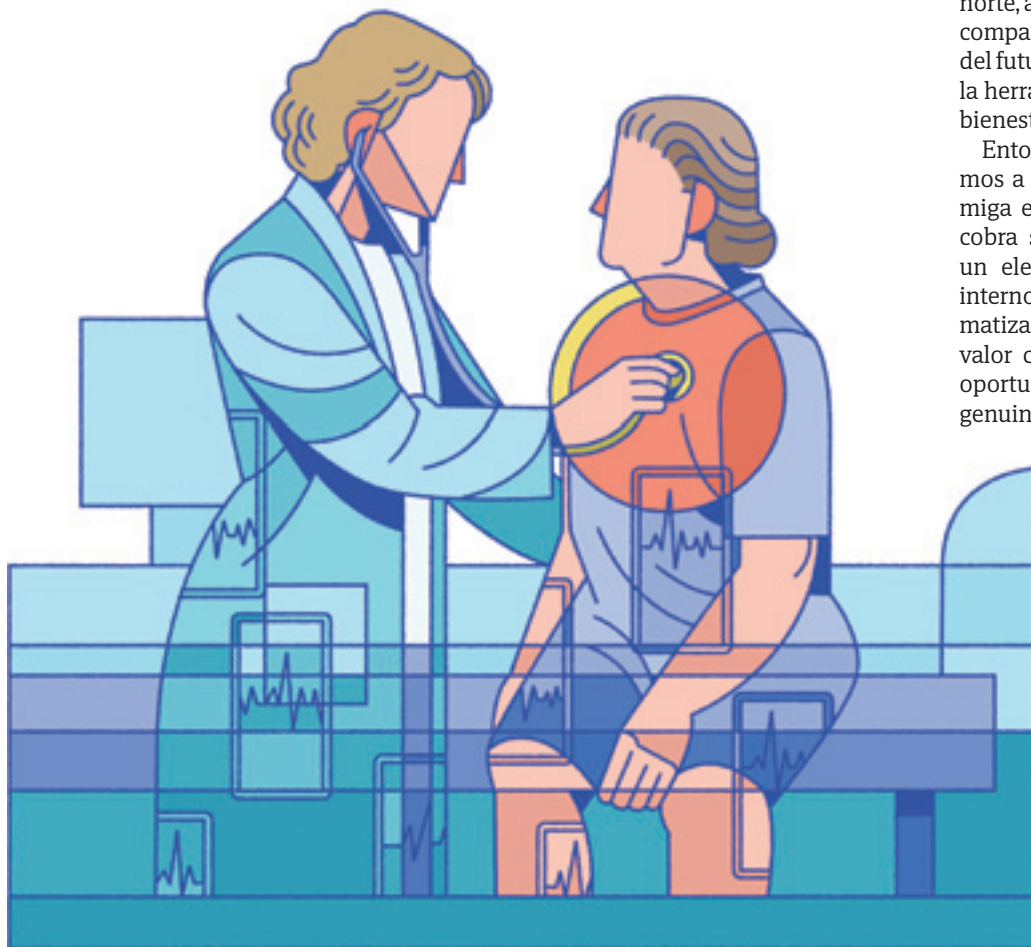


Humanismo tecnológico: la verdadera ventaja competitiva en la era de los algoritmos



Por **Fernando Campos**,
consejero delegado de
DKV

Echemos la vista atrás por un instante. ¿Recuerdan cómo era nuestro día a día hace apenas 15 años, en aquel lejano 2011? Vivíamos sin la dependencia absoluta de la mensajería instantánea, sin la posibilidad de pedir comida a domicilio las 24 horas del día, sin la necesidad de conocer en tiempo real lo que ocurría en las antípodas y los teléfonos móviles servían, principalmente, para colgar y descolgar.

En poco más de una década, la digitalización ha reconfigurado nuestra manera de vivir, de consumir, de trabajar y de cómo nos relacionamos con el mundo. Hemos dejado de lado el papel para dar paso a lo online, a los likes, a los emojis y a los memes.

Hoy, en 2026, estamos inmersos en la revolución tecnológica. Nos despertamos cada día con un nuevo avance en inteligencia artificial que nos hace aprender y desaprender de manera constante. La zona de confort apenas dura unas semanas. Entonces, ante este escenario que no para de difuminar los límites de lo que creíamos estable, surge una pregunta que llega también a las mesas de los consejos de administración de todo el mundo: ¿deben las compañías ser más humanas precisamente ahora que la tecnología lo inunda todo?

