

Computadoras en el comportamiento humano

Centro de Investigación en Computación, IPN

Miguel Angel Soto Hernandez

I. Introducción

Desde hace mucho tiempo, la inteligencia artificial ha sido uno de los temas más controvertidos en el ámbito de la ciencia. A pesar de ser un campo de investigación muy complejo, la inteligencia artificial se ha convertido en una realidad en el mundo de los negocios y de la vida cotidiana. Hoy en día la inteligencia artificial es utilizada en empresas, pero también es cada vez más utilizada en los servicios, ya que esta puede ayudar a los consumidores a gestionar procesos y actividades en la atención sanitaria, la educación, en los centros comerciales, en la hostelería, entre otros servicios. La inteligencia artificial puede ser muy útil para el sector de los servicios, ya que puede ahorrar mucho dinero para quienes gestionan alguno de estos servicios, ya que no tienen que pagar a un empleado humano, sino que simplemente se pueden beneficiar de la inteligencia artificial. Sin embargo, el uso de la IA o de robots empáticos en el sector de los servicios tiene tanto sus ventajas como sus desventajas.

El uso de los robots empáticos nos puede evitar la interacción permanente entre los empleados de los servicios y los clientes, esto ha venido tomando un poco más de relevancia debido a la pandemia mundial del COVID-19 que aceleró la implementación de muchos robots e inteligencia artificial en distintos servicios. A pesar de que algunas de estas implementaciones puedan ser incluso más eficientes en algunas tareas que lo que podría ser un ser humano, estos no pueden proporcionar la misma satisfacción que lo que un humano podría lograr, y es esta la mayor de sus desventajas, ya que se ha demostrado que las características antropomórficas desempeñan un papel demasiado importante en la relación entre los consumidores y los dispositivos de IA. Esto se debe a la teoría del ordenador como actor social, que nos dice que percibir a la IA como actores sociales hace que los consumidores actúen con ellos de forma similar a como lo harían con un ser humano.

Se ha demostrado que los robots son percibidos como más agradables que las tabletas ya que los consumidores tienden a interactuar durante más tiempo con los dispositivos humanoides de IA. Es por esto por lo que en este ensayo basado en el artículo “¿Qué hace que un dispositivo de IA sea similar a un ser humano? El papel de la calidad de la interacción, la empatía y las características psicológicas antropomórficas en la aceptación de la inteligencia artificial en el sector de los servicios” discutiremos como las computadoras se podrían implementar de tal manera que estos sean más aceptados por la sociedad.

II. Características para tomar en cuenta para el desarrollo de computadoras en el ámbito de los servicios

a) Antropomórficas

El antropomorfismo se puede definir como la atribución de características, comportamientos o estados mentales similares a los de los humanos a entidades no humanas como objetos, marcas animales y, más recientemente, dispositivos tecnológicos. El antropomorfismo incluye una amplia gama de características, desde la apariencia física hasta los diferentes estados mentales que

caracterizan a los seres humanos, como razonar, hacer juicios morales, formar intenciones y experimentar emociones.

b) Empáticas

La empatía puede definirse como una combinación de reacciones emocionales y la comprensión cognitiva de las experiencias y los sentimientos de otras personas.

Esto tiene una gran importancia debido a que nosotros como humanos cuando interactuamos con otras personas solemos ser muy expresivos con las cosas que necesitamos o deseamos, y en el caso de cuando pedimos algo en algún restaurante u hotel, solemos comportarnos de la misma manera, y las personas que ayudan en ese servicio suelen ser empáticos y ayudarte de una manera que te haga sentir especial. Pero este no es el caso de las inteligencias artificiales, ya que simplemente suelen responder con los comandos que conoce o de una manera un tanto “robotizada”. Esto es lo que para muchas personas es un grave problema, ya que la interacción no suele ser la misma que con más humanos.

c) Calidad de interacción

La comunicación y la interacción entre individuos es una de las características más importante que tenemos como especie los humanos, y al implementar IA para sustituir a humanos en esta parte es muy difícil de llevar a cabo ya que la interacción entre el consumidor-IA a pesar de ser un poco llamativa para el humano no tiene el mismo comportamiento que con su parte contraria de humano-humano. Esto pasa porque las respuestas de las IA suelen ser más cortas y menos extrovertidas que la relación con otro humano.

