
 <p>ESCUELA DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES</p>	<b>Universidad Estatal a Distancia</b> <b>Vicerrectoría Académica</b> <b>Escuela de Ciencias Exactas y Naturales</b> <b>Cátedra TIC e Ingeniería</b>	
--	---	---

**03308: Soporte Técnico**

**Foro No. 1**

**Valor: 10%**

### **Introducción al tema a desarrollar en el foro**

El soporte técnico de TI se enfrenta a un cambio continuo en el proceso de cambio que ocurre en un período considerablemente corto como resultado del avance de las tecnologías. Se está moviendo dinámicamente de un desafío a otro, que van desde la implementación de nuevos servicios y tecnologías hasta la solución de problemas más complejos. La inteligencia artificial es un factor importante en esta revolución, permitiendo que el trabajo repetitivo se automatice, aumentando así la eficiencia y ayudando a proporcionar respuestas rápidas y precisas a cualquier consulta que un cliente pueda tener.

Como afirma Acosta (2023), la IA también está mejorando los procesos de atención al cliente con la ayuda de asistentes virtuales y chatbots que tienen la capacidad de responder con éxito a una gran cantidad de preguntas de los clientes, de modo que se minimizan los tiempos de espera y se mejora la satisfacción del cliente. Pero la aplicación de la IA tiene sus propios problemas, como por ejemplo, asegurar la privacidad y la seguridad de los datos de los clientes y la integración adecuada de dichas tecnologías en las preexistentes (Acosta, 2023).

La automatización y la inteligencia artificial están cambiando muchas industrias, incluida la industria de soporte técnico, y se espera que sean los principales contribuyentes a la nueva era del trabajo. Pero también habría que trabajar en las desventajas que conlleva,

como el sesgo algorítmico y la incapacidad de empatía que se encuentran en las conversaciones automatizadas.

**Referencia bibliográfica**

Acosta, C. (2023). Cómo la inteligencia artificial mejora los procesos de atención al cliente. Debmedia. <https://debmedia.com/blog/como-la-inteligencia-artificial-mejora-los-procesos-de-atencion-al-cliente>

**Objetivos del foro:**

Investigar, analizar y debatir el impacto de la inteligencia artificial en el campo del soporte técnico de TI en términos de cómo las ventajas de la inteligencia artificial pueden mejorar la eficiencia, la productividad del servicio y la satisfacción del cliente, así como los desafíos y problemas que la tecnología presenta en un ambiente corporativo de tecnología cambiante.

**Actividad:**

Individual

**Valor total de la nota:**

10%, se califica con base 10 puntos

**Metodología del foro:**

- Lea en forma completa las siguientes instrucciones antes de comenzar su participación en el foro.
- El objeto de estudio será analizar las tecnologías disruptivas en el soporte técnico.
- Cuando tenga lista su participación, inserte una línea de participación en el foro que indique en el tema: <su nombre>-participación principal, luego en el cuerpo publique su participación principal de acuerdo con los requisitos establecidos más adelante.
- Luego seleccione a tres compañeros, lea su intervención y realice un comentario a la misma en distintos días.
- Estos comentarios deben estar en mensajes separados.
- Para cada intervención, se le calificará la atinencia al tema, el aporte y la opinión.

- Recuerde no dejar para última hora su participación e intervención a los comentarios de los compañeros, porque se interrumpe el proceso de aprendizaje.
- El tutor evaluador podrá realizar preguntas adicionales durante el transcurso de la semana en base a sus aportes.

