



JUAN DAVID REVERTE ORS.

Gerente de la Demarcación del COIT en la Región de Murcia, COITERM.

Agentes de IA Del motor a la conexión

La Inteligencia Artificial (IA) ha transformado múltiples procesos dentro de las organizaciones, especialmente en ámbitos técnicos como las telecomunicaciones. Su rol tradicional ha sido el de automatizar tareas, aumentar la eficiencia y minimizar errores. Pero ¿y si su verdadero potencial estuviera en otro lugar? ¿Y si la IA no fuera solo un motor, sino también un tejido conectivo?

En muchas empresas, el verdadero cuello de botella no está en la ejecución, sino en la colaboración. Equipos de ingeniería, diseño, recursos humanos o finanzas operan como silos: cada uno con su propio lenguaje, objetivos y formas de pensar. El resultado: pérdida de tiempo, malentendidos y decisiones desalineadas.

Ahí es donde los agentes de IA pueden asumir un nuevo rol: el de facilitadores de entendimiento entre mundos distintos. Y no solo como asistentes que ejecutan comandos, sino como puentes cognitivos capaces de traducir, mediar y tejer relaciones de colaboración más efectivas.

De la eficiencia a la simbiosis

Podemos aprender mucho de la naturaleza. El sistema inmunológico, por ejemplo, no actúa desde la eficiencia inmediata, sino desde la adaptación, la memoria y la cooperación. Este modelo sugiere que la IA puede ser más útil si opera como un sistema que aprende en red, en lugar de actuar de forma aislada.

Imaginemos una IA que funcione como una reacción cruzada en una red distribuida; no un único agente tomando decisiones, sino muchos, interactuando con las personas, adaptándose a contextos

cambiantes, aprendiendo del conflicto y facilitando soluciones que integren perspectivas diversas.

Y esto no es ciencia ficción. Ya existen modelos capaces de adaptarse a flujos de trabajo múltiples, de aprender el lenguaje organizacional y de mediar entre áreas técnicas y no técnicas. Pero aún falta dar un paso más: diseñarlos desde una memoria cultural compartida. Que los algoritmos no solo optimicen procesos, sino que se alineen con los valores, los códigos y las realidades locales de cada organización.

Tecnología con sensibilidad

Esta nueva forma de pensar la IA implica un cambio profundo de enfoque. Hasta ahora, la ética tecnológica suele aparecer como reacción a un problema. Proponemos lo contrario: una ética generativa que actúe como brújula desde el diseño. Se trata de evitar errores, pero también de construir tecnologías que escuchen, que comprendan el desacuerdo, que vean en la diferencia una fuente de innovación.

En este sentido, la simbiosis entre silos y flujos es clave. Además de eliminar especialidades o forzar una homogenización, necesitamos crear IA que facilite el tránsito entre ellas, que respeten la profundidad técnica, pero que también puedan traducirla cuando sea necesario. Que hablen 'ingeniero', pero también 'usuario', 'gestión' y 'visión'.

Esta nueva forma de pensar la IA implica un cambio profundo de enfoque



Una oportunidad hispanoamericana

El mundo hispanohablante posee una riqueza única: diversidad cultural, lingüística y relacional. Este patrimonio puede inspirar formas más humanas y adaptativas de diseñar IA. Podemos liderar un enfoque en el que la IA no imponga un modelo único, sino que abrace la pluralidad como ventaja estratégica.

Tenemos la oportunidad de desarrollar agentes que comprendan nuestras formas de colaborar, nuestras tensiones internas, nuestros ritmos y nuestras prioridades. Agentes que respondan, pero que también aporten contexto. Que no uniformicen, sino que acompañen el proceso de pensar juntos. ▀