

EL DEAL

Regulación: "Es ridículo lo que quieren hacer los europeos"

La ofensiva de la UE hacia las grandes plataformas tecnológicas con estrictas reglas de competencia, además de severas multas, en pro de los consumidores, tiene implicancias respecto de las cuales Galperin tiene una firme posición contra aumentar las regulaciones. "Es muy interesante lo que está pasando en el mundo. EEUU deja que la tecnología evolucione, de manera que sorprende que todas las principales empresas de inteligencia artificial estén surgiendo en ese país. Y en Europa se quiere regular todo en circunstancias que, por ejemplo, no sabemos todavía qué va a pasar con la IA... no pidamos la perfección, porque eso restringe el desarrollo y no agrega valor", enfatizó.

En un escenario global donde hechos como la prohibición de EEUU a la exportación de chips de Nvidia a China evidencian "una guerra estratégica por quién

va a controlar, sobre todo, el hardware, ya que el software es matemática que nadie puede controlar, me parece ridículo lo que quieren hacer los europeos al regular la IA, que es como decir que vamos a regular el álgebra". Desde ese debate, Galperin llevó su reflexión a la esfera de la relación entre autoridades y sector privado. ¿Por qué un grupito de personas que, momentáneamente, son el Estado, va a saber mejor que todos los demás y regular correctamente algo que todavía nadie sabe bien cómo va a funcionar. Hay que dejar que fluya, desregular, confiar en que las personas van a crear aplicaciones útiles que darán valor a la gente, como hicimos en 1999 cuando vimos internet, y hoy tenemos 2 millones de personas que viven de vender en Mercado Libre".

IA: "Va a haber mejoras importantes en la experiencia de nuestros usuarios"

Junto con admitir que hay muchos aspectos de la Inteligencia Artificial sobre los cuales "no tenemos ni idea", Galperin definió la estrategia de Mercado Libre en este campo como "un proceso de exploración en el cual ya hemos puesto al aire muchas funcionalidades y, además, vemos mucho lo que hacen otros jugadores de nuestra industria". Eso, en paralelo a una atenta observación de otros sectores: "Miramos qué está haciendo Google, Facebook o Microsoft, e interactuamos muchísimo con empresas de EEUU de servicios y soluciones de cloud donde corren nuestros modelos de IA". Pero también el CEO destacó la confianza en las propias capacidades de su empresa, convocando a sus equipos para atraer

propuestas en inteligencia artificial generativa. "Hicimos un hackathon con premios a las 20 mejores ideas para mejorar Mercado Libre y Mercado Pago, y tuvimos 300 equipos que compitieron enviando una cantidad enorme de ideas que luego rankeamos", relató. ¿Qué cabe esperar de este esfuerzo? "Va a haber mejoras importantes en la experiencia de nuestros usuarios, y también estamos empezando en atención al cliente y prevención de fraudes", explicó Galperin, quien añadió que la innovación a partir de IA se aplicará también al ámbito de la productividad: "Permitirá hacer muchas más cosas con la misma cantidad de gente".



Seis claves en la visión del

POR JORGE ISLA

Asi como en 1999 el entonces emprendedor Marcos Galperin le decía a su entorno en la naciente Mercado Libre que esa sería "la empresa más grande de América Latina", luego de 25 años de trayectoria una parte importante de ese ambicioso objetivo ya está cumplido. Su capitalización bursátil asciende a US\$ 100 mil millones. "Somos la empresa más valiosa, por ahora, y en los próximos 25 años vamos a ser la más grande en términos de ingresos y de empleados" a nivel de la región, enfatizó el CEO de MELI al cierre de un conversatorio este miércoles en la casa central de Inacap, organizado por esa casa de estudios, Mercado Libre y la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC).

Ahí subrayó que si bien aún "está todo por hacerse", ahora la firma cuenta con la ventaja de "tener una marca, un equipo que ha aprendido

a ejecutar cosas nuevas en escala y una posición financiera muy fuerte".

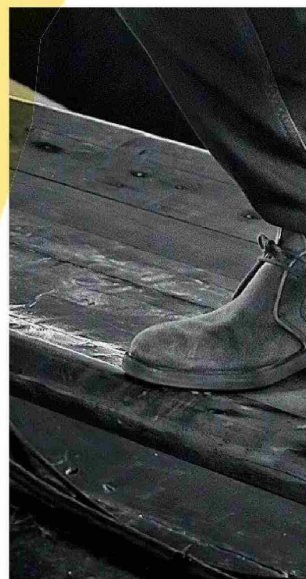
Estas reflexiones estuvieron en línea con la dinámica a lo largo de la intensa jornada que reunió a 3.000 emprendedores en la Estación Mapocho, centradas en el presente del negocio. Pero luego en su último evento público en Santiago, Galperin profundizó de su pensamiento y visión del momento de la economía digital.

