

# Humanismo digital: la tecnología al servicio de las personas y del propósito de las empresas



# Introducción

¿Es posible generar un impacto positivo en la sociedad a través de la digitalización? ¿Qué elementos clave se necesitan para hacerlo posible? ¿Puede y/o debe la tecnología estar ligada al propósito corporativo? La tecnología se ha convertido en un elemento fundamental en esta era, marcada por la disrupción, con cambios exponenciales, sistémicos e interrelacionados que repercuten radicalmente en nuestra forma de vivir y de trabajar. En este nuevo contexto, se espera que las empresas actúen como agentes de cambio, implementando la tecnología como motor de transformación social.

Queremos debatir sobre cómo las nuevas tecnologías pueden estar al servicio de las personas y contribuir así a la cultura de las organizaciones. Por ello, el Instituto de Innovación Social de Esade, junto con ISS España, organizó la charla “Humanismo digital: la tecnología al servicio de las personas y del propósito de las empresas”, dentro del ciclo de conferencias *Connecting through the Workplace*.

Este ciclo de conferencias tiene por objeto analizar y debatir las principales tendencias y estrategias que deben incorporar las empresas en sus modelos de negocio, con el objetivo de anticiparse a la volatilidad en el futuro, estableciendo un diálogo entre expertos del sector, de Esade y de ISS para tratar de cómo las organizaciones y las empresas deben integrar, en la visión, en la gestión y en el impacto de sus negocios, cuatro ejes básicos de actuación: el propósito corporativo, la sostenibilidad y la economía circular, la gestión del talento diverso e inclusivo y la digitalización en los puestos de trabajo (*workplaces*) del siglo XXI.

En esta ocasión, contamos con la participación de tres personas procedentes de diferentes sectores y con amplia experiencia en el ámbito de la digitalización empresarial y su impacto en las personas y en las corporaciones: **Marta Cotrina**, responsable de Cultura de Endesa; **David Camps**, director de Comunicación y Marketing de la Fundación Integralia DKV, y **Jordi Cochs**, Director División Direct en ISS España. La conferencia fue moderada por **Sonia Ruiz**, colaboradora académica del Instituto de Innovación Social de Esade.

**esade**  
Institute for Social Innovation

**ISS**

**LIVE** CICLO DE CONFERENCIAS: CONNECTING THROUGH THE WORKPLACE

## Humanismo digital: la tecnología al servicio de las personas y del propósito

**Marta Cotrina**, responsable de Cultura de Endesa  
**David Camps**, director de Comunicación y Marketing de la Fundación Integralia DKV  
**Jordi Cochs**, director División Direct en ISS España  
**Sonia Ruiz**, colaboradora académica del Instituto de Innovación Social de Esade

14/06/2022  
 9:30h – 10:30h  
 @Esadeisocial  
 @ISS\_ES

<https://esade.me/3MSslya>

# 1. La tecnología al servicio de las personas para impulsar la integración social, el desarrollo de las personas y el propósito de las empresas

La tecnología es un pilar fundamental en nuestra era, que produce grandes cambios sistémicos, relacionados entre sí. Muchos de ellos ya los estamos experimentando, en la gran transformación del mundo laboral, de las habilidades y competencias necesarias, del espacio de trabajo, así como en nuestra manera de trabajar y de relacionarnos.

