

## ACELERANDO UNA NUEVA REALIDAD: HUMAN & DIGITAL WORKFORCE

Abdon Luna &  
Roberto Palacios



### *Automatizando procesos con RPA, enfocando tu capital humano en generar mayor valor.*

Los retos para las empresas son cada vez más complejos. La dinámica global, los mercados, y la competencia constante requieren que los negocios orienten su tiempo a procesos más analíticos para la toma de decisiones. Ser adaptables ante el entorno se convierte en algo primordial, mientras que se busca la rentabilidad y crecimiento sostenible; todo sin perder de vista los procesos diarios que aseguren una operación continua y eficiente.

Sin embargo, existen actividades en los procesos que son altamente repetitivas y que las personas dedican una buena parte de su tiempo en ejecutar. Si bien se tratan de actividades necesarias para el negocio, también generan un desgaste, errores u omisiones en periodos de alta demanda.

¿Cómo lograr sortear los obstáculos, ser eficientes y resilientes, cuando se está tan ocupado en la operación y no tenemos espacio para pensar en lo estratégico? Una de las claves es **RPA (Robotic Process Automation)**, esta tecnología permite a los empleados en una organización configurar un software que funge como un “robot”, emula un agente virtual en su equipo; el cual puede capturar e interpretar las aplicaciones existentes para el procesamiento de una transacción, manipulación de datos, desencadenamiento de respuestas y comunicación con otros sistemas digitales.

La aplicación de Robotics (RPA) es ideal en los procesos que tienen inputs de distintas fuentes digitales, procesos estandarizados que están basados en reglas y que finalmente quedan registrados en sistemas tecnológicos; automatizando tareas que no necesitan un juicio humano para la toma de decisiones. La clave es enfocarse a estos “robots” en actividades que permitan liberar tiempo al equipo humano.



## ACTIVIDADES DE ALTO Y DE BAJO VALOR

Para poder comenzar, es importante diferenciar las actividades de alto y bajo valor en los procesos de tu negocio. Las actividades de alto valor son aquellas cuyo objetivo es mejorar la visión del negocio con tomas de decisiones acorde a las necesidades del mercado, procesos en calidad, uso de recursos, satisfacción del cliente, e inclusive, evolucionar los procesos para generar más valor para el negocio y sus clientes.

Por otro lado, las actividades de bajo valor son aquellas en que la personas se dedican a manipular datos, por ejemplo: extraer, copiar, recapturar, comparar, realizar operaciones matemáticas, etc. Son aquellas actividades que involucran interactuar con múltiples aplicaciones que requieren del usuario como abrir el programa, autenticarse, buscar, copiar, extraer, cerrar y tomar decisiones simples dependiendo de los datos.

El problema con estas actividades es que consumen un alto porcentaje de tiempo, desgaste por monotonía, un alto estrés en periodos de alta demanda y finalmente, una deserción porque las personas que operan estos procesos pudieran usar sus talentos de mejor forma.



**“Robotic Process Automation permite enfocarse en actividades analíticas y de valor para mejorar la toma de decisiones.”**

**- Roberto Palacios, Socio Sintec Digital**

La automatización de procesos de negocio, haciendo uso de RPA sustituye el tiempo de las personas por una “fuerza laboral digital” (Digital Workforce), liberando al capital humano (Human Workforce) para que puedan realizar actividades de mayor valor agregado, generando eficiencias y mejorando el clima organizacional, ya que no se trata de la sustitución de Human Workforce por Digital Workforce, sino un complemento que actualmente ya está sucediendo en muchas industrias. En una encuesta mundial realizada por Gartner en 2019, se reveló que más del 90% de los CIOs planean implementar la tecnología de inteligencia artificial en sus empresas de alguna manera en los próximos tres años.

Erróneamente se piensa que este tipo de tecnología sustituirá a las personas. Cifras de Gartner de 2018 mencionaban que uno de cada tres trabajos sería realizado por software o robots para el año 2025. La clave es combinar Human y Digital Workforce de una forma inteligente. Digital Workforce tomará las actividades repetitivas de alto volumen y bajo valor agregado para liberar recursos, y el talento de dichos recursos será dirigido a actividades de alto valor y toma de decisiones más complejas.



**“No se trata de disminuir la plantilla, sino de enfocar sus esfuerzos en labores que aporten mayor valor al negocio.”**

**- Abdon Luna, Director de Soluciones de Consultoría en Sintec**

Actualmente, los procesos de negocio ya están siendo ejecutados por una fuerza laboral híbrida: Human & Digital Workforce. El gran reto es lograr un diseño completo de procesos para maximizar las ventajas de ambos tipos para que el Human Workforce realice actividades críticas de alto valor como contacto con clientes, proveedores, etc. además de mejorar y transformar los procesos. Por otro lado, que el Digital Workforce pueda automatizar o robotizar las actividades de alto volumen y bajo valor, además de que es posible combinarlo con otras tecnologías como Big Data y Analítica Avanzada.

