

# LA MÁQUINA Y EL HOMBRE

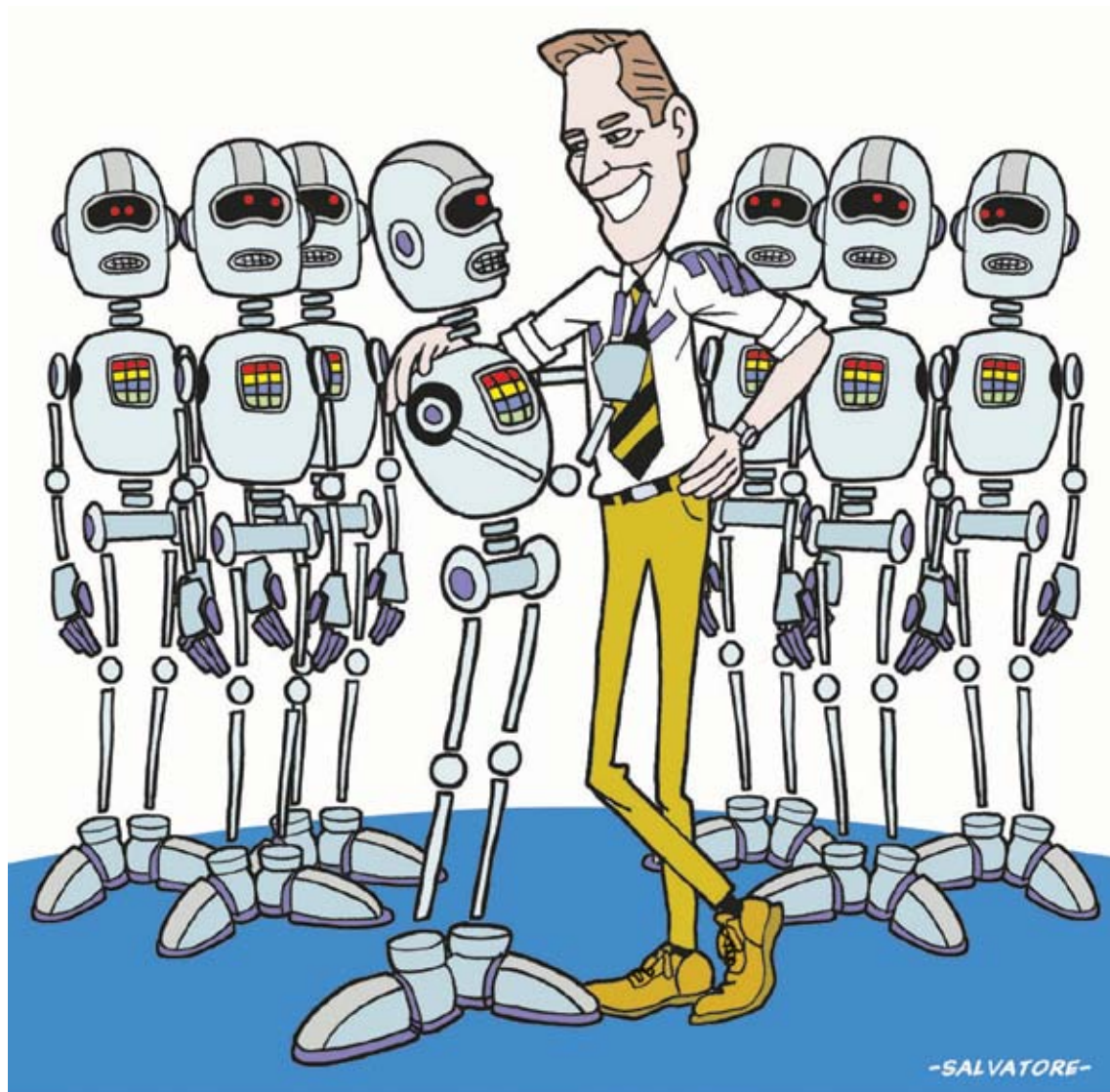
En Uruguay demasiados trabajos son de escaso valor; para un país con más posibilidades para las nuevas generaciones las personas tienen que hacer trabajo de personas y las máquinas trabajo de máquinas

**PABLO REGENT**  
Decano del IEEM

**O**bserve lo que se hace en su empresa. Mire a su alrededor y juzgue las características de todo lo que se hace en un día de trabajo normal. Ahora pregúntese cuánto de ello, si contara con la tecnología necesaria, podría llegar a sustituirse por una máquina. Por ejemplo, pregúntese si en su empresa hay telefonista. Seguramente no la haya, ya que se cuenta con una central telefónica que atiende y deriva a los internos de cada empleado o sección. Ciertamente cuando no se conoce el interno se toca el 0 y una persona lo atiende. Pero tal persona no se dedica a ser telefonista. Como la gran mayoría de las llamadas se derivan automáticamente, parte de su tiempo lo dedica a otras tareas a la vez que está disponible para cuando alguien no conoce el interno. Una máquina se ocupa quizás del noventa por ciento de las llamadas mientras que una persona atiende al restante diez por ciento. La máquina puede actuar debido a que se ha podido establecer un listado cerrado de contingencias donde la central telefónica contiene las respuestas posibles. Para aquellos casos en que quien llama desea algo diferente a las contingencias previstas, un operador telefónico le ayuda a resolver el problema utilizando su criterio. Por ejemplo, un cliente llama a la empresa y no solo no sabe con cuál sección hablar sino que ni siquiera tiene claro si es la empresa la que puede solucionar su problema. En este caso el operador que responde al 0 se interiorizará sobre el problema del cliente, hará preguntas, juzgará y finalmente, a partir de realizar un juicio de valor, dará una respuesta. Se ha tratado de trabajo típicamente humano, el que utiliza el intelecto para resolver un problema por oposición al que actúa simplemente respondiendo a un algoritmo, típico de las máquinas.

