CAPÍTULO CINCUENTA Y SIETE

LOS ROBOTS NO SE VICTIMIZAN Y LOS HUMANOS SEREMOS FELICES

Era uno de esos días en los que tenés que hacer trámites, pero no querés hablar con nadie. Se me ocurrió la maravillosa idea de intentar conversar con el banco por mensajes de Facebook. Me atendió un bot. Fue igual de malo que cuando me atendía un humano. Bueno, un poco más rápido. Y seguro más barato. Pero no me resolvió nada. Finalmente me derivó a un humano.

> El mal servicio automático es peor servicio.

O mejor dicho:

> Automatizar la estupidez es doblemente estúpido.

Hace unos meses me enteré de que un call center cerró porque decidieron automatizar la mala atención con bots, manteniendo el nivel de servicio pero bajando el gasto.

Existe una competencia entre humanos y tecnología por los puestos de trabajo automatizables pero en mi visión es solo, en el cortísimo plazo y en el entorno de quien pierde el empleo, un juego de suma cero (en

el que alguien -robot, en ese caso- gana y otro -humano- pierde en la misma cantidad).

¿Alguien recuerda qué pasó con los conductores de carros a caballo? Apareció el auto. Y la sociedad, como conjunto, mejoró su nivel de vida. Imagino que la mayoría de los cocheros encontró dónde reubicarse.

> ¿Fue Henry Ford el Uber del siglo XX?

Como economista, estoy convencido de que estos ahorros se trasladan eventualmente a toda la economía, así que son una buena noticia. Claro, como economista pienso eso; como humano, tengo sentimientos.

No me canso de decir que frente a toda situación tenemos dos opciones; répétez avec moi: víctima o protagonista.

> Los robots son siempre protagonistas. Solo los humanos nos victimizamos.

Al desempleo no le queda más que aumentar

La humanidad va a perder la lucha contra el desempleo. Ni Donald Trump va a conseguir que haya más mineros del carbón ni un gobierno socialista va a poder sostenerse si coloca humanos en donde máquinas podrían hacer las cosas más rápido.

Me pagan por ser disruptivo. Bueno, al menos yo lo hago.

> Disrupción es pensar que el desempleo no solo es algo inevitable, sino que es genial para la humanidad.

Me da pena ver tanta pérdida de tiempo tratando de luchar contra algo que, de todos modos, va a pasar: la tasa de desaparición de profesiones se viene acelerando y no para. Su derivada segunda es positiva, diría si fuera nerd.

Primero, fueron los pregoneros; después los conductores de carros a caballo; hace no tanto, los carteros; ahora, los agentes de call center. Todas las ocupaciones están, en diferente grado, amenazadas. Pero nos cuesta aceptarlo.

> Aun cuando uno sabe que va a perder, prefiere ponerse del lado del pequeño.

Escucho cada vez a más gente preocupada por "la robotización" y "la automatización" y pensando alternativas para que esto no suceda. Me recuerda a esa guitarreada de varios Homo Neanderthalis en la que apareció un Homo Cromagnon, más pequeño y erguido. Se reían de él porque su cabeza era chiquita. Hoy no hay un solo Neanderthal cazando por ahí. Pero tampoco ningún Cromagnon.

> La tecnología es como la evolución: imparable.

Esta es mi hipótesis más polémica. Voy a simplificar. Si vas a criticar los detalles, no te conviene seguir leyendo; pero acepto cualquier desafío a discutir estos temas. Siempre aprendo.

Hasta el siglo XIX, con la esclavitud, la "jornada laboral" promedio global era de 14/15 horas. En el siglo XX cayó a 9 en promedio. Si entendemos que el mundo es ahora exponencial -ya no lineal, o que su derivada segunda es positiva- podemos deducir que, en breve, debería estar cayendo nuevamente, tal vez a 4 horas. Y esto conlleva un desafío enorme:

> Evaluamos y planificamos en base a estadísticas del siglo XX para medir el siglo XXI.

Cuando queremos bajar el desempleo, entonces, lo único que pedimos es volvamos el tiempo atrás.

El trabajo me indigna

En la Argentina en exceso, y en otros países un poco menos, el trabajo se considera un derecho constitucional. Sin embargo, como dice Fred Kofman, todo "derecho positivo" de un individuo implica vulnerar el derecho de otras personas. En otras palabras, la única forma de garantizar el derecho de Juan (a trabajar) es forzar a María a hacer algo que no quiere (contratarlo). ¿Cómo podemos decir entonces que el trabajo dignifica si vulnera el derecho de otros?

Hay gente feliz sin trabajar. Hay gente que trabaja y es infeliz. Sin em-

bargo, seguimos trabajando porque nos educamos "en la fábrica": horarios y responsabilidades desde salita roja.

> El trabajo no dignifica. La vida es digna.

Soy optimista casi siempre, ya lo notaron. Naïf, podrían decir. Imaginen por un segundo que la producción de alimentos sigue creciendo a las tasas actuales. Como las noticias, los alimentos serán commodities con precio tendiendo a cero. Y para que "haya mercado" (igual que cuando Henry Ford decía que tenía que pagar bien a sus empleados para que compraran sus autos) ese alimento se distribuirá entre todos. O, incluso, mejor: se desarrollará el ingreso universal, algo antes vinculado solo a la economía socialista pero que ahora, dado el avance tecnológico, es considerado un camino posible.

> El ingreso universal es el inverso de la esclavitud; uno es trabajo sin ingreso, el otro ingreso sin trabajo.

> ¿Y si trabajar no fuera tan importante?

Soy un desempleado

Trabajo en promedio 12 horas por día. Escribo, hago networking, doy charlas y estudio, inclusive feriados y fines de semana. De hecho trabajo cien por ciento a riesgo, apuesto a un modelo distinto de ventas y marketing:

> Valor, valor, valor, venta. Freemium.

