



El profesor Luis Chavarría durante el acto de acreditación de ATI el año anterior.
(Foto: Archivo OCM)

Entrevista

Luis Chavarría, coordinador de ATI: “La tecnología debe potenciar la competitividad de las empresas”

7 de Abril 2017 Por: Geovanni Jiménez Mata ^[1]

- Sistemas cognitivos aplicados en el campo de la salud permiten la detección de muchos tipos de cáncer.
- IBM y Google son los principales competidores que ofrecen servicios de computación cognitiva a quien los quiera utilizar.

El tema de la tecnología está cada día más en boca de los empresarios de todos los niveles y de la población en general. La idea de apoyar sus negocios o simplemente facilitar su modo de vida es un deseo latente en la humanidad actual, saturada de ocupaciones y con la necesidad de

reducir costos en un mundo atacado por la inflación.

Para ahondar en el tema específico de la Computación Cognitiva (a la que nombraremos CC a partir de ahora en esta nota), *Hoy en el TEC* conversó con el profesor Luis Chavarría, coordinador de la Licenciatura en Administración de Tecnologías de la Información (ATI) del Tecnológico de Costa Rica (TEC). [2]

A continuación, la entrevista recientemente realizada al experto:

¿Qué es la computación cognitiva?

Se puede explicar como un sistema computacional programado para tener la capacidad de procesar el lenguaje natural del ser humano. Esto le permite interactuar de manera cognitiva, de la manera más natural y sencilla posible.

Los programas con CC pueden inferir a partir de lo aprendido. Esto les permite almacenar hechos que le sirven como insumos para sugerir una respuesta basada en la información que aprendió anteriormente.

¿Cuáles son los principales beneficios de la CC para las empresas?

Les permite desarrollarse y diversificar su producción. Eso las lleva a ponerse en ventaja en relación a los competidores.

Actualmente, en muchas compañías la oferta del servicio y la demanda del mismo no se empatan, debido a que los horarios no están necesariamente sintonizados. Una aplicación con CC hace posible que un cliente en cualquier momento del día dirija su consulta a un determinado programa y que le responda inmediatamente.

La computación cognitiva puede ayudarnos a hacer un análisis de sentimientos (alegría, enojo o preocupación) y con esto se podría dar una respuesta más inmediata y exacta.

" "... la computación cognitiva no sustituye al talento humano. La persona siempre se necesitará para entrenar al tutor cognitivo." " *Luis Chavarría*

¿Qué investigaciones realiza el TEC en el campo de la CC?

El semestre anterior en el curso de diseño de software de ATI propusimos desarrollar un proyecto denominado. "Tutor cognitivo". Esta aplicación será experta en diseño de software.

Este "Tutor cognitivo" tendrá la capacidad de entender lo que se está preguntando y dar respuestas muy acertadas. El proyecto se desarrolla de manera muy interesante, porque usando las habilidades de la computación cognitiva (procesamiento de lenguaje de natural) se logrará dar respuesta a varias consultas que realizan estudiantes del TEC en algunas redes sociales.

Adicionalmente, se están implementando otras capacidades no cognitivas como traducir las respuestas a un idioma diferente al español.

Cuando en ATI nos dimos cuenta que la empresa IBM tenía disponible un sistema cognitivo, nos propusimos la misión de que los estudiantes tuvieran acceso a cuentas académicas. Contactamos a IBM para solicitarle dicho privilegio y nos fue otorgado.

Luego de socializar el tema cognitivo y de invitar a expertos de IBM al TEC, la siguiente etapa fue crear el experto en diseño de software.

En ATI nuestro lema es: “Innovación y tecnología aplicada a la sofisticación de los negocios”. Nosotros vemos en la computación cognitiva un mecanismo de apoyo que va a sustentar a la diversificación de los negocios.

¿Cómo puede ayudar la CC a Costa Rica para ser más competitivo?

El turismo sería una de los campos más beneficiados con un proyecto como este. El país podría apoyarse en las capacidades de la CC para crear un asesor turístico que pueda atender a todos los clientes alrededor del planeta.

Podrían estudiarse variables como el ánimo, interés, alegría, sorpresa de las personas que consultan. Eventualmente estos datos podrían categorizarse y con los datos se formaría un plan de mercadeo para poder darles una respuesta especializada.

Considero que, al ser Costa Rica un país en vías de desarrollo, con recursos insuficientes, sería muy difícil la contratación de muchas personas en un *call center* las 24 horas del día. Pienso que la CC puede significar ventaja competitiva sobre otros países.

También podríamos extrapolar la CC a las compañías financieras, de salud y transportes.

¿Es posible que las empresas dejen de contratar a personas y prefieran este tipo de programas?

No. La CC amplifica las capacidades humanas, pero no las reemplaza.

Es importante mencionar que la computación cognitiva no sustituye al talento humano. La persona siempre se necesitará para entrenar al tutor cognitivo. Se requiere de un individuo con conocimiento experto y capacidad cognitiva natural para enseñarle a la aplicación.

El profesor Luis Chavarría es el Coordinador de la Licenciatura en ATI. Dicha carrera es parte del área académica de ATI y pertenece directamente a la Vicerrectoría de Docencia del TEC.

Source URL (modified on 04/10/2018 - 08:59): <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/node/1826>

Enlaces

[1] <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/users/geovanni-jimenez-mata>

[2] <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/www.tec.ac.cr>