

Empresas & Finanzas Observatorio 'Robótica y procesos de automatización'



Rafael Llanes, CEO y fundador de Skyview; José Antonio Esteban, CTP producto de Codere; Jesús Chapado, director de Innovación de Naturgy; Javier Romera, jefe de redacción de elEconomista; Marius Robles, cofundador de Food by Robots; Pilar Bernat, cofundadora y directora de Desarrollo de Negocio de LeoRobotIA y Emilio Álvarez Rodríguez, Strategic Accounts and Business Solutions Director de Econocom. ISRAEL CÁNOVAS

Los algoritmos tendrán que tributar porque eso nos conviene a todos

Los robots de software no sustituirán a las personas sino que las permitirán hacer cosas de más valor

Antonio Lorenzo MADRID.

Los robots acabarán con millones de empleos en el mundo, pero que nadie se rasgue las vestiduras sin antes valorar las contraprestaciones. Al mismo tiempo, que podrían conducir al paro a ciertos perfiles profesionales, las máquinas, algoritmos y desarrollos tecnológicos traerán de la mano nuevas ocupaciones que equilibrarán el panorama laboral. Pero en el momento de realizar el balance final, el resultado siempre será favorable para la condición humana. Los expertos reunidos por *elEconomista* en la jornada *Robotics Process Automation* no sólo defendieron la necesaria contribución de los procesos de automatización con robots (RPA, según sus siglas en inglés), sino que asumieron que todos ellos pasarán por las taquillas del fisco, porque precisamente eso “es lo que conviene a toda la sociedad”. Los mis-

Econocom ofrece herramientas para evitar las tareas rutinarias a miles de personas

mos especialistas también recordaron las voces críticas que en su momento pusieron el grito en el cielo cuando una simple máquina excavadora podía dejar sin trabajo a una docena obreros con sus palas. Esos mismos neoluditas se vieron obligados a silenciar sus reproches cuando se les recordaba que las referidas doce palas también dejaba sin empleo a 200 hombres pertrechados con cucharillas de té para realizar la misma actividad. Esta última comparación se resume en un celebrado anuncio de IBM que estos días goza de absoluta vigencia.

Los tecnólogos que participaron en el debate recalcaron que el futuro es imparable y que la innovación acaba derribando todas las barreras que se pongan por delante. Por lo tanto, la RPA, la incorporación del lenguaje natural en boca de las máquinas, la progresiva delegación de las tareas peligrosas y repetitivas en dispositivos y artefactos dotados de capacidades cognitivas forman un escenario que poco a poco se convertirá en cotidiano.

El análisis de la implantación de la robótica en todo tipo de actividades, así como la tributación de estas nuevas fuerzas de trabajo y productividad, fueron otros argumentos de un foro empresarial en el que participaron altos directivos de Econocom, Naturgy, Food by Robots, LeoRobotIA, Codere y Skyview. Todos ellos coincidieron en señalar la trepidante velocidad de los cambios como el principal rasgo diferenciador de nuestros días.

El operario de Naturgy que antes se tenía que subir a las torres ahora es piloto de drones

Emilio Álvarez Rodríguez, Strategic Accounts and Business Solutions Director de Econocom, destacó la creciente presencia de la robótica en las diferentes empresas de su grupo. “Nosotros intentamos orquestar soluciones para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes y nos hemos dado de bruces con un tipo de tecnología que nos permite automatizar tareas rutinarias y agilizar trámites muy repetitivos, sin que esa aproximación implicara realizar grandes y costosos desarrollos”. En su opinión, las nuevas herramientas no

obliga a “redefinir procesos ni tirar aplicativos de negocios que ya tuviésemos”, sino que existen “soluciones integrales” para optimizar el espacio en una oficina o resolver las problemáticas en torno al puesto de trabajo. “Eso nos pareció diferencial y rompedor”. Por todo lo anterior, Álvarez difiere del sentir popular de que “los robots de software sustituirán a las personas, ya que permitirán que éstas puedan realizar cosas de más valor”. A modo de ejemplo, el director de Econocom indicó que “si para tramitar un pedido y cargarlo en un sistema SAP una persona tarda tres minutos, si un robot solo unos segundos, el empleado podrá supervisar y detectar los posibles errores del robot y en lugar de tramitar diez pedidos al día, logrará tramitar 500 pedidos. Y solo intervendrá cuando sea necesario”. Ante el vértigo de los cambios que supondrá la automatización, robótica e inteligencia

Empresas & Finanzas



artificial, el directivo de Econocom valora el lado positivo de la tecnología. “Los cambios acarrearán problemas asociados, pero también nos permitirán seguir avanzando”.

