TRANSCRIPT · EPISODE 226

# Will AI Take Your Job or Change It?

English learning resource · ES

**Line-by-line · English + Spanish**

194 lines

**Study task: Listen again and notice the expressions you studied.**

It is Monday morning.

Es lunes por la mañana.

You arrive at work and find a new AI tool on your screen.

Llegas al trabajo y encuentras una nueva herramienta de IA en tu pantalla.

By Friday, it can do part of the work you usually do.

El viernes ya puede hacer parte del trabajo que haces habitualmente.

Should you feel excited, worried, or both?

¿Deberías sentir entusiasmo, preocupación o ambas cosas?

Both would be a very reasonable answer.

Ambas serían una respuesta muy razonable.

And what should you actually do next?

¿Y qué deberías hacer ahora?

Welcome to Your English Toolbox.

Bienvenidos a Your English Toolbox.

I'm Martin.

Soy Martin.

And I'm Julia.

Y yo soy Julia.

Today we are talking about AI and the job market.

Hoy hablamos de la IA y el mercado laboral.

Not just what might happen one day.

No solo de lo que podría ocurrir algún día.

We have real examples of companies changing how people work.

Tenemos ejemplos reales de empresas que están cambiando la forma de trabajar.

And we have practical steps you can try, whatever your job.

Y tenemos pasos prácticos que puedes probar, sea cual sea tu trabajo.

Theo is here with us.

Theo está aquí con nosotros.

Hello, Martin and Julia.

Hola, Martin y Julia.

I'll explain the examples, and I'll also share my opinions.

Explicaré los ejemplos y también compartiré mis opiniones.

When something is my opinion, I'll say so.

Cuando algo sea mi opinión, lo indicaré.

Let's start with someone answering questions from customers.

Empecemos con una persona que responde preguntas de clientes.

We will call her Sofia.

La llamaremos Sofia.

Sofia works on a customer support team.

Sofia trabaja en un equipo de atención al cliente.

Every day, people ask when a delivery will arrive or how to return an item.

Cada día la gente pregunta cuándo llegará una entrega o cómo devolver un artículo.

Then the company introduces a chatbot.

Entonces la empresa introduce un chatbot.

It begins to answer some of the simple questions.

Empieza a responder algunas de las preguntas sencillas.

If I were Sofia, my first question would be: am I still needed?

Si yo fuera Sofia, mi primera pregunta sería: ¿me siguen necesitando?

Of course.

Por supuesto.

That is not a theoretical question when it is your rent and your future.

No es una pregunta teórica cuando están en juego tu alquiler y tu futuro.

Has something like this happened in a real company?

¿Ha ocurrido algo así en una empresa real?

Yes.

Sí.

Ingka Group is the largest IKEA retailer.

Ingka Group es el mayor minorista de IKEA.

It introduced a chatbot called Billie for customer enquiries.

Introdujo un chatbot llamado Billie para las consultas de los clientes.

An enquiry is a question from a customer.

Una consulta es una pregunta de un cliente.

So what did Billie do?

¿Y qué hizo Billie?

The company said that, between 2021 and 2023, Billie resolved around forty-seven percent of the questions sent to the chatbot.

La empresa dijo que entre 2021 y 2023 Billie resolvió alrededor del cuarenta y siete por ciento de las preguntas enviadas al chatbot.

Wait.

Espera.

Forty-seven percent of every customer question at IKEA?

¿El cuarenta y siete por ciento de todas las preguntas de los clientes de IKEA?

No.

No.

That figure refers to the questions Billie received.

Esa cifra se refiere a las preguntas que recibió Billie.

It is an important difference.

Es una diferencia importante.

And what happened to the people?

¿Y qué ocurrió con las personas?

Ingka said it had trained eight thousand five hundred customer-support colleagues in other skills.

Ingka dijo que había formado a ocho mil quinientos compañeros de atención al cliente en otras habilidades.

Those skills included remote interior design, digital sales and handling more complex questions.

Esas habilidades incluían diseño de interiores a distancia, ventas digitales y gestión de preguntas más complejas.

So imagine Sofia no longer spends so much time answering the same simple questions.

Imaginemos que Sofia ya no dedica tanto tiempo a responder las mismas preguntas sencillas.

She could instead help a customer plan a room or solve a problem.

En su lugar podría ayudar a un cliente a planificar una habitación o resolver un problema.

That sounds much more interesting.

Eso parece mucho más interesante.

But does the report prove that no one lost a job?

Pero ¿demuestra el informe que nadie perdió su empleo?

No, it does not.

No, no lo demuestra.

We should not turn one company announcement into a promise about every worker.

No deberíamos convertir un anuncio de una empresa en una promesa para todos los trabajadores.

And another company could make a different decision.

