



Byron Amores **Gerente Corporativo de Talento** **y Cultura en Grupo Danec**

Inteligencia Artificial vs Inteligencia Emocional: ¿En qué conviven y por qué se habla tanto solo de una?

Hace unas semanas atrás conversaba con una colega y surgió el tema que inspiró este artículo. Tras una corta pero profunda reflexión surgió la pregunta: ¿Como conviven la **inteligencia artificial** y la inteligencia emocional?

Vivimos en la era de la inteligencia artificial, celebrada por su potencia para procesar datos, automatizar tareas y potenciar decisiones. Al mismo tiempo, hay una inteligencia más discreta, algunas veces ignorada: la inteligencia emocional —esa capacidad de entender y conectar con las emociones propias y ajenas— que sigue siendo terreno humano. En este ensayo exploraremos cómo ambas conviven, por qué se habla tanto de inteligencia artificial y tan poco de **inteligencia emocional**, y por qué la combinación de ambas es clave.

Complementariedad: IA potencia y la IE interpreta

La IA puede detectar patrones con precisión y velocidad sin precedentes (datos, ventas, comportamiento del cliente, tendencias). Por ejemplo, un estudio de McKinsey destaca que la IA revela patrones inesperados que solo un humano con sentido de contexto puede transformar en decisiones acertadas: solo el juicio emocional convierte los datos en dirección estratégica.

Existe ya la llamada **computación afectiva** o emotion AI: sistemas que detectan expresiones faciales, tono de voz o postura para inferir estados emocionales. Pero, como observa un artículo reciente en AI Business: esta detección no es IE genuina, sino una simulación algorítmica —una imitación sin la experiencia vivida, la adaptabilidad cultural o la intuición humana.



Socios, no rivales

McKinsey plantea el modelo “perfect butler”: un asistente que entiende lo que quieres, incluso lo que aún no sabes que deseas, y sabe cuándo preguntar o ceder ante tus preferencias humanas. En este modelo, IA proporciona el procesamiento, y la IE aporta el entendimiento de contexto, valores y sentimientos.



¿Por qué se habla mucho de IA y poco de IE?

IA representa progreso tangible, disruptivo, cifras y máquinas. Es visible: automatiza, reduce costos, acelera decisiones. IE es íntima, subjetiva, plástica. No vende tan bien en banners. Opiniones estratégicas, como las de Singularity University o McKinsey, destacan IA como motor de transformación, mientras IE aparece oculta tras los dashboards.

En el discurso corporativo, la IA también aparece cargada de riesgos: sesgos, errores de detección emocional, decisiones automatizadas injustas. IE, al carecer de ese componente de control digital, no ocupa titulares, aunque es decisiva. La IE es la base para generar la cultura en las organizaciones y parte de la visión del CEO, quien debe velar por el equilibrio entre estas dos inteligencias. Instituciones académicas y ejecutivos se centran en “aprender IA” como habilidad crítica. Saben que saber programar o usar modelos de lenguaje cuenta, pero cada vez más reconocen que también importa saber leer la sala, liderar con empatía y conectar con propósito —eso que solo la IE puede ofrecer.

¿Qué aporta cada una?

Inteligencia artificial (IA):

- Automatiza tareas repetitivas y analiza enormes volúmenes de datos
- Sacar patrones y genera recomendaciones, y en casos como GPT-4, logra puntuaciones de EQ comparables o superiores a humanos en pruebas estandarizadas
- Aumenta la capacidad cognitiva: análisis, predicción, personalización, eficiencia.



Inteligencia emocional (IE):

- Comprende emociones, valores, motivaciones, cultura.
- Construye relaciones, confianza y liderazgo auténtico.
- Gestiona momentos decisivos (como el servicio al cliente, decisiones estratégicas, crisis) con sensibilidad y juicio moral
- Construye la base de la cultura organizacional.
- Ambas coexisten hoy: IA genera la información, IE convierte esa información en acción significativa.



¿Por qué la IE es la gran oportunidad aún poco valorada?

Según un artículo reciente, IA jamás podrá reemplazar completamente habilidades humanas como empatía, humor, criterio cultural o creatividad auténtica. Estas capacidades siguen siendo terreno humano y una fuente de ventaja competitiva.

Para Fatima Malik, IE ya no es una habilidad blanda, sino un elemento estratégico en 2025: entender emociones da ventaja competitiva real sobre quien solo muestra datos. “La inteligencia emocional es la que da significado a lo que IA revela”.

Convivencia real: ejemplos concretos

- En atención al cliente, IA puede predecir qué clientes tienen mayor riesgo de churn, pero depende de agentes emocionalmente inteligentes para reconectarlos en el "moment of truth" y construir lealtad.
- En equipos mixtos humano IA, como señala la voz de Singularity University Neil Jacobstein, el valor está en la colaboración entre agentes de IA y líderes humanos con IE para resolver problemas complejos con criterio y empatía.
- En educación y desarrollo personal, herramientas como rol plays asistidos por IA (Udemy, etc.) no quieren reemplazar la IE, sino ayudar a reforzarla como práctica esencial.

¿Qué nos falta aún?

1. Formación dual: no basta enseñar IA; necesitamos programas que integren IE: escucha, empatía, liderazgo emocional.

2. Ética y regulación consciente: Al detecting emotions isn't true empathy. Necesitamos reglas claras para que la IA no manipule emociones o reproduzca prejuicios culturales.

3. Visión holística del talento: para McKinsey y Singularity University, el camino futuro incluye líderes que aumentan su MESH —Mental, Emotional, Social Health— no solo su IQ.



En conclusión, la inteligencia artificial es poderosa, rápida y transforma industrias. Pero sin inteligencia emocional —esa capacidad humana de sentir, conectarse, liderar con propósito y juicio moral— sus aportes se vuelven fríos, estratégicamente limitados. La IA descubre patrones, pero la IE les da sentido. Al puede imitar emociones, pero no vivirlas; IE construye relaciones auténticas y liderazgo con propósito. Hoy, quienes saben usar IA bien y ejercer una inteligencia emocional profunda serán los que marquen la diferencia: no solo con datos, sino con acciones que importan. La gran conversación del futuro no será IA contra IE, sino IA con IE: una alianza que defina lo mejor de la humanidad en un mundo amplificado por tecnología.

Y para quienes se preguntan si este artículo es de autoría propia o no, debo confesar que el mismo es una colaboración entre la inteligencia humana y la inteligencia artificial, como muestra de esa convivencia que hoy en día no podemos más ocultar, es parte de nuestra cotidianidad.