

Un informe sobre liderazgo de
opinión de Forrester Consulting,
encargado por IBM

Abril de 2020

El futuro del trabajo está aquí: desarrolle resiliencia y adaptabilidad con automatización e inteligencia artificial

Índice

- 1** Resumen
- 3** Las fuerzas de la automatización transformarán las prácticas empresariales
- 5** La automatización inteligente y el futuro del trabajo
- 10** Apéndices

Director del proyecto:

Andrew Magarie, consultor principal de impacto en el mercado

Investigación complementaria:

Grupo de investigación de desarrollo e implementación de aplicaciones de Forrester

ACERCA DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting presta servicios de consultoría independientes, objetivos y basados en investigaciones para ayudar a los directivos a lograr el éxito en sus organizaciones. Los servicios de asesoramiento de Forrester, que abarcan desde breves sesiones estratégicas hasta proyectos personalizados, ponen al cliente en contacto directo con analistas de investigaciones que aplican sus conocimientos especializados a las dificultades específicas de cada empresa. Para obtener más información, visite forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Todos los derechos reservados. Queda terminantemente prohibido reproducir este documento sin autorización. La información se basa en los mejores recursos disponibles. Las opiniones aquí presentadas reflejan el criterio de ese momento y están sujetas a cambios. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar y Total Economic Impact son marcas comerciales de Forrester Research, Inc. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. Para obtener más información, visite forrester.com. [E-45732]



Cerca de dos tercios de las empresas encuestadas creen que los avances en la automatización perturbarán considerablemente su fuerza laboral en los próximos cinco años.

Resumen

La ola actual de transformación digital depende de la automatización de las dinámicas de trabajo y de las tareas y, en la mayoría de los casos, no modifica en nada los procesos. En gran parte, la manera de hacer el trabajo y las personas encargadas de llevarlo a cabo son factores que no han cambiado. Con la automatización inteligente, las cosas serán distintas. Forrester define la automatización inteligente como un conjunto de diecinueve tecnologías que son importantes para la siguiente etapa de la transformación digital; entre ellas se encuentran la automatización de procesos robóticos (RPA) y la automatización del flujo de trabajo, así como componentes de inteligencia artificial como inteligencia conversacional y el aprendizaje automático (ML). Las tecnologías de automatización inteligente combinan automatización de tareas y procesos con componentes de inteligencia artificial para impulsar la siguiente etapa de transformación digital.

Las empresas han tenido que aprender por las malas que las perturbaciones en el ámbito mundial, como las pandemias, también pueden afectar al personal. El cambio climático, las guerras comerciales y otros macroeventos también son posibles amenazas. La resiliencia, es decir, la capacidad para recuperarse rápidamente de cambios que generan perturbaciones, ocupa la primera plana de todos los periódicos. Y, hoy en día, los principales temas cuando se habla de resiliencia son la continuidad empresarial, la distribución del trabajo, la migración a la nube y la rentabilidad.

La automatización, en todas sus formas, contribuye a que sea posible reaccionar ante esos macroeventos.¹ La automatización inteligente les da a las empresas la oportunidad de incorporar una adaptabilidad mucho mayor a sus modelos operativos y marcos de prestación de servicios. Por ejemplo, la automatización inteligente se puede implementar para gestionar los aumentos repentinos en la demanda de procesos básicos para proveer bienes, información o servicios a los clientes. Los trabajadores digitales podrían llevar a cabo procesos de la cadena de suministro en momentos de perturbación, lo cual contribuiría a la resiliencia y a la continuidad empresarial. Por lo tanto, el miedo a futuras perturbaciones en el ámbito mundial motivará las inversiones en automatización y acelerará la transformación de la fuerza laboral. Con este informe, las organizaciones podrán comprender cómo afectará a la fuerza laboral esta etapa de la transformación digital y, además, podrán ahondar en los planes que pueden hacer para prepararse para esos cambios.

