

OPINIÓN

IA vs. IEA: ¿revolución tecnológica o conexión humana?

► Por **Matías Lemos (*)**
Especial para **Comercio y Justicia**

Comunicación efectiva: transmite seguridad, claridad y calidez en cada interacción.

En la actualidad, la inteligencia artificial (IA) está transformando la forma en que las empresas interactúan con sus clientes.

Por medio de algoritmos avanzados y el análisis de grandes volúmenes de datos, la IA ha permitido optimizar procesos, mejorar la eficiencia y ofrecer respuestas rápidas y precisas.

Sin embargo, en este panorama tecnológico, la inteligencia emocional aplicada (IEA) sigue siendo un factor clave para garantizar una experiencia del cliente auténtica, satisfactoria y duradera.

La IA ha revolucionado la experiencia del cliente mediante la automatización de tareas repetitivas y la personalización de servicios. Algunas de sus aplicaciones más destacadas incluyen:

Chatbots y asistentes virtuales: capaces de responder consultas frecuentes en tiempo real, brindando disponibilidad 24/7.

Análisis predictivo: permite identificar patrones de comportamiento y anticipar necesidades de los clientes.

Automatización de procesos: facilita la gestión de consultas y reclamos mediante la clasificación y priorización de solicitudes.

Recomendaciones personalizadas: basadas en el historial de interacciones y preferencias del usuario. De acuerdo con un estudio de Salesforce, 84% de los líderes tecnológicos considera que la IA mejorará significativamente la atención al cliente en los próximos años. Empresas como Amazon y Netflix ya utilizan IA para optimizar sus recomendaciones y mejorar la experiencia del usuario.

A pesar de sus avances, la IA no es infalible y presenta ciertas limitaciones:

Falta de empatía: no interpreta emociones o reacciones con sensibilidad ante situaciones complejas.

Respuestas genéricas: ofrece soluciones estándar que no siempre satisfacen necesidades específicas del cliente.

Dependencia de la calidad de los datos: la efectividad de la IA depende directamente de la precisión y actualización de los datos con los que se alimenta.

A diferencia de la IA, la IEA se basa en habilidades humanas fundamentales para construir relaciones sólidas con los clientes. Sus principales características son:

Escucha activa: permite comprender profundamente necesidades y expectativas del cliente.

Empatía: ayuda a establecer conexiones emocionales genuinas, generando confianza y fidelización.

Resolución creativa de problemas: proporciona soluciones personalizadas en función de cada caso particular.

Un estudio de Harvard Business Review reveló que las empresas que integran la inteligencia emocional en su servicio al cliente aumentan la lealtad en 20% y logran tasas de retención más altas.

Una experiencia excepcional

El verdadero desafío no es elegir entre IA o IEA sino combinarlas de manera estratégica para maximizar la satisfacción del cliente. Algunas estrategias clave incluyen:

Uso de IA como apoyo para la IEA: la IA puede proporcionar datos valiosos sobre las preferencias y comportamientos del cliente, permitiendo personalizar respuestas de los agentes humanos.

Automatización sin perder el toque humano: implementar chatbots para tareas rutinarias, mientras que agentes humanos atienden situaciones que requieren empatía y creatividad.

Capacitación en inteligencia emocional: asegurar que los equipos de atención al cliente desarrollen habilidades emocionales para mejorar la interacción con los usuarios.

Feedback continuo: utilizar la IA para analizar la satisfacción del cliente y ajustar estrategias de atención al cliente en función de los resultados.

Para garantizar un servicio excepcional, las empresas deberían adoptar algunas prácticas esenciales:

Personalizar la atención: usar datos de IA para adaptar cada interacción a las necesidades individuales del cliente.

Capacitar a los empleados en empatía y resolución de conflictos: formación en habilidades interpersonales es clave para una atención eficaz.

Reducir tiempos de espera: la IA puede agilizar procesos, pero es fundamental evitar tiempos de respuesta excesivos.

Fomentar la retroalimentación: escuchar activamente las opiniones de los clientes y mejorar en función de ellas.

Ofrecer múltiples canales de contacto: chatbots y atención telefónica y presencial, permitiendo a los clientes elegir su método preferido.

Si bien la IA ofrece herramientas poderosas para mejorar la eficiencia en la atención al cliente, la IEA sigue siendo fundamental para construir relaciones sólidas y significativas con los clientes.

La combinación de ambas estrategias permitirá a las empresas ofrecer experiencias excepcionales, diferenciándose en un mercado cada vez más competitivo.

La clave del éxito radica en equilibrar la precisión tecnológica con la calidez humana, garantizando así que cada cliente se sienta valorado y comprendido.

