

## Proyecto de Tesis

Martes 23 de mayo del 2023

Código de honor: (1) No otorgar ni recibir ningún tipo de ayuda, el trabajo es individual. (2) Puede utilizar los materiales del curso.

Código Matricula: 190984	Apellidos y Nombres: Ramos Ccari Jean Branco
--------------------------	--

Considerando el tema de su proyecto/borrador de tesis responda las siguientes preguntas. **Previamente, considere que su proyecto/borrador de tesis debe concretarse en un artículo científico que se presentará a una revista. Se descontará puntos por inconsistencias y errores de redacción (se le está otorgando más tiempo). Presentación por el Google Classroom del curso.**

1. Indique el título de su artículo que es resultado de su proyecto/borrador de tesis. [2p]

Ejemplo:

Desarrollo e implementación de un asistente virtual especializado en hardware para mejorar la atención al cliente en las tiendas de computadoras de la ciudad de Puno.
--

Nota: Sea conciso.

2. Escriba el resumen, en el reglamento de la revista se estipula que el resumen debe contener entre 120 a 180 palabras. Escriba una versión breve de su resumen. Puede organizarlo considerando la siguiente secuencia: Introducción, objetivo, materiales y métodos, resultados (solo un párrafo). [4p]

Ejemplo:

El objetivo de esta tesis es diseñar, implementar y evaluar un asistente virtual especializado en hardware de computadoras, con el fin de brindar ayuda experta a los usuarios en esta área. Utilizando tecnologías de procesamiento de lenguaje natural y aprendizaje automático, se desarrolló un prototipo de asistente virtual que incluyó preguntas frecuentes y una base de conocimientos para ofrecer información y solucionar problemas comunes. El prototipo fue evaluado a través de pruebas de usabilidad y entrevistas con usuarios y expertos, y los resultados demostraron una mejora en la atención al cliente en las tiendas de computadoras de la ciudad de Puno. En conclusión, el asistente virtual especializado en hardware de computadoras es una herramienta efectiva para mejorar la experiencia del cliente y puede ser implementado en otras tiendas de computadoras.
---

3. Escriba 02 párrafos de la introducción, para citas debe utilizar revista/otros indizadas en Scopus o WoS, salvo excepciones (tendría que comunicarse al docente). Puede iniciar con la siguiente secuencia: Motivación, introducción al tema (contextualización), otros que considere oportuno. [4p]

En el mundo actual, la tecnología de la información y las computadoras desempeñan un papel crucial en nuestra sociedad, siendo utilizadas en una amplia gama de industrias y actividades diarias. Las tiendas de computadoras se han convertido en puntos de referencia para aquellos que buscan adquirir equipos, componentes y servicios relacionados con la informática. Sin embargo, a medida que la demanda de productos y servicios de hardware de computadoras ha aumentado, también lo han hecho las consultas y los problemas técnicos planteados por los clientes. En este contexto, surge la necesidad de encontrar soluciones innovadoras que mejoren la atención al cliente en estas tiendas y brinden respuestas rápidas y precisas a las consultas de los usuarios. El presente proyecto de investigación se centra en el desarrollo e implementación de un asistente virtual especializado en hardware de computadoras con el objetivo de mejorar la atención al cliente en las tiendas de computadoras de la ciudad de Puno. Este asistente virtual se basará en tecnologías de procesamiento de lenguaje natural y aprendizaje automático para interactuar con los usuarios y brindarles asesoramiento experto en el ámbito del hardware de computadoras.
--

La atención al cliente es un factor crucial para el éxito de cualquier negocio, y las tiendas de computadoras no son una excepción. Los clientes que visitan estas tiendas a menudo tienen preguntas sobre los diferentes componentes de hardware, características técnicas, compatibilidad de productos y problemas de funcionamiento. La falta de personal especializado y el tiempo limitado dificultan brindar una atención eficiente y personalizada. Aquí es donde un asistente virtual especializado puede desempeñar un papel importante al proporcionar respuestas inmediatas y precisas, así como recomendaciones personalizadas basadas en las necesidades y preferencias de los clientes.

4. Escriba el planteamiento del problema y justificación del proyecto/borrador/artículo. Nota: Para la justificación: Argumentos convincentes de la importancia del proyecto/borrador de tesis/artículo. [2p]

#### **Planteamiento del problema:**

En las tiendas de computadoras de la ciudad de Puno, se enfrentan a diario a una serie de desafíos relacionados con la atención al cliente. Los clientes que visitan estas tiendas suelen tener consultas y requerimientos específicos sobre hardware de computadoras, tales como la selección de componentes adecuados, problemas de compatibilidad, solución de fallas técnicas y recomendaciones de actualización. Sin embargo, debido a la falta de personal especializado, brindar respuestas precisas y en tiempo real a estas consultas puede resultar difícil para los empleados de las tiendas.

