

Fuente

Ejecutivo TI

Fecha

05/Ene/2017

## COLUMNA



José Luis Najarro  
Director of Management  
Consulting de KPMG  
en Perú

## Empleados: ¿Una especie en extinción?

Desde el siglo pasado el hombre ha soñado con tener robots a su servicio. Estas aspiraciones dieron lugar a películas, libros e historietas que recreaban una vida con robots trabajando en hogares, empresas y gobiernos. Hoy este futuro está cada vez más cerca de ser realidad gracias a gigantes transnacionales como Google, IBM, IPSOFT entre otros, que están desarrollando "robots virtuales" que pueden realizar tareas básicas y complejas. Se estima que en el año 2025 estos robots podrían reemplazar cerca de 100 millones de empleos.

Actualmente hay dos tendencias en desarrollo que crecen rápidamente. Una es el *Robotics Process Automation* (RPA), que busca transformar los esquemas de trabajo repetitivos y transaccionales en las organizaciones. La otra es la *Cognitive Automation* (CA), un conjunto de sistemas que procesan, comprenden y aprenden tal como lo harían las personas.

Entre los analistas conocedores de esta tecnología surgen los cuestionamientos sobre si finalmente las máquinas reemplazarán la fuerza laboral. Por ejemplo, sistemas cognitivos como Watson o Amelia han sido exitosamente probados en escenarios de contacto humano en

Sin embargo, debemos preguntarnos: ¿Tenemos la gente para llenar estos nuevos espacios? Existen datos de encuestas globales que revelan que, mientras la tecnología es más sofisticada y relevante para las empresas, las probabilidades de encontrar nuevos talentos se hacen más limitadas.

Otro aspecto preocupante es la reducción de 'talento digital'. Se señala que en EEUU, en los últimos 30 años, debido a la globalización, se ha reducido la demanda en profesionales de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas en empresas de manufactura y como consecuencia la cantidad de graduados ha caído en 15% en el periodo de 1986 a 2009.

Bajo ese contexto, los socios de KPMG, Cliff Justice (EEUU) y Bernard Salt (Australia) han analizado cómo sería la distribución de ingresos y las implicancias de esto considerando que muchas personas no podrían generar sus propias riquezas. En base a ello señalan que a pesar de las proyecciones de los 'futurólogos', la robótica no generará desempleo mundial, sino que ofrecerá la oportunidad ideal para que los trabajadores puedan repensar sus perfiles porque la automatización de empleos de baja productividad los 'li-

centros de llamadas de atención a clientes y servicio técnico remoto.

Con estos resultados, se abre una nueva oportunidad para las empresas y sus trabajadores a la hora de desarrollar el talento humano, apuntando a funciones que promuevan la creatividad e innovación, enriqueciendo el crecimiento de la organización y del personal.

berará' para desarrollar innovadoras formas de darle valor agregado a sus actividades.

Según lo mencionado al inicio, la humanidad ha imaginado desde épocas pasadas cómo la robótica reinventaría nuestra forma de vivir. Quizás aún no estemos en el escenario que propone la ciencia ficción, pero sin lugar a dudas estamos muy cerca de lograrlo.