

Este proyecto ha sido cofinanciado con el apoyo del programa Erasmus+ de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones de sus autores, y ni la Comisión Europea ni el SEPIE se hacen responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí contenida.

CAJA DE APRENDIZAJE DE ACTIVIDADES DESENCHUFADAS

Comprender los chatbots a través del juego de roles

En esta actividad sin uso de dispositivos digitales (*unplugged*), los estudiantes adultos exploran el funcionamiento de los chatbots y los sistemas de comunicación automatizados mediante escenarios de juego de roles colaborativos basados en situaciones de la vida cotidiana. Los participantes alternan entre los roles de usuario y chatbot para simular tareas como programar citas médicas, solicitar información, realizar reservas o resolver problemas relacionados con servicios.

A través de debates guiados y actividades estructuradas, los estudiantes aprenden cómo se organizan las conversaciones con chatbots, cómo los sistemas automatizados recopilan y procesan información, y por qué una comunicación clara es fundamental para lograr interacciones exitosas. La actividad también fomenta la reflexión crítica sobre las fortalezas y limitaciones de los chatbots, así como sobre aquellas situaciones en las que sigue siendo necesaria la intervención humana.

Al finalizar la actividad, los estudiantes adquieren mayor confianza al interactuar con sistemas digitales, al tiempo que fortalecen sus habilidades de pensamiento lógico, comunicación, colaboración y resolución de problemas.

Grupo objetivo

Adultos con baja cualificación y escasas competencias digitales
Adultos con baja cualificación y escasa formación académica o profesional
Adultos con baja cualificación y escasa participación en programas de formación continua

Objetivos de aprendizaje

Desglosar una interacción cotidiana sencilla con un chatbot (por ejemplo, solicitar un servicio) en pasos claros y lógicos.

Reconocer estructuras comunes en las conversaciones automatizadas, como tipos de preguntas recurrentes o formatos de respuesta.

Determinar qué información clave se necesita para una interacción exitosa e ignorar los detalles innecesarios.

Crear una secuencia básica de respuestas que muestre cómo un chatbot podría guiar a un usuario a través de una tarea.

Expresar preguntas y respuestas de manera clara y lógica durante situaciones de juego de roles.

Áreas de Competencia

a) Competencias de Innovación

Creatividad
Pensamiento crítico
Resolución de problemas
Comunicación
Colaboración

b) Competencias de Alfabetización Informacional

Capacidad para acceder, comprender y analizar críticamente la información
Interpretación de contenido digital y visual
Conciencia de la influencia y los sesgos de los medios de comunicación

c) Competencias para la Vida y la Carrera Profesional

Flexibilidad y adaptabilidad
Iniciativa y autonomía
Sociabilidad y competencia intercultural
Productividad
Liderazgo y responsabilidad

Tema

Competencias de innovación

Duración

90-120 minutos

Nivel

Avanzado

Pasos del pensamiento computacional utilizados

Descomposición
Reconocimiento de patrones
Abstracción
Pensamiento algorítmico

Enfoque metodológico

Gamificación
Aprendizaje basado en retos
Aprendizaje colaborativo
Aprendizaje experiencial

Resultados del Aprendizaje

Organizar una conversación con un chatbot en una secuencia clara de pasos de comunicación.

Identificar estructuras de comunicación comunes utilizadas en sistemas automatizados.

Seleccionar la información más relevante necesaria para completar una tarea.

Crear y presentar un modelo sencillo de interacción con un chatbot.

Participar activamente en actividades colaborativas de resolución de problemas y juegos de rol.

Explicar situaciones en las que la comunicación mediante chatbots puede resultar eficaz o no.

Notas

Tarjetas impresas sencillas con situaciones de chatbot (p. ej., pedir cita médica, solicitar información).

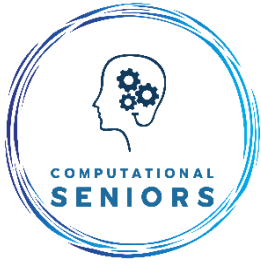
Explique que una persona hace de «chatbot» y las demás son «usuarios» que hacen preguntas.

Elija situaciones familiares de la vida cotidiana.

