



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



Trabajo de integración curricular

“Asistente Virtual Interactivo para atención al cliente, proceso de Admisión en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE”

Autores:

SANTAMARÍA CUZCO ERICK JHOEL – MORALES ANDINO ERICK RICARDO

Tutor: Ing. Loachamín Valencia, Mauricio Renán, Ph.D



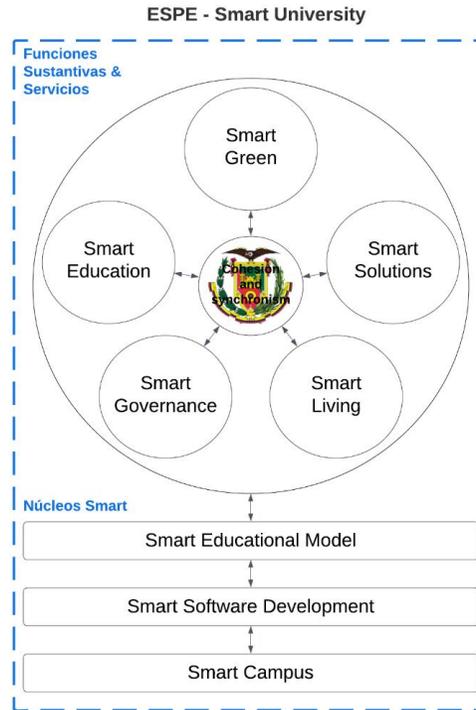
- **Antecedentes**
- **Problema**
- **Objetivos**
- **Desarrollo**
- **Pruebas**
- **Conclusiones**
- **Recomendaciones**



Asistentes Virtuales



ESPE - Smart University



Unidad de Admisión y Registro (UAR)



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMISIÓN Y REGISTRO



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA





Atención limitada



Confusión Informativa



Preferencia por lo Personalizado.



Objetivo general

Desarrollar un asistente virtual interactivo para atención al cliente acerca del proceso de Admisión de la Universidad de las Fuerzas Armadas - “ESPE”.





Objetivos específicos

- ✓ Desarrollar la revisión sistemática de la literatura, para conocer el estado del arte del tema propuesto.
- ✓ Modelar el conocimiento, dominio y procesos que realizan los funcionarios involucrados en el proceso de Admisión
- ✓ Diseñar el prototipo del agente inteligente con base a los procesos levantados, requerimientos de usuario y dominio de los profesionales especializados en marketing y atención al cliente.
- ✓ Realizar pruebas y ajustes para garantizar que el prototipo desarrollado cumple con los requisitos establecidos.

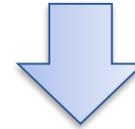


Cadena de
Búsqueda



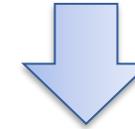
("Asistente virtual" OR "Asistente virtual interactivo") AND ("Interacción del usuario") AND ("Inteligencia artificial" OR "Procesamiento del lenguaje natural") AND ("Avatar virtual" OR "Avatar 3D")

