



FACULTAD DE INGENIERIA
INGENIERIA EN INFORMATICA

**INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE UNA API DE
ASISTENTE VIRTUAL BASADA EN TECNOLOGÍAS DE
PROCESAMIENTO DE LENGUAJE NATURAL PARA MEJORAR LA
ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Iván Ariel López Machuca

Asunción, Paraguay

2023



RESUMEN

El presente proyecto de investigación se presenta como requisito para la obtención del título de Ingeniería en Informática de la Universidad de la Integración de las Américas, en él se aplica el conocimiento adquirido durante la carrera, con un enfoque en la línea de investigación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. El objetivo principal radica en el desarrollo e implementación de una interfaz de programación de aplicaciones (API) de asistente virtual basada en tecnologías de procesamiento de lenguaje natural (NLP), con el fin de mejorar la satisfacción del cliente en la empresa Jorge Benítez Fotografía donde se realizó un trabajo previo de investigación en el que se tuvo en cuenta el tipo de investigación cuantitativa, lugar en el cual se tomaron algunas encuestas las cuales dieron resultados favorables para la implementación de la API. El problema principal que se observó es el largo tiempo en obtener respuestas a las consultas de los usuarios, además, las respuestas automatizadas no satisfacen las necesidades de los mismos. Los resultados obtenidos demuestran que su uso brinda una mejora sustancial en la satisfacción del cliente al proporcionar respuestas rápidas, precisas y completas a través de medios digitales integrados. En conclusión, la implementación de la API de asistente virtual ha mejorado notablemente la satisfacción de los usuarios finales que utilizan los medios digitales para realizar sus consultas.

Palabras claves: Tecnología, asistente virtual, lenguaje natural.