Anime a los estudiantes adultos a hablar, hacer preguntas y compartir sus experiencias.

El facilitador debe apoyar la actividad de juego de roles, pero permitir que los estudiantes adultos intenten encontrar las respuestas por sí mismos.

Utilice un lenguaje claro y sencillo, y evite los términos técnicos.



Cofinanciado por
la Unión Europea

Comprender los chatbots a través del juego de roles

Paso 1: Descomposición

Se presenta a los estudiantes adultos un escenario sencillo de la vida real que involucra un chatbot (por ejemplo, concertar una cita médica —véase el Anexo 1— o solicitar información sobre un servicio), junto con tarjetas impresas de «pregunta» y «respuesta».

Se les pide que:

- Dividan la interacción en pasos más pequeños (p. ej., saludo, solicitud, suministro de información, confirmación);
- Identifiquen qué desea el usuario y qué información se necesita;
- Ordenen las tarjetas de manera lógica para mostrar cómo debería desarrollarse la conversación.

Apoyo del facilitador:

- Fomentar el debate con preguntas como: «¿Qué necesita el usuario en primer lugar?» o «¿Qué debería preguntar el chatbot a continuación?».
- Animar a los estudiantes adultos a pensar paso a paso en lugar de abordar todo el proceso de una sola vez.
- Destacar que las conversaciones siguen una estructura sencilla.

Este paso ayuda a los estudiantes adultos a desglosar una conversación en partes claras y manejables, facilitando así la comprensión del funcionamiento de los chatbots.

Paso 2: Reconocimiento de patrones

Se presentan a los estudiantes adultos escenarios adicionales de chatbots (p. ej., reservar un hotel, consultar horarios de atención, solicitar ayuda con un servicio; ver Apéndice 2).

Se les pide que:

- Imaginen que utilizan un chatbot basado en menús.
- Comparen cómo varían las conversaciones según las diferentes situaciones.
- Identifiquen patrones recurrentes, tales como:
 - ✓ Saludos (p. ej., "Hola, ¿en qué puedo ayudarle?")
 - ✓ Preguntas frecuentes (p. ej., fecha, ubicación, tipo de servicio)

✓ Mensajes de confirmación (p. ej., "Su reserva ha sido confirmada")

- Observen las estructuras repetidas en la formulación de preguntas y respuestas.

Apoyo del facilitador:

- Fomentar la reflexión: "¿Qué preguntas aparecen en todas las situaciones?", "¿Qué elementos permanecen constantes?"
- Señalar que muchas conversaciones con chatbots siguen patrones similares.
- Destacar que comprender estos patrones facilita la comunicación.

Este paso ayuda a los estudiantes adultos a reconocer estructuras comunes en las interacciones con chatbots y a comprender cómo se repiten las conversaciones en distintos contextos.

Paso 3: Abstracción: centrarse en lo más importante

Se guía a los estudiantes adultos para que simplifiquen la conversación centrándose únicamente en los elementos más importantes.

Se les pide que:

- Identifiquen la información clave necesaria para que el chatbot responda (p. ej., fecha, lugar, solicitud);
- Distingan entre detalles esenciales y no esenciales en una conversación;
- Eliminen información adicional o irrelevante para hacer la comunicación más clara;
- Se centren solo en lo necesario para completar la tarea.

Apoyo del facilitador:

- Hacer preguntas como: «¿Qué información es realmente necesaria?», «¿Qué se puede omitir?»
- Enfatizar la claridad y la sencillez
- Ayudar a los estudiantes adultos a comprender que el exceso de información puede entorpecer la comunicación

Este paso ayuda a los estudiantes adultos a reducir la complejidad y a centrarse en los aspectos más importantes de una conversación.

Paso 4: Pensamiento Algorítmico

Se pide a los participantes adultos que trabajen en grupos para crear una interacción sencilla con un chatbot basado en reglas —aplicando lo aprendido— y que visualicen el algoritmo subyacente.

El desafío consiste en visualizar un chatbot basado en menús, dirigido a personas mayores, que les ayude a pedir comida a domicilio.

