



PROYECTO APT
**CHATBOT: ATENCIÓN
AL CLIENTE**

Integrantes:

- Vicente Baranda
- Andrés Gatica

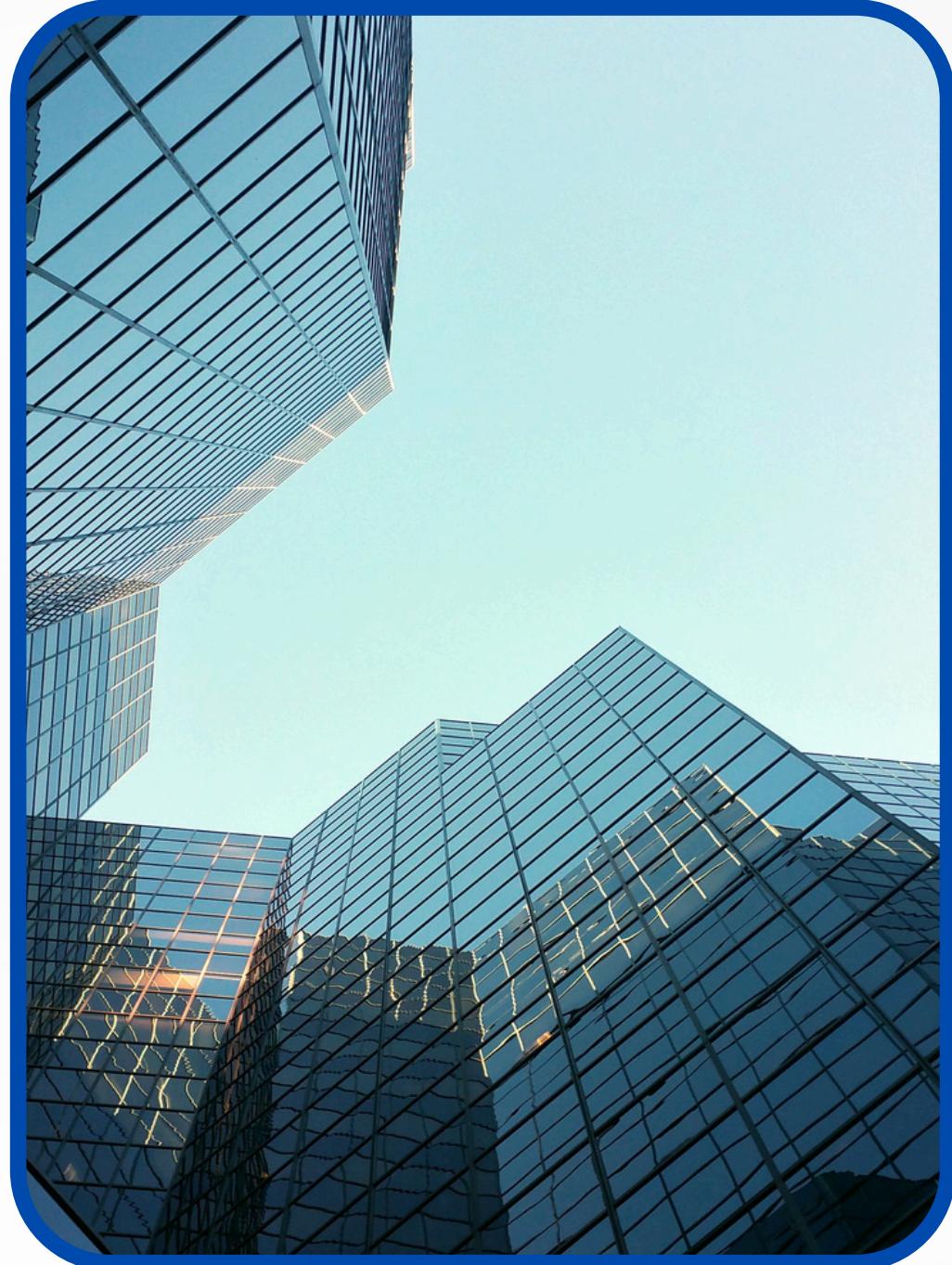
20 / 11 / 2025

INTRODUCCIÓN LA VULCA BOULDER

Gimnasio familiar, presta servicios como escalada libre, clases grupales y cafeteria

No es el único negocio de los dueños, por lo que falta tiempo para responder las redes sociales.

