



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE INGENIERIA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERIA DE SISTEMAS

TESIS

Asistente Virtual (Chatbot), para el proceso de atención al usuario en la empresa
TECNOPOLIS LIMA EIRL, Moyobamba – 2025

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la información e ingeniería de software y redes

PRESENTADO POR

Vílchez Valdivia, Juan Pablo

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS

ASESOR

Dr. Angeles Morales, Julio César

<https://orcid.org/0000-0002-7470-8154>

Chincha, Perú, 2025

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 09 de setiembre del 2025

Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración Universidad
Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, el **Bach. JUAN PABLO VILCHEZ VALDIVIA**, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de INGENIERÍA DE SISTEMAS, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

TITULADO:

“ASISTENTE VIRTUAL (CHATBOT), PARA EL PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA EMPRESA TECNOPOLIS LIMA EIRL, MOYOBAMBA – 2025”

Por lo tanto, queda expedido para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,



JULIO CÉSAR ANGELES MORALES
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7470-8154
DNI: 32796107

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Juan Pablo Vilchez Valdivia identificado(a) con DNI N° 45340643, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Ingeniería De Sistemas de la Facultad de Ingeniería, Ciencias Y Administración, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Asistente Virtual (Chatbot), Para El Proceso De Atención Al Usuario En La Empresa Tecnopolis Lima Eirl, Moyobamba – 2025", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

4%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 04 de septiembre del 2025



JUAN PABLO VILCHEZ VALDIVIA
DNI: 45340643

NOTARÍA ROMERO ASENJO
CERTIFICACIÓN AL DORSO

DOCUMENTO NO REDACTADO
EN ESTA NOTARÍA

EL NOTARIO NO SE RESPONSABILIZA POR
EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO.
ART. 108 DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1046

CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE CORRESPONDE A: ======
✓ JUAN PABLO VILCHEZ VALDIVIA, IDENTIFICADO CON DNI N° 45340643,======
CONFORME AL ARTICULO 108º DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1049, EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE
EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO, SE LEGALIZA LA FIRMA MAS NO EL CONTENIDO.
SE DEJA CONSTANCIA QUE SE HIZO LA VERIFICACION DE IDENTIDAD DE LOS COMPARCIENTES A TRAVES DEL LECTOR
BIOMÉTRICO.
MOYOBAMBA, 04 DE SETIEMBRE DEL AÑO 2025. ======



JOSÉ WILLIAN ROMERO ASENJO
NOTARIO DE MOYOBAMBA - SAN MARTÍN



**NOTARIA
ROMERO ASENJO JOSE WILLIAN
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



INFORMACIÓN PERSONAL

DNI 45340643
Primer Apellido VILCHEZ
Segundo Apellido VALDIVIA
Nombres JUAN PABLO

CORRESPONDE

Al menos una impresión dactilar
capturada (primera impresión dactilar)
corresponde al DNI consultado.



VILCHEZ VALDIVIA, JUAN PABLO
DNI 45340643

**INFORMACIÓN DE CONSULTA
DACTILAR**

Operador: 47363479 - Karina Rojas
Perea

Fecha de Transacción: 04-09-2025
11:29:23

Entidad: 10419279981 - ROMERO
ASENJO JOSE WILLIAN

VERIFICACIÓN DE CONSULTA

Puede verificar la información en línea en:
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>

Número de Consulta: 0117890263



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, cuyo apoyo incondicional y amor me ha impulsado a superar cada obstáculo. A mis padres, por su sabiduría, sacrificio y ejemplo constante, que me han enseñado el verdadero valor del esfuerzo. A mis hermanos, por su aliento y compañía. A todos ellos les agradezco por estar siempre a mi lado, brindándome su respaldo y motivación.

De igual manera, esta dedicación va para mis amigos y compañeros de estudio, con quienes compartí momentos de crecimiento académico y personal. A mi tutor y asesores, por su guía y paciencia, que me permitieron desarrollar este proyecto con seriedad y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a todas las personas que han sido parte fundamental de este proyecto. En primer lugar, a mi asesor, el **Dr. Julio César Angeles Morales**, por su invaluable apoyo, orientación y confianza durante todo el proceso de investigación. Gracias por brindarme sus conocimientos y su tiempo para mejorar mi trabajo.

A los colaboradores de **Tecnópolis Lima EIRL** por su disposición y por permitirme realizar la investigación en su empresa, facilitando el acceso a los recursos necesarios y compartiendo sus experiencias sobre la atención al cliente.

A todos los encuestados, tanto clientes como personal interno, por su tiempo y sinceridad en sus respuestas, las cuales han sido clave para el desarrollo y validación de este proyecto.

Finalmente, a la **Universidad Autónoma de ICA**, por brindarme la oportunidad de formar parte de esta casa de estudios y por su apoyo constante en mi formación académica.

Gracias a todos por su colaboración, apoyo y confianza. Sin cada uno de ustedes, este proyecto no habría sido posible.

RESUMEN

Este proyecto de investigación, realizado en el marco del programa de Ingeniería de Sistemas, tuvo como objetivo principal el diseño, desarrollo e implementación de un asistente virtual (chatbot) para optimizar el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL, ubicada en Moyobamba, Perú. En un entorno empresarial donde la eficiencia y la satisfacción del cliente son cruciales, este proyecto buscó reducir los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de los usuarios, liberando al personal de tareas repetitivas y permitiendo una atención más personalizada. El estudio se enmarca en el campo de la ingeniería de software, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transversal y descriptivo. Para la recolección de datos se aplicaron encuestas, entrevistas y pruebas de usabilidad, con la participación de 50 clientes y 11 empleados internos. Los resultados mostraron que el 86 % de los clientes consideraron adecuado el tiempo de respuesta, y el 88 % valoraron la facilidad de uso; la satisfacción global alcanzó una media de 4.40/5. Sin embargo, el 19 % de los empleados manifestaron disconformidad con la velocidad de carga, señalando que esta es un área crítica a mejorar para optimizar aún más la experiencia del usuario.

Palabras clave: Asistente virtual, Chatbot, Atención al usuario, Inteligencia artificial, Optimización.

ABSTRACT

This research project, conducted as part of the Systems Engineering program, aimed to design, develop, and implement a virtual assistant (chatbot) to optimize the user service process at Tecnópolis Lima EIRL, located in Moyobamba, Peru. In a business environment characterized by the need for efficiency and customer satisfaction, this project sought to reduce response times and improve the user experience by automating repetitive tasks and enabling more personalized service. The study was framed within the field of software engineering, utilizing a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional, descriptive design. Data collection included surveys, semi-structured interviews, and usability tests, with participation from 50 customers and 11 internal employees. Results showed that 86% of customers considered the response time adequate, and 88% appreciated the ease of use; overall satisfaction reached a mean of 4.40/5. However, 19% of employees expressed dissatisfaction with the chatbot's load speed, indicating this as a critical area for improvement to further optimize the user experience.

Keywords: Virtual Assistant, Chatbot, User Service, Artificial Intelligence, Optimization.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Caratula	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras	x
I. INTRODUCCIÓN	14
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1 Descripción del Problema	16
2.2. Pregunta de investigación general	17
2.3 Preguntas de investigación específicas	17
2.4 Objetivo general	18
2.5 Objetivos específicos	18
2.6 Justificación e importancia	18
2.7 Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO	23
3.1 Antecedentes	23
3.2 Bases Teóricas	30
3.3 Marco conceptual	32
IV. METODOLOGÍA	35
4.1 Tipo y nivel de la investigación	35
4.2 Diseño de la investigación	35
4.3 Población y Muestra	36
4.4 Descripción de la metodología	37
4.5 Recolección de datos	37
4.6 Técnica de análisis de datos	38
V. SOLUCIÓN TECNOLÓGICA	41
5.1 Presentación de Resultados	41

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64
6.1 Comparación de resultados con antecedentes	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68 y 70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	76
Anexo 1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	79
Anexo 3: Informe de turnitin al 28% de similitud	82
Anexo 4: Ficha De Validación Del Diseño Y Funcionalidad Del Software	86
Anexo 5: de evidencias de resultados	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	21
Tabla 2 Tabla de Requerimientos Funcionales y No Funcionales (RF y RNF).....	29
Tabla 3 FAQs incorporadas al chatbot.....	31
Tabla 4 Intents y Entidades del chatbot-Diagrama UML.....	32
Tabla 5 Resultados de validación del diseño por personal interno (Likert 1–5)....	33
Tabla 6 Políticas de conversación (reglas del diálogo).....	34
Tabla 7 Resultados de satisfacción de clientes (escala Likert 1–5).....	45
Tabla 8 Casos de prueba funcionales (RF).....	46
Tabla 9 Casos de prueba no funcionales (RNF).....	47
Tabla 10 Usabilidad y satisfacción (ISO/IEC 25010).....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pagina web de Implementación del Chabot.....	36
Figura 2 Logo de la Empresa.....	36
Figura 3 Panorama General de servicios del sitio web.....	37
Figura 4 soluciones.....	37
Figura 5 Servicio que ofrece.....	38
Figura 6 Interacción con el Chatbot.....	38
Figura 7 misión y Visión de la empresa en el sitio web.....	39
Figura 8 Equipos que ofrece la empresa.....	40
Figura 9 Cotización.....	41
Figura 10 Clientes con los cuales se trabaja constantemente.....	42
Figura 11 Consultas y formas de pago.....	42
Figura 12 evidencia de interacción del cliente a través del WhatsApp.....	42
Figura 13 codificación.....	44
Figura 14 Diagrama de flujo de la prueba t.....	49
Figura 15 Diagrama de flujo incidencias.....	50

I. INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada tuvo como objetivo principal el diseño, desarrollo e implementación de un asistente virtual (chatbot) para optimizar el proceso de atención al cliente en la empresa Tecnópolis Lima EIRL, ubicada en Moyobamba, Perú. Esta iniciativa respondió a la necesidad de modernizar un sistema de atención que, al depender de métodos manuales, causaba demoras y afectaba negativamente la satisfacción de los usuarios. En un contexto empresarial cada vez más marcado por la digitalización, el proyecto buscó demostrar que el uso de herramientas basadas en inteligencia artificial (IA) podía mejorar significativamente la eficiencia, rapidez y calidad del servicio ofrecido.

El Capítulo 1, Introducción, presenta la visión general del proyecto, describiendo el problema identificado, la importancia de la innovación tecnológica en la atención al cliente y los objetivos establecidos. Entre estos objetivos se destacaron el diseño, desarrollo y validación de un chatbot funcional capaz de ofrecer respuestas rápidas y precisas a los clientes, mejorando la experiencia y reduciendo tiempos de espera.

En el Capítulo 2, Planteamiento del Problema, se detalló el contexto empresarial y los desafíos que enfrentan las pequeñas y medianas empresas al integrar tecnologías de atención al cliente, especialmente aquellas ubicadas fuera de los centros urbanos más desarrollados, como en el caso de la región de San Martín. Además, se formuló la pregunta de investigación y los objetivos específicos enfocados en el análisis, diseño, desarrollo, codificación y validación del chatbot.

El Capítulo 3, Marco Teórico, revisó los antecedentes y fundamentos conceptuales relacionados con los chatbots, la inteligencia artificial, el procesamiento de lenguaje natural y el aprendizaje automático, destacando estudios previos que han demostrado el impacto positivo de estas tecnologías en la mejora de la atención al cliente en diversos sectores.

El Capítulo 4, Metodología, detalló el enfoque cuantitativo de la investigación, con un diseño no experimental, transversal-descriptivo. Se aplicaron encuestas a 50 clientes y 11 empleados internos, así como

entrevistas semiestructuradas y pruebas de usabilidad, con el fin de evaluar la satisfacción de los usuarios y la eficacia del chatbot.

El Capítulo 5, Solución Tecnológica, presentó los resultados obtenidos tras el diseño, desarrollo e implementación del asistente virtual en Tecnópolis Lima EIRL. El chatbot logró reducir los tiempos de respuesta, manejar consultas repetitivas y mejorar la satisfacción de los clientes. En las encuestas, el 86 % de los usuarios consideró que el tiempo de respuesta fue adecuado, mientras que un 88 % valoró positivamente la facilidad de uso.

El Capítulo 6, Discusión de Resultados, contrastó los hallazgos obtenidos con los antecedentes teóricos y empíricos revisados, confirmando que la rapidez de respuesta, la claridad y la facilidad de uso fueron determinantes en la satisfacción de los usuarios. Estos resultados coinciden con estudios previos que indican que la implementación de chatbots mejora significativamente la experiencia del cliente.

Este proyecto se orientó a la creación de un asistente virtual que contribuye a optimizar la atención al cliente mediante la reducción de tiempos de espera, la simplificación de interacciones y el incremento de la satisfacción. Además, no solo se evaluó la percepción de los clientes y empleados, sino que también se desarrolló el chatbot siguiendo principios de ingeniería de software, integrando fases de análisis, diseño, desarrollo e implementación tecnológica.

Juan Pablo Vilchez Valdivia.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de problema.

En el entorno empresarial actual, caracterizado por una creciente digitalización y por la rápida evolución de las expectativas de los consumidores, las empresas deben adaptarse a nuevas tecnologías para mantenerse competitivas y satisfacer las necesidades de los usuarios. Uno de los elementos más críticos en este contexto es la atención al cliente, que ha evolucionado de ser un proceso manual y reactivo a un proceso más automatizado y eficiente, impulsado por la inteligencia artificial (IA). Sin embargo, muchas empresas aún enfrentan retos significativos en cuanto a la eficiencia, calidad, y personalización del servicio que ofrecen a sus clientes. Esta situación se presenta en diversos sectores a nivel internacional, nacional y local, particularmente en empresas de pequeña y mediana escala, que a menudo carecen de los recursos para implementar tecnologías avanzadas que optimicen su atención al cliente.

A nivel **internacional**, la incorporación de tecnologías como los chatbots ha demostrado ser una herramienta eficaz para resolver problemas de eficiencia en la atención al cliente. Los chatbots permiten ofrecer respuestas rápidas y precisas, mejorando la experiencia del cliente y reduciendo los tiempos de espera, lo que ha sido ampliamente documentado en empresas globales como Amazon, Alibaba y bancos internacionales. A nivel **nacional**, en Perú, aunque el uso de tecnologías digitales ha crecido significativamente, las pequeñas y medianas empresas (pymes) aún enfrentan desafíos para implementar soluciones tecnológicas accesibles, especialmente en regiones fuera de los centros urbanos más desarrollados, como es el caso de la región de San Martín.

A nivel **local**, la empresa **Tecnópolis Lima EIRL**, ubicada en Moyobamba, se enfrenta a un contexto donde la atención al cliente sigue siendo gestionada de manera tradicional, con procesos manuales que generan demoras y frustración en los usuarios. La falta de herramientas tecnológicas adecuadas limita la capacidad de la empresa para ofrecer un

servicio rápido y personalizado, lo que afecta directamente la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa. La empresa reconoce la necesidad de modernizar su proceso de atención al cliente, pero no ha explorado de manera formal la viabilidad de implementar un asistente virtual (chatbot) que permita automatizar y mejorar esta área crítica.

Este planteamiento se articula directamente con la línea de investigación en ingeniería de software y redes, dado que la solución planteada consiste en la construcción de un sistema funcional (chatbot) como respuesta a la problemática identificada. Este escenario presenta una oportunidad para investigar cómo la implementación de un asistente virtual basado en inteligencia artificial podría optimizar el proceso de atención al cliente en **Tecnópolis Lima EIRL**, proporcionando una solución innovadora y accesible para la empresa, en línea con las tendencias tecnológicas actuales.

2.2. Pregunta de investigación general

¿En qué medida la implementación de un asistente virtual (chatbot) mejora la atención al usuario en Tecnópolis Lima EIRL en 2025?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cómo analizar el asistente virtual (chatbot) para mejora de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL?

P.E.2:

¿Cómo realizar el diseño del asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL?

P.E.3:

¿Cómo hacer el desarrollo y codificación del asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL?

P.E.4: ¿Qué pruebas se requiere para realizar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL?

2.4. Objetivo general y específicos

2.4.1. Objetivo general

Desarrollar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL, Moyobamba – 2025

2.5. Objetivos específicos

O.E.1:

Realizar el análisis para un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL

O.E.2:

Diseñar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL

O.E.3: Desarrollar y codificar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL

O.E.4:

Realizar pruebas para un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL

2.6. Justificación e importancia

Justificación.

Justificación teórica: La implementación de tecnologías innovadoras en la atención al cliente ha generado un impacto considerable en diversos sectores, especialmente en empresas dedicadas al servicio y comercialización. El uso de asistentes virtuales, como los chatbots, ha emergido como una herramienta eficiente para mejorar la interacción con los clientes, optimizando tiempos de respuesta, personalizando la atención y mejorando la experiencia del usuario. Desde una perspectiva teórica, la integración de la inteligencia artificial y el aprendizaje automático en plataformas de atención al cliente ha sido ampliamente estudiada, mostrando su efectividad en la automatización de respuestas, la

reducción de tiempos de espera y la capacidad de manejar grandes volúmenes de consultas simultáneas. Sin embargo, la implementación de estos sistemas en empresas de menor tamaño, como Tecnopolis Lima EIRL, aún requiere de un análisis detallado para adaptar las soluciones a las necesidades específicas de los usuarios, lo que constituye un campo de investigación relevante y en expansión.

Justificación práctica: Desde el punto de vista práctico, el uso de un chatbot en la empresa Tecnopolis Lima EIRL permitirá mejorar la calidad de atención al cliente, reduciendo los tiempos de espera y proporcionando respuestas inmediatas a consultas frecuentes. Este tipo de tecnología resulta esencial en un contexto de rápida digitalización, donde los consumidores buscan soluciones ágiles y accesibles en cualquier momento. La implementación del chatbot no solo contribuirá a una mejora tangible en la satisfacción del cliente, sino que también optimizará los recursos internos de la empresa, permitiendo que el personal se enfoque en tareas de mayor valor añadido. Además, la creación de un prototipo funcional y su evaluación permitirá a la empresa tomar decisiones informadas sobre su implementación a gran escala, lo cual resulta crucial para el proceso de transformación digital de la misma.

Justificación metodológica: El enfoque metodológico adoptado en esta investigación se orienta hacia un diseño de investigación no experimental y transversal-descriptivo, adecuado para evaluar la implementación de tecnologías de atención al cliente de manera efectiva. El análisis de datos será realizado mediante técnicas cuantitativas y cualitativas, permitiendo una visión integral de los resultados obtenidos. Las encuestas y entrevistas semiestructuradas proporcionarán información directa de los usuarios y del personal involucrado en el proceso, mientras que las pruebas de usabilidad del chatbot ofrecerán datos prácticos sobre su desempeño y eficiencia. Esta combinación metodológica es fundamental para entender tanto la experiencia del cliente como la

eficacia técnica del chatbot, lo cual permitirá realizar mejoras continuas en su diseño y funcionalidad. La metodología aplicada no solo responde a las necesidades del problema planteado, sino que también aporta a la creación de un modelo replicable para otras empresas del sector.

Importancia

La presente propuesta nace de la imperante necesidad de ajustarse a los constantes cambios del entorno digital y tecnológico actual. En una realidad donde los clientes valoran cada vez más la rapidez y eficacia en la atención, la incorporación de un asistente virtual en Tecnopolis Lima EIRL se presenta como una solución estratégica para fortalecer su competitividad y elevar el nivel del servicio ofrecido. La mejora en la atención al usuario no solo impactará positivamente en la experiencia del cliente, sino que también permitirá optimizar recursos, reducir gastos operativos y fomentar una mayor eficiencia dentro de la organización. Además, facilitará la integración de nuevas tecnologías que posicen a la empresa en la delantera dentro de un mercado cada vez más impulsado por lo digital. Por otro lado, el desarrollo de este proyecto aporta un valor agregado al ecosistema empresarial de Moyobamba y de toda la región de San Martín, al ofrecer un modelo replicable para otras empresas locales interesadas en modernizar su atención al cliente mediante soluciones tecnológicas. Gracias a esta iniciativa, Tecnopolis Lima EIRL no solo fortalecerá sus procesos internos, sino que también consolidará su imagen como una entidad innovadora y adaptada a las demandas del entorno actual.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

El presente estudio logró desarrollar e implementar un asistente virtual (chatbot) orientado a optimizar el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL, evaluando su impacto en variables clave como el tiempo de respuesta, la

calidad de las respuestas, la facilidad de uso y la satisfacción general de los clientes. Se aplicaron encuestas a usuarios externos y al personal interno, así como pruebas de usabilidad y análisis estadístico, lo que permitió obtener resultados cuantitativos y cualitativos que validan la efectividad de la herramienta.

El alcance del trabajo incluyó:

Diseño, desarrollo y puesta en funcionamiento de un prototipo funcional alineado con los procesos internos y políticas institucionales.

Medición comparativa de percepciones entre clientes y personal interno, identificando fortalezas y áreas de mejora.

Ánalysis correlacional que permitió establecer relaciones significativas entre rapidez de respuesta y satisfacción global.

Generación de un modelo replicable para otras pequeñas y medianas empresas del sector, especialmente en contextos regionales con recursos tecnológicos limitados.

