Trabajo híbrido

Preguntas y Respuestas: «El futuro del trabajo no es trabajo»

Leer 10 minutos

¿Qué aspecto tiene el mundo laboral ahora que la inteligencia artificial, los algoritmos, los bots y los macrodatos se infiltran cada vez más en nuestras vidas? Ben Pring, colíder de Cognizant's Future of Work Center, hace esa pregunta en «Qué hacer cuando las máquinas lo hacen todo". Su nuevo libro, escrito junto a Malcolm Frank y Paul Roehrig, ofrece una perspectiva realista y optimista del futuro del trabajo. 360 se sentó con Pring para hablar sobre los descubrimientos de su investigación en lo referente a nuestro futuro a corto y largo plazo.

360: Comencemos por lo que todos queremos saber: ¿Será el futuro del trabajo uno con más máquinas y menos personas o personas trabajando con máquinas?

Pring: Esa es la pregunta que todos nos hacemos, ¿verdad?. A las personas les preocupa este tema, lo cual es comprensible. Las herramientas de aprendizaje automático son cada vez más potentes y cada vez se encargarán de una mayor parte del trabajo que hacen las personas actualmente. El factor crucial determinante es el tiempo.

Creemos que en los próximos 10 años, se perderá entre el 10 y el 15% de los puestos de trabajo que actualmente ocupan personas debido a la automatización mediante el aprendizaje automático y la inteligencia mecanizada. Al mismo tiempo, algo que se le está pasando por alto a mucha gente es que prácticamente la misma cantidad de puestos de trabajo serán creados mediante el desarrollo, la implementación y la optimización de estas nuevas herramientas.

Desde una perspectiva comercial, no tiene sentido que nos por lo que sucederá dentro de 20 o 50 años; lo que debe preocuparnos es lo que sucederá dentro de 20 meses. Como persona de negocios, si no estás trabajando para resolver estos problemas y usando estas herramientas para obtener una ventaja competitiva en los próximos 20 meses, tu empresa no existirá dentro de 20 años para participar en estos debates. Creemos que los deseos y las necesidades del ser humano son infinitos e insaciables. Por su propia naturaleza, el ingenio del ser humano seguirá pensando en nuevas cosas que hacer y en nuevos trabajos que realizar. La idea de que nos vamos a sentar y dejar que las máquinas lo hagan todo no tiene sentido.

360: ¿Qué deben preguntarse los directivos para llegar a estar en una posición exitosa?

Pring: Una de las preguntas provocadoras que le hacemos a nuestros clientes: ¿Es usted un HPPO «highest paid person's opinion»? ¿Basa su negocio en los datos? ¿O es usted un sabelotodo? ¿Dispone de buenos datos y basa su negocio en esos datos? ¿O sigue viviendo en un mundo más subjetivo, del estilo de la vieja escuela, donde se trabaja de la siguiente manera? Así es como creo que debería hacerse y así es como se ha hecho siempre, de modo que así es como deberíamos hacerlo.
Las empresas que realmente están cambiando y se están adelantando a la competencia son aquellas que se centran en los datos en gran medida. Son empresas que quieren disponer de los datos, quieren saber qué significan los datos y están preparadas para actuar de manera objetiva y calculadora en función de lo que digan los datos. Le sorprendería ver lo incendiaria que puede llegar a ser una pregunta tan sencilla en una reunión.

Más específicamente en relación a la inteligencia artificial: ¿De dónde contrata a sus trabajadores? ¿De dónde consigue trabajadores de gran talento? Este es un enorme problema en el mercado actual. Obtener los mejores trabajadores puede realmente ayudar a una empresa. ¿De dónde recluta a sus trabajadores? ¿Cómo recluta a sus trabajadores? ¿Cómo forma a sus trabajadores? ¿Qué relaciones establece con sus socios? ¿Con qué nuevos proveedores trabaja? Este es un buen test para las empresas.

Se puede ver a grandes empresas, como GM, relacionarse con empresas como Lyft y otras empresas que podrían parecer una apuesta arriesgada, pero en ciertos aspectos estas «adqui-contrataciones» son maneras de conseguir trabajadores de gran talento. Pero aunque las máquinas hacen cada vez más, el factor X más importante van a seguir siendo las personas y necesita a personas con un enorme talento para aprovechar las oportunidades y no verse totalmente superado por las amenazas.

