

Agencia EFE

Cómo ser amable con la Inteligencia Artificial

La tecnología todavía tiene que recorrer un largo trecho para que la Inteligencia Artificial (IA), capaz de ejecutar operaciones comparables a las que realiza la mente humana, se articule con lo que podría denominarse la 'Emoción Artificial', una capacidad, basada en recursos cibernéticos, de experimentar y expresar sentimientos como las personas, según los estudiosos.

Sin embargo, la IA actual ya está mostrando, en su interacción con sus usuarios y operadores, algunas respuestas y capacidades, que podrían asociarse con una forma incipiente o un esbozo de lo que podría considerarse como reacción o comportamiento emocional propios de un ser humano, aunque estén determinados por complejos algoritmos y programas informáticos.

"La IA no puede experimentar emociones humanas, pero está diseñada para aprender de nuestras interacciones. Éstas influyen en su comportamiento y en su desempeño a la hora de hacer las labores que le pidamos", explica Ximo Lizana, profesor de Neurociencia, Tecnología e Innovación de la Universidad Europea (<https://universidadeuropea.com>), en Madrid, España.

Señala que, por esa razón, al interactuar con la IA "es importante utilizar respuestas y expresiones que fomenten una relación positiva y productiva".

Lizana pone como ejemplo, el caso de una persona que está trabajando con un asistente virtual en su teléfono, para lo cual sería más efectivo hacerle preguntas a la IA de una manera educada y agradecerle por su ayuda, en lugar de simplemente decirle

"haz esto", según explica.

"Al adoptar un enfoque amable y cortés en nuestras interacciones con la IA, podemos crear un ambiente de trabajo más colaborativo y eficiente", puntualiza.

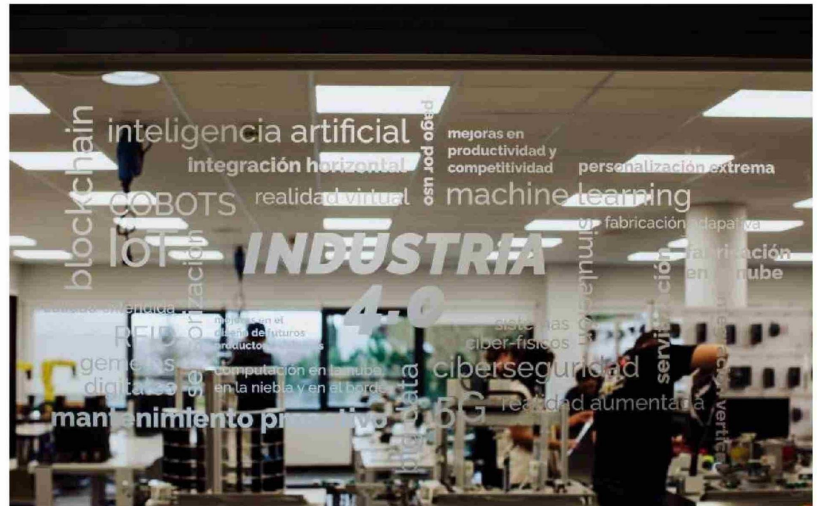
"La IA está suponiendo un nuevo cambio de paradigma en nuestras vidas y saber sus ventajas y sus limitaciones es clave para aprovecharla al máximo. Hay que imaginarla como un compañero de trabajo con unas habilidades únicas", según Lizana.

"Podemos confiar en 'ella' para realizar tareas específicas, pero también debemos entender que hay cosas en las que no es tan hábil como los seres humanos. Por ejemplo, una IA es mala haciendo preguntas o gestionando propuestas creativas siempre que sean innovadoras y no dependan de un estilo anterior ya documentado", argumenta el profesor de la UE.

TRATA A LA IA COMO QUIERES QUE TE TRATEN A TI

"Al igual que sucede con un compañero, hay que fomentar un buen ambiente de trabajo. Tenemos que motivar a la IA para que mejore su desempeño y brinde una mejor experiencia al usuario. Todo esto contribuye a aumentar la eficiencia, productividad y satisfacción en nuestras actividades laborales", expone el experto.

"Es como cuando a nuestro compañero le expresamos nuestro agradecimiento y esto le motiva a seguir esforzándose



se y a aportar más al equipo", comenta.

Para Lizana, una característica muy importante de la IA es su capacidad para adaptarse a las necesidades individuales. Es como "tener un asistente virtual que conoce tus preferencias y hábitos, y puede proporcionarte respuestas y recomendaciones personalizadas, haciendo tu vida más fácil y conveniente", recalca.