Y otra empresa podría tomar una decisión diferente.

Exactly.

Exactamente.

A tool does not choose the company's plan.

Una herramienta no elige el plan de la empresa.

People do.

Lo eligen las personas.

Let's make that practical.

Pasemos a algo práctico.

Suppose my manager says a chatbot will join our team.

Supongamos que mi encargada dice que un chatbot se unirá a nuestro equipo.

What could I ask?

¿Qué podría preguntar?

You could ask: “Which tasks will change?”

Podrías preguntar: «¿Qué tareas cambiarán?»

Not just: “Will my job change?”

No solo: «¿Cambiará mi trabajo?»

Yes.

Sí.

A job contains many tasks.

Un trabajo contiene muchas tareas.

A tool may change some of them before it changes the whole role.

Una herramienta puede cambiar algunas antes de cambiar todo el puesto.

I would also ask: “What training will we get?”

Yo también preguntaría: «¿Qué formación recibiremos?»

That is a good question.

Es una buena pregunta.

And ask when the training will happen.

Y pregunta cuándo tendrá lugar la formación.

Why is the time important?

¿Por qué importa cuándo?

Because not everyone has free evenings or money for a course.

Porque no todo el mundo tiene las tardes libres o dinero para un curso.

A company can give people time and support during the working day.

Una empresa puede dar tiempo y apoyo a las personas durante la jornada laboral.

Let's practise the question together.

Practiquemos juntos la pregunta.

“What training will we get?”

«¿Qué formación recibiremos?»

There is another difficult question for Sofia.

Hay otra pregunta difícil para Sofia.

What if the new work looks better, but she has never done it before?

¿Y si el nuevo trabajo parece mejor, pero ella nunca lo ha hecho?

She may be excellent with customers and still feel nervous about a new tool.

Puede ser excelente con los clientes y aun así sentirse nerviosa ante una herramienta nueva.

Of course.

Por supuesto.

Learning a new task takes time, and people need a chance to practise.

Aprender una tarea nueva lleva tiempo y las personas necesitan la oportunidad de practicar.

Let's imagine her manager offers a short course in online sales.

Imaginemos que su encargada ofrece un curso breve de ventas en línea.

Sofia wants to know what happens after the course.

Sofia quiere saber qué pasa después del curso.

She could ask: “Will I practise with a colleague?”

Podría preguntar: «¿Practicaré con un compañero?»

And: “Who can help if I get stuck?”

Y: «¿Quién puede ayudarme si me atasco?»

That makes the training more concrete.

Eso hace que la formación sea más concreta.

It is not only a presentation followed by a new target.

No es solo una presentación seguida de un nuevo objetivo.

Exactly.

Exactamente.

In my opinion, good training includes practice, feedback and time to ask questions.

En mi opinión, una buena formación incluye práctica, comentarios y tiempo para hacer preguntas.

Could Sofia use the skills she already has?

¿Podría Sofia usar las habilidades que ya tiene?

Certainly.

Sin duda.

She already knows how to listen to customers and explain a problem.

Ya sabe escuchar a los clientes y explicar un problema.

Those skills can support a new role, even if she needs to learn different tools.

Esas habilidades pueden servir en un puesto nuevo, aunque deba aprender herramientas diferentes.

So adapting is not necessarily starting again from zero.

Así que adaptarse no significa necesariamente empezar de cero.

That is a useful way to think about it.

Es una forma útil de verlo.

But let us be honest.

Pero seamos sinceros.

Training does not guarantee that every person will keep the same hours or salary.

La formación no garantiza que todas las personas conserven el mismo horario o salario.

That is right.

Así es.

People also need clear answers about their contracts and responsibilities.

Las personas también necesitan respuestas claras sobre sus contratos y responsabilidades.

Sofia could ask: “How do you expect my role to change?”

Sofia podría preguntar: «¿Cómo espera que cambie mi puesto?»

A question like that helps her understand the actual offer.

Una pregunta así la ayuda a entender la oferta real.

We have looked at customer service.

Hemos hablado de atención al cliente.

What about someone who has an idea but cannot build an app?

¿Y alguien que tiene una idea pero no sabe crear una aplicación?

That sounds like me.

Eso suena a mí.

I have lots of ideas and absolutely no idea how to code.

Tengo muchas ideas y no tengo ni idea de programar.

Then let's look at Duolingo.

Veamos entonces Duolingo.

The company says its product managers used AI to help make a prototype for Duolingo Chess.

La empresa dice que sus responsables de producto usaron IA para ayudar a crear un prototipo de Duolingo Chess.

A prototype is an early version you can test.

Un prototipo es una versión inicial que puedes probar.

So one person had an idea and AI built the entire final app?

Entonces ¿una persona tuvo una idea y la IA construyó toda la aplicación final?

