



¿NECESITAMOS HUMANOS PARA ESE TRABAJO? LA AUTOMATIZACIÓN SE DISPARA DESPUÉS DEL COVID

Foro Económico Mundial

Escrito por: Por Matt O'brien Y Paul Wiseman

Puede consultar la versión original [aquí](#)

Pida un sándwich de rosbif en un drive-thru de Arby's al este de Los Ángeles y es posible que esté hablando con Tori, una asistente de voz con inteligencia artificial que tomará su pedido y se lo enviará a los cocineros de la fila. "No llama porque está enferma", dice Amir Siddiqi, cuya familia instaló la voz de IA en su franquicia Arby's este año en Ontario, California. "No se pone corona. Y la confiabilidad es excelente".

La pandemia no solo amenazó la salud de los estadounidenses cuando azotó a Estados Unidos en 2020, sino que también pudo haber representado una amenaza a largo plazo para muchos de sus trabajos. Frente a la escasez de trabajadores y los costos laborales más altos, las empresas están comenzando a automatizar trabajos del sector de servicios que los economistas alguna vez consideraron seguros, asumiendo que las máquinas no podrían proporcionar fácilmente el contacto humano que creían que los clientes exigirían.

La experiencia pasada sugiere que tales olas de automatización eventualmente crean más trabajos de los que destruyen, pero que también eliminan de manera desproporcionada los trabajos menos calificados de los que dependen muchos trabajadores de bajos ingresos. Los dolores de crecimiento resultantes para la economía estadounidense podrían ser graves.

Si no fuera por la pandemia, Siddiqi probablemente no se hubiera molestado en invertir en nueva tecnología que pudiera alienar a los empleados existentes y a algunos clientes. Pero todo ha ido sin problemas, dice: "Básicamente, se necesita menos gente, pero esas personas ahora están trabajando en la cocina y otras áreas".

Idealmente, la automatización puede redistribuir a los trabajadores hacia un trabajo mejor y más interesante, siempre que puedan obtener la formación técnica adecuada, dice Johannes Moenius, economista de la Universidad de Redlands. Pero aunque eso está sucediendo ahora, no se está moviendo lo suficientemente rápido, dice.

Peor aún, toda una clase de trabajos de servicio creados cuando la manufactura comenzó a implementar más automatización ahora puede estar en riesgo. "Los robots escaparon del sector manufacturero y entraron en un sector de servicios mucho más grande", dice. "Consideraba que los trabajos de contacto eran seguros. Me tomó completamente por sorpresa".

Las mejoras en la tecnología de los robots permiten que las máquinas realicen muchas tareas que antes requerían personas: arrojar masa para pizza,



transportar ropa de hospital, inspeccionar calibres, clasificar productos. La pandemia aceleró su adopción. Los robots, después de todo, no pueden enfermarse ni propagar enfermedades. Tampoco solicitan tiempo libre para manejar emergencias inesperadas en el cuidado de niños.

Los economistas del Fondo Monetario Internacional descubrieron que las pandemias pasadas habían alentado a las empresas a invertir en máquinas de formas que pudieran impulsar la productividad, pero también acabar con los trabajos de baja calificación. "Nuestros resultados sugieren que las preocupaciones sobre el aumento de los robots en medio de la pandemia de COVID-19 parecen justificadas", escribieron en un artículo de enero.

Las consecuencias podrían recaer en mayor medida en las mujeres con menos educación que ocupan de manera desproporcionada los trabajos de salarios bajos y medios más expuestos a la automatización y a las infecciones virales. Esos trabajos incluyen vendedores, asistentes administrativos, cajeros y asistentes en hospitales y aquellos que cuidan a los enfermos y ancianos.

Los empleadores parecen ansiosos por incorporar las máquinas. Una encuesta realizada el año pasado por la organización sin fines de lucro Foro Económico Mundial encontró que el 43% de las empresas planeaba reducir su fuerza laboral como resultado de la nueva tecnología. Desde el segundo trimestre de 2020, la inversión empresarial en equipos ha crecido un 26%, más del doble que la economía en general.

El crecimiento más rápido se espera en las máquinas itinerantes que limpian los pisos de supermercados, hospitales y almacenes, según la Federación Internacional de Robótica, un grupo comercial. El mismo grupo también espera un aumento en las ventas de robots que brindan información a los compradores o entregan pedidos de servicio de habitaciones en hoteles.

Los restaurantes han estado entre los adoptadores de robots más visibles. A fines de agosto, por ejemplo, la cadena de ensaladas Sweetgreen anunció que estaba comprando la startup de robótica de cocina Spyce, que fabrica una máquina que cocina verduras y granos y los arroja en tazones.