Bases



- IEEE Xplorer
- Researchgate
- Springer
- Google Scholar

Resultados



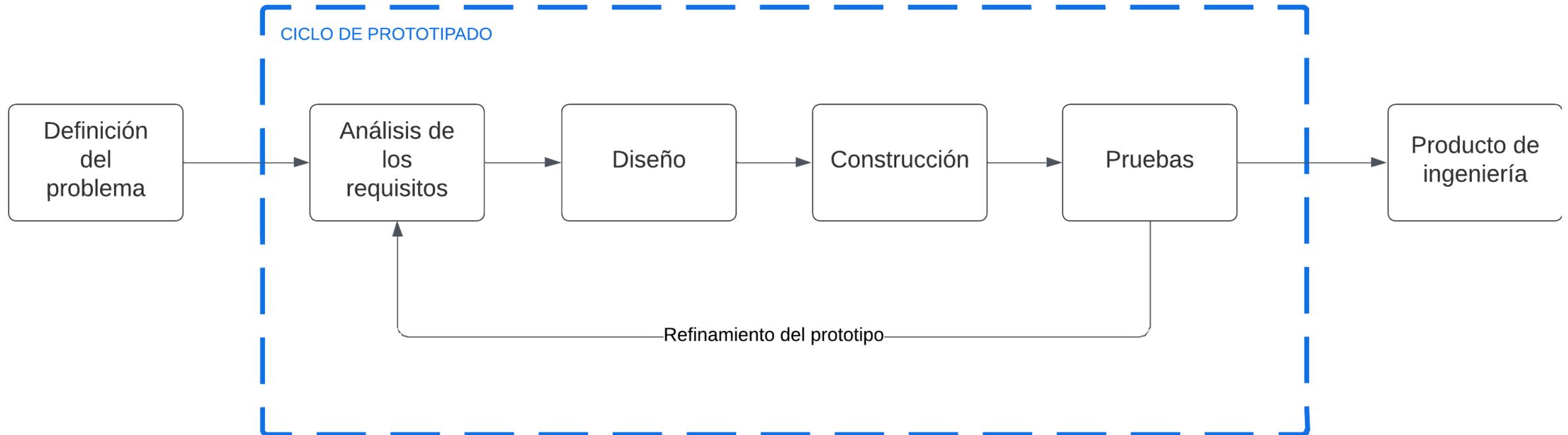
6 Artículos

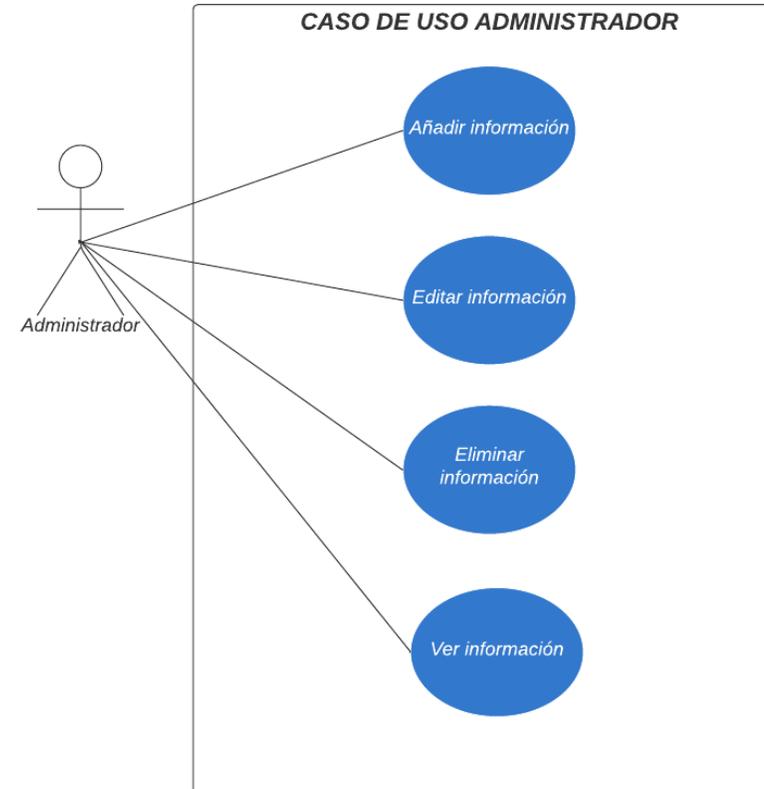
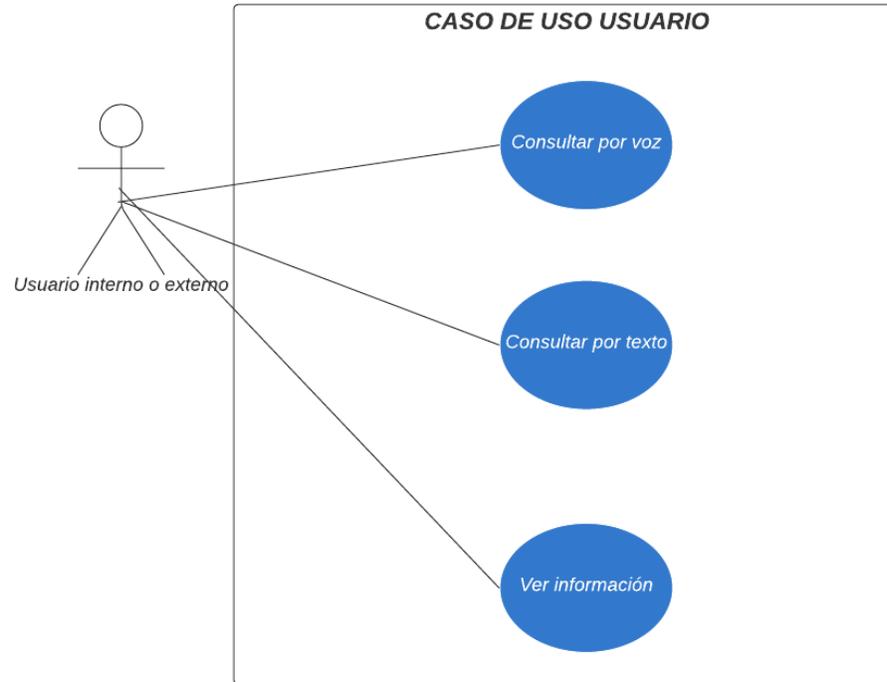


ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



DESARROLLO



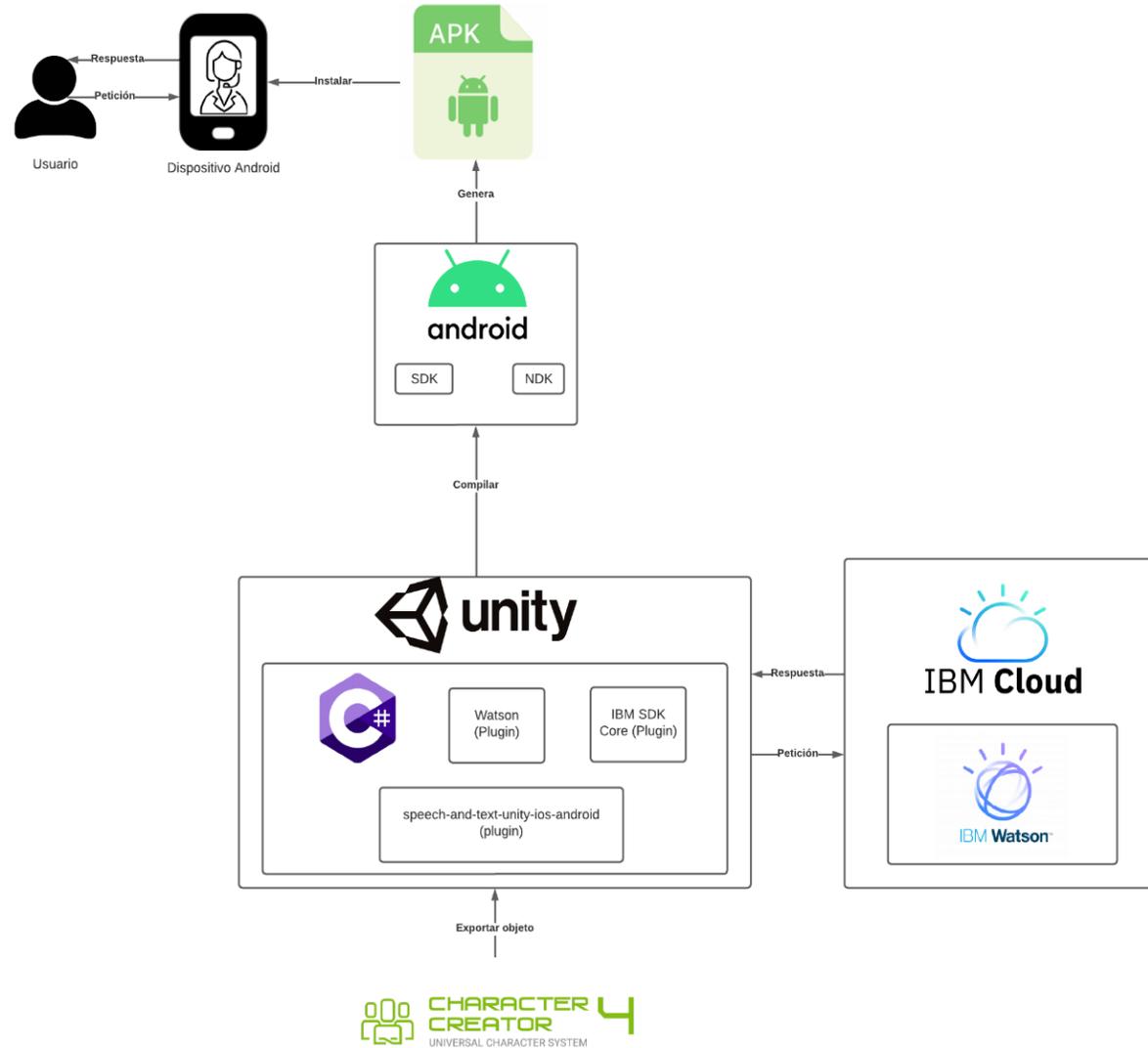




**Usuarios internos
o externos**

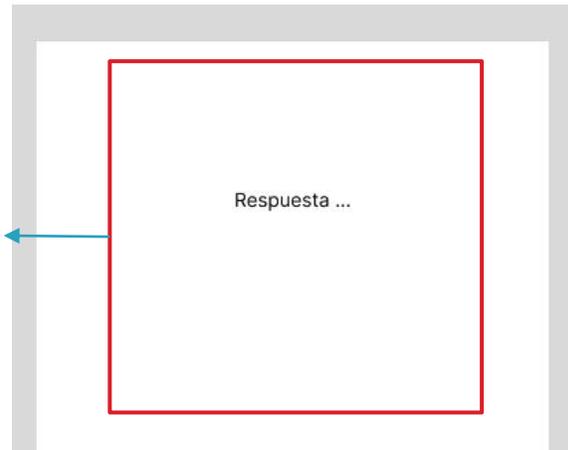


Administrador



Diseño de interfaz

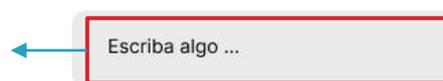
Respuesta



Avatar



Entrada de texto



Botón micrófono o enviar

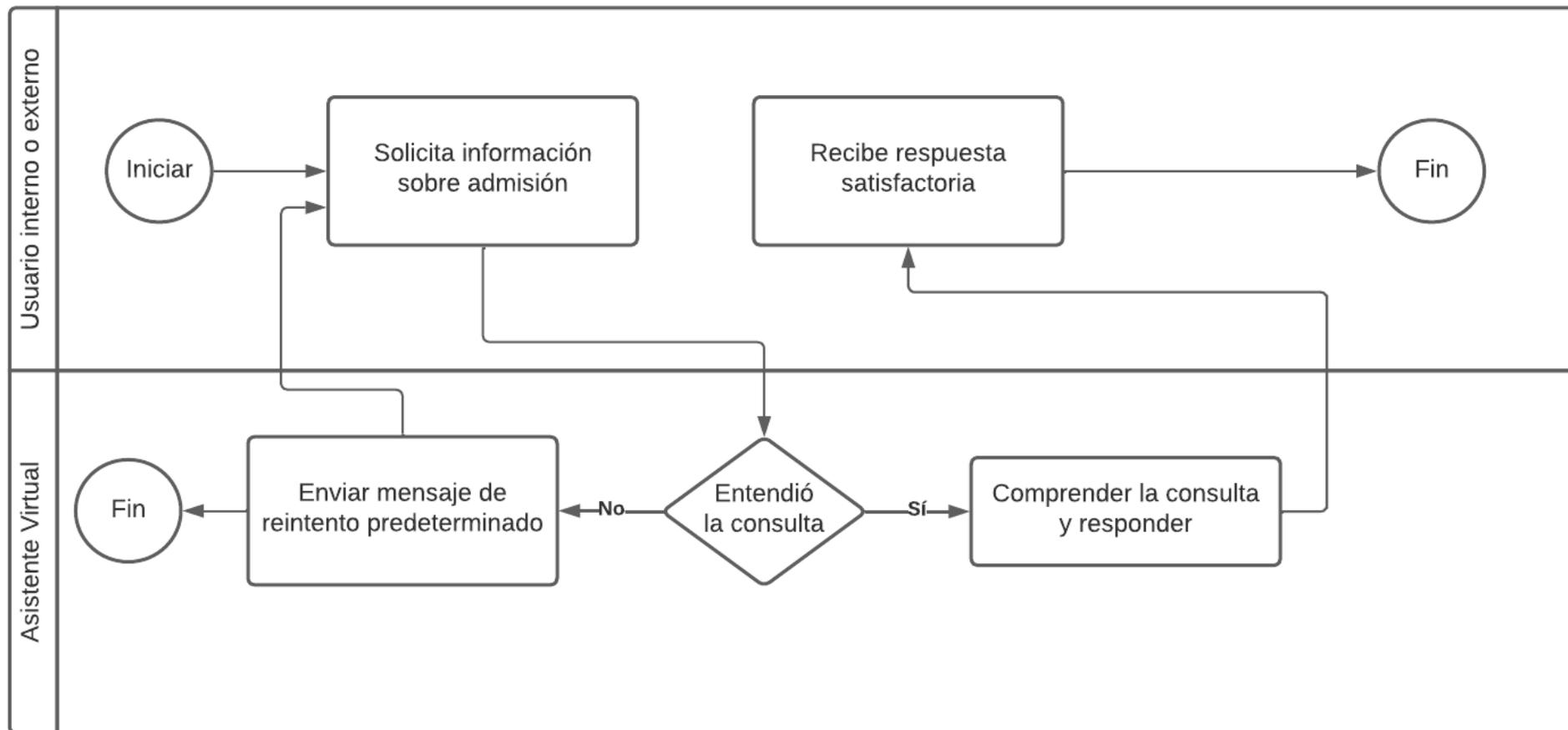


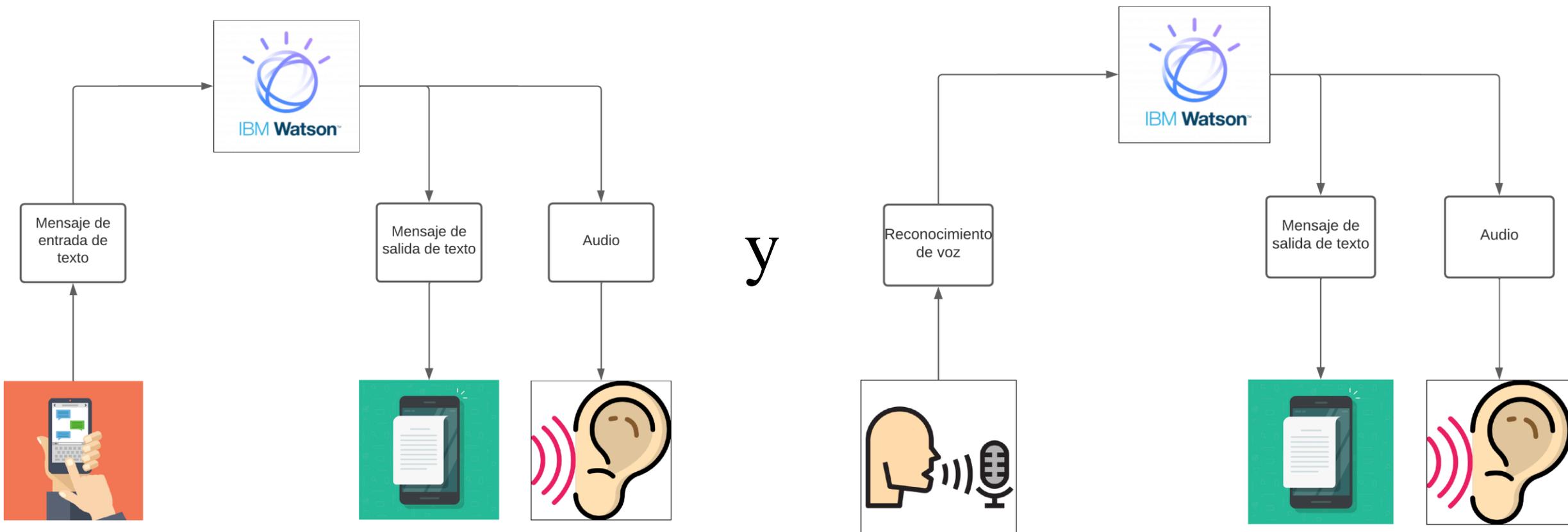
ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA





Diagrama de flujo







Base de conocimiento

Proceso	Información
Admisiones	<ul style="list-style-type: none">• Proceso de admisión• Fechas de admisión• Etapas de admisión• Información general
Inscripciones a pregrado	<ul style="list-style-type: none">• Información general• Fechas de inscripciones a pregrado• Requisitos inscripciones a pregrado• Estudiantes admitidos
