

## Gestión Empresarial



Fotografía de familia de los premiados, entre los que se encuentran Juan López Belmonte, presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid; Engracia Hidalgo, consejera de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid; Javier Ruiz, vicepresidente de Economía e Innovación; Irene Navarro, directora general de Madrid Excelente; y Juan Pablo Lázaro, presidente de CEIM. ELISA SENRA

# Madrid aspira a configurar un entorno de excelencia empresarial en la región

Los premios 'Madrid Excelente' reconocen a las compañías que mejor se relacionan con el cliente

Juan Pablo Lázaro, de CEIM, señala la necesidad de armonizar un modelo fiscal de impuestos bajos

Ana García MADRID.

La Comunidad de Madrid entregó ayer los X Premios Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes, unos galardones que reconocen a las "prácticas excelentes", tal y como explicó la directora general de Madrid Excelente, Irene Navarro, durante la ceremonia de entrega de los premios.

En esta línea, Navarro recaló que "la Comunidad de Madrid aspira a configurar un entorno de excelencia, tanto desde el ámbito público como con la ayuda de empresas y organizaciones". Para lograr esta realidad, la continuidad en el tiempo de estas prácticas se presentó como el factor clave que permite la satisfacción de los usuarios, y a la vez la competitividad de las empresas, tal y como aseguró Navarro: "la relación con los clientes es un factor de éxito para las compañías. Sin satisfacción no hay fidelidad, y la memoria débil abre la puerta a nuevas ofertas de competidores".

La consejera delegada de Economía, Empleo y Hacienda de la Co-

munidad de Madrid fue la encargada de entregar los galardones a los premiados, a quienes ella misma calificó como "los referentes y los ejes que deben guiar nuestras acciones".

Los reconocimientos se otorgan en función de cinco categorías distintas, que engloban la de Gran grupo empresarial, Gran Empresa, Pyme, Micropyme y, por último, Organización sin Animo de Lucro. El primero de ellos recayó sobre la compañía de soluciones de experiencia del cliente, Atento. Javier Moreno, director de marketing, y Sergio Ortiz, gerente de marketing, fueron los encargados de recoger la distinción.

Por su parte, la aseguradora Santalucía recibió el premio a Gran Empresa, recogido por su presidente Carlos Álvarez Navarro. Junto a la compañía de seguros, el galardón para esta categoría fue compartido con la Sociedad Cooperativa Madrileña Gredos San Diego, entidad que gestiona siete centros educativos en la Comunidad de Madrid. Su director, Carlos Pedro de la Hi-

guera, y su director de calidad y de evaluación, Luis Beckmann, recogieron la condecoración.

En la categoría de Pyme, el Colegio de Santamaría de la Hispanidad compartió el reconocimiento con el Restaurante La Máquina. En el primer caso, el galardón fue recogido por su directora, Carmen Pacheco y el director de calidad,

El entorno de excelencia favorece la competitividad de las organizaciones en el largo plazo

Jesús Yagüe. Por su parte, Roberto Tejedor, chef ejecutivo del grupo La Máquina subió a recibir el galardón para esta pyme que cuenta con 15 locales y que nació en 1982, con su primera apertura.

En cuarto lugar, la compañía proveedora de soluciones integradas de seguridad-especialista en con-

trol de accesos, horarios y visitas-Tecisa se llevó el galardón a mejor Micropyme. Alberto Pérez, su director comercial, ha sido el encargado de recogerlo.

Por último, Mutua Umivale se hizo con el premio a la Organización sin ánimo de lucro. Su vicepresidente, Juan María Gorostidi, y el director de organización de la entidad, Pascual Rubio, fueron los encargados de reconocer el premio.

En nombre de los premiados, el presidente de la Cooperativa Gredos San Diego apuntó las expectativas que tienen hacia sus gobernadores, de quienes también esperan "una gestión excelente". En esta línea, Hidalgo contestó poniendo énfasis en el esfuerzo invertido por el Gobierno regional para apoyar al sector empresarial, especialmente a las compañías de menor dimensión: "De las más de 500.000 entidades de la región, el 99 por ciento son pequeñas y medianas. Además, las micropymes generan el 60 por ciento del empleo en Madrid. Por eso trabajamos para que la financiación pueda llegar a las

pymes que la necesiten", señaló. En este sentido, Hidalgo anunció una línea de colaboración con Avalmadrid para atenderlas.

### Ecosistema empresarial

Al acto también acudieron representantes del entorno empresarial madrileño, como Juan López Belmonte, presidente de la Cámara de Comercio e Industria de Madrid; Javier Ruiz, vicepresidente de Economía e Innovación de la Comunidad de Madrid; y Juan Pablo Lázaro, presidente de la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM). Precisamente, en declaraciones posteriores a la entrega de premios, Lázaro, presentó una radiografía de los motivos que tiran del crecimiento en Madrid, comunidad que encabeza el ranking en España: "Es donde se pagan menos impuestos con respecto a otras comunidades. Y esto es la mejor forma de generar empleo y riqueza", señaló Lázaro, quien añadió que es necesario "armonizar un modelo bajo de gasto e impuestos, con unos servicios sociales que permitan generar

## Gestión Empresarial



1. Real Casa de Correos, en la Puerta del Sol, de Madrid. 2. Javier Moreno, director de marketing de Atento y Sergio Ortiz, gerente de marketing, junto a Engracia Hidalgo. 3. Carlos Álvarez, presidente de Santalucía. 4. Carlos Pedro de la Higuera, dtor. de Cooperativa Gredos San Diego y Luis Beckmann, dtor. de calidad y evaluación. 5. Roberto Tejedor, chef ejecutivo de Grupo La Máquina. 6. Alberto Pérez, dtor. comercial de Tecisa. 7. Pascual Rubio, dtor. de organización de Univalve y Juan María Gorostidi, vicepresidente. 8. Carmen Pacheco, dtora. del colegio Santa María de la Hispanidad, y Jesús Yagüe, dtor. de calidad. ELISA SENRA



información que nos permite estar más cerca del cliente y atender mejor sus necesidades".

