



Soluciones logísticas e integrales para empresas de **salud, belleza y cuidado personal**



Conoce más



## SE VIENE LA AUTOMATIZACIÓN... INTELIGENTE

Logistec ANÁLISIS 10 Agosto 2021 🔥 Visto: 35

Ratings ☆☆☆☆☆ (0)



La automatización con inteligencia artificial no solo se refiere a las máquinas, sino que también a los procesos. Se vienen los robots que toman decisiones, es parte de la transformación digital.

En la década de 1980 comenzó a apreciarse el verdadero papel de la automatización industrial masiva. Los robots industriales comenzaron a ser usados en la industria automotriz (para tareas de soldadura y pintura), la metal-mecánica, etc. Sin embargo, eran máquinas automáticas que realizaban tareas repetitivas según una programación definida, tareas repetitivas muchas veces peligrosas e incómodas para el trabajo de las personas.



Lo anterior es un gran contraste con el concepto de automatización que aparece en nuestros tiempos, donde la Inteligencia Artificial y poderosos algoritmos permiten a los sistemas tomar decisiones en forma cada vez más autónoma.

Las operaciones logísticas, entre otras, se están comenzando a beneficiar de esta “automatización con inteligencia”. Sistemas robotizados se usan ya en bodegas de distribución (los casos de Amazon.com y otros son emblemáticos) para hacer el flujo más eficiente. En la logística ‘de última milla’ están comenzando a probarse drones, los cuales también requieren de ‘inteligencia’ para poder llegar a su destino, interactuar con el ambiente que encuentren en el camino, y poder regresar eficientemente al vehículo que les sirve de base.

Pero no solo en la industria ‘material’ tenemos automatización. Una tendencia que está haciéndose cada vez más marcada es la “robotización de procesos de negocios”, es decir, la introducción de automatización inteligente en operaciones de servicios. Por ejemplo, los call centers modernos están usando sistemas de reconocimiento de voz mucho más avanzados que los antiguos, más precisos y que permiten interacción más fluida. Esto permite que el sistema robotizado resuelva muchas cosas directamente y solo las situaciones más complejas queden en manos del asistente humano.

Son innumerables los ejemplos de servicios en donde los sistemas de inteligencia artificial están irrumpiendo. Además, hay avances en diagnóstico médicos, evaluaciones de rendimiento de personas, apoyo en temas legales, etc.

Todo esto suena muy atractivo desde el punto de vista de la eficiencia operacional, pero hay una evidente preocupación por el reemplazo de humanos por robots y los impactos en el empleo. Si bien ese impacto puede ocurrir, también se crearán nuevos trabajos y se necesitarán nuevas habilidades para interactuar con los sistemas robotizados. Pero, además, está el cuestionamiento al uso correcto de esos sistemas automatizados ya que, si no usan la información adecuada, o hay sesgos, las recomendaciones serán equivocadas y podría ocurrir que nadie se dé cuenta de eso.

El papel de las personas sigue siendo clave en esto como supervisores superiores de estos sistemas robotizados. Pero, desde luego, no podemos negar que esta nueva automatización, parte de la transformación digital, ya está aquí, y está irrumpiendo muy rápido.

Jorge Vera, profesor de Clase Ejecutiva UC

---