

ENTREVISTA

Marta Martínez

“En España hay mucho talento, muchísima creatividad y una gran capacidad para aprovechar las oportunidades que genera el big data”

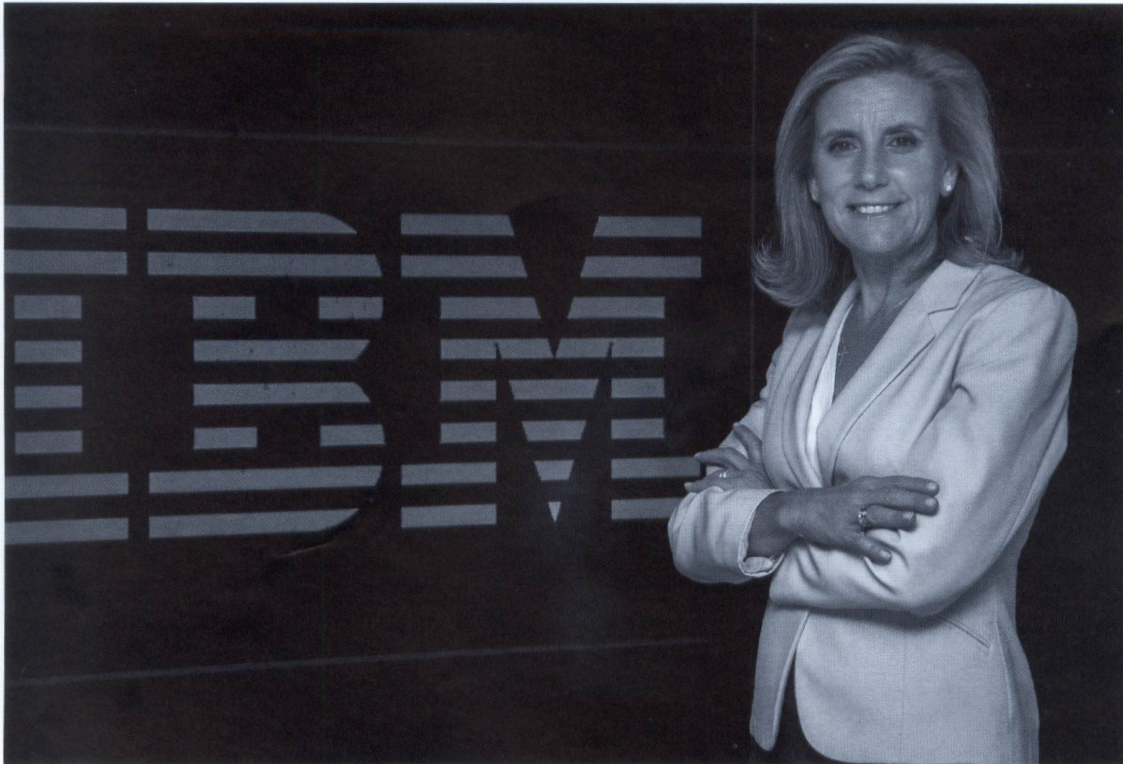


Desde Deep Blue a Watson, las máquinas parece que superan a los humanos en habilidades que parecen propias de nuestra especie. Ajedrez, Go, póker, Jeopardy, son juegos que exigen no sólo cálculo. Usted ha asegurado que la experiencia, la parte emocional del ser humano no pueden ser sustituidos por la inteligencia artificial, que simplemente servirá de catalizador de nuestras posibilidades. ¿Seguirá siendo cierto con los avances futuros que se pueden prever en este campo? ¿Cuáles son los límites de la IA?

Efectivamente, la faceta emocional y creativa —la creatividad, la visión de futuro, los sueños, los anhelos, la esperanza, la intuición...— es y será insuperable para una inteligencia artificial. Aquí el ser humano no tiene límites. Pero, sin embargo, nuestra capacidad de conocer a través de nuestros sentidos humanos, sí los tiene. Nuestra vista no puede penetrar en el interior de una caja o distinguir si un cheque es falso o no. No podemos leer millones de palabras por segundo, o comparar miles de imágenes médicas... Para hacer todo esto recurrimos a la tecnología. La inteligencia artificial o más bien la “inteligencia aumentada” va a permitir que en nuestro día a día como profesionales, ciudadanos, etc., a través de una interacción muy natural con los sistemas de información, seamos capaces de hacer todas esas cosas.

