

XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2020.

COVID-19. Estrategias públicas para mantener la cercanía en tiempos de pandemia.

Montenegro Alderete, Ana Paula.

Cita:

Montenegro Alderete, Ana Paula (2020). *COVID-19. Estrategias públicas para mantener la cercanía en tiempos de pandemia. XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-007/255>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/etdS/tVx>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

COVID-19. ESTRATEGIAS PÚBLICAS PARA MANTENER LA CERCANÍA EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Montenegro Alderete, Ana Paula

Universidad de Buenos Aires. Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial. Buenos Aires, Argentina.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo la exploración de herramientas tecnológicas frente a la pandemia de COVID-19, para ello se recurre a las definiciones aportadas por diferentes organizaciones de talla mundial. La creencia de que el avance tecnológico nos separa unos de otros hoy se pone a prueba. Distintas tecnologías funcionan como puentes que acercan a las personas en tiempos de aislamiento. A partir del análisis de la normativa y de investigaciones se busca guiar una práctica de fuente interdisciplinaria, que aloje los eventos actuales, que lleve tranquilidad a la comunidad; como también promover el debate y a nuevos desarrollos tecnológicos que mejoren vidas. Como conclusión, se dilucida un posible rol del psicólogo orientado a la exploración de la experiencia de usuario, con los beneficios que su técnica pueda aportar.

Palabras clave

Inteligencia artificial - Organizaciones públicas - COVID-19

ABSTRACT

COVID-19. PUBLIC STRATEGIES TO MAINTAIN CLOSENESS DURING PANDEMIC

The goal of this study is to explore different technological tools to face the COVID-19 pandemic, using concepts previously studied by different world-class organizations. Amidst a global disease that require practical and rapid answers, technological breakthroughs are constantly being tested. Technology in general, previously believed as the main cause of social isolation, is now serving as the primary contact between the members of a severely secluded society. From the analysis of the regulations and various research, the main purpose is to guide a practice from an interdisciplinary source, that accommodates current events and brings calmness to the community; as well as promoting debate and new technological developments that increase social welfare. In conclusion, a possible role of the psychologist is oriented to the exploration of the user experience, with the benefits that the technique can bring.

Keywords

Artificial intelligence - COVID-19 - Public organizations

Introducción

Aislamiento, angustia y paranoia. El panorama actual parece ser el mismo en todo el mundo. En gran medida se observan calles sin circulación, pueblos fantasma y hasta estados cerrados casi herméticamente. La poca gente que circula lo hace con excesiva prudencia, tomando distancia de otras personas, como defendiéndose de una amenaza invisible. En menos de medio año, la escena mundial ha dado un giro de trescientos sesenta grados, tomando una forma irreconocible.

No es la primera vez que la humanidad se enfrenta a una pandemia, pero el contexto histórico actual, la Cuarta Revolución Industrial, así bautizada por Schwab (2016), le configura características únicas. Esta pandemia ha venido a poner en jaque los prejuicios más tradicionales sobre el avance tecnológico y, sobre todo, ha venido a poner en tela de juicio la creencia de que el avance tecnológico nos separa del otro, en lugar de unirnos. Distintas estrategias se han puesto en marcha para frenar el pánico y contener a la población. Los estados han implementado políticas que van desde el aislamiento hasta la generación de aplicaciones (web y mobile) con geolocalización e información sobre la sintomatología.

En lo que innovación se refiere, desde hace varios años organismos de todo el mundo hacen investigaciones, estudian el impacto de las tecnologías disruptivas, describen sus resultados e incentivan sus usos para mejorar vidas. La OCDE, la ONU y el BID han emitido resoluciones y normativas, han organizado foros donde desarrollan el beneficio de políticas orientadas a la ciencia, tecnología e innovación. En el libro *Algoritmolandia* retomamos la normativa, y definimos las tecnologías de la información y comunicación, en adelante TICS, como un “instrumento indispensable frente a la necesidad de brindar nuevas soluciones a los problemas de desarrollo, crecimiento económico, erradicación de la pobreza y desarrollo sustentable en diversos niveles” (Corvalán, 2018). Los beneficios de las TICS fueron leídos desde las coordenadas actuales y puestos a producir por estas organizaciones internacionales (OCDE (2020) y BID (2020)).

En virtud de llevar contención a los hogares, desde el Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial de la Facultad de Derecho (UBA), de aquí en más IALAB, y en colaboración con la Agencia de Sistemas de Información de CABA, se ha abordado la problemática en contexto, diseñando dispositivos que nos acerquen entre nosotros, en la medida de lo posible, que permitan informar, tomar medidas de precaución o que traigan alivio a la población.

Desde el desarrollo de una inteligencia artificial que facilita el trabajo remoto y abre nuevos canales de comunicación, hasta la creación de un campus virtual académico con foro que funcione simbólicamente como un lugar de comprensión, con momentos para relacionarse entre personas por videollamada son algunos de los hitos que abordaremos en el presente trabajo.

