



El psicólogo Pedro Espinosa y el ingeniero Aniol Hervás, fundadores de la 'startup' barcelonesa Emocional.

## Cuéntaselo a EVA

La 'startup' Emocional emplea Inteligencia Artificial para monitorizar los niveles de estrés de la plantilla de una empresa

IRATXE BERNAL

BILBAO. La EVA del titular es un acrónimo. Tras él se esconde Emocional Virtual Assistant, una Inteligencia Artificial que puede ayudarnos a sobrellevar el estrés laboral. Con esa idea la crearon hace ya dos años el psicólogo Pedro Espinosa y el ingeniero Aniol Hervás, fundadores de la 'startup' barcelonesa Emocional, una de las participantes en la nueva edición de B-Venture. Su 'software' permite a los departamentos de recursos humanos prevenir los riesgos laborales asociados a la salud mental y da herramientas a los propios trabajadores para medir su grado de exposición a ellos y paliar sus efectos.

«Hace años creamos un 'marketplace' de psicólogos para jóvenes a partir de los 17 años. Allí nos dimos cuenta de que una gran parte de las consultas estaban relacionadas con problemas en el ámbito laboral, principalmente con el estrés. Así que, viendo los avances que ya se estaban dando en los algoritmos diseñados para que los computadores puedan identificar patrones de manera automática y en la visión por ordenador, creímos que era

EMOCIONAL



Su asistente virtual, EVA, detecta patrones de estrés y desgaste profesional a través de 'deep learning' y visión artificial

posible utilizar ambas tecnologías para ayudar a crear empresas emocionalmente sostenibles», explica Espinosa.

### Videollamadas monitorizadas

De modo que, como primer paso para saber si la nuestra es una empresa «que asume que debe priorizar el bienestar de su personal para aumentar su productividad», lo que nos proponen es evaluar el comportamiento de los empleados durante las videollamadas grupales. De hecho, su plataforma 'online' está pensada para compañías en las que se compagina el trabajo presencial y en remoto y, donde, por tanto, este tipo de reuniones forman ya parte de la rutina laboral.

En ellas cada uno de los participantes es monitorizado para que EVA diseccione su comportamiento. «No prestamos atención a lo que se dice. Eso es confidencial. Lo que a nosotros nos interesa es toda la información que sobre el estado de ánimo de

una persona se puede extraer de su manera de actuar. Sólo un 7% de la comunicación que llega al interlocutor es verbal. El resto son gestos, miradas, posturas, expresiones, tonos de voz, silencios... y eso es lo que se analiza y nos da la medida de cómo se encuentra esa persona», señala Espinosa.

«Con cinco videollamadas en un espacio de quince días conseguimos dar un diagnóstico bastante preciso, pero esa precisión va mejorando con el número de sesiones analizadas y según van variando también las personas con las que interactúa un trabajador», añade. Vamos, que se trata de sacar conclusiones que no puedan verse empañadas porque tengamos un día mejor o peor de lo habitual, una reunión concreta trate un tema con el que no estemos de acuerdo, tengamos que

tratar con un compañero que nos resulte especialmente insoponible o porque, dado que sabemos que estamos siendo observados, nos pongamos la careta de empleado ideal y encantado de la vida.

Por otra parte, también se recogen las opiniones que sobre alguien en concreto tiene el resto de la plantilla. «Son evaluaciones cruzadas en las que no se les pregunta por alguien en concreto, sino que, por ejemplo, se les pide que señalen entre tres posibles elecciones con quién se quedarían para sacar adelante un determinado trabajo o para resolver un imprevisto. De esa evaluación podemos sacar conclusiones sobre las llamadas habilidades blandas de cada persona: la forma de comunicarse, la flexibilidad, la capacidad de liderazgo.... Las respuestas nos dan un

### La opción de hablar 'sólo un rato'

Además de facilitar una evaluación continua de sus niveles de estrés y habilidades blandas, además de detalles sobre cómo mejorar su bienestar laboral, el trabajador puede recurrir a EVA para, a través de un chat, exponerle dudas o incluso desahogarse. Cada em-

pleado dispone de una clave personal que le da a acceso a su cuenta de usuario en la plataforma de Emocional. Allí, junto a la posibilidad de acceder a sus gráficas, dispone de otras opciones como la de 'sólo quiero hablar un rato' o la de búsqueda de un psicólogo si lo que quiere es consultar sus problemas con alguno de los profesionales que la 'startup' incluye en su servicio.

### LA CLAVE

Informes confidenciales

«Solo el trabajador conoce su estado emocional. La empresa recibe información general»

par de aspectos en los que destaca cada trabajador, que los tenemos todos, y desde los que vamos a trabajar esos otros en los que somos peor puntuados», explica el psicólogo.

Las conclusiones que EVA saca de toda esta información tienen dos destinatarios. El primero es el propio trabajador, quien recibe un informe personalizado. «Se le indica tanto su nivel de estrés y bienestar laboral en un momento concreto como a lo largo del tiempo y el resultado de esas evaluaciones cruzadas de los compañeros, aunque en este caso sólo se le dice qué aspectos son más valorados, cuáles debe mejorar y cómo hacerlo», explica Espinosa.

### Información anónima

El segundo destinatario es el departamento de recursos humanos, aunque en este caso recibe toda la información de manera totalmente anónima. «El único que conoce su estado emocional es el propio trabajador. La empresa lo que puede consultar a través de un panel de control es qué nivel medio de estrés hay en un departamento determinado para comprobar si hay un problema generalizado y, si es así, buscar una solución y hacer un seguimiento».

Emocional, que el año pasado facturó 100.000 euros, tiene un modelo de suscripción mensual en el que la empresa paga por cada empleado. Ahora busca una financiación de seis millones para seguir implementando Inteligencia Artificial, mejorar su infraestructura tecnológica y estabilidad e iniciar su internacionalización con México y Colombia como primeros mercados.

Para lograrla, acudirá la semana que viene a B-Venture, el foro de 'startups' organizado por EL CORREO. El evento, que este año alcanza su octava edición, cuenta con el patrocinio del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno vasco, la agencia de desarrollo SPRI, la Diputación foral de Bizkaia y el Ayuntamiento de Bilbao, así como con la colaboración de BStartup de Banco Sabadell, BBVA Spark, BBK, Laboral Kutxa, CaixaBank y la Universidad de Deusto.