



RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - E-Revistas - Google Scholar  
DOI - REDIB - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID

# Title: La cognición en la web a través de un chatbot como elemento disruptivo

**Authors:** PÉREZ-CALDERÓN, Ricardo y SUAREZ JACOBO, Martin.

**Editorial label ECORFAN:** 607-8695

**BCIERMMI Control Number:** 2019-284

**BCIERMMI Classification (2019):** 241019-284

**Pages:** 14

**RNA:** 03-2010-032610115700-14

**ECORFAN-México, S.C.**

143 – 50 Itzopan Street  
La Florida, Ecatepec Municipality  
Mexico State, 55120 Zipcode  
Phone: +52 1 55 6159 2296  
Skype: ecorfan-mexico.s.c.  
E-mail: contacto@ecorfan.org  
Facebook: ECORFAN-México S. C.

**Twitter:** @EcorfanC

[www.ecorfan.org](http://www.ecorfan.org)

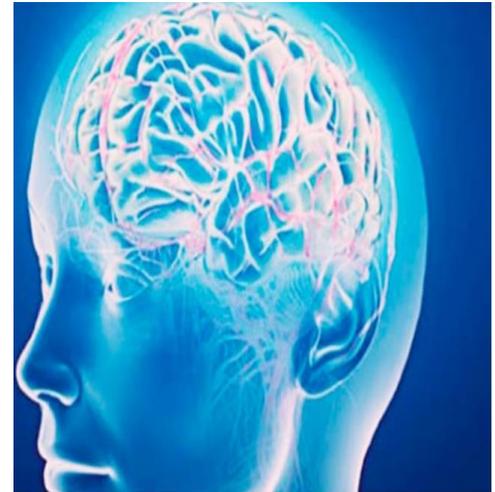
**Holdings**

Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua

# Introducción.

Los procesos cognitivos que los seres humanos experimentan, son la esencia de su adaptación a cada uno de sus roles en donde se desenvuelven.

Los procesos cognitivos son los que dan la capacidad de dar atención individual o colectiva.



# Introducción

Por lo tanto, cuando al ser humano se le predispone, su juicio cognitivo también se verá afectado y mayormente dentro de Internet.

Los comercios online traten de ser cada vez más personales y cercanos a los clientes.

“Desarrollar e implementar una herramienta tecnológica disruptiva (chatbot) para interactuar con usuarios y con ello romper paradigmas de comportamiento en las redes sociales”.

# Introducción

EL Diario el economista de España. Hoy en día las apps de mensajería están convirtiéndose en uno de los servicios más utilizados por los usuarios de dispositivos móviles. (Credibilidad)

ESIC. Son bots especializados y creados para mantener conversaciones y ofrecer respuestas preconcebidas.

ladvise. Los chatbots pueden transformar el customer experience online

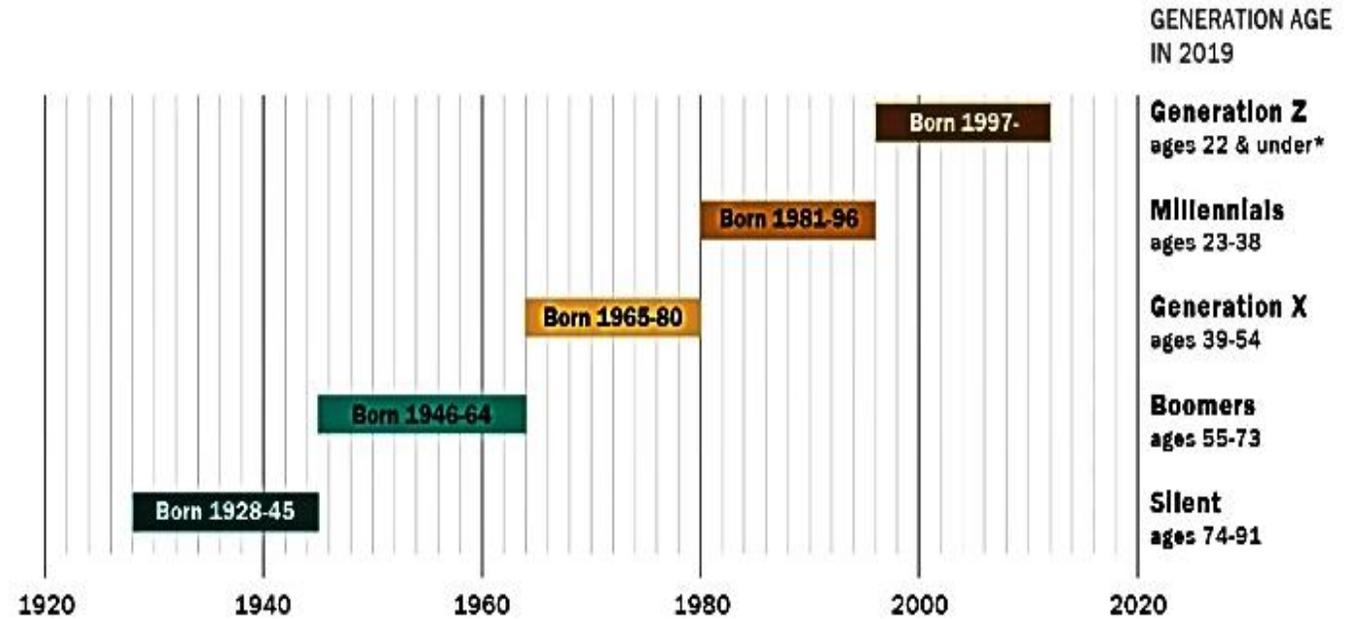


# Introducción



# Millennials

Pew Research Center reports and data on the Millennial generation, those born after 1980 and the first generation to come of age in the new millennium.



