

TEXTO A

“Hola, le atiende un robot sin sentimientos ni empatía”

La sustitución de personas por máquinas en la atención al consumidor es una mala noticia para los usuarios

Daniel Polani*

1 En los tiempos que corren es cada vez más difícil tener una conversación telefónica
2 con una persona de carne y hueso. Casi cada vez que necesitas hablar con el banco, con
3 el médico o con cualquier otro servicio, lo más probable es que te dé la bienvenida un
4 ayudante automatizado aparentemente pensado para evitar que hables con alguien que
5 realmente trabaje para la empresa. Este estado de cosas podría empeorar en breve
6 debido a la generalización de los chatbots.

7 Los chatbots son programas de inteligencia artificial empleados a menudo en
8 aplicaciones o en servicios de transmisión de mensajes. Están diseñados para contestar a
9 las preguntas de la gente como en una conversación en vez de limitarse a darle
10 indicaciones para que encuentre información, como hacen los buscadores. Empresas
11 como Uber, Lufthansa y Pizza Express ya los utilizan para responder a las consultas de
12 los clientes y anotar reservas, y muchas otras están en camino de hacerlo.

13 Estos agentes virtuales tienen la capacidad de mejorar algunos aspectos de la
14 atención al cliente, y desde luego, son más fáciles de utilizar que los sistemas telefónicos
15 automatizados a los que les cuesta entender hasta tus datos personales básicos. No
16 obstante, también son un obstáculo más que separa a los usuarios de un ser humano
17 capaz de dar verdaderas respuestas a preguntas difíciles, y –algo fundamental– de
18 mostrar la compasión y la buena disposición que suelen ser la base de un servicio de
19 atención al cliente de calidad. Es posible que los chatbots sean los responsables de que
20 los clientes y las empresas lo descubran a base de tropiezos.

21 Para muchas compañías, automatizar el servicio de atención al cliente, o al menos
22 parte de él, es una idea tentadora. De este modo no solo se logra reducir la exposición de
23 los empleados a muchas de las situaciones desagradables propias de este trabajo, sino
24 que también se ayuda a cribar numerosos problemas corrientes o sin importancia antes
25 de que sea necesaria la atención, más cara, de una persona. Esto podría facilitar que las
26 empresas redujesen sus costes, al tiempo que serviría para calmar a los clientes que
27 únicamente necesitan soluciones sencillas a los problemas habituales.

28 Sin embargo, sustituir a los empleados humanos por otros artificiales no es tan
29 sencillo. Para empezar, a pesar de los avances verdaderamente asombrosos en el
30 reconocimiento y la traducción automáticos, el lenguaje, con todas sus variantes y errores,
31 sigue siendo un asunto peliagudo. Los agentes automatizados todavía son demasiado
32 incompetentes y poco sensibles a él, y en el caso de determinados problemas, sería difícil
33 o imposible comunicarse con ellos.

34 El talento es la capacidad de lograr buenos resultados, y el dominio, la de resolver
35 una situación más difícil de lo normal. Manejar las situaciones excepcionales es un arte, y
36 a menudo la calidad de un servicio de atención al cliente tiene que ver con los casos
37 inusuales o imprevistos en los que intervienen clientes potencialmente enfadados. Si bien
38 los agentes virtuales pueden proporcionar respuestas a preguntas básicas de manera
39 convincente, la inteligencia artificial aún no es lo bastante hábil para vérselas con los
40 casos atípicos y excepcionales.

41 Es posible que, al principio, las empresas no lo perciban como un problema, ya que
42 la automatización de la atención introduce una manera de separar a los clientes cuyo
43 servicio requiere un esfuerzo adicional. Solo hay que poner en contacto con un empleado
44 humano a aquellas personas cuyos problemas confunden al robot. Sin embargo, es

45 probable que, al pasar por el frustrante proceso de hablar con un ordenador
46 desconcertado, el cliente se enfade todavía más con el servicio.

47 Los servicios automatizados pueden encargarse de los casos corrientes, pero
48 todavía son incapaces de adaptarse a las circunstancias excepcionales o, al menos, de
49 reconocer cuándo es necesaria la flexibilidad de la intervención humana. Desde el punto
50 de vista del cliente, el problema va aún más allá. Algunas situaciones no solo requieren la
51 capacidad humana de entender y resolver los problemas, sino una dosis de compasión y
52 empatía.

