

Informe Autoevaluativo

Diego Montecinos
Capstone_006V

1. Descripción del Proyecto APT

El proyecto consiste en la implementación de un sistema de Helpdesk con integración de un chatbot inteligente, cuyo propósito es optimizar la atención de usuarios en la empresa Implementos. Este sistema permitirá gestionar solicitudes, incidentes y consultas desde una plataforma centralizada, automatizando respuestas inmediatas para los requerimientos más frecuentes y derivando los casos complejos a un equipo de soporte humano.

El sistema incluirá funcionalidades de seguimiento de tickets, generación de reportes estratégicos, minería de datos y análisis de desempeño, buscando mejorar la experiencia de los usuarios y la eficiencia interna del área de soporte técnico.

2. Relación del Proyecto APT con las Competencias del Perfil de Egreso

El proyecto se conecta con múltiples competencias reflejadas en la malla curricular:

- **Desarrollo de software y programación:** asignaturas de *Programación, Programación Web, Aplicaciones Móviles*.
- **Gestión y calidad de software:** *Ingeniería de Software, Calidad de Software, Evaluación y Gestión de Proyectos Informáticos*.
- **Arquitectura y seguridad:** *Arquitectura, Integración de Plataformas, Seguridad en Sistemas Computacionales*.
- **Análisis de datos y negocios:** *Inteligencia de Negocios, Minería de Datos, Big Data, BPM*.
- **Habilidades blandas:** *Comunicación efectiva, Ética profesional, Herramientas para el Emprendimiento*.

De esta manera, el proyecto integra tanto habilidades técnicas como de gestión

3. Relación del Proyecto con Intereses Profesionales

Este proyecto está alineado con un interés profesional en el desarrollo de soluciones tecnológicas inteligentes, específicamente en automatización de procesos, inteligencia de negocios y transformación digital en entornos empresariales. La integración de chatbots en plataformas de soporte es una tendencia en crecimiento que potencia la empleabilidad en áreas de IA aplicada.

4. Argumento de Factibilidad dentro de la Asignatura

El proyecto es factible porque:

- Aprovecha competencias adquiridas en asignaturas previas (*Bases de Datos, Programación, Ingeniería de Software*).
- Utiliza metodologías de proyectos vistas en *Evaluación y Gestión de Proyectos Informáticos*.
- Puede implementarse con herramientas accesibles (Google Cloud, Dialogflow, GitHub).
- El alcance es realizable en el tiempo de la asignatura, con entregables progresivos y medibles.

5. Objetivos del Proyecto

- **General:** Implementar un sistema de Helpdesk con un chatbot inteligente para optimizar la gestión de solicitudes y la experiencia de usuario.
- **Específicos:**
 - Diseñar la arquitectura del sistema integrando chatbot y Helpdesk.
 - Automatizar respuestas a consultas frecuentes mediante procesamiento de lenguaje natural.
 - Integrar una base de datos de tickets y métricas de rendimiento.
 - Implementar dashboards para la generación de reportes estratégicos.

6. Propuesta Metodológica de Trabajo

Se utilizará una metodología ágil (Scrum), con planificación por sprints de dos semanas. Cada sprint incluye desarrollo, pruebas y retroalimentación. Se utilizarán herramientas como GitHub (control de versiones), Trello (gestión de tareas) y entornos cloud para despliegue.

7. Plan de Trabajo del Proyecto APT

- **Semana 1-2:** Definición del proyecto y diseño de arquitectura.
- **Semana 3-4:** Levantamiento de requerimientos
- **Semana 5-6:** Integración con plataforma de Helpdesk y pruebas iniciales.

- **Semana 7-8** : Desarrollo de reportes y paneles de análisis.
- **Semana 9-15**: Desarrollo de chatbot
- **Semana 16-18**: Validación final, documentación y entrega.

8. Propuesta de Evidencias

- Diagramas de flujo del chatbot.
- Prototipo funcional del sistema (chatbot + Helpdesk).
- Reportes de métricas de desempeño.
- Capturas de tableros de gestión (Trello/Jira).
- Presentación final del proyecto y documentación técnica.

9. Autoevaluación

El desarrollo del proyecto permitió consolidar competencias técnicas adquiridas durante la carrera (desarrollo, integración, análisis de datos, gestión de proyectos) y habilidades profesionales como trabajo en equipo, planificación y comunicación efectiva.