



## **Predicciones de Dell Technologies 2018: acercándonos a la próxima era de asociaciones entre humanos y máquinas**

*Por: Diego Majdalani, Vicepresidente Dell EMC Latinoamérica*

Nuestros socios de investigación en el Instituto para el Futuro (IFTF) pronosticaron recientemente que estamos entrando en la próxima era de la asociación entre humanos y máquinas y que, entre hoy y el 2030, los humanos y las máquinas trabajarán de manera más cercana unos con otros, transformando nuestras vidas.

Hemos trabajado con máquinas durante siglos, pero estamos a punto de entrar en una fase completamente nueva, caracterizada más que nunca, por grandes niveles de eficiencia y oportunidades.

Tecnologías emergentes, como la Inteligencia Artificial (IA), Realidad Aumentada (RA), Realidad Virtual (RV), avances en el Internet de las Cosas (IoT) y computación en la nube, que han sido posible gracias a desarrollos exponenciales en software, análisis y potencia de procesamiento-, están aumentando y acelerando hacia esta dirección.

Esto ya es evidente en nuestros automóviles, hogares, negocios y transacciones bancarias conectadas; incluso transformando cómo los agricultores manejan sus cultivos. Dado este vertiginoso ritmo de progreso, vamos a darle un vistazo a lo que viene a continuación.

### **Predicción 1: La Inteligencia Artificial realizará funciones de razonamiento y pensamiento a gran velocidad**

En los próximos años, la IA cambiará la forma en que utilizamos nuestro tiempo para interactuar con datos. Las empresas aprovecharán la inteligencia artificial para realizar operaciones que antes eran consideradas propias del ser humano, lo que reducirá significativamente el tiempo que dedican al análisis y planificación

de escenarios y nuevas innovaciones. Permitirá que las personas tomen más decisiones y se muevan más rápido, lográndose el avance y la consolidación de nuevas ideas y proyectos.

Algunos expertos afirman que la IA reemplazará empleos, pero estas innovadoras tecnologías también pueden crear nuevos puestos de trabajo, desatando nuevas oportunidades para los humanos. Por ejemplo, veremos un nuevo tipo de profesional de TI enfocado en la capacitación y el ajuste de inteligencia artificial. Estos profesionales serán responsables de establecer los parámetros para lo que se debe y no se debe clasificar como buenos resultados comerciales, determinar las reglas para el negocio, enmarcar lo que constituye 'recompensa', etc. Una vez que esto se encuentre bien determinado, la tecnología podrá recomendar oportunidades comerciales positivas a la velocidad de la luz.

### **Predicción 2: Incorporación del Internet de las Cosas**

A partir de 2018, daremos pasos gigantescos para incorporar la inteligencia casi instantánea en ciudades, organizaciones, hogares y vehículos mejorados con IoT. Con la disminución en los costos de la potencia de procesamiento y un nodo conectado que se acerca a US\$0, pronto tendremos 100 mil millones de dispositivos conectados, y luego un billón. La magnitud de todos los datos combinados, el poder de procesamiento con el poder de la IA, ayudarán a las máquinas a orquestrar mejor nuestros recursos físicos y humanos. Nos convertiremos en 'conductores digitales' de la tecnología, y de los entornos que nos rodean. La tecnología funcionará como una extensión de nosotros mismos. Cada objeto se volverá inteligente y nos permitirá vivir vidas más inteligentes.

Estamos viendo esto en nuestros automóviles, los "dispositivos móviles de última generación", que están siendo equipados con sensores ultrasónicos, tecnología que utiliza rayos de luz para medir la distancia entre los vehículos y el reconocimiento de gestos. Con el tiempo, estas innovaciones harán que la conducción autónoma sea una realidad cotidiana. Antes de lo que nos imaginamos, nos acostumbraremos a los autos que reservarán su cita para la realización de algún servicio, informando al centro de servicio lo que se les debe hacer y programando sus propias actualizaciones de software.

### **Predicción 3: Utilizaremos audífonos de Realidad Aumentada**

Tampoco pasará mucho tiempo hasta que las líneas entre la realidad "real" y la realidad aumentada comiencen a difuminarse. La viabilidad comercial de la RA ya es evidente. Por ejemplo, equipos de trabajadores de la construcción, arquitectos e ingenieros están utilizando audífonos de RA para visualizar nuevas construcciones, coordinar esfuerzos basados en una visión única de un desarrollo, y capacitar a los trabajadores en el trabajo cuando un técnico no puede estar en el sitio ese día.

Por supuesto, la RV también tiene buenas perspectivas. Sin duda, transformará el espacio de entretenimiento y juegos en el corto plazo, gracias a las experiencias

inmersivas que ofrece, pero las apuestas inteligentes están sobre la RA, convirtiéndose en la forma que, *de facto*, permitirá maximizar la eficiencia humana, y potenciará el 'conocimiento tribal' de una fuerza de trabajo en evolución.

#### **Predicción 4: Una relación más profunda con los clientes**

El índice de transformación digital de Dell Technologies muestra que el 45% de los líderes de las medianas y grandes organizaciones creen que podrían quedar obsoletos dentro de 5 años, y el 78% considera que las nuevas empresas son una amenaza para sus negocios. Nunca ha sido más importante anteponer la experiencia del cliente.