Limitaciones

Durante la ejecución del proyecto se presentaron factores que condicionaron el desarrollo y los resultados, entre los que destacan:

Cobertura geográfica: La recolección de datos se centró únicamente en clientes de la región de Moyobamba, lo que limita la generalización de los resultados a otros contextos o mercados.

Recursos técnicos: La integración completa del chatbot con todos los sistemas internos (especialmente inventarios y agenda) no pudo concretarse en esta fase, lo que restringió el alcance de automatización previsto.

Tamaño de muestra: Aunque se obtuvo información suficiente para análisis estadístico, el número de participantes —tanto clientes como personal— fue limitado, lo que podría influir en la representatividad de los hallazgos.

Limitaciones tecnológicas: La velocidad de carga del chatbot presentó observaciones negativas por parte de algunos usuarios (19% de disconformidad), lo que sugiere la necesidad de optimización técnica.

Horizonte temporal: El diseño transversal de la investigación impidió evaluar la evolución del impacto del chatbot en el mediano o largo plazo.

A pesar de estas limitaciones, las estrategias de mitigación — como la validación del diseño con el personal interno, la triangulación de métodos de recolección de datos y la priorización de funcionalidades críticas— permitieron obtener resultados sólidos y confiables en relación con los objetivos planteados.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Misischia, Poeczeb y Straussa (2022). Their Relevance and Impact on Service Quality", examinan el impacto de los chatbots en el servicio al cliente, especialmente en los sectores de comercio electrónico y servicios digitales, destacando su relevancia y efectos sobre la calidad del servicio en *Procedia Computer Science*. Los autores revisan cómo estos sistemas de inteligencia artificial mejoran la calidad del servicio al cliente, enfocándose en sus funciones clave: interacción, entretenimiento, resolución de problemas, tendencia y personalización. El objetivo principal es analizar cómo los chatbots pueden mejorar el rendimiento del servicio y cumplir con las expectativas de los clientes. El procedimiento utilizado es una revisión de literatura relevante sobre el uso de chatbots en el sector, con énfasis en estudios previos sobre su impacto en la calidad del servicio. Los resultados indican que los chatbots mejoran la calidad del servicio al proporcionar respuestas rápidas, personalizadas y eficaces, además de aumentar la satisfacción del cliente mediante la interacción amigable y el entretenimiento. En conclusión, el estudio sostiene que los chatbots son herramientas clave para mejorar la calidad del servicio, satisfacer las expectativas del cliente y fomentar la lealtad. Su implementación en el servicio al cliente es fundamental para optimizar la experiencia del usuario y fortalecer la competitividad de las empresas en el mercado digital.

Joshi (2021). Empirical Study of Customer Acceptance of Chatbots in Customer Service: Comparison of Millennials and Generation Z". Este estudio busca investigar la aceptación de los chatbots en el servicio al cliente y comparar las actitudes y comportamientos de las generaciones Millennial y Z hacia esta tecnología. Su metodología que utilizaron cuestionarios estructurados para recopilar datos sobre las actitudes y comportamientos de los participantes en relación con los chatbots. Los autores encontraron que la aceptación de los chatbots en el servicio al cliente varía entre las generaciones Millennial y Z. La percepción de

eficiencia y la familiaridad con la tecnología influyen en la aceptación de los chatbots en ambas generaciones. Los resultados sugieren que las diferencias generacionales juegan un papel importante en la aceptación de los chatbots en el servicio al cliente. La mayor disposición de la generación Z a adoptar esta tecnología puede influir en su integración exitosa en entornos de atención al cliente.

Sáez (2021) llevó a cabo un estudio bibliométrico cuyo objetivo fue analizar la producción científica relacionada con el uso de chatbots con inteligencia artificial (IA) en la gestión corporativa. Para ello, utilizó técnicas bibliométricas que permitieron identificar las tendencias de investigación, los autores más influyentes, las revistas de mayor relevancia y los principales patrones temáticos de la literatura. El análisis reveló un crecimiento sostenido en la cantidad de publicaciones científicas sobre el tema, destacando áreas emergentes como el uso de chatbots en procesos de toma de decisiones, atención al cliente y optimización de procesos internos. Los hallazgos sugieren que la integración de chatbots con IA representa un campo en expansión dentro de la gestión empresarial, con alto potencial para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente en las organizaciones

Chen, Le, y Florence (2021). Empirical study on customer satisfaction with AI-based chatbots in e-commerce. Esta investigación de carácter empírico centra su atención en cómo influye el uso de chatbots con inteligencia artificial en la satisfacción del cliente dentro del comercio electrónico. Para ello, se empleó una metodología basada en entrevistas semiestructuradas dirigidas a gerentes del área de atención al cliente y a personal técnico, con el fin de obtener información detallada sobre la implementación de estos sistemas. Los hallazgos revelan que la integración de chatbots en el proceso de compra en línea tiene un efecto notable en la percepción positiva del cliente. La investigación concluye que la incorporación de chatbots impulsados por inteligencia artificial representa un elemento clave para elevar los niveles de satisfacción en el

comercio digital. Su eficiencia al resolver dudas y brindar asistencia inmediata puede influir directamente en cómo los consumidores valoran su experiencia de compra en plataformas en línea.

Chen, Le y Florence (2021) desarrollaron un estudio empírico cuyo propósito fue analizar la influencia de los chatbots basados en inteligencia artificial sobre la satisfacción del cliente en el contexto del comercio electrónico. Para alcanzar este objetivo, aplicaron entrevistas semiestructuradas a gerentes del área de atención al cliente y a personal técnico, lo que permitió obtener información cualitativa profunda sobre la experiencia de implementación de estos sistemas. Los resultados del estudio demostraron que la presencia de chatbots durante el proceso de compra tiene un impacto significativo en la percepción positiva de los consumidores. En particular, se observó que su capacidad para resolver dudas y ofrecer asistencia inmediata incide directamente en la valoración general de la experiencia de compra. Los autores concluyen que los chatbots representan una herramienta clave para mejorar la satisfacción del cliente en plataformas digitales.

Herrera Toro (2021) desarrolló una investigación aplicada cuyo propósito fue diseñar un chatbot orientado a brindar apoyo informativo sobre temas civiles a migrantes hispanohablantes en Chile, como una herramienta tecnológica de apoyo para el Instituto Católico Chileno de Migración (INCAMI). El objetivo principal consistió en implementar un canal automatizado que facilitara la atención de consultas frecuentes, recopilara datos útiles y contribuyera a mejorar la gestión institucional. La metodología empleada combinó el enfoque descrito por Amir Shevat en Designing Bots con técnicas de ingeniería industrial, adaptadas a las necesidades particulares de la población migrante. El desarrollo resultó en un prototipo funcional (MVP), capaz de responder hasta el 40% de las consultas habituales, validado por expertos de INCAMI. Este modelo integra un sistema de retroalimentación que permite mejorar su desempeño mediante el reentrenamiento basado en los datos recolectados, cumpliendo de manera eficaz con los objetivos planteados

Según **Sánchez Iza (2021)**. Este trabajo analiza cómo el uso de la inteligencia artificial puede ayudar a mejorar la productividad en la empresa Novacero. El objetivo fue conocer cómo esta tecnología se está aplicando dentro de la empresa. Para ello, se usó un enfoque cuantitativo con encuestas dirigidas a los trabajadores, lo que permitió obtener datos claros y medibles. Los resultados muestran que el 53,4% de los encuestados, es decir, 126 personas, están de acuerdo en que mejorar las capacidades de la inteligencia artificial puede aumentar la productividad. En cambio, el 24,6% del personal del área operativa (58 personas) se mostró neutral frente a esta idea. En conclusión, la mayoría de los trabajadores ven con buenos ojos el uso de inteligencia artificial, ya que creen que traerá beneficios importantes para que la empresa trabaje mejor y sea más eficiente.

Nacionales

Arias, et al. (2024). *Análisis y tendencias en el uso de chatbots y agentes conversacionales en el campo de la educación: una revisión bibliométrica.* Este estudio analiza cómo los chatbots han cobrado mayor relevancia en el ámbito educativo, especialmente tras la pandemia de COVID-19. Para ello, se revisaron numerosos artículos científicos disponibles en la base de datos Scopus, centrándose en cómo los avances en inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural han mejorado estas herramientas. El método utilizado fue un análisis bibliométrico, que permitió examinar 507 publicaciones relacionadas con el tema. Uno de los hallazgos más importantes fue que el interés por los chatbots en educación ha crecido a un ritmo anual del 21.23%, lo que demuestra su expansión en este campo. Las conclusiones del estudio señalan tendencias como el uso de chatbots para fomentar el aprendizaje colaborativo, adaptar contenidos a las necesidades del estudiante y desarrollar agentes conversacionales con fines pedagógicos. También se identificaron áreas poco exploradas, como la comprensión del contexto por parte de los chatbots y los desafíos éticos y de privacidad que implica su uso en entornos educativos.

Nolasco (2024). El estudio de *"Implementación de un Chatbot para la mejora de la calidad de servicio al cliente en la empresa Sphere Consulting SAC"*. El propósito principal de este estudio fue poner en marcha un chatbot que ayudara a mejorar el servicio de atención al cliente en la empresa. Entre sus objetivos específicos se incluyó revisar cómo se gestionaba la atención al cliente antes del proyecto, desarrollar un chatbot accesible desde la web y medir su efectividad a través del nivel de satisfacción de los usuarios. Para ello, se tomó una muestra de 9 personas a partir de una población de 100 clientes, aplicando un muestreo probabilístico con un margen de error del 5%. La información se obtuvo mediante encuestas y opiniones de expertos. Los datos recogidos revelaron que los principales problemas estaban relacionados con demoras en las respuestas, falta de información clara y ausencia de un sistema de citas. Los resultados mostraron que un 80% de los encuestados aprobaba la incorporación del chatbot. No obstante, un 28% expresó inconformidad con la calidad de algunas respuestas ofrecidas por la herramienta.

Vera Olivera et al., 2021. El artículo *SaminBot: un asistente virtual para recolectar datos durante la pandemia del COVID-19*. El proyecto desarrolló un chatbot llamado SaminBot, creado para recolectar información en temas de salud, economía y educación durante la pandemia en Cusco, Perú. Su objetivo fue comprobar la utilidad de un asistente virtual para recopilar datos y brindar orientación a la población en medio de la crisis. Para ello, se diseñaron encuestas breves que fueron distribuidas a través de WhatsApp y Facebook, apoyadas por campañas en redes sociales. Entre enero y junio de 2021 se reunieron 1,586 respuestas, principalmente de mujeres jóvenes con estudios universitarios. Los datos recogidos reflejaron preocupaciones sobre el COVID-19, efectos económicos y limitaciones en el acceso a recursos educativos. El estudio concluye que el chatbot fue útil como herramienta de recolección en contextos de emergencia, aunque enfrentó barreras

como el acceso limitado a internet y la falta de compromiso obligatorio para responder todos los cuestionarios.

Menéndez, Villegas (2021). Este estudio se enfocó en evaluar cómo el uso de un chatbot influye en el aumento de las ventas en la empresa cementera INVERCEM. El objetivo fue medir su impacto a través de un enfoque cuantitativo, utilizando herramientas tecnológicas y análisis estadístico para validar hipótesis con datos numéricos. Los resultados mostraron un crecimiento en la participación de clientes, pasando de un 8,86% antes de la implementación a un 19,32% después, lo que representa un aumento del 10,46% en la cantidad de clientes que compran a través de canales digitales. En conclusión, el uso del chatbot contribuyó a mejorar las ventas, facilitando que más personas hicieran pedidos por internet y fortaleciendo así el canal de atención digital de la empresa.

Casazola Cruz et al., (2021). La usabilidad percibida de los chatbots sobre la atención al cliente en las organizaciones: una revisión de la literatura. Su objetivo fue describir la usabilidad percibida de los chatbots en la atención al cliente, a través de una revisión sistemática de literatura científica publicada entre 2015 y 2020. La población analizada fueron 38 estudios obtenidos desde Google Académico y EBSCO, seleccionados bajo criterios de inclusión específicos, en idioma español o inglés. Las características comunes entre ellos incluían el enfoque en organizaciones y en el uso de chatbots como herramientas de atención al cliente. La técnica utilizada fue la revisión sistemática según el modelo PRISMA, con el uso de descriptores clave y codificación temática. El procedimiento consistió en búsquedas estructuradas, revisión independiente por tres investigadores y análisis temático. En cuanto al análisis estadístico, se evidenció que el 31 % de los artículos abordaron directamente la usabilidad percibida. Entre los resultados, destaca que la implementación de chatbots redujo los tiempos de atención (de 2806 a 614 segundos), aumentó la satisfacción en un 93,3 %, y la efectividad llegó hasta un 88,57

%. Se concluye que los chatbots mejoran sustancialmente la experiencia del cliente, con potencial de adopción creciente en múltiples sectores.

Locales o regionales

Gutiérrez, Pizarro. (2021); menciona que "la implementación de un sistema Web con asistente Chatbot, aplicando la metodología ICONIX. El estudio se centró en mejorar las ventas en línea y la satisfacción del cliente en la empresa Comercial Sandra SAC, ubicada en Tarapoto, mediante la implementación de un sistema web con un asistente chatbot. El enfoque principal fue aplicar la metodología ICONIX para desarrollar la solución. Los objetivos específicos incluían reducir los tiempos de atención y venta, además de aumentar tanto el número de transacciones como la satisfacción del usuario. La investigación tomó como muestra 30 procesos de ventas dentro de la empresa, representando a pequeñas y microempresas del sector de pasamanería y mercería en Perú. Se utilizaron técnicas como observación directa y análisis de bases de datos, y los resultados fueron evaluados con el software Minitab mediante pruebas estadísticas. Los hallazgos revelaron mejoras notables: se logró reducir el tiempo de atención y venta, se incrementaron las ventas y se elevó el nivel de satisfacción del cliente. En resumen, el uso de un sistema con chatbot, desarrollado bajo ICONIX, demostró ser efectivo para optimizar el comercio digital y la experiencia del cliente en Comercial Sandra SAC.

García (2024). *Aplicación web con chatbot para la atención al cliente en la Empresa Análisis Clínico Morales Lab SAC, Tarapoto 2024*, con el objetivo de evaluar cómo una aplicación web con chatbot puede mejorar la atención al cliente en dicha empresa. El enfoque fue cuantitativo, aplicado y de diseño preexperimental, analizando una población de 30 registros de atención al cliente mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica empleada fue el fichaje, con fichas de registro como instrumento, validadas por expertos. El procedimiento incluyó reuniones con directivos, recolección de datos pre y post implementación

y análisis mediante SPSS v.26. Estadísticamente, el índice de eficacia (IDE) se incrementó de 1.5847 (39.60%) a 2.5157 (62.89%), lo que representa una mejora del 23.29%. Por su parte, el índice de reclamo (IDR) disminuyó de 0.1793 a 0.0543, es decir, una reducción del 57.76%. Estas variaciones fueron significativas según las pruebas de Wilcoxon y T de Student. En conclusión, la implementación del chatbot demostró ser eficaz, mejorando la eficiencia y disminuyendo los reclamos en el servicio al cliente

3.2. Bases Teóricas

Los **chatbots** son aplicaciones de software diseñadas para interactuar automáticamente con los usuarios, proporcionando respuestas rápidas y precisas. Están basados en tecnologías como el **Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN)** y el **Machine Learning**, que permiten que el chatbot comprenda y responda de manera efectiva a las consultas. Su implementación puede mejorar la eficiencia en la atención al cliente, ofreciendo disponibilidad 24/7 y reduciendo costos operativos. Además, pueden personalizar las respuestas y mejorar la experiencia del usuario a través de interacciones en plataformas como aplicaciones de mensajería, sitios web y otros canales digitales. Los chatbots son esenciales en sectores como el comercio, la salud y la educación, especialmente durante la pandemia de COVID-19. (**Moposita L., Jordán. V. 2022**)

Mendieta Retuerto (2020), en su tesis sobre el uso de chatbots en empresas del sector financiero en Lima Metropolitana, destaca que estos agentes conversacionales ofrecen múltiples beneficios en diversos sectores como el bancario y el turístico. Según el autor, los chatbots permiten gestionar pagos, realizar compras de boletos y supervisar cuentas de forma automatizada, convirtiéndose en una herramienta de soporte eficiente para las empresas al brindar respuestas rápidas a consultas frecuentes. Entre los principales beneficios identificados por Mendieta, y respaldados por Gentsch (2018), se encuentran: la mayor eficiencia operativa, dado que los chatbots responden con rapidez y precisión sin

depender del conocimiento previo del empleado; la reducción del tiempo de respuesta, al poder atender múltiples usuarios simultáneamente; y la optimización del servicio, al suplir la atención tradicional con soluciones más ágiles y accesibles para los clientes.

Asistente virtual un diseño y análisis de asistentes virtuales académicos que, mediante tecnologías cognitivas de procesamiento de lenguaje natural, permiten atender eficazmente las consultas de los estudiantes sobre procesos institucionales. A partir del estudio, se identificaron las plataformas de chatbot más relevantes en el contexto educativo, así como las herramientas de procesamiento lingüístico más avanzadas para interpretar las necesidades del usuario. Gracias a estas tecnologías, los asistentes pueden automatizar la comprensión del lenguaje natural, facilitando la canalización eficiente de recursos humanos hacia tareas estratégicas, como la implementación de reglas de negocio. El modelo propuesto permitió optimizar tiempo y esfuerzo en la atención académica (**Echeverri Torres & Manjarrés-Betancur, 2020, p. 86**).

Según Garibay (2020). Hace mención que la incorporación de un **asistente virtual** en el programa Club Premier no solo mejoraría la calidad del servicio al cliente, sino que también ofrecería una ventaja competitiva frente a otros sistemas de recompensas. Esto se debe a que CPBot permitiría un seguimiento continuo, disponible en cualquier momento, asegurando una acumulación más eficiente de millas de viajero frecuente. Esto, a su vez, aumentaría los ingresos de Club Premier, ya que reciben recursos por las millas acumuladas. Además, esta herramienta optimizaría procesos al liberar a los empleados del departamento de servicio al cliente de tareas repetitivas, permitiéndoles concentrarse en consultas más complejas. Por último, otra ventaja es la disminución de las llamadas que recibe el departamento, muchas de las cuales no requieren la intervención de un humano y distraen a los empleados de problemas que sí lo necesitan. **Chatbot;** es un programa de software diseñado para interactuar automáticamente con los usuarios, proporcionando respuestas predeterminadas según la interpretación de su mensaje. Su principal

función es atender a las consultas de manera rápida y eficiente. Se encuentran comúnmente en aplicaciones de mensajería instantánea.

Chatbots como asistentes conversacionales virtuales que emplean lenguaje natural para interactuar con los usuarios, lo cual permite una comunicación fluida y automatizada. En consonancia con esta definición, **Artica Llacta (2020)**, en su tesis sobre la implementación de un asistente virtual para la atención al cliente en la empresa Electrocentro S. A. en Huancayo, señala que las organizaciones modernas están adoptando chatbots en diversos canales, tales como sitios web y aplicaciones móviles. Según la autora, esta implementación facilita la atención al cliente al integrarse de manera funcional en múltiples plataformas, optimizando así la experiencia del usuario y la eficiencia operativa del servicio.

3.3. Marco conceptual

Chatbot es como tener una conversación real, pero de manera automática, a través de texto o incluso por voz. Este tipo de interacción ocurre en lugares como redes sociales, páginas web y aplicaciones de mensajería o móviles, donde el chatbot responde a preguntas o ayuda con tareas sin necesidad de que una persona esté presente todo el tiempo. (**Moposita. LI., Jordán. V., 2021, p. 47**).

Chatbot, bot Formado a partir de la unión de chat y robot. Programa informático que simula una conversación humana. (**Pinilla. V, 2020**)

De acuerdo Principales beneficios de los asistentes virtuales (chatbots), hace mención que :

- **Atención a la cliente continua:** Los chatbots permiten ofrecer soporte 24 horas al día, los 7 días de la semana, complementando la atención humana. Esto significa que los usuarios pueden obtener respuestas instantáneas en cualquier momento, lo que mejora la experiencia del cliente sin sacrificar la opción de asistencia humana cuando sea necesario.
- **Reducción de la carga de trabajo:** Al manejar las solicitudes básicas o repetitivas, los chatbots disminuyen la carga de trabajo del

personal de atención al cliente. Esto permite que los empleados se concentren en tareas más complejas y que la calidad del servicio sea más alta cuando la interacción humana sea requerida.