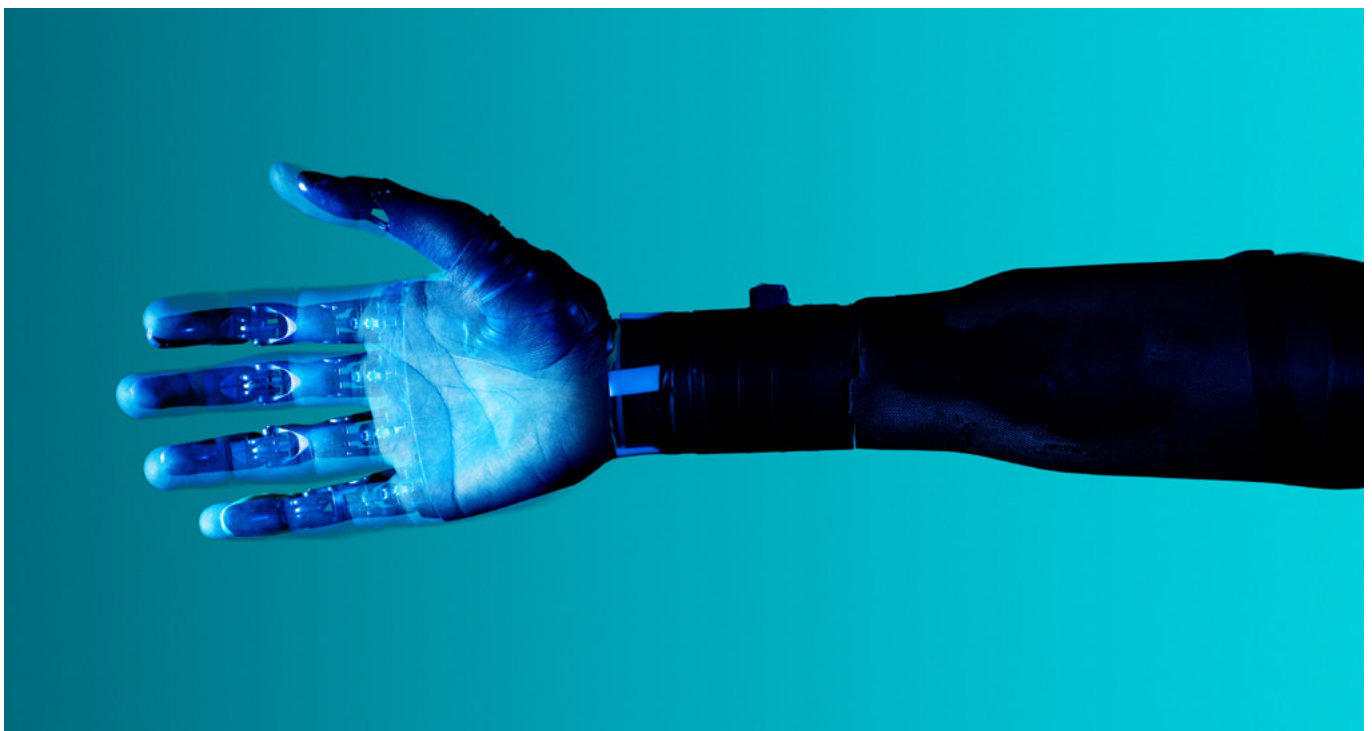
En los dos últimos años, a raíz del impacto de la crisis ocasionada por la pandemia mundial, muchas organizaciones han implementado, en el tiempo récord de tan solo tres meses, gracias a la digitalización, unos cambios que habían previsto desarrollar en tres o cuatro años.

La perspectiva para los próximos años, según datos del Foro Económico Mundial, es que estas necesidades aumenten de forma exponencial, ya que solo para el año 2022 se espera crear 50 millones de empleos en todo el mundo vinculados al ámbito digital, que harán

desaparecer otros y provocarán grandes cambios a escala empresarial y social.

Los espacios de trabajo también se están viendo afectados por estos cambios y por estas nuevas necesidades, y algunos de ellos ya son totalmente híbridos. Según datos del McKinsey Global Institute, se estima que 1/4 parte de la población activa va a trabajar de forma híbrida en los próximos meses y años.

Ante todos estos cambios, se espera mucho de las empresas como agentes del cambio social y también de innovación, y ya vemos como algunas de ellas se están anticipando e integrando nuevas estrategias para hacer frente a todos estos desafíos, utilizando la tecnología con un rol activo de catalizador del cambio, al servicio de las personas y del propósito corporativo.



## 2. La tecnología, *a force for good*

Uno de los grandes retos relacionados con la incorporación de cambios digitales en las organizaciones pasa por implicar en ellos a todos sus trabajadores. Entender la necesidad; priorizar el consenso, y comunicar las implicaciones y los beneficios que van a suponer estos cambios organizativos.

Gran parte de los cambios vienen dados por la necesidad de ser más eficientes y aumentar la productividad, simplificar procesos, ser más sostenibles y ganar en calidad de vida. Y, aunque es cierto que no todos los procesos de transformación digital llevan implícita la sensación de mejora, a pesar de ello son necesarios. En estos casos, es preciso tenerlos bien identificados para poder explicarlos muy bien y que todos los implicados comprendan su necesidad y las mejoras que reportan a largo plazo.

“ISS es una gran empresa, con más de 30.000 empleados en toda España. Hace muchos años que estamos en la digitalización, pero la pandemia nos ha cambiado el paso. Recibimos un aluvión de iniciativas de transformación digital y, para definir cuáles eran las prioritarias, nos guiamos por un factor clave: ¿Esta iniciativa va a mejorar la calidad de vida de nuestros empleados? Este es el criterio que seguimos: poner a la persona en el centro de los cambios; la digitalización al servicio de las personas.

