



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA INFORMÁTICA**

**Diseño y desarrollo de una herramienta web  
generadora de conocimiento implícito en la red social  
Twitter**

*Caso de estudio: Digitel.*

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**  
presentado ante la  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
como parte de los requisitos para optar al título de  
**INGENIERO EN INFORMÁTICA**

REALIZADO POR:           Cirigliano E., José E.  
  Casado B., Jorge I.

TUTOR:                       Ing. Honack Villanueva

FECHA:                       Caracas, 19 de julio de 2012.

## RESUMEN

El presente estudio es un **proyecto factible transeccional descriptivo**, y tiene como objetivo desarrollar una herramienta web que sirva para la generación de conocimiento procesable (información), implícito en la red social Twitter. La herramienta desarrollada tiene tres módulos: Módulo Administración de Robots, Módulo de Reportes y Módulo de alertas, y se realizó basándose en la metodología ágil de Programación Extrema (XP). Cumple, además, con los estándares de desarrollo de código abierto.

Hasta hoy en día, no existe ninguna herramienta en el país que permita agrupar la información generada en una red social según a un tema en específico y sacar de la misma valores de tipo cualitativo y cuantitativo. El principal aporte de este estudio es la realización de una herramienta de Robot que sirva para agilizar procesos, optimizar tiempos y orientar la toma de decisiones.

Descriptores: twitter, minería de datos, herramienta web, robot, mercadeo.