

## Editorial

# IA, el comienzo de una nueva revolución

La revolución de la inteligencia artificial y los chatbots ha llegado. Estas tecnologías están transformando la manera en que las empresas interactúan con sus clientes, la forma en que los gobiernos brindan servicios y la forma en que los individuos interactúan entre sí. Como ejemplo de ello, está el ChatGPT, robot con el que sostuvimos una larga entrevista que podrá leer este domingo en El Rancagüino.

Las ventajas de estas tecnologías son claras. Los chatbots pueden brindar una atención al cliente más eficiente y personalizada, resolver preguntas frecuentes, realizar tareas rutinarias y reducir costos para las empresas. Además, pueden funcionar las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que mejora la experiencia del cliente y aumenta la satisfacción. Sin embargo, como todas las tecnologías, también existen peligros potenciales asociados con las IA y los chatbots. En primer lugar, existe el riesgo de que los chatbots puedan reemplazar a los trabajadores humanos, lo que podría tener consecuencias negativas para el empleo y el bienestar económico. Las empresas que priorizan la eficiencia y la reducción de costos pueden optar por reemplazar a sus trabajadores humanos con chatbots y otras formas de automatización.

Otro peligro es que los chatbots puedan ser utilizados para difundir información falsa o manipular a las personas, aunque finalmente la tecnología no es culpable de los malos usos que algunos humanos puedan hacer de la misma.

También los chatbots podrían ser utilizados para recopilar información personal y datos de los usuarios, lo que podría amenazar la privacidad y la seguridad de los individuos. Los

chatbots pueden recopilar datos como las preferencias de los usuarios, las ubicaciones y los hábitos de navegación, lo que puede ser utilizado para crear perfiles detallados de los usuarios y ser explotados para fines comerciales o incluso malintencionados.

Sin embargo la revolución de las IA y los chatbots es emocionante y promete cambiar la forma en que interactuamos con el mundo. Sin embargo, es importante reconocer los peligros potenciales asociados con estas tecnologías y tomar medidas para garantizar que se utilicen de manera responsable y ética. En Chile, la IA y los chatbots están siendo adoptados en diversos sectores, como la banca, la salud y la educación. Los chatbots se están utilizando en la banca para ofrecer una atención al cliente más rápida y eficiente, mientras que en el sector de la salud, la IA se está utilizando para ayudar en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades. Además, en la educación, la IA se está utilizando para personalizar el aprendizaje y mejorar la eficiencia del sistema educativo.

Así a medida que la IA y los chatbots se vuelven más comunes, es importante que se adopten medidas para garantizar que se utilicen de manera ética y responsable, y se protejan la privacidad y los derechos de los usuarios. En última instancia, la IA y los chatbots tienen el potencial de transformar la manera en que vivimos y trabajamos, pero debemos asegurarnos de que lo hagan de una manera que beneficie a la sociedad en su conjunto y no solo a algunos. No sea que la con esta nueva revolución solo se agrande la brecha digital.

LUIS FERNANDO GONZÁLEZ V  
SUB DIRECTOR