Hemos abierto un canal de formación para todos ellos. Esto significa que tienen la posibilidad de entrar en un mundo al cual no tenían acceso: formación en idiomas y en habilidades personales, ofimática, gestión de la comunicación, etc. Los beneficios corporativos y la fidelización de los trabajadores han aumentado significativamente.”

Jordi Cochs, Director División Direct en ISS España

La transformación digital implica, en muchas ocasiones, un cambio de modelo de negocio y, sobre todo, un cambio cultural. Ello genera un gran impacto en las personas y en todos los stakeholders implicados, y es

fundamental no dejar a nadie atrás. Uno de los pilares es fomentar la alianza de todos los agentes sociales para crear valor compartido.

“Actualmente, todas las iniciativas que estamos impulsando se centran en cuatro retos principales:

- La transición energética. Estamos realizando una fuerte apuesta por las energías renovables y por la lucha contra el cambio climático. Hemos realizado una importante inversión y hemos avanzado en diez años el objetivo de Europa. Por ello, hemos cerrado todas las centrales de carbón, teniendo muy en cuenta la transición que ello supone para nuestros empleados, los cuales hemos recolocado y ayudado en su adaptación, y también para las comunidades locales, colaborando con las administraciones para acompañarlos en la transición.
- La digitalización de la red. Hemos invertido en el establecimiento de redes inteligentes.
- La innovación y la sostenibilidad, que designamos con un nuevo término que hemos acuñado: innovability. Tenemos muchos ejemplos en que, con un componente muy alto de digitalización, la innovación y la sostenibilidad se dan de la mano: la transformación de Málaga como smart city, los coches eléctricos, la gestión inteligente de los residuos, las cámaras de seguridad en las ciudades, etc.
- Los clientes. Poniendo a las personas en el centro (empleados y clientes), hemos impulsado grandes soluciones digitales: la factura electrónica, la gestión del hogar inteligente y con eficiencia energética, los canales digitales de atención al cliente, etc. Aplicamos técnicas de *big data* y de *data analytics* para anticiparnos a sus necesidades y poder ofrecerles soluciones más personalizadas.”

Marta Cotrina, responsable de Cultura de Endesa

Sabemos que la tecnología puede ser una herramienta de cambio en épocas de crisis y un gran catalizador para la escucha de las personas.

Pero es fundamental acercar y empoderar también a los colectivos sociales que no han tenido acceso a ellas. Actualmente, dos de cada tres personas con discapacidad reconocen que necesitan formación tecnológica y el 45% manifiestan dificultades de accesibilidad (económicas y sociales) en el uso de dispositivos tecnológicos. Tenemos por delante un gran abanico de posibilidades y la oportunidad de generar un impacto muy positivo.

“En estos dos años después de la pandemia, desde la Fundación Integralia hemos promovido varias iniciativas en que la tecnología ha tenido un papel fundamental, entre las cuales quiero destacar dos:

- El hub de diversidad digital, la promoción de una alianza entre el sector empresarial TIC, las entidades sociales de la discapacidad y la Administración pública, que tiene un triple objetivo: reducir la brecha digital del colectivo de personas con discapacidad (física, orgánica y sensorial), promover la calificación y el potencial de empleabilidad de estas personas y responder a la carencia de profesionales cualificados en el sector empresarial TIC. Hemos formado a más de 170 personas y hemos establecido alianzas con ayuntamientos, academias, clústeres y asociaciones del sector TIC.
- La campaña junto con Open Arms y Solidaire, que habilita vuelos humanitarios. Desde marzo de 2022, cuando empezó la guerra en Ucrania, hemos operado nueve vuelos con personas que huían de la guerra y, de momento, 1.911 de ellas han llegado a España. Es una iniciativa muy vinculada a la tecnología, porque los equipos de voluntarios han utilizado distintas plataformas y herramientas (principalmente, el entorno Microsoft 365) para poder contactar con estas personas desde aquí y comunicarles que existían esos vuelos, organizar toda la logística, etc. Más de once mil mensajes entrantes y salientes.”

David Camps, director de Comunicación y Marketing de la Fundación Integralia DKV



## 3. El futuro de la transformación digital

En esta era de grandes cambios, que transforman las organizaciones y las sociedades, se plantean grandes retos en la gestión del cambio.

