



Las personas en la era de **la automatización y la digitalización**

Las sucesivas revoluciones tecnológicas han modificado la forma en que las sociedades viven y trabajan. En estos procesos de cambio de paradigma, el miedo a la destrucción de puestos de trabajo siempre estuvo presente, aunque históricamente si bien se destruyeron empleos, fueron muchos más los empleos y las nuevas posibilidades surgidas para aquellos que supieron ver las oportunidades y las aprovecharon. • **Diego Lois***

* Director de LDA Consultores – Ingeniería en gestión de empresas.

No por repetido deja de ser cierto y profundamente relevante, la vertiginosa velocidad en la que se están procesando los cambios en nuestra forma de vivir y por supuesto, de trabajar.

Desde los confines de la historia, el ser humano ha desarrollado técnicas para multiplicar sus fuerzas, acelerar sus tareas, transportar materiales a grandes distancias, en definitiva, ser más productivo. Pero nunca como en esta era los cambios se producen a una velocidad que modifica en forma sustancial las formas de vivir y trabajar durante el ciclo de vida de una persona. Esto nos pone en la necesidad de dejar de pensar en la posibilidad de "reciclarnos" en forma periódica y más bien pensar en nuestra obligación, de aprender en forma continua.

Automatización, empleo y prosperidad

En el Río de la Plata se habla en forma cada vez más frecuente de la automatización de las tareas. Algunos titulares de

periódicos en Argentina y Uruguay reflejan este interés: "65% de los puestos de trabajo en riesgo en Uruguay debido a la automatización", "la automatización avanza en los servicios y compromete al empleo", "dos de cada tres empleos en Argentina pueden ser reemplazados por tecnología". No todas las noticias tienen una connotación negativa, algunos hablan de: "quitarle dramatismo a la automatización" o "el país tiene un alto potencial de desarrollo", por ejemplo. Ambas reacciones (entre varias) obedecen a la aplicación de diversos paradigmas, todos perfectamente razonables desde las diversas perspectivas.

Desde la primera revolución industrial, siempre se ha temido por los efectos que la automatización pueda tener sobre la demanda de empleo y la naturaleza del mismo. Sin embargo, en cada una de las revoluciones tecnológicas por las que ha atravesado la humanidad, si bien hubo empleos que desaparecieron, también hubo otros que se crearon. Y, sobre todo, hubo naciones que supieron

aprovechar la oportunidad y se subieron al tren de la prosperidad y el desarrollo, que años después pudieron disfrutar sus ciudadanos.

Es interesante repasar el caso de Estonia, el primer país digital del mundo. En un artículo realizado por Virginia Colera y publicado en El País de Madrid, se menciona que "en 1991, cuando Estonia se independizó de la URSS, no tenían ni Constitución, ni instituciones democráticas, ni un sistema legal. Las infraestructuras estaban obsoletas y en malas condiciones, y el sistema bancario, a años luz del estándar occidental.... No disponían de grandes presupuestos para la reconstrucción y la crisis económica noqueó de inmediato al país, que pronto pasó de una relativa prosperidad bajo el paraguas soviético a un escenario de inflación disparada y PBI en declive."

"En realidad, nosotros no quisimos crear un Estado digital. Era una cuestión de supervivencia. Enseguida nos dimos cuenta que la Administración Pública y

ZARCAM LOGISTICA
Zárate, Parque Industrial Pilar y Córdoba

Encuentrenos en el stand 23 del SIML

SELO CEBOL
ISO 9001:2015
OK PREMIUM
CMAA
SELO CEBOL

Nuevo Centro de distribución en Zárate de 35.000 m²

Ruta Provincial N° 6 Km 207,94 Zárate, Buenos Aires
Teléfono: 03487-576000 y líneas rotativas
info@zarcam.com.ar www.zarcam.com.ar

la burocracia gubernamental eran muy caras.... Queríamos hacer las cosas a nuestra manera, diferenciarnos de la etapa que estábamos cerrando. Esa fue una gran motivación para impulsar la digitalización.”, explica Linnar Viik, ingeniero y economista de 53 años, y uno de los artífices de la apuesta estonia por la tecnología.

“En la actualidad, el 70% del PBI de Estonia se nutre del sector servicios, y aquellos relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación son los que más aportaron al crecimiento de la riqueza estonia en 2016.”

