificiales puede personalizar el contacto con los clientes, adaptándose a sus preferencias y necesidades individuales. Esto mejora la calidad del servicio y la experiencia del cliente, lo que a su vez aumentando la satisfacción y fidelidad del cliente.

**Empleo de personal:** La adaptación de la Inteligencias Artificiales en los call center de Bogotá hoy en día, ha tenido un impacto en el empleo de personal en estos centros, Si bien ha automatizado algunas tareas, también se ha visto un aprendizaje continuo y de crecimiento para

<p>Corporación Unificada Nacional de Educación Superior</p>	<b>Artículo</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>PÁGINA:</b> 17 DE 35

las empresas. De acuerdo con la teoría del aprendizaje de Jean Piaget, donde enfatiza el concepto de la inteligencia humana como un proceso de naturaleza (Regader, s.f.), es decir que las empleados se puedan adaptar a estos cambios y aprender los nuevos modelos, fortaleciendo las habilidades del personal y así generar empleos, de acuerdo a la profesora linda Gratton ,que nos dice "Un buen trabajo es aquel que te ayuda a prepararte para el futuro" (Mundo}, 2019).

**Percepciones y expectativas del personal:** Investigar las percepciones y expectativas del personal en los call center de Bogotá con respecto a la implementación de sistemas de Inteligencia Artificial, de acuerdo a la teoría de Gestal (Torres, 2015)” nos dice que “ todas las personas interpretan la realidad y toman decisiones sobre ella en base a estas "formas" o "figuras" mentales que vamos creando sin darnos cuenta , asi se lograra tener una expectativa del personal..

**Teoría de la personalización:** De acuerdo a (Samaniego, s.f.) Esta teoría se basa en utilizar la inteligencia artificial para personalizar la experiencia del cliente. A través del análisis de datos y el uso de algoritmos, se pueden obtener insights sobre las preferencias y necesidades de cada cliente, lo que permite ofrecer un servicio más personalizado y adaptado a sus requerimientos.

**Teoría de la automatización:** (Mckinsey.com, 2023)se centra en el uso de la inteligencia artificial para automatizar tareas y procesos en la atención al cliente. Mediante el uso de chatbots

	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 18 DE 35

y asistentes virtuales, se pueden resolver consultas y brindar soporte de manera rápida y eficiente, sin necesidad de la intervención de un agente humano.

**Teoría de la anticipación:** En base al artículo donde nos indica que John McCarthy (Rodríguez., 2008) se enfatizó en redes neuronales y los algoritmos genéticos donde estos sistemas trabajan bajo la autonomía, Se lograra utilizar la inteligencia artificial para anticiparse a las necesidades del cliente. A través del análisis de datos y el uso de algoritmos predictivos, se pueden identificar patrones de comportamiento y predecir las necesidades futuras de los clientes, lo que permite ofrecer soluciones proactivas y anticipadas.

**Teoría de la retroalimentación:** En base a lo que (Aguero, 2019) en su artículo manifiesta la optimización de los procesos implementando las inteligencias artificiales, generando así mayor eficiencia en las empresas, de acuerdo a esto se podrá medir la retroalimentación de los clientes, recopilando y analizar los datos extraídos de los insights y tendencias a partir de las opiniones y comentarios de los clientes, lo que permite mejorar continuamente la calidad del servicio.

### **Satisfacción laboral de los trabajadores.**

El desarrollo empresarial hoy en día debe de incluir la creación de escenarios de trabajo que reúnan las condiciones para el desempeño de las funciones ya sea en la parte operativa o administrativa. Se fortalece la satisfacción laboral enfocándose en mantener las condiciones

<p>Corporación Unificada Nacional de Educación Superior</p>	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 19 DE 35

físicas y psicológicas de los empleados en el desempeño de sus funciones, así maximizar su interés en la realización de tareas (Hector, s.f.).

## **Metodología**

### **Tipo de investigación**

Para establecer los factores que impactan las inteligencias artificiales en los call center en Bogotá, se utiliza a una investigación orientada al objetivo establecido de acuerdo a la información, obtenida, así analizar impacto que se tiene.

De acuerdo con (Esteban, s.f.) “ Es una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales” lo que nos ayuda a identificar con claridad el estado actual.

### **Enfoque**

Se emplea el enfoque cualitativo para analizar los factores que afectan o mejoran en el impacto de las inteligencias artificiales en los call center, de acuerdo (Hernández-Sampieri, Christian, Torres, & et, s.f.) “La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis”.

