

Ricardo Zambrano: ¿Cuáles son las diferencias principales que usted encuentra entre los millennials y la generación z?

Antoni Gutiérrez-Rubí: Los zetas son los verdaderos nativos digitales, sin discusión, ni excepciones. La tecnología está presente en sus vidas desde el mismo nacimiento, prácticamente no han vivido sin ordenadores, teléfonos inteligentes e Internet. Su relación con la tecnología es, por tanto, natural y de mayor dependencia que la de los *millennials* y el resto de sus predecesores. Una relación casi simbiótica que les concede una capacidad de adaptación que no tiene ninguna de las generaciones anteriores. Si los *millennials* son extremadamente hábiles con *esta* tecnología, los zetas podrán serlo casi con cualquiera.

Los zetas tenían un máximo de 6 años cuando cayeron las Torres Gemelas y 13 años cuando se desató la crisis económica más grave de la historia. Son hijos de un mundo en conflicto. Son realistas, bastante menos optimistas que los *millennials*, desconfiados y críticos.

RZ. Varios estudios aseguran que la generación Z es más competitiva y prefiere el éxito personal antes que trabajar en equipo. ¿A qué se debe esta actitud?

AGR. Lo que pasa es que tienen una gran confianza en sí mismos, en sus conocimientos, habilidades y en su capacidad para resolver los problemas de manera autónoma. No creo, sin embargo, que tengan problemas para trabajar en equipo e interactuar (aunque pueda estar mediada por una pantalla) con otras culturas y visiones.

RZ. También prefieren emprender negocios propios antes de trabajar en empresas, lo que cambiarían las relaciones laborales a futuro. ¿Las empresas deberán modificar sus sistemas para tratar de captar personal capacitado a largo plazo?

AGR. Absolutamente. Las empresas tienen que adaptarse y evolucionar, incluso para relacionarse con el empleado millennial, a quien todavía no comprenden del todo. Los zetas cuestionarán las jerarquías de las organizaciones y la lentitud de los procesos. La flexibilidad horaria y los modelos alternativos de trabajo, como los *coworkings* y la práctica *home office*, asumirán un rol transformador fundamental, más del que está teniendo ahora.

RZ. ¿Por qué la generación Z prefiere el contacto social vía internet que personalmente?

AGR. Hay una gran diferencia entre ver al mundo cambiar con la tecnología y nacer en un mundo cambiado por la tecnología. Los zetas no distinguen entre lo online y offline. Para ellos, los límites son difusos, casi inexistentes. Son sociables, pero a su manera: con y a través de las redes. Eligen con quién relacionarse en función de sus afinidades, sin importarles la proximidad física o la edad.

RZ. ¿Cree que el uso excesivo de internet y la tecnología vuelven poco comunicativas a las nuevas generaciones?

AGR. Acostumbrados a vivir conectados y en tiempo real, son impacientes y ansiosos, van a «velocidad banda ancha». Es por este alto nivel de ansiedad que en Estados Unidos crearon el término FOMO (acrónimo de «Fear Of Missing Out», algo así como el miedo a perderse cosas); hay algo de miedo social en esto y algo de afán por la omnipresencia digital, estar en todos lados, enterarse de todo.

RZ. Se dice que la generación Z es más visual. ¿Es por esto que prefieren redes sociales como Instagram y, en cambio, los millennials gustan más informativas como Facebook?

AGR. Sí, es la generación del «ver para creer». Buscan información y aprenden en YouTube y se relacionan en Snapchat e Instagram, las redes más visuales.

RZ. La generación Z estaría más preocupada por temas de medio ambiente y comercio justo. ¿A qué se debería este cambio de mentalidad con respecto a los millennials?

AGR. No hablaría de cambio de mentalidad, creo que tienen una actitud más crítica y pesimista... Los millennials sí tienen conciencia ambiental. De hecho, la última encuesta global de Telefónica reveló que el 53 % de los millennials considera que el cambio climático es un tema muy urgente (y los latinoamericanos, con el 70 %, son los más preocupados). Pareciera que los zetas suman a esta conciencia ambiental un alto grado de desconfianza y escepticismo. Ven que las cosas no mejoran, más bien todo lo contrario (Trump y el acuerdo de París, por ejemplo), y adoptan posturas algo más radicales o, al menos, activas.

RZ. La generación Z son hijos de los millennials, pero tienen grandes diferencias. ¿Cómo se pueden mejorar los procesos comunicacionales entre estas generaciones? ¿Los millennials deben ceder ante la generación Z y adaptarse a ellos?

AGR. Son más bien hermanos menores, no hijos... Y diría que la brecha generacional es más estrecha entre zetas y millennials que entre éstos y los Xers. Creo que será más fácil que se entiendan y comuniquen entre ellos, aunque con algunas diferencias, hablan el mismo idioma, el de la tecnología.