

Chatbot: comunicación digital y religiosidad tras la pandemia en Latinoamérica

*Chatbot: digital communication and religion
after the pandemic in Latin America*

Luana Priscila Wunsch

Centro Universitário Internacional-UNINTER, Brasil
lpriscila@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-9105-9520>

Jonas Rafael Nikolay

Centro Universitário Internacional-UNINTER, Brasil
jonas.nikolay@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-3227-2014>

Evelyn Damasceno Silva de Freitas

Centro Universitário Internacional- UNINTER, Brasil
evedamasfreitas@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-1574-4515>

Recibido: 28/06/2022 **Revisado:** 30/07/2022 **Aceptado:** 14/08/2022 **Publicado:** 01/09/2022

Forma sugerida de citar: Wunsch, L. P., Nikolay, J. R. y Freitas, E. (2022). Chatbot: comunicación digital y religiosidad tras la pandemia en Latinoamérica. *Universitas-XXI*, 37, pp. 101-121. <https://doi.org/10.17163/uni.n37.2022.04>

Resumen

El aislamiento social que se agravó después de marzo de 2020, por Covid-19, puso en evidencia la necesidad de pensar en una nueva agenda que utilice las tecnologías digitales de la comunicación para apoyar el acortamiento de distancias para tener nuevas posibilidades de interacción. En este sentido, este artículo cualitativo presenta un estudio realizado sobre el uso de chatbots para la continuidad de la comunicación entre una comunidad específica: la comunidad religiosa. Este público fue elegido para ejemplificar la relevancia del tema sobre cómo superar, en la actualidad, paradigmas que permitan estar presente como único método interaccional. El diseño metodológico se estructuró en dos fases (i) revisión bibliográfica y (ii) aplicación de un cuestionario a participantes ubicados en áreas geográficas de ocho países Brasil, Uruguay, Argentina, Paraguay, Chile, Perú, Bolivia y Ecuador. Los resultados muestran que el uso de los chatbots se dio a través de tecnologías digitales como soporte de pertenencia para una nueva agenda de comunicación y que, en contextos comunitarios, enfatiza la seguridad de “pertenecer” y, a pesar del aislamiento, no estar solo, permitiendo que personas de todos los ámbitos soliciten apoyo en relación con asuntos de actualidad, problemas locales y circunstancias personales. Estas bases destacaron las siguientes categorías de discusión para pensar sobre lo digital en tiempos de crisis humanitaria.

Palabras clave

Comunicación, interacción en línea, religiosidad, perspectivas, tiempos de pandemia, cultura digital, acceso, América Latina.

Abstract

The intensified social isolation after March 2020, Covid-19, highlighted the need to think about a new agenda of activities in which digital communication technologies are used to support the shortening of distances and revisit new possibilities of interaction. In this sense, this qualitative article presents a study carried out on the use of Chatbots for communication continuity between a specific community: the religious one. This audience was chosen to exemplify the relevance of the theme on how to overcome, at present, paradigms that praise the face-to-face as the only interactional source. The methodological design was structured in two phases (i) bibliographic review and (ii) application of a questionnaire to participants who are in geographic areas of eight countries Brazil, Uruguay, Argentina, Paraguay, Chile, Peru, Bolivia, and Ecuador. The results showed that the use of Chatbots took place through - communication technology for emotional support, the Chatbot in community contexts, such as the one explained here, gave the security of “belonging” to “being” and, despite the isolation, not be alone; and - use of communication technology that can enable individuals from all walks of life to request support in relation to current affairs, local issues, and personal circumstances. These bases highlighted the following categories of discussion to think about a new agenda about digital in times of humanitarian crisis.

Keywords

Communication, online interaction, religiosity, perspectives, pandemic times, digital culture, access, Latin America.

Introducción

La aparición de los primeros casos de personas infectadas por el coronavirus (SARS-CoV-2) en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, China, que se propagó rápidamente a nivel internacional, inició la pandemia de Covid-19, que llegó a América Latina. Estados Unidos en marzo de 2020 y tuvo un profundo impacto en los estilos de vida de la población que, debido al alto riesgo de contagio, la sobrecarga de los sistemas de salud y el alto número de muertes tuvo que reorganizar rutinas, mantener distancia bienestar social, utilizando máscaras protectoras, entre otras estrategias de hacer un esfuerzo por enfrentar y sobrevivir a la pandemia (OPS, 2020; Scorsolini-Comin *et al.*, 2020).

En Brasil, por ejemplo, la alta tasa de contagios y muertes convirtió al país en epicentro de la pandemia (Hallal, 2021) y datos del Ministerio de Salud (Brasil, 2022) revelan que hasta junio de 2022 ya se habían registrado alrededor de 31 445 137 casos de infección por coronavirus y unas 668 000 muertes provocadas por la enfermedad, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en alianza con la Organización Mundial de la Salud (OMS), informó que hubo alrededor de 14,9 millones de muertes asociadas directa o indirectamente a la pandemia (OPS, 2022a).

En este contexto, muchas familias en todo el mundo perdieron seres queridos, quedaron sin empleo, sufrieron el hacinamiento de los sistemas de salud.

En América Latina y el Caribe, la crisis económica existente se profundizó, provocando recesión en algunos países (OCDE, 2020), ciudadanos tuvieron que tratar con la falta de vacantes para atención y hospitalización, hubo un colapso en el sistema de salud (Orellana *et al.*, 2020; Hallal, 2021), revelando que en regiones de extrema vulnerabilidad, en comparación con regiones de mayor poder adquisitivo, “existe evidencia de que la pandemia de Covid-19 está exponiendo y amplificando las inequidades en salud, especialmente en las regiones más pobres” (Orellana *et al.*, 2021, p. 12).

