

# Cuando las máquinas reemplazan a los seres humanos

## Description

De manera no sólo sistemática sino también exponencial, las máquinas van sustituyendo empleos humanos en las más diversas áreas laborales. Cada vez que una actividad humana logra ser codificada puede a la vez ser digitalizada y una vez digitalizada la máquina toma la delantera. ¿Qué significa esto? Toda función laboral humana que resulte predecible es susceptible de ser reducida a un código de comportamiento y, una vez que ello ocurre, los programadores pueden elaborar un algoritmo que permite a las máquinas reproducir tal función. Ello no sólo reduce los costos de tal actividad a una fracción de su anterior valor sino que elimina la siempre compleja dinámica interpersonal. No en balde la puerta de entrada de las máquinas es, a la vez, la de salida de los humanos.

De manera no sólo sistemática sino también exponencial, las máquinas van sustituyendo empleos humanos en las más diversas áreas laborales. Cada vez que una actividad humana logra ser codificada puede a la vez ser digitalizada y una vez digitalizada la máquina toma la delantera. ¿Qué significa esto? Toda función laboral humana que resulte predecible es susceptible de ser reducida a un código de comportamiento y, una vez que ello ocurre, los programadores pueden elaborar un algoritmo que permite a las máquinas reproducir tal función. Ello no sólo reduce los costos de tal actividad a una fracción de su anterior valor sino que elimina la siempre compleja dinámica interpersonal. No en balde la puerta de entrada de las máquinas es, a la vez, la de salida de los humanos.

El proceso anterior no se dio de un día para otro. Por el contrario, está compuesto por pasos intermedios que en muchos casos demoraron años entre sí y que sólo se vieron posibilitados por el avance de la tecnología. El denominador común, sin embargo, es que la tecnología ha llegado al nivel en el que puede beneficiarse del conocimiento previo acumulado. Para comprender de qué hablamos tomemos como ejemplo el caso de los servicios telefónicos al cliente. En 2013 este sector no sólo constituía la tercera categoría ocupacional de Estados Unidos, sino que brindaba trabajo a ingentes cantidades de personas en India y otros lugares del mundo en desarrollo. Sin embargo, esta área está cayendo cada vez más en manos de las computadoras, estimándose que para 2020 el 85% de esta función será realizada por ellas. ¿Cuál ha sido el itinerario que ha conducido a esta nueva realidad?

El primer eslabón de la cadena se remonta a 1971. Ese año la pésima química personal entre los integrantes de la misión espacial Apolo 13 estuvo a punto de causar el desenlace fatal de la misma. Para evitar una repetición de ese episodio, NASA comenzó a buscar una fórmula fácil y predecible de identificar los tipos de personalidad de sus astronautas. En el mismo año de 1971 Taibi Kahler, un psicólogo de la universidad de Purdue, había logrado identificar tipologías humanas en base a patrones de expresión verbal. Su método clasificaba a las personas en seis categorías básicas: las guiadas por las emociones; las guiadas por el pensamiento; las guiadas por la acción; las reflexivas poco activas; las reactivas y las de opiniones rígidas. Si bien toda personalidad resulta mixta hasta cierto grado, hay un claro predominio de alguno de los rasgos anteriores por sobre los demás. Lo interesante del método Kahler, sin embargo, era la capacidad de distinguir los distintos tipos de personalidad en base a la expresión verbal. Los guiados por las emociones llenan sus palabras de expresiones en primera persona y de adjetivos calificativos. Los guiados por el pensamiento evidencian un lenguaje inquisitivo y directo que busca determinar el pro y el contra de las situaciones. Y así sucesivamente. El encuentro algún tiempo más tarde entre NASA y Kahler, permitió que la primera pudiese juntar tripulaciones afines en base a un método simple.

Hubo que esperar hasta comienzos de los noventa, sin embargo, para que IBM se sumergiera en el área de reconocimiento del lenguaje. Dos de sus científicos, Robert Brown y Robert Mercer, se abocaron a la tarea para entonces inédita de traducir digitalmente de un idioma a otro y, en el proceso, descubrieron algo que no buscaban: las computadoras podían anticipar las palabras siguientes de una frase en base a las que las anteceden. A comienzos del nuevo milenio, de su lado, un consultor en el área de servicios telefónicos al cliente, de nombre Kelly Conway, unió los influjos separados de NASA-Kahler con los de Brown y Mercer. Ello posibilitó la identificación digital de la personalidad de un interlocutor

humano a través de sus primeras palabras. A objeto de dar sustento práctico a este proyecto, Conway se dedicó a desarrollar una librería de algoritmos para cada serie de palabras o fórmulas de expresión. Pero a la vez, en compañía de la empresa Vodafone, realizó un muestreo de 1.500 casos para determinar qué ocurre cuando el cliente que recurre a un servicio telefónico y el empleado que le responde, tienen tipos de personalidad iguales o distintos. El resultado fue impactante: cuando empleado y cliente hablan un mismo lenguaje, por caer dentro de un mismo tipo de personalidad, los problemas se resolvían 92% de las veces. El paso siguiente fue adecuar a las computadoras para responder a cada interlocutor humano en base a su particular tipología. A partir de ese momento los agentes virtuales de servicio al cliente comenzaron a expandirse a toda velocidad.

Así las cosas, sistemas interactivos de voz están automatizando las funciones dentro de este sector, haciendo cada vez más innecesario a los seres humanos. Dentro de cinco años sólo 15% del mismo seguirá en manos de éstos. Lo significativo, sin embargo, es que procesos similares se han dado por doquier.

## APARTADOSTEMATICOXEOGRAFICOS

Outros

## ETIQUETAS

Empleo actividad humana digitalización transformación laboral

## IDIOMA

Castelán

## Date Created

Xullo 20, 2015

## Meta Fields

**Autoria :** 3733

**Datapublicacion :** 2015-07-20 00:00:00