



## Panorama Nacional

### Trabajo: Cuarta entrega



Nos resta analizar el impacto de las nuevas tecnologías en el sector servicios como preludeo a las reflexiones finales sobre un debate ausente en nuestra sociedad. Este debate, asumido con responsabilidad y profundidad en ámbitos académicos, en el periodismo especializado y por honrosas excepciones en el caso de algunos dirigentes políticos no forma parte de la agenda pública desde que lo intentó instalar hace tres décadas atrás el ex presidente Raúl Alfonsín. Decíamos que producto de la mecanización de la producción agropecuaria, el sector industrial absorbió a los trabajadores desplazados de las tareas de mano de obra intensiva desarrollada en la producción agropecuaria. Provocando además un desplazamiento migratorio interno y externo desde el campo hacia las ciudades dentro y fuera de los países. Pero conforme la industria manufacturera comenzó a

robotizarse sobre fines del siglo pasado y no ha parado de hacerlo en el presente siglo se produjo un trasvasamiento de los trabajadores excedentes de este sector al de servicios. Pero la idea de que sea este sector quien resuelva el problema del empleo ocasionado por la incorporación de máquinas al proceso productivo manufacturero choca con la evidencia de la modernización de este sector generando más productividad al incorporar procedimientos y maquinaria antes desarrollada por trabajadores. El sector bancario, de seguros, de transporte y logística, el comercio mayorista y minorista, etc. cubren un amplísimo espectro de actividades en la economía capitalista desarrollada por millones de trabajadores. Y la incorporación de nuevas tecnologías promete aumentar la productividad con menos trabajadores. Ejemplo; “Los negocios norteamericanos consumen al año cerca de un billón de páginas de papel, cantidad suficiente para cubrir toda la superficie de la tierra. Un sencillo disco óptico es capaz de almacenar 15 millones de hojas de papel” (Rifkin). La incorporación de ordenadores y el almacenamiento electrónico de la información obligó a la reingeniería de los sectores administrativos, tanto del sector público como privado reduciendo procedimientos y oficinas con lo cual la demanda de nuevos puestos de trabajo se ha ido reduciendo en este sector. Y lo mismo sucede en el ámbito del comercio mayorista y minorista. El remplazo de la entrega de determinados productos como videos, libros música etc.; antes realizado mediante la logística de las rutas y los medios de transporte terrestre o aéreos hoy se realiza por medio de la autopista de la información y llega directamente a los consumidores sin intermediación. Ejemplo; “los cajeros son el tercer grupo administrativo de empleados después de las secretarías y contables en Estados Unidos” (Rifkin), las tecnologías de muestreo electrónico con el simple pase de la mercadería por el visor que acredita qué tipo de producto es y el pago electrónico realizado por el cliente harán prescindible miles de puestos de trabajo. Amazon acaba de publicitar mundialmente la inauguración de un centro de compras totalmente automatizado. Robots, controlan tanto la reposición de los productos exhibidos en las góndolas, como máquinas que efectúan los pedidos de reposición a los proveedores, como máquinas que piden y reciben de los mismos los productos faltantes que son almacenados y luego repuestos en las góndolas y máquinas son las que reciben el pago realizado por el cliente de forma electrónica. Por supuesto, todo monitoreado por sistemas electrónicos de seguridad que velan por la transparencia del procedimiento. Esta es la tendencia que se profundizará a medida que nuevas máquinas inteligentes sean incorporadas a la gestión de los distintos rubros que forman parte del sector servicios. ¿Estamos preparados culturalmente para soportar y procesar positivamente la magnitud de los cambios que se avecina durante este siglo?