Si el Instituto de Estadísticas me pregunta si tengo trabajo, dependiendo del humor del día, puedo contestar que no; y si la pregunta apunta a si lo estoy buscando, que sí. Ergo, soy desempleado. Y estoy trabajando sin parar y feliz.

> ¿El Estado no debería preguntar a sus ciudadanos si son felices en lugar de asumir que el empleo es tan importante?

Benditos millennials

Un día entrevisté a Pedro, peruano viviendo hace unos años en la Argentina. Pasó todo el proceso, pero cuando vi su CV me llamó la atención que había pasado por siete empresas en seis años. Le pregunté por qué quería trabajar en Staples y me dijo: "Porque tienen muchas posibilidades de crecimiento". Duró dos meses en la empresa, no sé exactamente qué pasó pero imagino que no le dimos el ascenso al que tenía derecho.

Más allá del enojo y las ganas que tenía en ese momento de decir "¡era obvio que no iba a durar!", hoy pienso distinto: si hubiéramos tenido un proceso de entrenamiento/inducción de una hora, en vez de dos semanas, habríamos sido más efectivos. Otra vez tenemos que aprender de Manolito, el personaje de Mafalda: las cosas simples, rápidas, sin tanta vuelta. Tal vez en el futuro abracemos los cambios de trabajo.

Tomemos la rotación de personal como *feature* en vez de como *bug*.

Y nuevamente pienso en mi futuro. Tengo más de 45 años y estoy convencido de que la expectativa de vida va a crecer bastante. Tal vez más rápido que yo. Entonces, debería poder "trabajar" durante unos 50 años más (siendo pesimista). ¿Me imagino volviendo alguna vez a una empresa full time? Creo que nuestro futuro implica entender que la empresa es cada uno, que somos siempre profesionales independientes y que, transitoriamente, damos servicio a una empresa en exclusividad. Pero como el valor que agregamos tiene rendimientos marginales decrecientes, lo más eficiente es que demos servicio a muchas empresas al mismo tiempo o que cambiemos periódicamente de puesto.

Entonces, los políticos corruptos que tienen muchos sueldos hacen lo correcto. Casi.

"No puede ser"

Lo primero que pienso es en mis colegas economistas, negando primero y finalmente aceptando que los conceptos de desocupación y actividad tienen que ser revisados. O más bien eliminados. Pero enseguida me imagino a todos los formados en Recursos Humanos pensando en la lo-

cura que sería administrar tantos cambios de gente y negando con la cabeza. "No puede ser", escucho, parecido a cuando le decís al de Sistemas que la computadora no enciende. La negación, primera etapa del duelo.

Mi versión del futuro en las empresas viene por acá:

- Alta rotación de personal, con lo que tenemos que dejar de hablar de "retención", "atracción" y otros eufemismos, y abrazar esa rotación como una especie de "diversidad intertemporal".
- Freelancers y proveedores independientes mezclados con empleados full y part time. No sabemos -y no nos importará- en qué país están, su edad o su sexo. Solo el valor que nos pueden dar.
- Construcción de la "Marca Empleadora" para no atraer a la gente equivocada, sea empleado o freelancer. Idealmente, procesos de inducción abiertos: que sean tan públicos que empiezan antes de la contratación.
- Oficinas cada vez más pequeñas, solo como ámbitos de reunión. Lo virtual y lo real se confunden.
- Evaluaciones de desempeño constantes, reemplazando a las torpes, aburridas y casi inútiles anuales. Obviamente también para los profesionales que den servicio.
- Muerte de la encuesta de clima anual. ¿Te gustaría que haya pandas y koalas en la oficina? ¿Alguien en su sano juicio contestaría en una encuesta anónima que no quiere eso, golosinas o masajes gratis? La encuesta de clima va a ser reemplazada por algo novedoso, se llama diálogo.
- Organigramas "vivos", dinámicos, todo el tiempo trabajando por proyecto, con equipos que desaparecen al lograrse el objetivo. Tu jefe se convierte en tu reporte y viceversa.
- Plan de sucesión: todos somos prescindibles y tenemos que estar listos no solo para reemplazar a quienes trabajan con nosotros, sino también preparar el escenario para cuando nos vayamos.
- Cuidar más el tiempo de la gente. Es paradójico: tenemos que capacitarnos más, pero dándole herramientas a la gente y dejando que elijan.
- Atender al sindicato, otra pérdida de tiempo. Todos van a desaparecer en diez años. Al comentario de "pero tengo una contingencia enorme si me peleo con ellos", respondo que el secreto está en entender que

la planta permanente de la empresa será mínima y todos los demás rotaremos.
- Recursos Humanos necesita tercerizar la liquidación de sueldos, el pago a proveedores por proyecto (oportunidad de negocios para una startup tecnológica) y cualquier otra tarea no estratégica.

La oportunidad es, en mi opinión, genial. ¿Avisé que era optimista? Y creo que es única a nivel global, porque todos los países parten de un lugar similar: la tecnología es accesible y cuanto más grandes son las empresas (y las sociedades), más problemas tendrán para adaptarse.

> El veloz le gana al enorme. Tal vez sí haya que estar del lado de David.

Como consecuencia de esto, vamos a lograr que cualquier persona que nos brinde un servicio tome todos los días como el Día 1, con entusiasmo y alineado con su visión.

> El desempleo, como lo medimos, va a aumentar; y seremos paradójicamente más felices y más dignos. Resistirse es fútil.

Capítulo 57 de *Soy Solo* (mayo de 2018).

Escuchalo con un comentario al final:
leopiccioli.com/libros/soysolo/57