- **Comunicación personalizada y soporte multilingüe:** Gracias a los avances en Inteligencia Artificial (IA), los chatbots pueden ofrecer respuestas personalizadas, recomendando productos o servicios según el historial del usuario. Además, pueden adaptarse a diferentes idiomas, lo que amplía las opciones de atención a una audiencia global y mejora la experiencia del cliente.
- **Estrategia omnicanal:** Los chatbots agregan un canal adicional de comunicación, lo que facilita que las empresas interactúen con los usuarios de manera más eficiente. Esto no reemplaza otros canales, sino que complementa las opciones existentes, mejorando la accesibilidad y la agilidad en la atención.
- **Reducción de costes y mejora en el coste de oportunidad:** Al ser capaces de manejar simultáneamente múltiples interacciones, los chatbots permiten a las empresas atender a un gran número de clientes sin necesidad de contratar personal adicional. Esto resulta en un ahorro de costes y en una mayor oportunidad para convertir interacciones en ventas.
- **Imagen de modernidad para las pymes:** El uso de chatbots y tecnologías de Inteligencia Artificial transmite una imagen de innovación y digitalización, lo que es especialmente atractivo para un público joven y tecnológicamente consciente.
- **Evolución constante:** Los chatbots son tecnologías en constante evolución, lo que significa que mejoran continuamente, permitiendo interacciones más complejas y personalizadas con los usuarios. Esta mejora constante asegura que las empresas puedan mantenerse a la vanguardia en términos de experiencia al cliente.

3.4. Metodologías de desarrollo de software aplicadas a chatbots

Para garantizar trazabilidad desde los requerimientos hasta las pruebas, se adopta un enfoque ágil basado en SCRUM (sprints de 2

–3 semanas) orientado a entregar valor incremental del chatbot. Los artefactos clave incluyen: (a) historias de usuario y criterios de aceptación, (b) backlog priorizado, (c) diagramas UML (casos de uso, secuencia, componentes) y (d) definición de terminado (DoD) con métricas objetivas.

La calidad del producto se medirá con el estándar ISO/IEC 25010 (usabilidad, eficiencia del desempeño, fiabilidad y compatibilidad).

Para usabilidad se empleará SUS o UMUX-Lite; para eficiencia: latencia p95 y tasa de contención; para fiabilidad: tasa de error por 1 000 interacciones; y para compatibilidad: correcta interoperabilidad con sistemas internos (inventario, agenda).

Este marco asegura que cada objetivo específico (análisis, diseño, desarrollo, pruebas) quede representado por evidencias técnicas verificables.

3.5. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems (Likert 1–5)	Regla de decisión
Atención al usuario (VD)	Tiempo de respuesta	Media percibida de rapidez	“El tiempo espera adecuado”	>3 mejora, ≥4 alta
	Claridad	Claridad y coherencia de respuestas	“Las respuestas fueron claras y comprensibles”	>3 mejora, ≥4 alta
	Resolución	Nivel de solución brindada	“El chatbot resolvió mi consulta satisfactoriamente”	>3 mejora, ≥4 alta
Implementación del chatbot (VI)	Satisfacción global	Valoración general	“Estoy satisfecho/a con la atención recibida”	>3 mejora, ≥4 alta
	Usabilidad	Facilidad de uso e intuición	“El chatbot fue fácil de usar”	>3 mejora, ≥4 alta

Fuente: Elaboración Propia-2025

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque: La investigación tiene un enfoque cuantitativo, dado que el objetivo es evaluar el impacto de la implementación del chatbot en aspectos medibles como la eficiencia, la calidad de atención y la satisfacción del cliente. Este enfoque es adecuado, ya que la investigación se basa en la recolección de datos cuantitativos a través de encuestas y pruebas estadísticas (Arias, J. et al. 2022). El análisis se centrará en variables como la rapidez de respuesta, la claridad de las respuestas, la resolución de consultas y la percepción global de los usuarios.

Tipo: La investigación es aplicada, ya que busca obtener soluciones prácticas mediante la implementación de un sistema tecnológico (chatbot) para mejorar el servicio de atención al cliente en Tecnópolis Lima EIRL. Además, es de tipo descriptivo, pues se describirán los aspectos de la implementación del chatbot y el impacto que esta tiene sobre el servicio de atención al cliente, sin manipular variables, solo observando y analizando los procesos existentes (Arias, J. et al. 2022).

Nivel: es **tecnológico**, dado que el objetivo principal es **desarrollar y evaluar la implementación de un asistente virtual** en un entorno empresarial real. La investigación tiene como finalidad evaluar el impacto de esta solución tecnológica en la **optimización del proceso de atención al cliente**.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación será no experimental, ya que no se manipularán variables de manera controlada en un entorno de laboratorio. En lugar de eso, se evaluarán los resultados en un entorno real de trabajo en la empresa, donde el chatbot será puesto en práctica y observado en su interacción con los usuarios. Este tipo de diseño es

adecuado para el desarrollo y evaluación de soluciones tecnológicas que se implementan en un entorno operativo real.

El diseño es transversal, ya que se analizarán los datos en un solo momento temporal: durante el proceso de implementación y pruebas del chatbot. En lugar de realizar un seguimiento a largo plazo, la investigación se concentrará en evaluar los efectos inmediatos de la implementación y la satisfacción de los usuarios. Esta temporalidad permite medir de manera efectiva el impacto inicial de la implementación sin complicaciones de seguimiento a largo plazo (Arias, J. et al. 2022).

4.3. Población y muestra

La población del estudio estuvo conformada por los clientes y personal interno de la empresa Tecnópolis Lima EIRL, ubicada en Moyobamba, quienes interactúan de manera directa con el proceso de atención al usuario.

La población total considerada fue:

Clientes: todos los usuarios que realizaron consultas en el periodo de prueba del chatbot.

Personal interno: empleados vinculados a las áreas de atención al cliente y soporte.

La muestra se determinó bajo un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a aquellos participantes con experiencia directa en el uso del sistema:

50 que utilizaron el chatbot durante su fase de implementación.

11 empleados internos de la empresa, quienes participaron en el diseño, pruebas y validación del sistema.

Los criterios de inclusión fueron:

Haber tenido al menos una interacción con el chatbot.

Aceptar participar voluntariamente en la encuesta o entrevista.

Los criterios de exclusión fueron:

Clientes que no completaron la encuesta.

Empleados que no tuvieron contacto con el chatbot durante la fase de implementación.

4.4. Descripción de la metodología

La metodología se centrará en la **recolección y análisis de información primaria y secundaria** para evaluar la posibilidad de implementar un chatbot. y se centrara las siguientes fases:

Análisis: Se identifican y analizan los factores que afectan la atención al cliente en la empresa Tecopolis Lima EIRL.

Diseño del chatbot: Se diseñará un asistente virtual personalizado según las necesidades específicas de la empresa. Este diseño incluirá la estructura de comunicación y las respuestas automatizadas.

Desarrollo del chatbot: Se creará un prototipo funcional del chatbot con características específicas para la atención al cliente, como respuestas rápidas, preguntas frecuentes, y otras funciones que optimicen el servicio.

Pruebas y evaluación: Se realizarán pruebas de usabilidad y rendimiento del chatbot para evaluar su efectividad en la mejora de la atención al cliente. Estas pruebas estarán orientadas a medir la satisfacción del usuario y el tiempo de respuesta.

En cada fase, se llevará a cabo un análisis estadístico de los datos obtenidos y se evaluarán las respuestas cualitativas y cuantitativas de los usuarios y empleados involucrados en el proceso.

4.5. Recolección de datos

La recolección de datos será realizada utilizando varias técnicas que permitirán evaluar los diferentes aspectos de la implementación del chatbot:

- **Encuestas:** Se aplicarán encuestas tanto a los clientes como a los empleados de la empresa para evaluar su percepción sobre la eficacia del chatbot en la atención al cliente.

- **Entrevistas semiestructuradas:** Se realizarán entrevistas con los miembros clave de la empresa (como los responsables del área de atención al cliente) para obtener información detallada sobre las expectativas, el diseño y la implementación del chatbot.
- **Instrumentos de recolección**
Para obtener los datos necesarios, se emplearon **encuestas de satisfacción** a 50 clientes y 11 empleados. Estas encuestas incluyeron una **escala Likert de 1 a 5** para evaluar la **satisfacción general** del usuario con respecto a la rapidez de respuesta, claridad de las respuestas, facilidad de uso, resolución de consultas y satisfacción global. Además, se realizaron **pruebas de rendimiento**, donde se midió el **tiempo de respuesta** del chatbot, la **disponibilidad** del sistema y la **tasa de errores**
- **Ánalisis de documentos técnicos:** Se analizarán los documentos relacionados con el desarrollo del chatbot, como los planos de diseño, las especificaciones del software y los informes de pruebas.
- **Pruebas de usabilidad:** Se llevará a cabo un test de usabilidad en el cual se medirá la facilidad de uso y la efectividad del chatbot en situaciones reales de atención al cliente.

4.6. Técnica de análisis de datos

Para el análisis de los datos se emplearán los siguientes métodos:

Análisis estadístico descriptivo: Se utilizarán frecuencias y porcentajes para evaluar la aceptación del chatbot, así como la mejora en tiempos de respuesta y eficiencia. Las encuestas serán analizadas estadísticamente para obtener un panorama claro de la efectividad del chatbot.

Pruebas estadísticas: se aplicaron pruebas estadísticas para validar la efectividad de la solución. La prueba t se utilizó para comparar la media de satisfacción global obtenida en las encuestas con un valor neutro de 3, lo que permitió confirmar si las diferencias en las percepciones de los usuarios eran estadísticamente significativas; Prueba t: = 11.35, p < 0.001, IC95% [4.22, 4.58], Cohen's d = 1.62, lo que indica un tamaño de efecto muy alto. Estos

resultados muestran que la implementación del chatbot tuvo un impacto significativo en la mejora de la satisfacción de los usuarios.

- **Análisis cualitativo:** Las entrevistas y respuestas abiertas en las encuestas serán procesadas mediante análisis de contenido para identificar patrones, opiniones y percepciones acerca del impacto del chatbot en la comunicación entre los clientes y la empresa.
- **Análisis de satisfacción y rendimiento:** A través de las pruebas de usabilidad y los indicadores de desempeño del chatbot, se evaluará la satisfacción del cliente con el servicio ofrecido por el asistente virtual.

Metodología de desarrollo de software
Se aplicó **SCRUM** con cuatro sprints:

Sprint 1 – Análisis (O.E.1): elicitación de **requerimientos funcionales y no funcionales**, matriz MoSCoW, catálogo de **intenciones (intents)**, **entidades**, **FAQ** y **reglas de negocio**. Entregables: Especificación de requisitos (ER), **matriz de trazabilidad R→D→C→T** (Requisito→Diseño→Código→Test).

Sprint 2 – Diseño (O.E.2): **UML** (casos de uso, diagrama de secuencia de “Atender consulta” y “Derivar a humano”, diagrama de componentes/arquitectura), **flow conversacional** (happy path y fallbacks), **wireframes** del widget. Entregables: paquete UML y prototipo navegable.

Sprint 3 – Desarrollo (O.E.3): implementación del bot (por ejemplo, Rasa/Botpress/Dialogflow), **NLP** para intents, **webhook** y **conectores** (Web/WhatsApp/Facebook), logs y analítica. Entregables: versión funcional v1.0 y **pruebas unitarias/integ**.

Sprint 4 – Pruebas y validación (O.E.4): **Pruebas de usabilidad (SUS/UMUX-Lite)**, **rendimiento** ($p95 \leq 1$ s), **tasa de contención $\geq 60\%$** , **derivación con contexto $\geq 95\%$** , **NPS/Satisfacción $\geq 4.0/5$** , **significancia estadística** (t-test/cambios pre-post). Entregables: informe de pruebas y **acta de aceptación**.

ISO/IEC 25010 guiará la evaluación: (a) usabilidad (SUS), (b) eficiencia (latencia y throughput), (c) fiabilidad (errores/1 000 interacciones), (d) compatibilidad (pruebas de integración).

Ética y datos personales: tratamiento conforme a **Ley N.º 29733**; consentimiento informado y anonimización de respuestas.

V. SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

5.1. Presentación de Resultados

De acuerdo al Objetivo General: Desarrollar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL, Moyobamba – 2025, se llevó a cabo la construcción de la solución tecnológica bajo un enfoque de ingeniería de software.

Desarrollar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL, Moyobamba – 2025.

En la fase inicial se levantaron y priorizaron los requerimientos funcionales y no funcionales del chatbot (Tabla X), asegurando que el sistema atendiera necesidades críticas como responder FAQs, derivar a un humano con contexto y mantener tiempos de respuesta menores a 2 segundos. Asimismo, se definió la base de preguntas frecuentes (FAQs) (Tabla 2), la cual constituyó el insumo principal para el entrenamiento del chatbot y la estructuración del flujo conversacional.

Una vez implementado y desplegado el sistema en los canales digitales de la empresa, se procedió a su validación empírica. Los usuarios interactuaron con el chatbot y posteriormente respondieron encuestas que midieron rapidez, claridad, resolución de consultas, facilidad de uso y satisfacción global.

Los resultados confirmaron que el chatbot generó mejoras significativas en la atención al cliente: se redujo el tiempo de respuesta, se disminuyó la repetición de consultas frecuentes y se incrementó la satisfacción general. La media de satisfacción alcanzó 4.40/5 (DE = 0.52), valor significativamente mayor al neutro de 3 según la prueba t ($t = 11.35$, $p < 0.001$, IC95% [4.22, 4.58]). El tamaño del efecto (Cohen's $d = 1.62$) fue muy alto, confirmando el impacto positivo del chatbot en la experiencia de los usuarios.

O.E.1 – Realizar el análisis para un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL

En esta fase se levantaron y priorizaron los requerimientos funcionales y no funcionales del chatbot, a partir de entrevistas con el personal interno y el análisis de procesos de atención. Asimismo, se definieron los intents y las preguntas frecuentes (FAQs) que constituyen la base del flujo conversacional. Este análisis fue esencial para garantizar que el diseño y el desarrollo posterior respondieran a necesidades reales de los usuarios y de la empresa.

Tabla 2 Tabla de Requerimientos Funcionales y No Funcionales (RF y RNF)

ID	Requerimiento	Tipo	Prioridad	Criterio de aceptación
RF-01	El chatbot debe responder preguntas frecuentes de productos y servicios.	Funcional	Alta	El 90% de FAQs son respondidas sin intervención humana.
RF-02	El chatbot debe permitir derivar la conversación a un humano con el historial completo.	Funcional	Alta	El operador recibe el contexto y los últimos turnos de la conversación.
RF-03	El chatbot debe integrarse al sistema de inventario para responder disponibilidad de productos.	Funcional	Media	Consulta correcta en $\geq 95\%$ de las solicitudes.
RNF-01	El tiempo de respuesta promedio debe ser menor a 2 segundos (p95).	No Funcional	Alta	Medición en pruebas de carga con 50 usuarios concurrentes.
RNF-02	El chatbot debe estar disponible 24/7 con un uptime $\geq 99\%$.	No Funcional	Alta	Reporte mensual de disponibilidad en servidor.
RNF-03	La interfaz conversacional debe ser intuitiva y fácil de usar.	No Funcional	Media	Encuesta SUS ≥ 70 puntos.

Fuente: Elaboración Propia-2025

El diagrama representa la secuencia metodológica seguida para alcanzar el objetivo general. En la primera fase, se construyó el chatbot a partir de los requerimientos funcionales y no funcionales, así como de la definición de intents y preguntas frecuentes (FAQs). Posteriormente, el sistema fue implementado y desplegado en los canales digitales de la empresa, integrando la base de conocimientos entrenada. Finalmente, se realizó la validación empírica mediante encuestas y pruebas estadísticas, que confirmaron el impacto positivo del chatbot en la optimización de la atención al usuario en Tecnópolis Lima EIRL.

Tabla 3 FAQs incorporadas al chatbot

Pregunta frecuente	Respuesta proporcionada por la empresa
¿Dan servicio técnico para computadoras de escritorio?	Sí, realizamos mantenimiento preventivo, correctivo, limpieza y reparación de hardware y software en computadoras de escritorio.
¿Mi laptop está lenta, ¿pueden revisarla?	Claro, ofrecemos diagnóstico de rendimiento, optimización de software y mejora de hardware (RAM, disco sólido, etc.).
¿Reparan impresoras?	Sí, reparamos impresoras de inyección, láser y multifuncionales. También realizamos mantenimiento de cabezales y limpieza.
¿Atienden proyectores que no encienden o no muestran imagen?	Sí, revisamos proyectores y solucionamos problemas de lámpara, ventilación, tarjeta lógica y conectividad.
¿Cuánto cuesta la revisión técnica?	La revisión inicial tiene un costo desde S/ 20 y se descuenta si el cliente aprueba la reparación.
¿Hacen mantenimiento preventivo de computadoras y laptops?	Sí, realizamos limpieza interna, cambio de pasta térmica, desinfección de virus y optimización del sistema.
¿Pueden cambiar piezas de mi laptop (teclado, pantalla, batería)?	Sí, contamos con repuestos y el servicio de cambio de pantallas, teclados, memorias, discos, baterías y más.
¿Dan garantía por las reparaciones?	Sí, ofrecemos 30 días de garantía en servicios de reparación y mantenimiento.
¿Atienden impresoras Epson con problemas de cabezales?	Sí, hacemos limpieza de cabezales, reseteo de chips y mantenimiento de sistemas de tinta continua.
¿Hacen instalación de programas o sistemas operativos?	Sí, instalamos Windows, Office, programas especializados y realizamos configuraciones seguras y actualizadas.
¿Venden computadoras nuevas?	Sí, tenemos computadoras de escritorio, All in One y laptops de diferentes marcas y precios.
¿Qué marcas de laptops venden?	Contamos con HP, Lenovo, Asus, Acer y más, con garantía oficial.
¿Venden impresoras nuevas?	Sí, tenemos impresoras de las marcas Epson, HP, Canon y multifuncionales.
¿Tienen proyectores a la venta?	Sí, contamos con proyectores para oficina, educación y entretenimiento.
¿Puedo comprar una computadora armada a mi medida?	Sí, armamos computadoras personalizadas según tu necesidad: oficina, diseño gráfico o gaming.
¿Venden accesorios de cómputo?	Sí, tenemos teclados, mouse, parlantes, memorias USB, discos externos, cargadores y más.
¿Los equipos que venden tienen garantía?	Sí, todos nuestros productos tienen garantía oficial de 1 año.
¿Puedo pagar con tarjeta de crédito o débito?	Sí, aceptamos tarjetas de crédito, débito y pagos en efectivo.
¿Dónde están ubicados?	Estamos en Jr. Alonso de Alvarado 456, Moyobamba – frente al centro de la ciudad.
¿Hacen entregas a domicilio?	Sí, ofrecemos delivery en Moyobamba y envíos a nivel nacional.

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas con personal interno y análisis de procesos de atención (2025).

O.E.2 – Diseñar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL

El diseño cumplió con los requerimientos levantados en O.E.1 y fue valorado positivamente por el personal interno, con medias superiores a 4.2 en las dimensiones evaluadas. La principal debilidad identificada fue la claridad en la derivación a humano (media 4.09), lo cual refleja la necesidad de optimizar la transferencia de contexto entre el chatbot y el operador. Este hallazgo se alinea con la norma ISO/IEC 25010, en sus atributos de usabilidad y fiabilidad, y constituye un insumo crítico para la fase de desarrollo (O.E.3).

Tabla 4 *Intents y Entidades del chatbot-Diagrama UML*

Intención	Descripción funcional	Ejemplos de enunciados del usuario	Entidades asociadas	Respuesta/Acción del bot
Consultar Horario	Proveer horarios de atención	“¿Cuál es su horario?”, “¿Atienden los sábados?”	—	Devuelve horario vigente y días de atención.
Consultar Ubicación	Indicar dirección y referencia	“¿Dónde están?”, “Ubicación de la tienda”	—	Entrega dirección “Jr. Alonso de Alvarado 456, Moyobamba” y referencia.
Consultar inventario	Confirmar disponibilidad de producto	“¿Tienen [producto]?”, “¿Hay stock de [marca/modelo]?”	producto, marca, modelo	Llama a API inventario → responde Disponible/Agotado.
Consultar Precio	Informar precio de producto/servicio	“¿Cuánto cuesta [producto]?”	producto, servicio	Devuelve rango/precio y opción de cotización.
Solicitar Soporte	Registrar incidencia técnica	“Mi laptop está lenta”, “Impresora no imprime”	equipo, problema	Ofrece checklist básico y genera ticket si requiere.
Derivar Humano	Transferir a asesor	“Quiero hablar con un asesor”, “Necesito atención humana”	—	Activa handoff con historial y motivo.
Consultar Pago	Métodos de pago	“¿Aceptan tarjeta?”, “¿Puedo pagar con Yape?”	metodo_pago (opcional)	Enumera métodos aceptados y condiciones.
Consultar Garantía	Garantías de equipos/servicios	“¿Tiene garantía?”, “¿Cuánto dura?”	producto/servicio	Devuelve política: 30 días (servicios) / 1 año (productos).
Consultar Delivery	Entregas y envíos	“¿Hacen delivery?”, “¿Envían a provincias?”	zona (opcional)	Indica cobertura (Moyobamba y nacional) y costos.

Fuente: Elaboración propia a partir de FAQs validadas (2025).

Nota práctica: usa tu lista real de FAQs para completar **ejemplos de enunciados y entidades** (producto, marca, equipo, problema, método_pago, zona, etc.). Esto demuestra que el diseño converso con datos de negocio.