Jesús Chapado, director de Innovación de Naturgy, explica que RPA “es mucho más que la mecanización de un proceso”. Según incidió, la automatización aporta inteligencia a “los procesos de la compañía, a los activos que se gestionan y a la relación con el cliente”. El directivo reconoce que la tecnología aplicada permite agilizar los procesos de la compañía, “hacerlos más ágiles y eficientes, sin que se cometan errores, para que las personas tengan una intervención menor o de otra manera”. En su intervención, Chapado puso como ejemplo un caso de éxito de Naturgy: “Hace unos años, las torres de redes alta tensión las mantenía una persona, que tenía que subir hasta lo más alto para ver si había óxido en algún herraje o si los aisladores estaban roto. Ahora, y desde hace tres años, estamos supervisando las instalaciones con drones y el operario no tiene que encaramarse en lo alto de las torres ya que ejerce de piloto de drones. De alguna manera tendemos a tecnificar los trabajos manuales más tedioso e inseguros”. A modo de conclusión, el directivo de Naturgy defendió el humanismo como motor de desarrollo: “La próxima revolución debería ser la

humana, de forma que la tecnología se ponga al servicio de las personas, y nunca al revés”.

Marius Robles, cofundador de Food by Robots, recuerda que el término robótica actualmente suele aplicarse relacionarse en el ámbito de la alimentación con “un robot humanoide, llevando una bandeja y cuyo único interés para el público se reduce a hacerse un selfie para colgarlo en Instagram. Sin embargo, ahora nos hemos visto invadidos desde Asia con casi 600 restaurantes automatizados en todo el mundo, de los cuales el 85 por ciento son de nueva creación”. Es decir, “son establecimientos que parten completamente de cero y no sustituyen a otro humano”.

Según señaló, dentro del ámbito de las tecnologías disruptivas, la robótica es la que tiene más sentido aplicar tanto en alimentación como en otros sectores. Así, sólo en EEUU, el sector de *fast food* ofrece 840.000 vacantes disponibles. Según adelantó el ejecutivo, en las cadenas de comidas se van a producir sustituciones de personas por robots. Incluso en tareas en las que resulta complicado el concurso de las máquinas comienzan a derrumbarse mitos. Así, “las principales empresas chinas del sector ya son capaces de controlar el olor y sabor de los alimentos a través de la tecnología”. Al mismo tiempo, Robles percibe relevantes tendencias. “Ya estamos interactuando con kioscos digitales, en Burger King, McDonalds y he visto esperas en kioscos de alimentación de la estación del AVE, al tiempo que las cajeras estaban desocupadas”. Por todo ello, Robles apunta que se reinventará el “término de la granja a la mesa”.

Sobre la aceptación social de los restaurantes robotizados, el fundador de Food by Robots asume que inicialmente se producirá un rechazo a este tipo de iniciativas. “A primeros de año vamos a lanzar un restaurante completamente automatizado en el Barrio de las Letras, en Madrid y si viéramos las críticas recibidas percibimos el rechazo y el boicot porque se tiene la sensación de que va a desplazar a las personas, pero no es así”.

Pilar Bernat, cofundadora y directora de Desarrollo de Negocio de LeoRobotIA, defiende las bondades de la automatización de trabajos que siempre han sido deseables, en alusión a aquellos que cumplen la regla de las tres D: *Dirty, dangerous and demeaning* (sucio, peligroso y degradante). “Es bueno que eso ocurra para la sociedad”, argumenta Bernat tras reconocer que “vivimos los albores de la Inteligencia Artificial, una tecnología que aún está en pañales”. La también profesora universitaria explica que “lo que hemos hecho ha sido evolucionar lo que fue la robotización”. Es decir, “manejamos muchos datos, aplicamos unos algoritmos que son muy incipientes y todo ello nos ofrece unas capacidades predictivas para hacer algo que me



“ Los cambios acarrearán problemas asociados, pero nos permitirán seguir avanzando

