

Mayo 2018 | Diario Cinco Días

José Jaume

Convertir la tecnología en valor para el ser humano

Estamos viviendo una gran transformación tecnológica que afecta a nuestra forma de vida y a gran velocidad, con múltiples innovaciones. Vivimos en un mundo hiperconectado, con la presencia de las empresas en móviles y *tablets*; tenemos los *big data*, la transformación digital, la nano tecnología, los avances de la neurociencia, la próxima computación cuántica; y podríamos añadir más cosas.

Algunas son innovaciones disruptivas y en algún caso interactúan, con lo cual sus avances y posibilidades se multiplican. Una lectura de todo esto es que el mundo sigue estando por descubrir y puede ser apasionante. Ofrece grandes oportunidades para construir un mundo mejor y más humano, donde la tecnología es condición necesaria pero no suficiente. Tenerla probablemente no sea tanto una ventaja, porque está al alcance de todos, sino más bien una desventaja el no tenerla.

La tecnología y el quehacer profesional es poner atención a las cosas y a los productos para que sean perfectos. Pero el foco está en la vida y en las personas, más allá de la tecnología. La utilidad y el verdadero reto (y también la oportunidad) es convertir toda esta eclosión tecnológica en valor para el cliente, para la sociedad, para el ser humano y su ecosistema. Es la tecnología enfocada a la vida, no a las cosas, es dar sentido a lo que hacemos.

¿Cómo se consigue todo esto? En nuestra experiencia empresarial ha sido muy útil algo muy simple: cambiar el punto de vista. Además del propio descubrir, cambiar el punto de vista lo aprendí del cine. Podemos recordar *Rashomon* (Kurosawa, 1950), algunas películas de John Ford, Billy Wilder, Hitchcock y otros. Y también *El Aleph*, un cuento de Jorge Luís Borges donde nos habla de la infinita variedad simultánea del “inconcebible universo”.

Cambiar el punto de vista es muy potente. Si cambiamos el punto de vista veremos muchas más cosas en las mismas cosas. No es un más de lo mismo donde todo sigue igual, es un más diferente. Cambiar el punto de vista ayuda a comprender que no hay soluciones únicas, casi siempre hay más de una. Amplía la visión, ayuda a descubrir nuevos horizontes, incluso puede ser liberador y expansivo, pasar del por qué al por qué no. Además, cambiar el punto de vista no necesariamente elimina el anterior, no es restar sino añadir.

Si se me permite, sirva como ejemplo una vivencia personal, ampliando una idea que escribimos en El País Retina. Al principio de trabajar en Iberia me dedicaba a la tecnología del avión y a la ingeniería de su operación de vuelo. Entonces (y aún ahora) era frecuente escuchar y leer que una compañía aérea pertenecía al sector aeronáutico debido a la tecnología utilizada. Pronto comprendí que esto no era exactamente así: una compañía aérea pertenece al sector del transporte, modo aéreo. Otra cosa es que se utilicen aviones como medio de transporte. Un avión impecable de alta tecnología y su operación perfecta son condición necesaria pero no suficiente, esto es sólo el punto de partida. El foco y la misión están en el transporte, no en su imprescindible y vital tecnología aeronáutica. Esto es cambiar el punto de vista.

Cuando pasé a la gestión corporativa este enfoque fue muy útil, y todavía más pudimos comprender y compartir dónde está el valor de la tecnología en el transporte aéreo. El valor está en enlazar y acercar el mundo, unir personas. Detrás de cada pasajero hay una historia, quizá una ilusión: ir al encuentro de otra persona, un proyecto de empresa, hacer turismo, descubrir el mundo, ir a estudiar fuera, regresar a casa... Una compañía aérea ayuda al pasajero a escribir su historia.

Después de muchos milenios de andar por la superficie de la tierra y contemplar el vuelo sólo de los pájaros, el ser humano pudo alcanzar la tercera dimensión y realizar el sueño de volar utilizando su ingenio. Y así, consiguió redimensionar el planeta a escala humana.

Cambiar el punto de vista nos ayudó a convertir la tecnología en valor para el ser humano, para la sociedad. Volar para crear valor.