## De persona a máquina

Hace unos años un amigo que se dedica al negocio de equipamiento hospitalario me mostró un video en el cual una persona que acudía a una clínica médica interactuaba con una máquina



La historia muestra que, siempre que la tecnología sustituyó puestos de trabajo humanos, más posiciones de trabajo se crearon en otros puestos de mayor valor

que le tomaba la presión, la fiebre, lo medía y lo pesaba sin participación de enfermero, médico o practicante. Luego, una pantalla táctil comenzaba a interrogar al paciente que respondiendo preguntas cerradas llegaba hasta un momento en que la máquina le expedía un tique con un número que le indicaba cuál médico lo atendería. La explicación de mi amigo era simple. Hay un montón de tareas rutinarias que no ameritan el uso de criterio que no justifican consumir el tiempo de una persona capacitada. Mejor dedicar esos recursos humanos, con capacidad de discernir y decidir, en atender casos más complejos o simplemente liberar tiempo pago en tareas que no agregan valor para sumar más médicos especialistas que den un mejor servicio al paciente que ya pasó por la máquina. Aunque parece ciencia ficción, si recuerdo paso a paso lo que me sucede cuando voy al médico, el video de mi amigo no me parece muy futurista. Una persona vestida de blanco, enfer-

mero o médico, me toma la fiebre, la presión, me pesa, me pregunta la altura y finalmente me pregunta la razón de mi visita. Y luego me deriva a un médico que me atenderá según el diagnóstico previamente definido.

Telefonistas cada vez hay menos, ¿no pasará lo mismo con el ejemplo de la consulta médica? ¿Por cuánto tiempo pensamos que va a seguir habiendo personas en las cajas de los supermercados? Será cuestión de que los sistemas de radiofrecuencia se impongan. Si bien siempre ha habido presiones de los grupos que creen sentirse afectados por el avance de la automatización, la tecnología se termina imponiendo. Se puede elegir retrasar este tipo de avance hasta que no haya más remedio o anticiparse y crear las condiciones para que esto suceda de la forma más ordenada posible. La historia muestra que siempre que la tecnología sustituyó puestos de trabajo humanos, más posiciones de trabajo se crearon en otros puestos de mayor valor. Sin

embargo, para que estos cambios disruptivos no produzcan daños sociales es necesario anticiparlos a través de ir preparando las habilidades de las personas cuyos puestos van a desaparecer. Si se quiere negar el avance tecnológico lo único que se gana es retrasar el cambio a través de ignorarlo, lo que se traduce en no preparar a las personas para dar el salto a puestos más sofisticados, causa directa de desocupación y drama social.

Uruguay está en una encrucijada. Demasiados trabajos son de escaso valor. Gran cantidad de tareas son desarrolladas por humanos cuando en realidad no debería ser así. Quizás alguien argumente que las habilidades de parte importante de nuestra fuerza laboral solo pueden hacer tareas de bajo valor agregado. Lamentable razonamiento. Las personas, en su inmensa mayoría, responden a los desafíos de aprender y mejorar si se las ayuda y se las expone a un sistema de incentivos adecuado. Si de verdad se desea un Uruguay mejor, con más posibilidades para las nuevas generaciones, lo primero será abrir las porteras a una nueva forma de trabajar que permita que las personas hagan trabajo de personas y las máquinas trabajo de máquinas.

Además, esta lucha entre apostar al trabajo calificado o defender pírricamente puestos condenados al fracaso no tiene nada de nuevo. En 1779 el gobierno inglés enfrentado a la misma encrucijada justificó su accionar de la siguiente forma: "La única causa de estas manifestaciones son las nuevas máquinas empleadas para industrializar el algodón; el país, sin embargo, se beneficia notoriamente por su construcción y destruirlas en este país será solo un medio para que sean transferidas a otro país... en detrimento del comercio de Britania" (Mantoux, 2006, citado en Frey & Osborne, 2013).

Aunque líderes políticos, dirigentes sindicales y en ocasiones también empresarios logren "frenar el avance tecnológico" dentro de nuestro país, poco podrán hacer por evitar que suceda en el extranjero, con lo cual más tarde o más temprano, los uruguayos volverán a salir perdidosos de esta verdadera batalla permanente que no respeta fronteras. ●