IBM pidió a Forrester Consulting que evaluara cómo se están preparando las empresas para adoptar la automatización inteligente y para adaptarse a sus efectos en la fuerza laboral. Eso dio lugar a tres informes en los que se resume una investigación basada en estudios de más de 700 encuestados. Los informes se pueden consultar en conjunto o por separado. En el primer informe, “Reinventing Workflows” (“La reinención de las dinámicas de trabajo”), se destaca la función que cumple la modernización de los procesos y de las dinámicas de trabajo en la transformación digital. En el segundo informe, “How Intelligent Automation Will Shape The Workforce Of Tomorrow” (“Cómo la automatización inteligente determinará la fuerza laboral del mañana”), se explica en qué momento se dará la transformación suscitada por la automatización y qué problemas conllevará. Con el tercer informe, “Preparing Your Firm For The Future Of Work” (“Preparación de su empresa para el futuro del trabajo”), se demuestra de forma práctica la investigación presentada en los primeros dos informes. El segundo y el tercer informe se basan en una encuesta en línea realizada por Forrester en enero de 2020, en la cual participaron 269 ejecutivos empresariales y de TI encargados de llevar a cabo iniciativas de automatización e inteligencia artificial en organizaciones internacionales. Dada la amplitud de las tecnologías que han adoptado, esas organizaciones se consideran a sí mismas pioneras de la automatización.

¹ | El futuro del trabajo está aquí: desarrolle resiliencia y adaptabilidad con automatización e inteligencia artificial

HALLAZGOS CLAVE

- 1. La fuerza laboral del mañana es radicalmente diferente a la actual.** A raíz de los avances en la automatización, el 80 % de las empresas encuestadas prevén que, en los próximos cinco años, habrá al menos cierta perturbación en su fuerza laboral. Si bien esa es una proyección, los indicadores preliminares del cambio ya se pueden apreciar. A causa de las nuevas iniciativas de automatización, en promedio los encuestados deben volver a capacitar al personal, aportarle nuevas aptitudes o modificar las funciones más de una vez al año (cada 10 meses), y ese plazo se acelerará dada la situación económica actual.
- 2. La automatización tendrá diferentes efectos en la fuerza laboral.** Si bien el empleo de casi todos los trabajadores se modificará a causa de la automatización, la índole del cambio variará en función de la estructura de su labor, así como del sector en el que se desempeñen. Para los encuestados, los trabajadores que realizan tareas de menor complejidad corren más riesgo de que su empleo se automatice. Las tareas de menor complejidad se podrían reemplazar por métodos automatizados, pero las más complejas quizás se transformen de otras maneras. La automatización creará tanto ventajas como desafíos.
- 3. Las organizaciones deben prepararse para el futuro del trabajo y mantenerse a la par de la aceleración de la automatización.** El objetivo será atravesar con éxito los cambios que plantea el aumento de la automatización. Eso puede conllevar la contratación y retención de recursos humanos que prosperen en la nueva fuerza laboral, modificar los modelos operativos para que se adapten a la colaboración entre los humanos y las máquinas, y desarrollar prácticas de gestión de las modificaciones para orientar a los trabajadores durante la transformación. La manera en que las empresas implementen prácticas para abordar esas dificultades determinará su competitividad en el futuro.

Las fuerzas de la automatización transformarán las prácticas empresariales

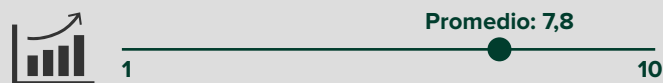
Forrester señala que la automatización tiene tres fuerzas principales: la ampliación, el control y la convergencia.² Esas fuerzas determinan cómo las empresas crecerán, operarán y tomarán decisiones. Forrester encuestó a grandes empresas que han implementado tecnologías de automatización inteligente para ver qué efectos les causarán esas fuerzas en los próximos cinco años (consulte la Figura 1):

- **Ampliación.** Con un mayor grado de automatización, las empresas pueden crecer al invertir en datos y tecnología, en lugar de en mano de obra humana o infraestructura física. El 62 % de las empresas encuestadas opinan que, en cinco años, esta nueva forma de ampliación tendrá un efecto considerable (mayor que 8) en su organización. En promedio, para los pioneros de la automatización encuestados, el efecto de la ampliación es de 7,8, en un sistema de puntuación del 1 (sin efectos considerables) al 10 (cambios extensos y fundamentales de las prácticas empresariales).
- **Control.** Mediante la automatización inteligente, una parte de las decisiones y la gestión de la empresa se trasladará de los humanos a las máquinas de forma intencionada. Los datos y los algoritmos permitirán tomar decisiones que afectan tanto a las máquinas como a los humanos, por lo cual explicar esas decisiones será más fundamental que nunca. El 66 % de las empresas encuestadas consideran que, en cinco años, ese cambio en el control tendrá un efecto considerable en su organización (7,9 en promedio).

Figura 1

“En una escala del 1 al 10, en la que 1 = sin efectos considerables y 10 = cambios extensos y fundamentales de las prácticas empresariales, ¿en qué medida se verán afectadas las prácticas empresariales de su compañía en los próximos 5 años a causa de las siguientes fuerzas de la automatización?”

