



Mike Bechtel: “La inteligencia artificial no es un héroe ni un villano; es una herramienta que libera nuestro potencial”

El chief futurist de Deloitte analiza las tendencias tecnológicas que transformarán las industrias, destacando el potencial disruptivo de la IA, los retos de su implementación y cómo las empresas deben liderar con propósito en la era digital.

POR ANDRÉS BENÍTEZ

En el marco del Congreso Futuro, estuvo en Chile el chief futurist de Deloitte, Mike Bechtel, reconocido por su trayectoria como innovador, estratega y líder de un equipo enfocado en identificar y desarrollar tecnologías exponenciales que darán forma al futuro de los negocios. Bechtel estudió humanidades con especialización en antropología y ciencias políticas en la Universidad de Notre Dame, pero se ha vinculado con la tecnología desde los inicios de su carrera profesional a fines de la década de los 90.

Mike Bechtel conversó con **Pulso** sobre las tendencias que impactarán a las industrias durante este año, destacando especialmente la inteligencia artificial (IA) y catalogando al 2025 como el punto de partida hacia la era de la computación cuántica.

¿Cómo alguien que estudia antropología termina siendo futurista en tecnología para Deloitte Consulting?

—La respuesta convincente es que el año 1997 comencé a buscar trabajo y, si en aquel entonces sabías escribir www, te consideraban muy técnico y terminabas trabajando en tecnología, sin importar tu formación. Ahora, la respuesta un poco más poética es que he llegado a entender que los futuristas en secreto somos historiadores. Damos sentido a lo que viene al entender los patrones del pasado. Recuerdo una de mis primeras clases de antropología con un profesor llamado James O. Bellis, que nos estaba enseñando arqueología, mostrándonos herramientas de piedra afilada de hace 2 millones de años, y dijo: “La tecnología no es más que una palabra de cuatro sílabas para herramienta. Y los humanos hemos sido constructores de herramientas desde siempre”. Eso me enseñó que, sin importar cuán avanzada sea la tecnología —ya sea una herramienta de piedra, una imprenta, un computador, la web o la inteligencia artificial—, no es más que una herramienta. Es algo que nos ayuda a hacer más cosas, de manera más eficiente y efectiva. Si piensas en los humanos como constructores de herramientas, la tecnología es antropología.

¿Por qué cree que la inteligencia

artificial nos pone más nerviosos que otros grandes avances tecnológicos?

—Creo que como humanos, valoramos mucho nuestra capacidad de pensar, nuestra cognición. Si piensas en una herramienta afilada, esta nos hacía más fuertes, más cercanos a la fuerza de un león, por ejemplo. Pero sabíamos que no estábamos en el negocio de ser leones; siempre hemos estado en el negocio del pensar. Así que creo que con la inteligencia artificial ocurre que, esta idea de las “mentes mecánicas” nos preocupa mucho, porque entran justamente en el negocio del pensar, y decimos: “A ver, espera, ¿ese no es nuestro trabajo?”.

Algunas personas pedían hace poco que los gobiernos detuvieran el desarrollo de la IA. Bueno, entiendo que tenemos miedo de perder nuestra única ventaja. ¿Cómo ve las cosas hoy? ¿La gente está más relajada? ¿Las empresas están más reflexivas al respecto?

—Sí. Creo que 2023 fue mucho ruido y pánico porque parecía que la IA venía del espacio, como una forma de vida alienígena a temer o reverenciar, ¿verdad? Nunca olvidaré, era Navidad en el sur de Chicago. Mi tía Trees, que es peluquera, estaba sirviendo mi plato y me dijo: “¿Sabías que los robots ahora pueden escribir poesía?”. Dado mi trabajo, respetuosamente le dije: “Sí, tía Trees, estoy al tanto”. Pero me di cuenta de que había algo diferente en esta ola, porque tomó a la gente por sorpresa y se sintió lo suficientemente cer-

cana a lo que todos hacemos para ganarnos la vida. Si 2023 fue el gran pánico, a principios del 24 fue la gran pausa. Regularemos, modularemos, pasaremos tiempo poniendo límites de confianza y gobernanza alrededor de esto. A nivel gubernamental y corporativo, mucho de ese trabajo ha avanzado. Pero lo que es diferente ahora, entrando al 2025, es que la gente que ha comenzado a usar estas herramientas las encuentra simplemente muy útiles. No es un héroe ni un villano. Es un excelente corrector para mi correo electrónico. Lo uso como herramienta de finanzas personales y puedo decir con seguridad que me va mejor.

