

## DE LA ALAMEDA HASTA APOQUINDO:

**Los malls chinos se multiplican** en el mayor eje vial de Santiago **B9**



## PROYECTO EDUCATIVO

Pioneros: En qué consiste su fórmula para retener talento **B6**



## TRAS NUEVO PLAN REGULADOR:

Se desata ola de ventas de terrenos en Lo Barnechea **B8**

# EL MERCURIO

## ECONOMÍA Y NEGOCIOS

SÁBADO

**B**

SANTIAGO DE CHILE, SÁBADO 25 DE OCTUBRE DE 2025

economiamynegocios@mercurio.cl

## EL TARIFAZO ELÉCTRICO

## FUTURAS ALZAS DE LA LUZ:

Autoridades delegan al próximo gobierno el pago de la deuda con distribuidoras **B3**

El biministro de Economía y Energía, Alvaro García, anunció que Transselectiva devolverá US\$ 135 millones.



## ROL DE LAS INSTITUCIONES:

**¿Quién impulsa el orden** en el sector de la electricidad? **B4**



Ronald Fischer apunta a que el error de las tarifas nace de la complejidad del sistema eléctrico.

## ACADEMICO RONALD FISCHER:

**No es gratuito cambiar las leyes todo el tiempo e introducir complejidades** **B5**

## DUDAS DE CONSUMIDORES:

Si en España disminuyó de precio, ¿por qué en Chile sigue tan caro el aceite de oliva?

Las explicaciones van desde mayores costos a un producto premium. **B10**

## VIVIANA FERNÁNDEZ:

**La economista chilena más citada** en las revistas académicas de mayor prestigio **B7**



## HAY CASI 600 RECLAMOS EN EL SERNAC VINCULADOS A ESA TECNOLOGÍA

**"No hay forma de conversar con un humano":** cómo el uso de chatbots tensiona la relación entre empresas y clientes

Algunos usuarios piden hablar con un ejecutivo, mientras las compañías mejoran sus procesos para ser más eficientes. Hay quienes confían en que la solución está en la inteligencia artificial generativa; otros lo dudan.

PABLO CORREA L.

"No se podía hablar con nadie, no había manera, incluso había una opción de enviar un mensaje en la parte de contacto... bueno, tampoco funcionó y simplemente no pude ni siquiera enviarlo. Llegaba un momento en que no se podía conectar", relata Sergio Muñoz, cliente de Enel, quien pagó una deuda de una hora intentando pagar su cuenta de \$2.195. El capítulo lo rechazaba. Al llamar a las distintas líneas de atención de la empresa, no logró hablar con una persona que le solucionara el problema.

La interacción con una máquina suele ser común —y eficiente— para la mayoría de los requerimientos de los clientes. Un solo ejemplo: en Chile, 8 de cada 10 de esta empresa indican que apenas el 21% de los usuarios está "muy satisfecho" con los chatbots, "muy por debajo de canales como apps móviles". Esto ocurre porque la mayoría están diseñados para responder, no para comprender".

Perón clar: falta el toque humano. "El mayor desafío es que los consumidores los consideran impersonales o poco cálidos", dice Diego Jahn, secretario de la Asociación Chilena de Chatbot. Datos de esta empresa indican que apenas el 21% de los usuarios está "muy satisfecho" con los chatbots, "muy por debajo de canales como apps móviles". Esto ocurre porque la mayoría están diseñados para responder, no para comprender".

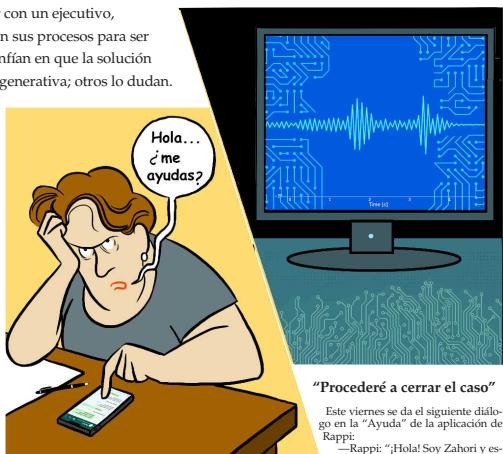
"Era como hablar con una pared"

Según el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), entre 2024 y 2025 se han recibido 566 reclamos donde los usuarios mencionaron expresamente a los bots como obstáculo para solucionar sus problemas.

