F.U.E.R.A.

O CÓMO PREDECIR EL FUTURO SIN UNA BOLA DE CRISTAL NI CREÁNDOLO

"La mejor forma de predecir el futuro es creándolo", genial frase del programador Alan Kay. Es cien por ciento válida en lo individual, pero difícil de aplicar -al menos para mí- a nivel global. De adolescente yo quería cambiar el mundo aunque no en el sentido del sociólogo Vilfredo Pareto ("si una cosa mejora y todo lo demás queda igual, todo mejora") sino cambiarlo entero, para todos. A medida que crecí, entendí mejor mis limitaciones y me enfoqué en mejorar lo que más me influía.

Pero siempre necesité predecir el futuro: sea leyendo ciencia ficción para abrir mi cabeza, programando juegos de rol en mi Commodore 64 o simplemente soñando.

La vida me llevó (¡qué frase de víctima! "Yo construí" es más de protagonista) a liderar una empresa que tenía, entre sus diez productos más vendidos, rollos de papel de fax y diskettes. Los productos se pueden clasificar en dos clases: los que aparecieron en películas de ciencia ficción y los que tuvieron una existencia tan efímera que ni los soñaron ni los usaron los autores de ese género. Dos de esos productos fueron el fax y el diskette.

Officenet, la empresa en cuestión, creó una disrupción en la industria, vendiendo solamente por Internet o teléfono cuando todos creían que los productos de papelería ("librería" en la Argentina) solo se vendían en

locales. No tenerlos nos permitió construir procesos eficientes orientados al cliente, conseguir mejores costos de compra y ofrecer una propuesta atractiva, también por lo innovadora. Esa disrupción fue una de las claves de nuestro éxito.

Pero de a poco, en los primeros años del siglo XXI, fuimos dejando de recibir pedidos por fax y reduciendo la cantidad de máquinas que teníamos, reemplazados por el más eficiente sitio que habíamos desarrollado online. Seguíamos innovando, al menos hacia adentro.

Por esa época también comencé a escribir en un blog en el que, como gerente general, compartía novedades, ideas y discusiones sobre la empresa. Pero quienes lo leían me preguntaban más del futuro de lo que yo esperaba. Y ahí, como equipo, entendimos que estábamos inmersos en un cambio similar al que sufrieron muchas otras industrias.

Nuestro primer paso fue listar los cambios que veíamos en el momento y por venir. Fue una lista abierta durante muchos años en la que empleados, proveedores, clientes y lectores aportaron. A medida que evolucionaba, surgían patrones, elementos en común que finalmente se convertirían en ocho tendencias: "TRX/TRX", "Mujeres", "Responsabilidad", "Ubicuidad", "Fidelidad a uno mismo", "Inteligencia al poder", "Colaboración" y "Clase C". Esta agrupación en tendencias fue el segundo paso. Años más tarde entendería que hicimos un proceso similar al *design thinking*, sin saberlo.

> Dos grupos inconexos de personas suelen llegar al mismo resultado dadas las mismas condiciones iniciales.

Era divertido mostrar el mapa que habíamos creado con las tendencias y todo el plan: proveedores, clientes y también nuestra casa central quedaban mudos. Miraban por bastante tiempo -los proveedores tratando de entender si existían en nuestro futuro, los clientes tratando de entender de dónde sacábamos el tiempo para eso y nuestros jefes dudando de nuestro sentido común. Y todos se hacían la misma pregunta: "¿Qué es TRX/TRX?". Siempre la estaba esperando, con la respuesta lista: a medida que pasa el tiempo, el costo de transmisión (TRX) de datos baja, mientras que el costo de transmisión de átomos (el segundo TRX) aumenta.

Claro, éramos una empresa de comercio electrónico, que tomaba pedidos como datos (afectados por la Ley de Moore) y los entregaba como

átomos (afectados por lo que en la Argentina podríamos llamar la Ley de Moyano). Entonces, cada vez era más conveniente transmitir datos que átomos: una reunión virtual mataría, eventualmente, todos los viajes. Incluso a los clientes mismos les convendría hacer menos pedidos para gastar menos en logística.

Y cerraba con una pregunta: "¿Viste la película *La mosca* o el capítulo de los Simpsons con Bart y uno de esos insectos? Bueno, el momento en que podamos convertir los átomos en datos, esto desaparece."