La **expansión** es la idea de que las empresas ahora pueden desarrollarse mediante inversiones en datos y tecnología en lugar de en mano de obra humana e infraestructura física.



El **control** hace referencia al hecho de que la automatización y la inteligencia artificial trasladan de los humanos a las máquinas las decisiones y la gestión relacionadas con la empresa.



La **convergencia** es la integración de la inteligencia digital (por ejemplo, sensores) al mundo físico, lo cual altera muchas tareas actuales de los trabajadores humanos.



Referencia: 269 ejecutivos y personas influyentes en entornos empresariales y de tecnología (desde directores hasta altos ejecutivos) responsables de las iniciativas de automatización e inteligencia artificial o de los centros de excelencia de sus organizaciones.

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting y solicitado por IBM, enero de 2020.

- › **Convergencia.** La automatización inteligente crea nuevos puntos de interacción entre el mundo digital y el físico, lo cual modificará radicalmente las tareas actuales de los trabajadores humanos. Por ejemplo, los sensores IoT y los trabajadores digitales reemplazarán o alterarán muchas tareas habituales que hoy en día realizan los humanos. El 63 % de las empresas encuestadas consideran que, en cinco años, la convergencia tendrá un efecto considerable en su organización (7,8 en promedio).

Las fuerzas de la automatización acelerarán el ritmo de las prácticas empresariales y del trabajo. Esta es un arma de doble filo para el personal, ya que dependerá de la automatización para desempeñar su labor de manera más rápida y mejor, pero también se verá sometido a un ritmo de trabajo cada vez más acelerado. El 66 % de las empresas encuestadas creen que, en cinco años, la sobrecarga de información y el ritmo más rápido de trabajo tendrán un efecto considerable en su organización (7,8 en promedio).

LA MODERNIZACIÓN ACTUAL DE LAS DINÁMICAS DE TRABAJO PREPARA EL TERRENO

Hasta ahora, en la transformación digital se ha priorizado la productividad de las empresas. La siguiente etapa se dedicará a reinventar las prácticas empresariales.

En el informe de Forrester Consulting encargado por IBM “La reinención de las dinámicas de trabajo”, se comprobó que hasta ahora la transformación digital ha hecho hincapié en la modernización de los procesos y de las dinámicas de trabajo.³ La modernización de las dinámicas de trabajo continuará generando ventajas en lo que respecta a la productividad, la interacción con los clientes y la experiencia de los empleados. Sin embargo, más del 75 % de los ejecutivos encuestados en el informe sobre la reinención de las dinámicas de trabajo indicaron que una transformación digital más profunda implica más que la modernización de los procesos, es decir, que se requerirá un cambio fundamental en la manera de trabajar.

La siguiente etapa de la transformación digital no solo cambiará la forma de trabajar, sino que afectará notablemente la composición de la fuerza laboral.

Más del 75 % de los ejecutivos encuestados en el informe sobre la reinención de las dinámicas de trabajo reconocieron que para una transformación digital más profunda se necesitará un cambio fundamental en la manera de trabajar.

La automatización inteligente y el futuro del trabajo

Las fuerzas de la automatización y la inteligencia artificial ya están modificando la manera en que las empresas desarrollan y gestionan sus actividades. Por ejemplo, según la encuesta sobre datos y análisis Global Business Technographics® de Forrester Analytics (2019), el 53 % de los ejecutivos encargados de datos y análisis que participaron en el estudio indicaron que en sus empresas se ha implementado o se implementará algún tipo de inteligencia artificial. La adaptabilidad que aporta la automatización inteligente permitirá ampliar más el perfil de inversión de esas tecnologías en el futuro cercano. Si bien las empresas están dispuestas a prestar nuevos servicios de automatización inteligente, primero deben comprender que nada seguirá como era hasta ahora: el trabajo se realiza de otra manera, la composición de la fuerza laboral está cambiando, se necesitan nuevas aptitudes, y los humanos y las máquinas tendrán que colaborar.

Para comprender cómo se están preparando las empresas, tanto para el futuro del trabajo como para el aumento de la colaboración entre los humanos y las máquinas, Forrester encuestó a grandes compañías que han invertido en una amplia variedad de soluciones de automatización inteligente con diversos niveles de madurez. Se trata de empresas que además están ampliando el alcance de dichas soluciones. Al comprender las dificultades que afrontan estos usuarios pioneros y cómo se están preparando para el cambio, otras empresas pueden tomar el mejor rumbo en su adopción de la automatización inteligente. A continuación se presentan las opiniones recabadas sobre el efecto en la fuerza laboral.