Inscripciones a posgrado	<ul style="list-style-type: none">• Proceso inscripción a posgrado• Fechas de inscripciones a posgrado• Requisitos inscripciones a posgrado• Información general

Preguntas frecuentes

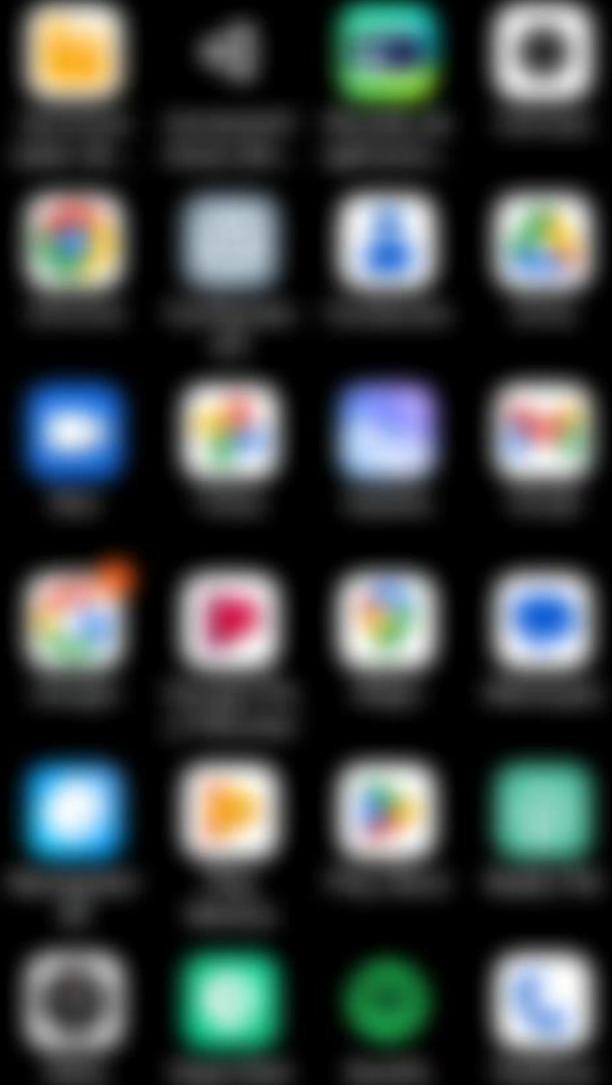
- ¿La inscripción o el examen de ingreso a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE tiene algún costo?
- Tipo de inscripciones
- ¿A cuántas carreras puedo postularme?
- ¿Cuáles son las carreras que oferta la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE?
- ¿Cuántas veces puedo rendir el examen de ingreso a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE?
- ¿Cuántas veces puedo cursar la nivelación de carrera?
- ¿Cuáles son los requisitos para rendir la evaluación y en donde la debo rendir?
- ¿Cuáles son los temas que se incluyen en la evaluación de capacidades y competencias?
- ¿Existe exoneración por Bachillerato Internacional o por algún otro motivo?
- ¿Cuál es la ponderación de cada componente del examen de ingreso y cómo obtengo un cupo?





ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEMOSTRACIÓN





ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA



PRUEBAS

Información sobre el proyecto

Interacción con el asistente
virtual

Llenar Encuesta

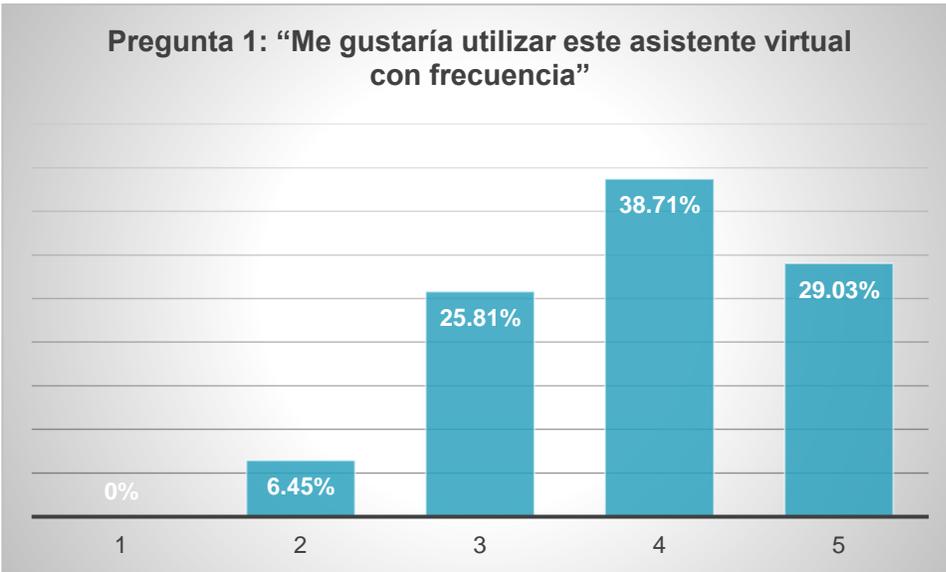




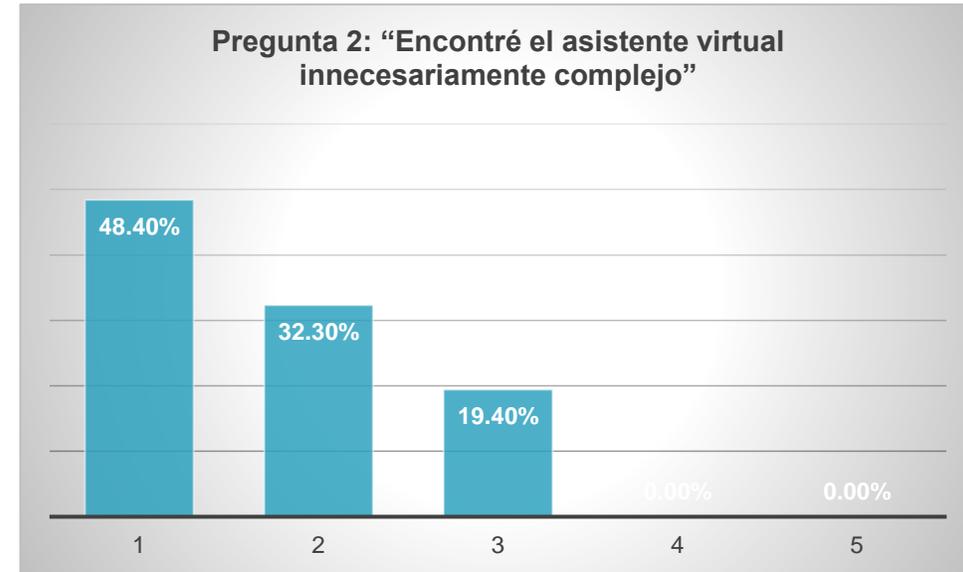
Criterio	Valor
Participantes	31
Preguntas	11
Tiempo por participante	5 minutos
Tiempo total	2 horas y 35 minutos



Pregunta 1: “Me gustaría utilizar este asistente virtual con frecuencia”