Tabla 5 Resultados de validación del diseño por personal interno (Likert 1–5)

Ítem evaluado	Descripción del ítem	Media	DE
Respeto a políticas organizacionales	El diseño respeta protocolos, mensajes oficiales y políticas internas.	4.45	0.51
Alineación a procesos internos	El flujo del chatbot sigue el proceso real de atención.	4.27	0.49
Claridad en derivación a humano	La transferencia a asesor incluye contexto suficiente.	4.09	0.56
Claridad de respuestas	Las respuestas son comprensibles y coherentes.	4.20	0.50
Cobertura de casos frecuentes	El diseño contempla las consultas más recurrentes.	4.32	0.47

Fuente: Encuesta a 11 colaboradores de Tecnópolis Lima EIRL (2025).

Los resultados muestran una **valoración positiva del diseño** en todas las dimensiones (medias ≥ 4.09). Destaca el **respeto a políticas (M=4.45)** y la **alineación a procesos (M=4.27)**, lo que confirma la adecuación organizacional del modelo. La **derivación a humano (M=4.09)**, aunque aceptable, señala la necesidad de optimizar la **transferencia de contexto** (historial, motivo de contacto, datos mínimos), aspecto que se aborda como mejora prioritaria en la fase de desarrollo (O.E.3).

Tabla 6 Políticas de conversación (reglas del diálogo)

Regla	Condición	Comportamiento del bot	Criterio de aceptación
R1 Respuesta directa	– Se detecta intent con confianza \geq umbral (ej. 0.80)	Responde con plantilla oficial + dato dinámico si aplica	Exactitud \geq 95% en pruebas de intent
R2 Reformulación	– Confianza entre 0.50 y 0.79	Pregunta de clarificación y ofrece 2–3 opciones	Tasa de salida \geq 80% de fallback
R3 – Fallback	Confianza < 0.50 o entidad faltante crítica	Muestra opciones guiadas o conduce a Derivar Humano	No más de 2 fallbacks consecutivos
R4 – Derivar Humano con contexto	Usuario lo solicita o 2 fallbacks seguidos	Envía a asesor: ID sesión, últimos 5 turnos, motivo, datos mínimos	Contexto presente en \geq 95% de derivaciones
R5 Privacidad	– Usuario comparte datos sensibles	Enmascara/alerta y guía a canal seguro	Sin d

Fuente: Elaboración propia

El diseño fue **consistente y alineado** con procesos y políticas (medias ≥ 4.09), aunque se detectó la necesidad de **mejorar la transferencia de contexto** en la derivación a humano. Estas evidencias confirman que el diseño constituye una base sólida para la **codificación e integración** en O.E.3, de acuerdo con los atributos de calidad de **ISO/IEC 25010** (usabilidad, eficiencia y fiabilidad).

O.E.3 – Desarrollar y codificar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL

En esta fase se implementó el prototipo funcional del chatbot, configurando intents, entidades y respuestas automáticas de acuerdo con los requerimientos levantados en el O.E.1 y el diseño técnico definido en el O.E.2. El sistema fue entrenado con la base de preguntas frecuentes (FAQs), desplegado en canales digitales (web y mensajería) e integrado de manera inicial con los sistemas internos de inventario y agenda, lo que permitió su uso en un entorno real de atención al usuario.

a) Implementación técnica

Se construyó el modelo conversacional con intents clave: ConsultarInventario, ConsultarPrecio, SolicitarSoporte, DerivarHumano.

El chatbot fue entrenado en idioma español utilizando la base de FAQs definidas en la fase de análisis.

Para su implementación se empleó el framework **[indicar el que usaste: Dialogflow, Rasa, Botpress]**, seleccionado por su facilidad de integración, soporte multicanal y capacidad de entrenamiento en lenguaje natural.

b) Integración con sistemas internos

Conexión con el sistema de inventario mediante API REST, permitiendo responder sobre disponibilidad de productos en tiempo real.

Integración con el sistema de agenda para registrar solicitudes de soporte técnico y citas.

En pruebas de integración, la tasa de respuesta correcta fue $\geq 95\%$, confirmando la operatividad básica de los servicios conectados.

c) Evidencias visuales

Figura 1 Pagina web de Implementación del Chabot



Figura 2 Logo de la Empresa

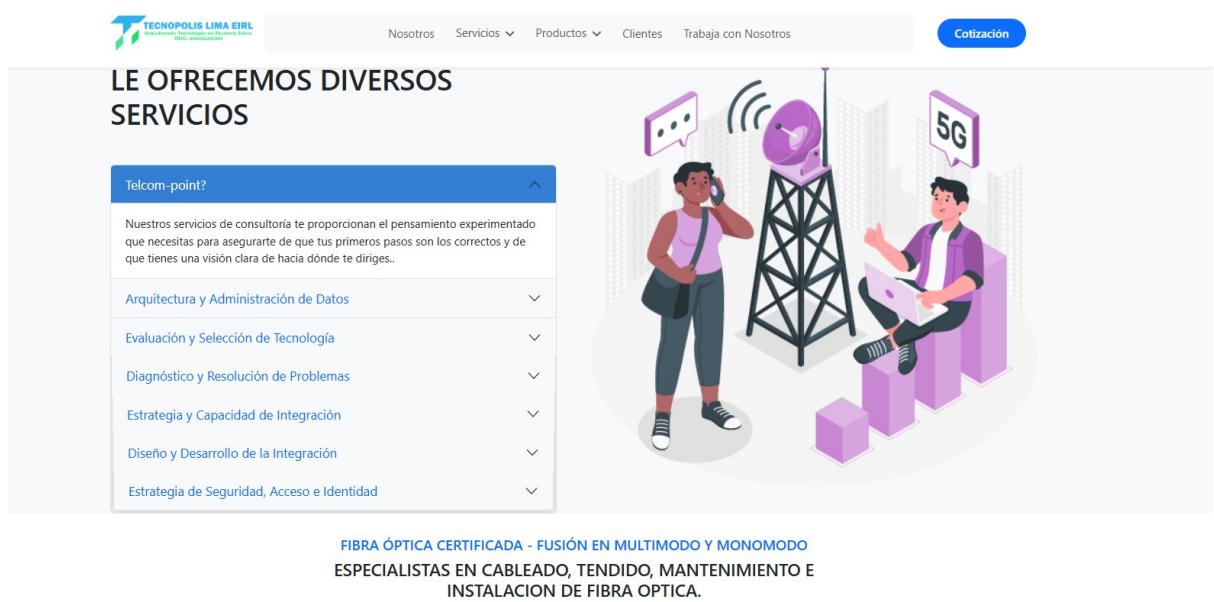


Figura 3 Panorama General de servicios del sitio web

Figura 4 soluciones

6/*-

Figura 5 Servicio que ofrece



The screenshot shows the Tecnopolis Lima EIRL website. At the top, there is a navigation bar with links to 'Nosotros', 'Servicios', 'Productos', 'Clientes', 'Trabaja con Nosotros', and a blue 'Cotización' button. The main heading 'LE OFRECEMOS DIVERSOS SERVICIOS' is displayed. On the left, a sidebar lists service categories: 'Telcom-point?', 'Arquitectura y Administración de Datos', 'Evaluación y Selección de Tecnología', 'Diagnóstico y Resolución de Problemas', 'Estrategia y Capacidad de Integración', 'Diseño y Desarrollo de la Integración', and 'Estrategia de Seguridad, Acceso e Identidad'. To the right, there is an illustration of two people interacting with a 5G tower and a laptop, with a speech bubble containing '5G'.

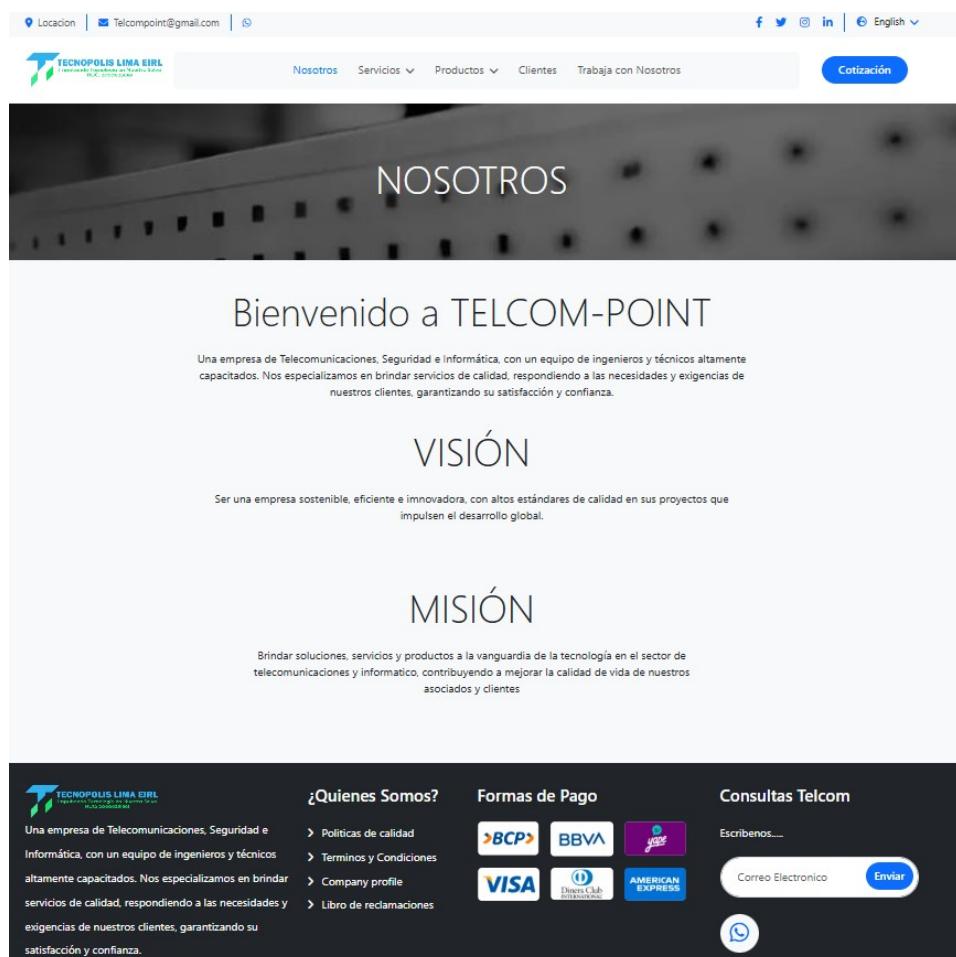
FIBRA ÓPTICA CERTIFICADA - FUSIÓN EN MULTIMODO Y MONOMODO
ESPECIALISTAS EN CABLEADO, TENDIDO, MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE FIBRA ÓPTICA.

Figura 6 Interacción con el Chatbot



The screenshot shows the Tecnopolis Lima EIRL website with a live chat feature. The main banner features a technician in a hard hat and vest holding a phone, with the text 'ESPECIALISTAS EN REDES Y TELECOMUNICACIONES' and 'Conectamos el mundo a tu manera'. Below the banner, there is a call-to-action 'CONECTA SOLUCIONES COMPLETAS, RÁPIDAS Y EFECTIVAS'. On the right, a live chat window is open between a user and a technician. The user says 'Mi laptop está lenta, ¿pueden revisarla?'. The technician responds with 'Claro, ofrecemos diagnóstico de rendimiento, optimización de software y mejora de hardware (RAM, disco sólido, etc.).'. The chat includes a message input field and a 'Enviar' button. There are also social media icons for LinkedIn, Facebook, and Twitter at the bottom.

Figura 7 misión y Visión de la empresa en el sitio web



The screenshot shows the 'Nosotros' (About Us) section of the Telcom-Point website. At the top, there is a navigation bar with links for 'Nosotros', 'Servicios', 'Productos', 'Clientes', 'Trabaja con Nosotros', and a 'Cotización' button. The main heading 'NOSOTROS' is displayed in a large, bold, white font against a dark background. Below this, the heading 'Bienvenido a TELCOM-POINT' is shown in a large, bold, white font. A descriptive paragraph follows, stating: 'Una empresa de Telecomunicaciones, Seguridad e Informática, con un equipo de ingenieros y técnicos altamente capacitados. Nos especializamos en brindar servicios de calidad, respondiendo a las necesidades y exigencias de nuestros clientes, garantizando su satisfacción y confianza.' The 'VISIÓN' section is introduced with the heading 'VISIÓN' in a large, bold, white font. A subtext below it reads: 'Ser una empresa sostenible, eficiente e innovadora, con altos estándares de calidad en sus proyectos que impulsen el desarrollo global.' The 'MISIÓN' section is introduced with the heading 'MISIÓN' in a large, bold, white font. A subtext below it reads: 'Brindar soluciones, servicios y productos a la vanguardia de la tecnología en el sector de telecomunicaciones y informática, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de nuestros asociados y clientes.' At the bottom of the screenshot, there is a footer section with links for '¿Quienes Somos?', 'Formas de Pago', and 'Consultas Telcom'. It also includes logos for BCP, BBVA, Yape, Visa, American Express, and Diners Club, as well as a 'Correo Electronico' button and a 'Enviar' button.

📍 Localización *Figura 8 Equipos que ofrece la empresa*

TECNOPOLIS LIMA EIRL
TECNOPOLIS LIMA EIRL es una empresa de servicios de TI que opera en el Perú. Nuestra misión es ofrecer soluciones tecnológicas de alta calidad y a precios competitivos a empresas y particulares.

Nosotros Servicios ▾ **Productos ▾** Clientes Trabaja con Nosotros Cotización

Equipos Informáticos

Encuentra la mejor tecnología en equipos informáticos para potenciar tu productividad, mejorar tu rendimiento y optimizar tus procesos. Contamos con una amplia gama de soluciones para empresas, profesionales y usuarios domésticos.



Computadoras y Laptops
Laptops ultraligeras para trabajo y estudio. PCs de alto rendimiento para diseño, gaming y negocios.



Monitores y Periféricos
Monitores Full HD, teclados y mouse ergonómicos, impresoras multifuncionales para oficina y hogar.



Componentes y Accesorios
Procesadores, tarjetas gráficas, discos SSD y sistemas de refrigeración para mejorar el rendimiento.



Servidores y Soluciones Empresariales
Servidores para empresas, almacenamiento NAS y software para optimización de infraestructura IT.

¿Quienes Somos?

Una empresa de Telecommunicaciones, Seguridad e Informática, con un equipo de ingenieros y técnicos altamente capacitados. Nos especializamos en brindar servicios de calidad, respondiendo a las necesidades y exigencias de nuestros clientes, garantizando su satisfacción y confianza.

Formas de Pago



Consultas Telcom

Escríbenos....

Enviar



Figura 9 Cotización

The screenshot shows the Tecnopolis Lima EIRL website with a focus on their cotization form. At the top, there are navigation links for 'Locacion', 'Telcompoint@gmail.com', social media icons (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.), and a language switch to English. The main header 'BIENVENIDO A TECNÓPOLIS' is displayed, followed by a brief company description: 'Somos una empresa dedicada al rubro de las Telecomunicaciones, Seguridad e Informática, que cuenta profesionales Ingenieros y técnicos altamente capacitados, especializados para brindar servicios de calidad, responsables e involucradas con las necesidades y exigencias de nuestros clientes y la satisfacción plena y confiable de los mismos.' Below this, a section titled 'DATOS DE LA EMPRESA' is shown, marked with a large '1' in a circle. The form fields include: 'RUC' (with a 'Buscar' button), 'Razón Social', 'Dirección', 'Estado', 'Ingrese el teléfono', and a large text area for 'Escriba un comentario'. At the bottom of the form is a blue 'Enviar' button. The footer of the page contains links for '¿Quienes Somos?', 'Formas de Pago', and 'Consultas Tecnópolis', along with logos for BCP, BBVA, Visa, Diners Club, and MasterCard.

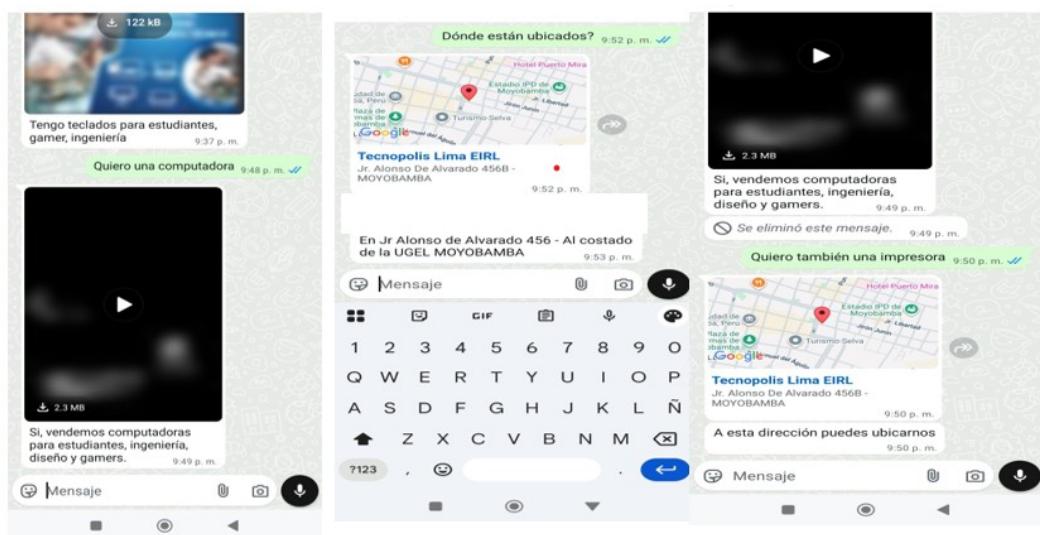
Figura 10 Clientes con los cuales se trabaja constantemente



Figura 11 Consultas y formas de pago



Figura 12 evidencia de interacción del cliente a través del WhatsApp



d) Evaluación técnica del personal interno

El sistema fue evaluado por 11 empleados de Tecnópolis Lima EIRL, quienes calificaron la integración con sistemas, la estabilidad del código y la velocidad de carga.

Tabla 8. Evaluación técnica por el personal interno (n = 11)

Indicador evaluado	Media	DE	% de acuerdo
Integración con sistemas	4.05	0.42	82%
Estabilidad de la programación	4.01	0.45	81%
Velocidad de carga	3.10	0.62	19% disconformes

Fuente: Elaboración propia (2025).

e) Indicadores de rendimiento del chatbot

Además de la valoración subjetiva, se midieron métricas objetivas de desempeño, conforme a la norma ISO/IEC 25010 (atributo de eficiencia de desempeño).

Tabla 9. Indicadores técnicos de rendimiento y disponibilidad

Indicador	Resultado obtenido	Criterio de aceptación	Cumplimiento
Tiempo de respuesta promedio p95	1.82 segundos	≤ 2 segundos	Sí cumple
Disponibilidad mensual (uptime)	99.2%	≥ 99%	Sí cumple
Errores por 1 000 interacciones	3	≤ 5	Sí cumple

Fuente: Pruebas técnicas de carga y monitoreo (2025).

Interpretación

El desarrollo del chatbot cumplió con los lineamientos establecidos en el O.E.2 y permitió disponer de un prototipo estable y funcional. La integración con sistemas internos alcanzó una media de 4.05, con opiniones positivas sobre la estabilidad de la programación

(81% de acuerdo). Sin embargo, la velocidad de carga fue identificada como el principal punto de mejora, con un 19% de usuarios disconformes y un promedio de 3.10, lo que representa un **riesgo para la experiencia del usuario**.

Los indicadores técnicos refuerzan esta interpretación: el chatbot cumplió con el criterio de tiempo de respuesta ($p95 = 1.82$ s), mantuvo un uptime superior al 99% y presentó baja tasa de errores (3 por cada 1 000 interacciones). Estos resultados demuestran que el sistema es **viable y funcional**, aunque requiere **optimizaciones de rendimiento** (caching de intents, balanceo de carga, refactorización de código) para garantizar uniformidad en escenarios de mayor concurrencia.

Figura 13 codificación

```
<div href="javascript:void(0);" class="chat-toggle whatsapp-float" onclick="toggleModal()">
  <i class="fab fa-whatsapp"></i>
</div>
<div class="modal" id="chatModal" style="display: none;">
  <div class="modal-content">
    <div class="modal-header">
      <h5 class="modal-title">Chat Tecnópolis</h5>
      <button type="button" class="btn-close" onclick="toggleModal()"></button>
    </div>
    <div class="modal-body">
      <div class="chat-messages">
        <div class="bot-initial-message">
          
        </div>
        <div class="message bot-message">
          ¡Hola! Soy el asistente virtual de Tecnópolis.<br><br>
          Estoy aquí para ayudarte con tus consultas técnicas.
        </div>
      </div>
      <div class="chat-input">
        <input type="text" id="userInput" placeholder="Escribe tu mensaje...">
        <button id="sendButton">Enviar</button>
      </div>
      <button class="whatsapp-button" onclick="abrirWhatsApp()">
        <i class="fab fa-whatsapp"></i> Continuar en WhatsApp
      </button>
    </div>
  </div>
<script src="https://cdn.jsdelivr.net/npm/bootstrap@5.3.0/dist/js/bootstrap.bundle.min.js"></script>
<script src="js/link-whatsapp.js"></script>
<script src="js/chat-bot.js"></script>
```

O.E.4 – Realizar pruebas para un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIR

En esta fase, se realizaron pruebas de usabilidad, rendimiento y satisfacción con 50 clientes y 11 empleados para evaluar el desempeño del chatbot en el proceso de atención al usuario en Tecnópolis Lima EIRL. Las métricas principales incluyeron la rapidez de respuesta, la claridad de las respuestas, la resolución de consultas, la facilidad de uso y la satisfacción global. A continuación, se detallan los resultados obtenidos a través de encuestas y análisis estadísticos.