A través de las redes llegan dudas sobre los servicios que ofrecen, también es el canal que usa la gente para demostrar interés por las clases grupales.



RELEVANCIA DEL PROYECTO

1

Automatización de tareas en empresas pequeñas.
Impacto directo en eficiencia operativa.

2

Uso de IA + Automatización como tendencia profesional.

3

Cómo este proyecto aporta valor real al negocio.
Cómo es replicable en otras operaciones de escala
pequeña.

OBJETIVOS: **GENERAL**

Automatizar la atención al cliente mediante chatbot integrado

ESPECÍFICOS

- Levantamiento del proceso actual
- Definición de requisitos y KPIs
- Diseño del chatbot
- Integración con Whatsapp, Google Sheets, Google Docs
- Pruebas y validación
- Medición de impacto

METODOLOGÍA

Ágil: Scrum simplificado

REUNIONES

Entender los procesos y tareas que estas automatizando es clave.

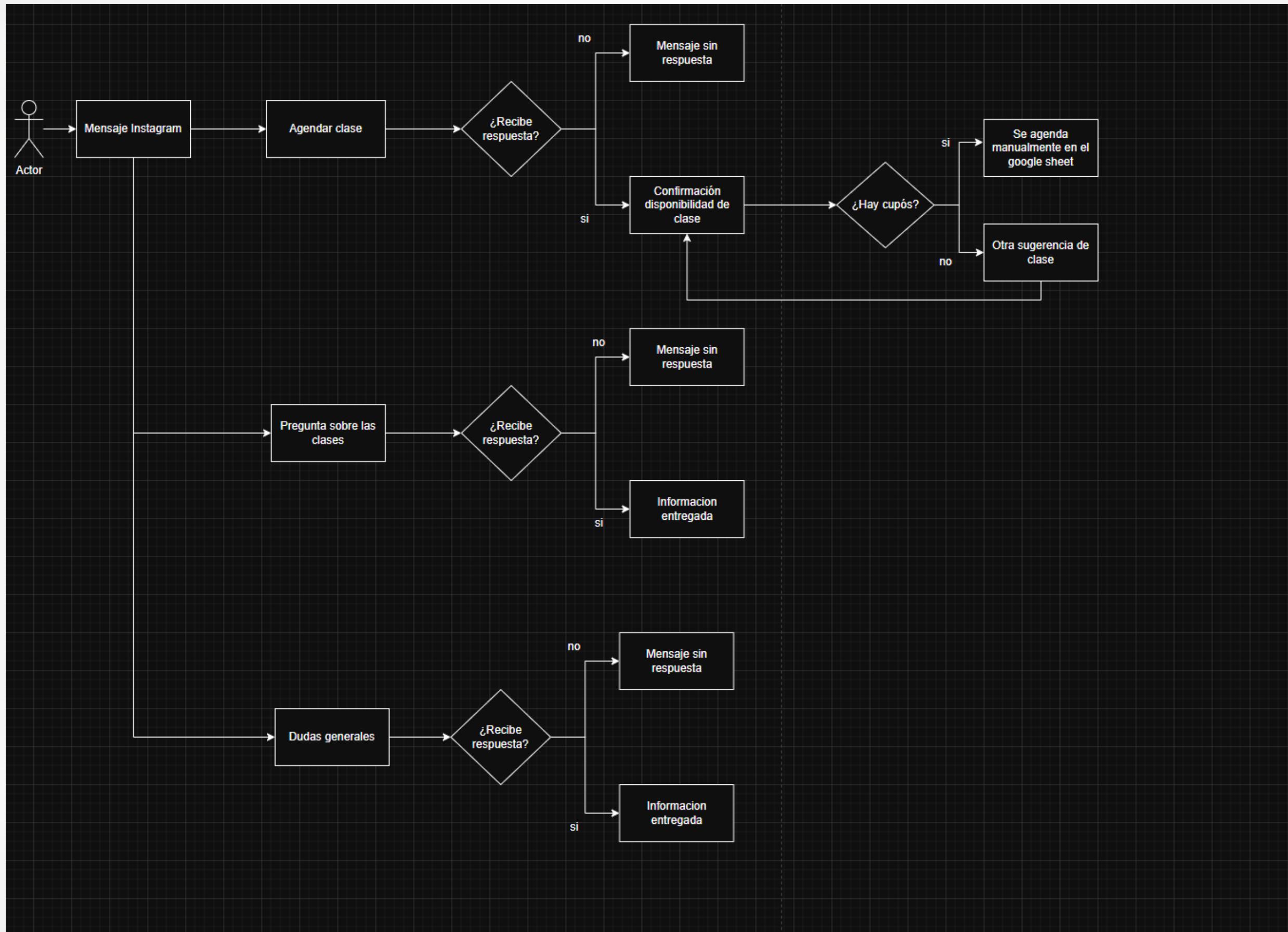
ITERACIONES

Validar el progreso te permite desarrollar la solución que espera el cliente.

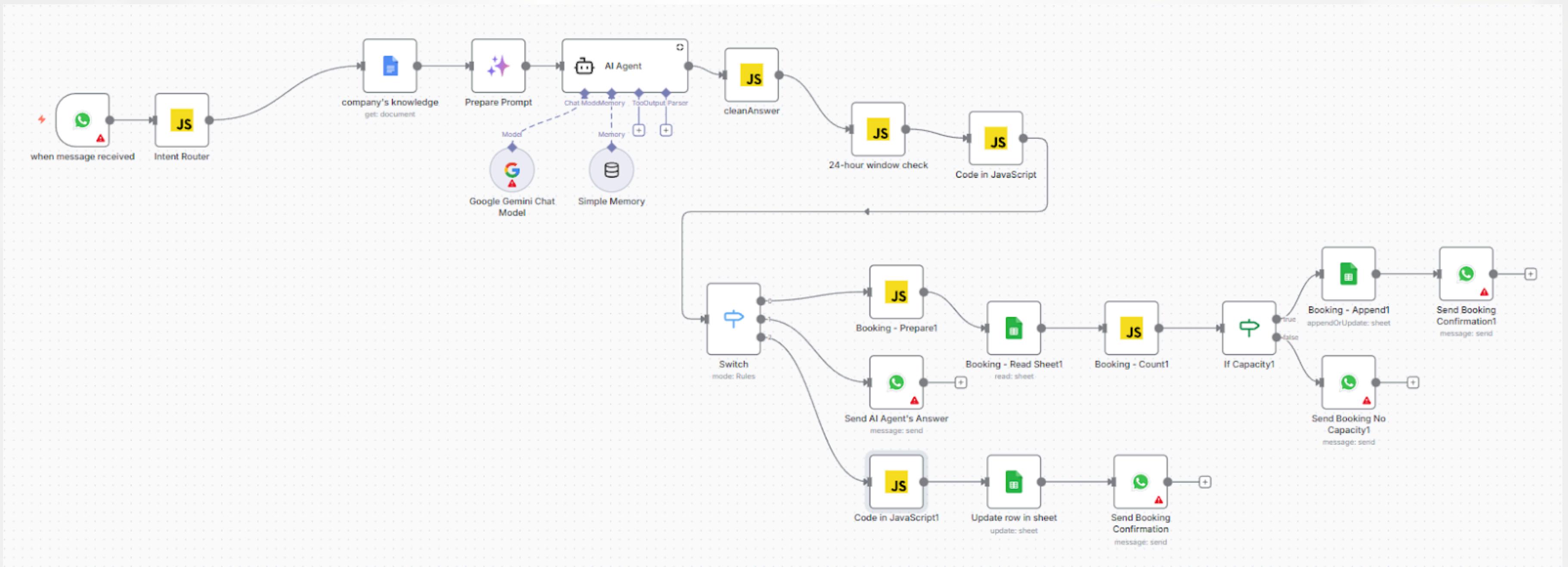
CAMBIOS DE ESTRATEGIA

Tener la flexibilidad para hacer cambios drásticos en la solución, por ejemplo cambiar de plataforma.