<p>Corporación Unificada Nacional de Educación Superior</p>	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 20 DE 35

### **Alcance**

Esta investigación tiene un alcance Explicativo, ya que tiene como finalidad encontrar una solución o percepción de diversas necesidades y así conocer la situación actual, según (Galarza, 2020) “En este nivel de la investigación es obligatorio el planteamiento de hipótesis de investigación que busquen determinar los elementos de causa y efecto de los fenómenos de interés para el investigador”.

### **Método**

La investigación se realizara basado en el método inductivo, lo que nos ayudara a observar las características más importantes en la recolección, el análisis y la clasificación que nos permite conocer y saber de dónde surge las inquietudes , para ello (Inductivo & de La Pedagogía Crítica, s.f.) afirma que “el uso de estos métodos se viene utilizando desde hace muchos años por filósofos y pensadores que hicieron inclinación de ello para consolidar sus conocimientos a través de sus experiencias”.

### **Técnica**

En conjunto, estas técnicas de investigación proporcionan una evaluación completa del impacto de la inteligencia artificial en los call center en Bogotá, permitiendo una comprensión sólida de la situación y sus efectos. Revisión Bibliográfica, Análisis de Datos, Investigación

<p>Corporación Unificada Nacional de Educación Superior</p>	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 21 DE 35

Cualitativa, Investigación Cuantitativa, Entrevistas Marco Teórico, Metodología Mixta, Técnicas de Análisis de Contenido.

### **Fuentes de información**

Se empleará la fuente primaria de información, dado que se llevará a cabo una encuesta con los agentes de call center, con el propósito de obtener la perspectiva del impacto de la inteligencia artificial. De manera complementaria, se considerarán las fuentes secundarias, lo que permitirá un análisis más completo del contexto desde diversas perspectivas.

### **Población y muestra**

Para alcanzar los objetivos establecidos, se recurre a un enfoque de estudio de caso. En este enfoque, la selección de la población se realiza de manera conveniente para la investigación, eligiendo una empresa del sector de call center con una muestra de 10 empleados de la organización. Según Sucasaire (2022), este enfoque se orienta hacia la comprensión de ciertas características de la realidad y las relaciones que existen entre ellas. Estas características, denominadas variables, son analizadas en un grupo específico de elementos.

### **Instrumentos de recolección**

	<b>Artículo</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA: 22</b> <b>DE 35</b>

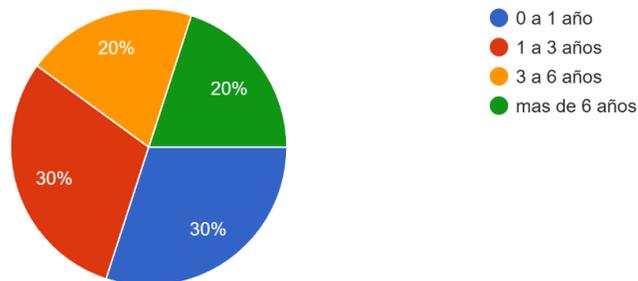
Se pretende identificar los factores que influyen en el impacto de la IA mediante un enfoque que incluye una revisión documental, análisis de los antecedentes y una evaluación del contexto en el que opera la organización. Esto se basa en la necesidad identificada a través del estudio de los comportamientos de los indicadores de satisfacción y servicio al cliente. Se llevará a cabo un análisis de los elementos que tienen un impacto significativo, que permitirá realizar un diagnóstico para comprender la situación actual y la percepción de los empleados del call center, evaluando los resultados de la aplicación de las encuestas. Esto nos proporcionará información valiosa sobre la acogida de estas tecnologías en las empresas de call center.

## ENCUESTAS

### 1.

¿Cuánto tiempo has trabajado en el call center?

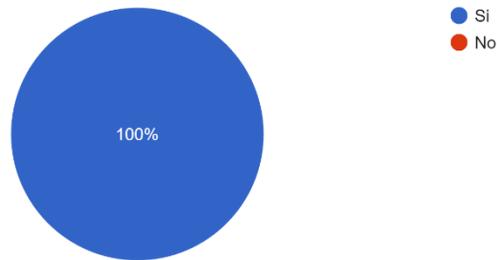
10 respuestas



Estos cálculos proporcionan una visión general del tiempo que las personas han trabajado en el call center. La mayoría de las personas tienen entre 0 y 3 años de experiencia lo que indica EL 60 % de los encuestados.