Además, la atención al cliente puede verse afectada por limitaciones de tiempo y recursos, lo que dificulta la prestación de un servicio personalizado y satisfactorio para cada cliente. La falta de asesoramiento experto y la demora en la resolución de problemas pueden llevar a una experiencia negativa para el cliente, afectando la satisfacción, la fidelidad y la reputación de las tiendas de computadoras.

Ante este panorama, surge la necesidad de implementar soluciones innovadoras que mejoren la atención al cliente en las tiendas de computadoras de Puno. Una posible solución es el desarrollo e implementación de un asistente virtual especializado en hardware de computadoras. Este asistente virtual podría interactuar con los clientes, comprender sus consultas y brindar respuestas precisas y personalizadas en tiempo real.

#### **Justificación del proyecto:**

La implementación de un asistente virtual especializado en hardware de computadoras en las tiendas de Puno presenta una serie de beneficios y ventajas tanto para los clientes como para los propietarios de las tiendas. A continuación, se presentan algunas justificaciones clave para llevar a cabo este proyecto de investigación:

- Mejora de la atención al cliente: El asistente virtual brindará respuestas inmediatas y precisas a las consultas de los clientes, lo que permitirá una atención más eficiente y personalizada. Los usuarios podrán obtener asesoramiento experto sobre la selección de componentes, solución de problemas técnicos y actualizaciones de hardware, lo que mejorará su experiencia de compra y satisfacción general.
- Optimización de recursos: Al contar con un asistente virtual especializado, las tiendas de computadoras podrán reducir la carga de trabajo del personal, ya que muchas consultas frecuentes y rutinarias podrán ser manejadas por el asistente. Esto permitirá que el personal se enfoque en consultas más complejas y tareas que requieran un trato más personalizado, optimizando así los recursos humanos disponibles.
- Acceso a información actualizada: El asistente virtual puede ser alimentado con una base de conocimientos actualizada sobre productos, especificaciones técnicas, precios y

recomendaciones. Esto garantizará que los clientes reciban información precisa y actualizada en tiempo real, lo que les permitirá tomar decisiones de compra más informadas.

- Innovación y diferenciación: La implementación de un asistente virtual especializado en hardware de computadoras en las tiendas de Puno representará una innovación tecnológica en el mercado local. Esto ayudará a las tiendas a diferenciarse de la competencia y posicionarse como líderes en la atención al cliente, ofreciendo un servicio único y de calidad.

5. Escriba la sección de conclusiones de su artículo, debe contener entre 120 a 220 palabras. [4p]

Ejemplo:

En conclusión, la implementación del asistente virtual especializado en hardware de computadoras en las tiendas de Puno ha demostrado ser efectiva para mejorar la atención al cliente y optimizar la eficiencia operativa. El asistente ha proporcionado respuestas precisas y rápidas, mejorando la experiencia de compra y aumentando la satisfacción de los clientes. Además, ha permitido liberar al personal de tareas rutinarias, optimizando los recursos y enfocándose en consultas más complejas.

La disponibilidad constante del asistente y su capacidad para ofrecer recomendaciones personalizadas han tenido un impacto positivo en la atención al cliente. Los usuarios han valorado la información actualizada y precisa proporcionada, permitiéndoles tomar decisiones informadas y resolver problemas técnicos de manera eficiente.

La implementación del asistente ha posicionado a las tiendas como líderes en la adopción de tecnología, mejorando su imagen y reputación. Aunque se identificaron áreas de mejora, como el reconocimiento de voz y la interacción móvil, los resultados respaldan la importancia de utilizar tecnologías innovadoras para fortalecer las relaciones con los clientes y mejorar la experiencia de compra.

En resumen, el asistente virtual especializado en hardware ha sido exitoso en mejorar la atención al cliente y optimizar la eficiencia en las tiendas de Puno.

Para los ejemplo se utilizó un artículo del siguiente enlace:  
<https://www.scitepress.org/Link.aspx?doi=10.5220/0009162703680375>

6. Indique dos funciones del Marco Teórico. [2p]

- Sirve como base para construir hipótesis, realizar análisis e interpretar los nuevos datos recopilados. Al tener una comprensión más completa de los estudios anteriores, se pueden interpretar de manera más precisa los resultados y realizar predicciones más sólidas.
- Ordena el conocimiento teórico disperso y desorganizado al recopilar y sintetizar los hallazgos y teorías existentes. Esto permite una comprensión más clara de los conceptos, marcos teóricos y debates en el campo de estudio.

7. Escriba dos errores al especificar una hipótesis. [2p]

- Hipótesis absurdas: La revisión de estudios previos ayuda a evitar hipótesis que sean obvias o evidentes, ya que se basa en el conocimiento existente y en la comprensión de las relaciones entre variables.
- La Generalidad: que no explican nada y su demostración no es requerida (evidente).
- La carencia de relación entre variables.