- Son Nativos Digitales
- Multipantalla y multidispositivo
- Nomófobos y appdctos
- Sociales
- Críticos y Exigentes
- Exigen personalización

# Metodología

## Redes Sociales

Facebook,  
Skype,  
Telegram,  
Viber,  
Slack,  
Kik, entre otras,

## Herramientas



**facebook** for developers



# Aplicación

The image shows a screenshot of a Facebook page for a user named 'Ejemplo1' (@apseupvm). The page features a profile picture of the UPVM logo, a cover photo of a robot, and a header with logos for 'GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO' and 'EDOMEX'. The main content area displays a red button labeled 'Ingeniería en Informática' and another red button labeled 'Curso de Programación'. A chat window is overlaid on the page, showing a conversation with a bot. The chat messages are: 'Hola Cómo Estás!!! Bienvenido al Bot. NAO-RPC!!!', 'Tengo estas opciones?', and 'Empezar'. The chat window also shows buttons for 'Iniciar' and 'Finalizar'. The Facebook interface includes a navigation menu on the left with options like 'Inicio', 'Publicaciones', 'Opiniones', 'Fotos', 'Información', 'Comunidad', 'Grupos', and 'Información y anuncios'. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Buscar amigos', and other icons.



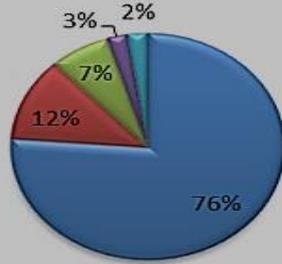
# Código

```
'attachment':-{
  .....'type':-'template'
  .....'payload':-{
    .....'template_type':-'button',
    .....'text':-'Escoge una Opción',
    .....'button':[
      .....{
        .....'type':-'url',
        .....'url':-'http://upvm.edomex.gob.mx/acerca-de/marco-juridico'
        .....
        .....'title':-'Reglamentos de Estudios'
        .....}
        .....{
        .....'type':-'url',
        .....'url':-'http://upvm.edomex.gob.mx/alumnos/reinscripción',
        .....'title':-'Reinscripción'
        .....}
        .....{
        .....'type':-'postback',
        .....'title':-'Siguiete Menú',
        .....'payload':-'Alumnos_SIPPEA'
        .....}
        .....]
        .....}
        .....}
```

# Resultados

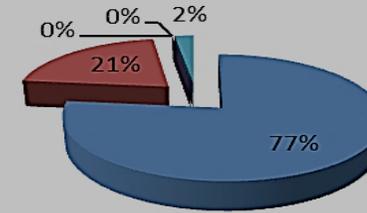
**1. ¿Le ayudo el uso del chatbot en la búsqueda de información?**

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ A veces ■ Casi Nunca ■ Nunca



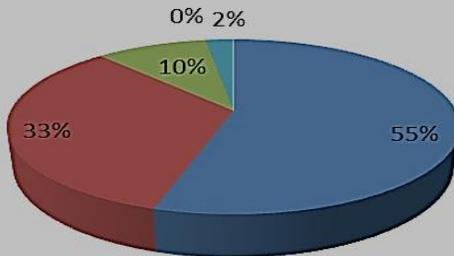
**2. ¿El chatbot serviría para mejorar el impacto en un uso comercial, es decir en la imagen de la empresa?**

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ A veces ■ Casi Nunca ■ Nunca



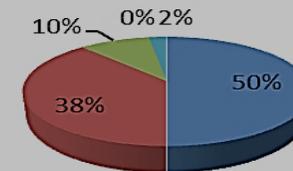
**3. ¿El uso de los chatbot generarían credibilidad, en los usuarios?**

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ A veces ■ Casi Nunca ■ Nunca



**4. ¿Un elemento disruptor es algo que cambia el paradigma de comportamiento, está herramienta sería un elemento disruptivo?**

■ Siempre ■ Casi Siempre ■ A veces ■ Casi Nunca ■ Nunca



# Resultados

## **Ítem 7. ¿Qué red social usa en Internet?**

El 81 % de los usuarios usan la red social Facebook, un 6 % usa Instagram y el otro 6 % no usa redes sociales. Por lo tanto, este proyecto sí tiene una focalización acertada en el uso de la red social de mayor demanda como lo es Facebook.