2.

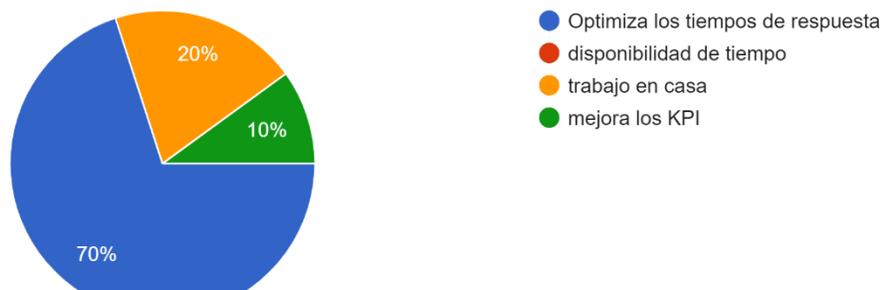
¿Has notado cambios en tus tareas laborales debido a la implementación de la IA en el call center?  
10 respuestas



Indica que todas las personas encuestadas han notado cambios en sus tareas laborales debido a la implementación de la Inteligencia Artificial (IA) en el call center. Esto sugiere que la IA ha tenido un impacto significativo en las operaciones del call center.

3.

¿En qué aspectos específicos la IA ha mejorado tu desempeño laboral?  
10 respuestas

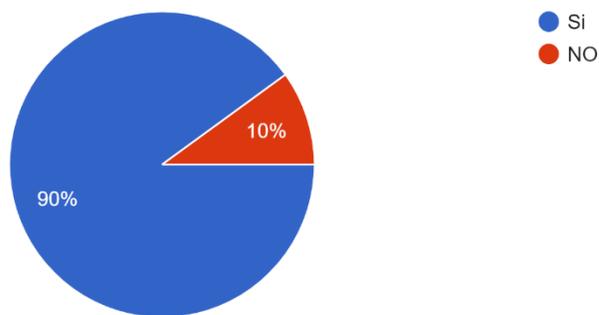


Es evidente que la inteligencia artificial ha tenido un impacto positivo en tu desempeño laboral, especialmente en lo que respecta a la optimización de ciertos aspectos clave. El 70% de los encuestados indico Optimiza los tiempos de respuesta en los datos sugiere que la inteligencia artificial ha tenido un impacto significativo en este aspecto. La IA puede automatizar tareas repetitivas, acelerar el procesamiento de información y proporcionar respuestas rápidas a las consultas de clientes, lo que mejora la eficiencia y la satisfacción del cliente.

4.

¿Sientes que la IA ha tenido un impacto en la calidad de servicio que puedes ofrecer a los clientes?

10 respuestas



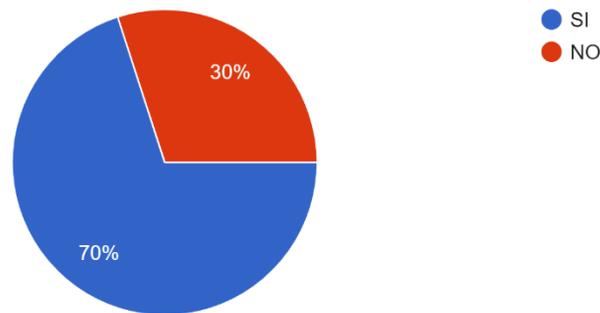
La mayoría de las personas encuestadas (90%) afirman que sienten que la IA ha tenido un impacto en la calidad del servicio que pueden ofrecer a los clientes. Esto sugiere que la

	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: <b>01</b>
		PÁGINA: <b>25</b> DE 35

percepción general es positiva en cuanto a la influencia de la IA en la mejora de la calidad del servicio.

5.

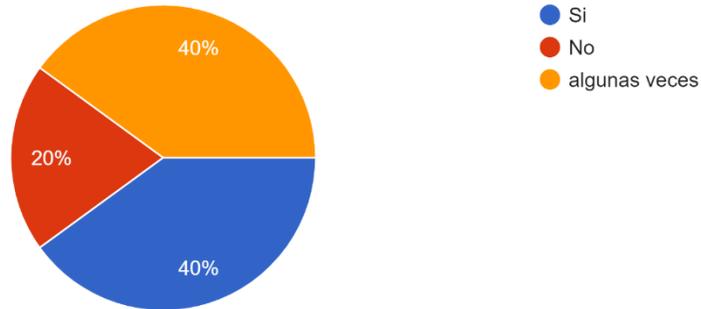
¿Has recibido capacitación o formación para trabajar con sistemas de IA?  
10 respuestas



El 70% de las personas han recibido capacitación en sistemas de IA. Sin embargo, para realizar análisis más detallados o tomar decisiones basadas en estos datos, puede ser necesario considerar otros factores, como el tipo de capacitación recibida, la calidad de la formación, y si la formación es adecuada para las necesidades de los individuos o la organización.