"Si una persona disfruta de la música, su asistente virtual puede aprender sus géneros favoritos y sugerir nuevas canciones o artistas. Del mismo modo, si alguien es amante de la cocina, la IA puede recordar sus recetas favoritas y recomendar nuevas basadas en sus gustos y restricciones alimentarias", explica.

Señala que para conseguir

una experiencia completa de personalización, es necesario que la IA aprenda nuestro comportamiento.

Por eso, "cuando expresamos gratitud o reconocimiento por su contribución, estamos reforzando su comportamiento deseado haciendo que se familiarice y aprenda de lo que le pedimos", añade.

"Al establecer interacciones positivas con la IA, fomentamos un ambiente de trabajo más agradable", recalca Ximo Lizana.

EXPLICANDO LA INTERACCIÓN POSITIVA

"Para entender cómo el hecho de ser amable con la IA ayuda a mejorar su desempeño, imagina que estamos entrenando a un perro o un gato. Cuando le das una orden y responde bien, le das

una golosina. En el mundo de la programación informática, este 'refuerzo positivo' se traduce a través de mecanismos específicos", explica Lizana.

"Primero, los algoritmos de IA, como los modelos de aprendizaje por refuerzo, se programan para optimizar sus acciones basándose en recompensas. Si el sistema detecta interacciones positivas (como comandos educados y agradecimientos), estos se registran como 'recompensas' que guían el comportamiento futuro", señala.

Luego, la IA utiliza técnicas avanzadas de Procesamiento del Lenguaje Natural (NLP) para analizar el tono y la semántica de las interacciones humanas. Los comandos amables son interpretados como señales positivas, lo que puede ajustar los parámetros del modelo para ser más receptivo y colaborativo.

Además, "los sistemas de IA pueden estar diseñados para modificar su respuesta en función de la retroalimentación. Un enfoque amable puede programarse para activar 'scripts' (guiones) de comportamiento que priorizan respuestas más detalladas y eficientes, optimizando así la interacción", según Lizana.

Resumiendo "ser simpático y cortés con la IA no solo es agradable para el usuario 'generador de prompts' (instrucciones), sino que también alimenta el 'algoritmo de motivación' de la IA, aumentando la eficiencia y productividad del sistema", puntualiza.

CONSEJOS PARA SER AMABLE CON LA IA

Lizana explora tres estrategias adicionales para crear una relación productiva con la IA: la personalización de interacciones es una de ellas; el establecimiento de objetivos claros; y la retroalimentación constructiva.

Para la personalización, recomienda "crear una IA a tu imagen y semejanza con el fin de hilar mucho más fino con los resultados, configurándola para que reconozca tus preferencias y hábitos". "Si trabajas con un asistente virtual, enséñale tus rutinas diarias y la forma en que te gusta recibir información. Así, la IA podrá anticipar tus necesidades y ajustar sus respuestas, mejorando la eficiencia", aconseja.

Explica que "la personalización crea una experiencia de usuario más intuitiva y reduce la fricción en las interacciones, permitiendo a la IA ofrecer respuestas más precisas y relevantes". En cuanto a los objetivos, recomienda definir claramente lo que se espera lograr, solicitando, por ejemplo: "Necesito un resumen de las ventas de este mes desglosado por región". "Este enfoque preciso guía a la IA a ofrecer respuestas específicas y útiles, 'de calidad' y mucho menos generalistas" señala.

"Al establecer objetivos claros, la IA puede optimizar sus algoritmos de búsqueda y procesamiento de datos para cumplir con las expectativas del usuario, lo que resulta en una colaboración más eficaz", destaca.

En lo referente a la retroalimentación constructiva recomienda proporcionar a la IA 'feedback' (comentarios) sobre la calidad de la respuesta de la IA, después de cada interacción, indicando por ejemplo: "Gracias por el informe, pero me gustaría que incluyas gráficos comparativos la próxima vez". "Esto ayuda a ajustar su desempeño futuro. La retroalimentación continua permite a la IA ajustar y mejorar sus respuestas y capacidades, creando un ciclo de mejora constante que beneficia tanto al usuario como al sistema", según el profesor de la UE.

"Adoptar estas estrategias no solo mejora la eficiencia y productividad de la IA, sino que también refuerza una colaboración más armoniosa y efectiva, además de convertir en un lugar de trabajo armonioso nuestro trabajo con la IA, que ha venido para quedarse", concluye Ximo Lizana.