

Encuentro 'Humans & Robots'

Robotización

El riesgo de postergar la automatización

Las virtudes de adentrarse en la robotización, analizadas a fondo en la jornada 'Humans & Robots', organizada por Atento

Quienes adopten más rápidamente los robots reclutarán un 10% más de trabajadores cualificados, aseguran los expertos

JORGE G. GARCÍA
MADRID

El miedo se apodera de una empresa cuando escucha la palabra *robot*. Y, además, la ciencia ficción poco ha ayudado a contemplar como amigables a estos seres compuestos por algoritmos e inteligencia artificial. Pero, pese a todo, no deja de ser eso, ciencia ficción.

El día a día de las organizaciones lejos queda de las creaciones artísticas. Como explicó José María Pérez, director general de Atento, en el encuentro organizado por su propia empresa llamado *Humans & Robots*, entre el 20% y 30% de sus clientes automatiza alguno de sus procesos. "Es una tendencia imparable", afirmó.

Expertos como Carl Benedikt Frey, fundador del programa de tecnología y empleo en la Oxford Martin School, han alertado del riesgo de postergar *sine die* la automatización. En uno de sus estudios más reconocidos, el docente asegura que el 47% de los trabajos puede desempeñarlos una máquina.

Conclusiones

Sus conclusiones solo han de servir como toque de atención para que las compañías tomen cartas en el asunto. En palabras de Franck López, vicepresidente de ventas de UiPath, en cinco años no habrá ninguna empresa que no haya robotizado parte de sus procesos –conocido como RPA, siglas en inglés de *ro-*

bot process automation–. "Aumenta la satisfacción del resto de trabajadores y mejora la productividad en un 75%", zanjó.

Dentro de este horizonte de 2025, López fue muy categórico al asegurar que será entonces cuando cada empleado tenga un robot bajo su tutela. Para justificar tal pronóstico, puso sobre el escenario la experiencia de su organización, ayudada por la consultora PwC. "Este año les hemos instalado unos 40.000 robots. Para el año que viene serán cerca de 300.000", indicó.

Con las predicciones ya presentes en el ambiente, Alberto Hernández, director de soluciones de Atento, se animó a vaticinar que la automatización de procesos mediante robotización será en breve "tan común como abrir un documento de Word". Las compañías "han de convencerse de que un robot acelera las gestiones y mejora la experiencia del cliente", apuntó.

Implicación del directivo

La pérdida de empleos sobreolaba el ambiente. Uno de los grandes temores de los trabajadores es ver cómo los reemplazan por una máquina. Las revoluciones industriales demostraron justo lo contrario: con ellas surgieron muchas más oportunidades laborales.

Según el Foro Económico Mundial, en 2022 habrá 50 millones más de empleos de los que la automatización haya podido



"Incorporar la automatización genera renuencia entre los trabajadores"

JAVIER CASTELLANOS,
DESAROLLADOR DEL NEGOCIO DE OPERACIONES DE SECURITAS DIRECT

destruir. Enrique Escudero, desarrollador del negocio de operaciones de Securitas Direct, apeló a combatir la resistencia contra la incorporación de la tecnología. "Esto no es más que encender y apagar robots", simplificó, a la vez que añadía que los RPA son algo natural en cualquier empresa.

El curso de la automatización no puede ser el reclamo principal para introducir robots. Tampoco la propuesta aislada de algún empleado. Javier Castellanos, *robot factory manager* de Orange, aclaró que si en su empresa han tenido éxito ha sido por la



"El empleado ha de comprender que el robot se encargará de las tareas aburridas y monótonas"

ENRIQUE ESCUDERO,
DESAROLLADOR DEL NEGOCIO DE OPERACIONES DE SECURITAS DIRECT

implicación del director ejecutivo. "La robotización partió de él. Tiene que ser una apuesta estratégica que venga desde arriba", sostuvo.

Por si algún CEO evitó darse por aludido, López reforzó este argumento con una cifra contundente: los máximos responsables ganarían una media de dos días semanales al eliminar sus tareas administrativas. "Su apoyo es fundamental para que los RPA triunfen", concluyó Franck López, vicepresidente de ventas de UiPath.

Si en un elemento coincidieron la mayoría de los

ponentes fue el del objetivo principal de la automatización, que no es otro que liberar a los trabajadores de las tareas más monótonas y aburridas.

Potencial

Con la idea de liberar a los incrédulos de aquellos miedos de ciencia ficción, Enrique Escudero, desarrollador del negocio de operaciones de Securitas Direct, recalcó que su empresa creó cerca de un millar de empleos netos gracias a la robotización. "No siempre será la solución óptima, pero, cuando está demostrado que es lo



"La automatización no es invasiva ni intrusiva. Acelera las gestiones y la experiencia del cliente"

ALBERTO HERNÁNDEZ,
DIRECTOR DE SOLUCIONES DE ATENTO

más efectivo, es la manera más sencilla de mejorar el empleo", precisó Escudero.

