



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de titulación en la modalidad de artículo académico previo a la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios

TEMA: “Agente conversacional para consultas sobre servicios médicos en una clínica privada”

AUTORA: Angélica Johana Maigua Guanoluisa

TUTOR: Ing. Ricardo Patricio Medina Chicaiza, Mg.

CO-TUTOR: Ing. Carlos Javier Beltrán Ávalos, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Julio 2021



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Ricardo Patricio Medina Chicaiza, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Agente conversacional para consultas sobre servicio médico en una clínica privada**” presentado por la señorita **Angélica Johana Maigua Guanoluisa** para optar por el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 12 de julio del 2021

Ing. Ricardo Patricio Medina Chicaiza, Mg.

C.I. 1802333276

APROBACIÓN DEL CO-TUTOR

Ing. Carlos Javier Beltrán Ávalos, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Co-Tutor del trabajo de titulación “**Agente conversacional para consultas sobre servicio médico en una clínica privada**” presentado por la señorita **Angélica Johana Maigua Guanoluisa** para optar por el título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

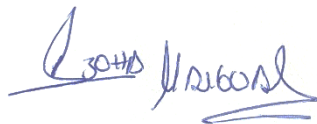
Ambato, 12 de julio del 2021

Ing. Carlos Javier Beltrán Ávalos, Mg.

C.I.180353804-8

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Angélica Johana Maigua Guanoluisa** declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Angélica Johana Maigua Guanoluisa', with a horizontal line underneath.

Angélica Johana Maigua Guanoluisa

C.I. 0503805939

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. César Maximiliano Calvache Vargas, Mg.

C.I. 1802862498

Dr. Juan Gabriel Saltos Cruz

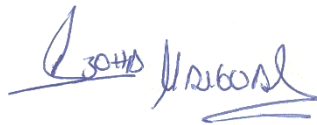
C.I. 180257098-4

Ambato, 12 de julio del 2021

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Angélica Johana Maigua Guanoluisa

C.I. 0503805939

RESUMEN EJECUTIVO

Para este análisis se consideró el total de 17 clínicas privadas de servicio médico registradas en (INEC, 2014), del Cantón Ambato-Ecuador, que fueron sometidas a un análisis a través de fichas de registro a la que se llamó instrumento estructurado aplicado directamente a cada clínica privada, para asentar de manera objetiva las evaluaciones alcanzadas por cada una, así como también las variables tecnológicas de servicios de cada una.

La tendencia de las empresas y organizaciones refuerzan sus estrategias, métodos y herramientas para llegar de manera eficiente a sus clientes con el objetivo de satisfacerlos, sean estas industriales o de servicio. Con el contexto actual el 85 por ciento de los consumidores buscan información en internet antes de realizar una compra o la adquisición de un servicio

La investigación evidencia el uso limitado o desconocimiento de la variable (tecnología) en agente conversacional o plataformas digitales que permitan interacción con el paciente, capacidad de respuesta rápida, optimizar las oportunidades y experiencias en tiempo real

Con todo lo expuesto implementar un agente conversacional directamente resulta en ventaja competitiva para aquel que lo aplique por ello la propuesta de implementación basada en 6 fases: análisis del cliente potencial, selección del proveedor del software, selección de plataforma de mensajería, configuración, capacitación y evaluación propuesta tiene como clientes potenciales a todas las personas que necesitan atención médica ya sea en una entidad de salud pública o privada

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, AGENTE CONVERSACIONAL, INTELIGENCIA ARTIFICIAL, SERVICIOS, MEDICINA, CLÍNICAS, CONSULTAS MÉDICAS.

ABSTRACT

For this analysis, the total of 17 private medical service clinics registered in (INEC, 2014), of the Ambato-Ecuador, which were subjected to an analysis through registration cards, called a structured instrument applied directly to each private clinic, to objectively establish the evaluations achieved by each one, as well as the technological variables of the services of each one.

The trend of companies and organizations reinforce their strategies, methods and tools to efficiently reach their customers in order to satisfy them, be they industrial or service. With this current context, 85 percent of consumers look for information on the internet before making a purchase or acquiring a service.

The research shows the limited use or ignorance of the (technology) in a conversational agent or digital platforms that allow interaction with the patient, rapid response capacity, optimizing opportunities and experiences in real time.

With all the above, implementing a conversational agent directly results in a competitive advantage for those who apply it, therefore the implementation proposal based on 6 phases: analysis of the potential client, selection of the software provider, selection of messaging platform, configuration, training and Proposed evaluation has as potential clients all the people who need medical attention, whether in a public or private health entity

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, CONVERSATIONAL AGENT, ARTIFICIAL INTELLIGENCE, SERVICES, MEDICINE, CLINICS

LINK DEL ARTÍCULO ACADÉMICO

<https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/agente-conversacional-consultas-servicio-medico-clinica-privada/>