**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y DISEÑO**

**MAGISTER EN DATA SCIENCE**

**INTEGRACIÓN DE NLP EN LA GESTIÓN DE** **TICKETS DE SOPORTE TÉCNICO**

Proyecto para optar al Grado de

Magister en Data Science

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Profesor Guía | : | Matías Greco |
| Profesor Co-Guía | : |  |
| Estudiante | **:** | Harold Gómez |

© xxxxxxxxxxxx

Queda prohibida la reproducción parcial o total de esta obra en cualquier forma, medio o procedimiento sin permiso por escrito de los autores.

Santiago de Chile

2025

**HOJA DE CALIFICACIÓN**

En Santiago, el \_\_ de \_\_\_\_\_\_\_\_ de 2025, los abajo firmantes dejan constancia que el estudiante [NOMBRE] del Magíster en Data Science ha aprobado la tesis/proyecto para optar al Grado de Magíster en Data Science con una nota de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Nombre y firma profesor evaluador)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Nombre y firma profesor evaluador)

# DEDICATORIA

Dedico este proyecto con profundo amor y gratitud a mi esposa Andrea, compañera de vida, quien con paciencia infinita, cariño constante y apoyo incondicional fue mi refugio y fortaleza en cada paso dado durante estos años de esfuerzo.

A mis queridos hijos, Nicolás y Martina, fuente inagotable de alegría, ternura y energía; gracias por ser la luz que ilumina mi camino y la razón más profunda detrás de cada meta que emprendo.

A ustedes, con todo mi corazón.

# AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más profunda gratitud a mis padres, Luis y Carmen, quienes con sabiduría y amor formaron los cimientos que sostienen cada uno de mis logros. A mi padre, Luis, quien con su ejemplo me enseñó desde niño que el deseo de triunfar es la mitad de la victoria; y a mi madre, Carmen, quien me mostró con ternura infinita lo que realmente significa el amor incondicional.

Agradezco de corazón a mis hermanos, Ronny y Michael, cuyo apoyo constante, complicidad y cercanía fueron siempre un estímulo invaluable durante estos años de esfuerzo y estudio.

Mi especial reconocimiento a mi profesor guía, Matías Greco, por su dedicación generosa, valiosas sugerencias y paciencia durante todo el proceso de elaboración de este proyecto, permitiéndome convertir los desafíos en oportunidades de crecimiento.

Finalmente, agradezco a mis compañeros de grupo, Jesús Rodríguez y Gonzalo Cayunao, por haber sido excelentes compañeros en este camino compartido, por la calidad de sus aportes y, sobre todo, por hacer de esta experiencia académica una etapa llena de aprendizajes, compañerismo y colaboración genuina.

A todos ustedes, gracias por haber estado presentes en este importante logro de mi vida.