Ante un escenario tan complejo e incierto, los individuos comenzaron a buscar alternativas y respuestas eficientes para enfrentar la pandemia y, en cierta medida, aliviar el sufrimiento y atender aspectos emocionales y de salud mental, considerando que además de las consecuencias físicas de la infección por coronavirus tales como: fiebre, tos, hipoxia, condiciones de aislamiento social también pueden ocasionar otros síntomas como: miedo, ansiedad, soledad, ira, depresión, insomnio, además de diferentes efectos secundarios de los fármacos ingeridos (Scorsolini-Comin *et al.*, 2020; OPS, 2022b).

Cabe señalar que los profesionales de la salud fueron más susceptibles a los problemas de salud física y mental causados por la Covid-19, debido al exceso de trabajo, la exposición al virus y el riesgo de transmitir la enfermedad a amigos y familiares, y se destaca que entre estos profesionales, la vivencia del afrontamiento de la pandemia, el tratamiento de pacientes con Covid-19 y el cuidado de las familias de los pacientes también propiciaron la aparición de problemas de salud mental, como: ansiedad, estrés, depresión, entre otros (Kang, 2020; Humerez *et al.*, 2020).

Por lo tanto, se nota que hubo un aumento significativo en las búsquedas de apoyo espiritual y religiosidad, según datos del sitio de búsqueda de tendencias de Google, la búsqueda del término: espiritualidad, aumentó durante la pandemia, especialmente en marzo de 2020, inicio de la pandemia, lo que puede justificarse por los diferentes estresores ya mencionados anteriormente, que se intensificaron con motivo de la pandemia. Obsérvese los datos en el gráfico 1:

Gráfico 1

Datos sobre búsquedas de los términos: espiritualidad y coronavirus site google trends



Nota. <https://trends.google.com.br>, 2022

Algunas noticias también señalaron que la búsqueda de orientación espiritual y de religiones creció dramáticamente durante la pandemia y también apuntan a la relevancia de la espiritualidad para ayudar a las personas a enfrentar la crisis de salud que azota a la humanidad (Madureira, 2021; Monteiro, 2020). Así, las diferentes religiones tuvieron que reinventarse, con oficios, misas y meditaciones retransmitidas por internet y distribuidas a través de las redes sociales, lo que facilitó el acceso de la ciudadanía y la difusión de mensajes espirituales a un número más expresivo de espectadores y oyentes (Yano, 2020).

Y, ante este escenario, se destaca el objetivo de este estudio: investigar alternativas de comunicación digital, de buenas prácticas en el uso de herramientas que optimicen la relación específica considerada tan tradicional en la sociedad latinoamericana, la de la religión-comunicación.

Ante tantas opciones de recursos tecnológicos, este estudio está en alianza con Nißen *et al.* (2022) cuando dicen que los chatbots se consideran actores sociales y dado que el tiempo es un componente esencial de las interacciones sociales, llama la atención sobre los aspectos temporales de las relaciones. En un futuro próximo, examinar la contingencia de las opciones de diseño un chatbot será de gran beneficio, según las investigaciones de Liebrecht *et al.* (2021).

Materiales y métodos

Para seguir un camino cualitativo, los investigadores definieron dos fases metodológicas para este estudio: (i) revisión bibliográfica que involucró los temas: educación y espiritualidad; religiosidad posterior a la pandemia de Covid-19; (ii) recopilación y análisis de datos empíricos sobre cómo la comunidad de la Iglesia Adventista del Séptimo Día (IASD) está utilizando las tecnologías digitales de comunicación e información.

La institución fue elegida por utilizar chatbots para acercarse a sus miembros, en un período de pandemia y que se ha consolidado como una actividad constante.

Para entender mejor esta base religiosa, es necesario explicar que la IASD se organiza a través de cuatro niveles desde el miembro individual hasta la organización mundial, a saber: la Iglesia Local, Asociación o Misión, Unión, Asociación General, una sección de la cual es la División. En el caso de América del Sur, ocho países (Brasil, Uruguay, Argentina, Paraguay, Chile, Perú, Bolivia y Ecuador) forman parte de la División Sudamericana.

Así, mantienen en el territorio de la división sudamericana un departamento de estrategias digitales, para el mantenimiento de las redes sociales y para la producción y difusión de contenidos para sus miembros a través de internet y aplicaciones (por ejemplo, <https://feliz7play.com/es>), donde están disponibles documentales, series, películas para miembros de todas las edades.

Los canales de televisión y radio “Novo Tempo” están directamente vinculados a la División Sudamericana, con programación en portugués y español, las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana. La radio opera con 19 estaciones con un potencial de casi 90 millones de oyentes. El canal de televisión está disponible en todas las operadoras por suscripción sin costo adicional y también en la plataforma YouTube.

A través de estos recursos se pone a disposición de la programación en el canal y los estudios de radio, herramientas para aprender más sobre la Biblia.

Los IASD buscan con las tecnologías de comunicación e interacción contenidos para su comunidad. Durante el período de la pandemia, tener una estructura para esto fue fundamental para atender las necesidades y para mantener la relación con la iglesia.

Para ello, se elaboró un cuestionario con preguntas que involucraban la relación “religión-comunicación-tecnología”, con la participación de 12 miembros directivos, elegidos por estar ubicados en diferentes países pertenecientes de Latinoamérica: Brasil, Uruguay, Argentina, Paraguay, Chile, Perú, Bolivia y Ecuador, países elegidos para este estudio.

Las preguntas orientadoras, antes de su aplicación fueron validadas por tres especialistas: uno de Comunicación y Expresión; dos miembros de IASD, y se estructuraron sobre la siguiente base: ¿Cómo los miembros IASD hicieron sus búsquedas para mantener sus prácticas espirituales durante la pandemia?