El potencial de la automatización de procesos puede ser imparable con la ayuda de otras tecnologías. En palabras de López, la inteligencia artificial y el *big data* llevarán a los robots a entender sin fallos documentos, archivos gráficos y hasta a los propios clientes. "Tenemos androides que se mantienen ellos mismos. Aprenden y mejoran su trabajo solos", resumió. Sean autónomos o no, el tiempo de excluirlos de los procesos de una compañía ya pasó de largo.



Enrique Escudero, business development de operaciones de Securitas Direct; Javier Castellanos, robot factory manager RPA de Orange España; Alberto Hernández, director de soluciones de Atento España, y Jaime García Cantero, director de contenidos de Foro Retina. JUAN LÁZARO

Formación para educar a los androides

J. G. MADRID

La retención y captación de talento se ha convertido en un problema para la mayoría de empresas. La digitalización ha creado nuevos empleos, pero los centros formativos, sean universidades o la antigua formación profesional, se muestran incapaces de formar a trabajadores con las nuevas destrezas requeridas.

Como explicó Pablo Hernández, director ejecutivo de la fundación Generation, durante el encuentro *Human & Robots* organizado por Atento, el 35% de las compañías es incapaz de encontrar los nuevos perfiles que necesita. "En los próximos años, el mercado laboral se transformará tanto que la mitad de los trabajos cambiará por completo", precisó.

Esta falta de formación alude también a la gestión de la automatización. Los robots al frente de esta tecnología requieren de programadores, expertos en algoritmos y otro tipo de tecnologías relacionadas. José María Pérez, director general de Atento, ha puesto en marcha un programa de formación para

que los trabajadores que lo deseen –en su caso, su empresa se dedica a la gestión de llamadas– den el salto a la programación. "Son puestos muy demandados tanto por las organizaciones como por los propios empleados. Una compañía como la mía tendrá un 50% de sus procesos totalmente automatizados", argumentó Pérez.

Si se cumplen las cifras –la creación de 60 millones de nuevos empleos gracias

a la robotización– que puso sobre el escenario Franck López, vicepresidente de ventas de UiPath, resulta evidente que es una tecnología difícil de ignorar.

Los datos que maneja Hernández, en cambio, no tienen tantos ceros; aunque mantiene la idea de que estas nuevas herramientas no engrasarán las listas del paro. "Las grandes tecnológicas hablan de incorporar hasta 4.000 nuevos trabajadores si cuentan con la formación adecuada", zanjó. El problema de la educación nuevamente ganó protagonismo en el encuentro.

Una forma relativamente sencilla de corregir la asimetría en el mercado laboral discurre por la formación continua. Aparte de abrir mayores horizontes profesionales, en las propias empresas disminuye la retención a poner androides como compañeros de oficina.

Al menos así es como lo interpreta Javier Castellanos, robot factory manager de Orange. "Incorporar la automatización genera renovación entre los trabajadores. En mi organización formamos directamente a los empleados en esta tecnología para derribar sus



Franck López, vicepresidente de ventas de UiPath.

barreras", concluyó, mientras matizaba que este tipo de políticas no salen gratis, sino que requieren de un impulso económico impor-

ante. Pese a la evidente falta de profesionales cualificados, planes como los de Atento u Orange son más comunes de lo que aparen-

ta. Según un estudio de Ipsos, en el que se analizaba la relación entre automatización y trabajadores, el 53% de los encuestados en España afirmó que contaba con formación proporcionada por su propia empresa. "En el medio plazo, la robotización pasará de la amenaza a la oportunidad. El dominio tecnológico ha de introducirse progresivamente. Si puede lograrse con herramientas internas, tardaremos menos tiempo", recalzó Pérez.

Dejar a los androides campando a sus anchas no es una opción, según la mayoría de expertos que tomó la palabra durante el encuentro. Tampoco existe una solución infalible para revertir el desgobierno proveniente de las aulas, aunque las soluciones ya han comenzado a emerger.

Subirse a este tren en marcha será fundamental para no colocar el cartel de cerrado de una organización. En opinión de López, el 50% del PIB provendrá de la digitalización –y la automatización forma parte indiscutible de esta transformación–. "Quienes adopten más rápidamente los robots reclutarán un 10% más de trabajadores cualificados", determinó.



Son puestos muy demandados por las organizaciones y los empleados

JOSÉ MARÍA PÉREZ, DIRECTOR GENERAL DE ATENTO