Circunstancias más grandes que nosotros han desviado los objetivos que nos hemos puesto en el pasado (Montenegro Alderete, 2018), pero consideramos que las conclusiones arribadas tienen la suficiente robustez como para guiar nuestra práctica y técnica en momentos tan cruciales como el actual, para investigar, informar y educar a las personas en pos de alcanzar una emancipación subjetiva.

Desarrollo

La situación, al momento de la escritura de este trabajo, es crítica. Todos los días se actualizan cifras que no alientan al optimismo, empresas y pymes cierran, productos brutos estatales caen, las vidas que ya no pueden recuperarse. Todo parece indicar que se avecina una crisis con efectos incalculables. Organizaciones mundiales de renombre han leído la situación actual con miras a sentar un plan de acción. Establecido el panorama, sólo queda actuar.

El Banco Interamericano de Desarrollo (2020), en su informe de este año para América Latina y el Caribe y haciendo pivote en la pandemia, analiza los efectos y enfatiza la necesidad de tomar políticas públicas y su secuenciación adecuada:

La primera prioridad debería ser detener la propagación del virus, evitar que el sector de salud se vea desbordado, (...) y salvar vidas. Una segunda prioridad debería ser proporcionar alivio a los hogares más vulnerables que han perdido sus fuentes de ingresos como resultado del distanciamiento social y otras medidas. Y una tercera prioridad debería ser apoyar a las empresas para reducir al mínimo el aumento del desempleo. (p.54)

Describe al aislamiento como una medida costosa económicamente a corto plazo, pero pone de manifiesto su efecto más evidente: frena la propagación del virus y salva vidas.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos da un paso más allá, organiza y especifica las soluciones que puede brindar la inteligencia artificial (en adelante IA) para combatir al COVID-19. Las clasifica en cuatro tipos, *Detection* (detección y diagnóstico), *Prevention* (prevención), *Response* (información o aprendizaje) y *Recovery* (monitoreo), (OCDE, 2020). No se saltea el compromiso ético que implica el desarrollo, la implementación y la utilización de tecnologías y datos afines a la IA; por lo tanto, enfatiza su uso alineado con los Principios de la IA, que debe 1) ser inclusiva, masiva, sustentable, 2) centrada en los valores y derechos humanos, 3) transparente y explicable, 5) robusta y segura, 6) ser llevada a cabo con responsabilidad.

La Organización de las Naciones Unidas, ya hace unos años y resolución mediante (Resolución A/RES/71/212, 2016), ha tomado el compromiso de generar una Agenda 2030 en pos de

un desarrollo sostenible y “reconoce el potencial que tienen las TICS de brindar nuevas soluciones a los problemas del desarrollo” (ONU, 2016). Apoya la investigación y difusión, promueve la cooperación entre el sistema público y privado, persigue la estrechura de la brecha digital para hacerla cercana e inclusiva a toda la población entre otros objetivos notables. La resolución lanzada tiene su correlato en una serie de *webinars* (seminarios vía web) del programa “IA para el Bien”, dedicados a la divulgación de avances tecnológicos con énfasis en las coordenadas actuales.

Más allá de que los pronunciamientos de organizaciones de talla mundial son comúnmente catalogados como importantes, aquí son especialmente relevantes por dos motivos. En primer lugar, de cara a otras instituciones, puede guiar las prácticas hacia objetivos comunes a las micro organizaciones que los componen. En segundo lugar, de cara a la labor, permite generar una ruta de trabajo con miras no sólo a las metas a cumplir, sino también a una postura ética en temas tan recientes como el tratado.

Para frenar el avance del virus y preservar a las poblaciones, las herramientas sugeridas por estas organizaciones responden a las caracterizadas como centrales de la Cuarta Revolución Industrial por Schwab (2016) “la inteligencia artificial (IA), la robótica, el internet de las cosas (IoT), la impresión 3D, la nanotecnología, la biotecnología” (p.8), entre otras. El trabajo interdisciplinario unido a estas herramientas, bajo parámetros éticos claros, podría hacer la diferencia entre salvar vidas y dar calidad de vida, honrar el bienestar de la población a nivel tanto físico como psicológico.

Desde el IALAB y la Agencia de Sistemas de Información de CABA, en equipos compuestos por técnicos informáticos, psicólogos, licenciados en administración y abogados; se han explorado los beneficios que aporta la IA a efectos de automatizar procesos repetitivos y tediosos. Bajo la modalidad de un agente conversacional (*chatbot*) multiplataforma y creados para interpretar el lenguaje natural en formato de texto o de voz, esta herramienta posee la potencialidad de ser utilizada en diferentes contextos para facilitar el día a día.

Sólo a fines de establecer un mejor entendimiento de esta IA, podemos dividirlo en cuatro tipos de aplicaciones, cada una más compleja y abarcativa que su inmediata anterior: asistencia inteligente, automatización, detección inteligente y predicción. Hasta el momento, los chatbots están implementados en distintas reparticiones de gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en la Facultad de Derecho (UBA) y en otras organizaciones públicas que, por su rendimiento, los han solicitado para colaborar con las tareas diarias. Aquí haremos mención de los que son estrictamente relevantes a los efectos de la pandemia.