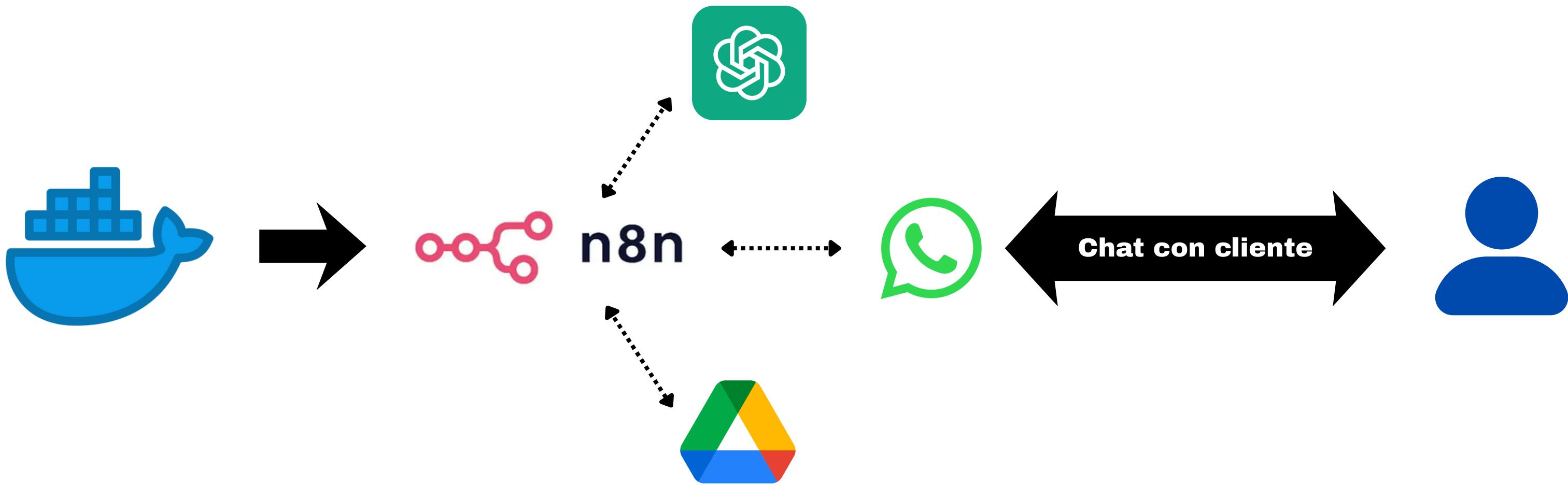
ANÁLISIS DE PROCESO AS - IS



PROCESO PROPUESTO TO - BE



ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN



DESARROLLO

Etapa 1:
Análisis y definición

- **Requerimientos**
- **KPIs**
- **Backlog**
- **Riesgos**

Etapa 2:
Diseño técnico y prototipo

- **Flujos en n8n**
- **Integración con APIs**
- **Validaciones de capacidad**
- **Manejo de respuestas**

Etapa 3:
Ajustes finales y pruebas

- **Validación técnica**
- **Pruebas funcionales**
- **Correcciones**
- **Preparación para el uso real**

KPI

KPI 1:

Respuestas Correctas

- Mide calidad y utilidad de las respuestas generadas.
- Se registran automáticamente los mensajes del bot.
- Se definen criterios de evaluación claros.
- Se calcula semanalmente. **(Respuestas útiles / Respuestas totales) x 100**

KPI 2:

Horas reservadas automáticamente

- Mide la eficiencia del sistema en convertir solicitudes en reservas sin intervención humana.
- Las reservas se registran automáticamente en el flujo n8n.
- Se registran horas manualmente en otro plantilla.
- Se calcula semanalmente **(Reservas automatizadas / reservas totales) x 100**

KPI 3:

Satisfacción del cliente

- Mide la percepción del usuario sobre la atención automatizada.
- Al final de la interacción el bot entrega un encuesta para calificar la atención de 1 al 10.
- Fijamos la meta en la calificación 8.
- Si el promedio baja de 8, hay que hacer ajustes a la forma en la que se maneja el bot.

CONCLUSIÓN

- **Automatizamos un proceso crítico del gimnasio, reduciendo tiempos de respuesta y carga operativa.**
- **Integramos IA, n8n y WhatsApp para construir una solución escalable y alineada con las necesidades reales del cliente.**
- **El proyecto fortaleció nuestras competencias profesionales en análisis, diseño técnico e integración de sistemas.**
- **La solución deja una base sólida para futuras mejoras y nuevas automatizaciones.**



GRACIAS

Ahora la demo.