

## OPINIÓN

# El Algoritmo de la Empatía



Hoy no vivimos conectados: vivimos dentro de lo digital. Lo que hace pocos años parecía una herramienta externa, hoy define cómo trabajamos, aprendemos y nos relacionamos. En este escenario, el diseño digital dejó de ser solo estética para convertirse en un factor decisivo en cómo entendemos y habitamos el mundo.

El mercado ya no busca diseñadores tradicionales, sino profesionales capaces de crear experiencias que integren lo físico y lo digital. Hablamos de Creativos de Experiencias Híbridas, personas que comprenden el comportamiento humano y utilizan herramientas como la inteligencia artificial o la realidad aumentada para generar valor. Porque la tecnología, por sí sola, no resuelve nada: lo relevante sigue siendo el criterio humano detrás de su uso.

En paralelo, la llamada Industria 4.0 está redefiniendo sectores completos. En minería, por ejemplo, la realidad virtual permite entrenar en entornos de alto riesgo sin exponer a las personas. Esto no solo mejora la productividad, también puede salvar vidas. El punto es claro: el diseño ya no es accesorio, es parte del funcionamiento crítico de sistemas complejos.

Diseñar hoy no es decorar. Es tomar decisiones que impactan la seguridad, la experiencia y la inclusión de las personas. Es entender que detrás de cada interfaz hay alguien que necesita



**La verdadera innovación es aquella que se vuelve invisible, simple y humana. En un entorno saturado de información, el diseño con empatía no es un valor agregado: es una necesidad”.**

**Víctor Fernández Gallardo,**  
director sectorial Tecnologías  
Aplicadas INACAP Sede Iquique

comprender, confiar y actuar sin fricción.

Y aquí aparece el verdadero desafío: la ética. Cuando el diseño influye directamente en cómo pensamos, decidimos o consumimos, la responsabilidad es mayor. No se trata solo de eficiencia o innovación, sino de construir soluciones que no excluyan, que no confundan y que no manipulen.

La verdadera innovación es aquella que se vuelve invisible, simple y humana. En un entorno saturado de información, el diseño con empatía no es un valor agregado: es una necesidad.

Porque en un mundo dominado por algoritmos, lo verdaderamente escaso —y valioso— sigue siendo la capacidad de comprender a otros.