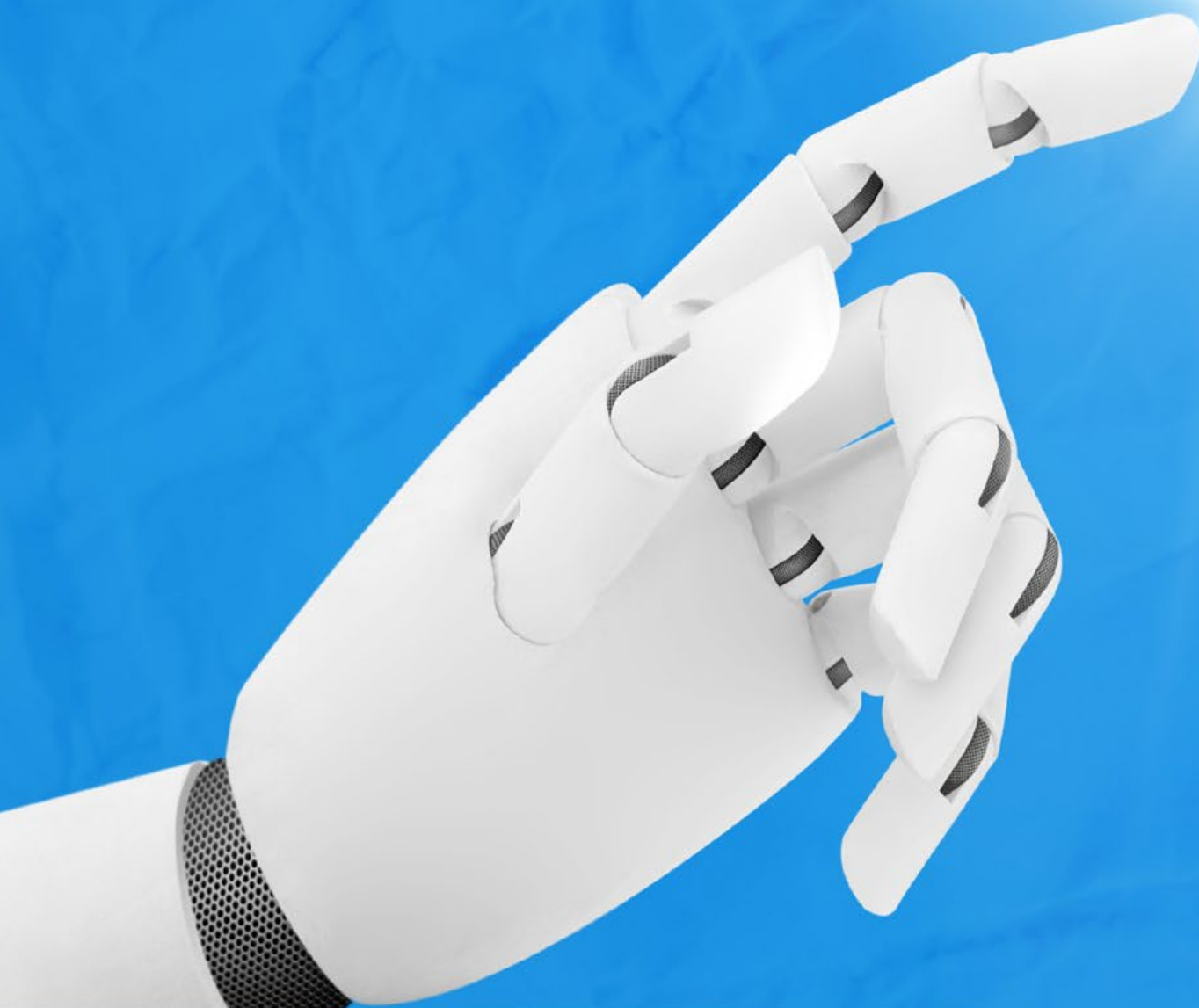


► AUTOR → **Belén Espejo**. Desarrollo de Negocio DWP, Voz y Colaboración, Telefónica España.

Los últimos supervivientes de la IA

Las máquinas se han convertido en competidores necesarios que, por una parte, suman eficiencias, restan errores y simplifican la vida del ser humano, mientras que **por la otra se disputan con las personas el desempeño de algunas funciones.**





Mucho se ha hablado últimamente de las crecientes capacidades de la Inteligencia Artificial, de una nueva fuerza de trabajo conformada por robots que se abre paso con fuerza y de sus devastadoras consecuencias en la destrucción de empleo. Hoy en día, las máquinas son capaces de servir el menú en un restaurante, entregar paquetes en los lugares más recónditos e incluso realizar complejas operaciones médicas con la máxima precisión. Su incursión es innegable en todos los ámbitos de la industria y en cada mercado competitivo.