¿Crees que la IA ha afectado tus perspectivas de carrera en el call center?

10 respuestas



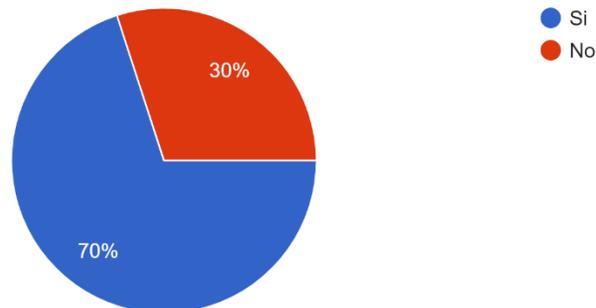
Parece que hay una división en las opiniones de los encuestados en cuanto a si la IA ha afectado sus perspectivas de carrera en el call center. Un número igual de personas ha respondido "Si" y "Algunas veces".

Aproximadamente la mitad de los encuestados siente que la IA ha tenido un impacto positivo o negativo en sus perspectivas de carrera, mientras que el 20% no siente un impacto significativo.

6.

¿Has experimentado algún temor a perder tu empleo debido a la automatización de tareas por parte de la IA?

10 respuestas



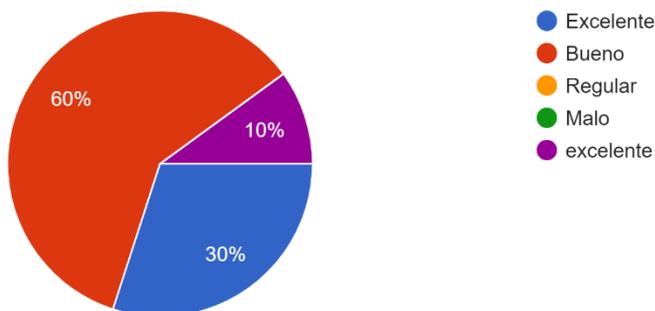
Basado en las respuestas proporcionadas, la mayoría de los encuestados (70%) indicaron que sí han experimentado temor a perder su empleo debido a la automatización de tareas por parte de la IA, mientras que un 30% afirmó que no han tenido ese temor. La alta proporción de respuestas afirmativas sugiere que existe preocupación entre los encuestados sobre la automatización de tareas y su impacto en la seguridad laboral. Esto podría deberse a la creciente adopción de la IA en diversas industrias, lo que plantea preguntas sobre la seguridad laboral y la necesidad de adaptarse a los cambios tecnológicos.

7.

	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 28 DE 35

¿Cómo describirías en general tu actitud hacia la IA en el contexto de tu trabajo en el call center?

10 respuestas



Las calificaciones con un 60% "Bueno" podría sugerir que la mayoría de los empleados del call center tienen una actitud positiva pero no excepcional hacia la IA en su trabajo, las calificaciones "Excelente" con un 30% indican que al menos una parte de los encuestados tiene una actitud muy positiva hacia la IA.

No se mencionan calificaciones negativas (como "Malo" o "Negativo"), lo que sugiere que ninguno de los encuestados tiene una actitud extremadamente negativa hacia la IA. Para un análisis más completo, sería importante conocer los motivos detrás de estas calificaciones. ¿Por qué algunos empleados calificaron su actitud como "Excelente"? ¿Por qué otros eligieron "Bueno"? Comprender los motivos detrás de estas calificaciones podría proporcionar información valiosa sobre las actitudes hacia la IA en el call center.