Entonces, ¿2025 será tal vez una prueba real de hacia dónde vamos o qué estamos aprendiendo de esto?

El 2024 fue mucho de experimentación a nivel de departamentos. Pequeñas llamas que aún no se habían unido en un gran fuego de cambio. A finales de 2024 y principios de 2025, estoy viendo que mis clientes están implementando programas realmente intencionados. Y lo que se para a los que están progresando de los que se sienten estancados es que los primeros están pensando menos en la herramienta y más en la necesidad del negocio. El mayor consejo que les doy a mis clientes es: lidera con la necesidad. Porque si puedes identificar un objetivo comercial y luego trabajar hacia atrás para descubrir cómo estas herramientas pueden ayudar, es obvio. Pero las personas que están enfocadas en solo en el “juguete de moda” todavía están

experimentando y preguntándose cuándo sucederá la magia.

Según le entiendo, algunas personas están ansiosas por tener IA en cualquier proceso de su negocio. Pero lo esencial sería saber ¿por qué?, ¿qué necesitamos?, ¿hacia dónde vamos? ¿Están las empresas aprendiendo eso ahora?

Sí, sabes, hay un término que usamos a veces: lo llamamos “AI washing”. Las personas etiquetan cualquier cosa que hacen como IA para intentar obtener una prima en el mercado. Recuerdo el boom de las .com, ¿recuerdas? Bueno, ahora todo es IA. Desde una perspectiva empresarial, lo veo como la clase básica de oferta y demanda. La IA es la oferta, es la herramienta. Por muy bueno que sea el martillo, no puede superar las limitaciones del clavo, y acá es el problema del negocio. Así que a la mitad de mis clientes que quieren usar IA, los entrenamos para que lo que realmente quieran hacer es desacelerar y enfocarse en un problema comercial que valga la pena resolver. La otra mitad, necesita poner en orden sus datos y su información para poder resolver su problema.

Pero todavía hay muchas empresas que no tienen sus datos organizados...

—Se ha progresado, así que no es como si todos estuvieran perdiendo el tiempo. El desafío hoy en día tiende a ser la integración. El departamento de *marketing* tiene buenos datos, pero no habla con el departamento de finanzas y sus buenos datos. Y luego traes, ya sabes, sistemas



de realidad virtual y aumentada. La realidad misma está entrando en línea. Lo vemos ahora con los cascos de realidad espacial o el metaverso. Esos sistemas usan geometría espacial que solo los arquitectos solían entender. El diseño asistido por computadora (CAD) también necesita integrarse. Y lo que estamos encontrando es que, para que la IA realmente funcione, necesitas tener todo ese “sándwich” o ese mazo de cartas bien integrado. De lo contrario, solo tendrás una inteligencia limitada y aislada, no el gran cambio que todos esperamos.

Es el futurista jefe de Deloitte y me imagino que hoy la mayor parte de su trabajo está relacionado con la inteligencia artificial. He leído que está en la primera fila de lo que está ocurriendo. ¿Cuál era su enfoque antes de que todo esto llegara?