Resultados

Aunque la religiosidad y la espiritualidad suelen estar asociadas, es importante entender que los conceptos para ambas son diferentes, ya que según Curcio (2018) la espiritualidad se refiere a la esencia humana, relacionándose con sus creencias, emociones, subjetividad y relaciones de los individuos con algo considerado divino y sagrado.

Entonces, esta investigación está en concordancia con Adikari *et al.* (2021) cuando afirman que es necesario analizar la inteligencia artificial como fuen-

te de ayuda para realizar contribuciones dentro de la web para abarcar expresiones que reflejan una infinidad de personalidades y comportamientos, haciendo que este espacio se centre en las emociones de los que buscan esta actividad, para superar la relación humano- máquina, aportando bases más sólidas para no estar solos, a pesar de la distancia.

Religiosidad y espiritualidad

Para Koenig (2012), la espiritualidad también se define, siente o construye a partir de la búsqueda de respuestas del ser humano sobre el sentido de la vida y este es un término que admite diferentes interpretaciones, lo que dificulta su comprensión, y destaca que “el sentido del término espiritualidad se ha ampliado recientemente para incluir conceptos psicológicos positivos como significado y propósito, conexión, paz mental, bienestar personal y felicidad” (Koenig, 2012, p. 10). Este autor también agrega que el lenguaje de la espiritualidad no suele asociarse con la religión o la religiosidad, sino que está más conectado con la subjetividad del individuo y su búsqueda de autorrealización, influyendo en su salud y calidad de vida. Para Frankl (1991; 1994), la espiritualidad también está relacionada con la búsqueda del sentido de la vida y su alcance no depende de religiones, religiosidad o denominaciones específicas, sino que ambas contribuyen al logro de estos fines. Vale agregar que en este contexto, Silva y Silva (2014) también agregan que valores:

Como el amor, la esperanza, la alegría, el perdón y la compasión son el combustible de la espiritualidad. Reside en nosotros, en nuestras vidas, en nuestro mundo y en nuestro sentido de humanidad, amistad y familia. La espiritualidad puede encontrarse y contemplarse en cualquier acción social humana, es inherente al hombre, está enraizada en él desde su introducción en la humanidad. (Silva y Silva, 2014, p. 212)

La religiosidad y la religión, a su vez, son una construcción social, instituida por el hombre y comprenden principalmente prácticas, rituales y creencias relacionadas con una denominación o grupo religioso, siendo muchas veces representadas por la imagen o ideologías relacionadas con un ser superior, un Dios o dioses y alimentados por una religión, con manuales, convicciones y reglas de conducta específicas, formando grupos sociales, con reuniones periódicas, que pueden ser convocadas: cultos, sesiones, misas, meditaciones (Silva y Silva, 2014).

Para Koenig (2012), la religiosidad suele vivirse a través del culto, y busca representaciones de ídolos o de un Dios, un ser superior. También se asocia frecuentemente a creencias específicas sobre la vida, la muerte y normas de conducta en diferentes grupos sociales. De hecho, la espiritualidad también puede estar presente en estas prácticas, liturgias, rituales de culto y en las experiencias religiosas del hombre, aunque no es el objetivo principal (Silva y Silva, 2014), ya que, para Curcio y Almeida (2019), ambas, espiritualidad y religiosidad, tendría la fe como elemento fundamental, y además afirma que en:

La pregunta de qué da sentido a la vida, el amor, la fe, Dios, la familia, los amigos, el trabajo, la cultura o la salud fueron los elementos mencionados. Se notó que muchos participantes citaron la palabra fe, según un modelo propuesto por Newman (2004), la espiritualidad y la religión estarían en función de la fe, requerirían de la fe como fundamento, serían el principio rector por el cual los individuos serían religiosos o espiritualizado. (Curcio y Almeida, 2019, p. 290)

Así, la fe, por lo tanto, sería un elemento esencial que contribuye a un alineamiento entre religiosidad y espiritualidad, haciéndolas complementarias y siendo imprescindible para que los individuos encuentren sentido a sus vidas y tengan esperanza, incluso en medio de las dificultades y debe ser incondicional, para fortalecer efectivamente a las personas y su espiritualidad (Silva y Silva, 2014).

Aún en este contexto, enfatizando los posibles beneficios de la religiosidad y la espiritualidad, el estudio elaborado por Forti *et al.* (2018) destaca que la espiritualidad promueve una mejor calidad de vida, siendo relevante como estrategia alternativa en el tratamiento y prevención de enfermedades, asociada a los tratamientos convencionales. Melo *et al.* (2015) realizaron un estudio con el objetivo de identificar una correlación entre espiritualidad, religiosidad y calidad de vida y los resultados mostraron que, en la mayoría de los artículos seleccionados, a través de una revisión sistemática, fue posible detectar una correlación positiva entre estos términos, así como:

La religiosidad/espiritualidad aparece como una de las estrategias utilizadas para afrontar situaciones adversas, como enfermedades físicas, trastornos mentales o duelo, y por tanto aparece como una ayuda para el afrontamiento, el consuelo y el bienestar, un mecanismo de defensa, o incluso de resignación. Además, aparece como una gran herramienta de apoyo social para estos su-

jetos. La espiritualidad, entendida como un fenómeno más amplio, también aparece con resultados muy significativos en los estudios, como una vía para que los individuos resignifiquen sus desventuras y reorganicen sus experiencias. Incluso en sujetos que no adhieren a ninguna religión, la espiritualidad aparece como una dimensión importante, ligada a cuestiones existenciales significativas. (Melo *et al.*, 2015, p. 459)

El estudio mencionado también destaca que solo dos artículos seleccionados mostraron una correlación negativa entre los términos, enfatizando la religiosidad y el comportamiento religioso como dañinos, ya que los individuos son guiados a seguir ciertas religiones, utilizando la fe como un medio para alcanzar metas, específicamente, para ser más prósperos, y cuando no lo alcanzan, se sienten frustrados.

