

grupo1software_80009_727454 15_Plantilla Trabajo de Investigación_Agosto 2021.docx *por*

Fecha de entrega: 03-oct-2021 01:11p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1663932129

Nombre del archivo: grupo1software_80009_72745415_Plantilla Trabajo de Investigación_Agosto 2021.docx (57.36K)

Total de palabras: 358

Total de caracteres: 1984



Campus Lima

Ingeniería de Software

Proyecto de Trabajo de Investigación

Modelo de inteligencia artificial BOT para atención al cliente en un contexto

PNADEMICA

Integrante

Garces Alva, Renzo Fabricio (U18101949)

Docentes

Vera Cuya, Ronald Martin (Docente Metodólogo)

Zuñiga Vargas, Christofher ² (Docente de Especialidad)

Lima, Perú

Ciclo

Ciclo-2 Agosto

ÍNDICE

1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
2.	REVISIÓN DE LA LITERATURA ACTUAL O ESTADO DEL ARTE.....	3
3.	MARCO TEÓRICO	3
4.	BIBLIOGRAFÍA.....	3

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Durante el curso de la pandemia se a podido observar como el ámbito empresarial se ha ido implementando diversas tecnologías de digitalización debido al confinamiento y como estas han demostrado tener un papel importante en el desarrollo de la industria (Maujeed, 2021)

¿En qué medida un Chat-Bot basado en inteligencia artificial de aprendizaje automático podría remplazar a un humano en el área de atención al cliente en los bancos?

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA ACTUAL O ESTADO DEL ARTE

En la actualidad la importancia de la tecnología se ha hecho denotar mas aun antes que anteriores años debido a la pandemia de COVID-19 que se experimenta varios sectores del mundo, además esta pandemia fue el inicio sea forzoso o no de la evolución de las empresas ya que esta representa una serie de obstáculos muy grandes y no previstos a superar para las industrias ya sean hoteleras, turismo, restaurantes, educación, etc., y esa evolución a la que se deben enfrentar genera un cambio y un camino a seguir como un impulsador a la innovación sea tecnológica o enfocada a otro ámbito (Scholz, 2020), aun esta pandemia también haya traído el declive de varias empresas hasta incluso llegando a quebrar (Ozuem, 2021)

3. MARCO TEÓRICO

4. BIBLIOGRAFÍA

Majeed, A.; Lee, S. (2021). Applications of Machine Learning and High- Performance Computing in the Era of COVID-19. *Appl. Syst. Innov.*, 4 (40), 1-14

Ozuem, W., Ranfagni, S., Willis, M., Rovai, S., y Howell, K. (2021), Exploring customers' responses to online service failure and recovery strategies during Covid-19 pandemic: An actor-network theory perspective. *Psychology & Marketing Wiley*, 38(1) ,1440–1459.

Scholz, S. (6 de diciembre de ¹2020). The year when everything changed. *The Economist*,
Recuperado de: <https://www.economist.com/leaders/2020/12/19/the-year-when-everything-changed>

grupo1software_80009_72745415_Plantilla Trabajo de Investigación_Agosto 2021.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

35%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

18%

PUBLICACIONES

30%

TRABAJS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	insight.cumbria.ac.uk Fuente de Internet	14%
2	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	12%
3	www.mdpi.com Fuente de Internet	4%
4	es.wikipedia.org Fuente de Internet	3%
5	www.py.computrabajo.com Fuente de Internet	2%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado