



# economía & empresa

**Entrevista DR. FRANCISCO KOVACS** DIRECTOR MÉDICO DE LA UNIDAD DE LA ESPALDA KOVACS, HOSPITAL UNIVERSITARIO MONCLOA

## “Aplicamos al tratamiento de cada paciente el conocimiento científico más actualizado”

El Hospital Universitario Moncloa apuesta por la investigación como medio para mejorar su calidad asistencial y lo hace en esta ocasión de la mano de la nueva Unidad de la Espalda Kovacs. Desde esa Unidad se dirige también la Red Española de Investigadores en Dolencias de la Espalda (REIDE). En la práctica, eso supone unir al grupo investigador español más importante en el campo de las dolencias de la espalda y el cuello, que tiene al prestigioso Dr. Dr. Francisco Kovacs al frente, con la capacidad asistencial del principal hospital del Grupo HLA.

### ¿Qué es la Red Española de Investigadores en Dolencias de la Espalda (REIDE)?

Es la organización sin ánimo de lucro que da soporte científico y organizativo a los investigadores hispanoparlantes con interés en las dolencias del cuello y la espalda. Hasta ahora, sus estudios han generado 126 publicaciones científicas, y en ellos han participado 694 expertos de todas las especialidades relevantes en ese campo: médicos (de atención primaria, reumatólogos, rehabilitadores, neurocirujanos, ortopedas, radiólogos, etc.), fisioterapeutas, psicólogos, enfermeras, epidemiólogos, economistas de la salud, etc.

La Red da prioridad a los estudios útiles para mejorar los resultados clínicos o la eficiencia de los recursos sanitarios, y evalúa el rigor de cada proyecto en cinco fases sucesivas antes de difundir sus resultados. Eso asegura su fiabilidad y explica que todos ellos hayan sido refrendados por revistas científicas internacionales de primer orden, como Lancet, Spine Journal, Pain o Radiology. La REIDE también colabora con la labor docente del Hospital Universitario Moncloa.



**“El carácter investigador y asistencial de nuestra Unidad nos permite valorar las pruebas científicas que respaldan cada innovación y aplicar los verdaderos avances en cuanto se ha comprobado científicamente su efectividad y seguridad”**



**En el marco del Hospital Universitario Moncloa es donde se ha creado la Unidad de la Espalda Kovacs...**

Las instalaciones y equipos del Hospital Universitario Moncloa permiten que la Unidad de la Espalda Kovacs preste una atención integral a los pacientes con cualquier tipo de dolencia del cuello y la espalda. Además de todos los equipamientos necesarios para diagnosticarles y tratarlos, cuenta con el soporte de las instalaciones que han convertido al Hospital Universitario Moncloa en el buque insignia del Grupo de Hospitales HLA y permiten tratar también al 1% de pacientes que siente dolor en la espalda a consecuencia de una enfermedad de otro origen (como cáncer o aneurisma), y a los que es necesario identificar y tratar precozmente; dispone de 14 quirófanos para alta cirugía, 13 puestos de Unidad de Cuidados Intensivos...

De hecho, el Hospital cuenta con todas las acreditaciones pertinentes de calidad y seguridad, y es uno de los pocos hospitales españoles reconocido por el Certificado de Excelencia Euro-

pea con más de 500 puntos de la EFQM y dos estrellas en la Acreditación QH-IDIS. Sin embargo, para mí el factor decisivo para crear conjuntamente esta Unidad ha sido la prioridad que el Hospital da a la calidad asistencial y la atención personalizada a sus pacientes, y el altísimo grado de cualificación de sus más de 500 profesionales.

### ¿En qué áreas de investigación se centra la Unidad de la Espalda Kovacs?

Actualmente participa en 22 proyectos de investigación divididos en cinco áreas: epidemiología y factores de riesgo; diagnóstico y tratamiento; determinantes del impacto de la afección y su pronóstico; optimización de la práctica clínica; y metodología. Su carácter investigador y asistencial permite a la Unidad valorar las pruebas científicas que respaldan cada supuesta innovación y aplicar los verdaderos avances en cuanto se ha comprobado científicamente que son efectivos y seguros, antes de que se generalicen en el ámbito asistencial. Es el caso, por ejemplo, de la intervención neuroreflejojoterápica (NRT), uno de los pocos tratamientos que la comunidad científica internacional recomienda para los pacientes crónicos con dolencias de la espalda tras haberse comprobado su eficacia, seguridad, efectividad y coste-efectividad mediante estudios científicos cuya fiabilidad ha refrendado la Colaboración Cochrane.

### ¿En qué consiste ese tipo de intervención?

Consiste en implantar un pequeño material quirúrgico sobre terminaciones nerviosas concretas de la piel, que se deja implantado durante aproximadamente 90 días, para contrarrestar los mecanismos que perpetúan el dolor, la

inflamación y la contractura muscular en los pacientes subagudos y crónicos con dolencias del cuello y la espalda. Se realiza de manera ambulatoria, sin anestesia ni ingreso hospitalario. La Unidad de la Espalda del Kovacs del Hospital Universitario Moncloa es actualmente la única acreditada para realizar este tipo de intervenciones en la Comunidad de Madrid

### ¿Desde qué enfoque trabaja la nueva Unidad?

Su esencia es usar un enfoque multidisciplinario regido por un criterio común, que es aceptado por todos los especialistas y se actualiza constantemente según el progreso científico, y aplicarlo con el calor humano que debe ser inherente a toda actividad médica. El paciente accede a la vez al principal grupo investigador del país en esta materia y a todos los especialistas que pueden ser necesarios para su tratamiento. Así tiene a su disposición todos los tratamientos cuya eficacia y seguridad se ha comprobado científicamente, y el tratamiento concreto que recibe se individualiza en función de lo que el conocimiento científico más actualizado indica en su caso específico. Eso exige al paciente del peregrinaje entre distintos especialistas y le evita los riesgos, efectos secundarios, retrasos y costes innecesarios derivados de procedimientos inútiles o contraproducentes en su situación específica.

Además se presta una especial atención a la calidad humana del trato que recibe el paciente, se asegura que entienda el origen de su dolencia y las ventajas e inconvenientes de cada tratamiento, a fin de que participe en la selección del más apropiado en su caso concreto computando sus condicionantes sociales o personales, y que sepa qué hacer, una vez recuperado, para llevar una vida normal y plena reduciendo el riesgo de sufrir recaídas.

### ¿Qué expertos colaboran en esa unión de sinergias multidisciplinar?

Todos los de especialidades relevantes para las dolencias del cuello y la espalda; reumatología, rehabilitación, ortopedia, neurocirugía, unidad del dolor, etc., con el apoyo en los casos apropiados de los demás Servicios del Hospital (radiología, oncología, cirugía cardiovascular, medicina interna, etc.).

La Unidad de la Espalda Kovacs está diseñada para poder atender todo el es-

## Perfil

Director de la REIDE y Director Médico de la nueva Unidad de la Espalda del Hospital Universitario Moncloa, el Dr. Francisco Kovacs terminó la carrera de Medicina en la Universidad de Barcelona a los 19 años. Tres más tarde, en 1986, se doctoraba Summa Cum Laude por esa misma Universidad. Desde entonces se ha dedicado a la investigación. Sus estudios han sido refrendados por las principales revistas científicas internacionales y su producción científica le sitúa como el principal investigador español en dolencias de cuello y espalda y uno de los 50 principales del mundo, lo que le ha valido diversos premios y reconocimientos científicos, académicos y sociales.



pectro de casos; desde la prevención en personas sanas hasta la resolución de los casos más complejos en pacientes crónicos en los que han fracasado los tratamientos previos.

### Una vez creada la Unidad de la Espalda Kovacs en el Hospital Universitario Moncloa ¿Cuál es el siguiente paso de cara al futuro?

Los próximos pasos son complementar la investigación y la asistencia con programas de prevención y educación sanitaria y, a medio plazo, extender estas Unidades a otras regiones.



Unidad de Espalda KOVACS

www.kovacs.org

**Entrevista JAVIER ROBLEDO** SOCIO DIRECTOR DEL INSTITUTO SR

## “No sólo ahorramos costes sino que mejoramos la calidad de los servicios que contratan nuestros clientes”

El Instituto ISR nació en 2013 para dar servicios de consultoría de soluciones empresariales integrales y optimización de costes. Su exclusivo sistema de trabajo aúna análisis, gestión, optimización, planificación y ahorro de costes con el foco puesto en los servicios generales de las empresas, esos que no forman parte de su core business, como limpieza, catering, seguridad, jardinería y mantenimiento.

### ¿Cómo nació ISR?

Nosotros nacimos con la crisis, estábamos todos ocupando puestos de dirección en multinacionales de primera línea y nos desvincularon. Vimos la posibilidad de aplicar toda nuestra experiencia y conocimientos pero esta vez desde el lado del cliente, para ello, desarrollamos nuestro método e invertimos mucho en I+D+I crenado nuestras propias plataformas en la nube, donde el cliente puede ver la trazabilidad de los servicios y las auditorías de calidad en tiempo real sin moverse de su despacho.

### ¿En qué consiste su método?

Nosotros creamos una fórmula para pasar de los métodos tradicionales de gestión a los nuevos tiempos, con el objetivo de ganar en productividad, eficiencia y calidad:  $C^2 = A + M^2$ . Las dos C's corresponden al conocimiento que aportamos con nuestra experiencia de años y a la creatividad que requiere la época en que vivimos. La A viene de conseguir ahorros económicos, y las eMes aluden a la necesidad de mejorar en servicios, condiciones de trabajo y clima laboral.

### ¿Cómo aplican su fórmula para conseguir ahorros a sus clientes?

Nuestra clave es que analizamos al microdetalle cada servicio para poder llegar al resultado macro. Aplicamos el método Bedaux para medir el trabajo humano por medio de la determinación del tiempo de ejecución de una tarea, incluyendo el descanso necesario. No sólo ahorramos costes sino que mejoramos la calidad de los servicios que están prestando, y todo eso, sin convertirnos en un gasto porque sólo alcanzamos nuestro objetivo si la empresa consigue el suyo ya que solo facturamos si hay ahorro. Hacemos trajes a medida para nuestros clientes, sobre todo en limpieza, que es lo que más nos solicitan y donde se consiguen los mayores ahorros, porque es la partida más elevada de los servicios generales. Lo primero que hacemos es reunirnos con el cliente y en función de lo que necesita, hacemos una auditoría, con un estudio técnico económico de lo que tiene en la actualidad. Si acepta



Conrado Sabate y Javier Robledo - socios fundadores de ISR

nuestra propuesta, elaboramos el proyecto tanto en el sector privado como público, elaboramos los pliegos de condiciones del concurso y ayudamos a la empresa adjudicataria a la puesta en marcha con nuestra metodología. Después auditamos periódicamente el servicio para ver si cumple con lo expuesto en su oferta.

### ¿Qué perfil tiene su cliente?

Es un cliente cuya partida de gastos generales sea lo suficientemente atractiva para que pueda generar ahorro y aunque muchos clientes piensan que han tocado fondo, puedo garantizar que se pueden seguir consiguiendo ahorros importantes. Actualmente la mitad de nuestro negocio está en el sector público, es un sector muy necesitado de ahorros y de gestión de RRHH, y si nuestros servicios ayudan a que la administración pública pueda ser más eficiente y les ayudemos a cuadrar sus presupuestos, no solo estamos consiguiendo negocio sino que estamos aportando nuestro granito de arena a la sociedad.

### ¿Cómo ha acogido el mercado su propuesta?

Los inicios fueron duros y al poco tiempo, vimos la necesidad de tener oficinas en Madrid y Barcelona, con lo que ello significa, luego, el propio crecimiento nos brindó la oportunidad de abrir una delegación en la zona Norte así como este año nos ha llevado a abrir Andalucía, Levante y Canarias, tenemos como asignatura pendiente Galicia o zona Oeste, objetivo que está marcado en el plan de negocio para el 2017. Para este año, nuestro objetivo es crecer incorporando personal a las oficinas que ya tenemos.



**Entrevista JOSÉ MANUEL NIETO** DIRECTOR DE NUEVAS INSTALACIONES Y MODERNIZACIONES IBERIA DE SCHINDLER

## “La seguridad es nuestro valor fundamental, está implícita en nuestros productos y servicios”

Desde Schindler se definen a sí mismos como una gran familia de especialistas en movilidad urbana, integrada por ingenieros, pioneros, innovadores y visionarios, dedicados a convertir el mundo del mañana en un lugar mejor en el que vivir. Por ello, trabajan al servicio del cliente para conseguir ser siempre su primera opción.

### Schindler es una multinacional líder en soluciones de elevación y movilidad. ¿Cómo definiría su trayectoria?

Los ascensores -y las escaleras mecánicas- hicieron posible la construcción de edificios de gran altura que dieron lugar a las ciudades en las que vive actualmente la mitad de la población mundial. Hace más de 140 años, Robert Schindler fundó una pequeña empresa de ingeniería y construyó su primer ascensor. Hoy en día estamos presentes en más de 100 países y fabricamos nuestros equipos a través de una red global de plantas de producción equipadas con los últimos avances tecnológicos. Sin embargo, a pesar de los múltiples cambios de

los últimos 140 años, nuestros valores y ambiciones se mantienen intactos.

### ¿Desde cuándo tienen presencia en España? ¿Cómo han evolucionado dentro de nuestro mercado?

Schindler llegó a España en la década de los 40, cuando en 1946 Giesa comenzó a fabricar bajo la licencia del grupo. En nuestro país, Schindler ha creado una estructura de 2.200 empleados, 4 direcciones de operaciones, 17 sucursales y 24 delegaciones y puntos de asistencia. Durante estos 70 años en España, Schindler se ha posicionado como una gran empresa innovadora, siempre a la vanguardia de la tecnología. Incluso en estos últimos

tiempos, marcados por la crisis económica, hemos conseguido superar las dificultades y adaptarnos a las circunstancias. Prueba de ello es que, con la caída de la obra nueva, nos hemos centrado en dos importantes nichos de mercado: la rehabilitación y el mantenimiento. Creemos firmemente que quien no evoluciona, desaparece; por ello, en Schindler vamos siempre un paso por delante para continuar siendo referentes en el sector del transporte vertical.

### Recientemente ha entrado en vigor la nueva normativa europea que regula la seguridad de los ascensores. ¿En qué consiste y cómo afectará a los ascensores ya instalados?

La nueva Directiva europea 2014/33/EU, que ha entrado en vigor el 20 de abril de 2016, regula y unifica el diseño, fabricación, distribución y montaje de ascensores hasta su puesta en funcionamiento con el objetivo de mejorar así la seguridad para usuarios y personal de mantenimiento. Las dos normas

que se inscriben en el marco legal de esta nueva directiva -UNE-EN 81-20:2015 y UNE-EN 81-50:2015- serán efectivas a partir del 1 de septiembre de 2017, afectando únicamente a los ascensores legalizados desde esa fecha. Por el contrario, los que ya estén en funcionamiento no necesitarán ninguna modificación.

### ¿Cómo se prepara Schindler para responder a las exigencias de estas normas?

Schindler trabaja constantemente para garantizar la seguridad en todas y cada una de sus instalaciones. Por ello, nos adelantamos a la nueva normativa y desde el mes de abril de 2016 estamos en disposición de suministrar ascensores diseñados según la misma. De esta manera, volvemos a posicionarnos un paso por delante para ofrecer un mayor confort al cliente e incrementar la seguridad dentro de las cabinas. En Schindler hemos invertido más de 82.000 horas en ingeniería y ensayos para cumplir, en todos los ascensores, con los requie-



rimientos de las normas incluso antes de que éstas sean efectivas y de obligado cumplimiento.

### ¿De qué otra manera Schindler se encarga de garantizar la seguridad en sus ascensores?

La seguridad es nuestro valor fundamental, está implícita en nuestros productos, servicios y forma de trabajar. Nuestra cultura de seguridad se basa en la prevención, concienciación sobre peligros, mejora continua y cumplimiento de procedimientos seguros.



**Entrevista EUGENIO MERINO GARCÍA** DIRECTOR DE MARKETING Y VENTAS DE CARRIER ESPAÑA

# La eficiencia energética en los sistemas de climatización como motor tecnológico de innovación

Carrier es líder mundial en sistemas de climatización desde que en 1902 su fundador, el Dr. Willis Carrier, inventara y desarrollara los principios y sistemas del aire acondicionado. Desde aquel hito, la investigación e innovación de Carrier se ha ido traduciendo en productos y soluciones que han liderado de forma continuada el mercado y definido toda la industria del aire acondicionado y la climatización.

## ¿Qué factores han llevado a Carrier a posicionarse como líder en climatización?

La historia de nuestra compañía es larga y se basa en la ventaja competitiva que proporciona el ser pioneros en una industria. Desde su fundación, Carrier ha mantenido siempre el liderazgo tecnológico, buscando la mejora constante de los sistemas para proporcionar un rendimiento termodinámico superior, mayor fiabilidad del equipo a lo largo de toda su vida útil y mejores prestaciones de control y confort del clima.

## ¿Qué cifras mueve la compañía actualmente?

Somos el líder mundial, tanto en producción como en venta de sistemas, con más de 12.000 millones de \$ de cifra de negocio consolidada, 32 centros de producción a nivel global y 7 centros de alta tecnología de I+D+i, donde damos cabida a 2.000 ingenieros y generamos más de 1.000 patentes anuales a nivel mundial.

## ¿Carrier es el mayor proveedor en soluciones de calefacción, aire acondicionado y refrigeración en España?

Rotundamente sí. Nuestra participación de mercado en equipos comerciales e industriales supera con creces a la de nuestros rivales, manteniendo esta diferencia y posicionamiento desde que se fundara la compañía en España en los años 70. La confianza y lealtad mostrada por nuestros clientes a lo largo de todos estos años nos ha permitido ir siempre por delante en el lanzamiento y modernización de las tecnologías de control del clima y afianzar nuestra posición competitiva.

## ¿Qué objetivos les mueven en nuestro mercado?

Reducir la factura energética de nuestros clientes mediante la inversión continua en innovación, empleando las últimas tecnologías, procesos avanzados y empleados comprometidos. Seguir siendo la primera opción de nuestros clientes en soluciones inteligentes y eficientes de aire acondicionado, calefacción y refrigeración en la industria, los negocios y los hogares, haciendo del mundo un lugar mejor para vivir, creando un ambiente eficiente, sostenible, cómodo, productivo y saludable, sin importar el clima, mediante el diseño de sistemas inteligentes e innovadores, de alto ahorro energético, que protejan el medio ambiente mediante una economía sostenible.

## ¿Qué líneas de negocio de Carrier están más activas en nuestro país?

Fundamentalmente las relacionadas con equipos y sistemas industriales y comerciales. Durante los años de crisis, debido a las limitaciones de inversión de capital que han tenido todas las empresas, la renovación de los equipos obsoletos no se ha producido con la cadencia necesaria y, si a esto le unimos los cambios en normativa de eficiencia energética y limitaciones de empleo en gases refrigerantes con alto potencial de calentamiento atmosférico, muchos clientes vienen ya iniciando la

renovación de los equipos de producción de frío y calor desde el pasado año, apoyados por una mejora del ciclo económico.

En Carrier España contamos con más de 250 técnicos de servicio repartidos en 23 delegaciones, capaces de dar servicio a todo tipo de equipos, sistemas de clima y producción de frío, orientados a maximizar y mantener el valor de los activos de nuestros clientes.

## ¿El proyecto a medida es uno de sus fuertes?

Absolutamente y cada vez con mayor demanda. Tanto la especialización e innovación de los procesos productivos de nuestros clientes, como las tendencias de diseño de edificios, que de forma permanente tratan de conjugar el binomio confort-eficiencia, exigen cada vez con mayor frecuencia soluciones adaptadas, que permitan diferenciarse a nuestros propios clientes de sus competidores a través de una reducción de costes de explotación y de mayores niveles de confort. Para ello no solo ampliamos nuestras opciones de diseño personalizadas, sino que contamos también con laboratorios en nuestros centros productivos capaces de simular y testar condiciones únicas y diferenciadas de funcionamiento de los equipos, además de oficinas de ingeniería avanzadas, como Advantec en Francia, donde damos soluciones "state of the art" para clientes con necesidades especiales.

## ¿Qué lugares emblemáticos se climatizan con equipos Carrier?

Necesitaría una enciclopedia entera para poder relatar las obras emblemáticas realizadas durante una trayectoria empresarial internacional de más de 100 años. Por su notoriedad o solución innovadora, cabe mencionar, por ejemplo, la climatización de la Capilla Sixtina, que es la segunda vez que realizamos. Esta vez debíamos ser capaces de solucionar el impacto de la entrada masiva de visitantes y contaminantes atmosféricos en los frescos de Miguel Ángel o sería cerrada al público. Para ello, tuvimos que pensar diferente, "out of the box", como dicen los anglosajones, diseñando algo que nunca se había hecho antes. Pusimos a trabajar a lo mejor de nuestros equipos de I+D+i de Estados Unidos, Francia e Italia para encontrar la solución de algo que no existía. El resultado fue espectacular: un sistema de clima que no se ve, no se oye y que va a permitir al mundo poder seguir disfrutando de algo tan grandioso como es la Capilla Sixtina. El equipamiento, en su conjunto, se comporta como un organismo vivo que se adapta al nivel de afluencia y condiciones atmosféricas interiores y exteriores, calculando y actuando en tiempo real sobre más de 2.000 variables.

Ya en nuestro país, mencionar la climatización de tres de las 4 Torres del Madrid Business Arena, la central de producción de agua fría de toda la Expo Zaragoza 2008 o el Centro Comercial

Nevada, en Granada, que se encuentra dentro de los Top 10 más grandes de toda Europa.

## ¿Qué diferencia a Carrier de otras compañías de su competencia en España?

Independientemente de las características avanzadas y diferenciales que puedan tener nuestros equipos de cara a otras soluciones más básicas existentes en el mercado, en Carrier nos movemos con cuatro valores esenciales: principios éticos estrictos, mejora continua de la calidad en todos nuestros procesos internos y externos, la seguridad y salud de todos nuestros empleados y la creatividad a la hora de desarrollar nuestras áreas de responsabilidad. Estos cuatro principios a la larga nos han ido dando la ventaja competitiva esencial para poder mantener posiciones de liderazgo durante más de 100 años, no solo en cómo diseñamos o desarrollamos, sino en cómo realizamos nuestro negocio y cómo nos relacionamos con nuestros clientes y el mercado en general, reduciendo y retroalimentándonos constantemente hacia la búsqueda de la máxima excelencia en cada tarea que realizamos.

