

## LA NUEVA NORMALIDAD SERÁ MÁS DIGITAL PERO NO DEBE SER MENOS HUMANA



**L**a pandemia COVID-19 ha traído una situación sin precedentes. Un sinnúmero de industrias y de sectores han modificado sus esquemas de trabajo, modalidades de reuniones y vías de comunicación. Las escuelas y universidades han optado por cursos en línea y se apoyan en los padres. Los hospitales se han adaptado a las necesidades de los pacientes. Las aerolíneas se han desplomado, al igual que los hoteles y las empresas de turismo. Los restaurantes evolucionaron a torres de control de órdenes vía aplicaciones móviles e internet. Tras meses de asimilación, los gobiernos empiezan a reabrir los establecimientos y retomar actividades. Poco a poco, regresamos a la “normalidad”. Hay que cuestionar el uso de esa palabra, ya que la realidad a la que ingresaremos dista mucho de algo que hayamos visto antes.

En la ausencia de una vacuna o tratamiento, la innovación y la tecnología impulsarán a la digitalización. Por ejemplo, la Clínica Mayo ha desarrollado una tecnología de vehículos robotizados que recogen y entregan muestras médicas para evitar la exposición al virus. Surgirán nuevos hábitos y nichos de mercados. Sin embargo, muchos de estos avances dejarán de lado la parte humana.

Conforme la tecnología se infiltre en nuestras vidas, no debemos olvidar que la persona debe permanecer al centro de las decisiones. Muchas empresas notarán que sus funciones pueden ser realizadas por máquinas y no por gente; prescindirán de espacios físicos o de ciertos servicios. Además, la gente no se sentirá cómoda con el contacto físico. Los pedidos a domicilio seguirán a la orden del día; los eventos grandes como los conciertos y espectáculos serán inconcebibles; las reuniones en espacios pequeños atemorizarán a muchos; se desvanecerán los códigos de venta para los eventos profesionales y sociales.



Como agentes de cambio y actores con responsabilidad social, debemos buscar maneras de innovar e incentivar la tecnología para adaptarnos a esta nueva realidad. Es cierto, los estragos de esta crisis afectarán a la economía. Sin embargo, no olvidemos que las personas son las más afectadas. En primer lugar, el aspecto evidente: la salud. Por otro lado, entender que lo preocupante de los estragos económicos es el impacto que tendrá en los grupos más vulnerables: el alza en la pobreza y la inseguridad.

Este año ha sido escenario de cambios nunca vistos. Nadie esperaba lo que ha acontecido. Por supuesto, debemos adaptarnos para salir adelante y superar cualquier adversidad. La innovación y la tecnología serán aliados esenciales. Sólo tengamos presente que todo avance tiene el mismo origen y debe tener el mismo fin: el ser humano.