La sola discusión de esas tendencias nos hizo más sabios como organización, pudiendo aceptar más rápido cada cambio, incluso detectarlos antes que nuestros competidores.

Como tercer paso, nos enfocamos en qué hacer respecto de cada tendencia.

Las decisiones que tomamos a partir de ellas reinventaron la compañía, desde la ridícula apertura de nano-tiendas (cuando en el mundo se ponía de moda el cierre de tiendas) y su localización, hasta la incorporación mucho más agresiva de productos alimenticios enfocados en oficinas o desarrollos en Internet para poder entregar en los hogares de los trabajadores.

Años después, con esa metodología, la cabeza mucho más abierta a otras industrias y varias conferencias y discusiones, pude simplificar los cambios que vemos en el mundo en pocas tendencias.

Encontré cinco.

Imaginate que te enseñaron que la Tierra es plana y aparece Galileo Galilei y te dice que es redonda. Es obvio que no le vas a creer. Lo etiquetaremos de loco, de tonto o de embaucador. Tal vez lo echaremos de nuestro grupo, nuestro pueblo o nuestra iglesia. O imaginate que es 2007 y alguien dice: "Es absurdo que los teléfonos tengan teclado físico; más que teléfonos inteligentes, parecen máquinas de escribir pequeñas y tontas". Por nuestra sanidad mental solemos dar por cierto lo que creemos con tanta fuerza que no aceptamos otras ideas. Pero el mundo se mueve tan rápido que tenemos que acortar ese plazo entre escuchar y aceptar la posibilidad de que lo que escuchamos sea verdadero. Citando a Albert Einstein: "¡Triste época es la nuestra! Es más fácil desintegrar un átomo que un prejuicio".

A cada minuto un Papa rechaza una teoría heliocéntrica de Galileo.

Volviendo a las cinco tendencias tuve la suerte de que formen una palabra: FUERA. Y no es que esté echando a nadie, aunque también podría tratarse de una expresión de deseo: FUERA miedo; FUERA desgano; FUERA mirar cómo las cosas nos suceden; FUERA dejar que la vida nos pase por al lado sin ser protagonistas. FUERA son iniciales de las cinco tendencias que nos ayudan a entender lo que está pasando y predecir lo que pasará.

Felicidad

Para algunas de estas tendencias tengo datos unívocos que las sostienen. Para otras, tengo datos de esos que puedo forzar para que muestren lo que quiero. "Felicidad" entra en esta segunda categoría, más cercana a una opinión que a una certeza, más una convicción que viene de la experiencia propia y el deseo, que del resultado matemático de un estudio.

Cada vez, en promedio, tenemos más necesidades básicas satisfechas: hay alimentos y medicamentos para todo el mundo, tenemos mejores servicios en nuestros hogares y eso nos permite disponer de más tiempo para elegir. Para esto sí hay datos unívocos, es indiscutible que, en promedio, conseguir nuestro hogar o alimento es cada vez más barato en términos del tiempo necesario. Tanto, que llegamos a un mundo en donde hay más obesidad que desnutrición por primera vez en la historia.

¿Y qué vamos a hacer con el tiempo libre que tenemos? Aquello que nos hace felices. Más aún, sólo el hecho de elegir nos genera felicidad. No es un proceso instantáneo ni automático: requiere que tomemos conciencia de esa libertad. Hacernos cada vez más inmunes al marketing, que intenta convencernos siempre de que sin ese producto no somos felices. Hacernos cada vez más conscientes de que todas esas obligaciones que tenemos, no lo son: fueron o son elecciones ("tengo que trabajar más para que mi hijo tenga una buena educación" es, en realidad, "elijo tener un hijo y elijo que tenga una buena educación, trabajar más es el precio que pago").

Este proceso de toma de conciencia (que se ve en movimientos globales, como el minimalismo o el "slow"), además de provocar un cambio fundamental en las empresas (honestidad, relacionado con otra de las tendencia, la de la "R"), permitirá que cada vez privilegiemos más la experiencia que nos brinda placer.

Hoy viajamos más que las generaciones pasadas y las nuevas lo harán aún más que nosotros. Los cuarentennials criticamos al millennial que se toma un sabático "antes de merecerlo" pero más por envidia que por convicción. Y no se trata sólo de consumir un producto; valoramos tener experiencias placenteras. Lo mismo pasa cuando elegimos ir a un recital o a leer en una librería. La industria de la música se viene adaptando hace tiempo; la editorial, veremos.