1. LA FUERZA LABORAL DEL MAÑANA ES RADICALMENTE DISTINTA A LA ACTUAL

Las fuerzas de la automatización en sí mismas, impulsadas por la eficacia empresarial, afectarán de manera drástica la fuerza laboral. También acelerarán las inversiones en automatización las perturbaciones en el ámbito mundial, como las pandemias, el cambio climático y las guerras comerciales, ya que parece ser más resistente a ese tipo de macroeventos. El temor y la ansiedad por las perturbaciones en el ámbito mundial acelerarán la transformación de la fuerza laboral.

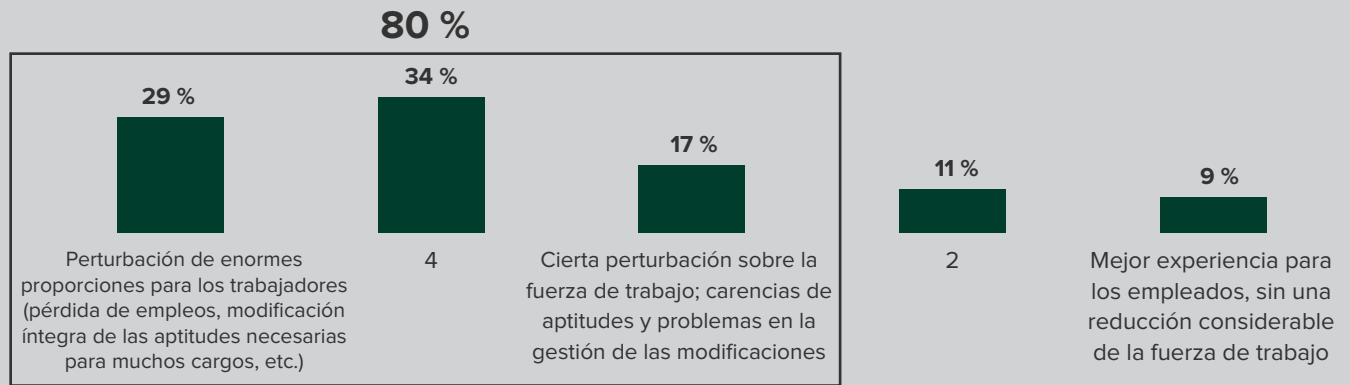
Forrester Research calcula que el 85 % de los trabajos se verán transformados de alguna manera a causa de la automatización y que incluso algunas tareas dejarán de existir.⁴ Los pioneros de la automatización son conscientes de los cambios que le esperan a su fuerza laboral, y en muchos casos ya perciben los primeros efectos de lo que está sucediendo. Con nuestra encuesta descubrimos lo siguiente:

- › **Casi todas las empresas anticipan que la automatización modificará su fuerza laboral.** Cuatro de cada cinco encuestados prevén que habrá al menos algún tipo de perturbación, mientras que el 63 % de ellos creen que en los próximos cinco años habrá una perturbación considerable en la fuerza laboral a causa de la automatización (consulte la Figura 2). Esto implica posibles despidos, cambios en las funciones y la creación de otras nuevas, así como la necesidad de modificar íntegramente las aptitudes requeridas para cada cargo.
- › **Las aptitudes requeridas para los cargos y las funciones laborales ya se están modificando a razón de más de una vez al año.** Los efectos de la automatización de la fuerza laboral ya son palpables para las empresas encuestadas en este estudio. El 83 % de los encuestados señalaron que, a raíz de las nuevas tecnologías o iniciativas de automatización, deben volver a capacitar al personal, aportarle nuevas aptitudes o modificar las funciones una vez al año, y en promedio el plazo de renovación es de poco más de 10 meses (consulte la Figura 3). Ese ciclo de renovación se seguirá acortando a medida que la automatización acelere los cambios empresariales en los próximos cinco años. Eso significa que más sectores de la fuerza laboral atravesarán cambios más drásticos a un ritmo mayor.

Forrester Research calcula que el 85 % de los trabajos sufrirán alguna transformación a causa de la automatización.

Figura 2

“En una escala de perturbación del 1 al 5, ¿cómo prevé que la automatización afectará a su fuerza de trabajo en los próximos 5 años?”

