***El equilibrio entre la inteligencia artificial y el capital humano***

*Por Martín Frascaroli, CEO y Fundador de Aivo*

¿Qué es lo primero que viene a tu mente cuando alguien dice “robots”? Seguramente piensas en unas máquinas con aspecto humanoide que hacen tareas complicadas. ¿Y si te pregunto por “inteligencia artificial”? Es muy probable que llegues a pensar en algunas películas de ciencia ficción en las que las máquinas tratan de apoderarse de la Tierra.

Nada más alejado de la realidad, pues la inteligencia artificial implementada en máquinas o robots es algo mucho más cotidiana de lo que podrías creer y resulta de mucha utilidad para las empresas, las cuales deciden mejorar sus procesos productivos a través de la tecnología. De acuerdo con Gartner, para el 2020 el 85% de las interacciones que tendrán las personas serán con robots.

¿Entonces de dónde proviene esta percepción? En efecto, existen diversos sectores en los que las máquinas robotizadas han sustituido algunas tareas que antes eran desempeñadas por los humanos. Sin embargo, estas incorporaciones han sido paulatinas y siempre con la finalidad de facilitar la tarea de los humanos, optimizando los recursos y brindándole mayor productividad y, por ende, bienestar. ¿Cómo lograr esta sinergia sin pensar que las máquinas nos dominarán en el futuro? Quizá sólo se necesite perder el miedo.

**Soluciones automáticas**

En la actualidad los “bots”, “inteligencia artificial” y “agentes virtuales” son soluciones tecnológicas mucho más comunes de lo que parecen. Es más, te puedo asegurar que las conoces y has interactuado con ellas sin saberlo. Esto se debe a que las empresas con un gran número de interacciones con clientes, deciden agilizar sus procesos para brindar una mejor atención y poder competir en un mercado cada vez más reñido.

El modelo de empresa contemporánea está en una batalla constante por la supervivencia y la obtención de ganancias. El objetivo se trata de conseguir la mejora de productividad y la optimización de los costos. Uno de los caminos en la mejora de ambos factores es la automatización de los procesos.

¿Cuáles son los principales beneficios de la automatización de los procesos? Aumento de la producción y productividad; mejora de los tiempos de producción y trabajo; reducción de costos; flexibilidad para adaptarse a nuevos productos; estandarización de productos y servicios, lo que contribuye a un mayor reconocimiento en el mercado y diferenciación de la competencia. En el servicio al cliente los mayores beneficios podrían ser la rapidez de respuesta y una disponibilidad de 24 horas, los siete días de las semana y los 365 días del año.

Por estas razones, incorporar la tecnología en las empresas resulta necesario y hasta indispensable en tiempos en los que además de ser el mejor, es fundamental proporcionar ventajas y beneficios diferentes a todos los demás.

**La tecnología necesita humanos**

Como se ha mencionado, la automatización y la incorporación de diversas tecnologías como la Inteligencia Artificial han suprimido una serie de trabajos, creando a la par, la necesidad de capacitar a las personas que operan el software que se requiere para estas tareas. Se requiere controlar y administrar una gran cantidad de datos para que las computadoras puedan realizar tareas más complejas que se les encomiendan.

Además de las empresas, hay otros sectores que actualmente disfrutan de los beneficios de la inteligencia artificial. En el sector educación, por ejemplo, la IA podría ayudar a los estudiantes a obtener mejor información sobre las ofertas académicas, procesos de admisión, y hasta sobre la vida estudiantil de una manera mucho más ágil y sencilla a través de un chat en el móvil o en el sitio Web de las instituciones públicas o privadas.

Lo mismo ocurre con tareas más cotidianas como la atención y el servicio al cliente. Este tipo de labores solían ser (en la mayoría de los casos continúan siendo) la parte más engorrosa o complicada de las empresas. La Inteligencia Artificial puede ayudar a que los operadores en los centros de contacto se enfoquen en atender un mayor número de casos complejos mientras la tecnología se encarga de atender los casos sencillos que forman el mayor volumen de manera automatizada.

Para esto, existen ya disponibles en el mercado soluciones tecnológicas que colocan al cliente en el centro para aprender de sus interacciones diarias y mantener un diálogo natural. Estas soluciones son capaces de procesar información para resolver situaciones y problemáticas con razonamiento similar al humano, utilizando Inteligencia Artificial. Cada uno estos procesos se basa en el conocimiento, la acción y la empatía hacia el cliente.

¿Existe una fórmula perfecta para la integración entre tecnología y humanos en las tareas de las empresas? Sí y éstas deben diseñarse en función de las necesidades de las compañías para que máquinas y humanos además de trabajar con un mismo objetivo, sean las personas las que deleguen las tareas más repetitivas en la tecnología y puedan enfocarse en tareas que requieren un trato humano.