## ¿Qué hoja de ruta quieren seguir en nuestro mercado de cara al futuro?



Queremos seguir apostando por la innovación, más allá incluso de lo que las normativas o el propio mercado vaya exigiendo, fieles a nuestros principios y pilares fundacionales. En Carrier queremos seguir siendo pioneros, es una característica imbuida en nuestro código genético empresarial. Nuestros empleados poseen un altísimo nivel de compromiso con estos principios. Es la base de nuestra capacidad de innovación para aportar al mercado soluciones de valor a largo plazo.



www.carrier.es



## Líder Mundial en Soluciones de Climatización

### EXPERIENCIA

Desde 1902, llevamos más de 110 años liderando el mercado mundial a través de la innovación tecnológica continua





### ECONOMIZA

### AHORRO





Somos un equipo de expertos en eficiencia energética, diseñando y desarrollando soluciones de climatización avanzadas



### SOLUCIONES





Nos adaptamos a su negocio diseñando equipos y soluciones a medida

### COMPROMISO





Estamos fuertemente comprometidos con el medio ambiente y la economía sostenible

## Entrevista **EDUARDO REBELLO DE ANDRADE** DIRECTOR GENERAL DE CARLSON WAGONLIT TRAVEL

# "En CWT invertimos fuertemente en la formación de nuestro personal y en tecnología"

Carlson Wagonlit Travel (CWT) es una compañía especializada en viajes corporativos y reuniones y eventos cuyo valor diferencial radica en la fusión entre tecnología de vanguardia y servicio al cliente. Tras cerrar el ejercicio 2015 con un crecimiento del 3,7 % respecto al año anterior en España, su director general en nuestro país, Eduardo Rebello de Andrade, nos ofrece más detalles acerca de esta empresa líder.



La app de viajes inteligente de CWT

**Carlson Wagonlit Travel centra su actividad en el sector del viaje corporativo. ¿Qué particularidades reúne esta línea de negocio?**

En la actualidad, la tecnología de vanguardia prima en los viajes de empresa. Es necesaria una inversión constante en innovación y nuevas herramientas

que permitan mejorar el servicio y la comodidad del viajero, así como optimizar la gestión de la cuenta de viajes. Para nuestras empresas cliente es fundamental obtener mayor valor de su programa de viajes en términos de ahorro, servicio, seguridad y sostenibilidad.

En eventos, lo importante es combinar una creatividad sin parangón con la medición de resultados: conseguir asombrar a los asistentes y que nuestros clientes puedan medir el ROI. En la parte de reuniones, ahora mismo lo que prima es la gestión estratégica de reuniones, algo en lo que somos especialistas.

**¿Qué es aquello que principalmente reclaman los clientes?**

Los clientes valoran el balance entre calidad, servicio y coste. La seguridad de los viajeros es un punto fundamental para las empresas. También lo es contar con aplicaciones móviles para los viajeros. CWT es puntera en estos campos y posee herramientas exclusivas y únicas en el mercado.

**¿De qué manera CWT logra dar respuesta a todas esas exigencias?**

Gracias a la fusión entre tecnología y servicio al cliente. En CWT invertimos fuertemente en la formación de nuestro personal y en tecnología. Esto nos permite contar con un equipo humano muy preparado y capaz, así como con una tecnología de vanguardia que nos brinda la posibilidad de agilizar procesos y ofrecer a los clientes un servicio de la mejor calidad y adaptado a sus necesidades.

**¿El avance tecnológico también ha alcanzado a CWT?**

En CWT la innovación forma parte de nuestro ADN. Nuestra inversión en tecnología es muy elevada, gracias a lo cual contamos con herramientas que nos hacen sobresalir y que despiertan pasiones entre nuestros clientes. Destacan nuestra aplicación móvil CWT To Go™, que permite a los viajeros tener acceso a todos los detalles de sus viajes en todo momento, y nuestra herramienta de gestión de informes que, apoyándose en el big data, permite a las empresas analizar su eficiencia en la ges-



ción de su cuenta de viajes a nivel de costes, así como compararse con otros clientes similares para evaluar su rendimiento.

**Pónganos en situación respecto a los números que baraja CWT España.**

Cerramos 2015 con un volumen de ventas de 480 millones de euros, un 3,7% por encima del año anterior, y confiamos en mantenernos en esta línea.

