

# **ChatGPT: Un Nuevo Horizonte para Experiencias de Aprendizaje en la Era de Inteligencia Artificial**

Lily (Xuehui) Gao, Iguácel Melero-Polo, María Eugenia López-Pérez, Andreea Trifu

## **1. Contexto**

Las nuevas tecnologías han cambiado por completo las prácticas educativas y el proceso de aprendizaje. Entre ellas, los chatbots basados en inteligencia artificial (IA) destacan como uno de los últimos avances, siendo una herramienta prometedora para transformar la forma en la que los estudiantes perciben su experiencia educativa (Iku-Silan et al., 2023). ChatGPT es el último avance en el mundo de chatbots (Taecharunroj, 2023). Desde su lanzamiento en noviembre de 2022, ChatGPT ha despertado el interés en todo el mundo y ha puesto de manifiesto el potencial transformador de la IA (Forbes, 2023).

ChatGPT se está volviendo cada vez más conocido, con más del 40% de los adultos en los Estados Unidos siendo conscientes de su existencia (Statista, 2023). Además, según la investigación reciente llevada a cabo por Accenture (2022), casi 6 de cada 10 organizaciones planean utilizar ChatGPT con fines educativos. ChatGPT tiene el potencial de proporcionar apoyo personalizado y receptivo (Kuhail, Alturki, Alramlawi & Alhejori, 2022; Tlili et al., 2023), mejorar la asistencia a los estudiantes y, en última instancia, mejorar la experiencia educativa en general (Wang et al., 2023).

## **2.-Objetivos**

Este estudio adopta una perspectiva centrada en el estudiante y analiza cómo la experiencia de usuario de estudiantes universitarios puede ser mejorada a través de ChatGPT. Analizamos empíricamente un marco conceptual en un contexto educativo, donde examinamos las relaciones entre las percepciones hacia ChatGPT, como la personalidad similar a la humana, la empatía y la experiencia del usuario. De esta manera, estudiamos si la experiencia del usuario se mejora al interactuar con un chatbot que exhibe cualidades relacionables con características humanas (Cooper, 2023).

Asimismo, los esfuerzos de ChatGPT abarcan aspectos como la interacción, la información, la accesibilidad, el entretenimiento y la personalización (Cheng y Jiang, 2022; Zarouali et al., 2018). Examinar estos esfuerzos nos permite comprender cómo pueden contribuir a construir credibilidad hacia ChatGPT. Analizar el grado de uso determina si las interacciones frecuentes fomentan niveles más altos de credibilidad. Comprender esta relación proporciona más información sobre cómo ChatGPT puede proporcionar respuestas confiables, ya que la credibilidad permite establecer una base de confianza en la relación con ChatGPT. Al estudiar la relación con la experiencia del usuario, podemos determinar que, si los usuarios perciben a ChatGPT como una herramienta confiable, interactuar con ella mejora la experiencia general, lo que puede tener consecuencias adicionales en términos de uso y resultados de aprendizaje.

## **3. Metodología**

Este estudio se centra en el uso de ChatGPT entre los estudiantes universitarios. Para evaluar empíricamente el marco conceptual propuesto, recopilamos un conjunto de datos de 516 estudiantes universitarios que han utilizado ChatGPT para tareas académicas a través de un cuestionario online.

Las variables se midieron utilizando ítems adaptados de estudios anteriores. Se emplearon escalas Likert de 7 puntos en la encuesta diseñada. Utilizando este conjunto de datos, aplicamos un modelo (SUR) o de Regresiones Aparentemente No Relacionadas.

#### **4. Resultados**

Los resultados revelan que la percepción de una personalidad similar a la humana en el uso de ChatGPT afecta positiva y significativamente la experiencia del usuario ( $\beta_1 = .091$ ,  $P < .01$ ). Con respecto a la relación entre la empatía y la experiencia del usuario, cuando se percibe un mayor nivel de empatía en el uso de ChatGPT, se obtendrá una experiencia de usuario más positiva ( $\beta_2 = .276$ ,  $P < .01$ ). Esto sugiere que la empatía de ChatGPT puede llevar a los clientes a emociones positivas durante el uso de ChatGPT, lo que desencadena una experiencia de usuario positiva.

En nuestro marco de trabajo, también estudiamos si los usuarios que utilizan frecuentemente ChatGPT tienden a tener un alto nivel de credibilidad hacia él. Los resultados muestran este efecto ( $\alpha_1 = .184$ ,  $P < .01$ ), lo que demuestra que un mayor uso en ChatGPT permite a los usuarios comprender mejor los matices de sus resultados, lo que aumenta su confianza en ChatGPT. Al mismo tiempo, de acuerdo con nuestras expectativas, encontramos que los esfuerzos de ChatGPT afectan positiva y significativamente a la credibilidad percibida ( $\alpha_2 = .994$ ,  $P < .01$ ).

Finalmente, en cuanto al impacto de la credibilidad en la experiencia del usuario, encontramos que, estimulados por un alto nivel de credibilidad, la experiencia del usuario tiende a ser más positiva ( $\beta_3 = .478$ ,  $P < .01$ ). Por lo tanto, cuando ChatGPT demuestra la capacidad de proporcionar información correcta, es más probable que los estudiantes perciban una experiencia de usuario positiva durante el uso de ChatGPT.

#### **5. Conclusiones**

Como herramienta educativa, ChatGPT puede proporcionar a los estudiantes un acceso rápido a información precisa y actualizada, fomentando la investigación y la curiosidad intelectual. ChatGPT ha abierto un nuevo mundo de posibilidades en el ámbito educativo al ofrecer una experiencia de aprendizaje más personalizada, interactiva y eficiente.

Este estudio contribuye a las prácticas educativas desde la perspectiva de la innovación en la enseñanza al analizar el papel actual de ChatGPT en el contexto educativo. Esto contribuye al campo más amplio de chatbots de inteligencia artificial e investigación de experiencia de usuario, al ofrecer ideas sobre cómo los estudiantes pueden percibir y utilizar ChatGPT en educación.

También identificamos un conjunto de percepciones clave relacionadas con ChatGPT y evaluamos su impacto en la experiencia del usuario en entornos educativos. Esto nos permite proporcionar conocimientos valiosos sobre cómo diferentes percepciones de ChatGPT pueden mejorar la experiencia general del usuario para los estudiantes.

Nuestros hallazgos arrojan luz sobre cómo ciertas percepciones determinan la experiencia del usuario con ChatGPT. Se destaca la importancia de dotar a los sistemas de IA con características humanizadas, para mejorar la experiencia del usuario y fomentar una mayor adopción de esta tecnología en la educación. Esta investigación presenta implicaciones relevantes para la comprensión tanto teórica como práctica del fenómeno, siendo fundamental para docentes y universidades que necesitan comprender cómo los estudiantes emplean ChatGPT.