Casi el cien por ciento de la gente vive en donde nació. Solo cuando las condiciones son insoportables (migración forzada) o la propuesta es muy atractiva (expatriación, por ejemplo), nos mudamos. Pero, en tanto empecemos a tomar conciencia de que podemos vivir en muchos otros lugares, lo haremos más. ¿Te gusta mucho el frío? ¿Preferís una sociedad más tradicional? ¿No te satisfacen los políticos que tenés? Me imagino, a no tan largo plazo, éxodos de una sociedad porque no logran romper los paradigmas políticos sin romper el sistema democrático. Y probablemente quienes se empiecen a ir no sean los que no consiguen trabajo sino los que más impuestos pagan, dejando en el mediano plazo a los políticos sin recursos para sostener modelos indeseados. Sí, es una idea de Ayn Rand, autora de *La rebelión de Atlas*.

En lo personal, hace unos años me animé a elegir una vida que me hace más feliz pero que me da menos dinero. De alguna manera, trabajar es cambiar tiempo por dinero, para usar ese dinero para comprar tiempo (por ejemplo, un yogur ya hecho). Cuando entendí que en el camino había costos de transacción (no siempre una empresa paga lo que uno aporta, además de las dudas y miedos de depender de otro, que nos toman tiempo personal), empecé a ver más claramente que podía ser más feliz con otra distribución del tiempo -y otra actividad.

También cambié radicalmente mi manera de tomar decisiones. Por un lado, puse más energía en algunas para las que siento haber estado programado: ¿Me hace feliz tener mi casa propia o prefiero alquilar y tener más margen para moverme a donde tenga ganas? ¿Me hace feliz tener el auto en la cochera para manejarlo cuando quiero ir de un lado a otro o prefiero tomar un taxi o un Uber cuando lo necesito? Esas ideas son consistentes también con mi visión macro, en donde no entiendo la felicidad de un gobierno cuando se compran muchos vehículos: habrá menos felicidad directa e indirectamente (el "nuevo auto" en la sociedad actual pierde su atractivo cuando en el semáforo vemos uno que nos

atrae más; indirectamente, generará más tránsito y más contaminación). Elijamos conscientemente. Matemos los automatismos. Eso nos va a hacer más felices.

Pero cambié también mis decisiones por otro lado. Después de leer bastante del tema y ver a gente que admiro hacerlo, entendí que hay decisiones pequeñas que nos quitan más tiempo que el valor que nos aportan. Hace poco alguien me preguntó si daba todas mis conferencias con jeans y remera negra en honor a Steve Jobs. Pero lo hago por dos motivos: el negro da más contraste a mis manos y mi cara, que es lo que más quiero que la audiencia mire, y me ahorro una decisión, tiempo que puedo usar para algo que me dé más felicidad.

Hasta hace un tiempo era habitual buscar la felicidad al final del camino. Mi tío eligió entrar a trabajar en IBM a sus 20 años porque era la empresa en la que quería jubilarse. Era su manera de buscar la felicidad. Estaba dispuesto a esperar todos los años que hiciera falta para lograr, al jubilarse, por fin ser feliz. Hoy no queremos tener que esperar todo eso; entendimos que la felicidad no es un destino sino un camino. Hoy, si un millennial entra a trabajar en IBM y no le gusta, a los seis meses va a estar en otro lado. Y no es que los millennials sean unos inconstantes, es que son más conscientes de que la vida es para disfrutarla. Más adelante veremos también que buscan un sentido de propósito y eso les da felicidad. Me tienta mucho escribir "nos da felicidad", porque me siento internamente millennial. Tal vez aprendí de ellos. Antes decíamos "no hipoteques tu futuro", hoy agregamos "no hipoteques tu presente por tu futuro".

Otra manera de verlo sería entender que discutir los automatismos, convertirlos en decisiones, implica ser diferente a los demás -que siguen esos automatismos.

¿Qué elegís hacer que te hace feliz y no porque "es lo que se debe"?