Durante los primeros momentos del brote, en Argentina, fue claro que lo inicial a abordar era el pánico por la desinformación. Se creó un agente conversacional que, en línea con las noticias y documentación escrita por la Organización Mundial de la Salud, detalla los síntomas, y, conforme a los reportes del gobierno

de la Nación como de la Ciudad, informa los teléfonos y centros de atención frente a un posible caso de enfermedad.

Lo que destaca a esta herramienta, y retomando los estándares provistos por las organizaciones mencionadas, es su formato accesible, ya que, al comprender lenguaje natural y poder “hablarle” a través del micrófono de distintos dispositivos o escribirle, le aporta la flexibilidad para ser utilizada por todas las personas.

Asimismo, hay chatbots que se utilizan para el teletrabajo. Agentes conversacionales que automatizan la creación y generación de tickets de requerimientos del usuario, automatización de documentos, canales de difusión de herramientas de videoconferencia son algunos de los ejemplos de aplicativos que están en uso actualmente. Se espera contar en los próximos meses con métricas que den información sobre la experiencia de usuario, por ahora, los indicadores son auspiciosos.

Por otro lado, se ha creado una plataforma de enseñanza de cursos y posgrado, un campus virtual con un sistema de logueo para estudiantes y docentes, que almacena el contenido teórico, con foro de discusión y reuniones vía teleconferencia. Tanto los estudiantes como docentes han podido reencontrarse y apropiarse de espacios (ahora virtuales), y generar un ida y vuelta que va más allá de la transferencia de conocimiento teórico, que funciona realmente como un espacio mutuo de construcción de conceptos.

En base a la información recabada, se podrían ubicar a los agentes conversacionales en línea con los Principios de la IA establecidos por la OCDE anteriormente, así como ubicar su función dentro de lo que se corresponde con informar o contribuir al aprendizaje de la población (Response). Se considera que, por sus efectos, ambos desarrollos tienen la capacidad de brindar nuevas soluciones a los problemas no sólo del desarrollo, como establece la ONU, sino también de las problemáticas emergentes que reclaman nuestra atención. Por último, colabora tanto con el primer objetivo establecido por el BID, que reza por el aislamiento y la preservación de las vidas, como también con el segundo objetivo, que boga por la preservación de la economía de los hogares (aquí facilitados por el trabajo remoto y la enseñanza online).

Para finalizar y sólo a modo de mención, se ha proveído al Hospital Dr. Enrique Tornú de unos termómetros IoT que permiten el control de temperatura de los pacientes sin exponer en exceso a los profesionales. Dicha tecnología, desarrollada por un proveedor externo, fue tomada por la Agencia de Sistemas y brindada al equipo del hospital las últimas semanas del mes de Mayo del corriente. Al encontrarse en estado de prueba de concepto, esperamos poder desarrollar su implementación en algún trabajo posterior.

Conclusión

A través de un breve recorrido que muestra la práctica guiada por la teoría, se han explorado diferentes soluciones vinculadas al avance tecnológico en tiempos apremiantes como el actual. Son muchos los beneficios aportados por estas herramientas, y aún más los que podrían concretarse en el mediano y largo plazo, que en consonancia con el trabajo anteriormente publicado en esta casa de estudios, requieren de una articulación interdisciplinaria para llevar bienestar a la población.

Se ha explorado la normativa, abordado los planes de acción y puestos en marcha para guiar, desde una ética legitimada, la práctica en momentos de grandes cambios.

La emergencia distingue una posible línea de investigación vinculada a un esclarecimiento más hondo de los beneficios que aportarían otras tecnologías protagonistas de la Cuarta Revolución Industrial. ¿Es viable el desarrollo con geolocalización para hacer un *geotracking* de la dispersión del virus? ¿Es conciliable con la ética establecida en convenios de organizaciones de talla mundial?

Acorde a lo explorado en el presente trabajo, el rol del psicólogo continúa teniendo por horizonte la investigación, la difusión y la emancipación intelectual, encontrando un camino incipiente en la experiencia de usuario. Esperamos explorar dicho camino en posteriores trabajos.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Interamericano de Desarrollo (2020). *Políticas para combatir la Pandemia*. https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Informe_macroekon%C3%B3mico_de_Am%C3%A9rica_Latina_y_el_Caribe_2020_Pol%C3%ADticas_para_combatir_la_pandemia.pdf
- Corvalán, J. C. (2018). Estados Eficientes. En BID (2018), *Algoritmología* (pp. 257-265). Editorial Planeta.
- Montenegro Alderete, A. P. (2018). *Estudio Exploratorio a la IHR*. Facultad de Psicología, UBA
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020). *Using artificial intelligence to help combat COVID-19*. <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/using-artificial-intelligence-to-help-combat-covid-19-ae4c5c21/>
- Resolución de la ONU A/RES/71/212 de 2016. Las tecnologías de la información y de las comunicaciones para el desarrollo. <https://undocs.org/es/A/RES/71/212>
- Schwab, K. (2016). *La Cuarta Revolución Industrial*. Editorial Debate.