

En 1950, Allan Turing publicó el artículo *Computing Machinery and Intelligence*; en él, se cuestionó si las computadoras podrían pensar, aprender e interactuar con el usuario y, además, definió la inteligencia en estos aparatos como: “una computadora humana capaz de procesar instrucciones y tener conciencia”.

A partir de esa investigación se iniciaron las bases científicas para realizar los primeros estudios sobre inteligencia artificial y la comunicación entre humano y computadora de una forma natural. A Turing se le considera el padre de la computación moderna, debido al diseño de la máquina con el mismo nombre.

Turing predijo que, al final del siglo XX, el uso de las palabras y las opiniones educadas podrían alterarse tanto que sería posible hablar con las computadoras; estas máquinas podrían pensar sin esperarse una contradicción.

DEFINICIÓN

Se denomina “chatbot” a un robot conversacional, un *software* de inteligencia artificial diseñado para permitir la interacción con usuarios y satisfacer alguna petición o demanda de información o servicio. Debe ser capaz de mantener una conversación para gestionar solicitudes.

La forma en que las personas se comunican con las organizaciones, instituciones y empresas ha evolucionado de forma muy rápida en la última década. En el siglo pasado, las reuniones personales y las llamadas telefónicas fueron los medios principales para establecer contacto. Este tipo de comunicación tiene un problema relacionado con los horarios laborales, que inciden directamente en la sensación de atención oportuna que perciben los clientes o usuarios. Los desarrollos de aplicaciones basadas en Internet han marcado el surgimiento de nuevas opciones, desde el correo electrónico hasta las redes sociales, pasando por la mensajería electrónica y las aplicaciones *web* y móviles, que han generado cambios en la forma de interactuar. El uso de mensajería o chats se ha vuelto habitual y familiar.

Por ello, las personas han cambiado los estilos y preferencias de comunicación. La primera evidencia se hizo patente hace cerca de un lustro, momento en que se notó la tendencia de que el canal dominante para comunicaciones fuera el chat en línea.

Durante varios años, se delegó la atención a clientes y usuarios por este canal a los empleados, pero con el posicionamiento de los chatbots esto tiende a cambiar. El análisis de la evolución lleva a visualizar la incorporación y uso de esta herramienta como recurso tecnológico estratégico para una adecuada gestión organizacional.



Eliza, el primer chatbot desarrollado en 1966. Foto: Flickr/Kevin Trotman/crummy.com

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

En 1966 en el Massachusetts Institute of Technology (MIT), se adelantaron trabajos para el desarrollo de Eliza, uno de los primeros programas en procesar lenguaje natural. Éste se podría ver como el inicio de los robots conversacionales, dado que se pretendía que fuera capaz de mantener un diálogo coherente con un usuario vía texto.

Eliza basaba su operación en identificar palabras clave en lo digitado por el usuario y responder con el uso de frases previamente registradas en una base de datos, identificando un contexto mínimo y restringido.

Hacia los años ochenta, aparece ALICE, chatbot que usaba un formato de entendimiento llamado AIML (Artificial Intelligence Markup Language), que permitía una respuesta más acertada a lo que el usuario buscaba.

Como segunda alternativa a AIML, era posible que los usuarios fueran por el camino requerido conversando a través de opciones como “Presione 1 para comunicar con secretaria”, aunque no fuera considerado un agente real de conversación.



Bombe, un dispositivo diseñado por Turing, jugó un papel fundamental en la Segunda Guerra Mundial descifrando mensajes secretos de los nazis. Foto: nationalgeographic.com.es