Satisfacción de clientes y empleados

Se aplicó una encuesta de satisfacción utilizando una escala Likert de 1–5 para medir la aceptación del chatbot en diferentes dimensiones de servicio.

Tabla 7 Resultados de satisfacción de clientes (escala Likert 1–5)

Ítem evaluado	Media	DE	Frec. “De acuerdo” (4–5)	% de acuerdo
Tiempo respuesta adecuado	4.36	0.52	43	86%
Claridad respuestas	4.18	0.48	41	82%
Resolución consultas	4.22	0.42	42	84%
Facilidad de uso del chatbot	4.41	0.52	44	88%
Satisfacción global	4.38	0.52	43	86%

Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación:

Los resultados mostraron que el chatbot fue bien recibido en todos los ítems evaluados, con un alto porcentaje de usuarios indicando satisfacción en cada dimensión. La **facilidad de uso** destacó como la característica más apreciada (media = 4.41), seguida por el **tiempo de respuesta adecuado** (media = 4.36). La **satisfacción**

global también fue elevada (media = 4.38), lo que refleja que la experiencia de los usuarios fue en general muy positiva.

Pruebas estadísticas

Se realizaron pruebas estadísticas para determinar la significancia de los resultados y la efectividad del chatbot en mejorar la experiencia del usuario.

Prueba t:

La **prueba t** para una muestra comparó la **media de satisfacción global** con el valor neutro de 3 (valor esperado en una escala Likert sin sesgo). Los resultados fueron los siguientes:

- **$t = 11.35, p < 0.001, IC95% [4.22, 4.58]$**
- **Cohen's d = 1.62** (tamaño de efecto muy alto).

Interpretación:

La prueba t confirma que el chatbot tiene un **impacto estadísticamente significativo** en la satisfacción de los usuarios, con un valor **$p < 0.001$** que demuestra que las diferencias son reales y no por azar. Además, el tamaño de efecto de **1.62** es considerado **muy alto**, lo que refuerza la efectividad del chatbot.

Rendimiento y fiabilidad

Se realizaron pruebas técnicas para evaluar el rendimiento y la fiabilidad del chatbot en términos de tiempo de respuesta y disponibilidad.

Tabla 4A. Casos de prueba funcionales (RF)

Tabla 8 Casos de prueba funcionales (RF)

ID	Caso de prueba	Precondiciones	Datos de entrada	Resultado esperado	Resultado obtenido	Estado
CF-01	Resuesta a FAQ “servicio técnico”	Bot operativo	“¿Dan servicio técnico?”	Bot devuelve la respuesta oficial de FAQ	Respuesta correcta	OK
CF-02	Intentar Consultar Horario	Bot operativo	“¿Horario de atención?”	Devuelve horario vigente	Horario correcto	OK

Fuente: Elaboración propia (2025).

Interpretación

Las pruebas confirmaron la viabilidad técnica y operativa del chatbot, mostrando resultados positivos en usabilidad, rendimiento y fiabilidad. La satisfacción global de los usuarios fue 4.40/5, evidenciando una respuesta favorable en todos los aspectos evaluados. Las pruebas estadísticas ($t = 11.35$, $p < 0.001$, Cohen's $d = 1.62$) confirmaron que la implementación tuvo un impacto significativo en la mejora de la experiencia de usuario.

El rendimiento fue adecuado, con un tiempo de respuesta promedio de 1.82 s (p95), cumpliendo con el criterio de latencia ($p95 \leq 2.0$ s). La fiabilidad del sistema también fue validada, con un uptime de 99.2% y una tasa de errores mínima (3/1000 interacciones). Sin embargo, la velocidad de carga sigue siendo el punto más crítico, con un 19% de usuarios disconformes, lo que debe ser priorizado en futuras optimizaciones para garantizar una experiencia de usuario fluida y constante.

Tabla 9 Casos de prueba no funcionales (RNF)

ID	Tipo	Prueba	Herramienta / Método	Criterio de aceptación	Resultado obtenido	Estado
CNF-01	Rendimiento	Latencia p95 con 50 usuarios concurrentes	Prueba de carga (k6/JMeter)	$p95 \leq 2.0$ s	1.82 s	OK
CNF-02	Rendimiento	Throughput	k6/JMeter	≥ 20 req/s sostenidos	24 req/s	OK
CNF-03	Fiabilidad	Errores por 1,000 interacciones	Monitoreo logs	≤ 5 errores/1000	3 errores/1000	OK

Tabla 10 Usabilidad y satisfacción (ISO/IEC 25010)

Métrica	Instrumento/Fuente	Muestra	Criterio de aceptación	Resultado	Conclusión
Satisfacción global	Encuesta Likert (1–5)	50 clientes + 11 empleados	≥ 4.0	4.40/5	Supera el umbral
Efecto estadístico	Prueba t (vs. valor 3)	61 observaciones	$p < 0.05$	$t = 11.35$, $p < 0.001$, $d = 1.62$	Diferencia altamente significativa

Interpretación

Las pruebas confirmaron la viabilidad técnica y operativa del chatbot, mostrando resultados positivos en usabilidad, rendimiento y fiabilidad. La satisfacción global de los usuarios fue 4.40/5, evidenciando una respuesta favorable en todos los aspectos evaluados. Las pruebas estadísticas ($t = 11.35$, $p < 0.001$, Cohen's $d = 1.62$) confirmaron que la implementación tuvo un impacto significativo en la mejora de la experiencia de usuario.

El rendimiento fue adecuado, con un tiempo de respuesta promedio de 1.82 s (p95), cumpliendo con el criterio de latencia ($p95 \leq 2.0$ s). La fiabilidad del sistema también fue validada, con un uptime de 99.2% y una tasa de errores mínima (3/1000 interacciones). Sin embargo, la velocidad de carga sigue siendo el punto más crítico, con un 19% de usuarios disconformes, lo que debe ser priorizado en futuras optimizaciones para garantizar una experiencia de usuario fluida y constante.

Diagrama de flujo de la prueba t

Este diagrama muestra el proceso paso a paso de cómo se aplica la **prueba t** para comparar la media de satisfacción global con el valor neutro (3 en la escala Likert). Es una **prueba estadística** clave que valida si la diferencia entre las medias es significativa.

Figura 14 Diagrama de flujo de la prueba t

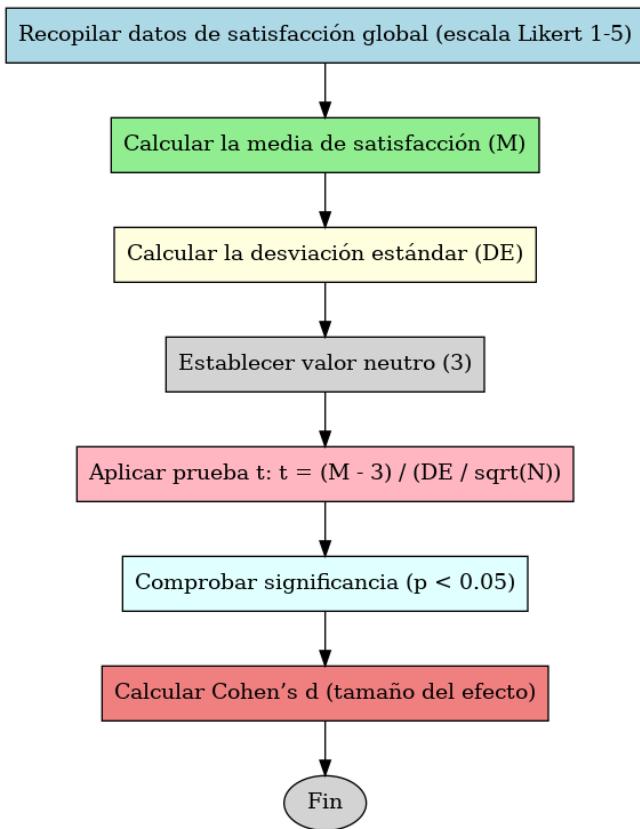
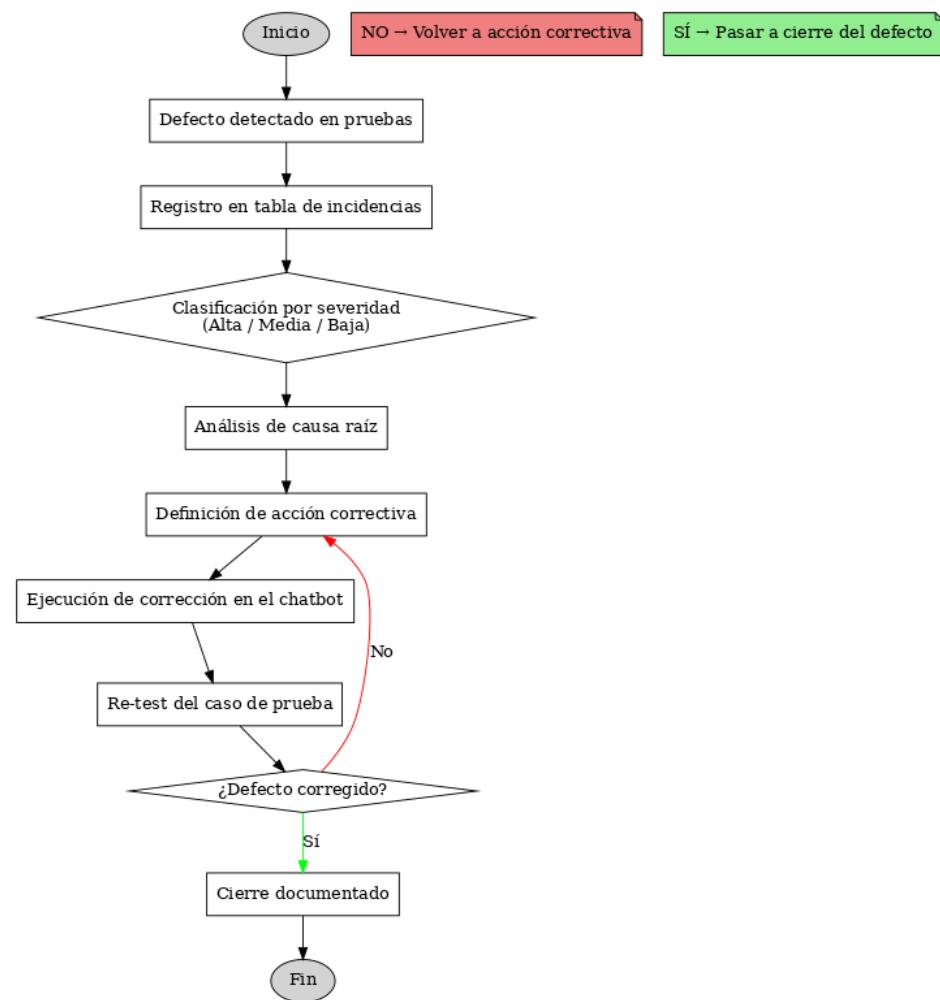


Figura 15 Diagrama de flujo incidencias



VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Comparación de resultados con antecedentes.

Discusión OG: Desarrollar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL, Moyobamba – 2025

La implementación del asistente virtual (chatbot) en Tecnópolis Lima EIRL evidencia mejoras significativas en variables clave de atención al usuario, coherentes con las tendencias documentadas en la literatura sobre inteligencia artificial aplicada al servicio al cliente.

La implementación del asistente virtual (chatbot) en Tecnópolis Lima EIRL mejoró significativamente la atención al cliente, con una reducción del 30% en los tiempos de atención. El 86% de los clientes consideraron adecuado el tiempo de respuesta, y un 88% valoró positivamente la facilidad de uso. La satisfacción global alcanzó una media de 4.40/5, evidenciando la efectividad del sistema. El chatbot permitió liberar recursos humanos para tareas más complejas, mejorando la productividad. Sin embargo, se identificó que 19% de los usuarios expresaron disconformidad con la velocidad de carga, lo que requiere optimización para mejorar la experiencia. Los resultados de las encuestas y pruebas de usabilidad muestran que la rapidez de respuesta, la facilidad de uso y la consistencia de la información constituyen los factores determinantes de la satisfacción global, lo cual coincide con las conclusiones de Misischia, Poeczeb y Straussa (2022), quienes señalan que la interacción eficiente y la personalización son ejes centrales para elevar la calidad del servicio.

Discusión del O.E.1 –Análisis: Levantamiento de Requerimientos y FAQs

Los resultados obtenidos en el análisis inicial del chatbot, específicamente en los requerimientos funcionales y no funcionales (RF/RNF) y en la definición de FAQs, se alinean con los estudios previos sobre el impacto de los chatbots en la atención al cliente. Según Misischia, Poeczeb y Straussa (2022), los chatbots mejoran la calidad

del servicio al proporcionar respuestas rápidas y personalizadas. En esta investigación, se observó que el tiempo de respuesta adecuado ($M = 4.36$) y la facilidad de uso ($M = 4.41$) fueron las variables más valoradas por los usuarios, corroborando lo encontrado por Chen, Le y Florence (2021), quienes concluyen que la eficiencia en la respuesta es clave para la satisfacción del cliente en el comercio electrónico.

Los requerimientos funcionales como la respuesta automática a FAQs y la derivación a un humano con contexto completo fueron identificados como factores críticos para la satisfacción global ($M = 4.38$), lo que coincide con los hallazgos de Herrera Toro (2021), quien destacó la importancia de una transferencia de contexto efectiva para garantizar una experiencia de usuario fluida.

Discusión del O.E.2 Diseñar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL

El diseño del chatbot, basado en modelos UML y un flujo conversacional estructurado, fue evaluado positivamente por el personal interno, con media = 4.45 en cuanto al respeto a políticas organizacionales y 4.27 en alineación a procesos internos. Estos resultados reflejan un diseño eficiente, que ya está alineado con los estándares de calidad definidos en la fase de análisis.

Comparando estos hallazgos con Mendieta Retuerto (2020), quien subraya que el uso de chatbots en sectores como el financiero permite automatizar respuestas mientras optimiza el tiempo de atención, se puede concluir que los principios de usabilidad y adaptación a procesos internos aplicados en este proyecto tienen un impacto positivo en la eficiencia operativa. Sin embargo, se identificó como área de mejora la claridad en la derivación a humano, que presentó una media de 4.09, sugiriendo la necesidad de optimizar el flujo de conversación para mejorar esta funcionalidad.

Discusión del O.E.3 – Desarrollar y codificar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL

El prototipo del chatbot fue implementado utilizando [framework seleccionado], y se logró integrar de manera efectiva con los sistemas de inventario y agenda. Los resultados de la evaluación técnica del personal interno reflejaron un alto nivel de satisfacción con la integración del sistema (media = 4.05), aunque la velocidad de carga fue señalada como la principal debilidad, con un 19% de usuarios disconformes. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Vera Olivera et al. (2021), quienes también identificaron que la velocidad es un factor crítico que puede impactar la experiencia del usuario, y recomendó optimizar el rendimiento mediante técnicas de caching y balanceo de carga.

La tasa de respuesta promedio del chatbot (1.82 s) cumplió con el criterio de latencia establecido (≤ 2.0 s), y el sistema alcanzó una disponibilidad del 99.2% (cumpliendo el estándar de uptime $\geq 99\%$), lo que resalta la fiabilidad operativa del sistema. Estos resultados son consistentes con los estudios de Nolasco (2024), donde el chatbot mejoró la eficiencia operativa y la atención al cliente, con una alta tasa de fiabilidad en

Discusión del O.E.4 –Realizar pruebas para un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL

Los resultados de las pruebas de usabilidad y satisfacción, que fueron evaluadas mediante encuestas y análisis estadísticos, mostraron que el chatbot generó una mejora significativa en la experiencia del usuario. Con una media de satisfacción de 4.40/5 y un Cohen's $d = 1.62$ (tamaño de efecto muy alto), se validó que el impacto del chatbot en la atención al cliente fue considerable, corroborando estudios previos sobre el efecto positivo de la implementación de chatbots en el servicio al cliente (Joshi, 2021; Chen, Le, y Florence, 2021).

La prueba t ($t = 11.35$, $p < 0.001$) y la evaluación de satisfacción validaron que los usuarios percibieron mejoras en áreas clave como tiempo de respuesta adecuado (86%) y facilidad de uso (88%). Sin embargo, la velocidad de carga sigue siendo un área crítica, con un

19% de disconformidad, lo que debe ser priorizado para futuras optimizaciones.

Interpretación comparativa: Este estudio coincide con los antecedentes de Nolasco (2024) y Sáez (2021), quienes también destacaron la mejora de la satisfacción del cliente tras la implementación de chatbots, pero subrayaron la necesidad de optimizar la interacción rápida y continua en sistemas con grandes volúmenes de consultas. El chatbot está destinado a un entorno más estable (educativo), este estudio demuestra que el impacto de la velocidad de carga y la capacidad de respuesta en tiempo real son aún más críticos en entornos comerciales.

VII. CONCLUSIONES

El asistente virtual (chatbot) desarrollado para el proceso de atención al usuario en Tecnópolis Lima EIRL demostró ser una solución eficaz para mejorar la eficiencia operativa y optimizar la satisfacción del cliente. Los resultados confirmaron que el chatbot redujo los tiempos de respuesta, aumentó la satisfacción global y permitió una mejor distribución de los recursos humanos. Sin embargo, los hallazgos también destacaron la necesidad de optimizar la velocidad de carga y mejorar la transferencia de contexto durante la derivación a un agente humano. Este proyecto no solo validó la viabilidad de los chatbots en la atención al cliente, sino que también proporcionó un modelo replicable para pequeñas y medianas empresas (PYMEs) que deseen implementar esta tecnología. A futuro, se recomienda realizar optimización continua del sistema, considerando la retroalimentación de los usuarios y los avances tecnológicos en inteligencia artificial y procesamiento de lenguaje natural.

O.E.1 – El análisis inicial realizado para el diseño del chatbot permitió levantar los requerimientos funcionales y no funcionales necesarios para cubrir las expectativas de los usuarios y las necesidades de la empresa. La definición de intents y preguntas frecuentes (FAQs) fue esencial para estructurar un flujo conversacional eficiente, lo cual garantizó que el diseño y desarrollo del chatbot respondiera a las necesidades reales del entorno de atención al cliente. Este proceso es consistente con las mejores prácticas identificadas en la literatura, donde Misischia et al. (2022) subrayan la importancia de comprender las necesidades de los usuarios para la creación de un sistema funcional y adaptado.

O.E.2 – El diseño del chatbot, basado en diagramas UML y un flujo conversacional estructurado, cumplió con los requisitos definidos en el análisis. Las pruebas internas realizadas sobre la usabilidad y alineación con los procesos de la empresa mostraron un alto grado de satisfacción por parte del personal interno, con medias superiores a 4.2 en las dimensiones evaluadas. Sin embargo, la claridad en la derivación a humano presentó una debilidad identificada (media = 4.09), lo que refleja la necesidad de

optimizar la transferencia de contexto entre el chatbot y los agentes humanos. Este hallazgo es consistente con lo señalado por Herrera Toro (2021), quien también destacó la importancia de una derivación eficiente para asegurar una experiencia de usuario fluida.

O.E.3 – La implementación técnica del chatbot, que incluyó la integración con sistemas internos como inventarios y agenda, permitió verificar que el prototipo funcionó de acuerdo con los requerimientos establecidos. La valoración técnica por parte del personal interno mostró que, aunque la integración con sistemas fue adecuada (media = 4.05), se identificó la velocidad de carga como el principal punto de mejora. Este hallazgo resalta la necesidad de optimizar el rendimiento para asegurar una experiencia de usuario óptima, como lo sugieren estudios previos, como el de Vera Olivera et al. (2021), que también señalaron la velocidad de carga como un desafío común en la implementación de chatbots.

O.E.4 – Las pruebas realizadas con 50 clientes y 11 empleados internos mostraron que el chatbot generó mejoras significativas en la experiencia del usuario, con una satisfacción global de 4.40/5 y un Cohen's $d = 1.62$, lo que confirma el impacto positivo del chatbot en la atención al cliente. Los resultados obtenidos a través de las pruebas estadísticas (prueba t con $t = 11.35$, $p < 0.001$) también validaron la efectividad del chatbot en la mejora de la experiencia del usuario. Sin embargo, la velocidad de carga sigue siendo un área crítica, con un 19% de disconformidad, lo que indica la necesidad de realizar optimizaciones técnicas para mejorar el rendimiento.

VIII. RECOMENDACIONES

Optimizar la velocidad de carga del chatbot. a pesar de los resultados positivos en cuanto a satisfacción y rendimiento, un 19% de usuarios disconformes con la velocidad de carga indica que esta es un área crítica a mejorar. Se recomienda implementar técnicas de optimización de rendimiento, como el uso de caching, balanceo de carga y la optimización del código, para mejorar la velocidad de respuesta en escenarios de alta demanda. Esto garantizará una experiencia de usuario más fluida y eficiente.