Algunos de los premiados también hablaron del papel clave que la digitalización está cumpliendo en el ámbito de la relación con el cliente. Éste fue el caso de Javier Moreno, director de marketing y soporte de ventas de Atento, quien indicó a *eEconomista* que "ahora está en auge la transformación digital y todas las compañías han creado departamentos específicos de este ámbito. Sin embargo, aunque tienen claro lo que quieren, no saben cómo llegar a ello, y ahí nuestro papel es acompañarles".

El entorno educativo tampoco se libra de este modelo de innovación. Así, para el director de calidad del Colegio Santa María de la Hispanidad, "la digitalización ha sido una de las ramas más importantes. Hace unos cinco años, éste fue precisamente uno de nuestros planes de mejora. Invertimos en

La digitalización está transformando la relación de los consumidores con las entidades

pizarras digitales para todo el centro y en una buena conexión via fibra óptica", explica Yagüe, y añade que esta revolución "ha supuesto un cambio radical en la manera de enseñar".

Por su parte, la industria del seguro se encuentra también inmersa en un proceso de transformación, donde la innovación se presenta como la palanca fundamental del crecimiento.

En este sentido, el director general de Santalucía, Andrés Romero, contaba a *eEconomista* que el mundo del seguro se dirige a "un entorno diferente, con un modelo nuevo de conexión con el cliente, quien busca relacionarse de forma distinta". Así, y con esta idea sobre la mesa, Romero indicó los retos a los que se enfrenta el sector, como es el caso de las pensiones: "Tenemos que dar un servicio de calidad a los clientes para proteger su patrimonio, seguridad y confort", explicó.

El objetivo de estos galardones no es otro que el de mejorar las pautas de funcionamiento de las empresas, una idea que compartieron desde Univalve. Así, su directora de atención al cliente y de asesoría jurídica, Victoria Chávez, indicó ayer que "lo más importante es que estos premios nos ayuden a mejorar. Además, el jurado hace una serie de recomendaciones que ya estamos estudiando, para mejorar con eso nuestro trabajo".

Bajo esta décima edición, estos galardones se consolidan como el medio para seguir fomentando las buenas prácticas empresariales entre las organizaciones madrileñas.

empleo y riqueza, porque el mayor efecto tractor para atraer inversiones es tener un régimen fiscal favorable", explicó.

En cuanto a los temas que representan la actualidad madrileña, Lázaro se pronunció también sobre los recientes cortes de Gran Vía: "Nos parece muy bien que el Ayuntamiento se plantee cuál va a ser el modelo de ciudad, pero creemos que es muy peligroso tomar una decisión parcial respecto a un eje tan importante. Por eso es necesario diseñar modelos de forma analítica y estructural, pensando de forma global en ciudadanos, empresas y turistas".

### La deuda más baja

En la misma línea de crecimiento se pronunció también la consejera de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid, quien aseguró que "la Comunidad de Madrid está liderando este crecimiento. Más de 95.000 personas se dieron de alta en la Seguridad Social y tenemos la deuda más baja de toda España en relación al Producto Interior Bruto (PIB)". En

### Coherencia y liderazgo, criterios de elección por parte del jurado

Para la elección de los premiados, el jurado ha tenido en cuenta criterios de liderazgo y coherencia, orientación al cliente y confianza otorgada en las fases de preventa, venta del producto y prestación del servicio, así como prestaciones de garantía y soporte, tal y como han explicado desde la organización. Del mismo modo, se han estudiado los resultados en los clientes con medidas como la imagen general, los productos y servicios, las ventas y el servicio de posventa y fidelidad. Por último, se ha

atendido a indicadores de rendimiento con mediciones internas que ofrecen información acerca de premios y reconocimientos externos, resultados de calidad de producto y servicio, así como tratamiento de quejas y reclamaciones y fidelidad del cliente. De forma adicional a estos galardones, la Comunidad cuenta con la marca Madrid Excelente, que reconoce la excelencia total en gestión de las empresas que apuestan por la innovación, el liderazgo, la calidad, la responsabilidad social y las personas.

este sentido, Hidalgo subrayó algunas de las actuaciones realizadas desde la Administración Pública como la aprobación de un plan en materia de empleo con los interlocutores sociales por el que se destinarán 650 millones de euros

de inversión de forma conjunta para incentivar la contratación de calidad y aumentar la empleabilidad, sobre todo en sectores "emergentes donde se están produciendo puestos de trabajo", concluyó. Para continuar por esta senda, la

directora general de Madrid Excelente recordó la necesidad de convertir en fortalezas los factores que identifican la excelencia. En ellos incluyó "actividades concretas con desempeños notables como la gestión de la sanidad -pública y privada-, o actividades de formación y capacitación, poniendo atención a las necesidades de empleo, al aprendizaje bilingüe o a la gestión de recursos financieros", aseguró Navarro. Asimismo, recordó otras fortalezas presentes en la región como la gestión del transporte y la necesidad de potenciar la digitalización y las nuevas tecnologías "para una innovación continua".

Durante el acto, intervino también Octavio Ramírez, director comercial de empresas de Madrid de Banco Santander, quien dio las gracias a la Comunidad de Madrid por "fomentar la gestión de la excelencia empresarial contribuyendo a la competitividad de las pymes". Precisamente, para potenciar este aspecto, Ramírez recordó la importancia de las nuevas tecnologías, las cuales "ofrecen un volumen de