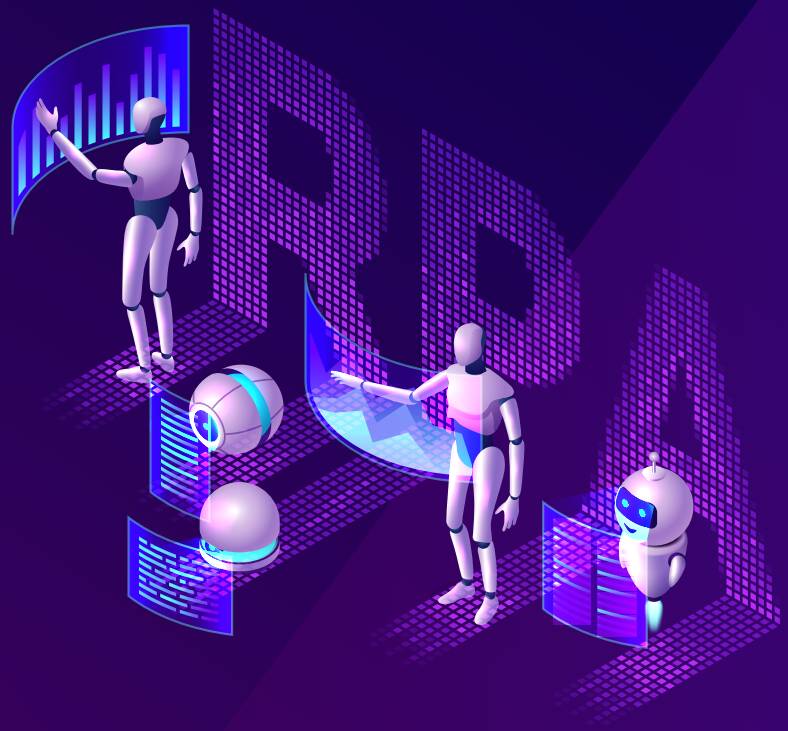
Automatización laboral en la **Industria Financiera**

Automatización laboral en la Industria Financiera



Desde hace siglos las personas han creado máquinas para automatizar todo tipo de tareas, y en la actualidad la escala de automatización de labores ha alcanzado una magnitud nunca antes vista. En México, 52 % de los trabajos son susceptibles de ser reemplazados por robots, con lo cual, 25.5 millones de plazas laborales se perderían debido a las máquinas, de acuerdo con un reporte del Instituto Global McKinsey. Dicho estudio ubica a nuestro país como uno de los más expuestos al trabajo autómata, pues ocupa el noveno lugar a nivel mundial con mayor riesgo de automatización laboral.

Y todo pareciera indicar que el futuro nos ha alcanzado; la Automatización Robótica de Procesos (RPA, por sus siglas en inglés) es un tipo de automatización tecnológica que ya está transformando la forma de operar de las empresas. Los robots de software de RPA manipulan y se comunican con los sistemas y las aplicaciones de una empresa para agilizar procesos y reducir la carga de trabajo que recae sobre los recursos humanos. Este software se distingue de otras soluciones de automatización debido a su flexibilidad y capacidad para integrar flujos de trabajo de forma eficiente, a través de toda la compañía.

