¿Chatbot o empleado de IA?

Una página para decidir qué necesita tu negocio. Costo: $0. Tiempo: 5 minutos. Cuentas: ninguna.

Las palabras no están estandarizadas: hay quien le dice «chatbot» a cualquier cosa que conteste mensajes. Aquí las usamos así. Un **chatbot** conversa: contesta con lo que sabe. Un **empleado de IA** conversa y además hace parte del trabajo, con herramientas, permisos y alguien que lo supervisa. Lo que cambia no es la marca ni el modelo de IA: es si tiene llaves y quién responde por lo que hace.

Cinco diferencias

	Chatbot	Empleado de IA
1. Qué hace	Contesta preguntas.	Contesta y hace la tarea: anota el pedido, agenda la cita, deja el borrador.
2. Llaves de la oficina (herramientas)	Ninguna, o solo lo que tiene escrito.	Conexiones a lo que usa tu negocio: agenda, hoja de pedidos, correo.
3. Permisos	No toca nada fuera de la conversación.	Ve y toca solo lo que le das: la agenda sí, los precios no.
4. Quién lo supervisa (aprobación humana)	Nadie aprueba nada, porque no actúa.	Tú apruebas lo que no es rutina: descuentos, pedidos grandes, quejas.
5. Qué pasa si se equivoca	Una respuesta mala: un cliente confundido o una promesa que nadie cumple.	Una acción mala: una cita doble, un pedido mal anotado. Por eso lleva límites y revisión.

Te basta un chatbot si…

- [ ] Casi todo lo que te preguntan es información fija: horario, dirección, precios, cómo llegar.
- [ ] Después de contestar no hay que anotar, agendar ni cambiar nada.
- [ ] Si alguien quiere comprar o agendar, está bien que siga contigo.

Necesitas un empleado de IA si…

- [ ] Copias a mano lo que llega por chat a tu agenda, a una hoja o a un cuaderno.
- [ ] Se te pierden pedidos o citas porque nadie los anotó a tiempo.
- [ ] El ir y venir de mensajes para cuadrar algo te quita tiempo todos los días.

Antes de darle llaves a un empleado de IA

- [ ] Sabes qué herramienta necesita para cada tarea, y no le das más.
- [ ] Cada llave tiene su permiso: qué puede ver y qué puede cambiar.
- [ ] Escribiste qué decides tú y cómo te pasa el caso.
- [ ] Revisas cada semana una muestra de lo que hizo.

Cómo saber que la usaste bien: marcaste las casillas de una de las dos listas y sabes qué vas a probar primero. Si marcaste en las dos, empieza por un chatbot para lo fijo y suma una sola llave, la de la tarea que más te cuesta.

Cuando la termines, responde **LISTO** al mensaje donde te llegó.

Blackcircuit Labs. Definiciones de trabajo de esta serie, no un estándar de la industria. Revisada: 17-nov-2026.