Otro factor presentado se refiere a los sentimientos negativos que surgen del exceso de reglas o la inhibición para el manejo de los sentimientos, lo que podría contribuir a deteriorar la calidad de vida (Melo *et al.*, 2015). Cabe destacar que se encontraron otros estudios que demuestran que la espiritualidad se relaciona con la calidad de vida, promoviendo resultados positivos en el tratamiento y prevención de la depresión, además de otras enfermedades, y en el afrontamiento de situaciones estresantes (Forti *et al.*, 2018; Panzini *et al.*, 2010; Koenig *et al.*, 1998; Koenig *et al.*, 2001).

Chatbot e Iglesia: apoyo en tiempos de pandemia

Al iniciar esta reflexión, para Mischia *et al.* (2022), las funciones relacionadas con los chatbots son la interacción, el entretenimiento, la resolución de problemas, la moda y la personalización. Su influencia puede ser considerada positiva en la calidad del servicio, constituyendo el objetivo funcional de los chatbots, así como el potencial en la atención al cliente.

Zhou *et al.* (2022) enseñan que las interacciones entre seres humanos y chatbots se están convirtiendo gradualmente en parte de nuestra vida social cotidiana. Así, es necesario ver cómo se dan las interacciones humano-chatbot, en comparación con las interacciones humano-humano y cómo influyen en la moralidad individual.

Teniendo como base que la religiosidad puede ser considerada como un apoyo en situaciones adversas, es necesario tener en cuenta qué recursos se pueden necesitar para ello. Aquí se destaca el uso de chatbots, que según

Adamopoulou y Moussiades (2020) es una herramienta que ha evolucionado rápidamente en varios campos en los últimos años, incluyendo marketing, sistemas de apoyo, educación, salud, patrimonio cultural y entretenimiento.

A partir de esta evolución, podemos ver las motivaciones que impulsan su uso y su impacto en diferentes interacciones sociales, incluso en las iglesias, como se verá en este estudio.

Ya para Dahiya (2017), un chatbot se refiere a un robot de comunicación, que utiliza la inteligencia para imitar la conversación humana y ayudar al usuario respondiendo las preguntas, siendo los beneficios llevados a su amplia adopción para proporcionar asistencia virtual.

Los chatbots utilizan métodos y algoritmos de dos dominios de inteligencia artificial: lenguaje natural, procesamiento y aprendizaje automático (Caldarini *et al.*, 2022).

Al analizar la mencionada institución, se vio que con el fin de mantener y facilitar la comunicación con los fieles e interesados, durante la pandemia Covid-19, se desarrolló una herramienta de comunicación digital denominada “Esperanza”, basada en chatbot e inteligencia artificial.

Desarrollado por la cadena de televisión Novo Tempo, perteneciente a IASD, siendo uno de los recursos adoptados por la mencionada denominación para ayudar a los estudiantes de la Escuela Bíblica Digital, que es un vehículo de instrucción religiosa y apoyo espiritual, donde los interesados pueden acceder a estudios bíblicos, recibir orientación y atención personalizada, resolver dudas sobre la Biblia o chatear con un miembro del equipo.

La base de datos está alojada en MONGODB, el esqueleto estaba alojado en Amazon y actualmente migró a su propia plataforma, con las siguientes características: plataformas: WhatsApp, Telegram, Messenger, con un 96 % a través de WhatsApp, y cuando empezó, en 2017, Messenger era más fuerte.

La principal relevancia del chatbot es facilitar el acceso a contenidos educativos y lecciones bíblicas, además de apoyo, escucha activa y orientación espiritual, y también sensibilizar a los miembros y directivos de la IASD sobre la importancia de internet y los recursos digitales para enseñar y difundir contenido relevante.

Los principales objetivos o misión de la escuela bíblica digital y el chatbot “Esperança” son: estudiar la Biblia a través de internet, promover el crecimiento espiritual de estudiantes, difundir contenido educativo, basado en principios bíblicos con el apoyo de recursos digitales, ofrecer apoyo espiritual y mensajes de esperanza de manera receptiva, empática y sin prejuicios (Tonetti, 2021).

Este chatbot utiliza tecnología de inteligencia artificial y se puede acceder a través de un enlace disponible en sitios web de la denominación antes mencionada y en la red “Novo Tempo”, que dirige a aplicaciones de mensajería e interactúa con el usuario, ofreciendo orientación espiritual, consejería y estudios bíblicos, siendo una especie de instructor o profesor virtual. Según Fernandes (2019), existen tres enlaces básicos de acceso, como se muestra en la tabla 1:

Tabla 1
Enlaces de acceso al chatbot “Esperança” y sus funciones

Enlace 1: adv.st/queroestudar	Este es un enlace para aquellos que quieren estudiar la Biblia individualmente. Al acceder a este enlace, el interesado será dirigido a la conversación en la aplicación o en la versión web de WhatsApp. A partir de ese momento, solo tienes que seguir los pasos que te indique el robot.
Enlace 2: adv.st/darestudobiblico	Este es un enlace para cualquiera que quiera estudiar la Biblia con una persona interesada. Al acceder a este enlace, será dirigido a la conversación en la aplicación o la versión web de WhatsApp. Al igual que en el enlace anterior, solo sigue los pasos que te indique el robot, que te guiará para crear un grupo con la otra persona.
Enlace 3: adv.st/queroconversar	Este es un enlace para aquellos que quieran recibir servicio, hacer preguntas o hablar con el equipo de la Escuela Bíblica Digital. Al acceder al enlace y enviar un “Hola”, el chatbot ya reenvía al interesado a la cola para ser atendido. En esta modalidad, el servicio lo realiza una persona y no el robot.

Nota. Fernandes (2019, n.p).

