

El poder de la Información Enriquecida en el Ciudadano Digital



Contenido

Abstract	3
Desarrollo	4
1.- Apropiación de los conceptos: Data Enriquecida vs Infoxicación	4
2.- El poco acceso a la tecnología para obtener data enriquecida	4
3.- Brechas Digitales vs Ciudadanía Digital.....	5
4.- La problemática de obtener, procesar y aprovechar la data enriquecida.....	5
5.- Beneficios de la Data Enriquecida	6
6.- Las personas tienen el poder.....	6
Conclusiones	8

Fundador y Director
Luis Carlos Chaquea B.
Elpresidenteteescucha.com

Moderadora y Editora
Ingrid Arzolay S.

Marcela Palacios, Dirección de
Reputación y Comunicaciones,
Bancolombia.
Colombia

Ramiro Chacón, Profesional en
Mercadeo y Publicidad, Unimедios.
Universidad Nacional de Colombia
Colombia

Fredy Chaparro, Director Unimедios.
Universidad Nacional de Colombia.
Colombia

Freek Van Laar, Director de la Red
Latinoamericana de Transformación
Digital y Socio en Tway
Chile

ENCUENTRA todos los WhitePaper de los foros realizados en el Centro del Pensamiento Digital en el siguiente enlace: [Estudios Digitales Interlat](http://EstudiosDigitalesInterlat)



Abstract

Es conocida la importancia de los datos; sin embargo no se tiene la madurez para aplicar procesos de recolección de esa data y finalmente aprovecharla. "Si vamos a privado, público, académico, falta todavía mucha madurez primero en obtener data enriquecida, y luego saber qué hacer con eso", afirma Freek Van Laar. Hay otras faltas como: el análisis de la propiedad intelectual, la legislación de protección de datos. Es urgente discutir todos estos temas, fomentar la construcción de cultura digital y salvar las brechas digitales. Es una gran tarea pendiente, si en realidad queremos masificar todos esos beneficios que la tecnología puede brindar.

En este documento resumimos el debate que los especialistas en comunicación y ciudadanía digital tuvieron en torno al tema en el [Centro del Pensamiento Digital Latinoamericano](#), en el marco de los 9nos Premios #LatamDigital by [Interlat Digital Enterprise Intelligence](#)

Palabras clave:

Data enrichment, Data enriquecida, Información Enriquecida, Ciudadano Digital, Data intelligence, Business intelligence, Toma de decisiones, Big data



La apropiación de la tecnología, el conocimiento de los conceptos, la gestión de la desinformación y por supuesto, las brechas digitales; son algunos de los temas que surgieron en la conversación generada en el Foro sobre: *El poder de la información Enriquecida en el Ciudadano Digital*, el jueves 25 de noviembre de 2021. A continuación, los siete puntos que destacaron en la conversación.

1.- Apropiación de los conceptos: Data Enriquecida vs Infoxicación

Freek Van Laar, cofundador de la Red de Transformación Digital en Latinoamérica, expone sobre el concepto de Data Enriquecida: “Brevemente diré que son datos que ya vienen estructurados, organizados, y que te permiten sacar conclusiones”. Son datos organizados, limpios. Cuando la data enriquecida es bien aplicada dentro de un proceso comunicacional nunca se genera infoxicación.

La información de valor es otro concepto. Uno que al contrario al de la Data enriquecida si conocen la mayoría de las personas. Es importante decir que no todas las organizaciones, ni los ciudadanos; tienen a la mano la tecnología requerida para obtener datos enriquecidos. Dentro de la conversación se hizo evidente la dificultad que existe para conversar sobre data enriquecida. Pocos conocen el término y mucho menos tienen experiencia con éste. Para llegar a tal nivel de madurez digital se tendrán que sortear diferentes obstáculos de inversión, de construcción cultural y de infraestructura.

2.- El poco acceso a la tecnología para obtener data enriquecida

No todos los miembros de la industria digital tienen la oportunidad de tener acceso a bases de datos purificadas y construidas desde sus propios objetivos. De eso comentó Ramiro Chacón, gerente de Marketing y Publicidad de Unimedios: “Nosotros somos un departamento de pocas personas, no tenemos el acceso a grandes cantidades de dinero y menos a tecnologías costosas. Debemos preguntarnos constantemente: ¿Cómo generamos una comunicación que en realidad llegue a las personas, sume y no se convierta en otra más del paisaje?” Esta brecha en la obtención de los datos sobre la audiencia, refleja parte del problema en el que se encuentran las organizaciones.



3.- Brechas Digitales vs Ciudadanía Digital

El profesor Freddy Chaparro, director de Unimedios hizo referencia al estudio “La apropiación digital en Colombia 2019-2021” que según él, indica que existen brechas digitales amplias en Colombia. Estas brechas limitan el acceso de las personas a una posible ciudadanía digital. El difícil acceso al uso de las tecnologías de la información y la comunicación evita la concreción de una ciudadanía digital.

Las barreras no son sólo de infraestructura tecnológica, existe también una desconfianza a la cultura digital. El analfabetismo digital y el miedo a las transacciones digitales siguen presentes. Todos estos aspectos condicionan el desarrollo de esa ciudadanía digital. En esos escenarios: ¿Cómo podemos hablar de toma de decisiones en función de datos enriquecidos?

