



Maestría en

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Mención **Inteligencia de Negocios y Analítica de Datos Masivos.**

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Sistemas de Información mención Inteligencia de Negocios y Analítica de Datos Masivos.

AUTORES: Jonathan Bastidas

Alexander Dueñas

Daniel Haro

Paul Quillupangui

Tutor: Iván Reyes

TEMA:

Análisis de sentimiento en Twitter para el sector bancario en el Ecuador

Resumen

El análisis de sentimiento en Twitter es una técnica utilizada para extraer información sobre la actitud y opinión de los usuarios hacia un tema o entidad específica. Por lo general, implica el procesamiento de datos como los tweets públicos, y el uso de algoritmos de procesamiento de lenguaje natural para determinar el tono emocional de los mensajes positivos, negativos o neutrales.

En el sector bancario del Ecuador, el análisis de sentimiento en Twitter podría tener como objetivo evaluar la percepción general de los usuarios hacia los bancos y las instituciones financieras en el país. Esto podría incluir opiniones sobre servicios bancarios, productos financieros, atención al cliente, banca en línea, políticas y regulaciones, entre otros aspectos relevantes.

Al realizar un análisis de sentimiento en este sector los factores para tener en cuenta son la recopilación de tweets relacionados con el sector bancario en Ecuador. Esto puede realizarse mediante el uso de la API de Twitter u otras herramientas de análisis de redes sociales. Los tweets recopilados deben ser procesados para eliminar ruido y datos irrelevantes, como enlaces, menciones y hashtags.

Utilizando técnicas de procesamiento de lenguaje natural, se asigna a cada tweet un valor de sentimiento, que puede ser positivo, negativo o neutral. Esto se logra mediante el uso de algoritmos de aprendizaje automático, como el análisis de palabras clave, el análisis de emociones y la clasificación de texto.

Los resultados del análisis de sentimiento se pueden visualizar en forma de gráficos o métricas para comprender la distribución de opiniones positivas, negativas y neutrales en relación con el sector bancario en Ecuador.

Palabras clave: cliente, opinión, banca, datos, análisis, procesamiento, resultados.

Abstract

Sentiment analysis on Twitter is a technique used to extract information about the attitude and opinion of users towards a specific topic or entity. It usually involves processing data such as public tweets, and using natural language processing algorithms to determine the emotional tone of positive, negative or neutral messages.

In the banking sector in Ecuador, sentiment analysis on Twitter could aim to assess the general perception of users towards banks and financial institutions in the country. This could include opinions on banking services, financial products, customer service, online banking, policies and regulations, among other relevant aspects.

When conducting a sentiment analysis in this sector the factors to take into account are the collection of tweets related to the banking sector in Ecuador. This can be done by using the Twitter API or other social network analysis tools.

The collected tweets should be processed to remove noise and irrelevant data, such as links, mentions and hashtags.

Using natural language processing techniques, each tweet is assigned a sentiment value, which can be positive, negative or neutral. This is achieved through the use of machine learning algorithms, such as keyword analysis, emotion analysis and text classification.

The results of the sentiment analysis can be visualized in the form of graphs or metrics to understand the distribution of positive, negative and neutral opinions regarding the banking sector in Ecuador.

Keywords: customer, opinion, banking, data, analysis, processing, results.