Al acceder al enlace, el chatbot interactúa con el usuario, a través de preguntas y respuestas objetivas, que lo encaminan a acceder al contenido deseado. Se ofrecen alrededor de 11 estudios en portugués y ocho estudios en español, que tratan temas relevantes como: familia, salud física y emocional, enfrentamiento al duelo, adolescencia, sexualidad, arqueología bíblica, entre otros temas.

Actualmente, la tecnología se ha mejorado y también puede recomendar contenido relacionado con el tema en estudio, para ampliar la comprensión del estudiante, poniendo a disposición materiales de video y texto, con base en una búsqueda en la colección de los sitios web oficiales de la IASD y el Novo Tempo. Red de comunicación.

En este contexto, cabe mencionar que el Chatbot “Esperança” también cuenta con el apoyo de un equipo de profesionales para la atención perso-

nalizada y humanizada, cuando el usuario está interesado, por lo tanto, en el mencionado recurso digital.

Es un sistema artificial, pero no necesariamente deshumanizado. Esto porque, además del equipo que responde a los mensajes y ofrece asesoramiento personalizado, la tecnología misma también se propone ser una herramienta para el compromiso misionero. (Tonetti, 2021, s. p.)

Cabe mencionar que hubo un aumento del 271 % en el número de alumnos de la escuela bíblica digital en 2020, año en que comenzó la pandemia en Brasil, lo que también generó mayores búsquedas por parte de los individuos por religiones y espiritualidad de manera general.

El artículo escrito por Castro (2020) revela que está programado para interactuar en dos idiomas: portugués y español, y hasta noviembre de ese año ya había atendido a más de 100 000 estudiantes, en más de 70 países, que estudiaron la Biblia y buscó consejería y guía espiritual, con un promedio de 140 000 mensajes enviados diariamente. El citado autor afirma que la esperanza es una tecnología:

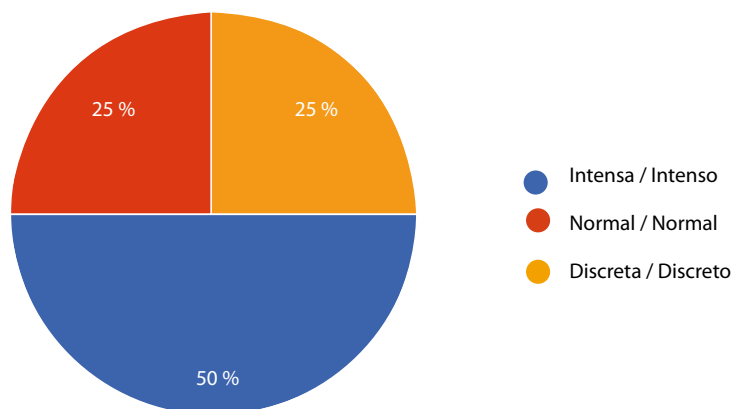
Para estudiar la Biblia simultáneamente con miles de personas y grupos. Básicamente, el trabajo entre nuestro equipo y “Esperança” se divide de la siguiente manera: ella se ocupa de todo lo que es mecánico y sistematizable, mientras que nuestros asistentes son responsables de lo que es humano y requiere un cuidado especial. Todo es bastante simple y natural; mientras la persona estudia la Biblia con “Esperança”, puede ser asesorada y hacer sus preguntas con nuestro equipo —y todo dentro del mismo chat, sin tener que conectarse a varios canales de atención. (Castro, 2020, s.p.)

Por lo tanto, con este escenario en mente, se buscó la percepción sobre el uso de esta herramienta en tiempos de pandemia, como se muestra en los gráficos 2 a 5, que están con leyendas en portugués/español, como la manera original enviada por el idioma de los participantes.

El primer punto que se abordó se refirió a la búsqueda de integrantes para mantener sus prácticas espirituales durante el período de aislamiento social, como se muestra en el gráfico 2:

Gráfico 2

Mantenimiento de prácticas espirituales durante la pandemia



El gráfico 2 muestra que la mitad de los participantes entienden que la búsqueda se ha intensificado y nadie considera que sea nula.

Hasta junio de 2022, 181 638 personas estudiaron con “Esperança”, con 11 lecciones disponibles en portugués y ocho en español, además de algunas que son para eventos especiales como: Semana Santa, Semana de la Juventud y lanzamientos de Feliz7Play o NTPlay. El número de mensajes diarios ronda los 150 000.

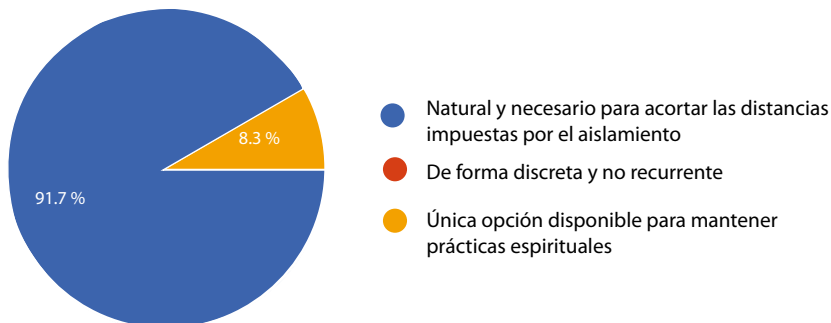
Es importante señalar que hay personas que solicitan atención porque tienen problemas emocionales. Hay citas que solo duran un día y hay citas con las que el equipo habla desde hace más de dos años.

La cantidad de celulares que hacen funcionar la esperanza varía según las reglas de WhatsApp y otras aplicaciones de mensajería, ya que limitan la cantidad de estudiantes por número de celular y la cantidad de mensajes enviados. En el punto álgido de la pandemia, 2020, se enviaban alrededor de 360 000 mensajes por día, con una media de 1000 nuevos alumnos por día, debiendo adaptarse la infraestructura a la demanda.