360: ¿Ve una mayor necesidad de creatividad e innovación a medida que las máquinas vayan haciéndose cargo de las tareas más cotidianas de las personas?

Pring: La buena noticia de esta historia es que si las máquinas acaban haciendo los trabajos más básicos, el ser humano se verá liberado para hacer tareas más interesantes. Hay una cita interesante de Mark Cuban, que acaba de estar en SXSW, en la que afirma que actualmente preferiría tener un grado en filosofía que ser un CPA (Contable).

La buena noticia de esta historia es que si las máquinas hacen los trabajos más básicos, el ser humano se verá liberado para hacer tareas más interesantes.

BEN PRING | colíder de Cognizant's Future of Work Center

Las personas necesitan poder formular buenas preguntas, pensar de forma diferente e inusual, ser capaces de combinar distintos aspectos de una solución, que no son convencionales. Me recuerda a Steve Jobs. Parte de su genialidad se debía a que le interesaba la caligrafía y la gestión de la cadena de suministro. Esa extraña combinación de intereses era en gran parte la razón de lo que podía llegar a hacer una empresa como Apple. Piense en la belleza y la estética, pero al mismo tiempo piense sobre los conceptos básicos pragmáticos referentes a la creación de un negocio y una cadena de suministro globales. Ese tipo de combinación extraña e híbrida de estos conjuntos de aptitudes tan dispares es el futuro del trabajo, de donde surgirán todas las nuevas ideas.

Creo que las personas que puedan al mismo tiempo ser creativas y capaces de ver lo que está por llegar, sin acomodarse, les irá muy muy bien en este nuevo mundo creado por máquinas y sistemas de inteligencia. Por este motivo somos optimistas, porque creemos que esto va a liberar todo el potencial creativo de las personas en lugar de reprimirlo. Me recuerda a aquella frase: «Si amas tu trabajo, no tendrás que volver a trabajar un día de tu vida». El futuro del trabajo no es trabajo.

El futuro del trabajo no es trabajo.

360: Ante el cambiante mundo laboral y el avance de la AI (inteligencia artificial, del inglés «artificial intelligence»), la AR (realidad aumentada, del inglés «augmented reality») y la VR (realidad virtual, del inglés «virtual reality»), ¿cómo cree que cambiará la jornada laboral de las personas?

Pring: Creo que la cambiante dinámica en el espacio de trabajo físico es realmente interesante. Tenemos toda una planta en Nueva York a la que llamamos «El Colaboratorio», donde exploramos el futuro del trabajo con nuestros clientes. Para nosotros el espacio es muy importante, incluso en el mundo de las máquinas. Nuestros autores viven en tres ciudades diferentes. Hemos hecho muchas horas de trabajo virtual. Pero nos dimos cuenta de que hay momentos mágicos que tienen lugar todos juntos en un espacio común, especialmente durante el proceso creativo.

Crear espacios que ayuden a realizar ese tipo de trabajo creativo (la estética, la naturaleza y el ambiente de la sala) sigue siendo de vital importancia. Va ser interesante ver cómo se transforma la experiencia creativa mediante la fusión de lo virtual y lo físico. Estoy totalmente convencido de la importancia del papel que desempeña el entorno físico en el que uno se encuentra.

Pring codirige el Cognizant’s Future of Work Center. Antes de su trabajo en Cognizant, pasó 15 años trabajando en Gartner como analista jefe de la industria, investigando y asesorando en áreas como la informática en la nube y la contratación global. El libro «*Qué hacer cuando las máquinas lo hacen todo*», del que es coautor, fue publicado en febrero de 2017.

.

Rebecca Charbauski
Especialista sénior en comunicaciones

Rebecca, periodista ganadora de un Emmy, informa sobre las investigaciones globales que afectan a los espacios en los que las personas trabajan, aprenden y se curan. A lo largo de su carrera, Rebecca ha pasado 17 años cubriendo noticias locales y nacionales en televisión y diversas plataformas digitales. Fue la directora de un grupo de noticias digitales en Kansas City durante tres años antes de convertirse en directora de noticias en Grand Rapids, Michigan, durante más de cinco años. Antes de trabajar para Steelcase, Rebecca trabajó para uno de los cuatro grupos de comunicaciones más grandes de los Estados Unidos coordinando la cobertura mediática de 48 redacciones repartidas por todo Estados Unidos.