That is not what the company says.

Eso no es lo que dice la empresa.

Its product managers used AI to build a prototype.

Sus responsables de producto usaron IA para crear un prototipo.

The engineers then built the final product.

Después, los ingenieros construyeron el producto final.

So the prototype helped people show an idea sooner.

Así que el prototipo ayudó a mostrar una idea antes.

Yes.

Sí.

They could look at something concrete and discuss what needed to change.

Podían ver algo concreto y hablar de lo que había que cambiar.

What does that mean for the people on the team?

¿Qué significa eso para las personas del equipo?

In my opinion, more people may be able to test an idea before handing it to a specialist.

En mi opinión, más personas podrían probar una idea antes de entregársela a un especialista.

But a working prototype is not the same as a safe, reliable final product.

Pero un prototipo que funciona no es lo mismo que un producto final seguro y fiable.

And someone still has to decide whether the idea solves a real problem.

Y alguien todavía tiene que decidir si la idea resuelve un problema real.

I can imagine a designer asking: “Who will use this?”

Puedo imaginar a un diseñador preguntando: «¿Quién usará esto?»

Or an engineer asking: “What happens when it fails?”

O a un ingeniero preguntando: «¿Qué pasa cuando falla?»

Exactly.

Exactamente.

The skills can overlap, but that does not mean every specialist becomes unnecessary.

Las habilidades pueden solaparse, pero eso no significa que todos los especialistas dejen de ser necesarios.

What about someone starting their first job?

¿Y alguien que empieza su primer trabajo?

Junior workers often learn by doing the simpler tasks.

Los trabajadores principiantes suelen aprender haciendo las tareas más sencillas.

That is a serious concern.

Esa es una preocupación seria.

If a tool does the first draft, a beginner still needs a way to learn how the work is done.

Si una herramienta hace el primer borrador, una persona principiante sigue necesitando una forma de aprender cómo se hace el trabajo.

For example, a junior colleague could review a draft with someone more experienced.

Por ejemplo, un compañero principiante podría revisar un borrador con alguien con más experiencia.

And ask why one answer is useful while another is wrong.

Y preguntar por qué una respuesta es útil mientras otra es incorrecta.

Yes.

Sí.

In my opinion, a team should make space for that learning rather than assume beginners can skip it.

En mi opinión, un equipo debería reservar espacio para ese aprendizaje en lugar de asumir que los principiantes pueden saltárselo.

We have talked about support teams and apps.

Hemos hablado de equipos de atención y aplicaciones.

Does AI only change office work?

¿La IA solo cambia el trabajo de oficina?

No.

No.

Consider technicians who visit homes to repair appliances.

Pensemos en los técnicos que visitan hogares para reparar electrodomésticos.

A washing machine breaks, and someone comes to fix it.

Una lavadora se rompe y alguien viene a arreglarla.

Exactly.

Exactamente.

Haceb is an appliance company in Colombia.

Haceb es una empresa de electrodomésticos de Colombia.

Microsoft describes an AI assistant called Wilson that helps its technical teams find information about products and problems.

Microsoft describe un asistente de IA llamado Wilson que ayuda a sus equipos técnicos a encontrar información sobre productos y problemas.

So a technician can ask for help while working with a customer?

¿Así que un técnico puede pedir ayuda mientras atiende a un cliente?

That is the idea described in the case.

Esa es la idea descrita en el caso.

The tool helps find information, but the technician still works at the customer's home.

La herramienta ayuda a encontrar información, pero el técnico sigue trabajando en casa del cliente.

Could the assistant suggest the wrong solution?

¿Podría el asistente sugerir una solución equivocada?

It could.

Podría.

A person still needs to check the model, assess the problem and use their professional judgement.

Una persona sigue teniendo que comprobar el modelo, evaluar el problema y usar su criterio profesional.

That sounds important in many jobs.

Eso parece importante en muchos trabajos.

A fast answer is useful only if it is reliable.

Una respuesta rápida solo es útil si es fiable.

And a customer may need a person to explain the next step.

Y un cliente puede necesitar que una persona explique el siguiente paso.

Yes.

Sí.

Technical knowledge, judgement and communication can all matter together.

Los conocimientos técnicos, el criterio y la comunicación pueden ser importantes juntos.

Now let's talk about our listener.

Ahora hablemos de nuestro oyente.

Maybe you do not work in customer service, design or repairs.

Quizá no trabajes en atención al cliente, diseño o reparaciones.

Maybe you are a teacher, a driver, a nurse or a student.

Quizá seas profesor, conductor, enfermero o estudiante.

Where do you begin?

¿Por dónde empiezas?

Start with one task you understand well.

Empieza por una tarea que entiendas bien.

Write down what you do, what information you use and how you know the result is good.

