



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
UNIDAD DE POSGRADO

**IMPACTO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA
EXPERIENCIA DEL CLIENTE CORPORATIVO DE LA
EMPRESA ENTEL, LIMA 2023**

PRESENTADA POR

**ALBINA CASTAÑEDA BOZA
LUIS MIGUEL LA ROSA DIAZ**

ASESOR

IVANA ROSA GEORGINA BUSTAMANTE CORREA

TESIS

PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN E-BUSINESS

LIMA – PERÚ
2023



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
MAESTRIA EN E-BUSINESS**

TESIS:

**IMPACTO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
CORPORATIVO DE LA EMPRESA ENTEL, LIMA 2023**

PARA OPTAR

GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN E-BUSINESS

PRESENTADA POR:

**ALBINA CASTAÑEDA BOZA
LUIS MIGUEL LA ROSA DIAZ**

ASESOR:

MG. Dra. IVANA BUSTAMANTE CORREA

LIMA - PERU

2023

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar el impacto de la inteligencia artificial en la experiencia del cliente corporativo de la empresa Entel, Lima 2023. Se trató de una exploración básica, de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptiva, correlacional y transversal; la muestra fue 80 empresas de grupo corporativo ubicadas en Lima. Se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario, cuya elaboración la efectuaron los investigadores respondiendo los objetivos de estudio, considerando las dimensiones e indicadores propuestos en este. Los resultados indicaron una significancia de 0.000 y r de 0.646, mostrando una correlación positiva moderada; se concluye que la inteligencia artificial (IA) impacta positivamente en la experiencia del cliente corporativo de la empresa Entel, Lima 2023. Se recomienda a la empresa Entel mejorar la experiencia del cliente implementando IA debido a que le permite ver que sus requisitos se están atendiendo en tiempo real, sin importar cuándo se haga. Así como realizar constantes actualizaciones al sistema permitiendo la autogestión al cliente, con un sistema amigable.

Palabras clave: Inteligencia Artificial, Experiencia del Cliente, Cliente Corporativo, Telecomunicaciones, Entel, Lima.

NOMBRE DEL TRABAJO

**IMPACTO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL
EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE CORP
ORATIVO DE LA EMPRESA ENTEL, LI**

AUTOR

**ALBINA CASTAÑEDA BOZA / LUIS MIGU
EL LA ROSA DIAZ**

RECuento DE PALABRAS

15288 Words

RECuento DE CARACTERES

89147 Characters

RECuento DE PÁGINAS

79 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.4MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 26, 2024 8:08 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 26, 2024 8:10 AM GMT-5

● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



Biblioteca FIA

Patricia Rodríguez Toledo

Patricia Rodríguez Toledo
Bibliotecóloga