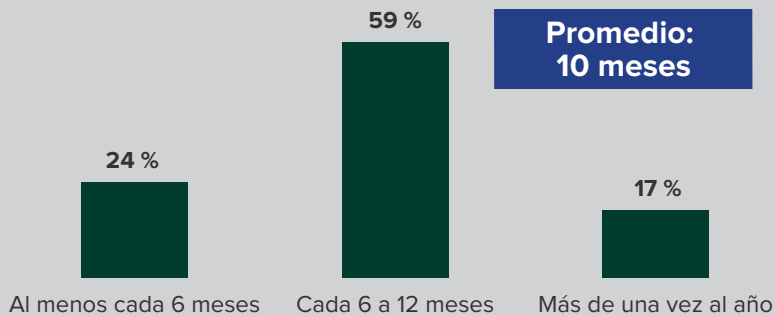


Este estudio se llevó a cabo antes de la pandemia de COVID-19 y sus efectos económicos resultantes. Suponemos que el efecto previsto sería aún mayor si la encuesta se realizara en la situación económica actual.

Referencia: 269 ejecutivos y personas influyentes en entornos empresariales y de tecnología (desde directores hasta altos ejecutivos) responsables de las iniciativas de automatización e inteligencia artificial o de los centros de excelencia de sus organizaciones.
Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting y solicitado por IBM, enero de 2020.

Figura 3

“¿Con qué frecuencia observa que debe volver a capacitar/aportar nuevas aptitudes a la fuerza de trabajo o cambiar las funciones debido a la aparición de las nuevas iniciativas/tecnologías de automatización?”



Ese ciclo de renovación se seguirá acortando a medida que la automatización acelere los cambios empresariales en los próximos cinco años.

Referencia: 269 ejecutivos y personas influyentes en entornos empresariales y de tecnología (desde directores hasta altos ejecutivos) responsables de las iniciativas de automatización e inteligencia artificial o de los centros de excelencia de sus organizaciones.
Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting solicitado por IBM, enero de 2020.

2. LA AUTOMATIZACIÓN AFECTA DE MANERA DISTINTA A CADA TRABAJADOR

Los sectores que deben aumentar o disminuir su producción rápidamente para adaptarse a la demanda del mercado priorizarán casos de uso distintos a los de aquellos que desean reducir sus costos operativos de forma definitiva. Si bien el efecto de la automatización varía según el sector, al evaluar ese efecto en diferentes conjuntos de aptitudes es posible descubrir las consecuencias para la fuerza laboral de distintos sectores.

Casi todos los trabajos se verán afectados por la automatización, pero los cambios variarán en gran medida según el tipo de trabajo (consulte la Figura 4). Para los encuestados, los trabajadores que habitualmente se encargan de tareas menos complejas serán más vulnerables al efecto de la automatización, pero todos los perfiles laborales obtuvieron resultados similares en la clasificación y el porcentaje general. Si se analizan en más profundidad los perfiles, es posible detectar algunas de las diferencias para las cuales tendrán que prepararse las empresas en toda su estructura.

- › **Las tareas de menor complejidad serán reemplazadas o perfeccionadas por la automatización inteligente.** Los siguientes perfiles laborales se consideran de mayor riesgo frente a la revolución de la automatización: los empleados de oficina (quienes realizan tareas repetitivas y estructuradas en cargos con o sin atención al público, como los representantes de atención al cliente o los auxiliares de cuentas por pagar); los trabajadores dependientes de su sede (el trabajo se define según la ubicación física del trabajador, como es el caso de los empleados de tiendas minoristas o los empleados bancarios); y los trabajadores con funciones específicas (el trabajo se estructura y organiza de acuerdo con una función particular, como ocurre con los gestores de declaraciones de daños o los prestamistas). El trabajo de los empleados de oficina será el más propenso a ser reemplazado o transformado por tecnologías como la automatización de tareas, la automatización robótica de procesos y la inteligencia conversacional.⁵ Por otro lado, los trabajadores dependientes de su sede se verán afectados más que nada por la convergencia del mundo físico y del digital, ya que habrá sensores digitales en lugares físicos que transformarán su manera de trabajar.⁶ En todos esos casos, si bien se perderán empleos a causa de la automatización, más trabajos se transformarán en cargos de asistencia directa al cliente o en funciones más técnicas.
- › **La automatización afectará menos a las tareas más estructuradas y complejas, realizadas por trabajadores con conocimientos interdisciplinarios.** Desde luego, la automatización de tareas y la automatización robótica de procesos no se podrán aplicar tanto a esas funciones menos repetitivas (por ejemplo, las de los abogados, los analistas financieros y los médicos del servicio de urgencias), y los modelos de aprendizaje automático actuales no pueden adaptarse a las relaciones intuitivas que dan lugar a muchas de sus decisiones. Sin embargo, habrá transformaciones en los márgenes de su trabajo, ya que se implementarán innovaciones en las búsquedas cognitivas para generar y descubrir relaciones que permitan fundamentar decisiones, lo cual a veces recibe el nombre de inteligencia aumentada. Los trabajadores del conocimiento también se beneficiarán con el auge de los asistentes digitales para gestionar los calendarios y la logística.⁷