Durante el próximo año, con el análisis predictivo, el aprendizaje automático y la IA, las empresas entenderán y prestarán mejor servicio a los clientes. El servicio al cliente se centrará en perfeccionar la mezcla entre el hombre y la máquina. Por lo tanto, en lugar de descargar las interacciones del cliente a bots conversacionales de primera generación y a mensajes predeterminados, los humanos y los agentes virtuales inteligentes automatizados trabajarán en conjunto, como un solo equipo.

#### **Predicción 5: El control de sesgo se convertirá en el próximo corrector ortográfico**

Durante la próxima década, las tecnologías emergentes como la RV, IA, ayudarán a las personas a encontrar y actuar sobre la información sin la interferencia de las emociones o los prejuicios externos, al tiempo que los faculta para ejercer el juicio humano cuando corresponda.

En el corto plazo, veremos que la IA se aplica a los procedimientos de contratación y promoción para detectar prejuicios conscientes e inconscientes. Mientras tanto, la RV se utilizará cada vez más como una herramienta de entrevista para garantizar que las oportunidades se otorguen solo por mérito, por ejemplo, al enmascarar la verdadera identidad de un posible empleado con un avatar.

Al usar tecnologías emergentes para estos fines, el 'control de sesgo' podría convertirse algún día en una herramienta de rutina, como el 'corrector ortográfico', pero con beneficios para toda la sociedad.

#### **Predicción 6: Los Medios y el Entretenimiento tendrán nuevos caminos con los deportes electrónicos “esports”**

En 2018, veremos un número cada vez mayor de jugadores sentados detrás de pantallas o usando audífonos de RV para competir en un universo generado por computación de alta definición. A medida que cientos de millones de jugadores y televidentes se sintonicen, los deportes electrónicos entrarán en la vía principal.

El fenómeno “esports” apunta a una tendencia más amplia. Es decir, incluso actividades humanas tan normales como el deporte se han digitalizado. La tecnología ha ampliado el 'deporte' en todos los sentidos. No es necesario que

tengas un determinado físico o aptitud. Si tienes buenas habilidades y destrezas motrices, puedes jugar y alcanzar la victoria.

Además, los deportes tradicionales, como el ciclismo, han mejorado su juego recogiendo datos para identificar logros que van en ascenso, pero que cambian el juego. En el futuro, cada negocio será un negocio de tecnología, y nuestro tiempo libre se convertirá en una experiencia conectada.

### **Predicción 7: Viajaremos hacia la "mega-nube"**

La nube no es un destino. Es un modelo de TI donde la orquestación, la automatización y la inteligencia se integran profundamente en la infraestructura de TI. En 2018, las empresas se están moviendo abrumadoramente hacia un enfoque de múltiples nubes, aprovechando el valor de todos los modelos de público a privado, alojado, administrado y SaaS. Sin embargo, a medida que más aplicaciones y cargas de trabajo se mueven en varias nubes, la proliferación de silos en la nube se volverá inevitable, inhibiendo así la capacidad de la organización de explotar al máximo el análisis de datos y las iniciativas de inteligencia artificial. Esto también puede dar lugar a que las aplicaciones y los datos que aterrizan en la nube incorrecta provoquen malos resultados.

Como siguiente paso, veremos el surgimiento de la "mega-nube", que entrelazará múltiples nubes privadas y públicas para comportarse como un sistema coherente y holístico. La mega-nube ofrecerá una vista federada e inteligente de todo un entorno de TI. Para que la mega-nube sea posible, necesitaremos crear innovaciones multi-nube en redes (para mover datos entre nubes), almacenamiento (para colocar datos en la nube correcta) y computación (para utilizar el mejor procesamiento y aceleración para las cargas de trabajo), orquestación (para vincular redes, almacenamiento y cómputo en todas las nubes) y, como una nueva oportunidad, los clientes tendrán que incorporar IA y aprendizaje automático, para llevar la automatización y el conocimiento a un nuevo nivel desde este entorno de TI de próxima generación.

### **Predicción 8: El año para tomar en cuenta las cosas pequeñas**

En este mundo cada vez más interconectado, nuestra dependencia de terceros nunca ha sido tan grande. Las organizaciones no son simples instancias atómicas; más bien, son sistemas altamente interconectados que existen como parte de algo aún más grande. Ahora que la tecnología nos conecta de maneras asombrosas, los rastros del caos se han extendido más y más rápido. Tenga en cuenta que una de las violaciones de datos más importantes de la historia, se produjo porque los atacantes usaron credenciales para iniciar sesión en un sistema ventilación y aires acondicionados de terceros.

Debido a nuestra relación cada vez más interconectada con las máquinas, las pequeñas y sutiles fallas pueden conducir a mega fracasos. Por lo tanto, el próximo año será de acción para las corporaciones multinacionales, que estará más inspirado por la avalancha de nuevas regulaciones como GDPR (General

Data Protection Regulation, por sus siglas en inglés). Para que las organizaciones logren crecimiento durante 2018, deberán priorizar en la implementación de herramientas y tecnologías de seguridad cibernética que les permitan proteger de manera efectiva sus datos y prevenir las amenazas.

Estamos a punto de ver un cambio radical en nuestra relación con las máquinas, entrando en una fase completamente nueva de asociaciones humano-máquina caracterizada por una sólida y eficiente relación, que influenciará a los negocios, el trabajo y a nuestra sociedad.