	<b>Artículo</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA: 29</b> <b>DE 35</b>

## CONCLUSIONES

La implementación de sistemas de Inteligencia Artificial (IA) en los call centers de Bogotá ha tenido un impacto significativo en la eficiencia operativa. Los resultados de la investigación revelan que el 70% de los encuestados ha optimizado los tiempos de respuesta, lo que sugiere una mejora palpable en la eficiencia del servicio. Esta optimización puede traducirse en una mayor productividad y eficacia en la gestión de llamadas, lo que contribuye a una operación más eficiente dentro de el Impacto en la **Satisfacción del Cliente** La percepción de los empleados y la capacitación en sistemas de IA indican que el 90% de los encuestados siente que la implementación de la IA ha influido positivamente en la calidad del servicio al cliente. Este hallazgo es crucial, ya que la satisfacción del cliente es un factor clave en la retención y fidelización. La capacidad de la IA para proporcionar respuestas rápidas y precisas parece haber mejorado la experiencia del cliente, contribuyendo al éxito general de los call centers en Bogotá

**el Impacto en el Empleo del Personal** La investigación aborda la preocupación sobre el impacto en el empleo del personal debido a la adopción de la IA. Sin embargo, el análisis de la experiencia laboral de los encuestados revela que la mayoría tiene entre 0 y 3 años de experiencia en call centers. Esto podría sugerir que, aunque la IA ha introducido cambios, no ha necesariamente resultado en una disminución significativa en la demanda de empleados. Es crucial continuar monitoreando y adaptando las estrategias de gestión de personal para abordar cualquier cambio futuro en el mercado laboral su **Importancia de la Implementación de IA en Call Centers** se presenta como una tendencia crucial en el ámbito empresarial. Aunque promete

	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 30 DE 35

aumentar la eficiencia y reducir los tiempos de espera, es esencial equilibrar estos beneficios con la calidad del servicio al cliente. La atención al cliente sigue siendo un componente crítico para la retención y fidelización de clientes, y la IA debe implementarse estratégicamente para maximizar sus beneficios sin comprometer la satisfacción del cliente dentro de la

**Contextualización en el Ámbito Empresarial** la investigación destaca la importancia de abordar temas clave relacionados con la optimización de operaciones, toma de decisiones, competitividad, satisfacción del cliente, gestión del talento, innovación, adaptación y responsabilidad social empresarial en el campo de la Administración de Empresas. Estos aspectos se presentan como fundamentales para la gestión efectiva de las organizaciones en un entorno empresarial en constante evolución la **Relevancia de la Investigación** responde a la pregunta central sobre el impacto de la implementación de sistemas de Inteligencia Artificial en los call centers de Bogotá. La revisión sistemática realizada por la Universidad Privada de Tacna respalda la idea de que la IA tendrá un impacto positivo en las empresas. La incorporación de la IA en la gestión de servicios se alinea con las tendencias actuales y futuras, destacando la necesidad de continuar investigando y adaptándose a las dinámicas cambiantes del mercado. la implementación de la Inteligencia Artificial en los call centers de Bogotá ha demostrado tener un impacto positivo en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, sin que ello implique una disminución significativa en el empleo del personal. Este estudio proporciona una base sólida para futuras investigaciones y estrategias en el campo de la Administración de Empresas, considerando la importancia de equilibrar la eficiencia operativa con la calidad del servicio al cliente en un entorno empresarial en constante transformación.

<p>Corporación Unificada Nacional de Educación Superior</p>	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 31 DE 35

## Referencias

Aggarwal, R. (1 de julio de 2019). *HDSR*. Obtenido de

<https://hdsr.mitpress.mit.edu/pub/wot7mkc1/release/10>

Aguero, S. (28 de 11 de 2019). *Mundo Tech*. Obtenido de Retroalimentación positiva sobre la inteligencia artificial:

<https://mundotech.news/retroalimentacion-positiva-sobre-la-inteligencia-artificial/>

Bell, B. S. (21 de enero de 2021). *SSNR*. Obtenido de

[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3824689#:~:text=Based%20on%20a%20intensive%20study,positively%20associated%20to%20organizational%20performance.](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3824689#:~:text=Based%20on%20a%20intensive%20study,positively%20associated%20to%20organizational%20performance.)

Birge, J. (11 de mayo de 2023). *custify*. Obtenido de

<https://www.custify.com/blog/optimizing-call-center-customer-support-for-increased-revenue/>

Bueno, A. (2021). *La tecnología, una herramienta de servicio al cliente*. Obtenido de

Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/39544>.

