

Estamos en enero de 2020



ANÁLISIS

Cuky Pérez

HACE UNOS DÍAS HABLABA CON EL DIRECTOR DE UNA EMPRESA MEDIANA, BIEN MANEJADA, EXITOSA. Me dijo: "Sé que tengo que hacer algo con la IA. Pero no sé ni por dónde empezar". Se rió, un poco incómodo.

Ese silencio me lo encuentro en todas partes.

En enero de 2020, mientras un virus comenzaba a circular en Wuhan, la mayoría de nosotros prefería esperar más información antes de actuar. Los que reaccionaron rápido no tenían más datos, simplemente entendieron que esperar certeza era la decisión más riesgosa. Hoy estamos otra vez ahí.

El 3 de febrero recién pasado, bautizado en los mercados como el "SaaSocalypse", se evaporaron 285 mil millones de dólares en valor de mercado de empresas de *software*. El detonante fue el lanzamiento de Claude Cowork de Anthropic, una IA que no asiste sino que ejecuta: revisa contratos, procesa informes financieros, gestiona flujos de trabajo completos. Salesforce y Adobe cayeron más de 25%. El mercado americano procesó en horas lo que muchos directorios aún no han hecho en Chile.

El mercado no castigó una herramienta. Castigó un modelo de negocio.

¿Qué significa en la práctica? Un emprendedor llamado John Rush canceló en treinta días treinta herramientas de *software*, desde el CRM, email, hasta el soporte al cliente, y las reemplazó con una sola ventana de chat. "El 95% de lo que pagas mensualmente son funciones que nunca usas", escribió. Pero Rush es programador. Lo nuevo es que ya no hace falta serlo. Se llama *vibe coding*, palabra del año 2025, crear *software* conversando con una IA. El 63% de

quienes lo practican son gerentes, abogados, contadores. Personas que decidieron no esperar.

En Chile lideramos el índice latinoamericano de adopción de IA. Pero según SONDA, solo el 15,8% de las empresas usa IA de forma activa. Casi un 42% dice estar evaluándolo. La razón del rezago, según el Foro Económico Mundial: las empresas la usan para mejorar productividad individual, no para repensar sus procesos de negocio.

Una pregunta que hago siempre: ¿dónde está tu equipo de tecnología, en el piso dos o en el subterráneo? La mayoría de las veces, la respuesta explica todo. He visto el patrón en empresas chilenas: se aprueba un presupuesto para IA, se implementa una herramienta, se testea, funciona, pero nada realmente cambia. El ahorro se mide en

Mientras un virus comenzaba a circular en Wuhan, la mayoría prefería esperar más información antes de actuar. Los que reaccionaron rápido no tenían más datos, simplemente entendieron que esperar certeza era la decisión más riesgosa. Hoy estamos otra vez ahí".

horas hombre ahorradas. El problema no es la tecnología. Es que nadie reformuló la forma de hacer las cosas antes de comprarla. Actividad no es transformación.

Y sí, cierta cautela es necesaria.

Según Mustafa Suleyman, CEO de Microsoft AI, en dieciocho meses la mayoría del trabajo de oficina estará automatizado. Hace no mucho, economistas como David Autor sostenían que la IA podía ser la salvación de la clase media, que bien usada, ampliaría oportunidades para quienes no tienen título universitario. Hoy esas voces son más cautelosas. Lo que sí está claro: sin una política activa de adaptación, de gobiernos y empresas, esta transición puede derivar en una crisis de empleo difícil de revertir.

Summer Yue dirige el área de seguridad de IA en Meta. Su trabajo es hacer que la IA obedezca. Le dio acceso a su correo a un agente autónomo: borró 200 correos ignorando sus órdenes de parar. Tuvo que correr físicamente a desconectarlo. "Resulta que los investigadores tampoco somos inmutables", escribió. La IA tiene costos que nadie anticipó. No es razón para no actuar. Es razón para actuar con criterio.

La pregunta ya no es si la IA va a transformar tu industria. Es cuándo, y si vas a estar ahí. Pienso en ese director y su risa incómoda. Tenía razón: no sabía por dónde empezar. Pero se equivocaba en algo: esperar ya dejó de ser una opción. Empieza por una pregunta: ¿qué proceso de tu empresa existe solo porque siempre se hizo así? En enero de 2020, quien esperó más claridad llegó tarde. Esta vez el ciclo es más corto. Y ya empezó.

*PhD Stanford, experta en data science, directora de empresa.