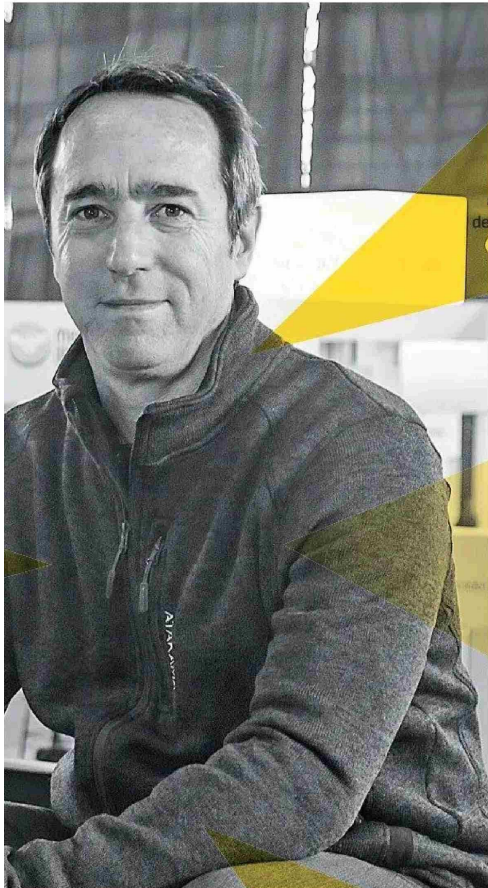
"Construir algo espectacular será más fácil que en los últimos 25 años, sin pasar por las angustias espantosas de los comienzos, en que no teníamos nada y éramos cuatro irresponsables en unas cocheras. (...) Debemos tener la humildad de que no nos pase lo que le ocurrió a los competidores que hace 25 años nos veían y decían: estos dementes se creen que van a cambiar el comercio. Ahora, tenemos la humildad de abrazar las nuevas tecnologías, porque no queremos que nos hagan lo que nosotros le hemos hecho a otros".

"Stay hungry, stay foolish"

Frente al reto que implica para una empresa líder mantener un activo proceso disruptivo que siga potenciando el negocio, Galperin instó a evitar "esa instancia de cuidar lo ganado y empezar a jugar a la defensiva, como muchas grandes empresas de Silicon Valley han hecho. Es peligroso en un mundo tecnológico con tantos cambios (...) Si venís ganando 3 a 0, la clave es no cambiar la estrategia y jugar de la misma manera". Por el contrario, dijo, "queremos mantener las mismas ambiciones, hambre y ganas de hacer disruptiones que teníamos hace 25 años, y de seguir haciendo lío".

Como fuente de inspiración, Galperin tuvo en un lugar destacado de las oficinas que ocupó en distintos países, y ahora en el escritorio de su casa, un cartel con la frase "stay hungry, stay foolish", lema de Steve Jobs que invita a mantener vivo un espíritu de insatisfacción y curiosidad. "Esa es la clave: no perdamos el hambre ni perdamos la ingenuidad respecto de que las cosas sí se pueden hacer de otra manera y pueden funcionar, algo que encanta de los norteamericanos", dijo, y subrayó: "lo más importante es la capacidad de aprender y la pasión".





Competencia con Amazon: "Estamos sorprendidos de lo bien que nos ha ido"

El rápido crecimiento de Mercado Libre en la región ha implicado una intensa competencia con los gigantes mundiales del e-commerce y la atención de la industria ha estado puesta en su rivalidad con Amazon en los países más grandes: Brasil y, especialmente, México. "Hace diez años que venimos compitiendo con Amazon, y eso asusta bastante inicialmente. Ahí, la verdad es que vamos muy bien y, de hecho, estamos sorprendidos de lo bien que nos ha ido", enfatizó Galperin. Sobre la manera de abordar este reto, señaló -en clave deportiva- que "una vez en la cancha, creo que ganamos el primer set, y después tratemos de ganar el segundo; haber logrado hacer bien eso -que comparo con competir contra Rafael Nadal en Roland Garros-, de una manera exitosa en escala, nos da mucha confianza".

