

# ¿Sustituirán los chatbots a los humanos?

Las tecnologías conversacionales están [mucho más presentes en nuestras vidas de lo que nos damos cuenta](#). Más allá de los cada vez más sofisticados asistentes de voz como Siri y Alexa, herramientas como Whatsapp o los *chats* de Facebook, Twitter e Instagram basan su desarrollo en este tipo de tecnología. Además, tareas propias de la atención al cliente que antes se derivaban a un *call center* como pedir una cita en tu médico o [hacer una reclamación a tu compañía aérea](#) ahora pueden realizarse de forma más rápida y efectiva a través de máquinas que identifican y reproducen el lenguaje natural.

La habilidad de estos robots para reproducir de forma cada vez más fiel las interacciones y diálogos entre humanos, aunado a su casi infinita capacidad de almacenamiento y procesamiento de datos, plantea cuestiones sobre la idoneidad de contar con personas en el desarrollo de unas tareas que tienen el potencial de ser automatizadas por completo. ¿Sustituirán los *chatbots* a los equipos humanos de atención al cliente? ¿Hasta dónde podrán llegar las tecnologías de voz en su camino de imitación del lenguaje?

Ángel Hernández, director de [Chatbot Chocolate](#), agencia dedicada al diseño, desarrollo y entrenamiento de *chatbots*, nos da respuesta a estas dudas y nos aclara las fortalezas y debilidades de una tecnología cuyo desarrollo está siendo exponencial. Aprovechamos para hablar con él en un hueco de uno de los eventos de [Planeta Chatbot](#), el mayor *hub* de conocimiento sobre *chatbots* para hispanohablantes.

Vídeo

## ¿Sustituirán los chatbots a los humanos?

**Entrevista con Ángel Hernández, director de Chatbot Chocolate**

Descubrimos cómo la tecnología conversacional cambiará nuestra interacción con las máquinas.

