



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**AGENTE VIRTUAL PARA LA ATENCIÓN DE
PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE RECURSOS DE TI
PARA LOS USUARIOS TI DE BANCO PICHINCHA**



**PRESENTADA POR
LUIS ALBERTO HUALLPA TORRE**

**ASESOR
GENER VICTOR ZAMBRANO LOLI**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Facultad de
Ingeniería y
Arquitectura

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS

**AGENTE VIRTUAL PARA LA ATENCIÓN DE PREGUNTAS
FRECUENTES SOBRE RECURSOS DE TI PARA LOS USUARIOS
TI DE BANCO PICHINCHA.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

PRESENTADO POR:

HUALLPA TORRE, LUIS ALBERTO

ASESOR:

MG. ZAMBRANO LOLI, GENER VICTOR

LIMA – PERÚ

2023

RESUMEN

Este documento presenta una investigación aplicada para abordar el problema sobre la falta de conocimiento que ha llevado a un aumento en el número de tickets de incidentes y requerimientos en el área de HelpDesk, lo que afecta la eficiencia y productividad de la organización. El objetivo general es elaborar un Agente Virtual con Inteligencia Artificial que permita brindar información a los usuarios del coe devsecops del Banco de como utilizar los recursos de TI que se proporciona para el desarrollo de sus actividades diarias. Se propone un enfoque basado en la implementación de una interfaz conversacional y el uso de técnicas de procesamiento del lenguaje natural para proporcionar respuestas precisas y personalizadas a las consultas de los usuarios. Además, se investigarán las preguntas más frecuentes realizadas por los usuarios TI en relación al uso de los recursos de TI, con el fin de comprender mejor las necesidades y demandas de los usuarios. Se utilizará análisis de datos para identificar patrones y tendencias en las consultas de los usuarios, lo que permitirá mejorar la calidad de las respuestas proporcionadas por el agente virtual. Por lo tanto, se espera reducir el tiempo que los usuarios TI del Banco tardan en obtener información sobre los recursos de TI, así como disminuir la generación de tickets innecesarios en el área de HelpDesk. Esto mejorará la productividad de los colaboradores, optimizará los recursos de TI y permitirá que el equipo de soporte de TI se enfoque en resolver problemas más críticos y complejos.

Palabras clave: Agente virtual, preguntas frecuentes, recursos de TI, procesamiento del lenguaje natural, análisis de datos, eficiencia, productividad.

NOMBRE DEL TRABAJO

HUALLPA_LUISv6.docx

AUTOR

LUIS ALBERTO HUALLPA TORRE

RECUENTO DE PALABRAS

29218 Words

RECUENTO DE CARACTERES

160951 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

160 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.9MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 16, 2023 1:40 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 16, 2023 1:42 PM GMT-5

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 12% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



Biblioteca FIA

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juana", is positioned above the name of the librarian.

Juana Chunga Rodríguez
Bibliotecóloga