4.- La problemática de obtener, procesar y aprovechar la data enriquecida

La información de valor no supe una data enriquecida, muy lejos está de eso. Sin embargo, ambos conceptos están vinculados a realidades diferentes. En el contexto de la conversación, ejemplifican las distancias que aún se mantienen entre las diferentes etapas de madurez digital que coexisten en Latinoamérica. Como bien comentaba el profesor Chaparro, las fallas en infraestructura deben ser resueltas para lograr el acceso a mejor conexión. Luego se deben salvar las limitaciones en materia cultural. La formación en el uso de plataformas tecnológicas y así llevar a las personas a comprender los beneficios que recibirán de la apropiación tecnológica.

Van Laar va más allá. Él indica que la data generada en los estudios médicos del ciudadano/paciente no le pertenecen a éste. Esa persona no tiene acceso a una base de datos conjunta donde se exponga de forma clara y organizada la información sobre su salud de los últimos cinco años, por ejemplo. Las personas recibirían grandes beneficios si se logrará enriquecer esos datos y si estuvieran al alcance del ciudadano digital. ¿Cuánta información se obtendría de cruzar los datos de diversos organismos de salud y así entender la evolución de la salud de dicho paciente?



Estos desarrollos, que se ven lejanos, requieren de una serie de avances que curiosamente no necesariamente son tecnológicos. Más bien están vinculados a las áreas legales, en función de definir la propiedad de tales datos. Quizás, en el aspecto psicológico y cultural, para definir si las personas tienen la capacidad emocional para procesar la información que los datos le darán o de si estarán temerosos por creer que toda esa información será usada para su mal. Finalmente, de infraestructura, para generar la conexión y la velocidad óptima de navegación.

5.- Beneficios de la Data Enriquecida

Los datos interconectados están permitiendo que los científicos avancen mucho más rápido con sus investigaciones y las soluciones que ofrecen a la sociedad, puntualiza Chacón. Un dato correcto y refinado permite mayor visibilidad de los aspectos importantes para realizar el análisis de la situación y la toma de decisiones. A las personas que manejan esa información, les permite entender muy bien quién es el usuario y lo que necesita.

Desde la empresa privada Marcela Palacio de Bancolombia, indica: “Podemos ver la información que requieren los usuarios y entregarles lo que necesitan para compartir o para consumir.” De esta forma se pueden generar perfiles con segmentación avanzada que serán atendidos por quiénes son, por lo que les gusta o por el momento en el que se encuentran.

6.- Las personas tienen el poder

“Las empresas privadas e incluso las instituciones del sector público tienen una gran responsabilidad de cómo entregan información a su grupo de interés para que ellos puedan tomar decisiones”, asegura Palacio. En su opinión, las empresas privadas y las organizaciones públicas son “habilitadores”, pero finalmente son las personas las que en realidad tienen la capacidad para influir a otros.

Es importante entender que trasladar a una persona en la primera etapa de la apropiación digital; es decir, un ciudadano de whatsapp. A un nivel medio o alto de madurez digital; un ciudadano digital de derechos y deberes. Requiere que enfrentemos la desinformación digital, puntualiza Palacio. Ese tipo de poder lo tiene la institución pública y privada. En ellos radica la capacidad de liderar el proceso que nos va a permitir impulsar los procesos de digitalización de la sociedad.



El aprovechamiento de la Data Enriquecida se encuentra dentro de una fase alta de madurez digital que requiere de un esfuerzo importante de todos los actores -ciudadano, empresas y gobierno- para poder lograrse. Este uso requiere primero que llevemos a las personas de la mano a través de todo el proceso de digitalización. Un proceso que no puede ser entorpecido por información falsa, alerta Palacio. Una de las acciones que ella recomienda es no “entorpecer” el proceso que las personas están realizando.

Las palabras de uno de los asistentes al Foro resumen una gran clave: “Debemos educarnos para fomentar la implementación de tecnología. El usuario no lo va a hacer. Pero nosotros, y ahorita estamos representando a los directivos, a las personas líderes y a los pioneros que estamos formando estas sociedades nuevas. Estamos formando nuevas ciudades digitales para estos ciudadanos. Está en nosotros hacer esta facilitación de este medio para que sea adoptado de manera totalmente orgánica y entonces el usuario quiera formar parte de nuestra ciudad. Entonces se interesará por conocerlo y mejorarlo”, Héctor Buenrostro, finalista de Los 9nos Premios #LatamDigital by Interlat Group.



Conclusiones

El ciudadano digital tiene una tarea a asumir si quiere mejorar la sociedad. Lograr el manejo de la *data enrichment* o la data enriquecida es un objetivo que debería estar en las listas de tareas de todos los actores de la sociedad; sin embargo, parece lejos la comprensión del concepto y mucho más allá su posible aplicación. En la lista existen unos cuantos ítems que se deben atender primero: solucionar las brechas digitales, por ejemplo.

El dato convertido en información destaca más. Es el que más afecta a la población, indiferentemente de su estatus de madurez digital, todos consumen información. El esfuerzo es trabajar en que esa información que se consume sea bien dirigida y verídica. Pero no sólo el dato comunicacional está en el tablero de juego, hay otro. Se trata de cada fracción de rastro digital que cada exploración en Google, cada compra o cada formulario que se rellena en la web genera. De ese dato también hay que conversar.