–Mencioné antes que los futuristas somos en realidad historiadores. Una de las cosas que mi equipo y yo reconocimos y lo plasmamos en una asociación con el Foro Económico Mundial en un informe en 2021, es que toda la historia de la tecnología y los negocios, aunque parezca una colección aleatoria de palabras de moda, en realidad se basa en tres pistas que han sido fuentes confiables de ingresos, ganancias y ahorros durante 75 años. Una de ellas son las interfaces de un computador, la forma en que interactuamos con la tecnología. Antes eran tarjetas perforadas y doctorados que operaban má-

quinas del tamaño de este estudio. Luego fueron computadores de escritorio, después portátiles y teléfonos móviles. La tendencia siempre ha sido hacia la simplicidad. Por eso sabemos que la simplicidad siempre gana. Y aunque el cambio de móviles a cascos de realidad virtual pueda parecer extraño, cuando esos cascos se conviertan en anteojos y luego en lentes de contacto, estaremos muy agradecidos de habernos liberado de estas armas de distracción masiva.

Luego está la inteligencia artificial, por supuesto. Y debajo de todo eso, la computación, desde la nube hasta el *blockchain* y la computación cuántica. Hay mucho sucediendo detrás de escena que, como empresarios, quizás no veamos todos los días, pero que va a afectar enormemente el futuro de la economía, las finanzas y los negocios.

Uno de los mayores temores que tenemos es el reemplazo de las personas por la IA. He leído que hay dos enfoques respecto a esto. Por un lado, están las empresas que quieren ahorrar dinero y hacer más con menos personas, y por otro lado, están las que quieren hacer más cosas para crecer. ¿Cuál es el enfoque correcto?

Bueno, uno de mis antiguos socios comerciales, de West Virginia en Estados Unidos, tenía una sabiduría popular muy interesante. Me decía: “Mike, no puedes reducirte hacia el éxito”. Y eso siempre me quedó gra-

bado porque creo que este primer nivel de mejoras con IA trata de hacer el trabajo de hoy más rápido y más barato. Pero a medida que las empresas se vuelven más eficientes, lo que estamos viendo –y lo veo con mis clientes en todo el mundo– es que no están dejando ir a estas personas. No están perdiendo sus trabajos por esta automatización; están siendo reasignadas a tareas de mayor nivel.

El tema que he visto, y lo dice mi amigo y colega futurista Mike Walsh, es “automatiza y luego eleva”. La idea es que las empresas que tienen una visión clara de hacia dónde van, su misión y su estrella del norte, dicen “aleluya” cada vez que automatizan el trabajo de alguien, porque necesitan a esa persona en tareas más importantes. Así que, en resumen, no se trata solo de hacerlo más rápido, sino de desbloquear trabajos completamente nuevos. Muchos de mis clientes se quejan de que no pueden centrarse en el mañana porque están demasiado ocupados con el hoy. ¡Enhorabuena! La IA libera esos ciclos ocupados para enfocarse en el mañana.

En el Congreso del Futuro, el Presidente dijo que ahora tenía un teléfono análogo, que solo sirve para llamar y así evita distracciones.

¿Cree que es razonable decir: “No tendré un smartphone porque tiene demasiadas distracciones”?

Creo que, volviendo a esta discusión sobre extremos, creo que el sentimiento es correcto. Hay demasiadas distracciones. Hay demasiada distracción. Internet creó un mundo donde todos son autores y tienen un megáfono. Luego llegó la web 2.0, donde la gente se beneficia de esa atención, esos clics y, específicamente, de la indignación y la división. Un amigo mío llamado Joe McCormick escribió un libro llamado “Noise” (Ruido), que trata sobre el arte de apagar el mundo, pero no para escapar, sino para silenciar selectivamente el mundo y enfocarte en lo que más importa. En ese momento acuñé con él el término “armas de distracción masiva”, porque sabemos que estamos sobresaturados. Creo que el Presidente tiene una gran idea de apagar las cosas por un tiempo. No sé si se irán para siempre, ni deberían hacerlo. Pero creo que hay un término emergente llamado “realidad disminuida”. Siempre hablamos de realidad aumentada, ponemos *pixels* por todas partes. Imagina un mundo donde puedas bloquear distracciones. Ese también podría ser un futuro.

¿Usted se desconecta a veces?

–El tiempo, creo, será cada vez más el lujo definitivo. 🗨️