Figura 4

“En lo que respecta a los cambios en la experiencia de los empleados, ¿qué trabajadores se verán más afectados por la automatización en los próximos 5 años?”

(Se muestran los tres principales).



Referencia: 269 ejecutivos y personas influyentes en entornos empresariales y de tecnología (desde directores hasta altos ejecutivos) responsables de las iniciativas de automatización e inteligencia artificial o de los centros de excelencia de sus organizaciones.

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting solicitado por IBM, enero de 2020.

3. LAS ORGANIZACIONES DEBEN PREPARARSE PARA EL FUTURO DEL TRABAJO Y MANTENERSE A LA PAR DE LA ACELERACIÓN DE LA AUTOMATIZACIÓN

Dado que las aptitudes necesarias para los puestos y los empleos ya se están transformando en la actualidad, el futuro del trabajo está más cerca de lo que piensa la mayoría. Ciertos factores externos —como las perturbaciones en el ámbito mundial, la situación económica que se modifica rápidamente, la aceleración de los ciclos de renovación tecnológica y el hecho de que la automatización incrementa el ritmo de trabajo— se combinan y dan lugar a un panorama de cambio constante. Incluso las empresas que creen que hoy en día están preparadas podrían quedarse atrás en el futuro. El cambio cultural y organizativo debe comenzar ahora (consulte la Figura 5). Los factores más preocupantes para las empresas encuestadas son los siguientes:

- › **La modificación de los modelos operativos para mantenerse a la par del futuro del trabajo.** A la mayoría de los pioneros de la automatización encuestados (el 61 %) les preocupa la posibilidad de que sus modelos operativos no evolucionen para adaptarse a un mundo más automatizado. Esa es una importante señal de alerta que indica que las empresas no están preparadas actualmente para el futuro del trabajo. Lo alarmante es que al 57 % de ellas les preocupa su posibilidad de implementar prácticas de gestión de las modificaciones que resulten adecuadas para la cultura, la estructura organizativa y las prácticas de trabajo que se necesitarán. El hecho de mantener modelos operativos obsoletos y no prepararse culturalmente para gestionar las modificaciones será desastroso para las empresas que no puedan mantenerse a la par de la aceleración que suscita la automatización y los cambios que implica.

› **Selección y retención de trabajadores capacitados para el futuro del trabajo.**

Habrà una transformación en los trabajos de todos los perfiles laborales.

