directivosyempresas.com

directivos y empresas
siglo XXI

EDITA
3 multimedia consulting

GERENTE
Alfonso Gil

DIRECCIÓN DE MARKETING Y PUBLICIDAD
Alfonso Gil Yanguas
agil@empresasrecord.com

COMITÉ EDITORIAL
Rafael Bofill, P. Balvell, Rafael Casanova, A. Ortueta, Alfonso Gil, Fernando Vela, Domingo Diago, Damián Gómez, A.Martínez Remis

COORDINACIÓN EDITORIAL
Antonio Sanz
coordinacion@empresasrecord.com

REDACTORES
Alberto Pérez, Pablo Osuna, Antonio García, Juan Zafra, Arturo Gómez, Isabel Liria

COLABORADORES
Carmen Alcaide, Paloma Amat, Antonio Argandoña, Antonio Dávila, Pablo Fernández, Roberto F. Gago, Ana Fuertes, Hispajuris, Javier Mañero, José Ramón Pin, José Raga, Beatriz Rubio, Honorio Ruiz, Íñigo Sagardoy, Jorge V. Sanz, Josep Sellés, Paloma Taltavull, Juan Velarde

DISEÑO Y MAQUETACIÓN
Ramiro Mesa

FOTOGRAFÍA
Alberto Carrasco Martín, Miguel Serrano, Javier Regueros

SUSCRIPCIÓN Y ATENCIÓN AL LECTOR
Telf. 91 736 53 31 - Fax 91 373 37 50

SECRETARIA EDITORIAL
Alejandra Pereda
secretaria@empresasrecord.com

REDACCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PUBLICIDAD
Ramón Gómez de la Serna 83, 1º F - 28035
Madrid Telf. 91 736 53 31 - Fax 91 373 37 50
www.directivosyempresas.com

© Queda prohibida la reproducción total o parcial de textos, gráficos, dibujos y fotografías de esta publicación, cualquiera que sea el medio de reproducción a utilizar, sin la autorización previa y expresa de Directivos y Empresas. Directivos y Empresas no asume, necesariamente como propias, las opiniones que puedan ofrecer los autores de los reportajes.

Depósito Legal: M-25061-2001
ISSN: 1887-7834

60 Quirónsalud pone a disposición del paciente las principales pruebas de diagnóstico del Covid-19.

Firmas

22 Jorge V. Sanz
Los rebrotes ponen en duda cualquier recuperación

26 Manuel Pimentel
No pudo ser, todo se precipita

32 Ignacio Ruiz
Un principio desde una atractivo fin: Cancún

56 ESADE
Compararse

68 EAE Business School
Nueva normalidad y el fin del transporte público / ¿Es necesaria una ley de teletrabajo?

76 Se entregaron los VII Premios DEC y esta publicación tuvo el honor de recibir uno de estos galardones.

VII Premios DEC: un reconocimiento a la relación entre valores olímpicos y la experiencia de cliente

Una edición más, los Premios DEC reconocieron la labor de diferentes compañías y proyectos que en este 2020 han destacado por alinearse con la Experiencia de Cliente como estrategia diferenciadora. Firmas muy potentes estuvieron presentes en un acto que tuvo como colofón el galardón al Mejor Directivo del Año, Kike Sarasola.

Redacción Directivos y Empresas

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) vio en 2014 cómo uno de los argumentos más poderosos que tenían las empresas para conquistar el mercado era precisamente su foco en el cliente. Los grandes retos y la digitalización acercaban la hiperpersonalización hasta límites nunca antes vistos y esta cuestión necesitaba de métodos, socios y profesionales que se dedicaran a ello. 6 años después, la Asociación cuenta con 150 *partners* corporativos de las principales marcas del mercado. Todas ellas coinciden en que la experiencia del cliente es el elemento diferenciador de las actuales estrategias de las empresas. También en este recorrido de la Asociación se han sucedido seis siete ediciones de sus Premios DEC, reconociendo esta labor estratégica a personas y compañías.

Esta última edición de los Premios (la séptima) se produjo, con todas las medidas de seguridad necesarias, a principios del mes de julio en la Terraza Casa Suecia del hotel NH Collection Madrid. Allí, nuestra revista **Directivos y Empresas** recibía el **Premio a la Mejor Labor Periodística,** que reconocía la calidad del contenido publicado por todo el equipo de la publicación en torno al tema de experiencia de cliente. El galardón fue entregrado por Paula Toural, Director Customer Experience de Globalia..