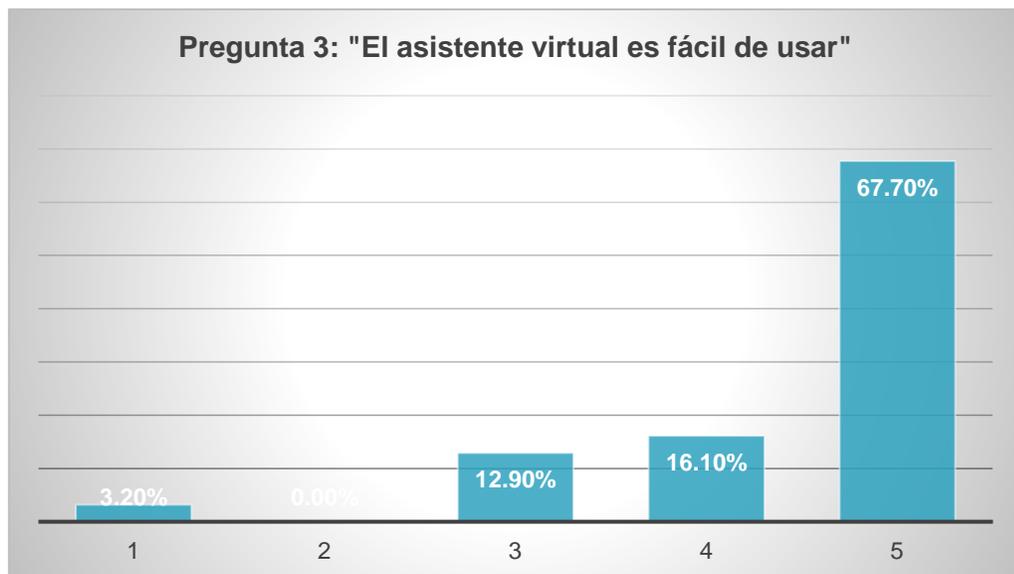
Pregunta 2: “Encontré el asistente virtual innecesariamente complejo”



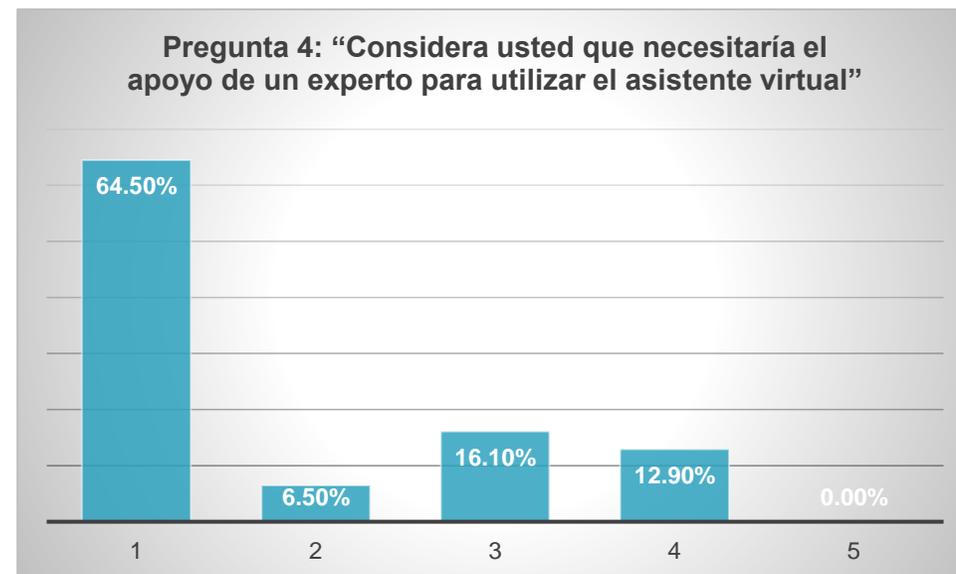


Resultados

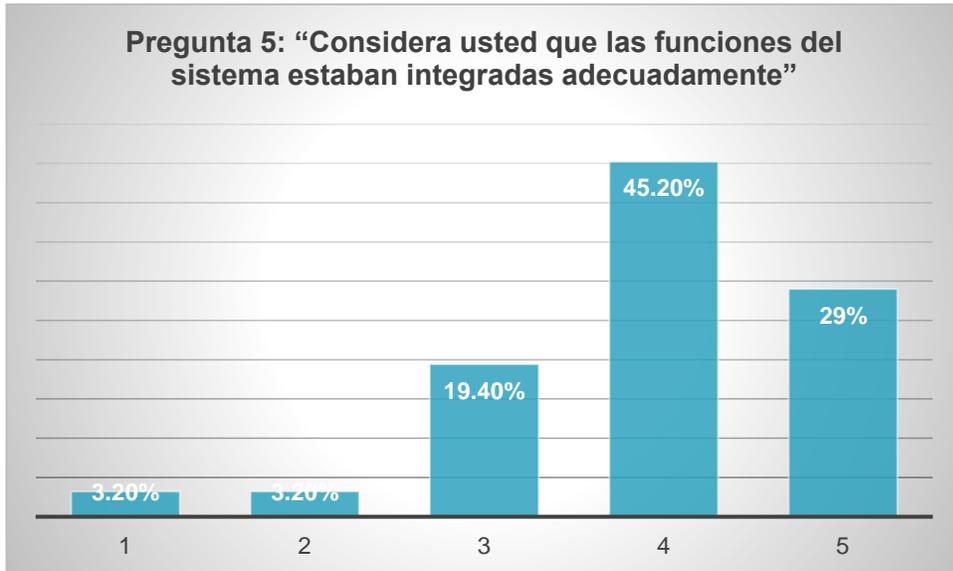
Pregunta 3: "El asistente virtual es fácil de usar"