Ubicuidad

Si hay algo de lo que no cabe duda es que, además de avanzar a un ritmo vertiginoso, la tecnología va a estar en todos lados. No sé si es bueno, no sé si es necesario, pero estoy convencido de que es inevitable. Es como pensar que la oposición de los caballos podría haber detenido

la aparición del automóvil o que la medicina hubiera sido detenida por los curanderos. A pesar de que algunos siempre intentarán pararla, va a haber tecnología donde hoy no la hay. Eso es indiscutible. Lo vemos con nuestros hijos: ellos usan más tecnología que la que usábamos nosotros a su edad y los hijos de nuestros hijos también repetirán esa tendencia. Y eso que sentimos ("pasan mucho tiempo utilizando tecnología") lo sentían nuestros padres con respecto al televisor ("tecnología de punta" en ese momento).

Pero cuando hablo de ubicuidad me refiero específicamente a la aparición de tecnología en donde no había previamente. En medicina la vemos casi sin verla. Desde remedios de liberación prolongada hasta técnicas de by pass para crear una ruta alternativa para el flujo sanguíneo y evitar que la sangre tenga que pasar por una arteria dañada o tapada. O mejor, nanorobots para ayudarnos en caso de un accidente coronario.

Las piernas y manos ortopédicos existen desde tiempos de Peter Pan. Pero la tecnología avanzó tanto que hay casos, como el del atleta sudafricano Oscar Pistorius, en que el tener piernas ortopédicas le da ventaja por sobre el que no las tiene. Se transformaron en humanos aumentados. Si lo que más felicidad te puede dar en el mundo es ganar una medalla de oro, mucha más felicidad que cualquier otra cosa, ¿te cortarías las piernas para "aumentarte"?

Es muy difícil incluir ejemplos ya que mi convicción es que la ubicuidad es una tendencia de largo plazo y los ejemplos van a quedar viejos una vez que sean utilizados habitualmente. Cuesta pensar que la silla de ruedas, los anteojos o el control remoto fueron pensados alguna vez como un avance tecnológico de punta. Como siempre, recomiendo ver ciencia ficción, sea para entender la ubicuidad en el cuerpo humano (*Terminator*) o la menos agresiva -pero igualmente potente- ubicuidad en el medio ambiente (*2001: odisea del Espacio*, basada en un cuento de Arthur C. Clark de 1948, que describía a una computadora omnipresente y omnisciente, que hoy podría llamarse "Internet"). Otro ejemplo de ubicuidad en el medio ambiente es la "Internet de las cosas", la posibilidad de conectar todo a la red. Así, una ciudad como Buenos Aires tenía en 2017 500 mil puntos de recolección de datos para, por ejemplo, reducir las inundaciones cuando llueve o una empresa que desarrolló una percha para comercios de ropa con un indicador de cuántos likes en Instagram tiene -en vivo- esa pieza.

Nuestra heladera o aire acondicionado, una pava eléctrica, una percha… Ya no nos sorprende ver una pantalla en cualquier lado. Parecería que los emprendedores y empresas estuvieran buscando palabras al azar en el diccionario y vieran cómo aplicarles tecnología.

¿Este año incorporaste tecnología en algún lugar donde nunca habías imaginado?

Exponencialidad

Supongamos que doblamos una hoja de papel. El resultado será un poco más grueso, pero matemáticamente el doble. Hagámoslo de nuevo. Y otra vez. Es simple, lo vamos doblando hasta hacerlo 45 veces. Esa hoja de papel, con 45 dobleces, tendrá un grosor equivalente a la distancia entre la Tierra y la Luna. Aunque hayamos comenzado con una hoja de una milésima de centímetro de espesor. De eso se trata el crecimiento exponencial del que hablaba Gordon Moore, CEO de Intel.

Antes que nada, la Ley de Moore no es una ley. Es una observación. Pero más importante, creo que es una profecía autocumplida.

Resulta que a mediados de la década del '60, Moore dijo que cada dos años la capacidad de los microprocesadores se duplicaría. Sin otro fundamento que su experiencia y sus observaciones, algunos creen que predijo el futuro. Yo creo que lo creó: llevó a los fabricantes de chips (Intel, el principal) a esforzarse por duplicar la capacidad de cómputo cada dos años.

¿Cuántos de ustedes pensaron que jamás iban a dejar de usar el teclado de la Blackberry porque era lo mejor del mundo? ¿Se imaginan hoy mandando un mensaje de Whatsapp o subiendo una foto a Instagram usando ese teclado?