Anota qué haces, qué información usas y cómo sabes que el resultado es bueno.

For example, preparing a simple weekly report.

Por ejemplo, preparar un informe semanal sencillo.

Yes, if that is part of your work.

Sí, si eso forma parte de tu trabajo.

Then check your workplace rules before using any tool.

Después comprueba las normas de tu lugar de trabajo antes de usar cualquier herramienta.

That includes rules about customer information.

Eso incluye las normas sobre información de clientes.

Exactly.

Exactamente.

Do not put private information into a tool unless your organisation has authorised that use.

No introduzcas información privada en una herramienta a menos que tu organización haya autorizado ese uso.

Could I practise with an imaginary example instead?

¿Podría practicar con un ejemplo imaginario en su lugar?

Yes, that can be a useful place to start.

Sí, puede ser un buen punto de partida.

Try a small example that contains no confidential information.

Prueba un ejemplo pequeño que no contenga información confidencial.

Then compare the result with what you would normally produce.

Después compara el resultado con lo que producirías normalmente.

Not just how quickly the tool answered.

No solo la rapidez con la que respondió la herramienta.

Right.

Correcto.

Check accuracy, missing details and the time needed to correct it.

Comprueba la precisión, los detalles que faltan y el tiempo necesario para corregirlo.

What if I do not know which tool my employer allows?

¿Y si no sé qué herramienta permite mi empleador?

Ask.

Pregunta.

You could say: “Which tools are approved for this task?”

Podrías decir: «¿Qué herramientas están aprobadas para esta tarea?»

And if the answer is none?

¿Y si la respuesta es ninguna?

Then follow that rule.

Entonces sigue esa norma.

You can still discuss what training or support would help your team.

Aun así puedes hablar de la formación o el apoyo que ayudarían a tu equipo.

Let's give our listeners another useful question.

Demos a nuestros oyentes otra pregunta útil.

“How do we check the result?”

«¿Cómo comprobamos el resultado?»

Theo, some people say everyone must use AI for everything.

Theo, algunas personas dicen que todo el mundo debe usar IA para todo.

What do you think?

¿Qué opinas?

I think curiosity is valuable, but I would not promise that every tool improves every task.

Creo que la curiosidad es valiosa, pero no prometería que todas las herramientas mejoren todas las tareas.

The best choice depends on the work, the risk and the people affected.

La mejor opción depende del trabajo, el riesgo y las personas afectadas.

So trying a tool and trusting it blindly are different things.

Así que probar una herramienta y confiar ciegamente en ella son cosas diferentes.

Very different.

Muy diferentes.

A tool can help you explore an idea and still need careful checking.

Una herramienta puede ayudarte a explorar una idea y aun así necesitar una comprobación cuidadosa.

Let's return to Sofia.

Volvamos a Sofia.

Her team has a new chatbot, and she is wondering about her future.

Su equipo tiene un nuevo chatbot y ella se pregunta qué pasará con su futuro.

She could ask which tasks will change.

Podría preguntar qué tareas cambiarán.

She could ask for training time and support.

Podría pedir tiempo para formación y apoyo.

And she could ask: “What happens to the people doing this work now?”

Y podría preguntar: «¿Qué pasa con las personas que hacen este trabajo ahora?»

That is a question for the company, not something Sofia can solve alone.

Esa es una pregunta para la empresa, no algo que Sofia pueda resolver sola.

Exactly.

Exactamente.

Workers can learn, but employers also make choices about training and opportunity.

Los trabajadores pueden aprender, pero los empleadores también toman decisiones sobre formación y oportunidades.

If AI saves a team time, that time could be used in different ways.

Si la IA ahorra tiempo a un equipo, ese tiempo podría usarse de distintas maneras.

A business might reduce costs, grow, or offer better service.

Una empresa podría reducir costes, crecer u ofrecer un mejor servicio.

And these choices can have very different effects on people.

Y estas decisiones pueden tener efectos muy diferentes en las personas.

In my opinion, companies should explain those choices honestly and give people a chance to adapt.

En mi opinión, las empresas deberían explicar esas decisiones con honestidad y dar a las personas una oportunidad de adaptarse.

What is your first step this week?

¿Cuál es tu primer paso esta semana?

Choose one task you know, check the rules, and think about the results you need.

Elige una tarea que conozcas, comprueba las normas y piensa en los resultados que necesitas.

And keep one question ready for a real conversation at work.

Y ten preparada una pregunta para una conversación real en el trabajo.

“What training will we get?”

«¿Qué formación recibiremos?»

Thank you for listening to Your English Toolbox.

Gracias por escuchar Your English Toolbox.

Thank you for having me.

Gracias por invitarme.

Take care, and keep learning.

Cuídate y sigue aprendiendo.