El segundo punto abordado en cómo se utilizaron las herramientas de comunicación en línea durante la pandemia, como se muestra en el gráfico 3:

Gráfico 3

Cómo fue el uso de las herramientas digitales



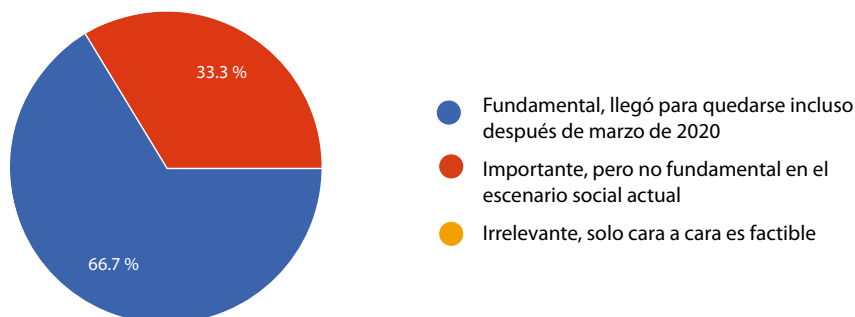
La distancia geográfica impuesta por cuestiones humanitarias de salud fue vista como el principal obstáculo a superar en cuanto a las prácticas en cuestión.

Sin embargo, para el 91,7 % de participantes, las herramientas de comunicación digital fueron los puntos de apoyo para esa superación, destacando que su uso ocurrió de forma natural y necesaria para el contexto dado. Y, aunque el 8,3 % destacó que era la única opción de participación, nadie mostró que esto fuera tímido o desalentador.

Estas respuestas respaldan los desafíos de la siguiente pregunta sobre cómo ven las prácticas en línea en las estrategias de Educación Bíblica y Comunicación Religiosa, como se muestra en el gráfico 4.

Gráfico 4

Las prácticas on line son importantes

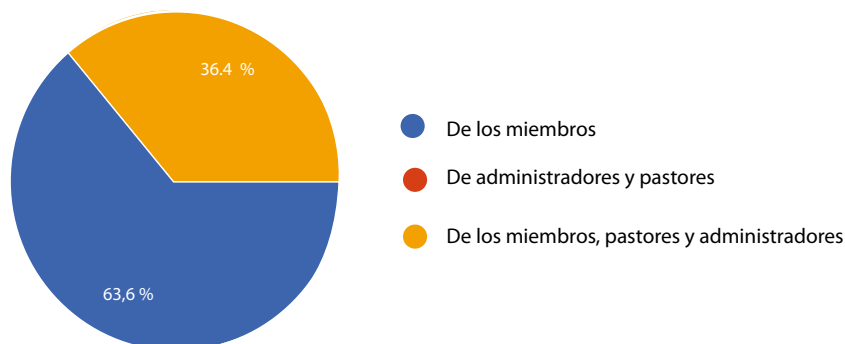


El 33,3 % de los encuestados considera que las prácticas en línea son importantes para el escenario, pero no fundamentales, a diferencia del 66,7 % que las considera como acciones que han venido para quedarse en la cotidianidad del estudio bíblico.

Al profundizar en el chatbot “Esperança”, la pregunta que se plantea es quién debe apoyar el desarrollo para que, además del acortamiento geográfico, la herramienta pueda ser utilizada de manera significativa a los principios de esta comunidad, como se muestra en el gráfico 5.

Gráfico 5

Escucha significativa para apoyar el desarrollo del chatbot



El gráfico 5 muestra que el 100 % de los participantes está de acuerdo en que los miembros de la iglesia podrían/deberían ser escuchados sobre bases importantes/relevantes que el chatbot debería abordar. Sin embargo, el 36,4% de estos cree que además de los miembros, en general, deben participar los pastores y administradores.

Aún sobre el impacto de utilizar un chatbot para estudios bíblicos, los participantes de este estudio destacaron que las fortalezas pasan porque, a pesar del uso masivo, la agilidad en el servicio, el alcance, la rapidez de las respuestas, hace del chatbot una herramienta que irrumpe para contrapesar los efectos de la pandemia y así los interesados asumen el mensaje de una forma única, innovadora, ayudando en la actividad de predicar, motivando a los miembros a estudiar en cualquier lugar, con cualquier persona, dando la percepción de una herramienta confiable y alentadora.

Así, las respuestas dadas ayudan a permitir una actuación coordinada, aportando información que facilite respuestas conductuales adaptativas, en línea con los estudios de Lange *et al.* (2022).

Conclusiones y discusión

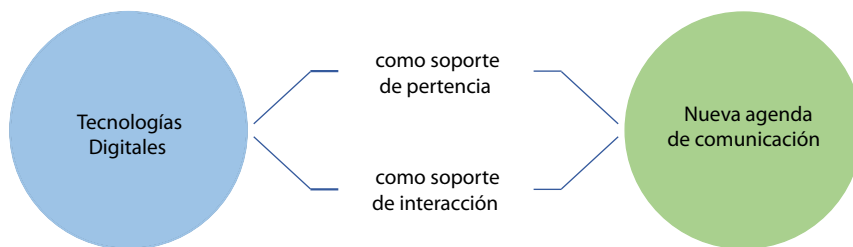
Con base en los resultados de la revisión y el cuestionario, es importante resaltar que los participantes creen que la inteligencia artificial, por ejemplo, se ha vuelto indispensable y que debe continuar en la agenda de innovación en este contexto, ya que en tiempos de crisis generó la idea de pertenencia, acción. Después de todo, los medios de comunicación móvil pueden mantener a las personas conectadas a la iglesia, a la pastoral, sin posibilidad de retorno, ya no se trabaja sin las tecnologías que dan la sensación de estar presente.

