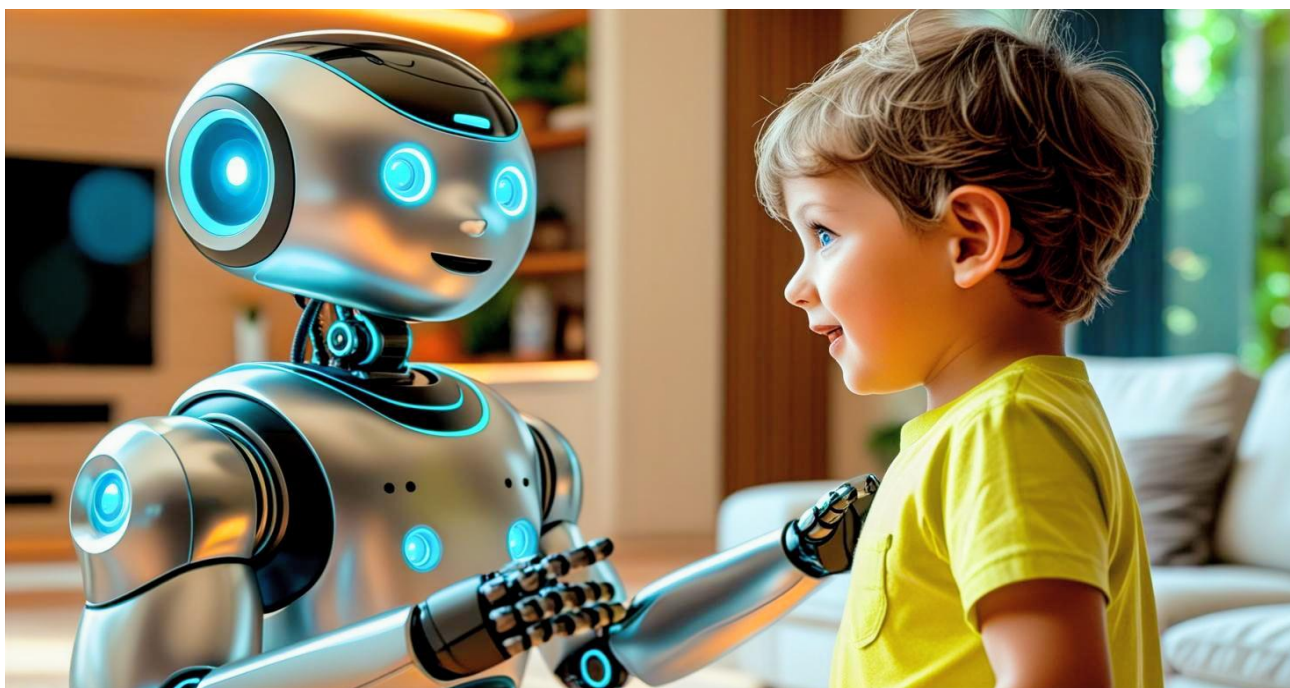




Más Allá de la imaginación: ¿Puede la IA desarrollar Inteligencia Emocional?

Autor: Adolfo Medrano Paucarcaja, Gerente general de Talents for development
30 de junio de 2025

1. La Inteligencia Emocional en Humanos

Nosotros como seres humanos entendemos que las emociones surgen de procesos neurobiológicos complejos (amígdala, sistema límbico), influenciados por experiencias, memoria, cultura y genética, considerando lo siguiente:

- **Percepción emocional:** reconocemos nuestras propias emociones y las de los demás (mirada, tono de voz, postura).
- **Comprensión:** interpretamos por qué surgen y cómo cambian esas emociones.
- **Regulación:** manejamos respuestas emocionales para actuar de forma equilibrada.

La IE es, el puente entre lo emocional y lo cognitivo, permitiéndonos tomar decisiones de manera informada y ajustada a la realidad emocional que vivimos, y favoreciendo una comunicación más efectiva y empática en nuestras relaciones diarias.

En este aspecto, Daniel Goleman preciso que la IE es tan importante como el coeficiente intelectual para el éxito personal y profesional.

2. Si trasladáramos la IE a la IA

Cuando hablamos de IE en IA, consideramos que podemos desarrollar sistemas que serían capaces de gestionar nuestras emociones; la educación, la salud mental y la atención al cliente podrían beneficiarse de una IA sensible a las emociones. En la educación, un asistente con IE podría motivar de forma adecuada a sus alumnos, identificando signos de confusión o desánimo para ajustar la metodología de enseñanza en tiempo real. En salud o terapias de apoyo, podría funcionar como un primer filtro o complemento, guiando al usuario hacia recursos o recomendando la intervención de un profesional si detecta señales de alerta. Esto se podría dar si es que la IA pueda efectuar:

- **Detección:** captar señales afectivas (expresiones faciales, paralingüísticas, texto).
- **Clasificación:** etiquetar estados emocionales (alegría, ira, tristeza, sorpresa...).
- **Respuesta:** ajustar su comportamiento para generar empatía aparente (tono más suave, respuestas alentadoras).