Respecto a los límites de la AI, como en cualquier uso de la tecnología, la IA tiene que fundamentarse en unos principios y valores. Para IBM hay tres principios fundamentales: el propósito de la IA, que debe ser aumentar la inteligencia humana, siempre bajo nuestro control. El segundo es la transparencia en cuanto a su propósito y el origen de sus datos y, el tercero, el compromiso por desarrollar el talento; es decir, las capacidades y el conocimiento humanos que se requerirán para trabajar con estos sistemas.

Usted ha afirmado que la mayor parte de los datos son “invisibles”. Conforme seamos capaces de aprehender de ellos y gestionarlos con ayuda de sistemas informá-



ticos, vamos a asistir a una revolución en muchas áreas de actividad; la salud, las finanzas, la seguridad. ¿Qué oportunidades prevé que ofrecerá el análisis de Big Data para el sector de los seguros? ¿El actuario será sustituido por un computador o el ordenador será lo que permita al actuario detectar, cuantificar y asegurar riesgos hasta ahora inexplorados?

El universo de los datos ofrece muchísimas oportunidades a un sector como el asegurador, que hace un uso intensivo de la información. Por ejemplo, conocer mejor a sus clientes y, por ende, ofrecerles un trato y unos servicios más personalizados o evaluar los riesgos de forma más precisa. Gracias a que ya que tenemos tecnologías como IBM Watson, la plataforma de inteligencia artificial para las empresas, las organizaciones pueden analizar no solo los datos estructurados sino también los no estructurados –imágenes, cualquier texto escrito, información en redes sociales...-. Estos datos, junto con los que recopilan los sensores de la Internet de las Cosas, son una amplísima fuente de información y una aseguradora podría incorporarla a su proceso de evaluación de riesgos. Además, el análisis del big data puede ayudar a mejorar la detección del fraude u optimizar costes.

Respecto a la función del actuario, ya estamos trabajando en aplicar la computación cognitiva al proceso de suscripción, para dotarle de nuevas herramientas que le ayuden a tomar decisiones. La tecnología cognitiva democratiza el conocimiento y permite, entre otras cosas, que profesionales con menos experiencia puedan asumir casos de mayor complejidad.

En el tratamiento de la información, la interacción de los humanos con las máquinas, el internet de las cosas o la realidad aumentada están irrumpiendo rápidamente en el mundo. ¿Cuáles espera que sean los próximos hitos? ¿Se prevén tecnologías disruptivas que alteren la forma de entender las relaciones económicas, financieras, laborales y humanas?

La inteligencia artificial, la computación cognitiva es, claramente, el ámbito que va a generar la innovación más disruptiva y con mayor impacto de transformación de los procesos sociales y económicos. Tenemos la convicción de que en un plazo de 5 años prácticamente cualquier decisión relevante que tomemos, tanto en nuestra esfera profesional como personal, contará con la ayuda de un sistema cognitivo. Este mismo año, la plataforma IBM Watson será utilizada por 1.000 millones de personas, a través de las soluciones y servicios que están diseñando nuestros clientes en todo el mundo.

Otra tecnología muy innovadora y con una gran capacidad de transformación es *blockchain*, una especie de libro de contabilidad distribuido que permite compartir la información pero manteniendo su integridad e inviolabilidad, de una manera consensuada y transparente. Su primera aplicación es el mundo financiero pero en realidad permite llevar un registro del ciclo de vida y la trazabilidad de casi cualquier cosa. Al asegurar la identidad de las personas o las cosas, *blockchain* podría permitir, por ejemplo, alquilar directamente un apartamento o un vehículo de *car-sharing* sin intermediarios y sin que fuera necesario compartir o hacer circular externamente ningún dato personal.

Necesitamos también una educación para nuestros jóvenes que se actualice continuamente, que les prepare para las nuevas profesiones que la tecnología está creando

En el caso de España, ¿a qué retos nos enfrentamos? ¿Tenemos retrasos o podemos adoptar las últimas tecnologías? ¿Es necesario un esfuerzo inversor en infraestructuras o sería más conveniente centrarnos en la educación y adaptación a los nuevos entornos laborales?