Apuesto a que muchos de ustedes, hace no tantos años, tuvieron que cursar en sus escuelas mecanografía, caligrafía o taquigrafía. ¿No suena ridículo que alguien pensara hace un puñado de años que el futuro iba a ser escribir a máquina, a mano con letra "linda" o que era necesario hacerlo igual de rápido que la voz humana?

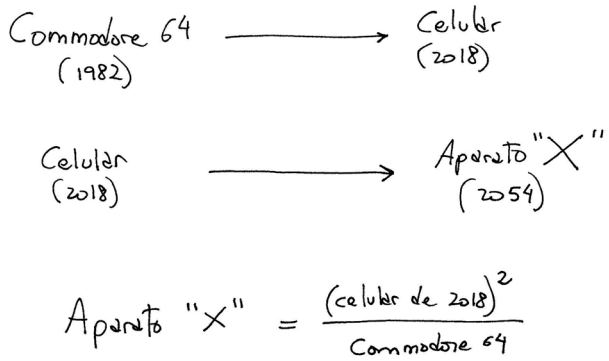
Para los nerds: la derivada primera del avance tecnológico es positiva y la segunda, también. Para los normales: estoy diciendo simplemente que la tecnología está cambiando, y que lo hace cada vez más rápido. Se

está acelerando la aceleración. Si al momento de leer esto todavía no llegó, recomiendo leer sobre la Singularidad.

Y hay tres motivos para que la tecnología avance así. El primero es que hoy somos más de 7.500 millones de personas y seguimos creciendo. Cuanta más gente haya, más innovación tecnológica seremos capaces de producir. Sería un avance semi-exponencial, porque innovamos sobre el conocimiento de otros.

El segundo motivo es que, al mismo tiempo (y tal vez como causa y consecuencia del crecimiento poblacional) –a nivel global, en promedio– hay proporcionalmente menos pobreza, más producción de alimentos y de medicamentos (aunque todavía haya que mejorar muchísimo la distribución). Entonces, cada humano tiene más tiempo para dedicarse a innovar. Y no es solo estar en un laboratorio; hoy innovar está tan de moda y es tan accesible que aunque no se enseñe en las escuelas como se debería, todos admiramos a los inventores, usamos sus productos y tenemos "el chip" de la innovación en nuestro motherboard.

El tercer motivo, la hoja de papel. El hecho de que la Ley de Moore se dé en la realidad implica que todo lo que tiene que ver con computadoras se hace el doble de rápido cada dos años. En veinte años se hace 1024 veces más rápido. Comparemos mi Commodore 64 con mi celular de hoy, alrededor de un millón de veces más potente, y miremos para adelante: ¿qué es un millón de veces más potente que mi celular de hoy? Para simplificar podríamos suponer que es lineal y aplicar regla de tres simple: una C64 es a un celular de hoy como un celular de hoy es a X. Y la incógnita se despeja como "celular de hoy" al cuadrado dividido C64. Y esto es pensando que es una relación lineal, no exponencial. En otras palabras: soñemos o miremos ciencia ficción, porque pensándolo va a ser difícil.



> Hay dos grupos de predictores del futuro de la tecnología: los que la crean y los que quieren ganar dinero con sus predicciones.

Quizás, para no abundar en ejemplos que envejecerán pronto, una opción para pensar en esos cambios sea ver las últimas películas o series de ciencia ficción que hayan estrenado y pensar que el mundo va a ser parecido a eso que cuentan, aunque menos catastrófico (siempre una distopía vende más que una utopía). Y si esa película o serie te hace pensar que los que las crearon están locos, seguramente vamos por buen camino. ¿Te imaginás que habrán pensado de Julio Verne en 1865, después de leer *De la Tierra a la Luna*? Que se había pasado con el opio, lo menos.

Hubo que esperar algo más de 100 años, pero llegamos a la Luna. Y ahí nos quedamos por más de medio siglo, avanzando muy poco, casi no volviendo a pisar suelo lunar. Pero, de pronto, la colonización de Marte está a la vuelta de la esquina. A diferencia de lo que le pasó a Verne con lo que imaginó, que nunca llegó a ver ese gran paso para la humanidad, nosotros sí vamos a ser testigos de la llegada de nuestra especie a Marte. Porque hay al menos un loco –como era Julio Verne para muchos–, Elon Musk, que se imaginó llegar a Marte y está planeando hacerlo en ¡2022! ¡¡¡Cuatro años después de la aparición de este libro!!! Y, salvo alguna catástrofe, todos nosotros vamos a estar ahí para verlo. Porque, además, estamos cada vez más cerca del momento en que la ciencia alargue la expectativa de vida de los humanos un año cada año. Y eso nos va a llevar (digámoslo despacito para que nadie se asuste y tire el libro por el inodoro) a ser inmortales.

