

Chatbot que facilita la información en la Facultad de Ingenierías de la Universidad Simón Bolívar

Gabriel Cáceres.

Juan Cuao.

Misael Londoño.

Luz Obredor.

Sebastián Orozco.

RESUMEN

El objetivo de este artículo es mostrar la implementación de un asistente virtual - chatbot que permite facilitar las consultas de mayor frecuencia realizadas por los estudiantes en la secretaría de la facultad de Ingenierías de la Universidad Simón Bolívar y mejorar el proceso de la información. En la actualidad es complejo obtener la información requerida a tiempo, por el volumen de usuarios que se acercan a solicitarla o porque en ocasiones el funcionario no está disponible para resolverla, lo cual trae consigo insatisfacciones por parte de los estudiantes debido al tiempo que tarda suplir sus necesidades. Motivados por la problemática en este artículo se presentan los resultados del desarrollo de una herramienta de software que utiliza inteligencia artificial para brindar información a partir de las palabras de entrada y responder de forma similar como lo haría una persona detrás de cualquier dispositivo, además de comprender las oraciones suministradas por el usuario en lenguaje natural. La herramienta le ofrece al usuario interacción en tiempo real, brindando respuestas a las preguntas frecuentes. Se concluye, que los chatbots reducen recurso tiempo, en cuanto a que las asesorías por parte de la secretaría, no van a ser necesarias y con esto, ese tiempo es empleado en otras funciones de mayor envergadura, se suplen las necesidades inmediatas de los estudiantes y la información es más exacta.

PALABRAS CLAVES: Inteligencia Artificial, Procesamiento de Lenguaje Natural, Chatbots, Asistente académico.

REFERENCIAS

- [1] V. P. a. H. T. Andelfinger, «Wie cyber-physische Systeme die Arbeitswelt verändern, Wiesbaden: Springer Gabler.,» *Industrie 4.0*, 2017.
- [2] Gartner, «Gartner Top 10 Strategic Technology Trends for 2018.,» 2017. [En línea]. Available: <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/>.
- [3] D. Bollier, «Artificial intelligence comes of age. The promise and challenge of integrating AI into cars,» healthcare and journalism, Washington, 2017.
- [4] B. Londoño González y P. Sánchez, Algoritmo Novedoso Para la Detección de Tareas Repetitivas en el Teclado, Investigación e Innovación en Ingenierías, vol. 3, n.º 2, jul. 2015.
- [5] K. Azoumana, ¿Por qué Data Warehouse e Inteligencia De negocio en la Universidad Simón Bolívar?, Investigación e Innovación en Ingenierías, vol. 1, n.º 1, ene. 2013.
- [6] I. DINFO University of Palermo, «A Semantic Layer on Semi-structured Data Sources for Intuitive Chatbots,» *IEEE, COMPUTER SOCIETY*, 2009.
- [7] C. S. D. K. S. U. U. Ph.D Alan Shaw, «A System of Simple Sentence Parsing Rules To Produce “Answer Matching” Chatbots,» *IEEE, 11th International Conference on Information Technology*, 2014.
- [8] A. Hosny, «XRDS CROSSROADS THE ACM MAGAZINE FOR STUDENTS,» 13 12 2017. [En línea]. Available: <https://xrds.acm.org/blog/>.
- [9] «BBC,» 11 07 2013. [En línea]. Available: <http://www.bbc.com/news/technology-23268893>.
- [10] M. Reynolds, «El entrenador de AI entrenará chatbots sin esperanza para pasar la prueba de Turing,» *New Scientist*, p. 2, 2017.
- [11] I. Università di Palermo, «A Modular Architecture for Adaptive ChatBots,» *IEEE, Fifth IEEE International Conference on Semantic Computing*, 2011.

- [12] A. A. M. A. I. AM Rahman, «Programming challenges of Chatbot: Current and Future Prospective,» *IEEE, International Islamic University Chittagong*, 21 - 23 Dec 2017, Dhaka, Bangladesh.
- [13] P. S. R. Eloy González Acedo, «BotMentor Bot de ayuda al estudiante en la plataforma Telegram,» Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España, 2017.
- [14] N. R. a. S. S. Bhavika R. Ranoliya, «Chatbot for University Related FAQs,» *IEEE, Centre for Artificial and Machine Intelligence Manipal University, Karnataka-576104, India*, 2017.
- [15] A. Batista, «Uso de chatbots como apoyo para la comunicación en el Aula. Un asistente virtual 24x7x365 colaborando con el curso.,» *Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Nacional de La Plata* , 2017.
- [16] e. Alfonso Lago Ferreiro y Manuel G. Gericota, «Uso de Chatbots en la Docencia Universitaria,» ©*IEEE, Sociedad de Educación*, p. TICs para el Aprendizaje de la Ingeniería, 2016.
- [17] L. E. C. Caba, «Asistente Virtual (chatbot) para la Web de la Facultad de informática,» *UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID*, 2015.