

Robots inteligentes sustituirán a humanos en ventas de telemarketing y atención al público

Inauguran la Feria de Energía y Medio Ambiente, en el CUTonalá

A partir del año 2020 los puestos de secretarías, almacenistas, vendedores de telemarketing, asistentes, encargados de atención al público vía telefónica, entre otros, serán sustituibles en el mundo por robots inteligentes capaces de contestar preguntas de los clientes, esto con base en las tendencias actuales de la tecnología, pronosticó el creativo de Innovación en CONTPAQ, licenciado Óscar López Hernández.

Se trata de trabajos que requieren una misma rutina diaria, dijo el ponente durante su conferencia “El futuro de las empresas”, que impartió tras el acto inaugural de la Feria de Energía y Medio Ambiente, en el Centro Universitario de Tonalá (CUTonalá).

López Hernández especificó que, hoy, una persona puede hablar a un banco y recibir una respuesta de una voz pregrabada, que da instrucciones; sin embargo, se trata de una máquina que contesta, pues la persona no puede hacer preguntas.

Los robots que desempeñen trabajos en un futuro cercano serán capaces de interactuar con la gente y dar respuestas a preguntas. Las personas van a poder platicar con el robot. Los robots inteligentes son capaces de apropiarse de la base de información que tiene una universidad o un sitio de Internet, explicó.

De hecho, ya existe el robot MindMentor, desarrollado por los psicólogos holandeses Jaap Hollander y Jeffrey Wijnberg, del Instituto de Psicología Ecléctica. Éste tiene un programa de tratamiento psicológico *online* y es capaz de ayudar a los pacientes a encontrar soluciones a sus problemas.

La Universidad de Osaka, en Japón, también desarrolla robots inteligentes; por ejemplo, Erika, un androide capaz de leer las noticias para televisión que un redactor escribe.

En este contexto, los seres humanos tendrán que tornarse más intelectuales, preocuparse por adquirir nuevos conocimientos. La clave de su futuro estará en la educación, la cual afortunadamente se está pluralizando a través de medios como la web.

Las humanidades, que comprenden la sociología y la psicología, en este contexto, adquirirán una gran relevancia por ser necesarias en el ámbito educativo. Las personas estarán tan acostumbradas a interactuar con la tecnología, que para establecer relaciones más cercanas con otras personas tendrán que recurrir a estas dos ciencias.

López Hernández invitó a los jóvenes a dejar de ver *youtubers* y preocuparse más por aprender idiomas y adquirir saberes tecnológicos aplicables para crear proyectos innovadores. Todo esto tienen que combinarlo con las ventajas que les ofrecen sus redes de amigos, maestros y empresarios para vender

sus proyectos.

El ponente lamentó que los jóvenes suelen usar la tecnología enfocada en el entretenimiento, cuando tendrían que centrarse en el aprendizaje, sin ser necesariamente éste aburrido. Agregó que cualquier chico tiene en su celular mil veces más tecnología que la usada por el hombre para ir a la Luna. Por lo tanto, tiene que aprovecharla en su beneficio.

La inauguración de la Feria de Energía y Medio Ambiente estuvo a cargo del Rector de CUTonalá, doctor Ricardo Villanueva Lomelí.

Promover una conciencia ecológica y sostenible es uno de los objetivos de la primera edición de esta feria, que tiene lugar en el plantel hasta el 11 de octubre, con la participación de más de **3 mil estudiantes**.

Gestionada por la Organización Student Energy, a través de su capítulo Estudiantil fundado en el CUTonalá, también busca integrar, en la UdeG, una red de líderes del sector energético con la aspiración de llegar a ser la más importante de México.

Durante la feria habrá más de 60 actividades entre conferencias, talleres, miniconciertos y actividades lúdicas; se montará un área de consumo responsable con productores locales, quienes proporcionarán información a los asistentes sobre el origen de lo que consumen, dijo el maestro Carlos Alberto Franco Reboreda, Director de la División de Ingeniería e Innovación Tecnológica del CUTonalá.

Serán montados 15 stands de diferentes empresas relacionadas con el consumo de energía y medio ambiente. Participarán los centros universitarios de Arte, Arquitectura y Diseño (CUAAD); de Ciencias Biológicas y Agropecuarias (CUCBA); de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA); de Ciencias Exactas e Ingenierías (CUCEI); de Ciencias Sociales y Humanidades (CUCSH), y de Los Altos (CUAltos).

A t e n t a m e n t e

"Piensa y Trabaja"

Guadalajara, Jalisco, 9 de octubre de 2018

Por: Martha Eva Loera

Fotografía: Abraham Aréchiga

URL Fuente:

<https://comsoc.udg.mx/noticia/robots-inteligentes-sustituiran-humanos-en-ventas-de-telemarketing-y-atencion-al-publico-0>