**¿Cuáles son sus próximos objetivos?**

Seguir invirtiendo en tecnología, continuar innovando para crear mejores soluciones para la gestión de los programas de viajes y maximizar la fusión de tecnología y servicio enfocada al balance de costes.



www.carlsonwagonlit.es

## Entrevista **SANTIAGO PORTELA GARCÍA-MIGUEL** DIRECTOR GENERAL DE CEDIANT Y CIO DE LA UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO

# "CEDIANTE considera el BigData como un acelerador de la innovación empresarial"

## Keedio es su filial especializada en tecnologías BigData

El Centro para el Desarrollo, Innovación y Aplicación de Nuevas Tecnologías (Cediant, S.A.) nace en 2001 de la mano de la Universidad Alfonso X el Sabio, en cuyo parque empresarial se ubica, además de contar con la participación del Grupo Santander. El objetivo de su creación fue el de abordar la innovación tecnológica con rigor metodológico y exponiéndose a las exigencias de la realidad del mercado en cada momento. El modelo de Cediant brinda a los ingenieros jóvenes la oportunidad de participar en proyectos profesionales y, por otro lado, recibe el 'input' de las mejores prácticas y de tecnologías emergentes directamente desde el mercado.

**¿Cómo vienen trabajando desde Cediant en el marco de un enfoque profesional de innovación?**

Siempre hemos creado equi-

pos jóvenes muy capacitados y motivados. Con el enfoque de innovación continua, en 2002 creamos una factoría de software e

instrumentos de control de la calidad y del ciclo de vida del software. Esa factoría ha crecido enormemente y ahora es una empresa independiente con presencia en diez países.

Con el enfoque disruptivo, abordamos las sucesivas olas de innovación tecnológica: proyectos de mobility y geoposicionamiento en 2007, primer campus móvil sobre Android de Europa en 2008, proyectos de computación distribuida desde 2005, la creación de los primeros GRID para cómputo financiero en Madrid, cómputo sobre GPU, integración de plataformas de cloud, etc. Todo esto como early adopters, para llevar las nuevas tecnologías al mercado y facilitar su adopción.

**¿El Big Data ha abierto un campo de trabajo en Cediant?**

Las tecnologías Big Data impactan a todos los sectores industriales y a todos los tamaños de empresa, son un acelerador de la innovación. Además, agilizan la aparición de tecnologías disruptivas como Fintech, eLearning Analytics o Inteligencia Artificial. Sin embargo, en nuestro país su adopción lleva retraso. Para implantar analítica avanzada o sistemas de apoyo a la toma de decisiones basadas en el dato, hace falta una madurez corporativa y medible que, de promedio, hoy en día en España es baja. Además, se trata de tecnologías que requieren perfiles de especialista que son muy escasos en el mercado laboral al ser nuevos (arquitecto Big Data, Chief Data Officer, etc.).

Avanzamos hacia una economía del dato, en la que las empresas valen más por la información que tienen y por cómo saben explotarla que por sus activos. Por ello, si las empresas dan la espalda a la analítica avanzada, se pueden encontrar en una desventaja competitiva muy rápidamente.

**Enfocada a Big Data han creado la spin-off Keedio...**

Efectivamente; en 2014 creamos Keedio, cuyo planteamiento es el de 'ser facilitadores del Big Data'. Para empezar, hemos desarrollado múltiples herramientas de integración de plataformas Big



Data, todas ellas basadas en fuentes abiertas para asegurar su robustez y continuidad. También hemos desarrollado una metodología que asegure el gobierno del dato, la alineación de los proyectos con los objetivos empresariales y, sobre todo, una implantación 'extremo a extremo', que va desde la integración de sistemas propios y cloud hasta la analítica avanzada y la explotación visual.

**¿A qué sectores se orientan con esta tecnología?**

Estamos en el sector financiero y retail, aunque lo que hacemos es de utilidad en todos los sectores. Esta tecnología permite reducir costes operativos, mejorar la rentabilidad y retención de clientes y abrir oportunidades comerciales. Estamos aplicado Big Data a analítica de seguridad, a monitorización de infraestructuras, a cómputo financiero y a perfilado de usuario, entre otras funcionalidades.

www.cediant.es