En la lista de reclamos del Sernac, Uber aparece en el 11% de los registrados hasta septiembre de 2025. Uno de los afectados es Diego (prefiere su apellido en reserva), quien detectó una docena de cobros en su tarjeta de crédito por viajes que nunca realizó. En total, los montos superaban el millón de pesos. "Revisé las transacciones y tenía como 10-12 viajes de Uber, una cifra de \$900 mil", relata. Al contactar a su banco, la tarjeta que bloqueó y los cargos revertidos. "Con el banco fue rápido, hablé con una persona y me solucionaron el problema", dice. Con Uber, el proceso fue otro.

"En la aplicación no hay forma de conversar con un humano", explica. Tras presentar su caso a la empresa en la app, recibió un mensaje automatizado: "Efectivamente, esos cobros se hicieron desde una cuenta que comparte tus credenciales, incluyendo tu tarjeta de crédito y tu nombre". Esta cuenta estaba asociada a un correo electrónico ajeno.

El intercambio se volvió un ciclo sin salida. "Cuando volvía a reclamar, me respondían exactamente lo mismo. Era como hablar con una pared", cuenta. Intentó buscar ayuda por otras vías, como el chat corporativo de Uber Connect o un canal de WhatsApp, pero también fue redirigido al sistema automático de la aplicación. "Les decía por favor, con-



## "Procederé a cerrar el caso"

Este viernes se da el siguiente diálogo en la "Ayuda" de la aplicación de Rappi: "Rappi: ¡Hola! Soy Zahori y estoy aquí para ayudarte. Dame un minuto mientras reviso el detalle de tu solicitud".

—Usuario: "Quiero hablar con un humano".

—Rappi: "Me brindas mayor detalle para poder ayudarte, por favor".

—Usuario: "Quiero hablar con un humano, no un robot".

—Zahori: "Necesito mayor detalle para poder ayudarte".

—Usuario: "Necesito hablar con un humano".

—Zahori: "Entiendo que no me brindas mayor información, por lo que no puedo ayudarte. Procederé a cerrar el caso".

La propia figura entre las tres con más reclamos por bots durante 2025, equivalentes al 5,3% del total. La aplicación ofrece dos vías de soporte: una durante el pedido, a través de un chat en vivo, y otra en su centro de ayuda, disponible en menú principal. No cuenta con ningún número telefónico de atención. De esa empresa optaron por no comentar los requerimientos de este medio.

## Cómo entrenar al chatbot

Algunos esperan que los cambios para mejor fortalezcan con la inteligencia artificial (IA) generativa, o Gen IA, porque "razona" usando más datos. Jorge Mura, director del Departamento de Entrenamiento de Chatbots, recuerda que los primeros sistemas con los que trabajó "eran programas que funcionaban en base a palabras clave y bases de datos cerradas. Si el cliente decía algo fuera de ese esquema, el bot simplemente no sabía qué responder". En esos años, dice, los equipos humanos "entrenaron" a los bots corrigiendo a mano sus respuestas para distintas escenarios.

A diferencia de los sistemas actuales, esos primeros chatbots "no podían inventar información", explica Román. "Hoy los modelos de lenguaje se alimentan de internet completo y priorizan sonar naturales más que ser exactos y detallados en su respuesta".

Esa diferencia técnica, en parte, es clave para entender sus limitaciones. "Las empresas que usan modelos generales para atención al cliente corren el riesgo de que los bots 'alucinen', es decir, entreguen respuestas falsas", afirma.

Jahn ve este desafío de un modo diferente, sobre todo en el área financiera. "A veces, para mejorar la atención operativa y al mismo tiempo humanizar la relación. Si se implementa bien, un chatbot puede anticipar necesidades y ofrecer soluciones personalizadas, no solo responder consultas".

## "AUTOMATIZAR no es el problema"

Melissa Hohmann, socia de Hohmann Asociados, cree que la alta dirección debe mirar la atención digital "no como una decisión técnica, sino como una decisión de gobernanza". Para Marcos Singer, director del MBA UC, "los chatbots son una modalidad de uso del canal de texto que presenta oportunidades y riesgos que deben ser considerados impactos al negocio de manera sistemática. Más aún, pueden verse como un primer paso hacia un cambio de estrategia del relacionamiento con el cliente, que puede evolucionar hacia agentes o

avatares, u otras tecnologías más sofisticadas". El punto es que "automatizar no es el problema", indica Hohmann, sino hacerlo mal. Por eso, "cuando la atención al cliente falla o resulta frustrante, se lesiona la confianza, que es el activo más estratégico de cualquier empresa". Mientras tanto, Singer, sostiene que "se podría tener, en el extremo, consecuencias legales"; sobre todo si la plataforma sufre alcances "dado que 'muy raramente confiesan un 'no sé, voy a preguntar'".