

AL SERVICIO DE LAS PERSONAS

# Humanización de datos, la tendencia que cobra fuerza

**E**n una era dominada por la automatización y la inteligencia artificial, Chile se encuentra en un punto de inflexión digital. Según plantean los especialistas, ya no solo se trata de recolectar volúmenes masivos de información (Big Data), sino que se debe apuntar a lo que denominan la humanización de los datos: la capacidad de transformar cifras frías en historias con propósito, decisiones éticas y experiencias personalizadas que resuenen con la realidad ciudadana.

“La humanización de datos generalmente se refiere al proceso de hacer que los datos sean más comprensibles, accesibles y significativos para los seres humanos. Implica traducir los datos crudos a un formato que resuene con las personas y sea accesible para aquellas que no tienen un trasfondo técnico.

El objetivo es cerrar la brecha entre conjuntos de datos complejos y la comprensión humana, lo que facilita una mejor toma de decisiones y comunicación”, plantean en la página web de la firma de soluciones tecnológicas, Question Pro.

“Es como añadir un toque amigable a esos números intimidantes. Se trata de hacer que los datos sean más accesibles, comprensibles e incluso amigables. Imagina tus datos no como una hoja de cálculo aburrida, sino como personajes en una historia, cada uno con su propia importancia”, enfatizan.

Por otra parte, en una columna de opinión publicada el pasado 20 de abril, Francisca Arenas, Ingeniera Civil y MBA de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Corporate Governance, Institute of Directors (IoD), Reino Unido plantea que Humanizar la IA, el siguiente paso lógico en la conversación acerca del futuro en nuestro país.

En este sentido, expresa que, si casi todas las empresas tienen acceso a las mismas herramientas, como plataformas de IA generativa, suites de productividad con asistentes integrados, soluciones de



**Expertos ya están planteando la necesidad de dar un paso más adelante en el manejo de información, que implica traducir los datos crudos a un formato que resuene con las personas y sea accesible para aquellas que no tienen un trasfondo técnico.**

analítica avanzada. “La pregunta que casi nunca aparece en las presentaciones, pero que sí se escucha en los pasillos, es: si todos tenemos la misma tecnología, ¿dónde está la ventaja competitiva?”.

Al respecto, agrega que “la respuesta es incómoda pero simple: en la parte humana. No en el modelo, sino en cómo decidimos usarlo. No en la cantidad de datos, sino en el criterio con que los interpretamos. No en la automatización, sino en la calidad de las conversaciones que somos capaces de sostener alrededor de esa automatización”.

La profesional enfatiza que cuando hablamos de “humanizar la IA”, imaginamos interfaces amables, chatbots que nos llaman por nuestro nombre o avatares que sonríen. “Pero la literatura dice algo

distinto y es que la verdadera humanización no ocurre en la pantalla, sino que en el diseño de los sistemas y en la calidad de las decisiones que toman las personas que están detrás”.

Arenas concluye que, en un escenario donde la IA se va a estandarizar y las herramientas estarán disponibles para todos “la verdadera diferenciación no estará en quién tiene el modelo más avanzado, sino en quién se atreve a seguir mirando a los ojos mientras decide. La innovación que Chile necesita no es otra plataforma, es un nuevo estándar de liderazgo: uno que trate a la IA como lo que es -una herramienta poderosa- y reserve para las

personas lo que ninguna máquina puede hacer por ellas: pensar con profundidad, sostener el conflicto y construir vínculos que valgan la pena defender”, puntualizó.

Expertos manifiestan que el impacto a largo plazo de esta tendencia en Chile se medirá en la calidad de las relaciones entre las organizaciones y las personas. Argumentan que, al poner al ser humano en el centro del algoritmo, las empresas no solo aumentan su rentabilidad, sino que fortalecen el tejido social.

En este sentido, destacan que Chile tiene la infraestructura tecnológica, pero que ahora el reto es cultural. La humanización de los datos no es una opción técnica, sino un imperativo estratégico para cualquier entidad que aspire a ser relevante en la economía del siglo XXI. Es el puente necesario para que la tecnología, en lugar de distanciarnos, nos acerque más a nuestra esencia humana.

