

Cómo prepararse para la nueva era

Con el avance de las nuevas tecnologías y la automatización del trabajo, el fantasma más temido es que los robots reemplacen al trabajo humano. Según los expertos esto no sucederá pero sí habrá grandes cambios, ¿Cuáles serán y cómo influirán en el trabajo y consecuentemente en la sociedad?

La Inteligencia Artificial viene ganando terreno de a poco y aunque todavía el término suene lejano, a diario todos tenemos contacto con algún tipo de IA. Por ejemplo, al realizar una compra online, sin solicitarlo, el mismo comercio electrónico nos ofrece productos similares para seguir comprando o al subir una foto a Facebook, la propia red social etiqueta sola a nuestros amigos porque reconoce sus rostros.

La pregunta más escuchada al hablar de IA es si los robots reemplazarán a los humanos. La respuesta es "NO". Según Martin Ford, autor de *The Lights In the Tunnel: Automation, Accelerating Technology and the Economy of the Future*, estamos yendo hacia un lugar donde las máquinas dejarán de ser herramientas usadas por trabajadores para convertirse ellas mismas en los trabajadores. Pero eso no hará que el trabajo humano desaparezca, aunque sí podemos hablar de metamorfosis: el trabajo

humano se está transformando y se transformará mucho más. Entonces, el interrogante que surge es, más bien, ¿cómo impactará la automatización en el mercado laboral y qué deberían hacer las empresas?

Marco social, principios y prácticas

Para Jon Iwata, ex Vicepresidente Senior y Director de marca en IBM (empresa pionera en la aplicación de IA), para entrar en el nuevo modelo resulta imprescindible que las empresas establezcan políticas, prácticas y un marco social orientado al progreso de la sociedad. Y de hecho, IBM estableció algunos conceptos de cara a la nueva era que vale la pena revisar:

- El propósito del uso de la IA debe siempre ser el de mejorar y ampliar la capacidad humana, la experiencia y el potencial.
- La información debe manejarse con transparencia: ser claros acerca de los métodos de entrenamiento y las fuentes de

la información cuando se usan herramientas de AI.

- La privacidad y la seguridad de la información deben asegurarse siempre, y no se puede solicitar a los clientes renunciar a los derechos de propiedad de su información.
- La información de los clientes no puede proveerse a ninguna entidad, agencia de gobierno u otras organizaciones bajo ningún programa de control o vigilancia



que implique recolección de contenido a granel.

Principales impactos en el mundo del trabajo

1) Desplazamiento: ¿más tecnología y menos personas?