53 Es posible programar un agente virtual para que adopte determinado estilo de
54 interacción, pero, en situaciones inesperadas o difíciles, seguirá resultando extrañamente
55 incoherente. Hoy en día, la investigación de la inteligencia artificial no dispone de una hoja
56 de ruta funcional que le permita aplicar algo que se parezca a la compasión humana de
57 manera convincente.

58 A veces los clientes enfadados necesitan una palabra amable y la oportunidad de
59 expresarse con alguien dispuesto a escuchar, así como –o a veces en vez de– que les
60 resuelvan el problema. Y, a menudo, la calidad del servicio al cliente depende de los
61 gestos de buena voluntad hechos a su criterio por un empleado concreto siguiendo sus
62 propios sentimientos de empatía, más que de una serie de normas fijas.

63 Esto es algo muy difícil de reproducir mediante la inteligencia artificial, ya que depende en
64 gran medida del contexto de la situación. En mi opinión, la comprensión del contexto
65 sigue siendo uno de los problemas más escurridizos y pendientes de resolver de la
66 disciplina, y es probable que lo siga siendo unos cuantos años.

67 A pesar de ello, por lo visto la promesa de la reducción de costes, además de otras
68 ventajas de la automatización, son tan atractivas que, en los próximos años, los chatbots
69 y otros servicios de inteligencia artificial dirigidos a los clientes van a seguir
70 expandiéndose sin contemplaciones.

*Daniel Polani es catedrático de Inteligencia Artificial de la Universidad de Hertfordshire.

Disponível em: https://elpais.com/tecnologia/2017/09/05/actualidad/1504632657_445116.html. Acesso em 8 set. 2017.

TEXTO B

PARQUES CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS: LOS NUEVOS ESPACIOS PRODUCTIVOS DEL FUTURO

Julio César Ondátegui - Universidad Complutense

RESUMEN

Los Parques Científicos y Tecnológicos (PCyT) están en constante evolución por todo el mundo. Este trabajo aborda el fenómeno desde sus orígenes hasta la actualidad. La primera parte plantea los antecedentes (polos de los años sesenta) y la difusión de los proyectos tomando la referencia del modelo americano. En la segunda parte, dada la proliferación de iniciativas y situaciones reales, proponemos una definición que sirve para analizar el concepto mediante nuevos espacios productivos como el PT, la incubadora, el tecnopolo y la tecnópolis. Aunque parten de objetivos similares, la experiencia a escala internacional es diferente. Estos espacios donde se localizan empresas de nuevas

tecnologías están sirviendo tanto para rehabilitar y recualificar áreas urbanas como para atraer proyectos de nuevo contenido industrial. Como nuevas infraestructuras donde está concentrado el conocimiento y la tecnología, los PCyT serán efectivos tejiendo redes, estableciendo flujos con el tejido industrial, así como creando industrias y no sólo empresas.

Palabras clave: Planificación, Parques Científicos y Tecnológicos, Innovación, Tejido Industrial.

Disponível em: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/374/1/Ondategui-Parques%20cientificos.pdf>. Acesso em 8 out. 2017.

TEXTO C

El capital educativo

José Antonio Marina

1 Desde que escribí 'La creación económica', estoy tratando de reivindicar con nulo
2 éxito la palabra 'capital', cuyo significado ha sido absorbido, injustamente, por la
3 economía. Algo parecido ha sucedido con la palabra 'emprender'. No todo emprendedor
4 es empresario. El significado comercial de 'empresa' es muy tardío. En su origen, la
5 palabra significaba iniciar una aventura, una acción que implicaba riesgo. Por eso, dice
6 Sebastián de Covarrubias en el primer diccionario de la lengua castellana (1611), "los
7 caballeros andantes acostumbraban pintar en sus escudos y recamar en sus sobrevestes
8 estos designios y sus particulares intentos se llamaron empresa, y también los capitanes
9 en sus estandartes cuando van a alguna conquista". De ahí, concluye Covarrubias:
10 "Empresa es cierto símbolo o figura enigmática hecha con particular fin, enderezada a
11 conseguir lo que se va a pretender y conquistar o mostrar su valor y ánimo". La economía
12 ha secuestrado esta bella palabra. Con 'capital' ha sucedido lo mismo. Significaba lo que
13 es 'cabeza' ('caput') de muchas cosas, el origen de una numerosa progenie. De ahí los
14 'pecados capitales', que eran la fuente de muchos otros.