Deberán:

- Definir reglas claras para realizar el pedido a través del chatbot, tales como:
 - o “Comenzar con un saludo”. Si la respuesta es “Hola”, ¿cuál es el siguiente paso?
 - o “Solicitar información clave (hora, lugar, plato)”.
 - o “Confirmar la información antes de dar una respuesta final”.
- Adaptar la conversación a diferentes situaciones (p. ej., falta de información, solicitud poco clara).
- Organizar la interacción siguiendo una estructura paso a paso; por ejemplo:
 1. Saludar al usuario;
 2. Preguntar qué necesita;
 3. Recopilar información importante;
 4. Ofrecer una respuesta o confirmación.

Por último, los participantes:

- Representan la interacción con el chatbot mediante una simulación de roles (*role-playing*);
- Explican cómo los pasos definidos ayudan a guiar la conversación;
- Comparan diferentes enfoques y debaten cuáles resultan más

claros y fáciles de seguir.

Apoyo del facilitador:

- Fomentar un enfoque práctico: “¿Es esto claro para el usuario?”, “¿Funcionaría en la vida real?”.
- Hacer hincapié en la flexibilidad (el chatbot debe adaptarse a distintas respuestas).
- Ayudar a los participantes a perfeccionar la lógica de su secuencia de pasos.

Esta etapa ayuda a los participantes a desarrollar un pensamiento lógico y estructurado, así como a comprender cómo los sistemas automatizados guían a los usuarios a través de decisiones sencillas.

Programar una cita en el consultorio médico: conversación con un chatbot

Chatbot: Buenos días, ¿Cómo puedo ayudarte?

Usuario: Hola. Me gustaría pedir una cita con un médico.

Chatbot: ¿Con qué médico le gustaría tener la cita?

Usuario: Me gustaría ver al Dr. Martínez.

Chatbot: ¿Cuál es su nombre y apellido?

Usuario: Mi nombre es [tu nombre y apellidos].

Chatbot: ¿Cuál es el motivo de su consulta?

Usuario: Tengo dolor en mi [parte del cuerpo].

Chatbot: ¿Desde cuándo le duele?

Usuario: Lo he tenido durante [número de días o semanas].

Chatbot: ¿Qué día y hora le vendrían bien?

Usuario: [Día y hora] me vendrían bien.

Chatbot: Su cita ha sido programada para el [día, fecha y hora].

Usuario: Gracias.

Chatbot: De nada. Adiós.

Usuario: Adiós.

Reserva de una habitación de hotel: conversación con chatbot basado en menús

Reserva de una habitación estándar

Chatbot: ¡Hola! ¿En qué puedo ayudarle?
Opciones del menú:
Reservar una habitación
Modificar una reserva
Cancelar una reserva
Obtener información del hotel
El usuario selecciona: Reservar una habitación
Chatbot: ¿Qué ubicación de hotel prefiere?
Opciones del menú:
Centro de la ciudad

Cerca del aeropuerto

Cerca de la playa

Otra ubicación

El usuario selecciona: Centro de la ciudad

Chatbot: Por favor, seleccione su fecha de llegada.

Opciones del menú:

15 de agosto

16 de agosto

17 de agosto

El usuario selecciona: 16 de agosto

Chatbot: Por favor, seleccione su fecha de salida.

Opciones del menú:

17 de agosto
18 de agosto
19 de agosto
El usuario selecciona: 19 de agosto
Chatbot: ¿Cuántos huéspedes se alojarán en la habitación?
Opciones del menú:
Un huésped
Dos huéspedes
Tres huéspedes
Cuatro huéspedes
El usuario selecciona: Un huésped
Chatbot: ¿Qué tipo de habitación desea?

Opciones del menú:
Habitación individual
Habitación doble
Habitación con dos camas
Habitación familiar
Suite
El usuario selecciona: Habitación individual
Chatbot: ¿Desea incluir el desayuno?
Opciones del menú:
Sí
No
El usuario selecciona: Sí
Chatbot: Por favor, confirme los detalles de su

reserva.

Ubicación: Centro de la ciudad

Entrada: 16 de agosto

Salida: 19 de agosto

Huéspedes: Uno

Tipo de habitación: Habitación individual

Desayuno: Incluido

Opciones del menú:

Confirmar reserva

Modificar datos

Cancelar

El usuario selecciona: Confirmar reserva

Chatbot: Su reserva está confirmada.