



# ¿Estamos listos para la era de la Automatización?

Por Jessica Murillo Mackay, Gerente de Risk Consulting en PwC Honduras

El mundo se encuentra en una era de digitalización. Se acabaron los días en que teníamos que ir a los lugares para comprar nuestros productos o solicitar servicios. Ahora muchas tiendas y diversos tipos de negocio están dentro de nuestro bolsillo y sólo tenemos que elegir lo que nos gusta. Vemos un auge de asistentes virtuales, inteligencia artificial, robots, drones y muchas cosas más. Pero a pesar de las ventajas que esto pueda significar para nuestras vidas, también ha despertado un temor en muchas personas. La mayoría de las personas asocia la automatización con el reemplazo de personal por robots o sistemas, lo cual se traduce en inseguridad respecto a los

trabajos que actualmente están haciendo y por ende, respecto a su futuro.

Pero, ¿Es verdad que habrá escasez de empleos en el futuro? La respuesta es un simple **no**, según el Foro Económico Mundial. Lo que si se dará es un significativo cambio en el conjunto de habilidades requeridas. La fuerza laboral debe entender las nuevas tecnologías, aprender a operar y analizar utilizando herramientas cada vez más disponibles y de fácil aprendizaje que les ayudará a desarrollar los productos y servicios del futuro. En resumen, cerrar la brecha de habilidades digitales antes de volvemos irrelevantes.

“

Estamos en la cúspide de la “Segunda Era de la Máquina”, una que no se basa en equipos de fábrica, sino en automatización, inteligencia artificial y robótica. La tecnología de pago automatizado ha reemplazado los cajeros, y el check-in en línea es una norma en los aeropuertos. La revolución de la inteligencia artificial y la robótica está preparada para tocar prácticamente todos los aspectos de nuestras vidas, desde la salud y las relaciones personales hasta el gobierno y, por supuesto, el lugar de trabajo.

Sin duda, esto no será fácil. El cambio siempre es difícil de lograr y, de acuerdo con el sistema educativo actual, es casi imposible. Entonces, ¿Qué se supone que debemos hacer? ¿Ser críticos de la tecnología, ser parte del caos y/o rendirnos? Ciertamente, no. Nuestra historia desde los inicios evidencia que sí podemos: Si los cavernícolas hubieran temido al uso del fuego, la raza humana no existiría hoy.

Debemos prepararnos y no temer para recibir las innumerables oportunidades que están a la puerta de la automatización. El marketing digital, *machine learning*, análisis de datos, diseño gráfico e impresión en modelo 3D, realidad virtual y realidad aumentada son algunos ejemplos de oportunidades que presenta esta era digital, y que se espera generen más trabajo. Empresas y profesionales debemos aprovecharlas al máximo y atraer clientes de maneras que nunca antes hubiesen sido pensadas.

Ahora bien, la velocidad a la que se mueve la tecnología es mucho más rápida que la velocidad con la que avanza la educación en escuelas y universidades. Muchos sistemas educativos carecen de la enseñanza de los conjuntos de habilidades requeridas para la era de la automatización. Si los programas de educación formal siguen como hasta ahora y las empresas no impulsan nuevas maneras de capacitar y preparar a su personal, entonces podría haber muchas personas desempleadas en el futuro y eso no se deberá a la falta de empleos, sino a la falta de habilidades.

Otro aspecto importante de la educación formal y su relación con esta era de automatización, es que escasamente se educa sobre las tendencias y el futuro del mundo; y no se incorporan en los programas algunos de los cambios revolucionarios en el campo de la tecnología.



Entonces, ¿cómo pueden las empresas prevenir este tipo de situaciones?

1. El programa de capacitación de Talento Humano debe adaptarse a los requisitos del futuro y este proceso debe ser rápido; tener mayor enfoque en la creatividad, innovación y capacidades digitales.
2. Crear conciencia desde la Alta Dirección a todos los niveles de la organización, sobre la necesidad de estar preparados para ser aprendices de por vida, ya que sabemos que el futuro es de los pensadores innovadores. Constantemente, debemos estar bien informados del mundo que nos rodea y adaptarnos fácilmente a los cambios producidos por la tecnología y la sociedad.
3. Evaluar los procesos que se llevan en la empresa, revisar qué funciona y qué puede mejorarse a través de la automatización.
4. Definir e implementar mecanismos de control para los riesgos resultantes de la automatización (si los hay).
5. Identificar la contribución humana en el lugar de trabajo, e incluso en la interacción virtual.
6. Diseñar roles humanos más significativos y relevantes por la presencia de tecnología.
7. Aportar flexibilidad a las estructuras organizativas y a la mentalidad de las personas para formar una fuerza laboral altamente receptiva y adaptable.
8. Fomentar la inteligencia emocional que es parte integral de los roles de asistencia, comunicación, negociación, trabajo en equipo y gestión, todos los cuales verán cada vez más a los humanos como protagonistas.
9. Impulsar la presencia digital. Mantener sitios web bien estructurados, visualmente atractivos y práctico. Asimismo, las cuentas de redes sociales de la empresa. La presencia e identidad digital son de suma importancia en la era digital para posicionarse en el mercado.