## **Ítem 9. ¿Cuáles?**

Los usuarios comentaron que sí han usado este tipo de herramienta y mencionan a los siguientes chatbots: Santander, GEM, Word intranet, Xbox en Facebook, becas, Asistencia foros, weexx, ayuda en Bancos, Cedco, Coppel, Cinopolis y por último, como compra de boletos en aerolíneas. Se observa, que el uso de los chatbots no es tan desconocido por los usuarios y la tendencia de las empresas es hacer uso de esta tecnología.

## **Ítem 10. ¿Cuál es su ocupación?**

El 81 % de los usuarios son estudiantes, el 5 % de ellos son docentes y el 14 % de ellos son empleados. Efectivamente serán los millenials o la generación que le sigue “Z” los que acabaran con abarcar las ofertas laborales de las empresas.

# Conclusiones

- Las instituciones públicas o empresas privadas están observando la tendencia del uso de este tipo de tecnología.
- Ayudó a los estudiantes en su necesidad de búsqueda de información en las diversas áreas de la Universidad
- Los Milenillas son los consumidores de herramientas tecnológicas

# Recomendaciones

- Comprar la licencia para contemplar mayor características de la Herramienta.
- Ponerse en Producción para que los candidatos o alumnos ya sea de Licenciatura, Posgrado o Educación continua, puedan probar las ventajas de la herramienta.

# Referencias

Araya, Natalia (2014), En términos concretos la cognición son el desarrollo de habilidades del pensamiento que el ser humano trae desde su nacimiento y en su mayoría se aplican a circunstancia propias de la vida, recuperado de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v14n2/a03v14n2.pdf>, para su consulta el día 02 de abril del 2018.

Campos H. Miguel, (2004), Una aproximación sociocultural a los procesos cognoscitivos en el contexto educativo, Perfiles Educativos, vol. XXVI, núm. 104, tercera época, pp. 7-32, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación Distrito Federal, México.

Gómez, Zaira (2015), Procesos cognitivos en UX, <http://revista.uxnights.com/sobre-procesos-cognitivos-en-ux/>, recuperado el día 02 de mayo del 2018.

Gutiérrez-Rubí, Antoni, (2014), recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/6-rasgos-clave-de-los-millennials-los-nuevos-consumidores/>, el día 20 de Enero de 2018, para consulta.

<https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/7475048/04/16/Los-chatbots-de-inteligencia-artificial-el-futuro-de-las-apps-de-mensajeria.html>, recuperado el día 12 de Diciembre del 2018 para su consulta.

<https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/7468203/04/16/El-Washington-Post-empleara-chatbots-para-la-difusion-de-sus-contenidos.html>, recuperado el día 12 de Diciembre del 2018 para su consulta.

<https://www.iadvize.com/blog/es/libro-blanco-como-transforman-los-chatbots-el-customer-experience-online/>, recuperado el día 20 de Julio del 2017 para su consulta.

# Referencias

Charlan, J, (2018), Qué es un chatbot y para qué sirve, recuperado, de: <https://www.esic.edu/rethink/2018/08/04/que-es-un-chatbot-y-para-que-sirve/>, el día 15 de Septiembre del 2018 para consulta.

Hervouet Julien, (2019), The Total Economic Impact Of ibbü By iAdvize, recuperado de <https://info.iadvize.com/hubfs/TEI%20of%20iAdvize%20ibbu%CC%88%20-%20online%20retailer.pdf>, el día 1 de Marzo del 2019 para consulta.

Nathan, Shedron, (2014), Information Interaction Design: A Unified Field Theory of Design, recuperado de: <http://nathan.com/information-interaction-design-a-unified-field-theory-of-design/>, el día 15 de abril del 2018 para consulta.

Pew Research Center, (2010), Millennials, recuperado de: <https://www.pewresearch.org/topics/millennials/>, el día 14 de Junio del 2018 para consulta

Revista Digital Infocop de España, (2011), El Efecto Google y su Influencia en los Procesos Cognitivos, recuperado de: [http://www.infocop.es/view\\_article.asp?id=3601](http://www.infocop.es/view_article.asp?id=3601), el día 03 de abril del 2018 para consulta.

V Aliaga Gálvez, G. H., Abarca, A., & Arturo, J. (2019). Aplicación móvil para diagnosticar posibles fallas automotrices utilizando la herramienta IBM WATSON para la empresa VECARS & TRUCKS SAC.

Vergara Gabriel, (2008), Curso de Psicología social, (2008), Construcción social de la realidad, recuperado de: <http://psicosocial-recuperado.de:uv.blogspot.mx/2008/07/62-construccin-social-de-la-realidad.html>, el día 1 de Abril del 2018 para consulta.

Ventura Berta, (2018), ¿Qué son los chatbots de Facebook?, recuperado de: <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/que-son-los-chatbots-de-faceboo-la-nueva-gran-apuesta-de-zuckerberg>, el día 1 de julio del 2018 para consulta.



**ECORFAN®**

© Ecorfan-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of Ecorfan-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- ([www.ecorfan.org/](http://www.ecorfan.org/) booklets)