

Reseña bibliográfica

¿Debería la atención al usuario ser prestada por IA o por personas? Reflexiones sobre la calidad del servicio público y privado en tiempos de inteligencia artificial

Should customer service be provided by AI or humans?
Reflections on the quality of public and private services in the
age of artificial intelligence

Pablo Willians Flores Salas

Abogado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Actualmente, labora como abogado en Formalización Individual en la Subdirección de Calificación del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI). ORCID ID: 0009-0004-9722-2941. Correo electrónico: pflores@cofopri.gob.pe

Reseña del libro:

Vallejo, G. (2025). *Servicio en tiempos de inteligencia artificial*. Penguin Random House.

Cómo citar esta reseña/citation:

Flores Salas, P. W. (2025). ¿Debería la atención al usuario ser prestada por IA o por personas? Reflexiones sobre la calidad del servicio público y privado en tiempos de inteligencia artificial. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*, (13), 251–256. <https://doi.org/10.54774/ss.2024.13.11>

En un mundo actual, donde pareciera que la inteligencia artificial (IA) lo puede hacer todo —incluso brindar servicio al cliente—, Gabriel Vallejo nos presenta su más reciente obra, en la cual nos invita a reflexionar y cuestionar si esto es realmente cierto o, al menos, lo más conveniente para la sociedad.

Su análisis se centra especialmente en siete sectores clave de la economía donde el servicio al cliente es fundamental: hotelería, restaurantes, comercio, educación, transporte, cultura y finanzas. La obra está precisamente dividida en siete capítulos, dedicados a sendos sectores. En cada uno, el autor describe cómo ha evolucionado la transformación de la industria, cómo la tecnología (y en particular la IA) está cambiando la manera de prestar servicios, si el factor humano sigue siendo relevante, y cuáles son los principales retos de cara al futuro.

Vallejo recoge testimonios de diversas personalidades, desde gerentes de importantes empresas hasta personas de a pie, cuyas opiniones, experiencias personales y diagnósticos construyen una línea argumentativa que llevan al lector a preguntarse si, en tiempos de IA, la intervención humana sigue siendo necesaria para alcanzar la excelencia y calidad en los servicios, a lo que el autor responde afirmativamente.

Sin embargo, no todo se basa en testimonios particulares. El autor también emplea artículos periodísticos e informes estadísticos de entidades gubernamentales, tanto nacionales como internacionales, para profundizar la discusión.

En términos generales, es una obra de lectura fácil, amena y no necesariamente lineal, dirigida a todo público. Sus reflexiones son especialmente relevantes para la gestión pública, donde el servicio al cliente —o, mejor dicho, al usuario— también es clave.



Hoy en día, dejando los aspectos filosóficos o científicos, los estudios e investigaciones sobre política regulatoria —en el afán de tener un “Estado moderno”— promueven que, en materia de IA, cuenten obligatoriamente con políticas regulatorias completas, específicas, articuladas y con órganos o entes supervisores (Organisation for Economic Co-operation and Development. [OECD], 2018).

No obstante, cabe preguntarse si una política regulatoria que promueva el uso exclusivo de la IA en la prestación de los servicios sea adecuada en todos los contextos. En esa línea, coincido con la mirada del autor, que propone equilibrar la eficiencia que ofrecen las nuevas herramientas digitales con la necesidad de mantener el factor humano en la prestación de los servicios.

La obra es sumamente relevante, no solo para el ámbito empresarial, sino también como herramienta para orientar el diseño de políticas públicas sobre IA. Al respecto, resulta llamativo que en el marco regulatorio nacional no se haya reconocido aún el derecho a elegir si se quiere o no interactuar con la IA. La única excepción es el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que establece que “el consumidor tiene derecho a contar con opción o alternativa de atención personal cuando el proveedor ofrezca al público cualquier sistema de atención automatizada asistido por inteligencia artificial o asistente digital” (Ley 31601, 2022, art. 1, núm. 1.1, inc. I).

La tendencia estatal parece orientarse hacia la obligatoriedad del uso de la IA; sin embargo, desde el ámbito del sector privado —en industrias como la hotelería, restaurantes, comercio, educación, transporte, cultura y finanzas— el autor propone una reflexión distinta. Si bien reconoce que el uso de la IA es muy importante para optimizar tiempos y reducir costos, este avance no debe implicar dejar de lado por completo el factor humano en la prestación de los servicios.

Otro aspecto relevante del libro de Vallejo —que considero un acierto— es que no define el concepto de IA ni se detiene en esa preocupación. Si bien el ser humano tiende a querer definirlo todo, hacerlo puede resultar complejo —incluso con conceptos simples como “silla”—, cuanto más con uno tan cambiante como la IA. De hecho, “así como el concepto de inteligencia humana (...), el concepto de inteligencia artificial se ha ido transformado desde sus primeras concepciones. Hasta el día de hoy, no existe una definición exacta de la IA” (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico [CEPLAN], 2021, p. 14-15).

