



# UAEM

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM ATLACOMULCO

*Proyecto de Investigación:*

**Implementación de CHATBOT con lenguaje natural  
para consultas de información recurrente en el área  
de Asuntos Estudiantiles del CU UAEM Atlacomulco**

*Presenta:*

Hector González Claudio

*Asesor:*

Ing. Linda Angelica Durán

*Licenciatura:*

Ingeniería en Computación

Enero de 2023

# Índice general

<b>1. Planteamiento del problema de investigación</b>	<b>2</b>
1.1. Antecedentes . . . . .	2
<b>Referencias</b>	<b>4</b>

# Capítulo 1

## Planteamiento del problema de investigación

Hoy en día el uso de tecnologías y medios de comunicación digitales resulta indispensable durante el envío y recepción de información. Para las nuevas generaciones es difícil imaginar una situación en la que no baste con tan solo un clic para comunicarse con alguien en cualquier horario y lugar, esto sumado a la creciente necesidad a lo inmediato, genera una problemática para aquellas organizaciones acostumbradas a transmitir información mediante los métodos mas comunes, como avisos o atendiendo directamente a ventanilla de manera presencial.

### 1.1. Antecedentes

Cuando se habla de esto, no se pueden ignorar aspectos como la sociedad de la información y la cultura digital, estos no son conceptos nuevos pues la sociedad de la información es una “sociedad que crece y se desarrolla alrededor de la información y aporta un florecimiento general de la creatividad intelectual humana, en lugar de un aumento del consumo material”(Masuda, 1984, págs. 124). y en donde se entiende por Cultura Digital “una forma de relaciones entre personas, con mediación tecnológica, que se diferencia de la cultura análoga y de la manera más tradicional de comunicarnos”(Guaña-Moya, 2017). De modo que, el no aprovechar los recursos tecnológicos que se tienen a la mano para apoyar los métodos tradicionales en las consultas de información deja a la deriva a cualquier institución u organización que no esté predispuesta a dicho cambio.

Según datos de la INEGI en México hay 84.1 millones de usuarios de internet y 88.2

millones de usuarios de teléfonos celulares([Instituto Nacional de Estadística y Geografía , 2021](#)), dado que estos datos son del año 2020, muy probablemente, esta cifra aumento con respecto al 2022, es decir más del 72.0 % de la población de seis años o más, cuenta con acceso al internet, por lo que para el envío y recepción de información esto supone una gran ventaja sobre los métodos de consultas tradicionales, sobre los cuales la mayoría de las instituciones hace uso.

Espacios Universitario como lo son la UAEM hacen uso de las TIC's en procesos de incorporación para nuevos alumnos, registro y manejo de los datos del alumnado, etc. tramites, etc. para la difusion de información la mayoría de universidades de México cuenta con plataformas digitales, paginas de Facebook, etc. Y aun haciendo uso de las TIC's en todo lo anteriormente señalado, gran parte de los espacios academicos solo hacen uso de las TIC's para difundir la información de la misma manera que se a hecho desde que se incorporo la tecnologías, es decir, la evolución y adaptabilidad que tienen las instituciones es minima con respecto a los avaces tecnologicos de los ultimos años.

El Centro Universitario UAEM Atlacomulco, incorpora cada año nuevos alumnos, en cada una de las carreras que oferta, y cada semestre los alumnos realizan tramites para becas, servicio social, practicas profesionales, entre otros tramites que tienen que ver con el area de Asuntos Estudiantiles. Existen diversas formas de atender las solicitudes que se presentan, pues Asuntos Estudiantiles cuenta con correo electronico, pagina de Facebook, y un espacio fisico al cual acudir, en un horario de 09:00 a 17:00 de Lunes a Viernes, aunque este horario puede variar dependiendo de la disponibilidad de tiempo de la persona a cargo del area. Aparentenemte parece inexistente un problema en este caso, incluso viendolo de manera objetiva, pues el flujo de alumnos año con año es constante, es decir no aumentan ni disminuyen considerablemente. El cambio que puede observarse y debe ser tomado en cuenta es la manera en la que las nuevas generaciones estan familiarizadas con la tecnologia, y en el como, de no empezar a implementar nuevas estrategias para mejorar aspectos tan cotidianos como las consultas de información, deja un paso atras a las instituciones con respecto a aquellas que se han adaptado a estos cambios.

No es sorpresa que en el año 2020 con la llegada del COVID-19 a México, en donde las TIC's tuvieron un papel fundamental para la educación, muchas instituciones tuviesen que adaptar muchos procesos a un modelo mas digital, y que al dia de hoy, en el año 2023, despues de regresar a nuestra modalidad presencial, muchos de estos procesos se hayan quedado, pues resultaron mas eficientes que como anteriormente se habia manejado.

# Referencias

Guaña-Moya, Edison Javier Quinatoa-Arequipa, E. P.-F. M. A. (2017). Tendencias del uso de las tecnologías y conducta del consumidor tecnológico, *Ciencias Holguín* .

**URL:** <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181550959002>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021). Comunicado de prensa nÚm. 352/21. Documento publicado por el INEGI.

Masuda, Y. (1984). La sociedad informatizada como sociedad post-industrial, *in* T. (1984) (ed.), *La sociedad informatizada como sociedad post-industrial*, Madrid, p. 124.