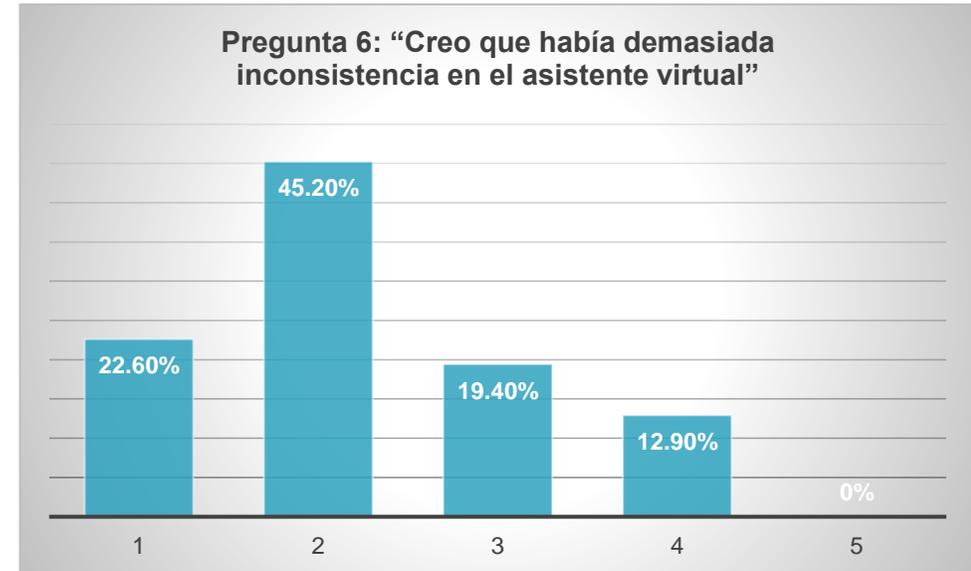
Pregunta 4: "Considera usted que necesitaría el apoyo de un experto para utilizar el asistente virtual"



Pregunta 5: "Considera usted que las funciones del sistema estaban integradas adecuadamente"

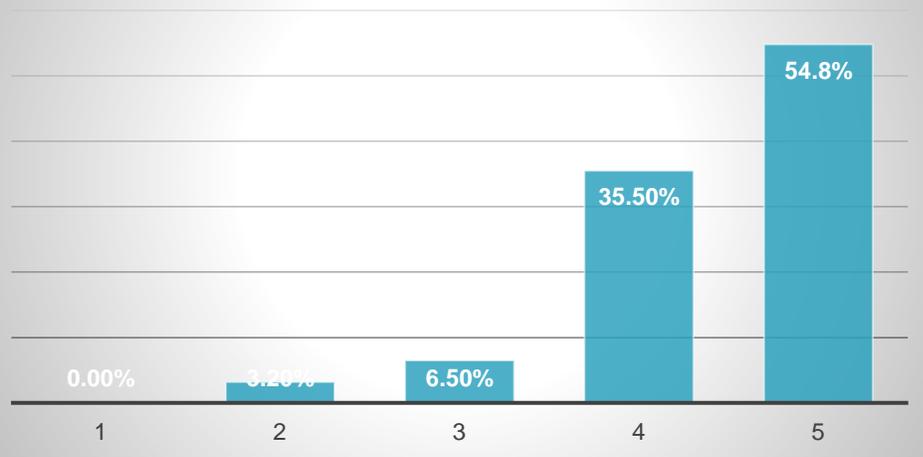


Pregunta 6: "Creo que había demasiada inconsistencia en el asistente virtual"

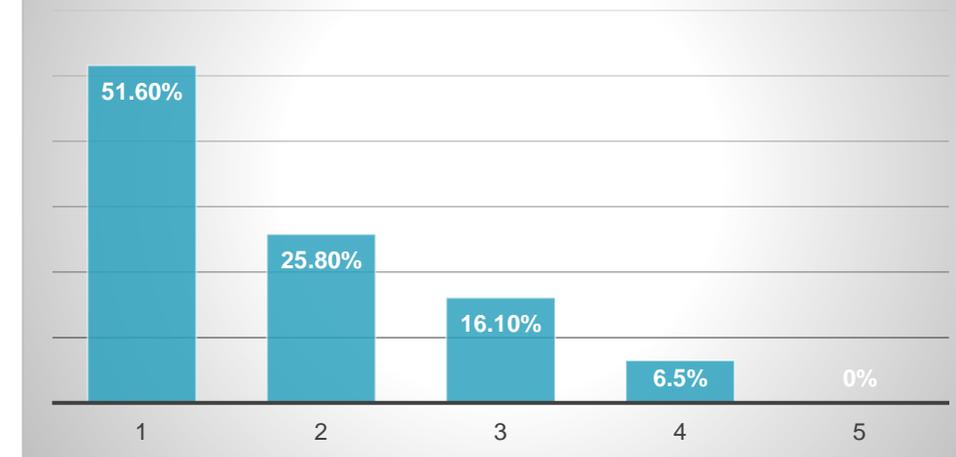




Pregunta 7: “Considera usted que la mayoría de las personas aprenderían a utilizar el asistente virtual”

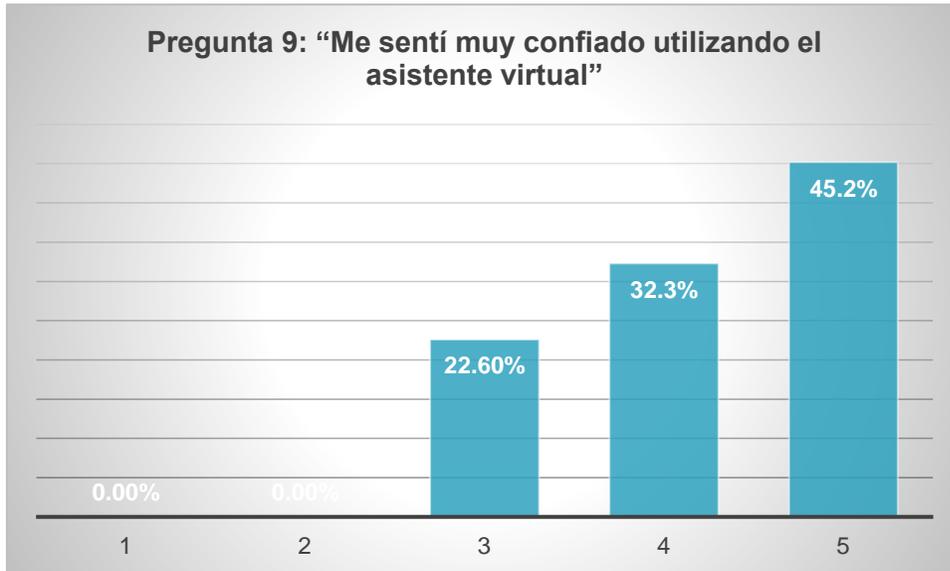


Pregunta 8: “Encontré el asistente virtual muy confuso de utilizar”