Para mí, la respuesta es un sí rotundo. Innegociable. En la era de los algoritmos predictivos, la dimensión humana ha pasado a ser esa ventaja competitiva; ese valor diferencial sobre el que construir esa confianza con los distintos públicos de interés. Ya lo avanzaba Steve Jobs cuando decía que la tecnología cobra su verdadero valor cuando camina de la mano de las humanidades, logrando así conectar de verdad con las necesidades de las personas.

Si miramos al tejido empresarial global, esta transformación digital obliga a replantearnos qué es eso de liderazgo y competitividad. Las compañías se encuentran en ese momento donde el control de los datos es necesario pero insuficiente para garantizar la supervivencia en el mercado a largo plazo. Si de verdad quieren competir, deben hacer convivir la eficiencia técnica con la autenticidad cultural y organizativa.

¿Cómo hacerlo? En este nuevo tablero de juego, el éxito está en elegir una brújula en lugar de un reloj. Mientras el reloj se enfoca en medir la velocidad y la rentabilidad del trimestre, la brújula señala al norte, a ese propósito fundacional de cada compañía. Por lo tanto, las organizaciones del futuro serán aquellas que logren poner la herramienta tecnológica al servicio del bienestar colectivo y el progreso social.

Entonces, ¿en qué lugar exacto ponemos a la tecnología? ¿Es acaso una enemiga enmascarada? Esta nueva variable cobra sentido cuando se plantea como un elemento de liberación del talento interno. Al delegar en los sistemas automatizados las tareas mecánicas y de bajo valor cualitativo, las empresas ganan la oportunidad de potenciar las capacidades genuinamente humanas de sus equipos.

El tiempo recuperado gracias a la tecnología se invierte en la escucha activa, la creatividad estratégica y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Muchas veces nos falta tiempo para pensar; para retarnos; para asomarnos al exterior e inspirarnos con la visión de otros.

La materia prima más valiosa

Pero este humanismo tecnológico cobra mucha más importancia en ámbitos como el de la salud y el bienestar. En esta área de actividad, las decisiones empresariales impactan de manera directa sobre la materia prima más delicada y valiosa del mundo: la vida de las

personas. Aquí, la frialdad de una métrica no funciona por sí sola. Siempre se requerirá de esa cercanía que una máquina o un número no puede ofrecer.

Los organismos internacionales respaldan firmemente esta visión. En sus directrices sobre salud digital, la Organización Mundial de la Salud insiste de manera constante en que las herramientas tecnológicas alcanzan su máxima eficacia cuando se diseñan desde un enfoque centrado plenamente en el paciente, sirviendo para potenciar, y en ningún caso sustituir, el vínculo de confianza entre el profesional y la persona asistida. En esta misma línea, informes sociológicos vinculados a la Organización de las Naciones Unidas confirman que el acompañamiento emocional y el trato digno son factores que aceleran la recuperación física y psicológica de los pacientes. La tecnología médica es una aliada para el diagnóstico pero el cuidado humano sigue siendo el verdadero agente sanador.

Esta manera de entender el progreso

Las compañías que quieren competir deben hacer convivir la eficiencia técnica y la autenticidad cultural y organizativa

La tecnología es una aliada, pero el cuidado humano sigue siendo el agente sanador

Las organizaciones del futuro serán las que pongan la tecnología al servicio del bienestar colectivo y el progreso

inspira de forma constante el camino que recorreremos en DKV. Guiados por nuestro propósito de construir un futuro más saludable para las personas, aplicamos este equilibrio combinando la cercanía de nuestros equipos con las facilidades que aporta el entorno digital. El uso de la inteligencia artificial en la gestión interna responde, precisamente, al deseo de simplificar los procesos para priorizar la atención personalizada. Todo ello con el objetivo de contribuir positivamente al bienestar de nuestros clientes. Parafraseando al pensador Carl Jung: "Conozca todas las teorías, domine todas las técnicas, pero al tocar un alma humana sea apenas otra alma humana".

El liderazgo en estos tiempos tecnológicos estará en manos de los que se atreven a ser radicalmente humanos; a transformar lo complejo en certezas. El auténtico progreso de nuestra era reside en demostrar esa capacidad para estar, plenamente y en cada detalle, al servicio de las personas y de su salud.