

# AGENDA

Construyendo una base de confianza: ¿Estás midiendo lo que realmente importa?

## Recepción Ejecutiva

### SPEAKERS



**Antonio Gomez**  
Enterprise Account  
Manager  
[Zoom](#)



**Jorge Hurtado**  
Sales Manager Spain  
& Italy  
[Zoom](#)



**Marta Egídio**  
Chief Data Officer  
[SWORD Health](#)



**Javier Domingo**  
Head of Product  
Design & UX  
[El Corte Ingles](#)



**Fernando Alcudia**  
Head of Customer  
Care  
[Endesa](#)



**Fernando Outeda**  
CTO  
[Ministerio de  
Defensa / CESTIC](#)



**Esther Marín**  
Customer Experience  
Global Manager  
[ILUNION](#)

[Click Here to Register](#)

**CONSTRUYENDO UNA BASE DE CONFIANZA:  
¿ESTÁS MIDIENDO LO QUE REALMENTE  
IMPORTA?**



**May 21, 2026**

1:00 PM-3:30 PM

Central European Time

En un mundo digital, la eficiencia ya no es suficiente para mantener la lealtad de los clientes. ¿El verdadero diferenciador? La confianza.

En el contexto actual, la eficiencia por sí sola ya no basta para sostener relaciones significativas con los clientes. A medida que las organizaciones aceleran la adopción de tecnologías basadas en inteligencia artificial y estrategias orientadas por datos, la confianza ha emergido como un factor crítico — y con frecuencia poco aprovechado — en la fidelización a largo plazo, la retención y el valor de marca.

Para los líderes senior, el reto ya no consiste únicamente en ofrecer experiencias fluidas, sino en diseñar sistemas que fomenten la transparencia, la autenticidad y la confianza a escala. La confianza ha dejado de ser un subproducto de la experiencia; es un resultado intencional que determina cómo los clientes se relacionan, responden y permanecen fieles.

Este foro ejecutivo reúne a un grupo selecto de líderes para examinar cómo se pone en práctica la confianza en las estrategias modernas de experiencia de cliente. La conversación explorará el papel del liderazgo creativo en la simplificación de la complejidad, las implicaciones de las tecnologías basadas en IA sobre la confianza del cliente, y cómo las organizaciones están equilibrando de forma sostenida y autenticidad en un entorno cada vez más automatizado.

