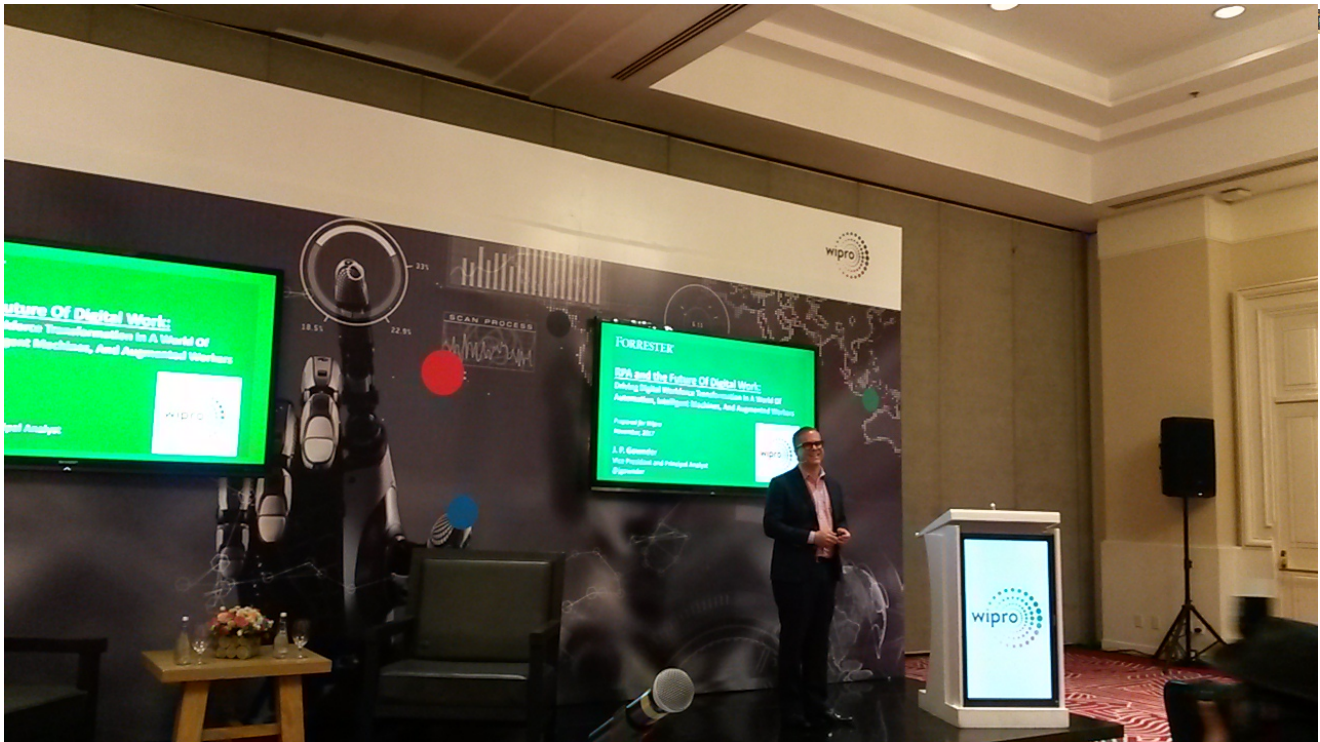


# ¿La automatización nos dejará sin trabajo, o no?

La firma WiPro, celebró ayer en la **Ciudad de México** un evento que tituló "Changing Face to Business Process Services" donde especialistas varios hablaron sobre cómo la **automatización de procesos con robots** (RPA) está cambiando la manera de implementar los servicios de procesos de negocios (BPS).



U  
n  
o  
d  
e  
l  
o  
s  
p  
o  
n  
e  
n  
t  
e  
s  
d

En la jornada fue J.P Gownder vicepresidente y analista principal en Forrester que recordó la gran revolución que se está viviendo en cuanto a **inteligencia artificial, automatización** y cambios en la fuerza de trabajo. Recordó que no es un tema de futuro, sino actual, que ya está aconteciendo, aunque la tendencia continuará.

Las empresas ofrecen experiencias del cliente pobres, en función con el mundo actual donde la agilidad es muy importante. Los empleados humanos pueden tardar mucho, pero si se incluye un apoyo robótico, todo puede simplificarse y reducirse, recordó el analista, que dice que la forma más eficiente de atender a los trabajadores es con la unión de humanos y bots. **"El futuro del trabajo será la mezcla entre personas y robots.** De modo que la automatización va a reemplazar, crear y transformar puestos de trabajo", afirmó el vocero de Forrester.

El RPA es una clave del crecimiento de la fuerza de trabajo. A día de hoy, en muchos tipos de empleos, las personas ya trabajan de la mano de máquinas. El software impacta a muchos aspectos de nuestro día a día. No hay que olvidar que con el outsourcing muchas empresas ya pudieron aprovecharse de mano de obra barata y externa, gracias a la revolución de las tecnologías. Las TIC comienzan a madurar y las capacidades de los robots aumentan. Y las máquinas pueden facilitar las tareas diarias de un trabajador y ser más productivo", explicó

Gownder en el evento liderado por WiPro.

“Durante los pasados cientos de años, en realidad se estaba exigiendo a las personas a trabajar como computadores. Los procesos de negocio se basan en algoritmos. Ahora estamos pasando de ese paradigma, al de contar con computadores que actúen como humanos”, recordó.

Según un estudio de Forrester, el 67% de los expertos en automatización creen que el miedo a perder empleos podría hacer a las empresas y las personas reacias a las novedades de inteligencia artificial. Sin embargo, cree el experto que “el número de empleos que se pueden destruir crea más titulares que estimaciones reales”. Y **considera negativo que haya analistas que centren su discurso en la pérdida en empleos** y no en la ganancia de nuevos trabajos. Para el año 2017, en Estados Unidos, se calcula que habrá casi 10 millones de empleos menos de los que hay ahora. Pero toda la automatización, creará nuevos puestos de trabajo en otros campos. Se perderá empleo en la minería, en la construcción, en la producción, operaciones administrativas de oficina, o en oficios relacionados con las ventas. Pero se ganarán empleos en la futura generación de gerencia, negocios y empleos en el sector financiero. Los empleos artísticos y creativos también son un campo de trabajo. Habrá nuevos roles en el sector servicios.

“Toda la automatización llevará a trabajadores más activos, con mayor poder de decisión y menos empleados que hagan trabajos rutinarios y repetitivos, ya que ese tipo de tareas va a recaer en los bots”.