El acto arrancó con la intervención del presidente de DEC, **Jorge Martínez-Arroyo,** quien destacó todos los cambios sociales y laborales que ha traído la crisis del Covid-19 y la necesidad de hacernos más sensibles como sociedad a tales novedades. Esta sensibilidad también implica a las empresas y sus relaciones con clientes, proveedores y empleados.

Los protagonistas de la gala

Tras un vídeo del Patrocinador Platino, **Medallia,** líder global en gestión de Experiencia de Cliente y Empleado, la presentadora y conductora de la gala, la periodista **Marta Jaumendreu,** dio a conocer a **Bankia** como el primer galardonado del evento, con el **Premio a la Mejor Estrategia de CX. Carlos Monserrate,** director Desarrollo Comercial de Clientes Particulares en **Bankia,** recogió el galardón agradeciendo el fallo al jurado y valorando los potentes finalistas de esta categoría.

Esta última edición de los Premios se había diseñado con un claro guiño al olimpismo por todos los valores que encarnan todas las disciplinas deportivas

De arriba a abajo: Jorge Martínez-Arroyo, Elena Marrero, Kike Sarasola, Julieta Maresca, María López, Raquel González y Carlos Monserrate.

En la categoría de **Mejor Customer Journey, el ganador fue Iberdrola,** por su contribución en la mejora del viaje del cliente con la compañía energética, gracias a sus metodologías y herramientas empleadas. El galardón fue recogido por **Raquel González,** responsable de Experiencia de Cliente de la entidad presidida por Ignacio Galán.

La siguiente categoría, Mejor Iniciativa de Empleados, congregó a ASISA, AXA y **Homeserve** como finalistas y fue precisamente esta última la ganadora de un galardón recogido por su gerente de Experiencia de Cliente, **María López.**

La siguiente compañía galardona fue **Repsol,** por su proyecto sobre un nuevo modelo energético de generación distribuida. Esta otra compañía energética se hizo con el Premio al **Mejor Proyecto de Innovación** y fue **Julieta Maresca,** gerente de Generación Distribuida de Repsol, la que recogió el galardón de manos de **Geraud Lecerf,** director general de RCI Bank and Services, patrocinador Oro de los Premios DEC 2020.

Mejor Marca y Directivo del año

Dos premios muy especiales fueron los que reconocían a la mejor marca y directivo del año en Customer Experience. El primero de ellos resaltó la labor de **Netflix,** quien agradeció el Premio a través

de un vídeo mostrado en la gala. Como colofón, la organización reconoció la labor de **Kike Sarasola** como Directivo del Año en Experiencia de Cliente. Antes de hacer público al ganador, a través de un vídeo, **Ángel Asensio,** presidente de honor del jurado, declaró que el fallo se centró en la visión y la capacidad de liderazgo de los profesionales que han sabido inspirar y alinear a la organización alrededor de la CX como factor diferencial. En este sentido, el jurado tuvo claro que el presidente de Room Mate Group, **Kike Sarasola,** ha encarnado esos valores durante este año, siendo un claro ejemplo en promover externamente la CX como valor diferencial de sus hoteles. Además de ello, se destaca su solidaridad con la ciudad de Madrid, durante estos meses, ofreciendo sus hoteles como hospitales de campaña.

Kike Sarasola, de forma virtual mediante la emisión de un vídeo, expresó su profundo agradecimiento a DEC por otorgarle un premio que dedicó a todos sus *"roomies"*, como cariñosamente llama a sus empleados

Al no estar en España en este momento, Kike Sarasola, de forma virtual mediante la emisión de un vídeo, expresó su profundo agradecimiento a DEC por otorgarle un premio que dedicó a todos sus *"roomies"*, como cariñosamente llama a sus empleados, y destacó que para poder ofrecer una excelente Experiencia de Cliente primero hay que dar una buena Experiencia de Empleado. El galardón lo recogió *in situ* **Elena Marrero O`Shanahan,** directora general de esta cadena hotelera, de manos de **Paloma Breva,** directora de Marketing para el Sur de Europa de Medallia, patrocinador platino de los Premios DEC.