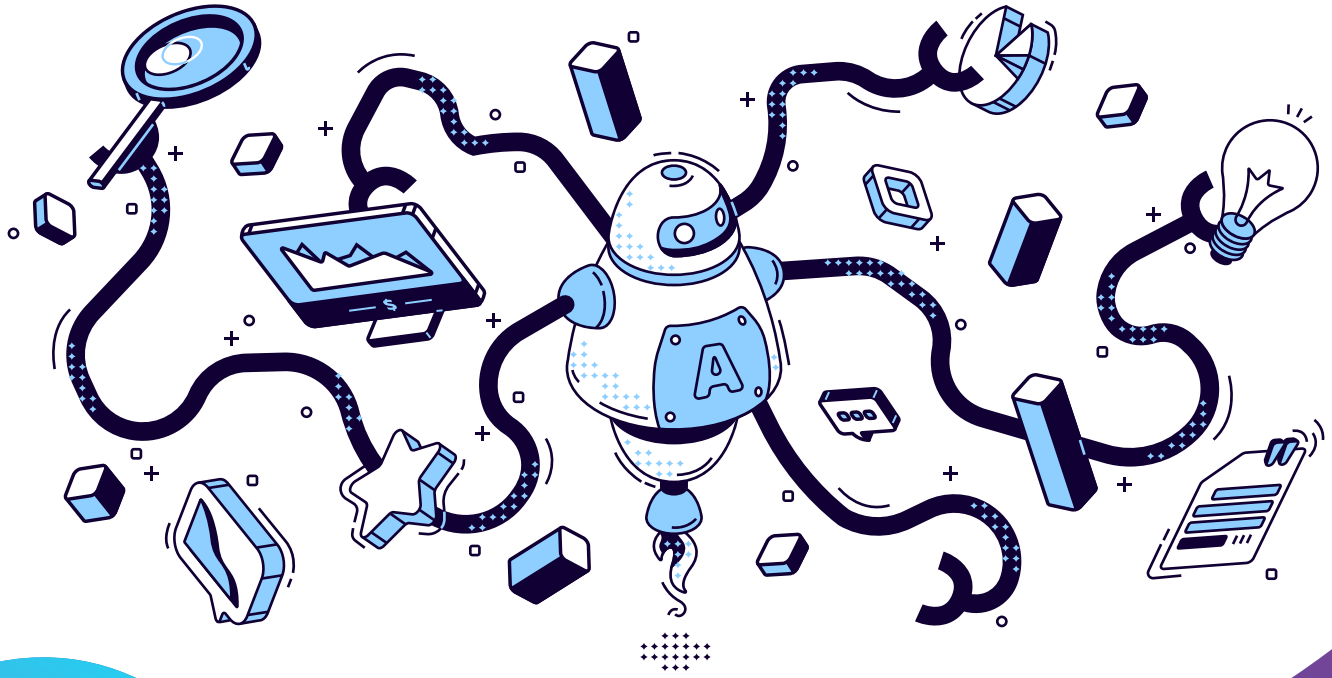
Esta tecnología ha demostrado su efectividad en un sector muy importante: el financiero. De acuerdo con ***PriceWaterhouseCoopers,*** 70% de las instituciones financieras analizan la implementación del RPA, en tanto el 16 % ya está en proceso de implementación; esto en gran medida porque se estima que el 45% de las actividades laborales pueden ser automatizadas y realizadas por bots.

Alain Dehaze, CEO de Addeco Group, comentó en la presentación del Índice Global de Competitividad de Talento, en el marco del Foro Económico Mundial de Davos, realizado del 21 al 24 de enero pasado, que: “...en la actualidad los robots y algoritmos han trascendido las fábricas y están funcionando en las oficinas, en los despachos administrativos y en las sedes centrales de las empresas”.

BENEFICIOS EN LA INDUSTRIA FINANCIERA

Las aplicaciones en el sector financiero del RPA tienen como propósito destacable disminuir el índice de error de las tareas realizadas por el recurso humano, así como tener disponibilidad de tiempo y disminuir los tiempos de espera, lo cual, aunado a la mejora en la calidad de los procesos, incrementa el índice de satisfacción del cliente y su lealtad a la marca. De igual forma, el empleado pude enfocarse en actividades de valor, tales como la innovación y estrategia, al haberse librado de tareas repetitivas.