Desde este punto de vista, se aprecia que los medios digitales, además de acortar distancias, pueden abrazar la comprensión de un cambio de paradigma en la concepción de la relación entre las personas, el pensamiento de una nueva agenda para el uso de lo digital, especialmente cuando el escenario del puesto educativo es religioso, históricamente constituido por la presencia.

Así, los datos presentados destacan las siguientes categorías de discusión para pensar una nueva agenda sobre lo digital en tiempos de crisis humanitarias sobre la conexión tecnología-iglesia:

Figura 1

Tecnologías como soporte para nueva agenda de comunicación



Tecnologías digitales como soporte de pertenencia para una nueva agenda de comunicación

Mediante la enseñanza de contextos comunitarios, como el que aquí se explica, se observa que destaca o da la seguridad de “pertenecer” y “estar junto” y de no estar solo, a pesar del aislamiento físico, incluso, sigue un papel importante en la coordinación de la interacción social.

El uso de este medio de comunicación hace revisar los procesos críticos, ya que amplía la evidencia e indica las bases simbólicas de una persona. Esta percepción de la emoción está relacionada en información contextual.

Además, tener un retorno de lo esperado, extrae inferencias consecuentes y contextualizadas de las emociones percibidas en el futuro. Sin embargo, puede ser posible identificar bases de agentes pedagógicos, a través de conversacionales que utilizan técnicas de inteligencia artificial para mejorar y personalizar la automatización en la enseñanza.

Un diseño de chatbot puede ser importante para desarrollar agentes pedagógicos atractivos, útiles y valiosos que no solo aprovechen al máximo los avances tecnológicos, sino que también comprendan las preocupaciones educativas emocionales, cognitivas y sociales, comprendiendo que los usuarios interactúen por varios propósitos y motivaciones, y durante diferentes períodos de tiempo.

Tecnologías digitales como soporte de interacción

La red social permite a personas, de diferentes géneros, ciudades, países, solicitar apoyo en relación con temas de actualidad, problemas locales y circunstancias personales. Así, es posible poner en la agenda su efecto directo del estilo de comunicación sobre la actitud y la calidad de la interacción a través de la presencia (digital) social.

Por lo tanto, este estilo de comunicación (in) formal induce una mayor presencia social percibida que, a su vez, influye positivamente en la calidad de la interacción y la actitud, aquí destacada para prácticas religiosas, por medio de la familiaridad y por las percepciones de idoneidad, lo que indica que los participantes asignan roles diferentes como socios de comunicación.

En este sentido, a pesar de entender que aún queda mucho camino por recorrer, se puede apreciar que una ruptura tan paradigmática también ayudó a comprender el desafío que tienen las instituciones en diferentes ámbitos sociales y para aproximar a las personas a su entorno con quien desea estar ahí, seguir ahí.

La inteligencia artificial, en esta perspectiva, puede ofrecer reflexión sobre nuevas experiencias de comunicación, sobre nuevas soluciones a problemas reales, transformando la forma de interactuar de la institución para facilitarles el alcance de actividades propuestas.

Conjuntamente, se ve cuatro niveles desde el miembro individual hasta la organización global: la iglesia local, que es un cuerpo organizado y unido de miembros individuales; la asociación local o Misión, que es un cuerpo organizado y unido de iglesias de un estado, provincia o territorio; la unión, que es un cuerpo unido de asociaciones, misiones o campos dentro de un territorio más grande, destacado aquí por América del Sur.

Es afirmativo que el recurso digital es una herramienta eficiente para la escuela bíblica digital de comunicación, facilitando la difusión de contenidos educativos y la comunicación con personas interesadas en temas espirituales, religiosidad y consejería en Internet, llegando a varios países, con un lenguaje accesible, dialógico, de forma práctica, segura, sencilla y ágil.

Sin embargo, lo que se menciona aquí es el apoyo para la superación, experimentando que existen varias dimensiones en las que pueden ganar confianza, como tutoría y, asistencia, administración, evaluación y generación de resultados.

Sobre estas bases se analiza una nueva forma de ver los hábitos de acción, el significado de las relaciones, justificando la organización de nuevos hábitos, nuevas medidas de dudas y respuestas, el desafío en este punto es no perder la esencia de la tutoría, del apoyo.

Al fin, los usuarios entienden que los medios digitales son el punto de encuentro en tiempos de crisis y que pueden optimizar el tiempo, el tiempo de espera, el tiempo de satisfacer necesidades, incluso las emocionales.

Con los sistemas de tutoría inteligente es posible ofrecer experiencias personalizadas para atender necesidades individuales y colectivas y, si se aplican de forma planificada, pueden personalizar el plan de acción en/con la institución. Y, en esta perspectiva de participación en línea, los miembros pueden crear grupos de proyectos para intercambiar información, tareas, presentaciones, proporcionando un entorno viable para el aprendizaje.

