

FUTURO DE LA IA EN EL SERVICIO AL CLIENTE: PERCEPCIÓN Y NIVEL DE ACEPTACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

JOSÉ MONTOYA, ANA RODRÍGUEZ, MADELAINE PAR CONTRERAS, JIMENA ORELLANA, WENDY HERNÁNDEZ, MARJHORIE RODRÍGUEZ.
IPC SEC. 60.

OBJETIVO GENERAL

- Identificar las actitudes y expectativas de los estudiantes, de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Valle de Guatemala, respecto a la aceptación de la robotización e implementación de la Inteligencia Artificial (IA) en servicios que involucren la atención al servicio al cliente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las actitudes de los estudiantes hacia la robotización y su posible influencia.
- Definir las expectativas de los estudiantes sobre cómo la robotización funciona en el servicio al cliente.
- Demostrar las oportunidades y desafíos que presentaría la robotización en el mercado laboral para los estudiantes en el primer semestre de 2024.

HIPÓTESIS

- Hi:** La aceptación de los estudiantes de la Universidad del Valle de Guatemala será mayormente positiva ante la perspectiva de la implementación de robots para sustituir al personal del servicio al cliente.
- Ho:** La aceptación de los estudiantes de la Universidad del Valle de Guatemala será mayormente negativa ante la perspectiva de la implementación de robots para sustituir al personal del servicio al cliente.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial nos rodea en todos los ámbitos de la vida en la actualidad, por lo que se ha vuelto esencial la demanda de empleo en el campo de la ingeniería y la implementación de inteligencia artificial (IA) y robotización en el mismo. Actualmente en Guatemala, la implementación de robots e inteligencia artificial ha sido inevitable y de gran importancia para el desarrollo en la sociedad principalmente en empresas e industrias, esto para aumentar la eficiencia y acelerar los procesos productivos y, de esta forma, optimizar los tiempos de producción (Strack, et al., 2021). Este enfoque estratégico, ha impulsado la necesidad de mejorar al dirigirse específicamente al servicio al cliente. Es por ello que se ha realizado este estudio, en este se busca evaluar la aceptación de estos las personas ante el cambio tecnológico y el desarrollo industrial acelerado en la actualidad, además de considerar sus preocupaciones y preferencias.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo influyen los avances de la IA en la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad del Valle de Guatemala sobre la implementación del uso de robots en el área de servicio al cliente?

METODOLOGÍA

DISEÑO

El diseño de la investigación es transversal, correlacional además de ser no experimental, con un enfoque de tipo mixto, recolectando valores cuantitativos y cualitativos.

CONTEXTO

Se tomó como población infinita a los estudiantes de la Facultad de Ingeniería que asisten al campus central de la Universidad del Valle de Guatemala.

MUESTRA

El tipo de muestra es no probabilístico. Con un nivel de confianza del **95%**, una desviación estándar de **1%** y un porcentaje de error del **4%** se obtuvo un total de **24** muestras.

