

20 ENERO DE 2026

Señores
Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA
Universidad Santo Tomás
Medellín

Estimados Señores:

Yo,

1. JUAN DAVID POSSO GALLEGO identificado con C.C. 1128404214

, autor del trabajo de grado titulado:

Identificación de técnicas emergentes de inteligencia artificial para la gestión de fricciones en la experiencia del cliente en los canales digitales del sector bancario colombiano

, presentado y aprobado en el año 2026 como requisito para optar al título de
MAGISTER EN INTELIGENCIA DE NEGOCIO

, SI (X) NO () autorizo al Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA de la Universidad Santo Tomás, para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado / tesis en buscadores de indexación del país, del exterior y del CRAI-USTA, con las cuales tenga convenio la Universidad Santo Tomás.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Cordialmente,



C.C. 1128404214 de MEDELLIN