Esta gestión estaría marcada por un simulacro algorítmico: la máquina mapea estímulos sensoriales a categorías emocionales y elige un guion de respuesta, por lo cual no sería una emoción real.

Es importante resaltar que, por más avanzada que sea una IA en términos de IE, esta capacidad estaría basada en la simulación y el reconocimiento de patrones, y no en la experiencia genuina de emociones.

3. El empleo de herramientas y algoritmos Clave

Mediante el empleo de computadoras y de la IA sensitiva podemos desarrollar sin límites los siguientes aspectos propios de los seres humanos:

- **Visión por computador:** redes neuronales entrenadas con decenas de miles de rostros etiquetados para reconocer microexpresiones.
- **Procesamiento de voz:** análisis de prosodia (entonación, ritmo, volumen) para inferir estados afectivos.
- **Análisis semántico de texto:** modelos de lenguaje que asignan polaridad y emoción a frases escritas.
- **Data multimodal:** combinación de audio, video y texto para mejorar la precisión.

4. Los límites y obstáculos

Cuando empleamos la IA, no siempre los resultados serán certeros en interpretar los estados de ánimo de las personas, que son muy cambiantes aun en situaciones que pudieran parecer similares, motivo por el cual la interpretación corre el riesgo de no ser precisa, teniendo en cuenta que se debe ponderar:

- **Ambigüedad cultural:** una sonrisa no siempre es alegría, y los gestos varían según contexto social.
- **Sesgos de entrenamiento:** si los datos provienen de poblaciones reducidas, el sistema malinterpreta rostros o voces de otros grupos.
- **Falsos positivos:** detectar “ira” cuando alguien está concentrado.
- **Carencia de experiencia interna:** la IA no “siente”; solo correlaciona patrones.

Las emociones humanas son multifacéticas y están profundamente influenciadas por el contexto cultural, personal y situacional. Mientras las tecnologías actuales permiten identificar emociones básicas, la sutileza de emociones complejas, como la ambivalencia o el sarcasmo, sigue representando un reto. Estos desafíos implican que, hoy por hoy, por ejemplo, la IA puede simular ira, pero no la vive.

5. Implicancias Éticas y de Privacidad

Si consideramos que la IA podría interpretar con la máxima certeza nuestros estados emocionales en cualquier momento y lugar, sin necesidad de considerar la privacidad de las personas, se debe tener mucho cuidado dado que el riesgo de una mala interpretación emocional puede cambiar por ejemplo una decisión de índole político o de mercado que podría causar un impacto negativo.

La implicancia ética y de privacidad de las personas debe considerar que las emociones de cualquier persona deben estar sujetas a:

- **Consentimiento emocional:** ¿debemos saber cuándo una IA nos analiza?
- **Manipulación:** el riesgo de apelar a estados vulnerables para influir decisiones (marketing, política).
- **Transparencia:** la necesidad de explicar cómo funcionan los modelos y qué datos usan.

Una IA que simule emociones y respuestas empáticas podría, intencionadamente o no, influir en el comportamiento de las personas. Esta simulación de empatía no proviene de una vivencia real, lo que puede inducir a relaciones ambiguas y, en algunos casos, facilitar la manipulación emocional. En este aspecto es necesario diseñar marcos regulatorios sólidos y auditar estos sistemas de forma independiente en forma periódica y pública.

6. Visionando una IA verdaderamente Empática

Para lograr que la IA se asemeje más a los estados emocionales de los seres humanos sería necesario que se trabaje en los siguientes aspectos:

- **Aprendizaje contextual continuo:** adaptar interpretaciones emocionales al trasfondo cultural e histórico de cada usuario.
- **Modelos de simulación interna:** inspirados en la neurociencia, que repliquen algo parecido a la “experiencia” emocional.
- **Feedback afectivo en tiempo real:** entrenar agentes con refuerzos basados en la respuesta emocional genuina de la persona (electrodos, pulseras biométricas).
- **Colaboración humano-máquina:** mantener siempre un agente humano supervisando interacciones sensibles (salud mental, mediación de conflictos).

Habiendo analizado los mencionados aspectos podemos concluir que si bien es cierto que la inteligencia emocional artificial ha recorrido un largo camino: desde simples detectores de sonrisa hasta sistemas multimodales que ajustan entonación y vocabulario. Sigue siendo un espejo sofisticado: refleja nuestras emociones, pero no las experimenta.

Aunque el avance tecnológico nos lleva a sistemas que se comporten y respondan de forma cada vez más parecida a la interacción humana, es probable que la "humanidad" en sentido profundo—la experiencia intrínseca de la emoción, la autoconciencia y la subjetividad—permanezca como un atributo exclusivo de los seres vivos. La meta podría no ser replicar por completo lo humano, sino crear herramientas que complementen y enriquezcan nuestras capacidades, abriendo nuevos horizontes en la interacción humano-máquina sin pretender empañar la esencia inimitable de la experiencia humana.