**Guía3. Informe final Proyecto APT**

**Asignatura Capstone**

|  |
| --- |
| **1. Informe final Proyecto APT** |
| El objetivo de este informe es que describas los aspectos más relevantes de tu Proyecto APT. Es importante que fundamentes las decisiones que tuviste que tomar a lo largo del proceso.  A continuación, encontrarás distintos campos que deberás completar con la información solicitada, los que dan cuenta del resumen de tu proyecto APT y sus principales resultados. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del proyecto | **iA de Atención al Cliente para Gimnasio de Escalada** |
| Área (s) de desempeño(s) | **Desarrollo de Software, Gestión de Proyectos Informáticos, Análisis y Diseño de Sistemas, Integración de Tecnologías de IA** |
| Competencias | **- Desarrollar soluciones de software utilizando técnicas que permitan sistematizar el proceso de desarrollo y mantenimiento - Gestionar proyectos informáticos ofreciendo alternativas para la toma de decisiones - Ofrecer propuestas de solución informática analizando de forma integral los procesos de acuerdo a los requerimientos de la organización - Realizar pruebas de certificación de productos y procesos utilizando buenas prácticas de la industria - Construir modelos de datos para soportar requerimientos organizacionales** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Contenidos del informe final** | |
| 1. Relevancia del proyecto APT | La falta de personal disponible 24/7 para atender mensajes genera tiempos de respuesta superiores a 2-4 horas, período durante el cual los potenciales clientes buscan alternativas en la competencia. Adicionalmente, la gestión manual de reservas de clases consume tiempo valioso del personal que podría dedicarse a tareas de mayor valor como entrenamiento personalizado, mantenimiento de instalaciones y mejora de la experiencia en sitio. |
| 2. Objetivos | *General: Desarrollar sistema automatizado con IA para responder consultas y gestionar reservas por WhatsApp, mejorando experiencia de usuario y optimizando recursos.*  *Específicos:*   * *Analizar y documentar procesos actuales* * *Diseñar solución de automatización integral con n8n* * *Validar solución con cliente* * *Establecer KPIs medibles (>90% precisión, >70% reservas automatizadas, >8.0/10 satisfacción)* |
| 3. Metodología | *Scrum adaptado a equipo de 2 personas con sprints bisemanales, daily stand-ups y validaciones continuas con cliente.​*  *Fases: Análisis de procesos (2 sem) → Diseño de automatización (2 sem) → Diseño técnico con n8n (2 sem) → Presentación al cliente (1 sem) → Definición MVP y KPIs (1 sem) → Planificación desarrollo (2 sem).*  *Pertinencia: Permite adaptación rápida a cambios, validación continua y entrega de valor incremental.* |
| 4. Desarrollo | *Actividades completadas:*   * *3 reuniones con cliente validando procesos y solución* * *Análisis de 50 conversaciones reales identificando patrones* * *Diseño de flujo completo en n8n con 13 nodos (WhatsApp Trigger, clasificador de consultas, módulos de respuesta, sistema de reservas con Google Calendar, IA con RAG, escalamiento a humanos)​* * *Especificación de 18 requisitos funcionales y 18 no funcionales* * *Definición de MVP y 3 KPIs con el cliente*   *Facilitadores: Compromiso del cliente, procesos simples, documentación de n8n, experiencia del equipo.​*  *Dificultades: Coordinación de agendas, complejidad de integraciones múltiples (WhatsApp API, Google Calendar, LLM), priorización de MVP.* |
| 5. Evidencias | 1. *Requerimientos (Google Docs) - Requisitos funcionales y no funcionales del sistema* 2. *KPIs (Google Docs) - Indicadores de calidad y medición* 3. *informe avance 2.docx (Word) - Tu informe de avance actual* 4. *Flujos (Google Docs) - Diagramas de flujo de procesos* 5. *Documentación (Google Docs) - Documentación técnica del proyecto* 6. *Automatización de Reservas y Respuestas (Google Slides) - Presentación del sistema* 7. *Análisis de Procesos (Google Docs) - Análisis del estado actual y propuesta* |
| 6. Intereses y proyecciones profesionales | *Reflexión: El proyecto clarificó mi interés en automatización y IA aplicada a procesos de negocio. Disfruto analizar procesos, diseñar soluciones que optimizan operaciones y trabajar con clientes reales. Confirmo preferencia por metodologías ágiles y roles híbridos técnico-negocio.​*  *Proyecciones corto plazo: Buscar posiciones como Analista de Soluciones o Consultor de Transformación Digital Junior en consultoras o empresas B2B.​*  *Proyecciones mediano plazo: Especializarme en automatización inteligente, certificarme en plataformas (n8n, UiPath), arquitectura de IA y gestión ágil. Desarrollar portfolio de proyectos reales de automatización.​* |