¿Qué cambios vertiginosos registrás en tu vida, si pensás cómo vivías hace 25 años?

Responsabilidad

Cuando cumplí 35 años comencé a hacer compost y criar lombrices. Todos los restos de vegetales -menos cáscaras de cítricos- más las cáscaras de huevo iban a un tacho especial de 40 litros, en donde también tenía mis mascotas: unas mil lombrices rojas californianas que luego se multiplicarían. Nunca generó olor ni atrajo insectos, pero sí redujo la cantidad de basura que tiramos, convirtiéndola en algo útil. Mis hijos crecieron

con eso y en el cumpleaños de cinco del más chiquito, como souvenir, regalamos a cada uno de sus amigos una plantita de tomate hecha con el compost de nuestra basura. Lo hicimos con orgullo.

El hacernos cargo de la basura y ver todos los desperdicios que generamos también nos hace ser más conscientes de lo que compramos y consumimos. Más adelante me voy a enfocar en el hecho de que hay un 30 por ciento de diferencia entre ambas cantidades ("basura"). De alguna manera deberíamos aplicar el método LEAN a nuestra vida:

> Maximizar nuestra felicidad minimizando el desperdicio.

La corporación en donde trabajaba tuvo durante un tiempo a una vicepresidente de Ética y una directora de Diversidad. Más allá de que esos nombramientos no garantizan ética o diversidad, sí muestran un interés, una tendencia. Ya son cientos los casos de empresas reconocidas por sus faltas de ética o de respeto a sus empleados y, cada vez más, son castigadas por los consumidores.

Claro, muchos podrán pensar: "En mi país esto no pasa". Yo creo que sí pasa. Para robar hace falta mantener algo en secreto. Para discriminar, también. Y los secretos están desapareciendo. En mis conferencias suelo preguntar si conocen la marca Mossack Fonseca. Muy pocos recuerdan que es el estudio de abogados que fue hackeado y generó los Panamá Papers. Luego, pregunto a quiénes en la sala les pasó. Claro, un porcentaje variable, siempre inferior al 50 por ciento, levanta la mano. Creo que hay una porción tímida en los auditorios. Pero, más importante:

> Si no te hackearon es porque no sos lo suficientemente interesante.

El hecho, entonces, de que eventualmente todo pueda ser hackeado lleva a que nada pueda mantenerse en secreto y, como resultado, nos comportemos mejor. Sea por valores que sentimos o por valores que tenemos que simular, somos más éticos.

En lo personal, estoy tratando de no comprar cosas que no voy a consumir. Lo que me pasa con los libros quizás sea un buen ejemplo. No compro un libro que no voy a querer mantener y conservar en mi biblioteca. Por eso trabajé mucho para que este libro esté buenísimo y sea de esos que cada uno de ustedes quiera guardar.

Y, así como mis hijos aprendieron de verme compostar la basura o vemos en primera plana más casos de corrupción, creo que la educación sirve para que seamos más responsables. Que desde el Estado, las empresas o las escuelas nos insistan con un mensaje que al principio parece inútil (seamos más solidarios, cuidemos el planeta), al final del día horada la piedra y se contagia.

Estoy convencido de que estamos en un camino de mayor responsabilidad: somos más conscientes del planeta en el que vivimos, del universo, de la comunidad, del entorno, de valores como la ética.

El comportarse de manera poco responsable prioriza el corto plazo y eso cada vez va a tener menos sentido. Hace 90, 100 años, la expectativa promedio de vida era de 35 años. Hoy llegó a los 73 y hay quienes dicen que el humano que va a vivir 1000 años ya nació. Entonces resulta inevitable que pensemos más en el largo plazo porque, aún dentro de muchos años, ¡vamos a seguir estando acá!

¿En qué sentís que sos más responsable hoy que lo que fueron tus padres?

Automatización

Cada vez que tengo que hacer un trámite en el Estado y veo a la persona de Mesa de Entradas poniendo sellos todo el día siento su frustración y aburrimiento. Ocho horas por día, cinco días por semana, trabaja para poder dormir, descansar y, tal vez, disfrutar los fines de semana.