Intentar definir legalmente un concepto —es decir, establecer una descripción precisa en una norma jurídica— que aún no se comprende del todo puede traer consecuencias jurídicas no deseadas. Lo mismo ocurre con su regulación, entendida como la creación de las normas legales (a veces detalladas) por una autoridad para controlar o guiar comportamientos o actividades. Estas regulaciones pueden o no usar definiciones legales. En el caso de la IA, que aún está en desarrollo, una definición o regulación puede derivar en interpretaciones contradictorias entre jurisdicciones. Por ejemplo, en algún país ciertas herramientas digitales pueden ser consideradas como IA, mientras que en otros no. Por eso, la decisión de Vallejo de omitir una definición estricta de la IA resulta, en este contexto, una medida positiva.

También se aborda, de manera sutil, un tema de alto impacto social: el temor a que la IA genere despidos masivos. En nuestra legislación, por ejemplo, aún existen vacíos respecto a cómo enfrentar la desvinculación o rotación laboral de servidores públicos debido al uso de estas tecnologías. Esto se debe, en parte, a que todavía no es una realidad concreta en nuestro país ni en muchos otros. Sin embargo, es un tema que no debería pasarse por alto y que merecía un tratamiento más profundo en el libro. Así mismo, expertos como Arbaiza (2024) sostienen que esta situación debe abordarse desde una perspectiva ética.

Aunque Green (OECD, 2023) señala que “en conjunto, los efectos negativos sobre el empleo debidos a la inteligencia artificial son (hasta ahora) difíciles de encontrar” (p. 112), es importante tener en cuenta que estos impactos podrían volverse más evidentes a medida que la tecnología se implemente a mayor escala. Por ejemplo, en la ciudad americana de San Francisco, el funcionamiento de los taxis autónomos ya es una realidad; sin embargo “los taxistas afirman que entorpecen el tránsito y además temen perder su empleo” (DW Español, 2023); así mismo, la empresa Intuit anunció en 2024 el despido de 1800 trabajadores con el objetivo de invertir más en IA (Rocha, 2024). Esta afirmación de Green debe leerse en el contexto de un debate aún abierto y sujeto a nuevas evidencias empíricas.

Siguiendo la lógica de la obra, que valora los testimonios y experiencias reales, voy a compartir una experiencia personal.

Un amigo, ciudadano estadounidense que no visitaba el Perú desde hace años, comentó que su carné de extranjería había expirado y no sabía cómo renovarlo. Pidió ayuda y acepté gustoso de proporcionársela. Como abogado, pensé que sería sencillo encontrar el procedimiento adecuado, que la información estaría “a un clic”.

Sin embargo, aunque la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones tenía los procedimientos bien explicados, me costó encontrar el trámite que mejor se ajustaba a su situación, ya que había muchos y con nombres muy similares. Después de varios días de incertidumbre, llamé al teléfono de atención al usuario y una señorita muy amable me atendió y resolvió mis dudas con solvencia y calidez.

En ese contexto muy actual, es válida la pregunta si un *chatbot* o asistente virtual habría logrado lo mismo.

Por todo lo expuesto, las reflexiones que plantea esta obra son esenciales, no solo para quienes buscan transformar sus negocios desde una perspectiva coherente con sus valores, sino también como guía para mejorar la gestión pública y la calidad del servicio que deben ofrecer las entidades del Estado a los ciudadanos.

Por último, esta obra está sólidamente estructurada, con ideas profundas y reflexiones bien fundamentadas. Se espera haber comprendido adecuadamente su contenido y haberlo vinculado con la experiencia personal y la perspectiva crítica, especialmente desde los ámbitos jurídico y ético. Se recomienda su lectura.

Referencias

- Arbaiza, L. (20 de mayo de 2024). La revolución de la Inteligencia Artificial en los Recursos Humanos: una síntesis de desafíos y oportunidades. *Gestión*. <https://gestion.pe/blog/conexion-esan/2024/05/la-revolucion-de-la-inteligencia-artificial-en-los-recursos-humanos-una-sintesis-de-desafios-y-oportunidades.html?ref=gesr>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2021). *Inteligencia artificial: Desafíos y oportunidades para el Perú*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3294013/CEPLAN%20Inteligencia%20artificial%3A%20desaf%3%ADos%20y%20oportunidades%20para%20el%20Per%C3%BA.pdf?v=1656342269>
- DW Español. (12 de agosto de 2023). *San Francisco vota a favor del uso de vehículos autónomos* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=Lb2PI9HdPg8>
- Ley 31601, Ley que modifica la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, garantizando la atención personal del proveedor al ofrecer sistemas de atención automatizada. (5 de noviembre de 2022). <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2122112-1>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2018). *Política Regulatoria en el Perú: Uniendo el Marco para la Calidad Regulatoria, Revisiones de la OCDE sobre reforma regulatoria*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264279001-es>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2023). *OECD Employment Outlook 2023: Artificial Intelligence and the Labour Market*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9c86de40-en>

Rocha, N. (16 de julio de 2024). Intuit despide a 215 empleados de San Diego mientras gira hacia inversiones en IA. *The San Diego Union-Tribune*. <https://www.sandiegouniontribune.com/2024/07/16/intuit-despide-a-215-empleados-de-san-diego-mientras-gira-hacia-inversiones-en-ia/>