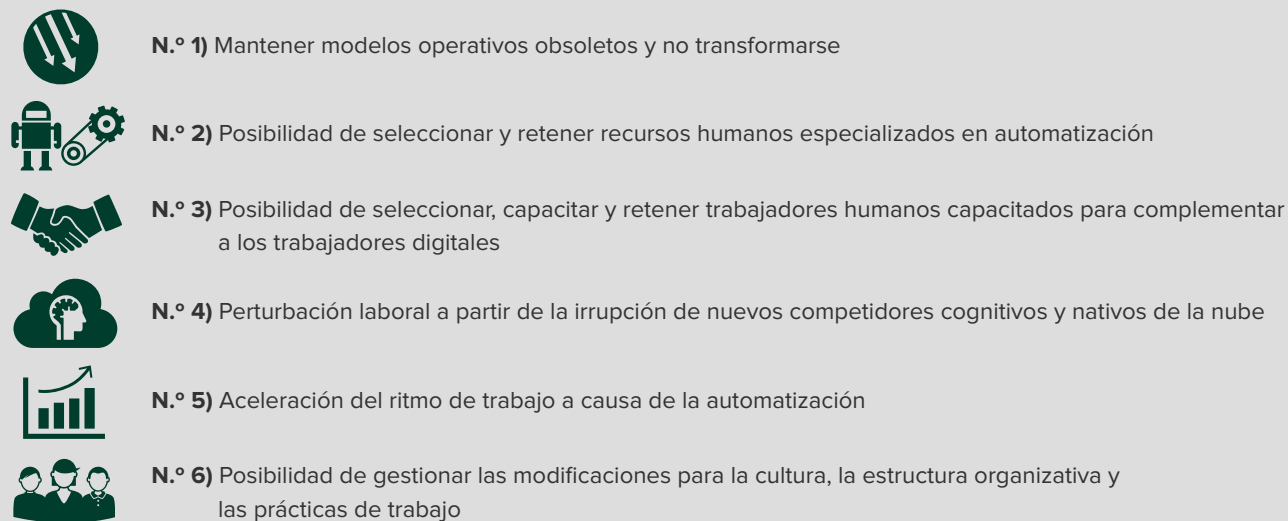
Se deben encontrar las aptitudes no solo para permitir el desarrollo y la capacitación de los trabajadores digitales, sino también para colaborar con ellos y complementar su labor. Habrà mucha competencia para conseguir científicos de datos, desarrolladores, arquitectos empresariales y de datos y consultores de procesos, así como para ocupar nuevos cargos que permitan organizar conjuntos de conocimientos y controlar la automatización. Muy pronto, eso se ampliarà a las aptitudes necesarias para respaldar nuevos tipos de colaboración entre humanos y máquinas, como la gestión de las modificaciones, la explicabilidad y la evaluación del sesgo. Al 60 % de los encuestados les preocupa la selección y retención de recursos humanos especialistas en desarrollo de automatización, mientras que al 59 % les preocupa la selección y retención de trabajadores humanos capacitados para complementar a los trabajadores digitales.

¿Cómo pueden hacer las empresas para atravesar con éxito el efecto de la automatización ante el panorama actual de cambio e incertidumbre? En el tercer informe de esta serie, Forrester comparará las prácticas y las dificultades de los pioneros de la automatización. Para ello, utilizará un modelo que determina el grado de preparación de las empresas para el futuro del trabajo, con el objeto de adquirir conocimientos sobre sus mejores prácticas, dificultades clave y prioridades.

Figura 5

Principales preocupaciones de las empresas en un mundo más automatizado

(Se muestran las principales seis respuestas: grandes preocupaciones y preocupaciones).



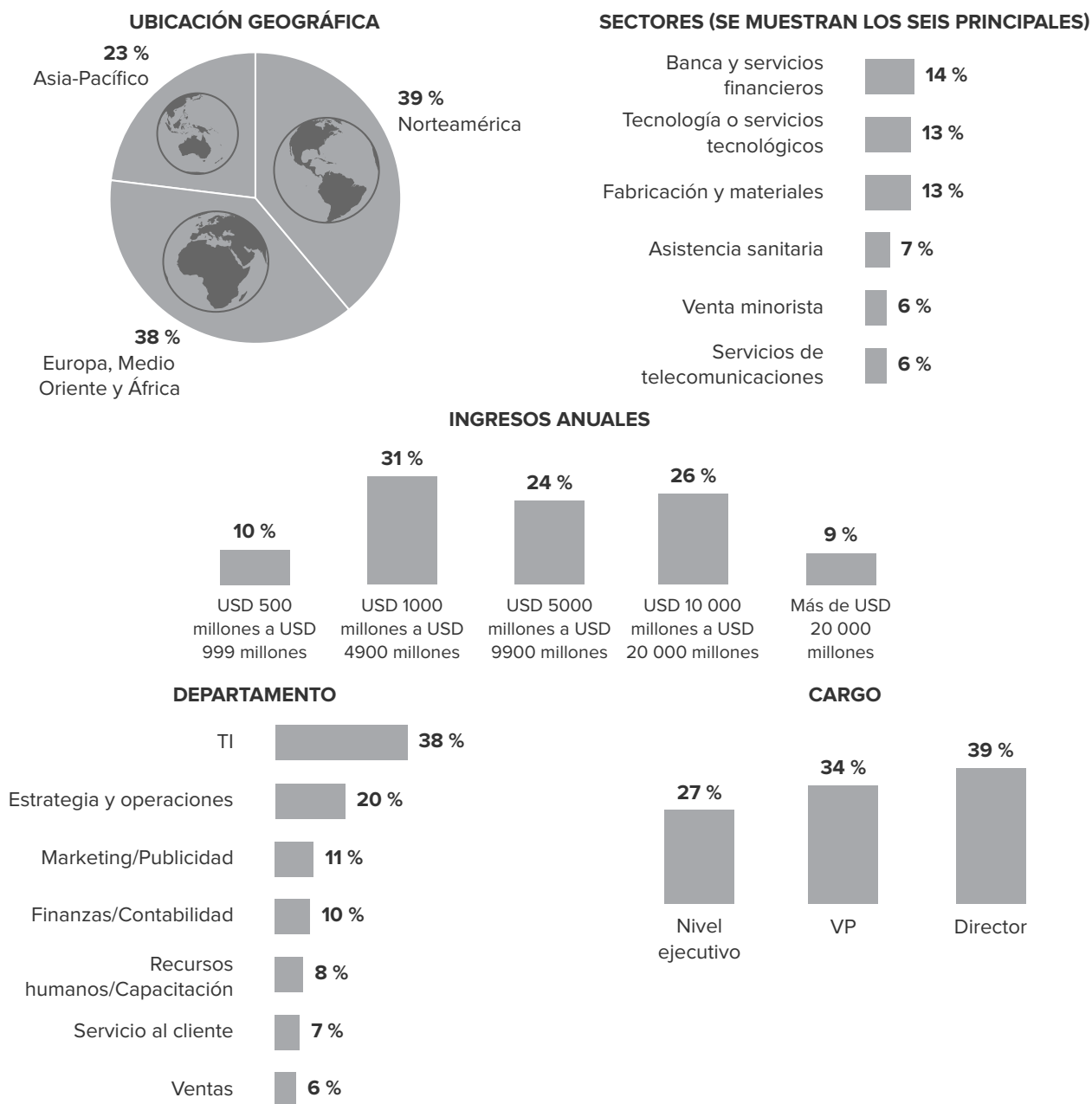
Referencia: 269 ejecutivos y personas influyentes en entornos empresariales y de tecnología (desde directores hasta altos ejecutivos) responsables de las iniciativas de automatización, inteligencia artificial y aprendizaje automático o de los centros de excelencia de sus organizaciones.