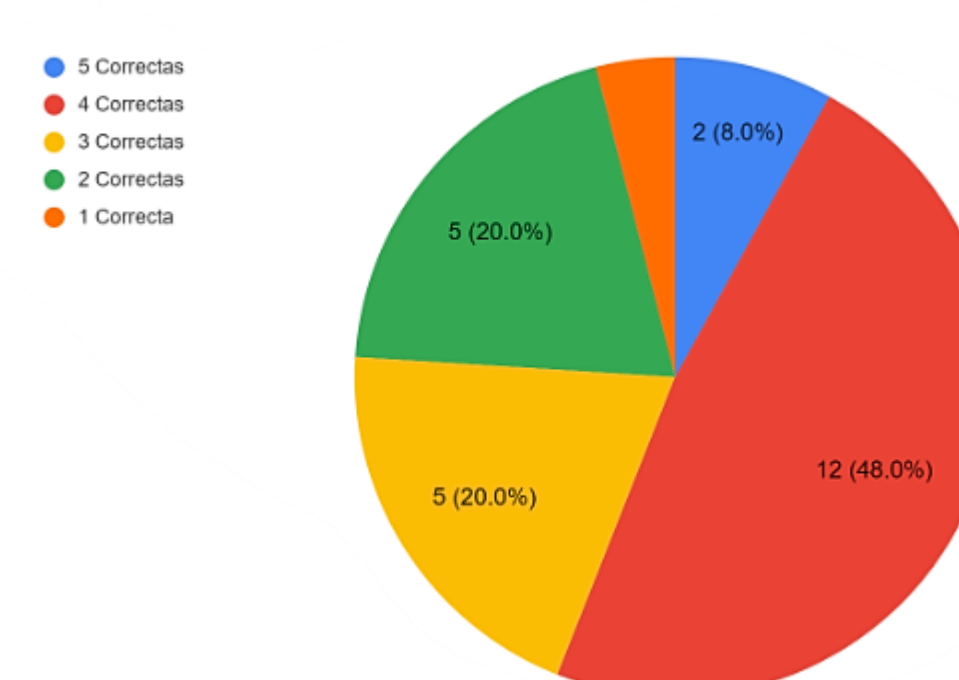
CONCLUSIONES

- A pesar de que los estudiantes universitarios encuestados han demostrado cierta cautela ante la implementación total de la Inteligencia Artificial en el servicio al cliente, esto podría ser útil para ellos y prepararlos para identificar señales de alerta y prevenir posibles problemas asociados a su uso en su futuro profesional. Es crucial reconocer que, si bien la Inteligencia Artificial presenta un gran potencial para mejorar el servicio al cliente, también existen retos que deben considerarse cuidadosamente antes de su incorporación generalizada.
- Después de examinar los resultados de la encuesta, se logró ver que existen áreas clave las cuales necesitan atención para mejorar la implementación y comprensión de la Inteligencia Artificial (IA). Entre estos podemos encontrar la preocupación planteada sobre su sobre uso y mal utilización, así como la reducción en las capacidades humanas. Además, es importante reconocer que, si no se tiene cuidado, se podría crear una dependencia grave de la IA.

RESULTADOS

Figura 1.

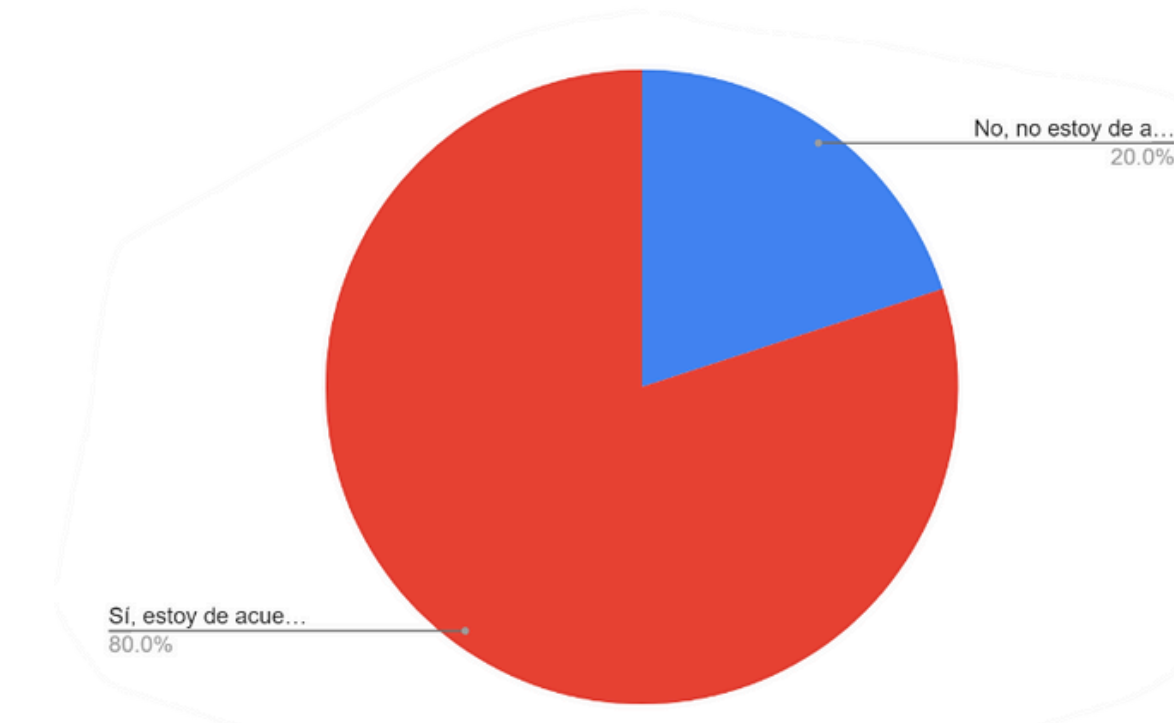
Respuestas correctas e incorrectas para la medición del **conocimiento** de los encuestados sobre lo que es la Inteligencia Artificial y los conceptos relacionados a ella.