<p>Corporación Unificada Nacional de Educación Superior</p>	<p><b>Artículo</b></p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 32 DE 35

Esteban, N. N. (s.f.). *Cloudfront.net*. Obtenido de

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99846223/250080756-libre.pdf?1678813555=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTipos\\_de\\_Investigacion.pdf&Expires=1697338103&Signature=fa40L4eGdZIFCBBSI4-OQWo9Dgoizg0y7~kT14WIMmgNsD5sJSRUMPq5YB-IHECt-PxPp](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/99846223/250080756-libre.pdf?1678813555=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTipos_de_Investigacion.pdf&Expires=1697338103&Signature=fa40L4eGdZIFCBBSI4-OQWo9Dgoizg0y7~kT14WIMmgNsD5sJSRUMPq5YB-IHECt-PxPp)

Galarza, C. A. (2020). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>

Gestión, R. (2018). *¿ Qué es la inteligencia artificial y para qué sirve?*.

Hector, R. R. (s.f.). *Propuesta de un modelo gerencial en la empresa Teleperformance Bogotá para mejorar la satisfacción laboral de los operadores de call center*. Obtenido de <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/4553>

Hernández-Sampieri, &. R., Christian, D., Torres, P. M., & et. (s.f.). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA , CUALITATIVA Y MIXTA*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n.\\_Rutas\\_cuantitativa\\_\\_cualitativa\\_y\\_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_LAS\\_RUTA.pdf&Expires=](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=)

Inductivo, M., & de La Pedagogía Crítica, D. Y. (s.f.). Obtenido de

<https://petroglifosrevistacritica.org.ve/wp-content/uploads/2020/08/D-03-01-05.pdf>

<p>Corporación Unificada Nacional de Educación Superior</p>	<b>Artículo</b>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 33 DE 35

*Mckinsey.com*. (2023). Obtenido de La Inteligencia artificial en la estrategia:

<https://www.mckinsey.com/featured-insights/destacados/la-inteligencia-artificial-en-la-estrategia/es>

Mundo}, {, N. (08 de 10 de 2019). 3 características que hacen que un empleo sea bueno.

Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-49184169>

Regader, B. (s.f.). *Psicologiamente.com*. Obtenido de La Teoría del Aprendizaje de Jean Piaget:

<https://psicologiamente.com/desarrollo/teoria-del-aprendizaje-piaget>

*Rodríguez et al.,.* (2023). Obtenido de Edu.co:

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/34184/dmgutierrezmos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez., S. &. (26 de 03 de 2008). *gestiopolis.com - conocimiento en negocios*. Obtenido de Teoría de la inteligencia artificial para la calidad:

<https://www.gestiopolis.com/teoria-inteligencia-artificial-calidad/>

Samaniego, T. (s.f.). *Linkedin.com*. Obtenido de La Revolución de la Inteligencia Artificial:

Mejorando el Storytelling de Marca y la Personalización de la Experiencia del Cliente:

<https://es.linkedin.com/pulse/la-revoluci%C3%B3n-de-inteligencia-artificial-mejorando-el-tebo-samaniego>

<p>Corporación Unificada Nacional de Educación Superior</p>	<p><b>Artículo</b></p>	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		PÁGINA: 34 DE 35

Torres, A. (2015). *pymOrganization*. Obtenido de Teoría de la Gestalt: leyes y principios fundamentales: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-gestalt>

Villacorta Vidal, C. A. (2023). Impacto de la inteligencia artificial en la gestión de servicios de tecnología de información en una organización. *INGENIERÍA INVESTIGA*, 5.  
<https://doi.org/10.47796/ing.v5i0.794>.

Jordan, M. I. (2019). Artificial intelligence—the revolution hasn’t happened yet. *Issue 1, 1*(1).  
<https://doi.org/10.1162/99608f92.f06c6e61>

Mešár, M. (2022, abril 29). *Optimizing call center customer support for increased revenue*. Custify Blog.  
<https://www.custify.com/blog/optimizing-call-center-customer-support-for-increased-revenue/>

Rodríguez, A. L. S., & Mosquera y Gustavo Adolfo Medina R., D. M. G. (s/f). *Evaluar la Satisfacción de los Clientes con la Atención Brindada en la Empresa Química Fina S.A de la Ciudad de Bogotá D.C.* Edu.co. Recuperado el 19 de noviembre de 2023, de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/34184/dmgutierrezmos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

	<b>Artículo</b>	<b>CÓDIGO:</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>PÁGINA: 35</b> <b>DE 35</b>

Rios, R., & Hernando, H. (2022). *Propuesta de un modelo gerencial en la empresa*

*Teleperformance Bogotá para mejorar la satisfacción laboral de los operadores de call center.* Administración de Empresas.