El ejemplo de Estonia me hace recordar algún texto de Ingeniería Industrial de la OIT, cuando mencionaban que la única manera de mejorar en forma genuina y sustentable la calidad de vida de las naciones y de sus habitantes, es a través de la mejora en la productividad. Por lo tanto, se hace imprescindible ver a la digitalización y la automatización como herramientas potentes e impostergables que permitan a nuestros países proyectarse hacia el futuro y dar un salto fundamental en términos de productividad, como también de innovación, de desarrollo y de oportunidades de ingresar a nuevos rubros y nuevos mercados.

Visto desde un paradigma de abundancia, desde los distintos actores que intervienen en el proceso, no hay duda que esta nueva revolución tecnológica, la revolución digital, trae consigo innumerables oportunidades para todos. También trae aparejados riesgos, pero el riesgo principal está dado por desaprovechar la oportunidad de subirnos al tren del desarrollo.

De tareas repetitivas a agregar valor

Ahora, del mismo modo que se puede ver desde un paradigma de abundancia, también se puede ver desde un paradigma de escasez, tanto por parte de los empresarios como de los trabajadores o de los otros grupos de interés. Si en vez de verlo como una oportunidad de mejorar el servicio y ofrecer mejores y más calificados puestos de trabajo, lo vemos

En cada una de las revoluciones tecnológicas por las que ha atravesado la humanidad, si bien hubo empleos que desaparecieron también hubo otros que se crearon.

únicamente como una oportunidad de bajar costos y reducir la plantilla, seguramente no aprovechamos al máximo las potencialidades de la digitalización e incluso potenciemos los miedos de nuestros colaboradores.

Desde el punto de vista del logista, la digitalización permitirá (permite) personalizar el servicio (dando al cliente la posibilidad de elegir, desde su oficina los productos que mejor cumplen con sus necesidades), optimizar las entregas a través de sistemas de ruteo óptimo y evaluación del tráfico, desarrollar sistemas a pruebas de errores (que aseguren una entrega precisa y en tiempo), eliminar tiempos muertos (donde antes se generaban colas de trabajo a la espera de un procesamiento manual, ahora se podrá realizar en forma automática sin esperas que aumentan el lead time en forma innecesaria), establecer sistemas de indicadores que permitan dar un feedback de calidad a cada uno de los colaboradores y de esta forma alinear a toda la organización con los objetivos de la empresa, mejorar la información disponible en calidad y cantidad al momento de la planificación, eliminar procesamientos de información innecesarios, eliminar tareas repetitivas, automatizar procesos de reposición y compras y un largo etcétera.

No se trata de eliminar puestos de trabajo, se trata de eliminar tareas innecesarias, que además de implicar un costo intangible, implican (y este costo es más significativo) una subutilización e ineficiencia de los sistemas, que afecta al cliente y en consecuencia al negocio. De esta forma, nuestros valiosos colaboradores, pasarán de realizar tareas repetitivas a agregar valor en actividades donde aprovechemos mejor sus conocimientos, mejorando los resultados de las operaciones. De este modo sentirán, además, el reconocimiento que provoca un trabajo

mejor hecho y podrán realizar la tarea de una forma planificada, eficiente y efectiva.

Priorizar las personas y los procesos

Jeffrey K. Liker en su libro *The Toyota way*, menciona que Toyota evalúa en forma minuciosa los cambios tecnológicos, de hecho, ha desechado algunos cambios tecnológicos por no pasar el “test ácido de: soporte a las personas, procesos y valores de la empresa” y menciona que “aunque Toyota no lidera la industria en adquisición de tecnología, sí es el benchmark global de cómo usar tecnología de valor agregado para dar soporte apropiado a los procesos y las personas”.

En último caso, son varios los ejemplos de tecnologías mal implementadas, que no tuvieron en cuenta un cuidadoso proceso de formación y gestión del cambio al momento de llevarse adelante y que al final del día no dieron el resultado esperado. Son siempre las personas las que llevan adelante la tecnología y los cambios.

Así como ha pasado a lo largo de la historia, las sucesivas revoluciones tecnológicas han modificado la forma de vivir y trabajar. En todas, el miedo a la destrucción de puestos de trabajo ha estado presente y en todas si bien se destruyeron empleos, fueron muchos más los empleos que se generaron, para aquellos que supieron ver las oportunidades y las aprovecharon. Pero todo esto necesita un fuerte enfoque en implementar tecnologías que den soporte a las personas y los procesos y los ayuden a desarrollar un trabajo de calidad, que permitan aumentar la satisfacción de los clientes, hagan sustentables a las empresas y les permitan generar más y mejor empleo para sus colaboradores, junto con una mejor calidad de vida para la sociedad en su conjunto. ■