El sector financiero y la banca en México son pioneros en la adopción de tecnologías de procesos de automatización, de acuerdo con un estudio, con base en la aplicación de procesos RPA en la industria financiera, realizado por la compañía especializada en soluciones de transformación digital BeeckerCo, el cual demostró mejoras de hasta un 98 % en poco más de dos tercios de los procesos mediante herramientas de RPA. Según Jesús Flores, Jefe de Investigación y Desarrollo de BeeckerCo, "…el 93 % de las compañías que implementaron RPA en sus procesos de negocios, creen que ha mejorado el cumplimiento".

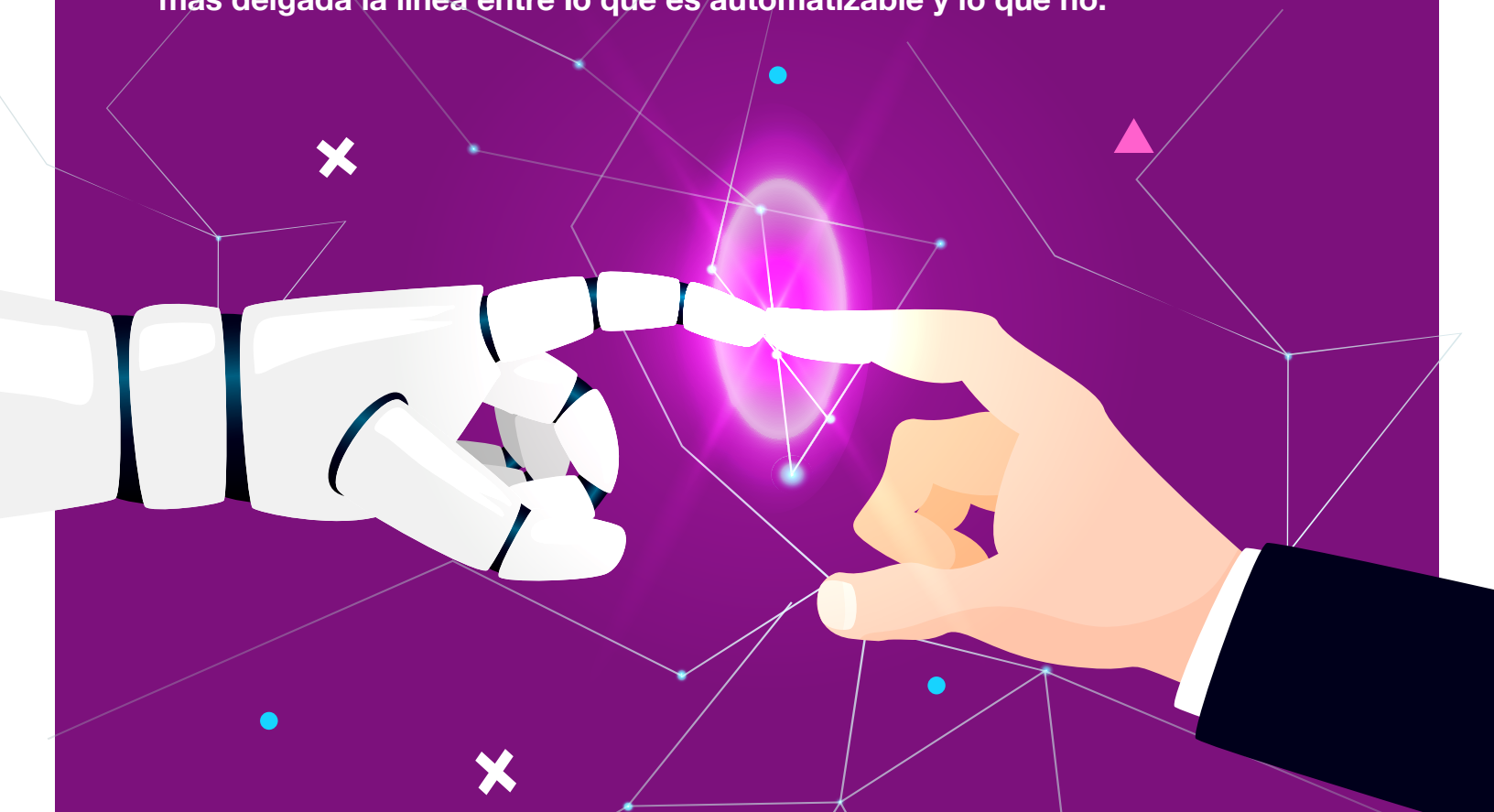


¿Podría verse desplazado el factor humano?