La digitalización y las tecnologías van más rápido que los intereses y los aprendizajes de las personas, así que es necesario no olvidar el lado humano y las trayectorias vitales. Hay que tener en cuenta, al hablar de las competencias digitales, que se debe fomentar un aprendizaje más atractivo para aquellas personas que no tienen perfiles técnicos y son más reacias a ver las ventajas de la digitalización.

“Hemos tenido que acompañar a los empleados no solo con competencias tecnológicas (formación técnica) sino, sobre todo, en el lado humano (emocional y personal). Vivimos cambios que, en muchas ocasiones, son duros o complicados de gestionar a escala individual, así que hemos formado a los gestores en el liderazgo gentil, más basado en las emociones y en las habilidades humanas, y no solo en la dotación de habilidades técnicas.

Consideramos esencial que las competencias digitales no sean solo de los técnicos de la organización. Queremos que el 100% de la plantilla tenga estas habilidades y vea el uso de las TIC en su día a día como una mejora.”

Marta Cotrina, responsable de Cultura de Endesa

Uno de los aprendizajes que destacan es el fomento de las alianzas entre sectores, administraciones, empresas, trabajadores, el tercer sector, etc., ya que permite un mayor impacto, más capilar y, por tanto más duradero. Helen Keller decía “solos podemos hacer muy poco, pero unidos podemos hacer mucho”. Para ello, es necesario que cada uno de los agentes implicados ceda soberanía individual en beneficio de un bien común, del trabajo en red.

“Invertir mucho en formación y en herramientas, perseverar y ayudarse entre los compañeros son aprendizajes clave. La capacidad de adaptación es otro de los que hemos detectado: el valor de adaptarnos con rapidez ante situaciones de emergencia.”

David Camps, director de Comunicación y Marketing de la Fundación Integralia DKV

Se identifica como fundamental la cultura del aprendizaje, también interdepartamental, para fomentar una empresa más ágil y con una mayor capacidad de transformación y adaptación.

Así, es importante crear una cultura de la confianza dentro de las organizaciones, gracias a la cual toda persona pueda generar feedback ante un nuevo cambio. Ello permite que todo el mundo se sienta más implicado, pueda aportar mejoras y también detectar situaciones que puedan frenar la velocidad de implantación de estos cambios digitales.

“Incorporamos la figura del head of transformation, un project owner que implementa la visión, que garantiza que las iniciativas se concreten y se lleven a cabo. Detecta nuevas necesidades, implementa, forma y analiza. Con esta figura, la velocidad de la transformación creció exponencialmente.”

Jordi Cochs, Director División Direct en ISS España

## 4. Apuntes finales

El futuro de la transformación digital de las organizaciones y de la sociedad plantea grandes cuestiones que inciden en la calidad de vida de las personas, la sostenibilidad del planeta, los modelos híbridos de trabajo, los colectivos más vulnerables y el desarrollo económico de los países.

“Desde el tercer sector, identificamos claramente que la tecnología puede ser una fuente de desigualdad e inequidad, y este es un riesgo que no nos podemos permitir. Por ello, vemos esencial hacer un push conjunto entre todos los actores clave para que ningún colectivo se quede atrás (personas mayores, personas con discapacidad, etc.). Para un futuro mejor, debemos buscar la velocidad acompañada.”

David Camps, director de Comunicación y Marketing de la Director División Direct en ISS España

“Ser coherentes con un nuevo modelo de trabajo, más flexible, y que la tecnología nos permita realmente vivir mejor. Para ello, consideramos importante que todas las personas puedan desarrollar una pasión por la tecnología, independientemente de su bagaje formativo o técnico, porque el futuro será cada vez más tecnológico.”

Marta Cotrina, responsable de Cultura de Endesa

“Por un lado, no debemos tener miedo a todos estos cambios, porque a veces pensamos que hay cosas imposibles y luego resulta que son realidades. No tiremos la toalla con ningún colectivo. Y, por otro lado, debemos saber que la digitalización no es buena por sí misma, sino que lo es cuando ayuda a las personas.”

Jordi Cochs, Director División Direct en ISS España

Confianza, empatía, perseverancia, adaptabilidad, motivación, acompañamiento emocional, inclusividad, colaboración, flexibilidad, creación de alianzas, aprendizaje continuo, trabajo en red, capilaridad, paciencia...

Necesitamos un tipo de liderazgo que aúne todas estas características para hacer posible que la digitalización y la tecnología estén realmente al servicio de las personas y también del propósito corporativo, para que puedan ser transformadoras y tener un impacto positivo, tanto en las personas como en el planeta.

Anna Hernando,

colaboradora del Instituto de Innovación Social de Esade