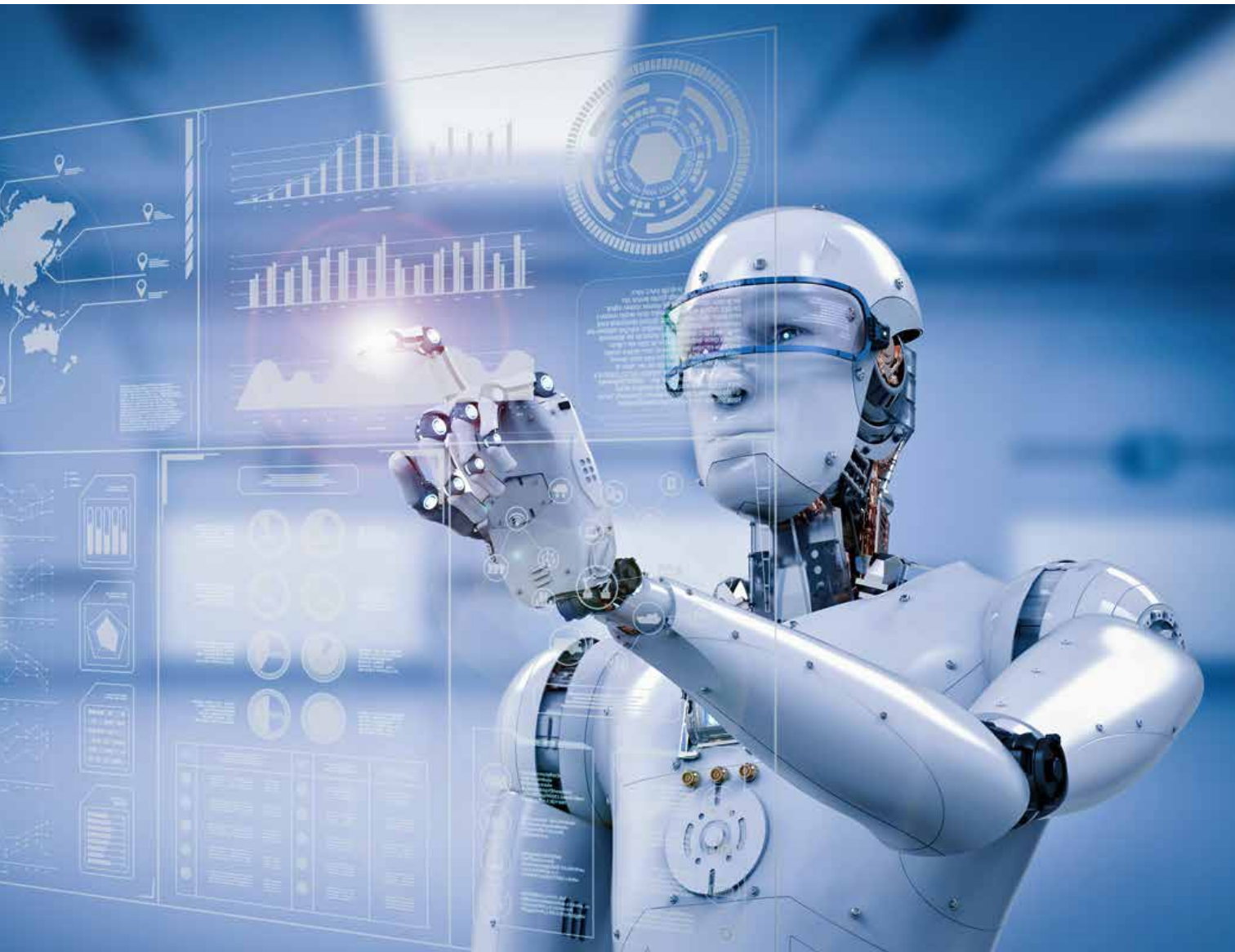
Ninguna máquina se sienta y dice: ¿Qué debería hacer hoy? ¿Cuál sería una buena forma de ganar algo de dinero? Reed Hastings, CEO de Netflix, afirma que el factor humano seguirá

siendo fundamental a la hora de tomar decisiones ya que, al introducir un cambio en la dinámica de trabajo, un robot requiere ser reprogramado y eso supone tiempo y dinero.

Por su parte, IBM creó una Comisión para estudiar y observar, junto con economistas del MIT, el impacto de la IA en el trabajo. En un primer reporte preliminar develaron que menos del 10% de las ocupaciones a nivel global desaparecerán como consecuencia

del desarrollo de IA, y un porcentaje similar de ocupaciones se crearán a partir del surgimiento de esta nueva tecnología.

Si miramos hacia atrás, la tecnología ha transformado siempre la naturaleza del trabajo humano a través de la historia, y este momento no será la excepción; se modificará la forma de hacer las cosas pero no se prevé que desaparezcan categorías de trabajo completas. En términos de



nuevas industrias, la mayoría va a usar más la tecnología, pero también hay otras (como la automovilística) que se encaminan hacia una creciente personalización de los productos y las máquinas podrán resultar contraproducentes.

2) Crisis y nuevas oportunidades

¿Qué harán las personas que, se supone, serán desplazadas en mayor o menor medida por las máquinas? Seguramente haya un período de crisis laboral, pero los más optimistas consideran que surgirán nuevas

oportunidades de trabajo y hasta tendremos tiempo para hacer otro tipo de actividades, desarrollar nuestra creatividad e innovar.

Según Mary Cummings, directora del Laboratorio de Humanos y Autonomía (HAL) en la Universidad de Duke, y Copresidenta del Consejo Mundial del Futuro sobre Inteligencia Artificial y Robótica, el cambio global se verá más que nada en trabajos de baja remuneración y baja calificación, al menos al principio. "En 2030 tendremos un debate mucho más amplio

sobre qué haremos con las personas que necesitan nuevo entrenamiento. En concordancia con eso, veremos compañías atadas de pies y manos por no encontrar robots o PhDs en Inteligencia Artificial que puedan atender, mantener y arreglar sus sistemas", señala Cummings.

3) Para qué (sí) se usarán los robots

Si bien hacen muy bien lo que les toca y reemplazarán parte del trabajo humano, la IA y los robots no tienen sentimientos ni opiniones acerca de lo que hacen y esa es su gran limitante.