De acuerdo con datos del Banco de México, 7 de cada 10 trabajadores en el país está en riesgo de ver automatizadas algunas de sus funciones de trabajo. Por su parte, estimaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), advierten que 14 % de los empleos puede desaparecer debido a este fenómeno, lo que equivale a un recorte potencial de 5.5 millones de trabajos de la fuerza laboral nacional en la próxima década.

Sin embargo, existen tareas que requieren de creatividad y resolución de problemas que actualmente la inteligencia artificial no puede emular frente a las capacidades humanas, pero una realidad que los trabajos mecánicos y predecibles son hoy fácilmente sustituibles. La alternativa está en la adaptación laboral, y en el aumento de las competencias tecnológicas para adaptarse a la inevitable automatización.

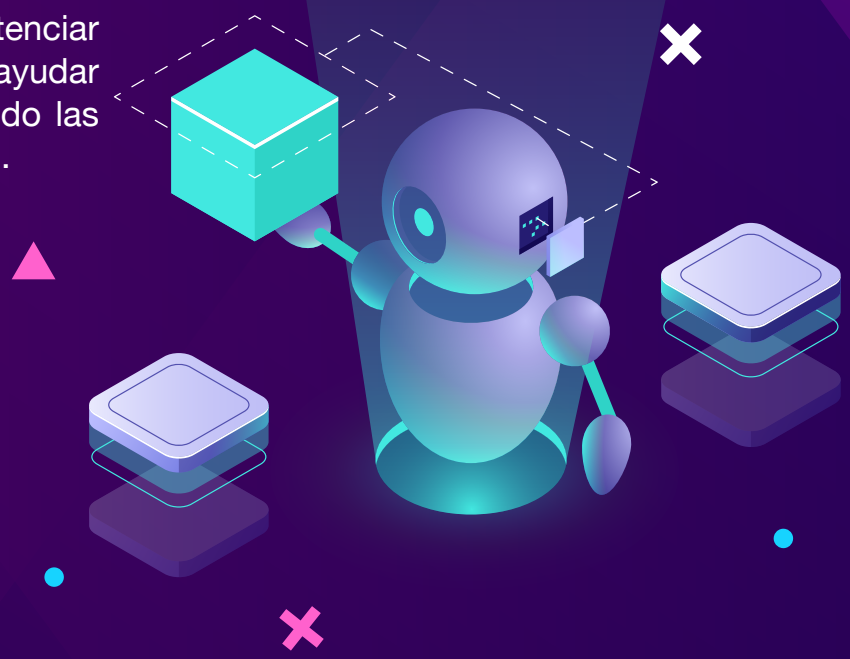
Con el avance tecnológico aumenta la productividad y la competitividad, se redefine los modelos de producción y se ha desplazado al trabajo humano en actividades que las máquinas pueden hacer de manera más eficiente. Hace poco más de una década se consideraba que la tecnología únicamente podía reemplazar al trabajo humano en tareas rutinarias, **pero no lo podía sustituir en tareas no rutinarias;** no obstante, el rápido cambio tecnológico y el adelanto de la segmentación de procesos productivos han **aumentado la capacidad de la tecnología para automatizar tareas, haciendo más delgada la línea entre lo que es automatizable y lo que no.**



Ventajas

Según el estudio de McKinsey, la automatización laboral permite a las empresas mejorar el rendimiento, al reducir errores, mejorar la calidad y la velocidad, y se pueden obtener resultados que muchas veces van más allá de la capacidad humana. Con base en ello, se estima que la automatización podría elevar el crecimiento de la productividad globalmente en 0.8 y 1.4% al año, lo cual implica para los seres humanos trabajar menos para producir las cosas que necesitan.