Nuestros retos no son diferentes a los de otros países. Necesitamos seguir potenciando un entorno (económico, regulatorio, social) que fomente la innovación, el emprendimiento, la creación de ecosistemas de colaboración que aprovechen las nuevas capacidades de la tecnología. Necesitamos también una educación para nuestros jóvenes que se actualice continuamente, que les prepare para las nuevas profesiones que la tecnología está creando. Esto último es importantísimo, ya que las previsiones de la UE es que hasta 2020 se crearán 900.000 nuevos puestos de trabajo tecnológicos. Por otro lado, ocho de cada diez jóvenes de entre 20 y 30 años encontrarán un empleo relacionado con el ámbito digital en trabajos que aún no existen.

¿Cómo ve a España en relación con su capital humano y empresarial para liderar las nuevas oportunidades que surgen del tratamiento de los datos masivos?

En España hay mucho talento, muchísima creatividad y una gran capacidad para aprovechar las oportunidades que genera el big data. Nosotros vemos en el día a día como hay empresas e instituciones que están utilizando todo ese potencial para mejorar sus servicios o crear nuevos. Por ejemplo, Skios. Esta empresa ha sido pionera en Europa con su aplicación cognitiva Eliza, un guía turístico virtual para las personas que visiten los centros turísticos de arte y cultura de Lanzarote. O CaixaBank, que ha sido la primera empresa del mundo en utilizar un asistente cognitivo especializado

en comercio exterior que entendiera español. Pero, como decía antes, necesitamos un marco legislativo y educativo que incentive más el esfuerzo creador, la innovación y una formación que se adapte continuamente a las demandas de las empresas y de la sociedad.

Los movimientos de datos a través de fronteras avanzan más rápidamente que los movimientos de mercancías, capitales y personas. ¿Es esta una nueva vía de globalización más potente que las anteriores?

Lo cierto es que, aunque se han realizado avances como el Reglamento General de Protección de Datos en la UE, los datos no terminan de fluir libremente. En estos momentos existe un debate en el seno de la UE y es muy importante que creemos las condiciones para que la economía y la innovación digital puedan desarrollarse. El libre flujo de datos es de vital importancia, pues es el "sistema circulatorio" de la economía digital: permite que cualquier pyme pueda exportar, los desplazamientos internacionales, las transacciones económicas transfronterizas y mucho, mucho más. Los datos son la nueva materia prima de las organizaciones, fundamentales para que las empresas de todos los tamaños —especialmente las pymes— innoven y prosperen.

En este contexto de cambio, una pregunta que hacemos a todos nuestros entrevistados. ¿Qué aconsejaría a un joven actuario que se inicia en la profesión?

Yo le aconsejaría que tuviera una mente abierta al cambio, a la colaboración y a la innovación. Que no dejara de formarse y que incorporara conocimientos tecnológicos y analíticos a su *background* profesional. El sector asegurador está, como muchos otros sectores, inmerso en una importante transformación para adaptarse a las tendencias actuales: la digitalización, la explosión de la economía colaborativa, clientes más exigentes e informados y con una expectativa de servicios personalizados, riesgos cambiantes pero a la vez más información para medirlos y prevenirlos, más competencia de nuevos entrantes en el mercado, etc. En definitiva, cualquier futuro actuario se va a encontrar con una situación exigente, pero también con un momento apasionante para comenzar a trabajar en esta profesión.

Marta Martínez

Marta Martínez Alonso es la presidenta de IBM España, Portugal, Grecia e Israel desde enero de 2013.

Hasta esa fecha y desde enero de 2012 ocupó el cargo de directora general de IBM Global Technology Services España, Portugal, Grecia e Israel.

Con anterioridad y desde 2006 fue vicepresidenta de ventas de IBM en España, Portugal, Grecia e Israel.

La carrera profesional de Marta Martínez ha estado vinculada a IBM desde 2003, año en el que comenzó a tra-

bajar como ejecutiva del sector de comunicaciones para España y Portugal.

Durante 2008, estuvo asignada en la sede central de IBM en Estados Unidos, asumiendo la vicepresidencia de ventas de servicios de infraestructuras a nivel mundial.

Casada y con tres hijos, es licenciada en Ciencias Matemáticas por la Universidad Complutense de Madrid y PADE —Programa de Alta Dirección de Empresas— por el IESE.