

El año de la división digital



ENRIQUE DANS

Profesor de
Sistemas de
Información en IE
Business School

Lo digital ha
pasado a
dominar
nuestras
vidas de
manera
insospe-
chada

”

Todas las señales lo indican: el 2017 será el año en el que se consolida la gran división digital. El llamado “digital divide” que hace algún tiempo se utilizó para referirse a la brecha entre conectados y desconectados, utilizado, ahora que prácticamente todos estamos conectados y llevamos un ordenador en todo momento en el bolsillo, para distinguir a los que son capaces de entender y acostumbrarse a un mundo cada vez más sometido al dominio de lo digital, frente a los que utilizan sus smartphone... para poco más que hablar por teléfono.

Lo digital ha pasado a dominar nuestras vidas de manera insospechada. Para mis padres, que acaban de pasar unos días en mi casa por Navidad, la idea de que los contenidos se visualizan a demanda en nuestro televisor, que se puede llegar a casa a las ocho de la tarde y pedir a Amazon lo que te falta para desayunar y que te lo traiga en menos de dos horas, o que se pueden soltar las manos del volante del coche porque él se encarga de mantener la distancia de seguridad y de permanecer entre las líneas de la calzada son cuestiones que resultan obviamente atractivas e incluso inteligibles... pero inalcanzables.

Pero la división digital no se refiere únicamente a mis padres o a su segmento sociodemográfico. Afecta también a los entornos corporativos. En 2017, empezaremos a ver cómo las compañías que de verdad abrazan los entornos digitales para permitir que sus empleados redefinan lo que sus antepasados entendían por trabajo se convierten en enormes imanes capaces de atraer talento, mientras las que siguen exigiendo ocho horas de culo pegado a una silla pierden progresivamente a sus empleados de valor. Veremos cómo una serie de compañías privilegiadas comienzan a introducir inteligencia artificial y machine learning en cada vez más procesos, mientras que las que siguen uti-

lizando a imperfectos humanos ven caer progresivamente su competitividad. Veremos cómo algunas compañías se afanan por eliminar los trabajos aburridos, sucios, peligrosos o deshumanizantes sustituyéndolos por procesos robóticos en los que los robots ya no son meros autómatas, sino entes capaces de tomar decisiones en contextos cada vez más complejos. Y sobre todo, veremos cómo ese tipo de proyectos están cada vez más dentro de las posibilidades de cualquier compañía que haya entendido sus posibilidades, gracias a herramientas cada vez más sencillas, provistas como servicios en la nube a las que las empresas conectan sus datos.

La tecnología es muy paradójica: a medida que se sofisticada y es capaz de hacer más y mejores cosas, sus barreras de entrada no se elevan, sino que disminuyen. La tecnología de 2017, infinitamente más potente que la que podíamos pensar en disfrutar a principios de este siglo, no tiene una complejidad mayor vinculada a su uso, sino todo lo contrario. A principios de siglo, cualquier cambio de programa implicaba acciones de formación. Ahora, la mayoría de las herramientas que utilizamos en nuestro día a día digital las hemos aprendido a utilizar nosotros mismos, tras descargarlas en un minuto de una app store.

La división digital no es, contrariamente a lo que muchos piensan o a lo que podría indicar el ejemplo de mis padres, una cuestión de edad. Es una cuestión de voluntad, de encontrar una propuesta de valor adecuada, de verse uno mismo haciendo determinadas cosas aunque cueste, aunque obligue a abandonar zonas de confort que hemos definido a lo largo de una vida. La tecnología es cada vez más barata, más accesible y más inclusiva, pero no hace milagros. En 2017 veremos quiénes son capaces de entenderlo así, y quiénes se quedan fuera. n