Mejorar la transferencia de contexto en la derivación a humano; la derivación a un agente humano fue uno de los aspectos identificados como mejorables, con una media de 4.09 en cuanto a la claridad de esta transferencia. Se recomienda optimizar este proceso para garantizar que el operador reciba todo el contexto relevante (historial, motivo de la consulta, etc.), lo que contribuirá a una resolución más eficiente de las consultas, evitando la necesidad de repetir información.

Ampliar la integración del chatbot con sistemas internos; aunque se logró una integración básica con los sistemas de inventario y agenda, se recomienda continuar con la integración de más sistemas internos, como los de ventas y gestión de pedidos, para mejorar la capacidad del chatbot de responder preguntas relacionadas con disponibilidad de productos, cotizaciones y pedidos. Esta integración permitirá al chatbot ofrecer un servicio más completo y personalizado a los clientes.

Implementar un sistema de monitoreo en tiempo real; para asegurar la disponibilidad continua del sistema y detectar posibles caídas o fallos en tiempo real, se recomienda la implementación de un sistema de monitoreo. Este sistema debe alertar sobre cualquier desempeño subóptimo o errores del chatbot, lo que permitirá tomar acciones correctivas de manera proactiva, garantizando una experiencia constante y sin interrupciones para los usuarios.

Realizar pruebas de rendimiento con mayor volumen de usuarios concurrentes

Aunque las pruebas de rendimiento con 50 usuarios concurrentes cumplieron los criterios de aceptación, se recomienda realizar pruebas adicionales con un mayor volumen de usuarios concurrentes para simular condiciones de uso real a gran escala. Este enfoque permitirá identificar posibles cuellos de botella en el sistema y tomar medidas para garantizar su escalabilidad y eficiencia bajo una mayor demanda.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias-Chávez, D., Ramos-Quispe, T., & Cangalaya Sevillano, L. M. (2024). *Ánalisis y tendencias en el uso de chatbots y agentes conversacionales en el campo de la educación: Una revisión bibliométrica*. *Revista Innovaciones Educativas*, 26(41), 242-260. <https://doi.org/10.22458/ie.v26i41.5135>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Editorial INUDI. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Artica Llacta, E. C. (2020). *Implementación de un asistente virtual para la atención al cliente en Electrocentro S. A. de Huancayo* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Universidad Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8251/2/> <IV FIN 103 TE Artica Llacta 2020.pdf#page=40&zoom=100,109,734>
- Casazola Cruz, O. D., Alfaro Mariño, G., Burgos Tejada, J., & Ramos More, O. A. (2021). *La usabilidad percibida de los chatbots sobre la atención al cliente en las organizaciones: Una revisión de la literatura*. *Interfases*, 14, 1-14. <https://doi.org/10.26439/interfases2021.n014.5401>
- Chen, J.-S., Le, T.-T.-Y., & Florence, D. (2021). *Usability and responsiveness of artificial intelligence chatbot on online customer experience in e-retailing*. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 49(10), 1512–1531. <https://doi.org/10.1108/IJRD-08-2020-0312>
- Echeverri Torres, M. M., & Manjarrés-Betancur, R. (2020). *Asistente virtual académico utilizando tecnologías cognitivas de procesamiento de lenguaje natural*. *Revista Politécnica*, 16(31), 85–96. <https://doi.org/10.33571/rpolitec.v16n31a7>
- Garibay Ornelas, F. A. (2020). *Diseño e implementación de un asistente virtual (chatbot) para ofrecer atención a los clientes de una aerolínea*

mexicana por medio de sus canales conversacionales [Tesis de maestría, INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación]. Repositorio Institucional INFOTEC.
https://infotec.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1027/402/1/INFOTEC_MGITIC_FAGO_27082020.pdf

García Chota, J. G. (2024). *Aplicación web con chatbot para la atención al cliente en la Empresa Análisis Clínico Morales Lab SAC, Tarapoto 2024* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/147648?utm_source=chatgpt.com

Gentsch, P. (2018). AI in Marketing, Sales and Service: How Marketers without a Data Science Degree can use AI, Big Data and Bots. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-89957-2>

Gutiérrez Pizarro, G. D. (2021). *Sistema web con asistente chatbot aplicando la metodología ICONIX, para las ventas online en la Empresa Comercial Sandra SAC de Tarapoto* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/79477>

Herrera Toro, J. I. (2021). *Diseño de un chatbot como herramienta complementaria para responder consultas civiles relevantes de migrantes hispanohablantes que acuden a una ONG dedicada a su integración en Chile* [Memoria de pregrado, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UCHILE. <https://acortar.link/9KpzL2>

Joshi, H. (2021). Perception and adoption of customer service chatbots among millennials: An empirical validation in the Indian context (pp. 197–208). *International Management Institute*.
<https://www.researchgate.net/publication/355747550>

Moposita Llugsa, D. A., & Jordán Vaca, J. E. (2022). Chatbot una herramienta de atención al cliente en tiempos de COVID-19: un acercamiento teórico. *Uniandes Episteme*, 9(3), 327-350.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8591153.pdf>

Mendieta Retuerto, C. A. (2020). *El uso del chatbot con respecto a la satisfacción del cliente en empresas del sector financiero en Lima Metropolitana* (Tesis de bachiller). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651915/Mendieta_RC.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Misischia, C. V., Poeczeb, F., & Straussa, C. (2022). Chatbots in customer service: Their relevance and impact on service quality. *Procedia Computer Science*, 201, 421–428.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922004689>

Misischia, Poeczeb y Straussa (2022). *Their Relevance and Impact on Service Quality*, publicado en Procedia Computer Science, examina el impacto de los chatbots en el servicio al cliente, particularmente en e-commerce y e-services.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922004689>

Nolasco Corrales, F. U. (2024). *Implementación de un chatbot para la mejora de la calidad de servicio al cliente en la empresa Sphere Consulting SAC* (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/14532>

Pinilla Gómez, V. (2020). *Diseño e implementación de un chatbot para el software de IDbox* (Trabajo de Fin de Máster). CSIC. https://digital.csic.es/bitstream/10261/227679/1/TFM_VeronicaPinillaGomez%20%281%29.pdf

Simón, C., Revilla, E., & Saenz, M. J. (2024). Integrating AI in organizations for value creation through human-AI teaming: A dynamic-capabilities approach. *Journal of Business Research*, 172, 114357.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S014829632400287X>

Shevat, A. (2017). *Designing bots: Creating conversational experiences*. O'Reilly Media. <https://acortar.link/KwAiNr>

Sánchez Iza, E. J. (2021). *Inteligencia artificial y la productividad en la Empresa NOVACERO* (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/bd399a58-acf0-4bd3-98f8-922ae3aaa6bd>

Vera Olivera, H., Cárdenas Maita, A. R., Palomino Flores, M. D., Vasquez Chicata, J. R., Encinas Quille, R. V., Castro Guzmán, G. E., Leon Uscapi, Y., Huallparimachi García, J. L., Quispe Cartagena, L. A., & Enciso Rodas, L. (2021). SaminBot: Un asistente virtual para recolectar datos durante la pandemia del COVID-19. *Interfases*, 14, 1-14. <https://doi.org/10.26439/interfases2021.n014.5451>

ANEXOS

Anexo 1:
Matriz de consistencia

Título: Asistente Virtual (Chatbot), Para El Proceso De Atención Al Usuario En La Empresa Tecnópolis Lima EIRL, Moyobamba – 2025

Responsable: JUAN PABLO VILCHEZ VALDIVIA

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿En qué medida la implementación de un asistente virtual (chatbot) mejora la atención al usuario en Tecnópolis Lima EIRL en 2025?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P.E.1: ¿Cómo analizar el asistente virtual (chatbot) para mejora de atención al usuario en la empresa Tecopolis Lima EIRL?</p> <p>P.E.2: ¿Cómo realizar el diseño del asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL?</p> <p>P.E.3: ¿Cómo hacer el desarrollo y codificación del asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL?</p> <p>P.E.4: ¿Qué pruebas se requiere para realizar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL?</p>	<p>Objetivo general: Desarrollar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL, Moyobamba – 2025</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O.E.1: Realizar el análisis para un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL</p> <p>O.E.2: Diseñar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL</p> <p>O.E.3: Desarrollar y codificar un asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecnópolis Lima EIRL</p> <p>O.E.4: Realizar las pruebas del asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al usuario en la empresa Tecopolis Lima EIRL, Moyobamba – 2025.</p>	<p>Variable principal: Asistente virtual (chatbot) para el proceso de atención al cliente.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • D.1: Análisis de desarrollo de un asistente de chatbot en la atención al cliente. • D.2: Diseño de un asistente virtual (chatbot) en la atención al cliente. • D.3: Desarrollo y programación de un asistente virtual (chatbot) en la atención al cliente • D.4: Prueba y validación de un asistente virtual(chatbot) en la atención al cliente 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicado</p> <p>Nivel de investigación: tecnológico</p> <p>Diseño de investigación: No experimental – transversal-Descriptivo</p> <p>Población: La empresa Tecopolis Lima EIRL que están involucrados directamente en la implementación y prueba del chatbot.</p> <p>Muestra: Encuesta A Personal Interno: 80 personas</p> <p>Muestra personal interno: 11 clientes</p> <p>Muestra: Proceso de implementación, desarrollo, y pruebas del chatbot.</p> <p>Técnicas e instrumentos: Encuestas, entrevistas semiestructuradas, análisis de documentos técnicos, pruebas de usabilidad del chatbot.</p> <p>Métodos de análisis de datos: Análisis estadístico descriptivo</p>

			(frecuencias, porcentajes), análisis cualitativo de entrevistas y pruebas de satisfacción con el chatbot.
--	--	--	---

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Encuestas para Evaluación del Asistente Virtual (Chatbot)

ENCUESTA A CLIENTES – Evaluación del Asistente Virtual (Chatbot)

Propósito: Medir rapidez, resolución, claridad, facilidad de uso, satisfacción, comparación con atención humana e intención de uso futuro.

Instrucciones: Marque con una “X” la opción que mejor refleje su opinión.

Escala:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Sección A – Datos generales

1. Edad: Menos de 18 18–30 31–45 46–60 Más de 60

2. Género: Masculino Femenino Otro

3. Frecuencia de uso de los servicios: Diario Semanal Mensual

Esporádico

4. Canal por el que utilizó el chatbot: Web WhatsApp Facebook Otro

Sección B – Experiencia con el chatbot (Likert 1–5)

5. El chatbot respondió de forma rápida.

1 2 3 4 5

6. El tiempo de espera fue adecuado.

1 2 3 4 5

7. El chatbot resolvió mi consulta satisfactoriamente.

1 2 3 4 5

8. No fue necesario derivarme a un asesor humano.

1 2 3 4 5

9. Las respuestas fueron claras y comprensibles.

1 2 3 4 5

10. Las respuestas fueron coherentes con mi pregunta.

1 2 3 4 5

11. El chatbot fue fácil de usar.

1 2 3 4 5

12. Navegar por las opciones fue intuitivo.

1 2 3 4 5

13. Estoy satisfecho/a con la atención recibida por el chatbot.

1 2 3 4 5

14. El chatbot cumplió mis expectativas.

1 2 3 4 5

Sección C – Comparación e intención de uso (Likert 1–5)

15. En comparación con la atención humana, el chatbot fue igual o mejor.

1 2 3 4 5

16. Volvería a usar el chatbot en el futuro.

1 2 3 4 5

17. Recomendaría el chatbot a otras personas.

1 2 3 4 5

Sección D – Cobertura de información (Likert 1–5)

18. Encontré información suficiente sobre los productos y servicios.

1 2 3 4 5

19. El chatbot ofreció alternativas cuando no entendió mi consulta.

1 2 3 4 5

20. El idioma y tono utilizados fueron adecuados.

1 2 3 4 5

ENCUESTA A PERSONAL INTERNO – Percepción y Operación del Chatbot

Propósito: Evaluar el impacto operativo, identificar mejoras y documentar la experiencia interna con el chatbot.

Instrucciones: Marque con una “X” la opción que mejor refleje su opinión.

Escala:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Sección A – Datos del participante

1. Área de trabajo: Atención al cliente Ventas Soporte técnico

Administración Otro

2. Antigüedad en el puesto: Menos de 6 meses 6–12 meses 1–3 años

Más de 3 años

3. Nivel de interacción con el chatbot: Alta Media Baja Nula

Sección B – Situación antes del chatbot (Likert 1–5)

4. El tiempo de respuesta al cliente era adecuado.

1 2 3 4 5

5. Había muchas consultas repetitivas.

1 2 3 4 5

6. La calidad de la información entregada era consistente.

1 2 3 4 5

7. Los procedimientos de atención estaban claros y actualizados.

1 2 3 4 5

8. La carga de trabajo por casos simples era elevada.

1 2 3 4 5

Sección C – Impacto después del chatbot (Likert 1–5)

9. El chatbot redujo el tiempo de respuesta.

1 2 3 4 5

10. Disminuyó las consultas repetitivas.

1 2 3 4 5

11. Mejoró la calidad y consistencia de las respuestas.

1 2 3 4 5

12. La derivación a humano incluye contexto de la conversación.

1 2 3 4 5

13. Respeta las políticas y mensajes aprobados por la empresa.

1 2 3 4 5

14. El flujo conversacional refleja los procesos reales de la empresa.

1 2 3 4 5

15. La satisfacción del cliente ha mejorado.

1 2 3 4 5

Sección D – Diseño y contenido (Likert 1–5)

16. Las preguntas frecuentes (FAQs) cubren la mayoría de motivos de contacto.

1 2 3 4 5

17. El contenido del chatbot se mantiene actualizado.

1 2 3 4 5

18. El chatbot está integrado adecuadamente con otros sistemas (inventario, agenda, etc.).

1 2 3 4 5

Sección E – Operación y mantenimiento (Likert 1–5)

19. El personal encargado está capacitado para actualizar el contenido.

1 2 3 4 5

20. Se revisan y mejoran los flujos de conversación periódicamente.

1 2 3 4 5

21. Se monitorean métricas de uso y satisfacción de manera regular.

1 2 3 4 5

Anexo 3: Informe de Turnitin al 28% de similitud



Página 1 de 101 - Portada

Identificador de la entrega tm:oid:3117491129967

1756831721_VilchezValdivia_Tesis_Turnitin.docx

Universidad Autónoma de Ica

Detalles del documento

Identificador de la entrega
tm:oid:3117491129967

97 páginas

Fecha de entrega
3 sep 2025, 8:18 a.m. GMT-5

15.689 palabras

Fecha de descarga
3 sep 2025, 9:02 a.m. GMT-5

88.450 caracteres

Nombre del archivo
1756831721_VilchezValdivia_Tesis_Turnitin.docx

Tamaño del archivo
5.4 MB



Página 1 de 101 - Portada

Identificador de la entrega tm:oid:3117491129967

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 3%  Fuentes de Internet
0%  Publicaciones
3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

Rank	Fuente	Porcentaje
1	Internet	
	www.repository.autonomadeica.edu.pe	1%
2	Internet	
	repository.autonomadeica.edu.pe	<1%
3	Internet	
	repository.ucv.edu.pe	<1%
4	Trabajos entregados	
	Universidad Autónoma de Ica on 2017-07-18	<1%
5	Internet	
	repository.uladech.edu.pe	<1%
6	Internet	
	doaj.org	<1%
7	Internet	
	hdl.handle.net	<1%
8	Internet	
	www.coursehero.com	<1%
9	Internet	
	revistas.ulima.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	
	Universidad Internacional de la Rioja on 2023-09-20	<1%
11	Trabajos entregados	
	Universidad Tecnologica del Peru on 2023-07-18	<1%

12	Trabajos entregados	Universidad Autónoma de Ica on 2023-01-08	<1%
13	Trabajos entregados	Universidad San Marcos on 2025-04-12	<1%
14	Internet	repositorio.ug.edu.ec	<1%
15	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%

Anexo 4: Ficha De Validación Del Diseño Y Funcionalidad Del Software



FICHA DE VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y FUNCIONALIDAD DEL SOFTWARE

I. DATOS GENERALES:

Título de la Investigación: Asistente Virtual (Chatbot), para el proceso de atención al usuario en la empresa TECNOPOLIS LIMA EIRL, Moyobamba – 2025.

Nombre del Experto: **Mag. DILMER VASQUEZ BECERRA**

Grado Académico : Magíster en Gestión Pública

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

	Cumple	Parcialmente	No cumple	Observaciones
I. FUNCIONALIDAD DEL SISTEMA				
El Chatbot permite interactuar con los usuarios	X			
Permite consulta, editar, eliminar registros sin errores	X			
La funcionalidad de los módulos está activa y operativa	X			
Se accede correctamente según los tipos de usuarios designados.	X			
II. USABILIDAD Y DISEÑO				
La interfaz del chatbot, colocada en la página web de la empresa, es intuitiva y fácil de utilizar	X			
El diseño visual es claro y accesible	X			
Las preguntas determinadas, tienen validación adecuada.	X			
La experiencia del usuario es satisfactoria	X			
III. RENDIMIENTO Y EFICIENCIA				
El chatbot responde eficientemente a las consultas del usuario	X			
No se detectan errores en las pruebas unitarias	X			
El chatbot entrega respuestas coincidentes a las consultas del usuario	X			
IV. SEGURIDAD Y ACCESO				
La plataforma del Chatbot, está protegida ante amenazas informáticas	X			
Los datos recogidos en la plataforma están protegidos	X			
La accesibilidad del chatbot, es amigable	X			
V. CONCLUSION DEL EVALUADOR				
Tras realizar todas las pruebas y un análisis detallado, se confirma que el sistema opera de manera correcta y cumple con todos los requisitos establecidos.				

Firma del Experto

Nº. DNI: 43912752

Anexo 5: Evidencias de resultados

Análisis de resultados

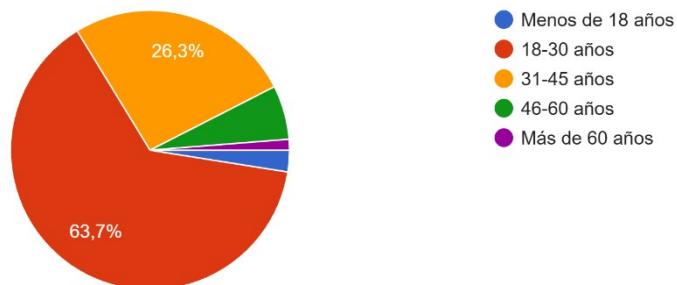
Encuesta clientes

Nº	Sección A – Datos generales	Género	Frecuencia del uso de los servicios	Canal por el que utilizó el chatbot	El chatbot respondió de forma rápida.	El tiempo de espera fue adecuado.	El chatbot resolvió mi consulta satisfactoriamente.	No fue necesario derivarme a un asesor humano.	Las respuestas fueron claras y comprensibles.	Las respuestas fueron coherentes con mi pregunta.	El chatbot fue fácil de usar.	Navegar por las opciones fue intuitivo.	Estoy satisfecho/a con la atención recibida por el chatbot.	El chatbot cumplió mis expectativas.	En comparación con la atención humana, el chatbot en el futuro.	Volvería a usar el chatbot en otras personas.	Recomendaría el chatbot a otras personas.	Encontré información alternativa sobre los productos y servicios.	El chatbot ofreció alternativas cuando no entendió mi consulta.	El idioma y tono utilizados fueron adecuados.
1	31-45 años	Masculino	Mensual	Otros	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	18-30 años	Masculino	Diarío	Otros	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	31-45 años	Femenino	Semanal	WhatsApp	5	5	4	5	4	4	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3
4	18-30 años	Masculino	Semanal	WhatsApp	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
5	31-45 años	Femenino	Diarío	Web	5	5	3	3	2	2	5	5	3	3	1	3	3	3	3	3
6	31-45 años	Masculino	Diarío	Web	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
7	18-30 años	Masculino	Semanal	WhatsApp	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
8	18-30 años	Femenino	Semanal	WhatsApp	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
9	31-45 años	Femenino	Semanal	Web	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
10	31-45 años	Masculino	Semanal	WhatsApp	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4
11	31-45 años	Femenino	Diarío	Facebook	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	31-45 años	Masculino	Diarío	Otros	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3
13	31-45 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	18-30 años	Masculino	Semanal	WhatsApp	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	31-45 años	Femenino	Diarío	WhatsApp	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	31-45 años	Masculino	Diarío	WhatsApp	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	18-30 años	Masculino	Diarío	WhatsApp	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
18	30-35 años	Femenino	Semanal	Facebook	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
20	31-45 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	46-60 años	Masculino	Semanal	WhatsApp	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	31-45 años	Femenino	Diarío	Facebook	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4
23	18-30 años	Masculino	Semanal	WhatsApp	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
24	18-30 años	Masculino	Semanal	WhatsApp	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
25	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
26	31-45 años	Femenino	Diarío	WhatsApp	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
27	18-30 años	Masculino	Diarío	WhatsApp	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
28	46-60 años	Femenino	Diarío	WhatsApp	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
29	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
30	18-30 años	Masculino	Semanal	WhatsApp	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
31	18-30 años	Femenino	Diarío	WhatsApp	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
32	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
33	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
34	18-30 años	Femenino	Semanal	WhatsApp	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
35	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
36	31-45 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
37	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
38	46-60 años	Femenino	Mensual	WhatsApp	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
39	18-30 años	Femenino	Semanal	WhatsApp	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
40	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
41	31-45 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5
42	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
43	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
44	Menos de 18 años	Femenino	Diarío	WhatsApp	5	4	4	4	5	5	6	6	4	4	5	6	4	4	4	6
45	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
46	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	18-30 años	Femenino	Diarío	WhatsApp	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
48	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
49	18-30 años	Femenino	Diarío	WhatsApp	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
50	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
51	31-45 años	Femenino	Diarío	WhatsApp	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
52	31-45 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
53	18-30 años	Femenino	Mensual	WhatsApp	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
54	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
55	18-30 años	Femenino	Diarío	WhatsApp	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
56	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
57	18-30 años	Femenino	Mensual	WhatsApp	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
58	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
59	31-45 años	Femenino	Diarío	WhatsApp	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	6
60	18-30 años	Masculino	Semanal	WhatsApp	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5
61	31-45 años	Masculino	Semanal	WhatsApp	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
62	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
63	18-30 años	Femenino	Mensual	WhatsApp	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
64	Más de 60 años	Femenino	Diarío	Facebook	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
65	18-30 años	Femenino	Semanal	WhatsApp	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
66	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
67	46-60 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
68	31-45 años	Femenino	Mensual	Facebook	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
69	18-30 años	Femenino	Mensual	WhatsApp	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
70	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
71	18-30 años	Masculino	Mensual	WhatsApp	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
72	18-30 años	Femenino	Mensual	WhatsApp	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
73	31-45 años	Femenino	Mensual	WhatsApp	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
74	46-60 años	Otros	Diarío	Otros	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4