De los resultados ante Amazon, Galperin destacó la competencia en México, donde esa empresa "tenía muchas ventajas estratégicas ya que puede hacer envíos desde EEUU, un porcentaje muy importante de sus ventas. Pese a ello, nos ha ido muy bien, somos líderes -más de dos veces más grandes que Amazon- y estamos creciendo más rápido que ellos". Sus perspectivas son aún más positivas ya que "recién este año hemos abierto nuestro primer centro de almacenamiento y distribución en EEUU para enviar productos a México".

"Humildes y realistas" en medio del éxito

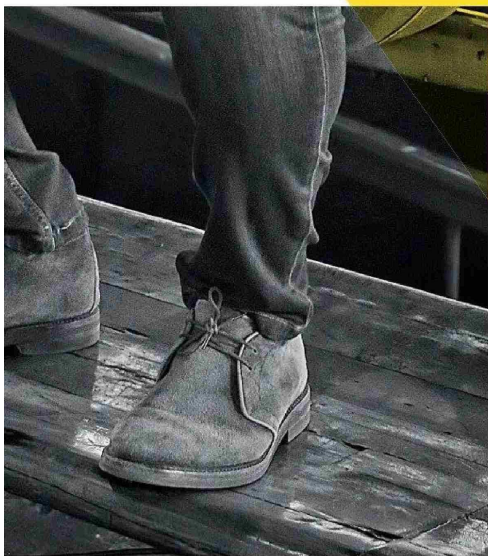
Desde la regla que "aquellas empresas que no abrazaron el cambio se convirtieron en irrelevantes", Galperin destacó que el gran sello de MELI es "la cultura de mantenernos humildes y realistas".

"Somos los líderes, pero sentimos que nos falta muchísimo y no tenemos el nivel de excelencia que nos gustaría en nuestras aplicaciones. Y, últimamente, a veces está pasando que tenemos soluciones muy buenas, pero no las comunicamos lo suficientemente claro", reconoció. Junto con ratificar la importancia de conocer la percepción de los clientes -"sobre todo en aspectos tácticos cómo su interacción con nuestras aplicaciones, que miramos muchísimo"- confidenció que

"escuchamos a los usuarios, pero no les hacemos mucho caso, ya que las cosas más importantes que hemos hecho fueron ideas nuestras, como llevar una determinada tecnología o armar la red logística". Además, dijo, en su estrategia es determinante el análisis exhaustivo de la data y la conexión "con lo que está pasando en el mundo y la región para entender qué es necesario en cada momento. A veces, en tecnología estar muy temprano no está bueno".

De los aprendizajes de MELI, Galperin destacó el reto que significó asumir el desarrollo de la logística en un equipo para el cual "hace diez años todo era software, y hablar de paquetes de cartón provocaba una especie de ataque de pánico; pero, de golpe nos dimos cuenta que para competir íbamos a tener que aprender algo de lo que no sabíamos nada. Y hoy tenemos la red de logística y distribución más grande de Latinoamérica".

líder de Mercado Libre



"Tal vez se generen cambios importantes en quienes hoy dominan la educación"

Entre los muchos impactos de la IA en el mundo, Galperin está especialmente atento a la revolución que viene en educación. "Cuando veo cómo mi hijo que está en la universidad usa la inteligencia artificial para aprender, no me gustaría estar a cargo de una universidad que tenga todo un modelo basado en profesores, porque realmente hay una posibilidad de que todo eso sea dramáticamente distinto", lanzó.

Sobre los efectos en la labor docente, estima que los cambios tecnológicos potenciarán una "tendencia hacia pocos profesores extraordinarios que, con pasión e IA que los complementen, permitirán que sus alumnos aprendan mucho mejor". Esto, remarcó, a

diferencia de "muchos profesores que no tienen el deseo de perfeccionarse y ni siquiera tienen la pasión de enseñar, sino que lo hacen porque es un trabajo; por ellos, podrían estar cargando nafta (gasolina) en una estación de servicio". Esto mientras, en la mayoría de los países subsisten brechas como la falta de docentes en los niveles primarios, acotó.

En su análisis, Galperin ve "una crisis, que a la vez es una oportunidad para que la educación pueda tener cambios para bien y que serán espectaculares para la población, mientras que, para los que hoy dominan la educación, tal vez se generen algunos cambios importantes. El tema de siempre es el Estado".