



ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y CHATBOTS EN EL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA CLIMARCO, ASUNCIÓN 2025

Ramón David García Rotela

Tutor: Julio César Ibarrola Medina

Proyecto de Tesis presentada en Facultad de Gestión de la Universidad Integración
de las Américas como requisito parcial para obtención del título de Administración de
Empresa

Asunción, 2025



RESUMEN

Este estudio analiza la implementación de inteligencia artificial (IA) y chatbots en el departamento de atención al cliente de la empresa Climarco, ubicada en Asunción, durante el año 2025, con el objetivo de evaluar cómo el uso de tecnologías basadas en IA puede mejorar la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En el contexto actual de transformación digital, Climarco ha iniciado un proceso de modernización incorporando chatbots inteligentes capaces de atender consultas frecuentes, canalizar reclamos y brindar asistencia personalizada en tiempo real. La investigación se desarrolla bajo una metodología mixta que incluye entrevistas con el personal, encuestas a clientes y un análisis comparativo de indicadores antes y después de la implementación tecnológica. Los resultados preliminares muestran una reducción en los tiempos de respuesta, mayor disponibilidad del servicio y menor carga operativa para el personal humano, aunque persisten desafíos relacionados con la integración del chatbot a los sistemas internos y la necesidad de capacitación continua. En conclusión, la adopción de IA y chatbots constituye una oportunidad estratégica para Climarco, al permitirle optimizar su atención al cliente y consolidarse como una empresa innovadora, proponiéndose además recomendaciones para fortalecer la implementación y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Palabras clave: Inteligencia artificial, chatbots.

