

RESUMEN

El mundo de la tecnología avanza de manera rápida, brindándonos nuevas herramientas que facilitan nuestra vida diaria. El objetivo es usar estas herramientas para dar una solución a problemas reales actuales, siendo en este caso, la saturación y la falta de personal para brindar asistencia continua en un centro de atención. En un sistema de asistencia clásico nos encontramos con 2 elementos importantes: El humano y la información del centro de asistencia. El humano brinda la información a quien lo requiera y esto se ha mantenido así desde que se implementaron por primera vez los centros de atención al cliente. La propuesta de el presente trabajo es implementar un sistema híbrido entre un avatar y robot con características antropomórficas, que brinde información en el Laboratorio de Mecatrónica y Sistemas dinámicos de la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE, Matriz Sangolquí; además de realizar procesos y tareas que mejoren la experiencia y automaticen el uso del entorno de trabajo en el que se encuentra el asistente, como el encendido de las luces del laboratorio, guardar un mensaje de voz, etc. Este prototipo es el primero en ser implementado en una institución de educación superior en el Ecuador y existe un largo campo de investigación en el tema.

PALABRAS CLAVE:

- **ASISTENTE VIRTUAL**
- **ILUSIÓN**
- **PROYECCIÓN HOLOGRÁFICA**
- **INTERACCIÓN HUMANO COMPUTADOR**
- **CHATBOT**

ABSTRACT

The world of technology advances rapidly, giving us new tools that facilitate our daily lives. The goal is to use these tools to provide a solution to current real problems, being in this case, saturation and lack of staff to provide continuous assistance in a customer support center. In a classic support center, we find 2 important elements: The human and the assistance center information. The human provides the information to those who require it and this has remained so since the customer service centers were first implemented. The proposal of the present work is to implement a hybrid system between an avatar and robot with anthropomorphic characteristics, which provides information in the Mechatronics and Dynamic Systems Laboratory of the “Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE”, Sangolquí Matrix; In addition to performing processes and tasks that improve the experience and automate the use of the devices in the laboratory, as an example we can interact with the lights in the laboratory, record a voice message, etc. This prototype is the first to be implemented in a higher education institution in Ecuador and there is a long field of research and investigation in the topic.

KEYWORDS:

- **VIRTUAL ASSISTANT**
- **ILLUSION**
- **HOLOGRAPHIC PROJECTION**
- **HUMAN COMPUTER INTERACTION**
- **CHATBOT**