**Requisitos de la respuesta principal del foro**

- No se deben de incluir las preguntas guía dentro de su intervención principal, esta intervención debe ser en prosa corrida y abarcar todos los temas de las preguntas guías.
- Su participación principal NO deberá ser mayor a 40 líneas, tamaño de fuente 11 (las 40 líneas no incluye bibliografía, esta se incluye al final en caso de ser necesario).
- La participación no puede ser un copy/paste de citas textuales, si no existe análisis y aporte, no tiene validez.
- Recuerde cumplir con el formato de las citas textuales y contextuales con sus referencias, según formato APA 7 (utilice el material de apoyo que está en la plataforma, al inicio de la asignatura sobre este tema)
- Debe incluir la bibliografía de las fuentes que consulto, tiene que utilizar el formato APA, consulte el documento de “Lineamientos para trabajos escritos”. PDF que se encuentra en la plataforma.
- Revise que su participación tenga buena redacción (signos de puntuación) y ortografía.
- Su participación no puede estar en un archivo adjunto, tiene que copiar y pegarla en la sección del foro.
- Recuerde que la participación principal se hace de primero, no se acepta que se hagan el último día todas, si es así sólo se aceptará la principal y se rebajará puntos porque la actividad es para participar en diferentes días (es de lunes a domingo).

**Requisitos de los comentarios a 3 compañeros:**

Los requisitos para realizar comentarios a los compañeros en el foro son:

- Debe seleccionar a los compañeros que **no tenga comentarios** aún o bien aquel que tenga menos comentarios.
- Recuerde evaluar objetiva y respetuosamente el comentario de su compañero. No

haga juicios de valor: me gusta, me parece interesante.

**Preguntas guía para el foro:**

Con base a la investigación deberá responder a las siguientes preguntas generadoras indicadas a continuación:

1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan las empresas al implementar IA en el soporte técnico?
2. ¿Cómo puede la IA anticiparse a las necesidades de los clientes y ofrecer soluciones proactivas en el soporte técnico?
3. ¿Qué medidas pueden tomar las empresas para garantizar la privacidad y seguridad de los datos al usar inteligencia artificial en el soporte técnico?

**Rúbrica de calificación****Rúbrica: Valor: 10%, total de puntos: 100 puntos.****Nombre del estudiante:** \_\_\_\_\_**Total de puntos: 100 puntos.****Puntos obtenidos:** \_\_\_\_\_ **Nota:** \_\_\_\_\_ **Porcentaje obtenido:** \_\_\_\_\_

Criterio	Excelente	Muy Bien	Bien	No hay participación
<b>Aporte principal</b>				
Pregunta generadora 1:	El estudiante responde de manera clara, directa y completa a la primera pregunta del foro.	El estudiante responde a la primera pregunta medianamente, pero podría ser más claro o completo.	El estudiante responde a la primera pregunta de manera limitada o poco clara.	No participa.
	8	5	2	0
Pregunta generadora 2:	El estudiante responde de manera clara, directa y completa a la segunda pregunta del foro.	El estudiante responde a la segunda pregunta medianamente, pero podría ser más claro o completo.	El estudiante responde a la segunda pregunta de manera limitada o poco clara.	No participa.
	8	5	2	0
Pregunta generadora 2:	El estudiante responde de manera clara, directa y completa a la segunda pregunta del foro.	El estudiante responde a la segunda pregunta medianamente, pero podría ser más claro o completo.	El estudiante responde a la segunda pregunta de manera limitada o poco clara.	No participa.
	8	5	2	0
Profundidad de análisis	El estudiante ofrece un análisis profundo y bien fundamentado en sus respuestas.	El análisis del estudiante es adecuado, pero podría ser más profundo en algunos casos.	El análisis del estudiante es superficial y carece de fundamentos sólidos.	No participa.
	3	2	1	0
Aporta nuevas ideas	El estudiante aporta nuevas ideas y perspectivas originales al tema de discusión.	El estudiante aporta medianamente nuevas ideas y enriquece la discusión con perspectivas frescas.	El estudiante aporta algunas nuevas ideas, pero podría mejorar en la generación de perspectivas originales.	No participa.
	10	8	4	0
Uso de citas bibliográficas	Argumenta sus ideas con 2 o más citas utilizando el formato correcto según APA.	Argumenta sus ideas con una cita utilizando el formato correcto según APA.	Utiliza citas bibliográficas, pero no con el formato correcto según el formato APA.	No utiliza citas bibliográficas.
	3	2	1	0
<b>Comentario 1 a compañero (20 puntos cada participación)</b>				
Pertinencia	Se evidencia totalmente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas	Se evidencia medianamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del	Se evidencia escasamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder	No responde de forma satisfactoria al foro principal del

