

LA INFORMACIÓN Y EL FUTURO DE LA CIUDAD

Por **PETER F. DRUCKER**

El trabajo-de-oficina quedará crecientemente “desacoplado”, al igual que ha sucedido con gran parte del trabajo-físico en la oficina, como limpiar, mantener el equipo de máquinas y llevar la cafetería.

Dentro de 20 años puede que los oficinistas japoneses todavía se desplacen, apretujados hombro contra hombro, a los grandes edificios del centro-ciudad. Pero nadie más en el mundo desarrollado lo hará. El trabajo de oficina, más que los empleados de oficina, será el que se desplazará. La gran ciudad de mañana ya no va a ser por mucho tiempo un centro de oficinas.

El éxodo está ya en marcha. El Citibank procesa las tarjetas de crédito en North Dakota, compensa los cheques en Upstate New York y Delaware, y está trasladando el proceso de datos al otro lado del Hudson, al New Jersey suburbano. Un importante grupo de fondos-mutuos con sede en Boston, el Colonial Management Associates, ha trasladado el servicio-a-clientes y la contabilidad-de-clientes de toda la nación a las afueras de Denver. Las compañías de seguros están trasladando rápidamente sus tareas intensivas en mano-de-obra-reclamaciones de siniestros, correspondencia con clientes, registro de expedientes- a las afueras de las áreas metropolitanas. Y los parques de oficinas, construidos expresamente para el trabajo de oficina "trasero"¹, están ahora brotando en las afueras tan rápidamente como brotaron allí las galerías comerciales en los años 60 y 70.

La conquista de las ruedas

La moderna gran ciudad es creación de la capacidad del siglo diecinueve para transportar a la gente. En el Londres de Dickens todo el mundo iba al trabajo andando, excepto los dueños, que vivían encima de sus tiendas o de sus casas de comercio. Pero luego, a mediados de siglo, la gente empezó a servirse de las ruedas -primero el ferrocarril, luego el ómnibus y el tranvía (tirados por caballos, claro, durante muchas décadas) , el metro, el tren elevado, el automóvil, la bicicleta-. En poco tiempo, grandes masas de gente podían recorrer largas distancias para acudir allí donde estaba su trabajo. Y el ascensor añadió la movilidad vertical. Fue esta facultad de trasladar a la gente, más que otra cosa, lo que hizo posibles las grandes organizaciones, empresas, hospitales, agencias del gobierno, y universidades

Allá por 1914, se habían ya desarrollado todos y cada uno de los medios de desplazar a la gente en una gran ciudad con centro-de-oficinas y permitir que la gente viviera fuera de ella. Pero su impacto no se hizo notar enteramente hasta después de la Segunda Guerra Mundial.

Hasta entonces solamente dos ciudades tenían rascacielos: New York y Chicago. Ahora, cada ciudad mediana de todo el mundo hace alarde de una "skyline". Y aún en ciudades de mediano tamaño la gente se desplaza al lugar-de-trabajo.

Esta tendencia ha llegado claramente a su fin, no hay duda de que ha pasado ampliamente de la raya. Los oficinistas de Tokyo de hoy han de vivir a más de dos horas de distancia, apenas para poder coger asiento en el tren de la mañana. En los Angeles, a las seis de la mañana de cada día laborable, el tráfico es "parachogues-contra-parachoques" en todas direcciones -gente que intenta estar en su mesa de despacho a las 8:30 o a las 9-. Las cosas no están mucho mejor en Boston o New York o Philadelphia. El Picadilly Circus de Londres es un caos las 24 horas del día, y lo son también aquellas maravillas de la planificación urbana del siglo 19, los Grands Boulevards de París. Roma Y Madrid están aún peor.

Los oficinistas de las grandes ciudades del mundo no tienen jornadas de 8 horas; son de 12 horas. Y todos los intentos de los últimos 30 años de aligerar los embotellamientos de tráfico y sus frustraciones, a través del transporte público, han sido un fracaso total pese a los incontables miles de millones gastados en ellos.

Pero nada de esto es ya necesario; ciertamente, el ir-y-venir para trabajar en la oficina ha quedado anticuado. Ahora es infinitamente más fácil, más barato y más rápido hacer lo que el siglo 19 no pudo hacer: trasladar la información, y con ella el trabajo de oficina, allí donde está la gente. Los medios para hacerlo están ya ahí: el teléfono, el vídeo doble-dirección, el correo electrónico, la máquina fax, el ordenador personal, el módem, etc. Y está también la receptividad: prueba de ello, por ejemplo, el boom de las maquinas fax en los últimos dieciocho meses.

Ya sabemos con aproximación cómo se llevará a cabo el trabajo de oficina en el futuro. Contrariamente a lo que los futuristas predijeron hace 25 años, la tendencia no va en el sentido de que la gente trabaje individualmente en su casa. La gente prefiere en gran manera trabajar donde haya otra gente. Pero incluso en Japón -donde la necesidad de comunidad y compañerismo en el trabajo es mayor que en Occidente- el éxodo de algunos trabajos de oficina, tales como el proceso de datos, ha empezado ya desde el centro-ciudad.

Pero, igualmente importante, el trabajo-de-oficina quedará crecientemente "desacoplado", al igual que ha sucedido con gran parte del trabajo-físico en oficinas, como limpiar, mantener las máquinas y llevar la cafetería. Más que ser empleados de la institución cuyo trabajo-de-oficina llevan a cabo, cada vez más oficinistas estarán empleados por contratistas especializados e independientes. Una buena parte de este trabajo está ya siendo realizada por personas contratadas, adiestradas, colocadas y pagadas por firmas de ayuda temporal con cada vez un mayor número de "temporales" que desempeñan realmente tareas a-tiempo-completo y permanentes en las compañías clientes.

