

# ¿TIENEN LOS TRABAJADORES LOS DÍAS CONTADOS?

El cambio tecnológico plantea enormes cuestionamientos a la razón de ser de las empresas y a lo que trabajar en ellas significa

**POR LEONARDO VEIGA**  
Profesor del IEEM

La humanidad ha convivido buena parte de su existencia con grandes organizaciones, pero la empresa como un componente esencial de la estructura social es un fenómeno relativamente reciente. Podríamos decir que su papel hegemónico dentro de la sociedad comienza con la Revolución Industrial. El salto cuantitativo que se produce en la generación de riqueza tiene su origen en la utilización de equipos movidos por fuentes de energía distintas del esfuerzo físico para la producción de bienes. Una de los primeros ejemplos de esto se dio cuando en 1768 Richard Arkwright inventó el marco giratorio movido por agua y funda en Gran Bretaña la primera factoría de algodón basada en energía hidráulica del mundo. La fábrica tuvo que ubicarse donde estaba la fuente de energía (la corriente de agua) y allí tuvieron que concentrarse los obreros. Los cambios tecnológicos subsiguientes llevaron a otras fuentes de energía, pero la necesidad de grandes equipos y la concentración de trabajadores fue algo que permaneció. Es en ese momento que comienza la empresa, tal como la conocemos. Paralelamente al fenómeno de la concentración comienza otro proceso, el de las innovaciones que permitieron que el diseño de las máquinas “capturara” conocimientos, habilidades y experiencias humanas a través de invenciones tecnológicas. El proceso de captura nunca se ha detenido, si bien algunas tareas han sido más difíciles de automatizar que otras, ya sea por el desafío tecnológico o por la relación costo/beneficio asociada.

## ¿Hoy enfrentamos algo distinto?

Desde que se inició este proceso, las tareas que los trabajadores hicieron fueron aquellas que la máquina no podía hacer, o no podía hacer más eficientemente. Una vez desplazado el trabajador como fuerza física, el proceso se concentró en las restantes capacidades del trabajador. El trabajador tenía grandes ventajas frente a la máquina en aspectos tales

Lo que está sucediendo ahora, por primera vez, es que las capacidades que eran usadas intensamente en los procesos productivos y que eran privativas del ser humano están desapareciendo.

como disponer de sus sentidos (vista, oído y tacto en especial), su capacidad de comprender, sus habilidades analíticas, de evaluación y de creación. Ese proceso de corrimiento siempre había encontrado espacio en habilidades que la máquina no era capaz de reproducir, o lo hacía de una forma muy costosa.

Lo que está sucediendo ahora, por primera vez, es que las capacidades que eran usadas intensa-



mente en los procesos productivos y que eran privativas del ser humano están desapareciendo. El último gran salto ha sido el avance de las tecnologías de inteligencia artificial, de la mano del aumento de las capacidades de procesamiento. El cambio cualitativo que la inteligencia artificial plantea es la capacidad de los sistemas de aprender por sí mismos y de generar opciones que no fueron programadas.

El ser capaz de imitar las capacidades humanas no es, sin embargo, la mayor de las amenazas para el trabajador tradicional. A partir de los estudios de autores como Coase y Williamson ha quedado claro que la organización de los recursos productivos puede coordinarse de dos formas: por medio del mercado o por medio de decisiones centralizadas. La coordinación por medio de de-

cisiones centralizadas no es otra cosa que la empresa, que es donde el trabajador habita.

Estos autores encontraron que una buena parte de la razón de ser de la empresa es que permite resolver problemas que el mercado no puede resolver, en particular, los problemas de agencia. Supongamos que se necesita que se realice regularmente una tarea que se puede verificar si se hizo bien o no solo mucho tiempo después de realizada.

Es la típica situación en que se contrata a una persona en vez de pedir cotizaciones en cada ocasión, porque los costos de que se haga mal son muy altos y se corre el riesgo de que quien se contrate afirme tener capacidades que en realidad no tiene u opte por hacer el trabajo de una forma distinta a la comprometida.

Ahora, en cambio, con plata-

formas en las que se registra la reputación de un oferente por los compradores ese riesgo se atenúa mucho. ¿Puedo tener dudas que lo hará bien quien tiene 1000 calificaciones positivas y 0 negativas por hacer esa tarea específica? Ejemplos como este proliferan. El hecho de que casi todos los habitantes tengan un smartphone (lo que es igual a una computadora más cámara y GPS) ha permitido la proliferación de soluciones de mercado en situaciones en donde antes solo las empresas podían ofrecerlas. A vía de ejemplo, Airbnb viabiliza soluciones de mercado que satisfacen estándares que antes solo un hotel podía satisfacer.

Todos estos cambios exigen de las empresas y los empresarios una profunda reflexión respecto de su razón de ser. La empresa tradicional basada en la coordinación débil del trabajo de individuos que realizan tareas relativamente autónomas enfrenta amenazas difíciles de sobrellevar, en tanto la coordinación débil se va volviendo fácil de reproducir por mecanismos de mercado gracias al avance tecnológico y, en particular, a la estandarización y a las mejoras en la comunicación. El tipo de empresa en que se basan Coase y Williamson tampoco tiene un futuro promisorio, en tanto la prevención de comportamientos oportunistas tendrá cada vez menos utilidad.

¿Existirán empresas en el futuro? ¿Cómo serán?

Es difícil anticiparlo, pero probablemente estarán basadas en individuos que no buscan en la empresa un puesto sino un ambiente más propicio para llevar adelante una actividad de corte netamente emprendedor, que buscan un equipo que les permita su enriquecimiento y el potenciamiento de sus capacidades por la vía de la complementación, empresas en las que el todo es exponencialmente superior a la suma de las partes.

En ese tipo de empresas no es el control sino el sentido de misión y la necesidad de logro lo que impulsa a sus integrantes, empresas en las que cada día habrá nuevos desafíos, que no son vistos como amenazas sino como una oportunidades de desarrollo individual y colectivo. ●