

### Nueva normalidad y revolución de la tecno-empatía



¿Habrá o no nueva normalidad?, ¿cuánto de nuevo y cuánto de lo que ya conocíamos, pero más acelerado? Los nuevos hábitos que la prevención del virus ha impulsado, ¿llegaron para quedarse o solo serán armas útiles hasta derrotarlo?, ¿estamos ante un desafío más que la capacidad humana siempre supera, o esta vez hay algo mayor que inaugura una época de alta inestabilidad? Preguntas como éstas dan forma a la reflexión sobre el futuro. En cualquier caso, sabemos ya, que una “economía de bajo contacto” nos acompañará un buen tiempo, en sintonía con la ausencia de vacunas, los riesgos de rebrotes del virus y los miedos expandidos. Distanciamiento social y cuarentenas han generado fuerte parálisis en las economías del mundo y especialmente en sectores enteros obligados a reinventarse.

La transformación digital llega como salvataje, pero no todo puede digitalizarse, o al menos, no sin una compleja transición.



En semejante vendaval, las grietas que desde el Observatorio del Futuro de la Universidad Siglo 21 vemos en el mundo del trabajo, crecen y se amplifican. A la creciente brecha entre remuneraciones y beneficios de trabajos vinculados a la economía digital y del conocimiento frente a los demás, se le suman otras: la que separa a trabajadores de actividades consideradas “esenciales” que continúan en actividad con exposición al virus, y aquellos que gozan del trabajo remoto. Y la brecha más cruel, esa que separa a trabajadores frenados, fuera de actividades esenciales y sin poder digitalizarse, y aquellos que han podido seguir en actividad, aun con ajustes. El debate sobre el futuro del trabajo entre los tecno optimistas y los pesimistas, venía en expansión. **La pandemia abre nuevas perspectivas y nos hace más conscientes de la necesidad de repensar las modalidades del trabajo humano**, bajo la inevitable mediación de las tecnologías y nuevas maneras de ponderar el valor que las

actividades agregan a la economía y la sociedad. **La llegada del COVID-19 significó un acelerar del mayor desafío de las sociedades en tiempos de la Cuarta Revolución Industrial:** cómo aprovechar la potencia de las tecnologías digitales (y la productividad que prometen) para multiplicar las oportunidades de trabajo digno para las mayorías, esas que eventualmente se benefician como usuarios digitales (e-commerce, traslados, etc) pero que ven en riesgo de transformación o extinción sus tareas u oficios. Ni el mercado ni el Estado por separado serán capaces de lograrlo.

La tecno-empatía es la revolución de los próximos años. Implica concebir las tecnologías digitales como una plataforma para diseñar nuevos modelos de producción, trabajo y contención basados en poner a las personas en el centro.



“Tecnologías entrañables”, propone el experto español Pedro Mujica. Y los testimonios se multiplican: Satya Nadella (Microsoft): “el éxito en los negocios proviene de la empatía”; Andrew Anagnost (Autodesk): “es hora de recrear el trabajo en la construcción para hacerlo más humano, colaborativo y atractivo para los jóvenes”; Elon Musk (Tesla): “hemos cometido errores al descuidar las aportaciones humanas en el avance de la automatización de las fábricas”; Marc Benioff (Salesforce): “mejorar el mundo y crear valor para las personas no sólo es bueno para el espíritu sino para los negocios”. **El tecno pesimismo tiene sus fundamentos.** Por ahora, parece haber más evidencias de trabajos desintegrados que nuevos a raíz de la inteligencia artificial y tecnologías afines (David Autor, MIT). Los trabajos STEM (centrados en ciencias, tecnologías, ingeniería y matemáticas) expresan el futuro, pero por ahora alimentan crecientes desigualdades frente a todos los demás (Branko Milanovic, New York). El trabajo autónomo florece y promete, pero muchas veces desemboca en situaciones de “precariado” (Guy Standing, Universidad de Londres). La inteligencia colectiva puede torcer este trayecto. **El combustible es la empatía, fuerza arrolladora que facilita la conexión con otros y habilita respuestas más humanas a problemas complejos.** Embebida con tecnologías, la empatía será fuente de nuevos modelos y soluciones. Por ejemplo, para remunerar los “trabajos esenciales” de acuerdo a su valor, para crear esos miles de nuevos roles humanos que se imaginan como extensión de la digitalización (trabajos más analíticos y creativos en todos los sectores) y para impulsar iniciativas emprendedoras, corporativas o estatales que multipliquen nuevos trabajos en sectores con gran futuro potencial (cuidado de personas, educación, nuevas energías, marketing, seguridad informática, alimentación, etc).

Todos los trabajos serán tecnológicos en alguna medida. Pero cada vez más trabajos serán ricos en humanidad.

Para que florezcan en las cantidades y calidades que necesitamos, harán falta modelos innovadores que los demanden, contraten y remuneren. Serán las creaciones de la revolución de la tecno-empatía que se vislumbra luego de la pandemia. La gran pregunta es si tenemos hoy en el mundo los líderes que la hagan posible sin padecer tanto el camino. \* **Por Andrés Pallaro – Director Observatorio del Futuro de Universidad Siglo 21**

Identidad21, edición digital del día 4/08/2020 <https://21.edu.ar/identidad21/nueva-normalidad-y-revolucion-de-la-tecno-empatia> consultado el día 5/08/2021