

# **La implementación de los chatbots e inteligencia artificial como puente de comunicación para los pueblos indígenas costarricenses.**

**Luis Diego Richmond Giraldo**

¿Alguna vez se ha puesto en la posición de un indígena cuando le han robado, se le ha desaparecido un familiar o para solicitar ayuda al gobierno? ¿Cómo cree que sería la conversación si las personas indígenas no conocen otro lenguaje que no sea su nativo (Maleku, Cabécar, Bribri, entre otros), ¿y los policías (por cuestión de robo o desaparición) y el personal municipal hablan solo español y tal vez inglés? Puede haber un intento de comunicación, pero es casi un hecho que no se van a entender ni un 20%, y los indígenas no podrán comunicar su miedo de volver a ser robados, o no podrán conseguir respuestas de su familiar desaparecido. ¿Cuál puede ser una solución para esta minoría poblacional a través del uso de la tecnología? El uso de la inteligencia artificial y chatbots como herramienta para comunicarse con las demás personas que no conocen el idioma natal de los aborígenes.

La inteligencia artificial tiene muchos conceptos, debido a que es un modelo gigante, sin embargo, según Rouhiainen (2018), podemos resumir que la inteligencia artificial es la capacidad de las máquinas en recopilar datos, aprender de ellos por medio de algoritmos extremadamente complejos, y tomar decisiones que harían los humanos. Por otro lado, Gómez Lorente María (2021) nos indica que los chatbots son aquellos programas informáticos los cuales utilizan una serie de algoritmos con la finalidad de simular conversaciones humanas y resolver las dudas de los usuarios.

Como ya se sabe que una inteligencia artificial debe de aprender sobre datos, es indispensable brindarle todos los datos posibles a la inteligencia artificial para que pueda realizar su labor de ser un puente de comunicación entre personas que hablan español (personas que prestan servicios públicos) y personas que hablan lenguas indígenas. Primero, lo que se debe de hacer es

contactar a un experto para que pueda entrenar a la inteligencia artificial y a personas que sepan los lenguajes de los aborígenes del país. Una vez se tiene esto, el experto en entrenar la IA va a solicitar un conjunto de información que principalmente será acerca de cómo funciona cada lenguaje indígena: ¿Cuál es el alfabeto, los verbos, artículos, sustantivos? Y muchas otras cosas más que sean necesarias para que la inteligencia artificial sea capaz de poder no solo entender los lenguajes, sino de hablarlos. Una vez la inteligencia artificial es entrenada correctamente y funciona, se puede integrar con un chatbot para que la conversación sea más fluida entre ambas partes.

Una vez la inteligencia artificial es implementada correctamente, trae consigo un montón de beneficios. Entre los principales se puede encontrar que los indígenas no se tienen que preocupar por llevar un traductor cuando ocupan ayuda para comunicarse con personas de la municipalidad u otras donde necesiten un servicio urgente. Otro beneficio es que la herramienta estaría disponible las 24 horas del día, lo cual es increíble por si los indígenas ocupan salir en la madrugada y pedir un taxi a un destino en particular, o solicitar unos documentos de la municipalidad, entre muchos otros casos de comunicación.

Tener la inteligencia artificial y los chatbots como herramienta de comunicación suena algo fascinante, no hay que dejar de lado varios obstáculos de su implementación. Primero, muchos pueblos indígenas tienen poco o nulo conocimiento del internet, por lo tanto, brindarle una herramienta tan avanzada como la inteligencia artificial no solo significa un gran tiempo para que estas personas puedan aprender a usarlo, sino que ellos mismos no decidan utilizarlo por un temor a lo desconocido o por “no verlo tan necesario”. Además, otro obstáculo es la financiación del proyecto en sí: contratar a un experto en inteligencia artificial y traductores de todos los lenguajes

indígenas. Lo anterior representa no solo un costo monetario, sino que puede que se rechace su solicitud al “resolver un problema que compromete muchos recursos a una increíble minoría”.

La inteligencia artificial en conjunto con los chatbots son tecnologías que pueden ser usadas de forma inclusiva, ayudando a minorías como los indígenas en problemas tan importantes como lo es la comunicación. Aunque represente un costo monetario alto, esto no debe de ser un impedimento para que los pueblos aborígenes del país puedan despreocuparse porque el otro 99.9% del país no los entienda, cuando lo que deseen comunicar sea de gran importancia como robos, asesinatos, problemas legales, problemas de salud, entre otros.

## **Bibliografía**

Gómez, L. (2020). *Inteligencia artificial y pymes: Chatbots*. [Trabajo Fin de Grado para la obtención del Título de Graduado en Administración y Dirección de Empresas], Universidad Politécnica de Cartagena.  
<https://repositorio.upct.es/entities/publication/cc3a4b3f-f8ab-47e4-98f9-b83af98b6334>

Rouhiainen, L. C., (2018). *Inteligencia Artificial: 101 cosas que debes saber hoy sobre nuestro futuro*. Editorial Planeta S.A.