

## **Estudiante de Administración presenta paper en prestigiosa conferencia internacional de Knowledge Management en Hungría**

Catherine Alexandra Herrera Fallaque, estudiante de la carrera de Administración en la Universidad de Lima, logró un importante reconocimiento académico al publicar su paper titulado "Impact of Chatbots on Satisfaction and Loyalty in Lima's Telecom Sector" en la 25th European Conference on Knowledge Management (ECKM), organizada por la University of Pannonia, en Veszprém, Hungría. El evento reúne a investigadores de todo el mundo en torno a temas de innovación, transformación digital y gestión del conocimiento.

Este trabajo aborda cómo la transición hacia entornos digitales ha transformado las expectativas de los consumidores, quienes no solo buscan productos y servicios de calidad, sino también conveniencia, personalización y eficiencia en cada interacción con una marca. El estudio fue elaborado en el curso de Seminario de Investigación II, bajo la asesoría del Dr. Marcelo Pimentel.

Entre los principales hallazgos, el estudio concluye que la personalización y la capacidad de resolución de problemas a través de chatbots mejoran significativamente la satisfacción del consumidor. Asimismo, se identifica que, aunque la interacción digital tiene un impacto positivo en la experiencia del usuario, no siempre se traduce en fidelización si no se complementa con una atención eficiente y humana.

La inclusión de este trabajo en los conference proceedings indexados en Scopus permite a Catherine Herrera obtener su título de Licenciada en Administración una vez culmine satisfactoriamente su carrera, además de marcar su ingreso al ámbito de la producción académica internacional.

La Universidad de Lima felicita a Catherine por este logro internacional y le desea muchos éxitos en sus próximos proyectos profesionales y académicos.

