



EL SONDEO SE REALIZÓ EN MAYO ENTRE MÁS DE MIL PERSONAS.

## Al 52,3% de los chilenos le incomoda interactuar con bots

En la relación de las personas con el uso de Inteligencia Artificial (IA) y los sistemas automatizados de atención o "bots" de las empresas, se centró el estudio "BBK Insights", de la consultora BBK Group con Critería.

Para el sondeo se encuestó a más de 1.000 personas de diferentes edades, género, zonas y grupos socioe-

conómicos de Chile. Uno de los hallazgos más llamativos se relaciona con los sentimientos que despiertan el uso de la IA y los procesos automatizados de atención al cliente. En esa línea, un 52,3% dijo sentirse "incómodo" o "muy incómodo" en la interacción con bots de IA, en comparación con la comunicación directa con se-

res humanos en la relación con las empresas.

Esa incomodidad alcanza su peak cuando un cliente hace un reclamo o buscar resolver un problema (63%). A medida que aumenta la edad de los encuestados, también lo hace la incomodidad frente a los bots.

"Reconocer la predisposición diferenciada entre

distintos tipos de clientes y tipo de interacciones, y por otro lado entregar una atención con sentido humano, independiente de la automatización, son elementos críticos para facilitar y acelerar la penetración de estas tecnologías", comentó el director de Business & Strategy en BBK Group, Patricio Hernández, 