Las soluciones de Automatización Robótica de Procesos están diseñadas para potenciar la productividad, mejorar la precisión y ayudar a las empresas a expandirse, delegando las tareas manuales y repetitivas en robots.



Las ventajas más sobresalientes son las siguientes:

- **Evitar tareas manuales.** Las tareas manuales son son una carga para las empresas; con la automatización de procesos se puede destinar el tiempo a cuestiones que agreguen más valor al negocio.
- **Facilidad de automatización.** La integración se puede dar entre sistemas existentes, aplicaciones y flujos de trabajo, en una misma plataforma central de automatización, sin grandes costos de desarrollo o cambio de hardware.
- **Se puede facilitar** la innovación y colaboración entre los equipos de tecnologías de la información y negocio, centralizando la automatización y conectando datos con métricas analíticas detalladas.
- **Escalar** fuerza de trabajo digital a un costo eficiente. Los robots son fáciles de configurar y trabajan junto a los empleados para alcanzar un rápido crecimiento.

Desventajas

Dentro de las desventajas de la automatización laboral se encuentran principalmente las siguientes:

- **Costo de la inversión.** Para algunas empresas, el costo inicial de la inversión puede ser elevado, si no tienen en cuenta el retorno sobre la inversión.

- **Dependencia tecnológica.** En función del proveedor elegido, y dada la elevada especialización de alguna maquinaria, la empresa puede verse ligada por contratos de mantenimiento o necesidades de desarrollo específicas.

- **Obsolescencia tecnológica.** En cualquier tipo de industria existe el riesgo de obsolescencia, por lo que el proyecto inicial debe tener en cuenta la amortización de la inversión, así como el retorno de inversión, entre otros factores.

- **Personal especializado.** El personal necesario para gestionar procesos automatizados debe ser más especializado, por lo que puede ser más difícil de encontrar y más caro de contratar.

Futuro

La inteligencia artificial y la automatización son parte de las estrategias de las empresas en el país para hacerse más competitivas. El 65% de las compañías en México planea automatizar más trabajo en los próximos 5 meses, de acuerdo con el estudio Tendencias globales de talento 2019, elaborado por Mercer. Asimismo, el 62% de los trabajadores en México tiene la incertidumbre de que la mitad de sus habilidades será reemplazada por máquinas.

En México todavía es lento el proceso hacia la automatización, explica Rogelio Salcedo, líder de Carrera de Mercer, debido a que la mano de obra es barata; sin embargo, con el aumento al salario mínimo se podría ver a más compañías automatizándose en los próximos años.

Solo el 10% de los puestos de trabajo en México está en riesgo, estima Salcedo, el resto de los roles cambiarán drásticamente y dejarán de ser transaccionales para pasar a ser más relacionales, enfocados en habilidades humanas.

"La creatividad, la intuición, la experimentación, la innovación, el pensamiento crítico, salirte de la caja, el trabajo en equipo, esas habilidades humanas son las que nos van a poder diferenciar y ayudar a transformar los trabajos", concluye.

Se espera que para el año 2034 el 50% de los trabajos tercerizados del sector financiero sea realizado con robots, por ello, especialistas como Jesús Flores aseguran que: ***"…La industria financiera está ya inmersa en un proceso de transformación profunda e imparable".***

Podemos concluir que la automatización es un proceso que está alcanzando prácticamente todos los sectores de la vida humana, incluso desde el personal hasta el laboral; por ello, la educación se convierte entonces en el factor fundamental para que los trabajadores no sean desplazados por las máquinas. Quienes estén lo suficientemente capacitados y se desempeñen sobre todo en sectores tecnológicos, contarán con mejores oportunidades de trabajo, mientras que los menos capacitados podrían sufrir presiones económicas debido al desplazamiento ocasionado por las máquinas.