

Inteligencia artificial vs. inteligencia emocional: Un balance necesario para el futuro



Francisco Díaz Pincheira

Psicólogo Organizacional. Dr@ Políticas Públicas y Bienestar Social. Académico Universidad de Concepción Campus Los Ángeles.

La inteligencia artificial (IA) está marcando un antes y un después en la manera en que nos relacionamos con el mundo y enfrentamos los desafíos cotidianos. Su capacidad para procesar grandes volúmenes de datos, realizar tareas complejas y automatizar procesos en sectores como la salud, la educación o los negocios, la convierte en una herramienta poderosa, sin embargo, a pesar de estos avances, no debemos olvidar una capacidad humana igualmente crucial: la inteligencia emocional (IE).

La IA ha revolucionado el entorno laboral y empresarial. En el ámbito profesional, las máquinas pueden ejecutar tareas repetitivas y de alta precisión, mejorando la productividad y reduciendo los costos operativos. Desde diagnósticos médicos más rápidos hasta sistemas avanzados de predicción en finanzas, en este sentido, la IA puede realizar funciones que requieren un nivel de exactitud superior al de cualquier ser humano, y su capacidad para aprender y mejorar constantemente la hace indispensable en muchos sectores, sin embargo, por más que la IA sea eficiente, no puede reemplazar lo que hace único al ser humano: nuestra capacidad para gestionar nuestras emociones y entender las de los demás. Salovey y Mayer los creadores de este concepto, la definieron como la capacidad de reconocer, entender y gestionar las propias emociones, así como las de los demás, para orientar pensamientos y acciones.

La inteligencia emocional tiene un impacto profundo en el entorno laboral. Líderes con alta inteligencia emocional son mejores para manejar conflictos, inspirar confianza en sus equipos y fomentar la colaboración. De igual modo la IE no solo mejora el rendimiento de los equipos, sino que también tiene implicaciones económicas. Las empresas que promueven el desarrollo de habilidades emocionales en sus empleados tienden a tener mayor retención del talento, menos rotación y una mayor satisfacción laboral. Esto se traduce, a largo plazo, en una mayor rentabilidad, ya que los empleados emocionalmente inteligentes son más productivos y colaborativos. Por otro lado, las habilidades de inteligencia emocional son esenciales también en la vida personal, en nuestras relaciones interpersonales, la capacidad de gestionar nuestras emociones y comprender las de los demás mejora la comunicación y la resolución de conflictos, elementos clave para una convivencia armoniosa. Como sostiene Salovey, la inteligencia emocional es "un recurso vital que tenemos todos los días para mejorar nuestra calidad de vida".

La combinación de IA y la inteligencia emocional no es una competencia, sino una colaboración. Mientras que la IA nos ofrece eficiencia, automatización y avances tecnológicos sin precedentes, la inteligencia emocional sigue siendo la clave para la cohesión social, el bienestar y el éxito duradero. Al integrar ambas, podremos crear un futuro más equilibrado, eficiente y, sobre todo, humano.