Muchos de los nuevos tipos de parques de oficinas proporcionan una plantilla de oficinistas bien entrenados y su correspondiente supervisión. Más que locales para oficinas, proporcionan trabajo-de-oficina. Y, según varios informes, ahí es donde se dirige la demanda.

Los empleados de oficina que desempeñan tareas administrativas y de mantenimiento constituyen el mayor grupo singular de trabajo en las grandes ciudades del mundo desarrollado, representando la mitad de la población empleada. ¿En qué quedará, entonces, la ciudad de mañana cuando ya no exista una "ciudad de las oficinas"? Ser, puede decirse con certeza, la "ciudad de los cuarteles generales

Hace veinticinco años, buen número de grandes compañías estadounidenses -General Foods, IBM, General Electric- se trasladaron fuera de Manhattan, hacia las afueras, 'con existencias, barriles y candados'. En aquel tiempo no sabíamos que íbamos a poder trasladar la información. Así, para liberar a los oficinistas de la necesidad de desplazarse, las compañías aislaron al personal ~e alta dirección y a los profesionales y les hicieron tener que viajar constantemente a la ciudad para reuniones de negocios.

Es casi seguro que mañana las grandes compañías tendrán a sus directivos -al menos los seniors- allí donde están los demás altos directivos: en la ciudad. Y lo mismo harán las agencias gubernamentales y otras grandes organizaciones. Pero ésto significa que la gran ciudad alojará también a quienes proporcionan conocimientos y técnicas especializadas -el abogado, la firma de contables, la de auditores, el arquitecto, el consultor, la agencia de publicidad, el banco de inversiones, el analista financiero, etc. Pero incluso esta gente mandará hacer su trabajo de oficina fuera de la ciudad.

Una firma de abogados muy importante está finalizando sus planes para tener sólo una biblioteca jurídica, en una localidad de las afueras. Esta biblioteca prestará servicio a la totalidad de sus diez oficinas en EE.UU. y en el extranjero, a través de una red de ordenadores equipada con máquinas fax y vídeo de doble-dirección. Dentro de dos o tres años la firma espera dejar libre todo el espacio ocupado ahora por las diez bibliotecas actuales -dos pisos en cada localidad-.

Puede que hayamos llegado al verdadero final del tremendo boom en edificación de oficinas y en el alquiler de las mismas, que se desencadenó cuando Napoleón III creó el prototipo de ciudad moderna en el París de 1860, y que tanto frenesí ha provocado en todas las principales ciudades del Mundo Libre estos últimos 20 años. (Yo, por mí parte estoy perfectamente conforme con que los japoneses compren cada vez más grandes edificios de oficinas en los centros-ciudad de América)

La gran ciudad de mañana es mucho más probable que se parezca a una ciudad pre-industrial que a la ciudad del siglo 19, que todavía configura el New York o el París de hoy.

Pero ¿vivirán aún en la ciudad quienes trabajan en las oficinas centrales urbanas?

¿Dónde instalarán sus hogares, la mayor parte de ellos managers y profesionales en particular?.

En la Europa continental, donde los mandos intermedios y los profesionales tienden todavía a vivir en la ciudad, el traslado de la ciudad-de-oficina a la ciudad-del-cuartel-general puede muy bien evitar que se trasladen. Pero es dudoso que el éxodo a los suburbios haga marcha atrás, o siquiera reduzca mucho su marcha en EE.UU., Gran Bretaña o Japón, donde la gente de clase-media con niños ya se ha marchado de los núcleos de las ciudades. Y seguramente la ciudad de "cuarteles-generales" tendrá aún menos trabajo para los pobres y no-cualificados que el que pueda tener la ciudad-de-oficinas. Esto será un particular problema en EE.UU., donde los pagos por beneficencia han atraído a tantos "infra-cualificados" e "infra-escolarizados" a la jungla interior de las ciudades.

¿Cuál será la base-imponible fiscal en las "ciudades-de-cuartel-general"? ¿Podrán seguir siendo un centro comercial?. Las tiendas de lujo no dependen de los empleados-de-oficina. Pero sí muchas otras tiendas de la ciudad, especialmente los grandes-almacenes, y únicamente en Japón la gente que no trabaja en la ciudad acude a ella con regularidad a comprar. ¿Se convertirán los teatros y salas de conciertos en transmisores de espectáculos mediante vídeo y televisión-por-cable, más que en lugares donde la gente va?. ¿Se convertirá el hospital de la gran-ciudad en un centro de enseñanza, de información y de diagnosis para los hospitales de los suburbios y exurbios donde estarán los pacientes?.

Dar clase a 10.000 estudiantes

¿Y qué pasará con las grandes universidades?. Los costes de la educación superior en todos los países desarrollados están casi tan fuera de control como los del cuidado de la salud. El único modo, tal vez, de ponerles tope puede ser convertir la universidad en un lugar desde el que la educación se dirija allí donde estén los estudiantes -algo ya llevado a cabo por la Universidad Abierta en Gran Bretaña, con gran éxito-.

Varias veces al año doy clase a 10.000 estudiantes o más, pese a que son menos de cien los que están conmigo en el aula. El resto me ven vía satélite en más de un centenar de "conexiones", y discuten conmigo sobre sus preguntas por medio del teléfono.

Hoy día **se** habla y se escribe mucho acerca de los impactos tecnológicos de la información.

Pero quizás sus impactos sociales son aún más grandes, y algo aún más importantes.

Publicado:

THE WALL STREET JOURNAL

4, Abril, 1989