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting y solicitado por IBM, enero de 2020.

Apéndice A: Metodología

Para este estudio, Forrester llevó a cabo una encuesta en línea en la que participaron 269 empresas de Canadá, China, Francia, Alemania, Japón, el Reino Unido y Estados Unidos que generan ingresos anuales de USD 500 millones o más. El fin fue evaluar cómo esas compañías perciben el futuro del trabajo en lo que respecta a la automatización inteligente. Entre los participantes de la encuesta hubo ejecutivos empresariales y de TI que ocupan cargos de alta gerencia, vicepresidencia o dirección, y que son los responsables de desarrollar estrategias de inteligencia artificial y aprendizaje automático y de seleccionar tecnologías en sus organizaciones. El estudio finalizó en enero de 2020.

Apéndice B: Datos demográficos



Referencia: 269 ejecutivos y personas influyentes en entornos empresariales y de tecnología (desde directores hasta altos ejecutivos) responsables de las iniciativas de automatización, inteligencia artificial y aprendizaje automático o de los centros de excelencia de sus organizaciones.

Fuente: Estudio realizado por Forrester Consulting y solicitado por IBM, enero de 2020.

Apéndice C: Material complementario

INVESTIGACIONES RELACIONADAS DE FORRESTER

“Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022”, Forrester Research, Inc., 21 de febrero de 2020.

“Future Jobs: Plan Your Workforce For Automation Dividends And Deficits”, Forrester Research, Inc., 30 de abril de 2019.

“Reinventing Work In The Era Of Automation”, Forrester Research, Inc., 24 de agosto de 2018.

Apéndice D: Notas finales

¹ Nuestro estudio se llevó a cabo en enero de 2020, antes de la pandemia de COVID-19. La automatización puede aportar resiliencia y continuidad a las empresas, y en consecuencia podría ser una prioridad para las compañías encuestadas dada la situación actual, desde el momento en que se publicó el informe.

² Fuente: “Reinventing Work In The Era Of Automation”, Forrester Research, Inc., 24 de agosto de 2018.

³ Fuente: “Reinventing Workflows”, estudio realizado por Forrester Consulting y solicitado por IBM, enero de 2020.

⁴ Ibid.

⁵ Fuente: “Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022”, Forrester Research, Inc., 21 de febrero de 2020.

⁶ Fuente: “Future Jobs: Plan Your Workforce For Automation Dividends And Deficits”, Forrester Research, Inc., 30 de abril de 2019.

⁷ Fuente: “Intelligent Automation (RPA Plus AI) Will Release \$134 Billion In Labor Value In 2022”, Forrester Research, Inc., 21 de febrero de 2020.