Referencias bibliográficas

- Adamopoulou, E. y Moussiades, L. (2020). An overview of chatbot technology. En Maglogiannis, I., Iliadis, L., Pimenidis, E. (eds.), *Artificial Intelligence Applications and Innovations. AIAI 2020. IFIP Advances in Information and Communication Technology*, 584. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-49186-4_31

- Adikari, A., Gamage, G., Silva, D., Mills, N., Wong, S. y Alahakoon, D. (2021). A self structuring artificial intelligence framework for deep emotions modeling and analysis on the social web. *Future Generation Computer Systems*, 302-315.
- Brasil (2022). Ministerio da Saúde. Coronavírus-Brasil. 2022. <https://covid.saude.gov.br/>
- Caldarini, G., Jaf, S. y McGarry, K. A (2022). Literature survey of recent advances in chatbots. *Information*, 13, 41. <https://doi.org/10.3390/info13010041>
- Castro, N. (2020). *O evangelismo digital resumido em um funil-Parte II*. Adventistas.org. 2020. <https://bit.ly/3BSwO7P>
- Fernandes, M. (2019). *Mais de 20 mil pessoas já estudaram a Bíblia via WhatsApp com a ajuda de robôs*. Adventistas.org, 2019. <https://bit.ly/3JMFDSg>
- Forti, S., Serbena, C. y Scaduto, A. (2020). Mensuração da espiritualidade/religiosidade em saúde no Brasil: uma revisão sistemática. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25, 1463-1474. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020254.21672018>
- Frankl, V. E. (1991). *A psicoterapia na prática*. Papirus.
- Frankl, V.E. (1994). *Em busca de sentido: um psicólogo no campo de concentração*. Vozes.
- Hallal, P. C. y Victora, C. (2021). Overcoming Brazil's monumental COVID-19 failure: an urgent call to action. *Nature Medicine*, 27(6), 933-933.
- Humerez, D., Carvalho, O. H. L., Barduchi, R. y Silva, M. (2020). Saúde mental dos profissionais de enfermagem do Brasil no contexto da pandemia COVID-19: ação do Conselho Federal de Enfermagem. *Cogitare enfermagem*, 25. <https://bit.ly/3JK4S0s>
- Kang, L., Li, Y., Hu, S., Chen, M., Yang, C., Yang, B. X., Wang, Y., Hu, J., Lai, J., Ma, X., Chen, J., Guan, L., Wang, G., Ma, H. y Liu, Z. (2020). The mental health of medical workers in Wuhan, China dealing with the 2019 novel coronavirus. *The Lancet Psychiatry*, 7(3), e14. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30047-X](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30047-X)
- Koenig, H., George, L. y Peterson, B. (1998). Religiosity and remission of depression in medically ill older patients. *American Journal of Psychiatry*, 155(4), 536-542. <https://doi.org/10.1176/ajp.155.4.536>
- Koenig, H., Larson, D. y Larson, S. (2001). Religion and coping with serious medical illness. *Annals of Pharmacotherapy*, 35(3), 352-359. <https://doi.org/10.1345/aph.10215>
- Lange, J., Heerdink, M. y Kleef, G. (2022). Reading emotions, reading people: Emotion perception and inferences drawn from perceived emotions. *Current Opinion in Psychology*, 85-90.

- Liebrecht, C., Sander, L. y van Hooijdonk, C. (2021). Too Informal? How a Chatbot's Communication Style Affects Brand Attitude and Quality of Interaction. *Chatbot Research and Design. Lecture Notes in Computer Science, 12604*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-68288-0_2
- Melo, C., Sampaio, I., de Abreu Souza, D. y Pinto, N. (2015). Correlação entre religiosidade, espiritualidade e qualidade de vida: uma revisão de literatura. *Estud. pesqui. psicol.* 15(2), 447-464. <https://bit.ly/3dm8Lni>
- Misichia, C., Poetze, F. y Strauss, C. (2022). Chatbots in customer service: Their relevance and impact on service quality. *Procedia Computer Science*, 421-428. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.03.055>
- Monteiro, L. (2020). *O desafio da pandemia é chance de ascensão espiritual*. <https://bit.ly/3dgYfxM>
- Nißen, M., Selimi, D., Janssen, A., Rodríguez, D., Breitner, M., Kowatsch, T. y von Wangenheim (2022). See you soon again, Chatbot? A design taxonomy to characterize user-Chatbot relationships with different time horizons. *Computers in Human Behavior*, 127. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107043>
- OCDE. Organización para Cooperación e Desenvolvimento Econômico (2021). COVID-19 na América Latina e no Caribe: uma visão geral das respostas dos governos à crise. <https://bit.ly/3P9BJ77>
- OPAS. Organización Panamericana de Saúde (2020). Pandemia de COVID-19 golpeou as Américas em 2020. <https://bit.ly/3Qx1qzz>
- OPAS. Organización Panamericana de Saúde. (2022a). Excesso de mortalidade associado à pandemia de COVID-19 foi de 14,9 milhões em 2020 e 2021. <https://bit.ly/3dm43Gn>
- OPAS. Organización Panamericana de Saúde. (2022b). Pandemia de COVID-19 desencadeia aumento de 25% na prevalência de ansiedade e depressão em todo o mundo. <https://bit.ly/3QdNBXi>
- Orellana, J., da Cunha, D., Marrero, L., Moreira, R., Leite, I. y Horta, B. (2020). Explosão da mortalidade no epicentro amazônico da epidemia de COVID-19. *Cadernos de Saúde Pública*, 36. <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311X00120020>
- Orellana, J., da Cunha, D., Marrero, L., Moreira, R., Leite, I. y Horta, B. (2021). Excesso de mortes durante a pandemia de COVID-19: subnotificação e desigualdades regionais no Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 37, e00259120. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00259120>

- Scorsolini-Comin, F., Rossato, L., da Cunha, V., Correia-Zanini, M. y Pillon, S. (2020). A religiosidade/espiritualidade como recurso no enfrentamento da COVID-19. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, 10.
- Silva, J. y Silva, L. (2014). Relação entre religião, espiritualidade e sentido da vida. *Logos & Existência*, 3(2), 203-215.
- Tonetti, M. (2021). Como os “robôs” têm ajudado no atendimento à crescente demanda por estudos bíblicos durante a pandemia. *Revista Adventista*. <https://bit.ly/3A9Gqd2>
- Zhou, Y., Fei, Z., He, Y. y Yang, Z. (2022) How human–chatbot interaction impairs charitable giving: the role of moral judgment. *Journal of Business Ethics*, 178, 849-865. <https://doi.org/10.1007/s10551-022-05045-w>