Emilio Álvarez Rodríguez
Strategic Director de Econocom



“ La próxima revolución debería ser la humana, para poner la tecnología al servicio de las personas

Jesús Chapado
Director de Innovación de Naturgy



“ Ahora la tecnología aparece en el centro y las personas en la periferia y debería ser justo lo contrario

Rafael Llanes
CEO y fundador de Skyview



“ La robótica va muy rápido, la regulación muy lenta y los políticos aún no saben cómo funcionan las cosas

Pilar Bernat
Cofundadora LeoRobotIA



“ Las principales empresas chinas ya pueden controlar el olor y el sabor de los alimentos con su tecnología

Marius Robles
cofundador Food by Robots



“ Sobre el empleo que destruirán los robots pienso que hay pocos herreros porque no circulan caballos en las calles

José Antonio Esteban
CTO Producto de Codere

llama mucho la atención, porque se trata de un concepto de toda la vida: poner al cliente en el centro, porque ahí ha estado siempre”. Respecto a su compañía, Leo RobotIA, su cofundadora recalca que la iniciativa “no viene a sustituir a los periodistas, porque los primeros interesados para que eso no ocurra somos nosotros, todos periodistas”. A través del procesamiento natural del lenguaje, realizado y supervisado por lingüistas computacionales, Leo parte de datos estructurados para generar textos a deman-

da en apenas 20 segundos”. En este caso, el robot realiza el trabajo aburrido, para que los profesionales de la información puedan dedicarse a aportar análisis, opiniones, y valor añadido...”. En un tono más crítico, Bernat considera que la robótica evoluciona muy rápidamente, justo al contrario que la regulación, que peca de “lenta” y casi siempre lastrada por una “clase política desbordada al no saber cómo funcionan estas cosas”.

Rafael Llanes, CEO y fundador de Skyview, reivindica los benefi-

cios y utilidad de la robótica entendida como robot de software (RPA). “de forma bien aplicada, se puede convertir un centro de costes en un centro de beneficio, más orientado al negocio”. Además, la tecnología ofrece “una trazabilidad total del proceso, para tener auditado todo lo que se hace, cómo se hace y en el momento en el que se realiza”. Según valoró, “si la tecnología RPA está bien, combinada con otras tecnologías es mucho mejor. Así, Llanes se pregunta qué es lo que realmente nos gustaría conseguir para ser más eficiente en el negocio, cómo nos gustaría trabajar y e incrementar el ebitda para encontrar la respuesta: aumentar la satisfacción del empleado porque suprimes las tareas más monótonas y repetitivas que nadie quiere hacer”. Para el CEO de Skyview, las personas deben situarse justo en el centro de todos los procesos y no la tecnología, como ahora sucede. “Las empresas que tienen más éxito al implantar nuevas tecnologías e innovación son aquellas que son capaces de hacerse esas preguntas del negocio sobre adónde queremos llegar, para luego aplicarlo de forma conjunta, no individual. El objetivo se reduce a “lograr procesos eficientes y la tecnología es una pequeña parte para *eficientar* un proceso”.

José Antonio Esteban, CTP producto de Codere, defiende el concepto “Inteligencia Artificial de las pequeñas cosas”, para refutar las teorías de que los robots destruirán

Skyview propone convertir los centros de costes en centros de beneficios, en favor del negocio

empleo. “Hay pocos herreros porque no circulan caballos en las calles, en su lugar hay chapistas”, recuerda Esteban para priorizar e involucrar a las personas frente a todo lo demás. “Sin un conocimiento previo del negocio no puede automatizar nada, no se podría educar la inteligencia artificial porque ella por sí misma no puede aprender de la nada”. En el ámbito de atención al cliente, Codere prefiere un trato personal y directo, “porque proporciona más calidez humana”. No obstante, cuando el volumen de las llamadas supera la capacidad de los empleados, entonces interviene el robot, como complemento a un trabajo que nos ha desbordado. “Esas son las pequeñas cosas que estamos implementando, que evita que tengamos que abandonar la llamada. Consideramos que utilizar a un robot es un poco mejor que no atender una llamada. Esa pequeña cosas acostumbra a los clientes a que, de vez en cuando, hablan con un robot. A partir de ahí, vamos añadiendo más pequeños elementos para mejorar la atención con el cliente”.