"Síndrome del corazón roto": una alerta de los cardiólogos para el Día de los Enamorados



Carolina Klepp
cklepp@comercioyjusticia.info

El estrés emocional puede afectar ese órgano con un síndrome que imita un infarto. Los médicos destacan la importancia de gestionar las emociones para protegerlo. Afecta mayormente a mujeres posmenopáusicas



¿SE PUEDE ROMPER UN CORAZÓN POR AMOR? Qué dice al respecto la Sociedad Argentina de Cardiología.

Dicen que el amor duele pero los cardiólogos lo confirman con evidencia científica: un corazón roto puede afectar literalmente la salud.

"La ciencia nos recuerda que el amor, más allá de ser una experiencia subjetiva y emocional, tiene efectos tangibles sobre la salud del corazón, actuando como un modulador del estrés, un regulador de la inflamación y un promotor de conductas cardiosaludables". Lo dicen los cardiólogos de la Sociedad Argentina de Cardiología (SAC).

A horas del Día de los Enamorados, la entidad concientizó sobre una afección cardíaca que, aunque su nombre suene poético, puede tener serias implicancias en la salud: el "síndrome del corazón roto". También conocido como miocardiopatía de Takotsubo o miocardiopatía inducida por estrés, "este síndrome consiste en una disfunción transitoria del ventrículo izquierdo que imita los síntomas de un infarto de miocardio, pero sin la presencia de obstrucciones en las arterias coronarias".

Una ruptura amorosa, la pérdida de un ser querido, un diagnóstico médico grave, un divorcio o eventos catastróficos como terremotos o accidentes suelen desencadenar un cuadro como éste.

La cardióloga Lucía Kazelian, directora del Área Corazón y Mujer de la SAC, describe: "El amor y el desamor afectan el corazón en más de un sentido. En cerca de

90% de los casos, las personas afectadas son mujeres, particularmente aquellas en edad posmenopáusica, porque se cree que los estrógenos juegan un papel protector frente a los efectos de la adrenalina, cuyos niveles se disparan en situaciones de estrés intenso, afectando la función cardíaca".

Este síndrome suele tener una evolución favorable, con una recuperación completa en tres a seis meses, aunque algunas investigaciones sugieren que no es tan inofensivo como se pensaba, ya que puede generar complicaciones graves y una mortalidad similar a la del infarto.

Para Carolina Salvatori, asesora del Consejo de Cardiología Clínica de la SAC, los signos y síntomas pueden incluir dolor torácico, dificultad para respirar, fatiga y cambios electrocardiográficos similares a los de un infarto de miocardio, lo que hace necesario hacerse estudios como análisis de sangre, electrocardiograma, ecocardiograma y cateterismo cardíaco para establecer el diagnóstico correcto.

"Si bien tradicionalmente se han asociado los problemas cardiovasculares con factores como el colesterol o la hipertensión, un shock emocional puede llevar al corazón a una situación de extrema vulnerabilidad, por lo que el estrés emocional también juega un papel fundamental", aclaró.

Las especialistas aconsejan tomar conciencia de la relación entre sus emociones y la salud cardio-

vascular: "Aprender a gestionar el estrés es clave para prevenir esta y otras afecciones del corazón".

Para el manejo del estrés, recomiendan meditación, yoga o terapia psicológica, entre otras medidas, lo que cada persona encuentre que le ayude a gestionar sus emociones.

Factores protectores

"Múltiples investigaciones han evidenciado que las personas con relaciones estables y satisfactorias presentan menores niveles de cortisol, la principal hormona del estrés, lo que contribuye a una menor reactividad cardiovascular y una reducción en la presión arterial, disminuyendo así el riesgo de hipertensión y eventos cardíacos", destaca Omar Prieto, asesor del consejo de Aspectos Psicosociales de la SAC.

Un metaanálisis que analizó datos de 148 estudios con más de 300 mil participantes concluyó que el apoyo social reduce a la mitad el riesgo de mortalidad, un beneficio comparable al de dejar de fumar o mantener una actividad física regular, lo que resalta la importancia del entorno emocional en la longevidad y la salud del sistema cardiovascular.

También se ha demostrado que el amor y el afecto tienen impacto por medio de la liberación de oxitocina, una neurohormona con propiedades vasodilatadoras y antiinflamatorias que protege contra la disfunción endotelial y la aterosclerosis.

(*) Técnico en Comercialización y en Relaciones Públicas.

Tutor del programa Lazos - Formación de consultores Mipymes, desarrollado por la Facultad de Ciencias Económicas y el Gobierno de la Provincia de Córdoba desde hace 18 ediciones