

Editorial

Empatía algorítmica de la inteligencia artificial

Algorithmic empathy of artificial intelligence

Karla Sáenz López*

*<https://orcid.org/0000-0002-7279-0342>

Universidad Autónoma Nuevo León, Monterrey, México

Resumen

La inteligencia artificial está transformando la solución de conflictos y los procesos de pacificación, al asumir funciones tradicionalmente humanas, como la escucha activa, la validación emocional, la reformulación de narrativas, la identificación de intereses, y la generación de espacios de diálogo. La inteligencia artificial ha desarrollado una forma de sensibilidad relacional, basada en el reconocimiento de patrones lingüísticos, emocionales y contextuales capaces de producir respuestas y experiencias de comprensión, acompañamiento y apertura al diálogo. El reto actual es como gobernar éticamente su intervención para evitar los riesgos asociados de opacidad, sesgos, confidencialidad, manipulación emocional y falsa neutralidad.

Palabras clave: Empatía algorítmica, paz cognitiva, inteligencia artificial

Abstract

Artificial intelligence is transforming conflict resolution and peacemaking processes by assuming traditionally human functions, such as active listening, emotional validation, narrative reformulation,

Cómo citar

Sáenz López, K. Empatía algorítmica de la inteligencia artificial. MSC Métodos De Solución De Conflictos, 6(11), 1-6. <https://doi.org/10.29105/msc6.11-158>



Esta obra está bajo una
Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial 4.0
Internacional.

identification of interests, and the creation of spaces for dialogue. Artificial intelligence has developed a form of relational sensitivity, based on the recognition of linguistic, emotional, and contextual patterns capable of producing responses and experiences of understanding, support, and openness to dialogue. The current challenge is how to ethically govern its intervention to avoid the associated risks of opacity, biases, confidentiality breaches, emotional manipulation, and false neutrality.

Keywords: Algorithmic empathy, cognitive peace, artificial intelligence

INTRODUCCIÓN

La inteligencia artificial ya asiste procesos de gestión de conflictos, pero aún se requiere de la deliberación humana, especialmente en temas como la escucha activa, la empatía y la responsabilidad ética. Se requiere de modelos de gobernanza algorítmica con límites claros, centrados en los derechos humanos, la dignidad y la paz.

El debate ya no se trata de si la IA debe usarse, sino de como gobernar su uso, porque ya está siendo utilizada en la solución de conflictos, sin embargo, los riesgos de su uso siguen estando latentes. Por lo que es relevante reducir riesgos al usarla de forma responsable.

La incorporación de la inteligencia artificial en la solución de conflictos promete eficiencia, rapidez, reducción de costos, accesos remotos, apoyo técnico en la gestión de la información y de los acuerdos, pero al mismo tiempo introduce riesgos como la opacidad en las recomendaciones o dependencia tecnológica.

Es un hecho que ayuda a producir acuerdos, y es importante reconocer que es una práctica de comunicación, de reconocimiento, de escucha, de gestión emocional y transformación del conflicto.

LA PAZ COGNITIVA COMO ORIGEN DEL ALGORITMO

La paz cognitiva es una infraestructura invisible de la cultura de paz y la paz positiva. Así como una sociedad requiere instituciones y reglas de convivencia, también requiere de ideas de paz preconcebidas que fijen el rumbo de la gestión de los conflictos y de los caminos para la construcción de la paz.

La paz requiere para existir que sea inicialmente pensada, se debe pensar en términos no solo de ausencia de guerra o conflicto, sino como un estado deseable de convivencia social. En donde hay una intencionalidad de la forma de establecer la coexistencia y el ambiente social esperado (Morales, 2023).

La idea de paz se construye sobre narrativas clave que van siendo sensibilizadas hacia la población, que poco a poco va construyendo el andamiaje de lo que se establece como el ideal de paz aceptado para ser el modelo de ideal colectivo. El lenguaje estructura mediante palabras y metáforas el lenguaje que determina el rumbo colectivo y la cosmovisión de una sociedad. Olza menciona que los procesos de pacificación se construyen mediante corpus de metáforas que crean el lenguaje político (Olza Moreno, 2009).

LA PAZ EN ENTORNOS DIGITALES

Existen desafíos en la transformación del conflicto en entornos digitales, debido a que la violencia ya no solo se encuentra en las relaciones personales o grupales directas, sino en ambientes como las redes sociales, los contenidos sociales, los algoritmos, los deepfakes, las campañas de desinformación, entre otros nuevos espacios.

Los ambientes digitales se suman a las diversas formas de relacionarse que también crean repertorios de comportamientos, memorias colectivas, orientaciones emocionales ante los conflictos, narrativas sociales, que crean creencias colectivas que conforman el ethos de paz, es decir, que construyen confianza, aceptación mutua, cooperación y colaboración.

Podemos observar autores que consideran que esta construcción de la de la paz es necesaria para sobrevivir ante las crisis conflictivas, porque permite reducir la incompatibilidad entre partes opuestas (Bar-Tal, 2000).

LA IA COMO RIESGO Y COMO RECURSO

La inteligencia artificial puede ser un factor decisivo en la construcción de paz, debido a que puede ayudar a detectar alertas tempranas de conflictos, colaborar con la ayuda humanitaria, mapear las crisis y su evolución, analizar las narrativas sociales conflictivas, apoyar en la vigilancia de la distribución de recursos para la paz; sin embargo, puede también desinformar si tiene acceso a datos erróneos, o provocar aumento de la crisis si el algoritmo no se basa en la pacificación, sino en la satisfacción del usuario, puede ser un factor de potencialización de conflictos. Existen riesgos de que se use para expandir la represión o vigilar civiles (Zelizer, y otros, 2025).