Nota: porcentajes.

Figura 2.

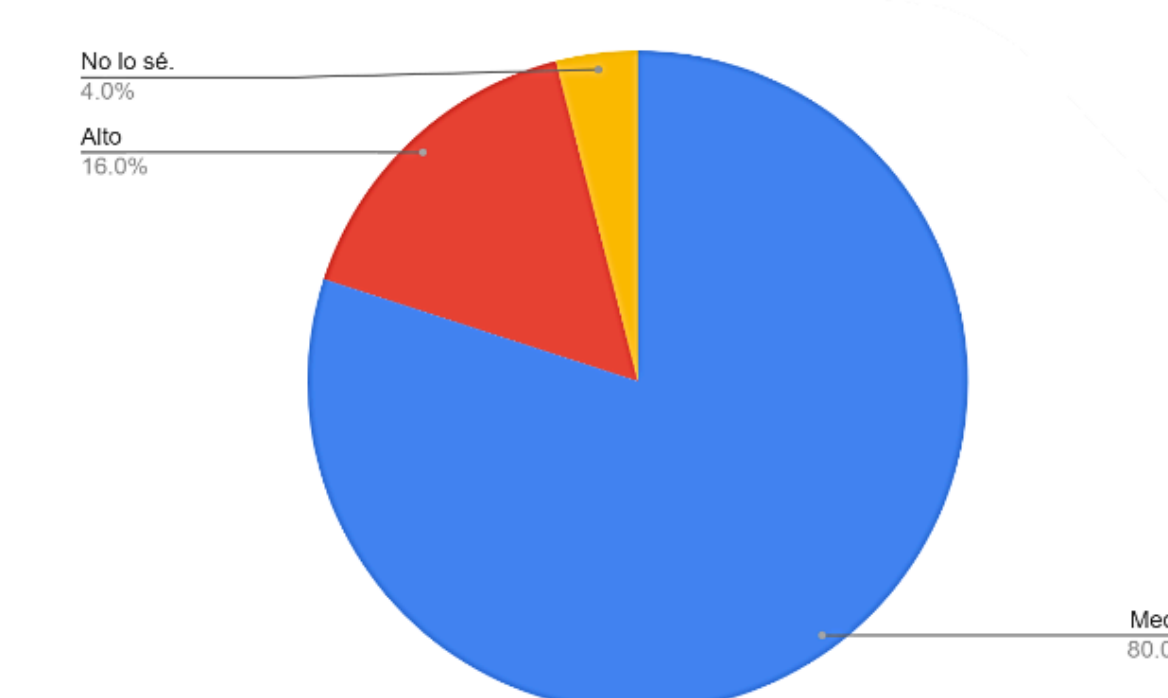
Respuestas acerca de qué tan de **acuerdo** están los encuestados con que un robot guarde y procese sus datos.



Nota: porcentajes.

Figura 3.

