

NEWS

Una carta a todos los que conviven con la técnica

Qué debe hacer realmente la IA en el día a día

1 de julio de 2026, Tobias Engl



Desarrollamos para pantallas. Más exactamente, el software que hay detrás, el que convierte una pantalla en alguien que piensa contigo. En hoteles, clínicas, salas de espera, mercados y para cualquiera que pueda necesitarlo. En los últimos meses hemos filosofado a menudo sobre todo lo que la inteligencia artificial podrá hacer. Hoy les escribimos lo que, a nuestro juicio, la IA debería hacer realmente.

Debería regalar tiempo, no robarlo. Un hogar, una sala de tratamiento, un vestíbulo de hotel tienen cada uno su propio ritmo. Lo que los une a todos es un deseo silencioso que rara vez se pronuncia: que la técnica piense por uno en segundo plano en lugar de ponerse en primer plano. Una buena IA no es, por eso, la más ruidosa, sino la más paciente. Espera hasta ser útil y, si no, calla.

Debería entender antes de actuar. Los clientes son distintos, las pacientes son distintas, los huéspedes son distintos. Una IA que trata a todos igual no lo es. Es solo automatismo con iluminación. Entender significa poder leer el ritmo del día sin llevar un perfil; guiar a un paciente a la puerta correcta sin conocerlo; responder a un huésped de hotel en su idioma sin guardar su nombre. Entender no es lo mismo que observar.

Debería actuar sin volverse invasiva. El paso de entender a hacer es el verdadero salto de estos años. Varios agentes trabajan hoy juntos en segundo plano... uno conoce citas y paquetes, otro la solar y el tiempo, otro la cocina y la despensa... y hablan a la persona con una única voz tranquila. Eso solo funciona si la persona fija la meta y la IA busca el camino hacia ella, no al revés. El teclado para las decisiones graves sigue siendo analógico.

Debería ser una herramienta de la casa, no una ventana hacia fuera. Los datos sensibles de su día a día nacen en su casa y ahí deben quedarse. Procesados localmente, sin rodeos por nubes ajenas, sin economía publicitaria de fondo. Para eso hay palabras técnicas («local-first», «edge», «secure element»); el concepto más importante es uno más silencioso: "confianza".

Y debería acompañar, no sustituir. La pantalla del mercado, de la clínica, de la estación, es una ayudante, no un sustituto de una conversación, de un examen médico o de un asesoramiento profesional e individual. Los inventos más valiosos de esta serie nunca fueron los que quisieron sustituir a la persona. Fueron los que le devolvieron espacio para lo esencial.

Sabemos que esta carta suena programática. Es intencionado. Construimos software que habla con personas en espacios muy distintos, y queremos que sepan con qué vara medirlo: no con lo que nuestras pantallas pueden hacer, sino con lo que le dejan a usted.