A lo largo de la Historia prácticamente todas las profesiones han tenido que redefinirse forzosamente con la incor-

poración de la tecnología. En primer lugar, la mecánica, después la informática, y recientemente, la revolución digital, han impactado con fuerza en la razón de ser de cada puesto de trabajo. En la actualidad, la Inteligencia Artificial y el *machine learning* suponen un desafío adicional, ya que no sólo cuestionan la medida en que la tecnología puede simplificar las tareas que realizan los humanos, sino en su capacidad para sustituirlos.

Sin embargo, los científicos coinciden en afirmar que el ser humano es, en gran medida, insustituible. Un robot puede actuar de manera racional, y quizás pueda hacerlo mucho mejor que

los seres humanos: más rápido, más barato y sin errores, pero nunca podrá llegar a emular el comportamiento menos sujeto a pautas, más irracional o menos sujeto a lógica que en ocasiones se presenta en los seres humanos.

Es cierto que la Inteligencia Artificial ha avanzado en su carrera de enseñar a las máquinas a interpretar las emociones de las personas con las que interactúan, en su propósito de simular empatía. Sin embargo, interpretar emociones queda aún muy lejos de poder experimentarlas: los robots no cuentan con memoria emocional, no pueden generar recuerdos ni experiencias de su interacción con el mundo.

Interpretar emociones queda aún muy lejos de poder experimentarlas: los robots no cuentan con memoria emocional

Los niños son una fuente de inspiración para los desarrolladores de Inteligencia Artificial

Para un robot siempre existe un patrón definido, un guion escrito que le indica cómo debe reaccionar ante cada estímulo. En cambio, el ser humano es impredecible: su cerebro evoluciona y va cambiando a lo largo de la vida. La propia historia, la experiencia de cada individuo le hace madurar, adaptarse al medio y desarrollar emociones nuevas que antes no había experimentado.

En el corto plazo estamos condenados a entendernos y a buscar la manera de complementarnos con los robots, mientras que construimos un nuevo modelo de relación sostenible en el tiempo. En este sentido, los expertos anticipan que, en apenas cinco años, el 50 por ciento de las tareas repetitivas podrán automatizarse. De hecho, la irrupción de RPA (Robotic Process Automation) es cada vez más evidente en el desempeño de tareas administrativas rutinarias bien estructuradas, como la tramitación, el *reporting* o la gestión de la información.

Pero, si en el corto plazo debemos entendernos, en el medio debemos reinventarnos y poner en valor nuestro talento diferencial frente a las máquinas, nuestra esencia inimitable. A medida que la tecnología avanza, crece la necesidad de capturar y retener en la empresa talento y competencias en el ámbito de la Inteligencia Emocional, pues serán cada vez más relevantes en los años venideros.

Diferentes macro-perfiles funcionales

En este sentido, en el medio plazo se consolidarán tres nuevos y diferentes macro-perfiles funcionales, capaces de

sobrevivir con éxito en el entorno laboral del futuro, en total convivencia con robots y con las profesiones tradicionales que escapen de la automatización. En primer lugar, destacamos el **perfil desarrollador**; personas analíticas y metódicas, capaces de desplegar pensamiento abstracto y resolver problemas complejos. Su misión será programar los patrones de comportamiento de los robots y definir las pautas de su funcionamiento, en base a algoritmos de programación.

El segundo gran perfil lo integrarán los **entrenadores** de robots. Este grupo de profesionales contará con alguna de las capacidades anteriores combinadas con otras destrezas del ámbito del lenguaje natural. Su punto fuerte residirá en poder detectar e interpretar matices, lo que les hará idóneos a la hora traducir e interconectar ambos mundos. Su objetivo será la mejora continua, garantizar la relación fluida del robot con el ser humano. Encontrarán en las tecnologías basadas en *machine learning* el enorme desafío de lograr que las máquinas aprendan de sus errores y desarrollen de manera autónoma capacidades de autogestión.