Criterio	Excelente	Muy Bien	Bien	No hay participación
	generadoras del foro y brinda la respectiva justificación en cada ítem. Además brinda ideas originales.	foro y brinda la respectiva una breve justificación en cada ítem o responde tres preguntas de forma satisfactoria. Además, la participación es mayormente original.	las preguntas generadoras del foro de los compañeros. La participación carece de originalidad.	compañero o no presenta el instrumento. En otro caso la participación se realiza el último día del foro.
	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
Frecuencia de participación	Realiza el aporte a los compañeros en días distintos y diferentes a la intervención principal.	Realiza el aporte a los compañeros en 2 días distintos y diferente a la intervención principal.	Realiza el aporte a los compañeros en 1 día distinto y diferente a la intervención principal.	No participó ninguna vez, o la participación se realiza el último día del foro.
	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Uso del idioma	En la participación hace uso correcto del idioma: precisión, brevedad, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace medianamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace limitadamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	No participó ninguna vez, o la participación se realiza el último día del foro.
	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Comentario 2 a compañero (20 puntos cada participación)</b>				
Pertinencia	Se evidencia totalmente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro y brinda la respectiva justificación en cada ítem. Además brinda ideas originales.	Se evidencia medianamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro y brinda la respectiva una breve justificación en cada ítem o responde tres preguntas de forma satisfactoria. Además, la participación es mayormente original.	Se evidencia escasamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro de los compañeros. La participación carece de originalidad.	No responde de forma satisfactoria al foro principal del compañero o no presenta el instrumento. En otro caso la participación se realiza el último día del foro.
	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
Frecuencia de participación	Realiza el aporte a los compañeros en días distintos y diferentes a la intervención principal.	Realiza el aporte a los compañeros en 2 días distintos y diferente a la intervención principal.	Realiza el aporte a los compañeros en 1 día distinto y diferente a la intervención principal.	No participó ninguna vez, o la participación se realiza el último día del foro.
	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Uso del idioma	En la participación hace uso correcto del idioma: precisión, brevedad, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace medianamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace limitadamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	No participó ninguna vez, o la participación se realiza el último día del foro.
	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

Criterio	Excelente	Muy Bien	Bien	No hay participación
<b>Comentario 3 a compañero (20 puntos cada participación)</b>				
Pertinencia	Se evidencia totalmente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro y brinda la respectiva justificación en cada ítem. Además brinda ideas originales.	Se evidencia medianamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro y brinda la respectiva una breve justificación en cada ítem o responde tres preguntas de forma satisfactoria. Además, la participación es mayormente original.	Se evidencia escasamente el aporte constructivo, crítico y analítico al responder las preguntas generadoras del foro de los compañeros. La participación carece de originalidad.	No responde de forma satisfactoria al foro principal del compañero o no presenta el instrumento. En otro caso la participación se realiza el último día del foro.
	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
Frecuencia de participación	Realiza el aporte a los compañeros en días distintos y diferentes a la intervención principal.	Realiza el aporte a los compañeros en 2 días distintos y diferente a la intervención principal.	Realiza el aporte a los compañeros en 1 día distinto y diferente a la intervención principal.	No participó ninguna vez, o la participación se realiza el último día del foro.
	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
Uso del idioma	En la participación hace uso correcto del idioma: precisión, brevedad, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace medianamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	En la participación hace limitadamente uso correcto del idioma: precisión, claridad, gramática y ortografía.	No participó ninguna vez, o la participación se realiza el último día del foro.
	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>66</b>	<b>33</b>	<b>0</b>