A pesar de que a nosotros como humanos nos sea muy llamativa la interacción con los robots humanoides con IA dentro de su sistema, hasta ahora no se ha logrado que sea lo mismo que una interacción humano-humano real, y esto es un problema muy difícil de resolver, ya que depende del aprendizaje que pueda tener esta IA a lo largo del tiempo e ir mejorando cada vez más con la finalidad de sostener una plática real un poco más fluida o mostrando interés por los humanos.

A lo largo de estos últimos años, los dispositivos con inteligencia artificial son cada vez más aceptados por la sociedad, pero, esto no quiere decir que estén fascinados con ellos, ya que a pesar de que sean muy eficientes en las tareas para las que fueron programados, tienen un gran problema y es que, en el aspecto social, no cumplen con lo que nosotros como humanos esperamos de un servicio. Es por esto por lo que hay que investigar más a fondo los aspectos emocionales y empáticos para realizar una inteligencia artificial que les agrade a más personas

III. Aceptación y confianza hacia la IA

La IA sin duda alguna ha ayudado en muchas áreas de nuestra sociedad a agilizar muchos procesos que anteriormente solían ser muy lentos o caros de lograr. Esto no solamente se ve reflejado en el área industrial que es lo que la mayoría de las personas suele pensar, como se ha venido mencionando en el ensayo estos robots con IA también son de vital importancia en algunos servicios, ya sea para poder ayudar a más personas de lo que tienen contemplado o simplemente para llamar la atención de las personas y que estas se acerquen a este servicio. Es aquí donde surge la aceptación o no de una IA ya que si esta esta entrenada para lograr mantener una charla de manera amena con una persona, es muy probable que esta persona se sienta

atraída por el servicio y quiera regresar o recomendarlo por el servicio “diferente” que ofrecen. Esto en el mejor de los casos.

Por otro lado, están las personas que consideran que pueden ver distintos escenarios negativos para el uso de estas IA, ya que se puede pensar en una idea nada equivocada donde los dispositivos robóticos con una IA bastante sofisticada se logren hacer mas inteligentes que sus propios creadores a tal altura que logren llegar a la autoconsciencia y logren ser capaces de tener una propia creatividad científica, así como de igual manera que ganen más habilidades sociales.

La aceptación y confianza de la sociedad a la IA es uno de los puntos a mi parecer más importantes para el desarrollo y mejora continua de estos sistemas, ya que si no son aceptados se frena de cierta manera el progreso, y por otro lado si son aceptados cada vez más puede surgir la incertidumbre de que sean “mejores que nosotros” y así se puede lograr crear un ciclo de nunca acabar.

IV. Conclusiones

Es cierto que muchas personas, me incluyo entre ellos, vemos el uso de las IA como una ventaja, ya que nos puede ayudar en tareas que son muy repetitivas y que cada vez los humanos menos quieren realizar por la misma razón. Sin embargo, también hay que ver los dos lados de la moneda y tener en consideración los escenarios negativos sobre el desarrollo de este tipo de dispositivos, ya que lo queramos o no suscitan a cierto escepticismo en la mente de las personas.

Las IA desarrolladas hasta el día de hoy se encuentran muy lejos de el peor escenario que nos podamos imaginar, donde una IA aprenda por si misma de sus errores y logre ser mejor que nosotros como humanos. Empezando por los problemas que se plantean en el artículo en el cual se basó este ensayo, la empatía y las características antropomórficas, ya que son los problemas que más destacan hasta ahora de las IA existentes, y lo seguirán siendo por un largo tiempo ya que el desarrollo de una empatía artificial o simulada es un gran reto tanto de la ingeniería tanto del lado psicológico. Pero nada es imposible.

Sin embargo, el que una gran parte de la sociedad no acepte la implementación de estos dispositivos para realizar distintas tareas básicas, puede lograr ralentizar el mejor desarrollo de una IA capaz de comunicarse e interactuar con las personas a tal grado en el que confiemos en ella. Entonces entramos a una gran discusión donde nos podemos hacernos las siguientes preguntas: ¿Es bueno o malo la implementación de IA? ¿La IA podrá estar en algún punto a la altura de un ser humano?

El desarrollo de estas tecnologías en combinación con el estudio del comportamiento humano para implementar en una IA es un tema del cual se estará hablando durante mucho tiempo todavía. Y al lograr que se logre crear esta “empatía artificial” se tendrán grandes repercusiones en los diferentes entornos como el empresarial y el social.