15 La definición de 'capital' que propongo dice así: "Es el conjunto de recursos
16 acumulados que amplían las posibilidades de acción o de producción de una persona o
17 de una colectividad". 'Recurso' es aquello a lo que puedo acudir para resolver un
18 problema o realizar un proyecto, y que por eso considero un bien. La economía ha tenido
19 que ampliar su significado al hablar de 'capital humano', que es el conjunto de
20 conocimientos y habilidades que tiene un trabajador. También ha admitido la noción de
21 'capital intelectual de una empresa', que invadió la literatura sobre 'management' en los
22 noventa, y que ahora, como todas las modas, aunque sean buenas, ha periclitado. En
23 Francia, que siempre ha tenido buen ojo para detectar tendencias, Pierre Bourdieu, un
24 gurú de la sociología, habló de 'capital simbólico'. El premio Nobel de Economía Douglas
25 North estudió el 'capital institucional', la calidad de las instituciones de un país como gran
26 fuente de progreso. Voy más allá, y creo que se debería hablar incluso de 'capital
27 espiritual', que no es un oxímoron ingenioso, sino el conjunto de recursos espirituales que
28 tiene una persona para afrontar la situación en que se encuentra.

29 Lo característico del 'capital' es que mediante la acumulación de recursos amplía
30 las posibilidades de acción. Le da poder, le 'empodera'. Si no es así, es una mera
31 acumulación inerte. Un médico necesita atesorar conocimientos, experiencias, práctica,

32 para poder curar. Las instituciones de una sociedad —por ejemplo, la administración de
33 justicia, el sistema educativo, la sanidad pública— son también un conjunto de recursos.
34 La valentía, la imaginación, la resistencia son recursos psicológicos deseables.

35 **Culturas triunfantes y culturas fracasadas:** toda persona nace en una sociedad,
36 que tiene un nivel de 'capital económico' (recursos económicos) y de 'capital cultural o
37 social' (recursos simbólicos), que proporcionan unas posibilidades económicas y unas
38 posibilidades intelectuales a sus miembros. El primero es medido por los índices clásicos,
39 como el PIB. El segundo, por índices más complejos, como el 'índice de desarrollo
40 humano' de Naciones Unidas, que mide las expectativas de vida, la educación y el nivel
41 de vida digno, o el 'índice de progreso social', que mide la satisfacción de las necesidades
42 básicas, el nivel de bienestar fundamental y las oportunidades de progresar. El concepto
43 de 'posibilidad' es esencial para comprender la noción amplia de 'capital'. Cada sociedad,
44 en cada momento histórico, ofrece un repertorio de posibilidades. Las que tenían los
45 'intocables' en la India eran mínimas.

46 Sin embargo, el que un niño nazca en una sociedad rica económica y culturalmente
47 no significa que vaya a ser capaz de disfrutar de esas ventajas. El acceso a las
48 posibilidades existentes constituye el problema básico de la justicia. Habrán oído con
49 frecuencia decir, hablando de economía, que primero hay que 'crear riqueza' y después
50 'repartirla', porque de nada vale 'repartir la pobreza'. Es cierto. En el campo 'cultural'
51 sucede lo mismo: hay que crear un nivel cultural alto y luego 'repartirlo' mediante la
52 educación. El 'nivel cultural alto' está relacionado con los índices de progreso social
53 mencionados. Hay culturas triunfantes y culturas fracasadas.

54 Para entendernos, creo que la cultura nazi o la cultura soviética eran peores que la
55 cultura democrática. No se trata del nivel artístico, científico o tecnológico —o al menos de
56 eso solo—, sino de la calidad de las instituciones, del modo de resolver los conflictos, de
57 la confianza existente entre los ciudadanos, de la calidad de vida, de los valores puestos
58 en práctica cotidianamente, de la participación y la solidaridad, de la ausencia de
59 corrupción, de los niveles de libertad y de justicia.

60 Uno de los objetivos de una sociedad con 'alto capital cultural' es conseguir que
61 todos los ciudadanos participen de él, lo hagan suyo y lo conviertan en 'capital personal'.
62 De ello se encarga, en gran medida, la educación. Por eso podemos hablar del 'capital
63 educativo' de una sociedad, del conjunto de recursos (materiales, sociales, culturales,
64 etc.) que pone a disposición de sus ciudadanos para su formación. A su vez, el 'capital
65 educativo' de una persona es el conjunto de conocimientos, competencias y relaciones
66 que ha adquirido mediante la educación.