Por último, contaremos con el **perfil explorador**, cuyo punto fuerte será el

pensamiento disruptivo. Los exploradores serán personas inquietas y creativas, con facilidad para liberarse de prejuicios y pensar *out of the box*, capaces de entrelazar ideas inconexas y construir puentes entre las diferentes áreas de conocimiento. Su misión será emprender, abrir camino y conquistar nuevos terrenos a los que la tecnología aún no ha podido llegar.

Todos ellos tendrán dos circunstancias en común. En primer lugar, la necesidad continua de seguir aprendiendo, de adaptarse de manera inmediata y flexible a los avances de la tecnología, de formar parte de un programa continuo de *re-skilling* profesional. Por otra parte, también compartirán una base de habilidades blandas, arraigadas en el terreno de la actitud, tales como la curiosidad, la capacidad de emocionarse, improvisar y hacer lo inesperado: destrezas muy parecidas a aquellas con las que nacen los niños y que el tiempo y la experiencia van disipando. De hecho, con su mezcla natural de inocencia y curiosidad, los niños son una fuente de inspiración para los desarrolladores de Inteligencia Artificial que intentan emular la manera y la velocidad con la que aprenden en sus primeros años.

Una última cuestión está sobre la mesa: si el modelo de aprendizaje actual nos

► Perfiles supervivientes en la era de la Inteligencia Artificial

Fuente: Belén Espejo a partir de iconos de Wichai.wi, Freepic y Smashicons de www.flaticon.com.

			
	Desarrollador	Entrenador	Explorador
Punto Fuerte	Resolución problemas complejos	Detección de matices	Pensamiento Disruptivo
Misión	Definir patrones de comportamiento	Definir modelos de relación	Descubrir nuevas áreas de conocimiento



ha llevado hasta este punto, ¿cómo debemos enfocar la educación de los profesionales de mañana? No parece que tenga mucho sentido el actual sistema memorístico ni aprender, en base a rutinas o libros con contenidos estáticos, las reglas que mañana podrá aplicar un robot. Quizás sea más importante ayudar a los niños a disparar el razonamiento espontáneo, la habilidad de conectar ideas, la creatividad y la empatía, todas las habilidades residentes en el ámbito de la Inteligencia Emocional.

Algunos buenos ejemplos ya están siendo implantados en el actual **sistema educativo**: la educación basada en proyectos (ABP) busca definir un itinerario de aprendizaje personalizado para cada alumno de la etapa de infantil, en base a sus áreas de interés, impulsando su curiosidad y sus destrezas investigadoras. En la etapa de primaria, ya se están desarrollando programas de robótica educativa orientados a construir diseños creativos y proyectos complejos basados en metodologías de ensayo y error, que estimulan

el aprendizaje individual y colectivo, potenciando actitudes científicas para crear conocimiento y consolidar otras fortalezas, como la resistencia a la frustración, el dinamismo y la proactividad.

Hay algo sobre lo que ya no quedan dudas: la Inteligencia Artificial ha venido para quedarse. Hay quienes ven en ella una amenaza, un riesgo para su futuro profesional. Sin embargo, yo prefiero verlo con la inocencia con la que lo haría un niño, y pensar que los nuevos perfiles del futuro tendrán entre sus manos la enorme oportunidad de apoyarse en la tecnología y exprimir todas sus posibilidades, al tiempo que desarrollan sus habilidades esenciales para poner en valor lo que les hace diferentes. La curiosidad, la sorpresa, la capacidad de emocionarnos y generar emoción son únicas en el ser humano, son nuestra inimitable ventaja en un mundo cada vez más competitivo, inalcanzable aún para las máquinas. Al fin y al cabo, el corazón siempre tendrá razones que la Inteligencia Artificial nunca llegará a comprender. ■

¿Qué estamos haciendo?

Conscientes de la importancia de aprender para adaptarse a estos cambios, en Telefónica estamos poniendo en marcha un amplio programa de formación en habilidades para los empleados, y que se extiende también a la sociedad con iniciativas como **‘La Escuela 42’ (42Madrid.com)**, que permitirá que miles de personas se formen en el ámbito tecnológico para mejorar su empleabilidad.

Igualmente, Telefónica ha sido una de las primeras compañías en poner en marcha unas pautas éticas de Inteligencia Artificial (IA) para garantizar un impacto positivo en la sociedad. Con los Principios de Inteligencia Artificial nos comprometemos a diseñar, desarrollar y usar la IA con integridad y transparencia. Son principios que sitúan a las personas en el centro y garantizan el respeto de los derechos humanos en cualquier entorno y proceso en el que se use la Inteligencia Artificial.