

PROFESIONALES IMPUESTOS Y LEGAL



La inteligencia artificial y los servicios profesionales

Los sistemas robóticos complementan el trabajo de los expertos para incrementar su productividad

DRA. GIOVANNA LORENZI LOZANO
glorenzi@kpmg.com



Un vasto número de prestadores de servicios profesionales ya está apostando e invirtiendo en innovación y en tecnología blanda que incrementa rápidamente la eficiencia de todos los procesos.

¿Y por qué lo hacen? No solamente para acompasar el ritmo vertiginoso de los negocios, sino también para bajar costos y ser competitivos.

En el área de servicios, la automatización de procesos y utilización de inteligencia artificial se está dando hace varios años a distintos niveles. Obviamente lo más natural y frecuente es que la automatización se verifique en procesos básicos y primarios, sustituyendo al humano en tareas repetitivas.

En algunos sectores de actividad en lugar de sustitución se evidencia aún una complementariedad entre el humano y el robot. El ejemplo clásico es el de los servicios médicos. Gracias a la tecnología los médicos no solamente acceden al historial clínico de un paciente con un clic sino también pueden aplicar procedimientos técnicos como cirugías con un grado de precisión y exactitud nunca antes visto.

Otras áreas donde se evidencia que este tema es una realidad son la de seguros, servicios financieros, telecomunicaciones y centros de servicios compartidos.

Ya es de uso corriente en estos sectores la utilización de "chat bots" a través de los cuales se produce el relacionamiento con el cliente.

No hay un humano del otro lado de la línea o del otro lado del chat, en realidad es un robot o más bien un bot que responde



al cliente, que en base a lo que se le pregunta busca información en su base de datos almacenados previamente y toma una decisión ajustada al caso del cliente.

Es tal la potencia de esta herramienta y su impacto en la productividad que su utilización masiva y generalizada es una cuestión de tiempo.

Nótese que estos robots o bots dan la posibilidad de duplicar la capacidad de respuesta pudiendo el prestador del servicio estar disponible para el cliente las 24 horas.

Específicamente en el área legal, ya hay experiencias de inteligencia artificial en las que el humano le proporciona datos al sistema (leyes, sentencias, artículos de expertos) y el sistema procesa dichos datos y trae soluciones ajustadas.

Es decir, al plantearse un caso

Revisar la normativa laboral que fue diseñada bajo otros paradigmas ya perimidos

concreto, el sistema busca en miles de datos y toma una decisión que contempla no solamente la norma sino también lo que han resuelto los jueces y las opiniones de la doctrina.

Cuantos más datos tiene el sistema y más representativos de la realidad son, más precisas son las soluciones que arroja.

Sin embargo, todavía no se ha llegado a un nivel de sofisticación tal que permita sustituir enteramente al humano. Por ejemplo, si se modifica una ley y se quiere analizar qué tan adecuado está

un contrato a dicha ley, es extremadamente complicado aún lograr respuestas precisas.

En relación a los servicios de auditoría, se impone la necesidad de desarrollar plataformas digitales basadas en "data analytics".

En línea con ello, KPMG ha suscrito a nivel global dos convenios, uno con Microsoft y otro con Watson, con el propósito de integrar sus soluciones informáticas de auditoría a plataformas digitales parametrizadas a medida, lo que permitirá dejar de auditar en base a muestras y analizar la totalidad de las operaciones en un tiempo mucho menor.

Claro está que estos cambios diarios conllevan la urgencia de una redefinición de roles y un desafío enorme para las organizaciones que tienen que lidiar con el cambio así como también la necesidad de revisar la normati-

LAS CLAVES

- La automatización en principio se verifica en procesos básicos y primarios, sustituyendo al humano en tareas repetitivas.
- La utilización de inteligencia artificial ya es una realidad en sectores como el de seguros, servicios financieros, telecomunicaciones y centros de servicios compartidos.
- Es urgente redefinir roles y revisar la normativa laboral.
- Ya se piensa en reducciones de la jornada laboral, pago de una renta sin contrapartida e impuestos a los robots.

va laboral que fue diseñada bajo otros paradigmas ya perimidos.

El cambio de paradigma impone una responsabilidad no solamente a nivel empresa sino también la necesidad a nivel gubernamental e internacional de pensar y resolver qué medidas se adoptarán para lidiar con las tasas crecientes de desempleo.

Quizás en base a esta problemática mundial inminente, es que cada vez es más común escuchar propuestas relacionadas con una reducción de la jornada laboral de 12 o 14 horas a la semana, de pagar a las personas una renta básica universal, independientemente de si trabajan o no, que cubra las necesidades mínimas y a la que se acceda por el solo hecho de ser persona o de que los robots paguen impuestos por trabajar siendo luego la recaudación volcada en favor de los humanos. ●



Asesoramiento Gerencial

Experiencia y metodologías para asistir a los clientes en el diseño, la planificación e implementación de estrategias y procesos que permitan a las empresas adaptarse a nuevos entornos.