- Se ocuparán de los trabajos que tengan que ver con procesos rutinarios, mecánicos, que estén relacionados con actividades que se pueden hacer en escala o con temas que no añaden verdadero valor.
- Podrán ayudar a aliviar las tareas tediosas y hasta físicamente extenuantes que requieren mucho tiempo, sin que los empleados pierdan sus trabajos. De hecho, el escenario más probable es que los humanos y los robots (hay algunos especialmente diseñados para colaborar, también conocidos como co-bots) trabajen juntos.
- Como consecuencia de lo anterior, permitirán a las personas ser más productivas.

4) Desarrollar nuevas habilidades

Habrá que ayudar a las personas a adquirir el conocimiento para tener éxito en la economía cognitiva. En la actual era digital, el cambio viene rápido y de lugares inesperados. Por eso, re-

“En 2030 tendremos un debate mucho más amplio sobre qué haremos con las personas que necesitan nuevo entrenamiento, veremos compañías atadas de pies y manos por no encontrar robots o PhDs en Inteligencia Artificial que puedan atender, mantener y arreglar sus sistemas”.

sulta imperativo conocer las implicancias que la automatización tendrá en nuestros trabajos. Aunque nos pese, no se trata de una cuestión de generaciones sino que todos tendremos que adquirir nuevas habilidades, incluso aquellos que están hace veinte años en un mismo trabajo y suponen que podrán decidir no tomar esa ola. Porque el cambio, es un hecho, vendrá a tocar la puerta de jóvenes y grandes, empleados, emprendedores y dueños de negocios.

Ante la llegada de la IA, es imprescin-

dible educar a la sociedad en el manejo de habilidades que se adapten a las nuevas formas de trabajo, que vendrán de la mano de empleos más flexibles y cambiantes. Los trabajadores, por tanto, deberán presentar un perfil más creativo y dinámico, y por supuesto, un amplio dominio de las nuevas tecnologías. Se trata de prácticas que recaen menos en una proeza técnica y mucho más en lo que nos diferencia a los hombres de las computadoras. Son aquellas capacidades que sin importar cuán inteligentes sean las máquinas, no pueden reproducirlas: el deseo de crear, descubrir, distinguir lo correcto del error y encontrar sentido en la incertidumbre. Así, las habilidades relacionadas con el pensamiento crítico y la resolución de problemas se vuelven más importantes.

5) Propiedad y manipulación de los datos

Si bien no sabemos exactamente cómo se dará, el impacto sobre el manejo de datos existirá. Por ejemplo, si

IA permite que Google instale sensores y otros equipos para reunir datos en una calle o en una comunidad para entregar valiosa información sobre la ciudad y descubrir nuevos conocimientos sobre la infraestructura, ¿a quién pertenece esa información? ¿Los datos pertenecen a Google, a la ciudad o ambos? ¿La ciudad tiene los recursos o las capacidades para tratar con esa información y sacarle provecho de forma ética? Todas estas son preguntas importantes que las empresas deberán hacerse a medida que se comprometan a confiar en los

datos, especialmente porque la IA se mezclará cada vez más con nuestras vidas.

6) Recordar las cosas en las que somos buenos

Por último, según el experto en creatividad Ken Robinson, la inminencia de cambios impulsados por los drones, la IA y los robots deberá ayudarnos a recordar a los humanos en qué cosas somos únicos y talentosos para que podamos centrarnos en eso. Para Robinson, algunos de los focos serán temas como: creatividad, innovación, la capacidad de ser adaptables y flexibles, de prestar atención a nuevas ideas. También, las habilidades blandas para socializar (como la empatía y la capacidad emocional de conectarse y entender), y la sensibilidad cultural que necesitan los negocios para desarrollar nuevos productos y servicios.

El nuevo escenario de trabajo

Tenemos la certeza de que debemos prepararnos para una reconfiguración del mercado laboral en el que la IA y a los seres humanos deberán trabajar juntos ocupándose cada cual de lo que sabe hacer mejor. A medida que las empresas adopten herramientas y procesos de IA, robots, aprendizaje automático y aprendizaje profundo, necesitarán una estrategia clara para aprovechar la tecnología sin crear miedo en torno al desplazamiento de trabajos o cruzar líneas éticas.

Si comprendemos mejor esos efectos y si trabajamos para reinventar nuestros procesos de negocios, vamos a poder aprovechar estas tecnologías para crear y conducir un impacto positivo y beneficios para las corporaciones y para la sociedad. ▸

WOBI