67 Desde los programas de la Fundación UP —una institución sin ánimo de lucro—
68 nos gusta explicar a los padres —que desearían poder dejar un 'capital económico' a sus
69 hijos— la importancia de que les ayuden a aumentar su 'capital educativo personal', que
70 no son los títulos que consigan, sino el conjunto de recursos intelectuales, afectivos,
71 ejecutivos (también académicos, por supuesto) que va a permitirles enfrentarse en las
72 mejores condiciones a los retos de una vida laboral, afectiva, social, política cada vez más
73 compleja. Pero añadimos que para ello no basta la educación directa —la que recibe en la
74 familia o en el centro educativo— sino que hay que colaborar para elevar el 'capital
75 cultural' de la sociedad en que vivimos, porque la escuela se nutre de él.

PARTE 1

As questões de 1 a 5 referem-se ao TEXTO A. Todas as respostas devem ser desenvolvidas em língua portuguesa.

1) Segundo o texto, o que são chatbots?

2) Conforme as informações do texto, por que não será tão fácil substituir funcionários humanos pela inteligência artificial?

3) Cite algumas vantagens e desvantagens dos serviços automatizados, segundo as informações de Polani?

4) Quais ações a inteligência artificial ainda não consegue realizar, considerando o contexto apresentado no texto? O que se deseja alcançar com esse tipo de serviço?

PARTE 3

Considere o texto C para responder às questões objetivas (de 7 a 10). Para cada pergunta há apenas uma resposta.

7) Segundo o texto,

a) capital é o conjunto de recursos acumulados que ampliam as possibilidades de ação ou de produção de uma pessoa ou de uma coletividade; e recurso é aquilo que se pode recorrer para resolver um problema ou realizar um projeto e que por isso é considerado um bem.

b) capital e recurso podem ser definidos como o conjunto de habilidades espirituais que possui uma pessoa para enfrentar a situação na qual se encontra.

c) capital são os conhecimentos e habilidades dos trabalhadores que têm facilidade em empreender.

d) recurso é aquilo que se pode facilmente conquistar para resolver uma questão ou realizar um projeto e que por isso é considerado um bem.

8) Marque a alternativa **incorreta**.

a) Fazer com que os cidadãos participem do seu próprio capital pessoal é um dos objetivos de uma sociedade com alto capital social.

b) José Antonio Marina explica o 'capital educativo' como um conjunto de conhecimentos, competências e relações adquiridas mediante a educação.

c) No texto, é apresentada uma ampla discussão acerca da relação entre os conceitos de capital, empreendedorismo e inovação.

d) O texto apresenta a opinião de José Antonio Marina, que propõe uma reflexão acerca das possíveis definições do termo "capital".

- 9) O texto *El capital educativo*, de José Antonio Marina, pode ser definido como
- a) um artigo de opinião, cujo texto defende que as crianças que nascem em uma sociedade econômica culturalmente podem disfrutar desse capital cultural.
 - b) um artigo de opinião, no qual o autor apresenta uma reflexão acerca da importância das famílias se preocuparem com uma formação que envolva um conjunto de recursos intelectuais, afetivos e executivos.
 - c) um artigo de opinião, a partir da teoria de Pierre Bourdieu, sobre as mudanças de significados dos conceitos *culturas triunfantes* e *culturas fracassadas*.
 - d) uma notícia sobre os programas da *Fundación UP*, uma instituição que não visa lucros.
- 10) A tradução mais adequada para o fragmento “Voy más allá” (linha 26), considerando o contexto apresentado, é
- a) *vamos concluindo*, uma vez que há o fechamento de uma ideia apresentada sobre ‘capital institucional’.
 - b) *vamos mais além*, uma vez que o autor inclui o leitor na discussão sobre os conceitos que englobam o ‘capital educativo’.
 - c) *vou mais além*, uma vez que o autor propõe ampliar a discussão dos conceitos.
 - d) *vou mais adiante*, uma vez que o autor, imediatamente, passa a explicar os aspectos que compõem os recursos.

GRADE DE RESPOSTAS

Questão	7	8	9	10
Resposta				

Atenção! Respostas rasuradas serão desconsideradas.