

Licencia de uso

Autorización para publicación en el Repositorio Institucional

Actuando en nombre propio identificado(s) de la siguiente forma:

Nombre Completo: <u>Camilo Andrés Alfonso Cabrera</u>	Documento: <u>C.C.</u>	No.: <u>1193566731</u>
Nombre Completo: <u>Neville Farias Montenegro</u>	Documento: <u>C.C.</u>	No.: <u>1018450109</u>
Nombre Completo: <u>Mauricio Andrés Velásquez Marín</u>	Documento: <u>C.C.</u>	No.: <u>1010215181</u>
Nombre Completo: <u>Haga clic o pulse aquí para escribir texto.</u>	Documento: <u>Elija un elemento.</u>	No.: <u>Solo números</u>

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de grado, monografía, tesis, documento de investigación o artículo denominado:

<p>Impacto de la Saturación de Chatbots y Voicebots en la Calidad del Servicio y la Experiencia del Cliente en Canales de Atención Digital</p>

1. Por medio del presente, autorizo (autorizamos) a la Universidad Ean, a la Biblioteca "Hildebrando Perico Afanador", a los aliados de la institución que permitan la difusión de estas obras y a los usuarios de bases de datos y sitios web con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer los siguientes usos sobre la obra anteriormente mencionada:
 - A. Conservación de los ejemplares en el repositorio institucional de la Biblioteca de la Universidad Ean.
 - B. Comunicación pública incluyendo la puesta a disposición en cualquier medio análogo, digital u otro entorno tecnológico que se derive de la utilización de la obra.
 - C. Reproducción de la obra bajo cualquier manera o forma, permanente o temporal, mediante cualquier procedimiento incluyendo el almacenamiento y fijación en forma electrónica.
 - D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico por los usuarios del repositorio institucional de la Biblioteca de la Universidad Ean.
 - E. Inclusión de la obra en bases de datos, redes o sitios web con los cuales la Universidad Ean tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento.
 - F. Distribución gratuita de copias electrónicas de la obra, así como también, la facultad de consulta de la obra; a favor de las entidades con las cuales la Universidad Ean tenga convenio, incluyendo sus colaboradores, estudiantes y/o demás delegados y/o representantes.
2. Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, por el máximo término legal de protección de la obra y sin restricción territorial o de modo, de conformidad con la normativa colombiana vigente en derechos de autor y el Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad Ean (Acuerdo No. 018 del 2020 o el que se encuentre vigente). En caso de que la protección legal de los Derechos Patrimoniales de Autor se aumente por encima del plazo pactado, el plazo de la presente licencia se aumentará respectivamente y de forma automática. Lo anterior, teniendo en cuenta que, la finalidad de esta licencia es difundir y promover la formación académica, la enseñanza, el espíritu investigativo y emprendedor.
3. Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (realizamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. Asimismo, el (los) autor (es) garantiza (n) que la obra no contiene declaraciones difamatorias contra terceros, ni contrarias al orden público o las buenas costumbres. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y

contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad Ean por estos aspectos, por consiguiente, saldré (saldremos) en defensa de la Universidad Ean. Asimismo, reconozco (reconocemos) que, para todos los efectos, la Universidad Ean actúa como un tercero de buena fe.

4. Sobre este bagaje la Universidad se reserva la prerrogativa de realizar eventualmente procesos de selección o depuración por consideraciones de carácter técnico o legal de forma autónoma e independiente.
5. Dejo (dejamos) constancia que el documento contiene información confidencial, secreta o similar de titularidad de un tercero.
(Por favor, seleccione una de las dos opciones)

SI NO

6. Si la respuesta anterior fue "SI", (contiene información confidencial), por favor diligencie los siguientes campos:

A. Motivo Restricción:

Si contiene información confidencial, describa brevemente el motivo de la restricción en este campo.

- B.** Siendo un documento confidencial o restringido, ¿autorizo para que la Biblioteca de la Universidad Ean solamente publique en el repositorio institucional los datos básicos como título, autor (es), programa académico, resumen, ciudad, y año.?

(Por favor, seleccione una de las dos opciones)

SI NO

En constancia se firma el presente documento en la ciudad de Bogotá el 2 de febrero de 2026

Firma: _____

Solo se aceptan firmas manuscritas o electrónicas

Nombre completo: Camilo Andrés Alfonso Cabrera

Documento de identidad: 1193566731

Facultad: Facultad de Ingeniería

Programa Académico: Especialización en Gerencia Logística Global y Digital

Firma: _____

Solo se aceptan firmas manuscritas o electrónicas

Nombre completo: Neville Farias Montenegro

Documento de identidad: 1018450109

Facultad: Facultad de Ingeniería

Programa Académico: Especialización en Gestión Sistemas y Tecnologías Información en la Empresa Virtual

Firma: _____

Solo se aceptan firmas manuscritas o electrónicas

Nombre completo: Mauricio Andrés Velásquez Marín

Documento de identidad: 1010215181

Facultad: Facultad de Ingeniería

Programa Académico: Especialización en Gerencia de Tecnología Presencial

Firma: _____

Solo se aceptan firmas manuscritas o electrónicas

Nombre completo: Pulse aquí para escribir texto.

Documento de identidad: Solo números

Facultad: Elija un elemento.

Programa Académico: Elija un elemento.

Recuerde guardar este documento en formato [PDF](#)