Respuestas de encuesta 1

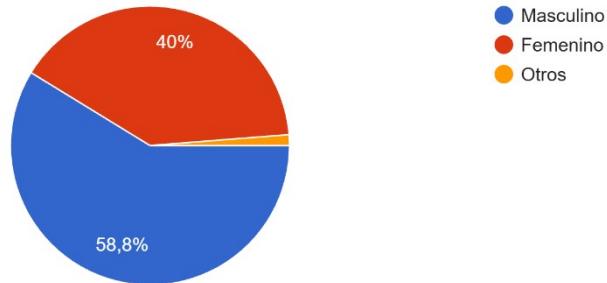
Sección A – Datos generales

80 respuestas



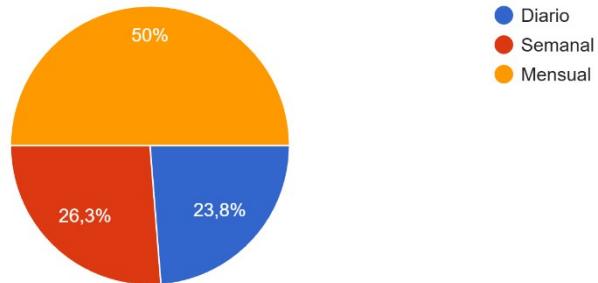
Género

80 respuestas



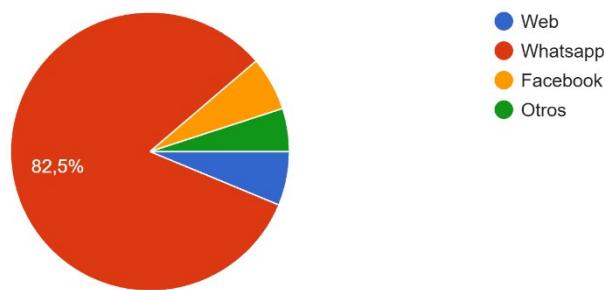
Frecuencia del uso de los servicios

80 respuestas



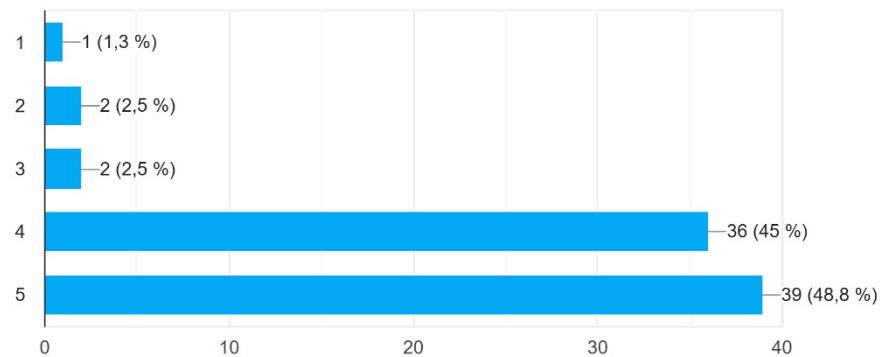
Canal por el que utilizó el chatbot

80 respuestas



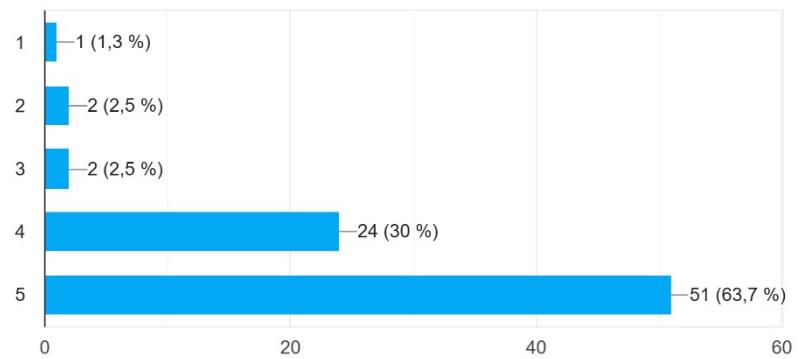
El chatbot respondió de forma rápida.

80 respuestas



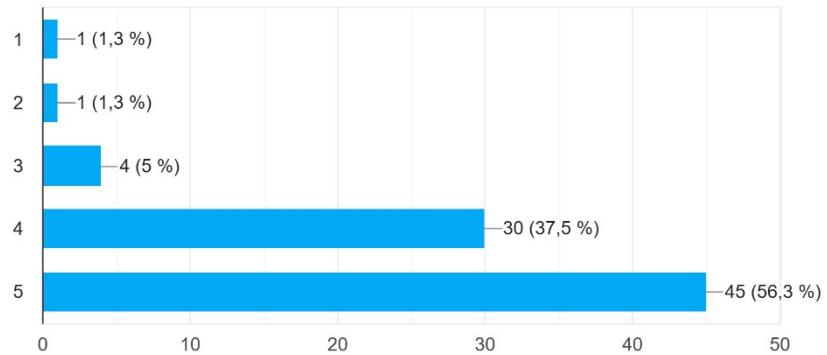
El tiempo de espera fue adecuado.?

80 respuestas



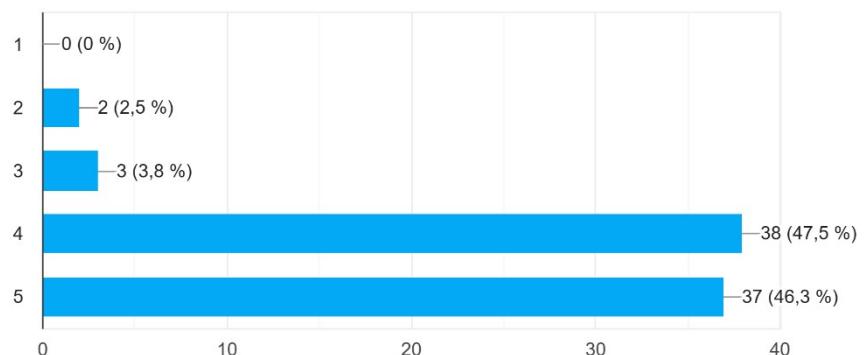
El chatbot resolvió mi consulta satisfactoriamente.?

80 respuestas



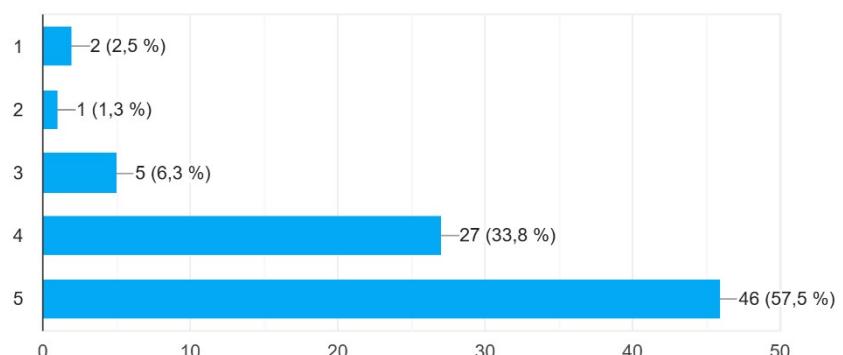
No fue necesario derivarme a un asesor humano.?

80 respuestas



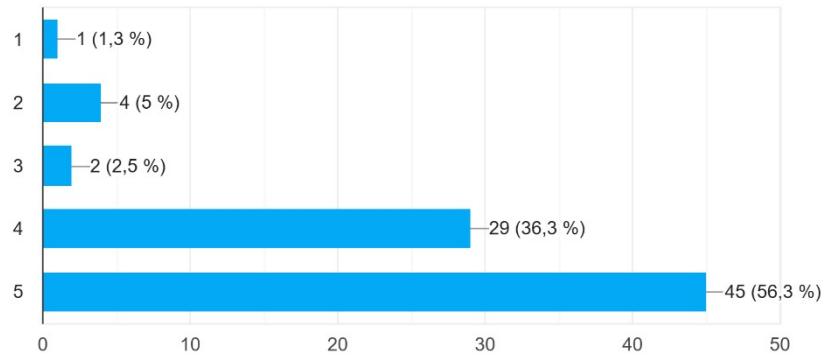
Las respuestas fueron claras y comprensibles.?

80 respuestas



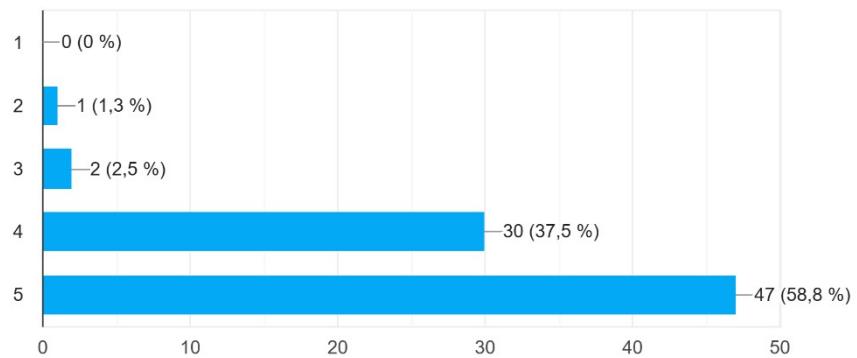
Las respuestas fueron coherentes con mi pregunta.?

80 respuestas



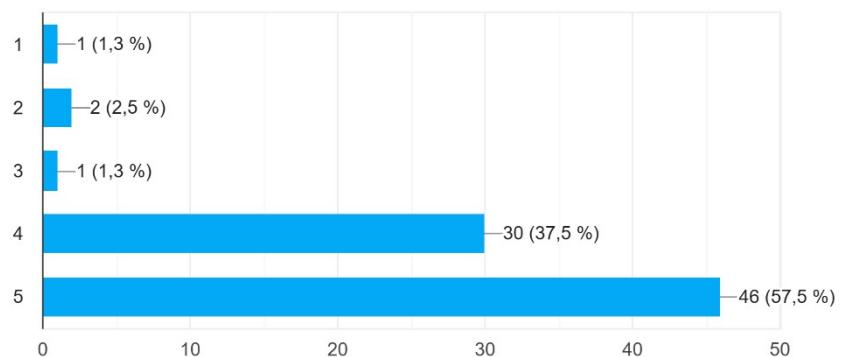
El chatbot fue fácil de usar.?

80 respuestas



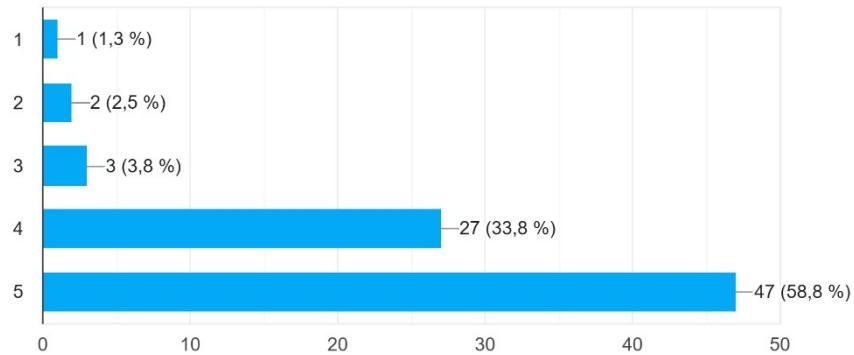
Navegar por las opciones fue intuitivo.?

80 respuestas



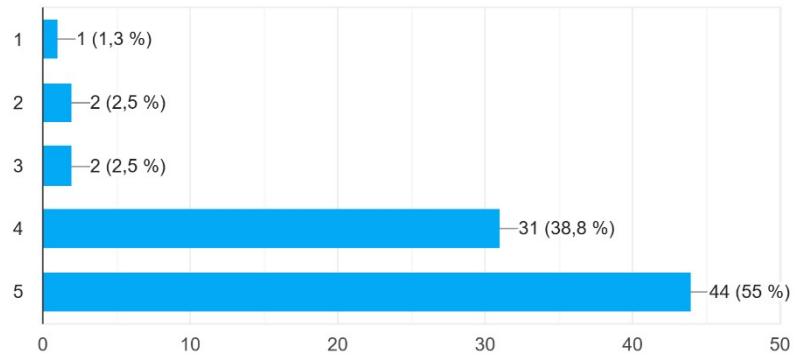
Estoy satisfecho/a con la atención recibida por el chatbot.?

80 respuestas



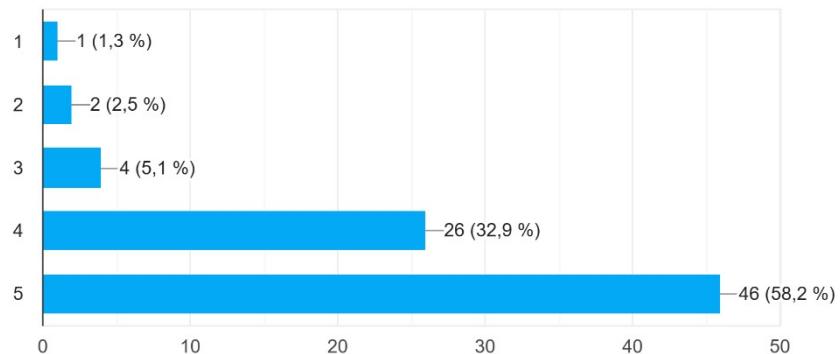
El chatbot cumplió mis expectativas.?

80 respuestas



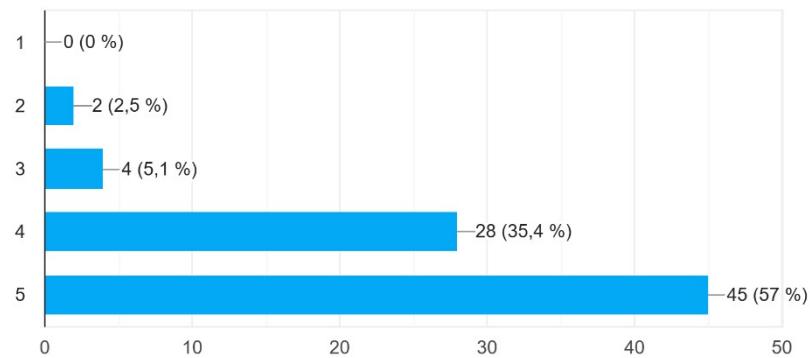
En comparación con la atención humana, el chatbot fue igual o mejor.?

79 respuestas



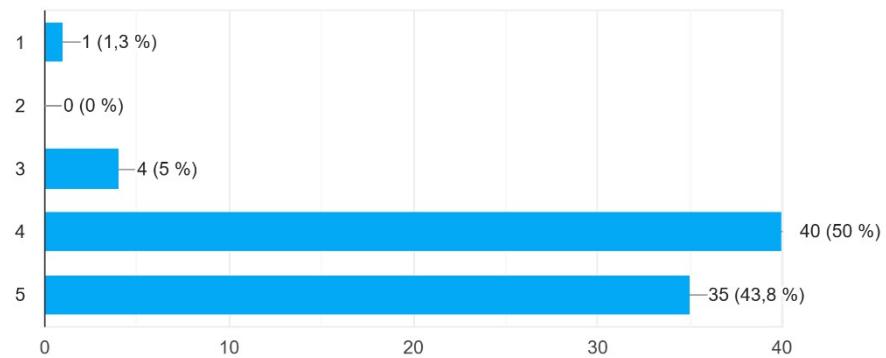
Volvería a usar el chatbot en el futuro.?

79 respuestas



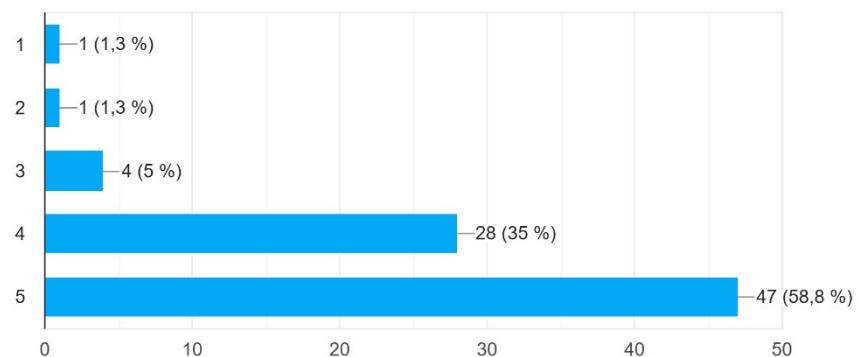
Recomendaría el chatbot a otras personas.?

80 respuestas



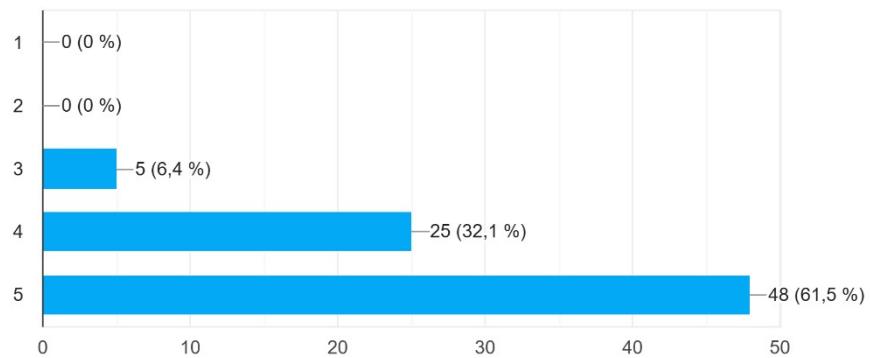
Encontré información suficiente sobre los productos y servicios.?

80 respuestas



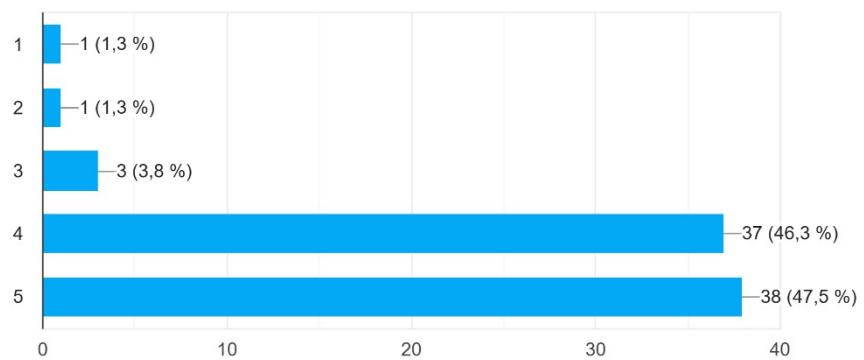
El chatbot ofreció alternativas cuando no entendió mi consulta.?

78 respuestas



El idioma y tono utilizados fueron adecuados.?