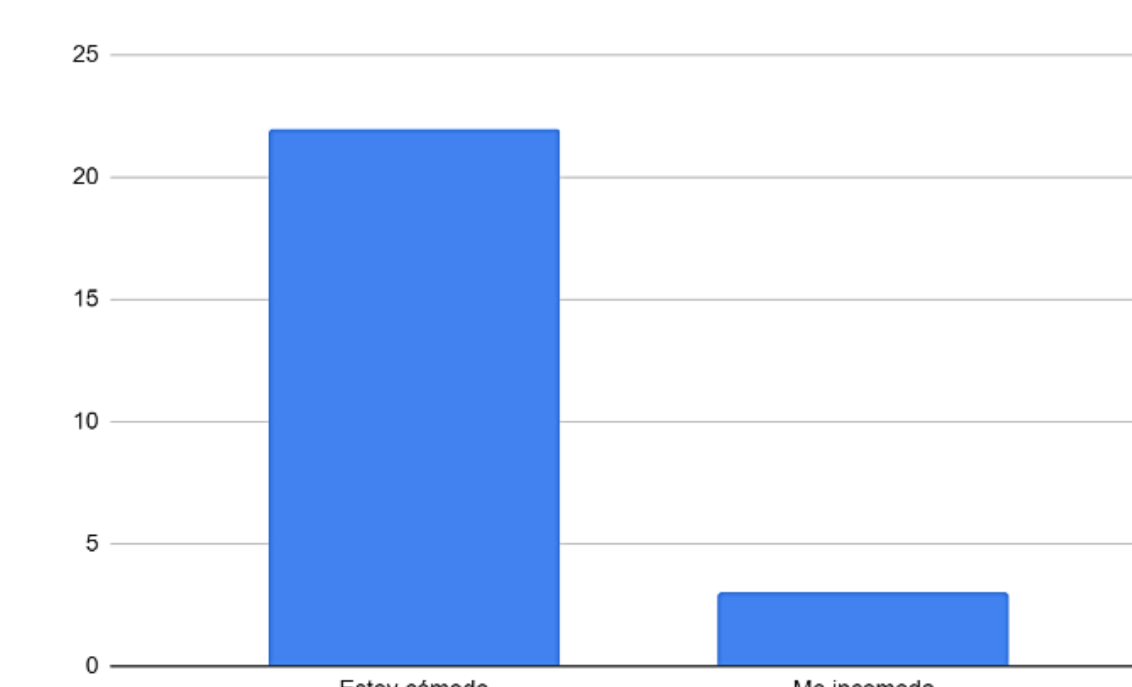
¿Cómo **creen** los encuestados que son los avances de la IA para implementarlos en el servicio al cliente?



Nota: porcentajes.

Figura 4.

¿Cómo creen los encuestados que son los avances de la IA para implementarlos en el servicio al cliente?



Nota: recuento de respuestas.

DISCUSIÓN

- Para lograr los objetivos propuestos durante la investigación, fue esencial realizar una encuesta, la duración de esta era de 5 a 8 minutos. Para esto, se utilizó un 95% de confianza. De las 18 carreras de la facultad de ingeniería, únicamente 10 presentaron respuestas.
- Para la sección de conocimientos de la encuesta, se observa que un 68% de los estudiantes obtuvo una puntuación elevada, es decir, al menos 4 respuestas correctas. Podemos resaltar que, de los 25 estudiantes, un 64% contestó correctamente sobre la definición de IA, lo cual indica que la población general tiene un conocimiento apto sobre el concepto.
- Los resultados demuestran una actitud cautelosa pero no completamente negativa de los estudiantes hacia la implementación de la IA en el servicio al cliente. La mayoría (60%) considera que la IA puede ser un problema para ciertos sectores laborales, pero no para todos.
- Además, el 100% de los encuestados han escuchado sobre el uso de robots en el servicio al cliente, lo que demuestra que están familiarizados con esta tendencia tecnológica y el 80% está de acuerdo con un robot guarde y procese sus datos, sin embargo al preguntarles que sobre datos específicos estarían dispuestos a compartir con un robot, hubo más reservas, especialmente con información como dirección.
- Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, que proponía que la aceptación de la implementación de la IA sería mayormente negativa, y la hipótesis alternativa, que establecía que la aceptación sería positiva y negativa en partes iguales. Se acepta la hipótesis inicial, habiendo obtenido mayormente una aceptación positiva.
- La aceptación fue medida utilizando supuestos, relacionando los datos de expectativas y actitudes de los encuestados respecto a la implementación de estas nuevas tecnologías. Como resultado, podemos decir que la aceptación es alta, sin embargo, encontramos ciertas incomodidades a la recolección de ciertos datos que comúnmente son privados.

REFERENCIAS

- Strack, R., Carrasco, M., Kolo, P., Nouri, N., Priddis, M., y George, R. (2021). *The Future of Jobs in the Era of AI*. Boston Consulting Group. <https://web-assets.bcg.com/f5/e7/9aa9f81a446198ac5402aaf97a87/bcg-the-future-of-jobs-in-the-era-of-ai-mar-2021-r-1.pdf>
- Pérez, M. F., et al. (2019). *Estudio descriptivo de la percepción de usuarios frente al uso de inteligencia artificial en los procesos de atención al cliente* [Documento de trabajo, Universidad EAN]. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10882/9704>.