Tampoco se trata solo de robots: el software y los servicios impulsados por inteligencia artificial también están en aumento. Starbucks ha estado automatizando el trabajo detrás de escena de realizar un seguimiento del inventario de una tienda. Más tiendas se han trasladado al autopago.

Scott Lawton, director ejecutivo de la cadena de restaurantes Bartaco, con sede en Arlington, Virginia, tuvo problemas el otoño pasado para que los meseros regresaran a sus restaurantes cuando reabrieron durante la pandemia.

Entonces decidió prescindir de ellos. Con la ayuda de una empresa de software, su empresa desarrolló un sistema de pago y pedidos en línea que los clientes podían usar en sus teléfonos. Los comensales ahora simplemente escanean un código de barras en el centro de cada mesa para acceder a un menú y pedir su comida sin esperar a un servidor. Los trabajadores llevan comida y bebidas a



sus mesas. Y cuando terminan de comer, los clientes pagan por teléfono y se van.

La innovación ha reducido la cantidad de personal, pero los trabajadores no necesariamente están peor. Cada ubicación de Bartaco, hay 21, ahora tiene hasta ocho subgerentes, aproximadamente el doble del total previo a la pandemia. Muchos son antiguos servidores y deambulan por las mesas para asegurarse de que todos tengan lo que necesitan. Se les paga salarios anuales a partir de \$ 55,000 en lugar de salarios por hora.

Las propinas ahora se comparten entre todos los demás empleados, incluidos los lavaplatos, que ahora normalmente ganan \$ 20 por hora o más, mucho más que su salario antes de la pandemia. “No tenemos la escasez de mano de obra sobre la que está leyendo en las noticias”, dice Lawton.

El repunte de la automatización no ha detenido un repunte sorprendente en el mercado laboral de EE. UU., Al menos hasta ahora.

La economía de EE. UU. Perdió la asombrosa cantidad de 22,4 millones de empleos en marzo y abril de 2020, cuando el vendaval de la pandemia golpeó a EE. UU. La contratación se ha recuperado rápidamente: los empleadores han recuperado 17 millones de empleos desde abril de 2020. En junio, registraron un récord de 10.1 millones de empleos vacantes y se quejan de que no pueden encontrar suficientes trabajadores.

Detrás del auge de las contrataciones hay un aumento en el gasto de los consumidores, muchos de los cuales superaron la crisis en una forma financiera inesperadamente buena, gracias a los cheques de ayuda federales y, en muchos casos, a los ahorros acumulados al trabajar desde casa y saltarse el viaje diario. Mark Zandi, economista jefe de Moody's Analytics, espera que los empleadores probablemente estén luchando por conseguir trabajadores durante mucho tiempo.

Por un lado, muchos estadounidenses se están tomando su tiempo para regresar al trabajo, algunos porque todavía están preocupados por los riesgos de salud del COVID-19 y los problemas de cuidado de los niños, otros debido a los generosos beneficios federales de desempleo, que expirarán en todo el país el 6 de septiembre.

Además, un gran número de trabajadores de Baby Boom se están jubilando. “El mercado laboral va a estar muy, muy ajustado en el futuro previsible”, dice Zandi. Por ahora, los beneficios a corto plazo de la recuperación económica están superando cualquier pérdida de empleo debido a la automatización, cuyos efectos tienden a manifestarse gradualmente durante un período de años. Puede que eso no dure. El año pasado, investigadores de la Universidad de Zúrich y la Universidad de Columbia Británica descubrieron que las llamadas recuperaciones por desempleo de los últimos 35 años, en las que la producción económica se recuperó de las recesiones más rápido que el empleo, podrían explicarse por la pérdida de puestos de trabajo vulnerables a la automatización.



A pesar de la fuerte contratación desde mediados del año pasado, la economía de EE. UU. todavía tiene 5,3 millones de empleos por debajo de lo que tenía en febrero de 2020. Y Lydia Boussour, economista líder de EE. UU. En Oxford Economics, calculó el mes pasado que el 40% de los empleos faltantes son vulnerables a la automatización, especialmente en la preparación de alimentos, las ventas minoristas y la fabricación.

A algunos economistas les preocupa que la automatización empuje a los trabajadores a puestos peor pagados. Daron Acemoglu, economista del Instituto de Tecnología de Massachusetts, y Pascual Restrepo de la Universidad de Boston estimaron en junio que hasta el 70% del estancamiento de los salarios estadounidenses entre 1980 y 2016 podría explicarse por máquinas que reemplazan a los humanos que realizan tareas rutinarias.

“Muchos de los trabajos que se automatizan estaban en el medio de la distribución de habilidades”, dice Acemoglu. “Ya no existen, y los trabajadores que solían realizarlos ahora están haciendo trabajos menos calificados”.