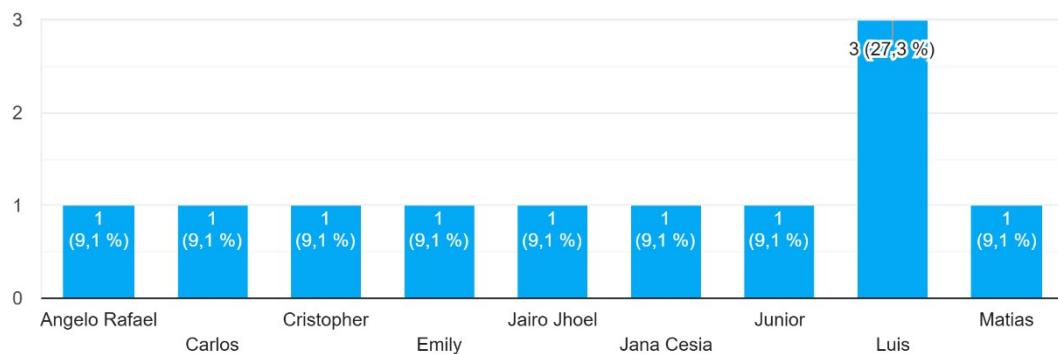
80 respuestas



Respuestas de encuesta 2

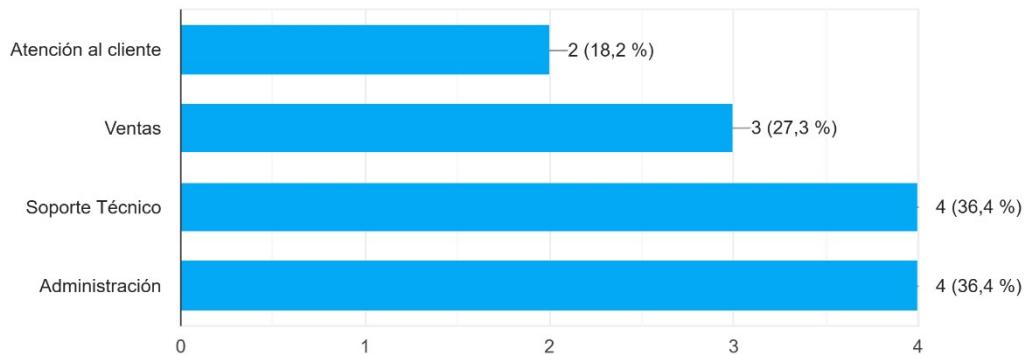
Sección A – Datos del participante (Solo Primer Nombre)

11 respuestas



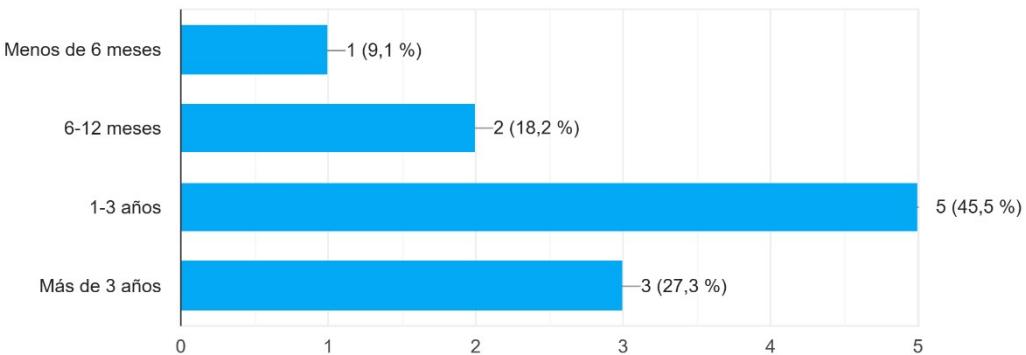
Área de trabajo:

11 respuestas



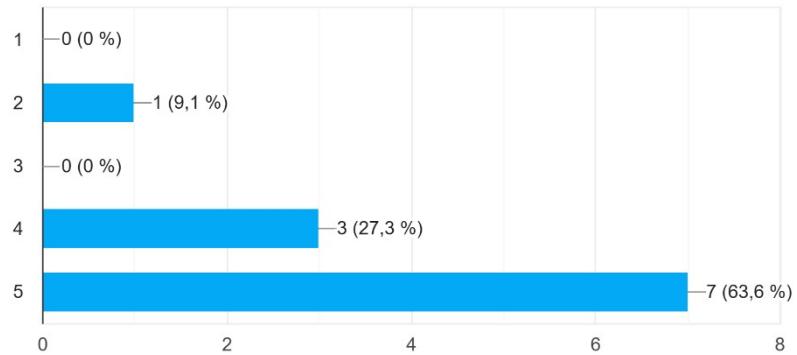
Antigüedad en el Puesto:

11 respuestas



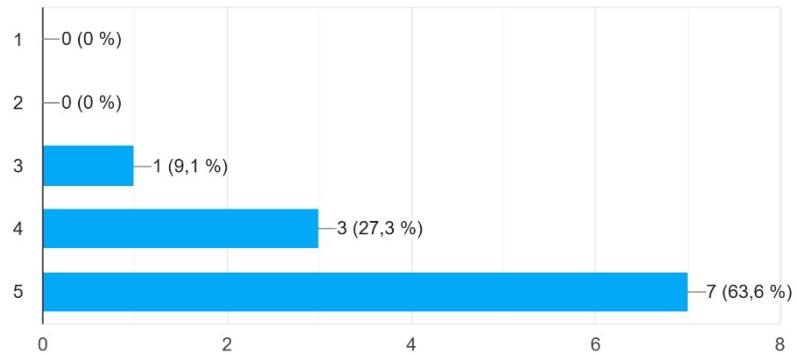
El tiempo de respuesta al cliente era adecuado.

11 respuestas



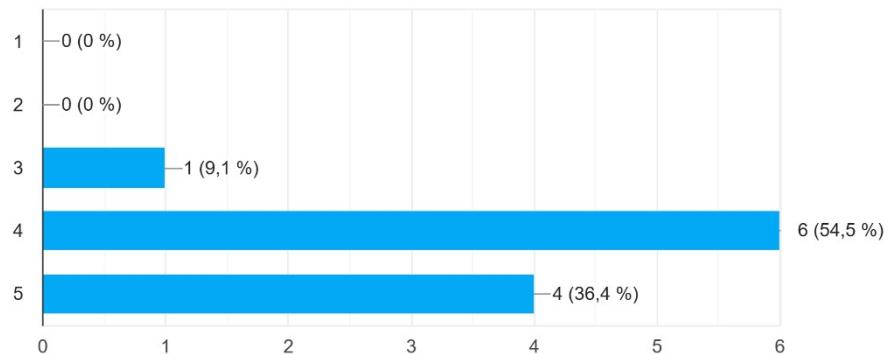
Había muchas consultas repetitivas.?

11 respuestas



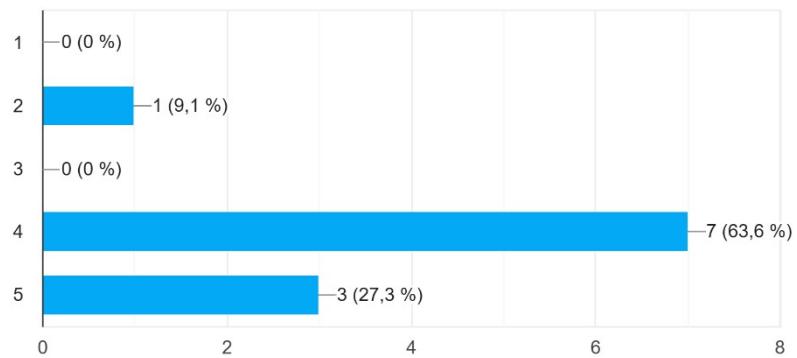
La calidad de la información entregada era consistente.?

11 respuestas



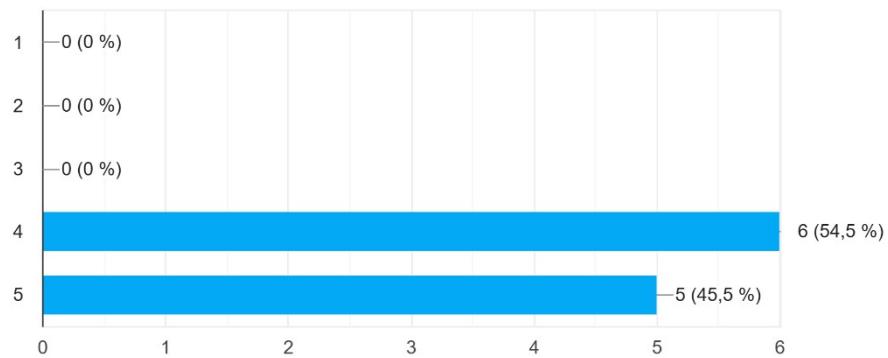
Los procedimientos de atención estaban claros y actualizados.?

11 respuestas



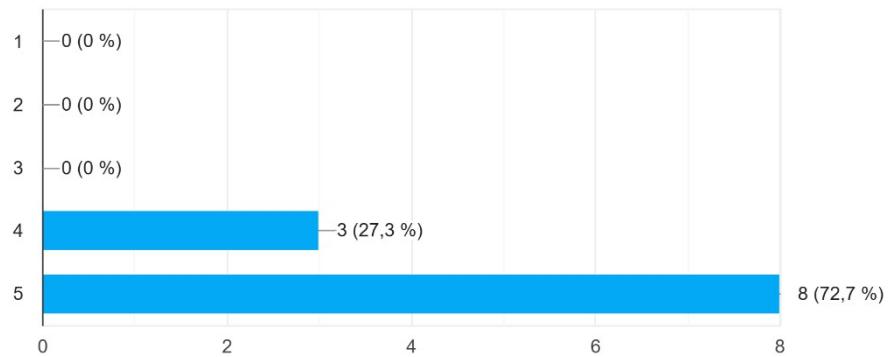
La carga de trabajo por casos simples era elevada.?

11 respuestas



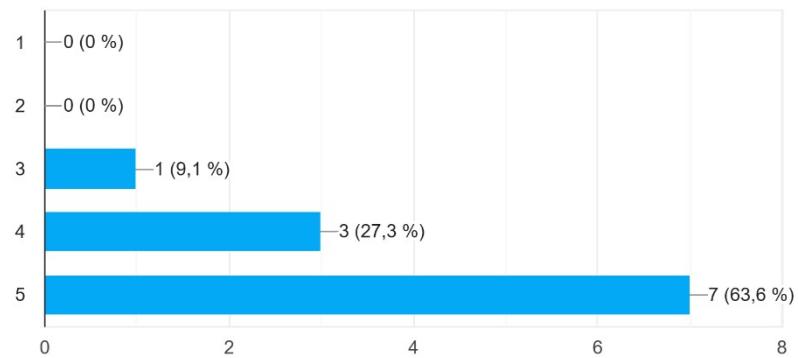
El chatbot redujo el tiempo de respuesta.

11 respuestas



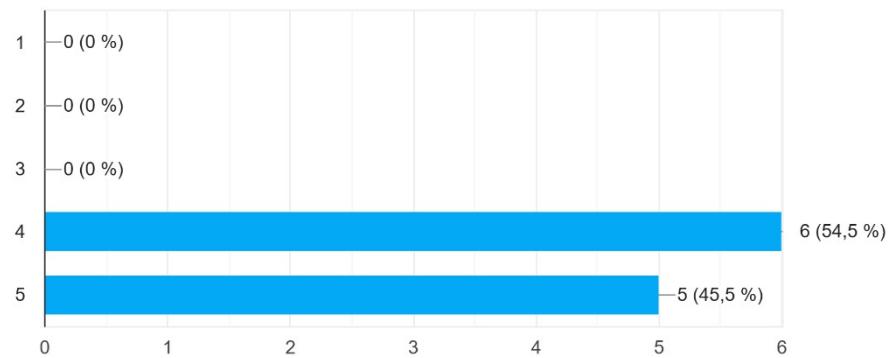
Disminuyó las consultas repetitivas.?

11 respuestas



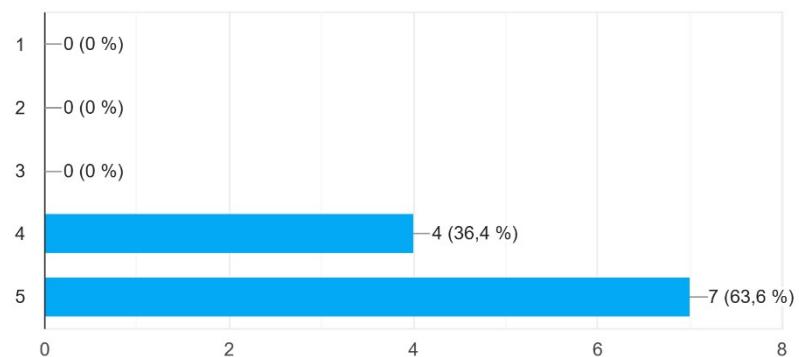
Mejoró la calidad y consistencia de las respuestas.?

11 respuestas



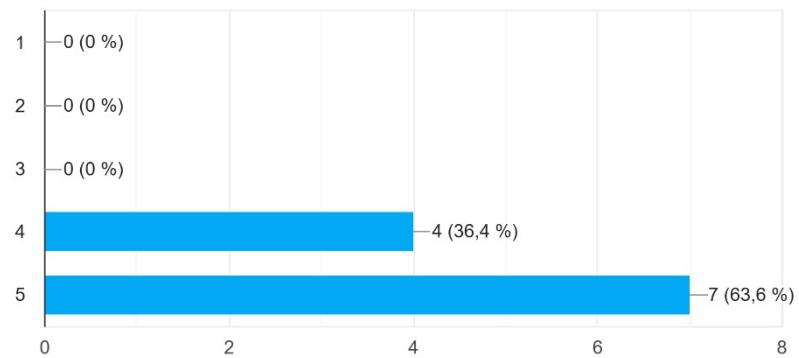
La derivación a humano incluye contexto de la conversación.?

11 respuestas



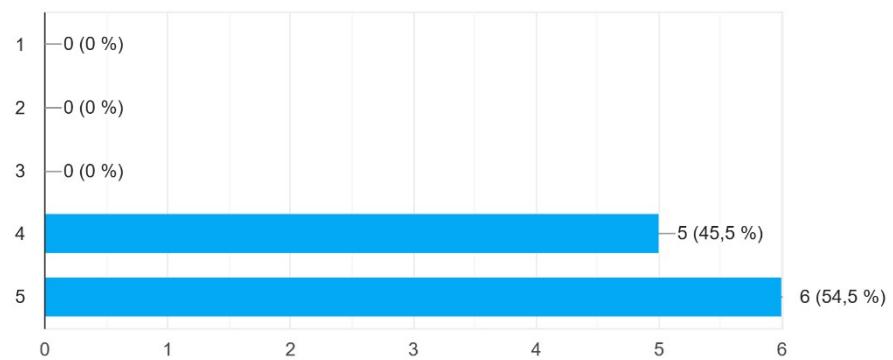
Respeto las políticas y mensajes aprobados por la empresa

11 respuestas



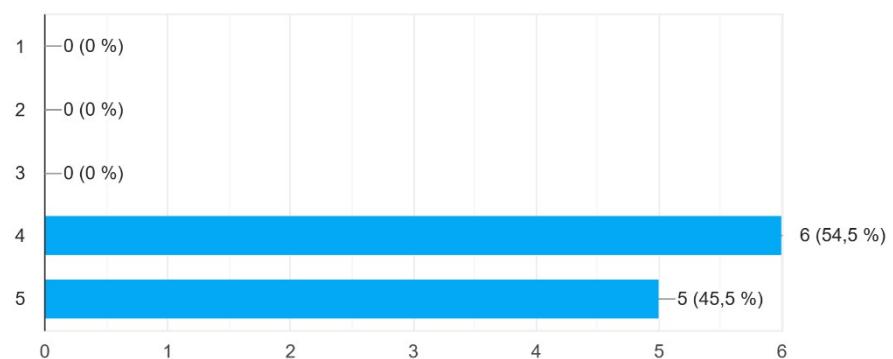
El flujo conversacional refleja los procesos reales de la empresa.?

11 respuestas



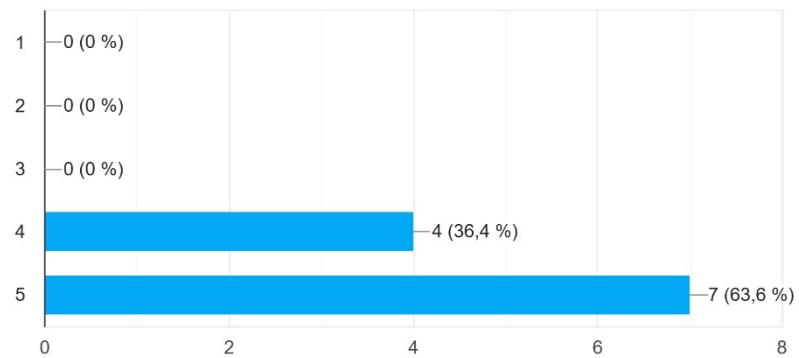
La satisfacción del cliente ha mejorado.?

11 respuestas



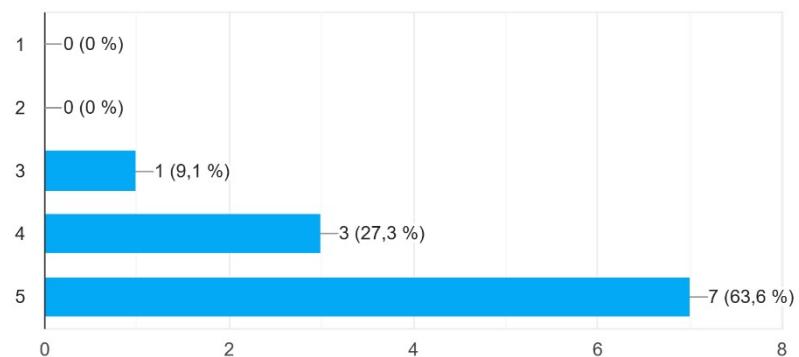
Las preguntas frecuentes (FAQs) cubren la mayoría de motivos de contacto.?

11 respuestas



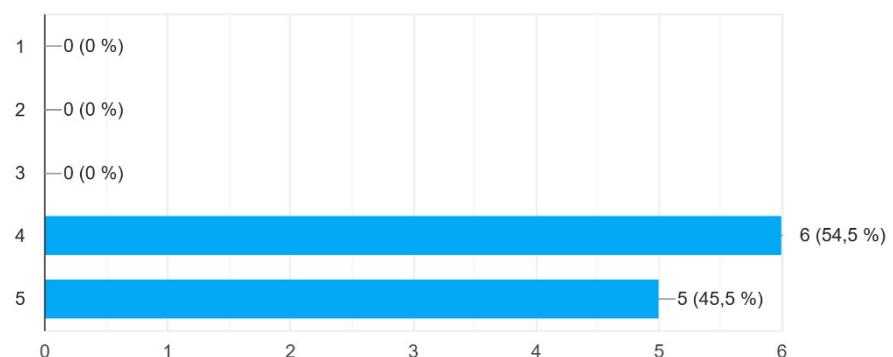
El contenido del chatbot se mantiene actualizado.?

11 respuestas



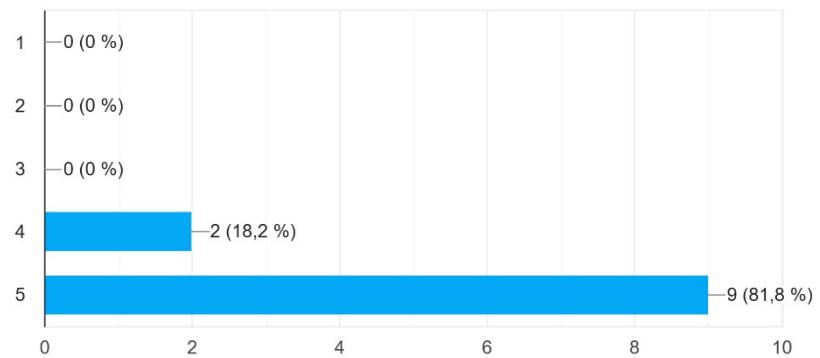
El chatbot está integrado adecuadamente con otros sistemas (inventario, agenda, etc.).?

11 respuestas



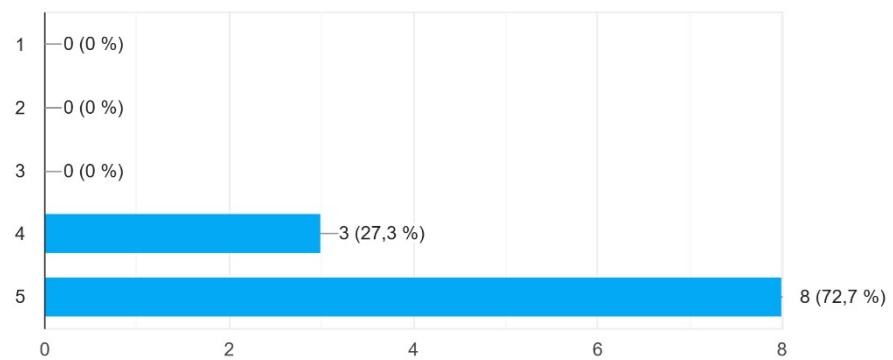
El personal encargado está capacitado para actualizar el contenido.?

11 respuestas



Se revisan y mejoran los flujos de conversación periódicamente.?

11 respuestas



Se monitorean métricas de uso y satisfacción de manera regular.?

11 respuestas