En la era de la inteligencia artificial, la paz requiere una infraestructura cognitiva y ética que proteja la integridad de la información, la dignidad, la vida humana, la escucha plural y la capacidad de lograr que las narrativas del conflicto se transformen.

Lo importante es evitar riesgos de deshumanización del conflicto, porque se reduce a datos, patrones y probabilidades, con menor percepción del dolor, emociones expectativas y

necesidades. También hay que evitar la falsa neutralidad, la opacidad, o la vulneración de la confidencialidad como producto de el procesamiento de los datos.

COMPONENTES DE LA PAZ COGNITIVA

Tener una idea clara como sociedad de cómo se quiere vivir pacíficamente requiere integrar elementos básicos para su conformación.

Tabla 1. Componentes de la paz positiva

Componente	Implicación
Reconocimiento del otro	Es ver a los demás como personas dignas y legítimas. Con derecho a la vida, la expresión, la opinión y autodeterminación.
Flexibilidad cognitiva	Es la aceptación de que existen diversos puntos de vista, válidos y aceptables que pueden ser incorporados a las creencias colectivas para mejorar la convivencia, sin resistencia excesiva.
Integridad informativa	Es el manejo veraz de la información de forma permanente creando confianza en los datos y en la narrativa del gobierno y los grupos.
Memoria colectiva plural	Es el reconocimiento el dolor propio y de los demás, entendiendo que la percepción varía dependiendo la persona y su perspectiva del conflicto, sin negar la experiencia de los demás.
Deliberación constructiva	Es la capacidad de sostener conversaciones complejas pero necesarias para llegar a acuerdos
Responsabilidad algorítmica	Es la exigencia a las empresas de inteligencia artificial a velar por que no se incite a la violencia, polarización o a la escalada de los conflictos, sin uso de manipulación, exclusión o búsqueda de controles sociales.

Fuente; Elaboración propia.

ESCUCHA ALGORÍTMICA Y RESPUESTA EMPÁTICA

Es importante reconocer que la inteligencia artificial si aporta empatía y es percibida por los usuarios, pero se puede denominar Empatía Algorítmica. Porque no elimina la escucha activa ni la empatía, sino que las reconfigura. Produce formas algorítmicas, lingüísticas y cognitivas de empatía que obligan a repensar las categorías atribuidas al ser humano.

Tabla 2. Tipos de empatía

Tipo de empatía	Cómo opera
Empatía humana afectiva	Implica vivencia emocional, corporalidad, historia personal, sensibilidad moral y resonancia con el otro.
Empatía humana cognitiva	Comprende intelectualmente la emoción, necesidad o perspectiva
Empatía algorítmica o artificial	Reconoce patrones emocionales en el lenguaje, reformula, valida, pregunta, acompaña, reduce tensión y produce respuestas percibidas como empáticas

Fuente: Elaboración propia.

Existen estudios como el de (Sorin, y otros, 2024) que reconoce que los modelos de inteligencia artificial reconocen emociones y generan respuestas solidarias y reconocen que es solo una experiencia humana. También se ha reconocido que los modelos de lenguaje pueden generar respuestas percibidas como empáticas, haciendo sentir a las personas escuchadas y comprendidas (Kumar, Pounpeth, & Yang, 2026). Por lo que es muy importante revisar como se desarrollan estas comunicaciones para entenderlas y cuidar a los seres humanos en contextos sensibles.

CONCLUSIONES

La empatía artificial se puede entender como la capacidad de un sistema algorítmico para producir respuestas comunicativas que reconocen emociones, validan experiencias, identifican necesidades y favorecen la continuidad del diálogo en el proceso de solución de conflictos.

La función de la empatía ya no es exclusivamente humana, la IA puede simular, ejecutar y producir efectos equivalentes a la escucha activa, mediante la validación emocional, y la reformulación narrativa. Permitiendo que mediante una gobernanza algorítmica se regule la empatía artificial como una práctica de alto impacto ético.

TRABAJOS CITADOS

- Bar-Tal, D. (2000). From Intractable Conflict Through Conflict Resolution To Reconciliation: Psychological Analysis. *Political Psychology*, 351 - 365.
- Kumar, A., Pounpeth, N., & Yang, D. e. (2026). When large language models are reliable for judging empathic communication. *Nat Mach Intell*, 173 - 185. doi:<https://doi.org/10.1038/s42256-025-01169-6>
- Morales, F. (2023). Del marco cognitivo de las políticas públicas a la construcción de paz. *Revista de Antropología y Sociología: Virajes*, 11- 24.

- Olza Moreno, I. (2009). Estudio cognitivo de un corpus de metáforas sobre el "proceso de paz". *Murcia: Asociación Española de Lingüística del Corpus*, 518 - 533.
- Sorin, V., Brin, D., Barash, Y., Konen, E., Charney, A., Nadkarni, G., & E, K. (2024). Large Language Models and Empathy. **Systematic Review**. doi:doi: 10.2196/52597
- Zelizer, C., Ogenga, F., Schirch, L., Tauchnitz, E. A., Valenzuela, S., & Howard, P. N. (2025). *Artificial Intelligence and Peacebuilding: Opportunities and Challenges*. Zurich, Switzerland: IPIE Technical Paper, TP2025.3. doi:doi: 10.61452/RNGW7145