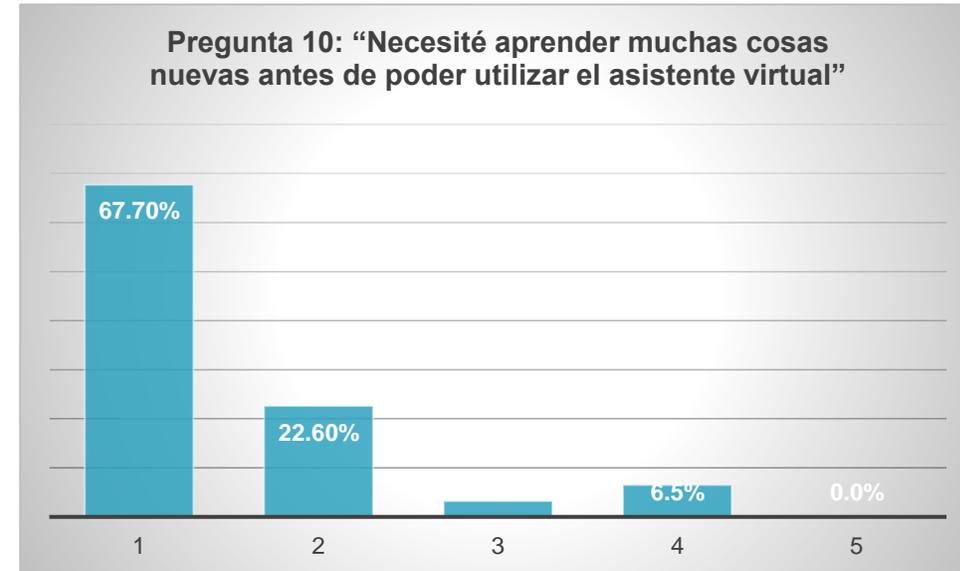




Pregunta 9: “Me sentí muy confiado utilizando el asistente virtual”

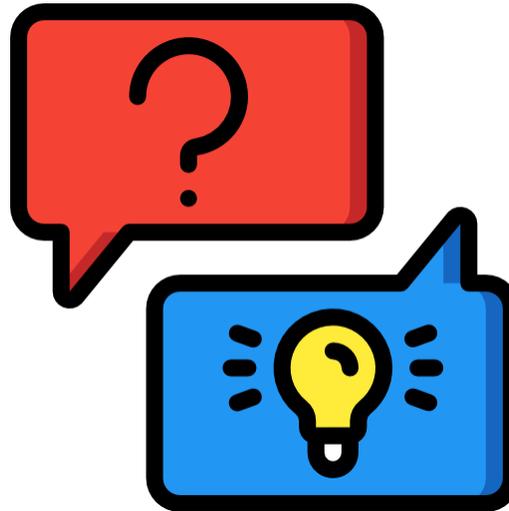


Pregunta 10: “Necesité aprender muchas cosas nuevas antes de poder utilizar el asistente virtual”



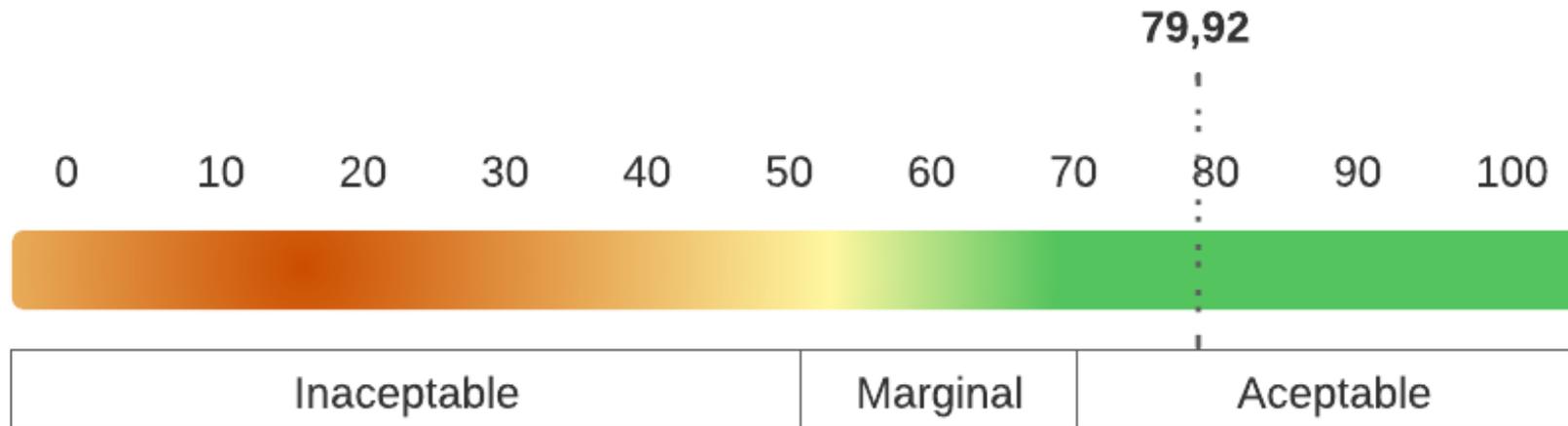


Pregunta 11: ¿Qué recomendaciones o sugerencias tienes para mejorar la funcionalidad o la experiencia de uso del asistente virtual interactivo?





Resultado SUS





CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Conocimientos y herramientas para la concepción del prototipo



Base de conocimiento



Prototipo del asistente virtual interactivo



Aceptación del asistente virtual interactivo



Normalizar la información de
la UAR



Más materias
relacionadas con IA



Implementación del
proyecto



*Gracias por su
atención*