**Informe Técnico - Resolución de Intención Ambigua**

**Ejemplo: Palabra Clave "Ingresos" en LÍA**

**Contexto de Desarrollo**

**Pregunta original del Director del Proyecto:**

Tenemos tres servicios donde LÍA va a ser nuestra guía en el sistema:

1. Experta en leyes fiscales México
2. Experta en evaluar los métricos financieros más importantes y proporcionar información al usuario
3. Experta en el uso del sistema (cómo navegar dentro del sistema)

Cuando un usuario pregunte por "ingresos", esa palabra aparece en los tres servicios. ¿Cómo podemos decirle sutilmente a LÍA qué ruta tomar? ¿Preguntamos en qué "modo" quiere que contestemos o "suponemos" y tomamos una ruta? ¿Dejamos una ruta de prioridad y ya que después el usuario nos la aclare, qué hacemos? Necesito su expertis para este segundo paso del rompecabezas.

**Recomendación Estratégica: Resolución de Intención Ambigua**

Como expertos en diseño de IA conversacional, proponemos una estrategia basada en **3 niveles de interpretación** para resolver este tipo de ambigüedades:

**1. Nivel 1: Detección de Intención con Palabras Clave**

LÍA debe interpretar el significado de "ingresos" según el contexto de la oración completa. Se recomienda utilizar patrones de lenguaje para identificar la intención dominante.

**Tabla de Patrones**

| **Intención esperada** | **Indicadores clave en la frase** |
| --- | --- |
| **Ley fiscal** | declarar, SAT, ISR, deducible, exento, obligación, régimen |
| **Métrico financiero** | este mes, cuánto vendí, total, evolución, comparado con, cifra |
| **Uso del sistema** | dónde veo, cómo accedo, en qué parte, dentro del sistema |

**2. Nivel 2: Aclaración elegante en caso de ambigüedad**

Cuando la frase del usuario contenga solo la palabra "ingresos" sin indicadores suficientes, LÍA no debe preguntar de forma robótica, sino que debe presentar las tres rutas **de forma clara, cálida y profesional.**

**Ejemplo de mensaje de LÍA:**

"Claro, puedo ayudarte con el tema de ingresos. ¿Te refieres a:

1️⃣ Qué ingresos debes declarar ante el SAT,

2️⃣ Cómo van tus ingresos este mes, o

3️⃣ Dónde verlos en la plataforma?"

Esto permite una resolución natural e intuitiva por parte del usuario, quien puede responder simplemente con "la 2" o "ver ingresos".

**3. Nivel 3: Ruta de Prioridad si no hay aclaración**

Cuando el usuario no responde o responde ambiguamente dos veces, LÍA debe proceder con una ruta predeterminada. Se recomienda la siguiente jerarquía:

**Ruta por prioridad:**

1. **Métrico financiero** (más frecuente)
2. **Uso del sistema**
3. **Ley fiscal**

Esto reduce el tiempo de espera del usuario y permite que LÍA avance sin detener la experiencia.

**Reencaminamiento Inteligente (Fallback)**

Si el usuario reacciona y aclara su intención después de la respuesta:

**Ejemplo:**

Usuario: "No, me refería a los ingresos que se declaran."

**Respuesta LÍA:**

"Perfecto, en ese caso te explico los ingresos acumulables para tu régimen actual."

**Estructura Lógica para Programación (Árbol de Decisión)**

Usuario menciona “ingresos”

↓

¿Contiene palabras clave fiscales? → Ruta: Ley Fiscal

¿Contiene palabras clave métricas? → Ruta: Métricos Financieros

¿Contiene palabras clave de navegación? → Ruta: Uso del Sistema

↓

Si hay ambigüedad → Enviar mensaje de aclaración con 3 opciones

↓

Si no responde → Tomar Ruta Prioritaria: Métricos > Sistema > Fiscal

↓

Si luego aclara → Redireccionar a la ruta correcta

**Recomendaciones Técnicas para Sistemas**

* Crear una función: resolver\_intencion(palabra\_clave, contexto) que detecte señales del mensaje completo.
* Implementar tabla de intenciones con prioridades y palabras clave asociadas.
* Desarrollar una función fallback de aclaración (preguntar\_ruta()), para ambigüedad leve.
* Asegurar respuesta contextual posterior (redirigir\_si\_usuario\_aclara()).
* Registrar en historial qué ruta se tomó, si fue automática o guiada.

**Resultado Esperado**

* El usuario siempre siente que LÍA entiende su necesidad, sin respuestas frías.
* La experiencia de navegación es fluida, profesional y personalizada.
* LÍA actúa con inteligencia natural guiada por prioridad, contexto y reacción del usuario.

**Este modelo puede aplicarse también a otras palabras ambiguas: clientes, facturas, gastos, etc.**

**Documento listo para su desarrollo en el flujo de enrutamiento de intención de LÍA.**