



Ahora el problema solo es buscarle un nuevo nombre a los Chatbots, la IA hizo el resto

■ **Cristóbal Rodillo, CEO & Founder de Prozer**

Durante años, la palabra 'chatbot' ha sido sinónimo de frustración. ¿Cuántas veces nos hemos encontrado atrapados en interminables árboles de decisión, con respuestas que no resuelven lo que necesitamos y, peor aún, nos hacen sentir que estamos perdiendo el tiempo? Este tipo de chatbots, lejos de ser verdaderos 'bots', funcionaban bajo reglas predefinidas que no podían adaptarse a nuestras preguntas ni ofrecer soluciones personalizadas.

Sin embargo, hoy estamos ante una nueva era, impulsada por la inteligencia artificial (IA). Los asistentes virtuales actuales ya no se limitan a opciones rígidas, sino que entienden el lenguaje natural y adaptan sus respuestas en función del contexto. Estos nuevos bots no sólo resuelven problemas en tiempo real, sino que también aprenden y mejoran continuamente, liberando a los ejecutivos de tareas repetitivas y permitiéndoles enfocarse en asuntos más complejos, generando valor y potenciando su desarrollo profesional.

Hoy me pregunto... ¿Deberíamos seguir llamándolos 'chatbots'? El nombre ha quedado impregnado con las frustraciones del pasado, pero quizás, a medida que más empresas adopten esta nue-

va tecnología, logremos darle un renacer al término. Tal vez, con el tiempo, 'chatbot' sea finalmente asociado a bots realmente inteligentes y eficientes, aquellos que entienden, resuelven y generan una experiencia positiva para el usuario.

Después de todo, los antiguos chatbots tenían muy poco de 'bot'. Eran simples árboles de decisión disfrazados de tecnología avanzada. Pero hoy, gracias a la IA, estamos mucho más cerca de cumplir la promesa de una atención automatizada que realmente funciona. Es posible que el término 'chatbot' recupere su lugar y sea sinónimo de soluciones inteligentes, siempre y cuando la tecnología continúe acercándose a las personas y mejorando sus experiencias.

El único desafío que queda por resolver es cómo cambiar la percepción del término 'chatbot'. Quizás sea momento de rebautizar estos sistemas para que el simple hecho de escucharlo no cause dolor de estómago, sino que se convierta en sinónimo de eficiencia y satisfacción. Mientras tanto, los asistentes virtuales inteligentes están aquí para quedarse, y su impacto en la atención al cliente está transformando la manera en que las empresas se relacionan con sus usuarios.

LAS OPINIONES VERTIDAS EN ESTE ESPACIO SON DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DE QUIENES LAS EMITEN, Y NO REPRESENTAN NECESARIAMENTE EL PENSAMIENTO DE DIARIO "EL TRABAJO"



FUNDADO EL 24 DE FEBRERO DE 1929

Salinas 348 • Fono: 34 2 34 31 70 • San Felipe

Web: www.eltrabajo.cl • e-mail: diarioeltrabajo@gmail.com

Director: Marco Antonio Juri Ceballos

Impreso en los talleres de Diario El Trabajo

Rita Laura Segato y Marisol de la Caden han desafiado las concepciones tradicionales del mestizaje, argumentando que este concepto debe entenderse como algo fluido y en constante redefinición. Sus trabajos nos invitan a cuestionar las categorías raciales fijas ya considerar cómo el mestizaje crea espacios para nuevas formas de identificación y resistencia.

En conclusión, el mestizaje en América Latina es un fenómeno histórico y contemporáneo de gran complejidad que continúa prosperando y redefiniendo las identidades y culturas latinoamericanas en el siglo XXI. Lejos de ser un proceso concluido, el mestizaje sigue siendo un tema central en los debates sobre identi-

dad, cultura y política en la región. Los desafíos actuales, como la persistencia del racismo, la desigualdad social y los debates sobre la identidad nacional, no pueden entenderse completamente sin tomar en cuenta la larga y compleja historia del mestizaje en América Latina.

Entender el mestizaje en toda su complejidad es fundamental para comprender la realidad latinoamericana contemporánea y para abordar los desafíos que enfrenta la región en términos de equidad, inclusión y reconocimiento de la diversidad. El mestizaje, en su dinamismo y contradicciones, sigue siendo un concepto crucial para repensar nuestras ideas sobre raza, cultura e identidad en un mundo cada vez más interconectado.