

Desarrollo de un chatbot inteligente para la atención al cliente

Sergio Alejandro Puerta Rojas
Código estudiantil: 202012720316

Mateo Florian Ávila
Código estudiantil: 202012720126

Guillermo Alejandro Sanchez Rico
Código estudiantil: 202012720059

Tutor:
Elkin Gelvez Almeida

RESUMEN

Este artículo de investigación profundiza en el impacto de los chatbots en el servicio al cliente mediante una exhaustiva revisión de la literatura, análisis de datos y entrevistas con expertos. Se destaca la importancia creciente de los chatbots en la atención al cliente, evidenciando mejoras significativas en eficiencia, satisfacción del cliente y reducción de costos operativos. La capacidad de estos sistemas para comprender el lenguaje natural y aprender de las interacciones ha sido fundamental para su éxito. No obstante, se subraya que la implementación exitosa de chatbots requiere un diseño cuidadoso y consideraciones éticas para garantizar una experiencia positiva. En términos generales, los chatbots emergen como elementos esenciales para la transformación del servicio al cliente en la era digital, proporcionando a las empresas ventajas competitivas significativas.

Palabras clave: Chatbots, servicio al cliente, transformación digital, eficiencia operativa.

ABSTRACT

This research article delves into the impact of chatbots on customer service through an in-depth literature review, data analysis, and expert interviews. The increasing significance of chatbots in customer service is highlighted, showcasing substantial improvements in efficiency, customer satisfaction, and operational cost reduction. The ability of these systems to comprehend natural language and learn from interactions has been crucial to their success. However, it is emphasized that the successful implementation of chatbots requires careful design and ethical

considerations to ensure a positive experience. Overall, chatbots emerge as essential elements for the transformation of customer service in the digital era, providing significant competitive advantages to businesses.

Key Words: Chatbots, customer service, digital transformation, operational efficiency.

REFERENCIAS

1. Fotheringham, D., & Wiles, M. A. (2023). The effect of implementing chatbot customer service on stock returns: an event study analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 51, 802-822.
2. Hsu, C.-L., & Lin, J. C.-C. (2023). Understanding the user satisfaction and loyalty of customer service chatbots. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 71, 103211.
3. Huong, T. T., Hanh, N. T., Trang, H. T., & Chi, N. T. (2023). The impact of AI chatbots on customer experience in online retailing in an emerging economy. *International Journal of Process Management and Benchmarking*, 15(2), 182-197.
4. Mendoza, M. F., Sulague, R. M., Posas-Mendoza, T., & Lavie, C. J. (2023). Impact of Coffee Consumption on Cardiovascular Health. *The Ochsner Journal*, 23(1), 152-158.
5. Misischia, C. V., Poecze, F., & Strauss, C. (2022). Chatbots in customer service: Their relevance and impact on service quality. *Procedia Computer Science*, págs. 421-428.
6. Suhaili, S. M., Salim, N., & Jambli, M. N. (2021). Chatbots in customer service: A systematic review. *Expert Systems with Applications*, 184, pág. 115461.