

BOT0210, UNA HERRAMIENTA DE APOYO A LA DOCENCIA

Experiencia de la Cátedra Tecnologías de la Información de la UNED, Costa Rica

Luis Monge Mata y Carolina Ávalos Dávila
<https://doi.org/10.22458/ie.v22iespecial.3196>

INTRODUCCIÓN



La "nueva normalidad" es un desafío para el sector educativo; por lo que **"conocer"** y **"entender"** el **funcionamiento** de diferentes **herramientas tecnológicas** y **medios de comunicación** es clave en tiempos de pandemia.



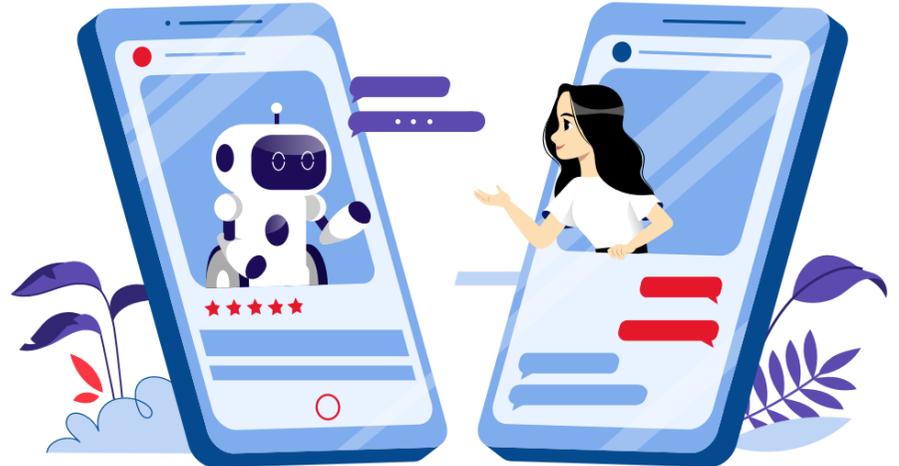
La docencia, como **actividad dialéctico-sistémica**, tiene el reto de **reinventarse** y de **nutrirse**, apoyándose de una variedad de **herramientas** y **recursos** para ofrecer espacios de aprendizaje.



La **inteligencia artificial (IA)** puede entenderse como un sistema computacional que emula la inteligencia del cerebro humano, puesto que muestra ciertas características asociadas a conductas humanas y algún grado de inteligencia.



Se aprovecharon las posibilidades que aporta la (IA) y se consideró un listado de consultas frecuentes realizadas a la Cátedra que sirvió para crear el diseño del **"chatbot"**. Este fue programado con el fin de imitar un diálogo entre el usuario y un asistente virtual; en el caso del trabajo presentado se utilizó la aplicación Chatfuel, la cual utilizó una integración con el servicio de mensajería "Messenger" de la red social de Facebook.



Chatfuel: sus principales características son que posee interfaz fácil y amigable con el usuario, permite trabajar con una lógica de bloques de preguntas y respuestas de manera ordenada.



Se utilizó para **atender consultas administrativas y académicas** con la intención de apoyar la gestión del personal docente, disminuir el exceso de consultas repetitivas generadas al chat, al correo y en foros de la plataforma educativa de Moodle.

MATERIALES Y MÉTODOS

01

La investigación es de tipo **exploratoria y descriptiva**, ya que es la primera vez que la Cátedra de la UNED-Costa Rica incursiona en el diseño y la puesta en marcha de la herramienta usando la (IA).



02

El **universo de estudio** de la investigación fue de 385 estudiantes matriculados en la asignatura 0210 y de 15 docentes durante el primer cuatrimestre 2020, para un total de 400 sujetos. La muestra de 202 sujetos en total se obtuvo mediante una selección no probabilística e intencionada.



03

El personal docente estuvo conformado por **15 colaboradores** de la Cátedra Tecnologías de la Información. El **análisis de datos**, se trabajó con técnicas de análisis descriptivo y frecuencias usando la herramienta estadística SPSS.



RESULTADOS



Conocimiento de la herramienta:

El conocimiento y uso de estos asistentes virtuales con formato de Messenger, se les consultó si habían tenido la experiencia de conocimiento sobre los "chatbots" de Facebook Messenger o algún otro similar.



Frecuencia y uso de la herramienta:

Se evidenció una alta frecuencia en el criterio "Más de tres horas" (42,6%) en el uso de herramientas de mensajería; el equivalente a más de 180 minutos de uso diario (más de un 75% de la muestra participante).



CONCLUSIONES

- El proceso investigativo, realizado en tiempos de emergencia sanitaria a causa del virus de la COVID-19 significó, para la Cátedra de Tecnologías de la Información, la posibilidad de explorar, identificar e implementar nuevas herramientas tecnológicas de apoyo a la labor educativa que ayudaran a agilizar la gestión del personal docente de la Cátedra.
- Como principal ventaja de la herramienta de (IA), está la inmediatez de la respuesta que el estudiantado obtuvo en estos momentos de distanciamiento social, el "chatbot" proporcionó una respuesta automática a consultas que fueron programadas previamente.
- La herramienta permitió aminorar las consultas al personal docente y a la Cátedra, principalmente aquellas vinculadas con diseño de tareas, dudas puntuales de la asignatura, fechas de entrega, realización de exámenes y otras afines con gestiones específicas en sedes universitarias.