La buena noticia es que ese puesto está desapareciendo. El siglo pasado entré a trabajar a la oficina de impuestos de la Argentina y tuve que ordenar miles de declaraciones juradas en papel según el número de contribuyente. Hoy, ese trabajo que empleaba a cientos de personas todos los meses, es automático. Una opción del menú de una planilla de cálculo. Así, cada tarea repetitiva está siendo automatizada.

El primer nivel de automatización, el más básico, y que no es para nada nuevo, es el de los trabajos manuales, llámese arado, imprenta, lavarropas o licuadora. Son herramientas o procesos que repiten lo que el humano hace, pero con mayor velocidad.

Hay un segundo nivel de automatización, en el que se incorpora inteligencia: existe un programa que nos permite dictarle un texto a una

computadora y que nuestro texto aparezca en la pantalla. Y el asistente no es una máquina boba; es capaz de discernir si, cuando le decimos "coma", estamos dándole la orden de que ingiera un alimento o estamos pidiendo que ponga ese signo de puntuación en nuestro texto.

Y el tercer nivel de automatización es aquel en el que las máquinas van a poder hacer lo que los humanos realizamos intuitivamente. Ya en 1964, en el MIT crearon un programa por el que un usuario podía sentarse frente a una computadora, iniciar una diálogo por escrito y que un bot (no se llamaba así, era Eliza) le respondiera coherentemente, tan coherentemente que la primera vez que alguien se sentaba podía confundirse y creer que, del otro lado, había realmente un humano. El programa había sido pensado para parodiar a un psicólogo. Supongo que muchos de ustedes vieron la película *Her*, en la que la inteligencia artificial está tan desarrollada que el protagonista termina enamorándose del sistema operativo de su computadora. ¿Y se acuerdan del 113, el número que se podía marcar para saber la hora exacta? ¿No me digan que no escucharon a nadie que, la primera vez que llamó, le agradeció a la "señorita" que le daba la hora? Ahora no sólo no necesitamos un servicio como el 113 porque tenemos relojes exactísimos en todas partes sino que, directamente, muchos de nosotros no podríamos usarlo porque no tendríamos teléfono de línea desde el cual llamar.

Hace un tiempo, escribí un artículo en el que propuse un juego para que entre varios pensáramos las profesiones que iban a modificarse o desaparecer: taxista y empleado de Mesa de Entradas no hay dudas de que están en peligro de extinción. Pero también hay otras, como la de selector de personal, que va a tener que reconvertirse dejando de lado lo mecánico (que lo va a hacer una máquina) y poniendo el foco en lo que –por ahora– sólo puede hacer un humano, eso es: ser humano.

Para mí el desafío es que cada uno analice qué tareas de las que realiza van a desaparecer. Hecho esto, háganlas desaparecer directamente: automaticen, eliminen procesos, deleguen. Como cada ser humano es diferente, vamos a valorar cada vez más las condiciones humanas de las personas y cada vez menos lo que cualquiera puede hacer más o menos parecido a otro –o a una máquina.

El trabajo repetitivo no dignifica: mata.

Un ejemplo fue cuando me fui de Staples. Enseguida me empezaron a llegar pedidos de trabajo, gente buscando empleos de lo más variados, desde vendedor hasta tornero mecánico (sic). Empecé a responder uno a uno tratando de ayudarlos en su búsqueda. Pero llegó un momento en que la repetición me agotó. No me sentía digno haciendo lo mismo una y otra vez. ¿Y qué hace un nerd cuando se cansa de una tarea? La programa. Entonces hice un curso online gratis para enseñar a buscar trabajo; automaticé mi tarea de contestar uno a uno y escalé la cantidad de gente a la que podía llegar. En vez de contestar a 50, 60 personas, ayudé a miles que ya hicieron el curso.

¿Qué automatizaste en tu trabajo o tu vida en el últimos año?

¿Y entonces qué?

El mundo está, cada día, cambiando mucho. Ese cambio es, cada vez, más veloz. Hay que estar atentos para no quedarnos (Felicidad, Ubicuidad, Exponencialidad, Responsabilidad y Automatización) FUERA.

PRIMERA PARTE

EN LA EMPRESA

F.U.E.R.A. de *Soy Solo* (mayo de 2018).

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