## LOS BENEFICIOS DE UN DIGITAL WORKFORCE

Implementar una Digital Workforce es una evolución natural de las organizaciones. No es suficiente con eliminar o reducir actividades, sino automatizar aquellas de bajo valor y potencializar el talento asignado. Se trata de tener recursos disponibles 24hrs al día, 7 días a la semana, que además no cometen errores y son extremadamente rápidos para ejecutar estas tareas (entre 5 y 10 veces más).

Los grandes beneficios que se pueden transformar a valor económico para tu negocio al implementar RPA son:

- Reducción entre 40-70% de FTE o tiempo asignado de personas.
- Reducciones drásticas de 50-80% de errores humanos u omisiones.
- Agilizar el ciclo de negocio hasta 50% por ejecutar actividades 7x24 sin depender de horarios y turnos hábiles.
- Incremento de satisfacción de clientes por mayor agilidad y reducción de penalidades de incumplimiento.
- Posibilidad de combinarse con analítica avanzada para aquellas decisiones más complejas que puedan ser modelables. Por ejemplo: asignación de inventario con reglas de negocio, ruteo de distribución, cálculo de políticas de inventario, visibilidad de los cierres financieros mensuales, etc.

Por otro lado, al usar mejor el talento de las personas del proceso, tiene beneficios como:

- Incremento de la satisfacción de la gente por reducir la carga de trabajo repetitivo y monótono.
- Mejor uso del talento en actividades de más valor como mejorar el desempeño del proceso y/o transformación de procesos de negocio.
- Aumento de la flexibilidad de toda la organización ante picos de demanda o incremento en volumen.

En **Sintec Consulting** podemos ayudar a tu negocio a transitar en cuatro etapas para aprovechar al máximo esta nueva etapa en los negocios:



### Modelo Operativo

Diseñar e implementar el modelo operativo que el negocio necesita desarrollar para dominar la competencia de robotización de procesos desde un enfoque 100% interno hasta otro con terceros que toman una parte o todo el ciclo.



## Descubrimiento

Diseñar el *roadmap* de implementación por medio de un ejercicio que identifique, valore, priorice y organice todo el esfuerzo de automatización buscando reducir el *time to value* de la inversión. No todo vale la pena automatizar y lo que sí vale, debe generar un retorno de inversión, se debe tener una estrategia y plan de cómo captar el valor más rápido.



## Robotización y Despliegue

Rediseño, configuración e implementación de los nuevos procesos con la robotización, entendiendo las limitaciones de la tecnología e implementando una estructura organizacional y gestión alineada del nuevo proceso. Es empezar a capturar el valor y mover a la organización hacia el nuevo estado donde la gestión del cambio es clave.

Crear la capacidad interna, capacitando al equipo del cliente con los conocimientos necesarios para que puedan dar mantenimiento, identificar mejoras e incrementar alcance en sus procesos.



## Administración de Servicios

Manejar todo el ciclo de robotización e inclusive operar la *Digital Workforce* para que el negocio se ocupe de sus actividades *core* sin preocuparse por licencias y adaptación de los *robots* ante cambios en procesos.

El futuro de los procesos de negocio está en combinar las ventajas de Human & Digital Workforce, esta tecnología llegó para complementar nuestro talento como humanos, para enfocarnos en mejorar y transformar los procesos y posiblemente nuestro modelo de negocio. La pregunta es cómo hacerlo para convertirlo en una competencia organizacional. En Sintec podemos acompañarte en cada etapa, combinando procesos, tecnología y talento humano.

## Acerca de los autores



**Roberto Palacios,**  
Socio Sintec Digital, MTY  
roberto.palacios@sintec.com

Ha liderado procesos transformacionales en empresas líderes de Latinoamérica en industrias de consumo, construcción y retail. Como líder de Sintec Digital, es el responsable del desarrollo y ejecución de estrategias innovadoras en la cadena de valor, basadas en analítica avanzada y en productos digitales.



**Abdon Luna,**  
Director de Soluciones de Consultoría, CDMX  
abdon.luna@sintec.com

Es Director de Consultoría con más de 15 años de experiencia como asesor de negocio y tecnológica en empresas de Norteamérica, Latinoamérica y Europa, líderes de industria. Sus áreas de experiencia son: estrategia e implementación de modelos operativos (GBS, RPA & AI) y modelos de planeación estratégica, estrategias de eficiencia y reducción de costos (Zero Based Optimization) en organización, back office y front office en industrias como bienes de consumo, retail, banca, construcción, productos industriales, agroindustrias, entre otras.

## Referencias:

- Wall Street Journal (2019). Will AI Destroy More Jobs Than It Creates Over the Next Decade?, <https://www.wsj.com/articles/will-ai-destroy-more-jobs-than-it-creates-over-the-next-decade-11554156299>
- Gartner (2019). The CIO's Guide to Artificial Intelligence, <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/the-cios-guide-to-artificial-intelligence/>
- IRPA - Institute For Robotic Process Automation. (2019), <https://irpaai.com/g2-senior-analyst-reveals-the-next-big-things-in-ai-analytics/>

CIUDAD DE MÉXICO / MONTERREY / BOGOTÁ / SÃO PAULO / SANTIAGO DE CHILE

www.sintec.com  
informes@sintec.com