

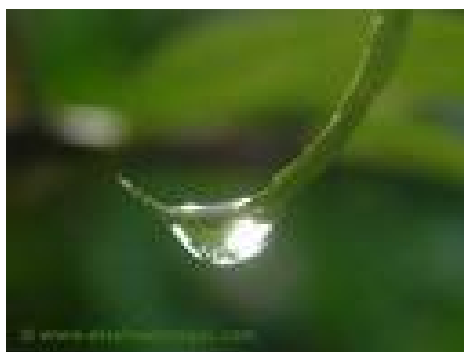
## KISS

Como en el anuncio del Banderas, habrá quien lo pille y quien no, los segundos pensarán que les mando besos por lo del comienzo del año, pues bueno pues vale, los primeros suponen -bien- que algo se esconde tras esa palabrota.

En los USA y UK, cuando tras intentar algo con mucho empeño no se consigue adecuadamente, siempre hay alguien que se acuerda de aquello del sentido común, se echa la mano a la frente y exclama "Keep It Simple, Stupid" (mantenlo sencillo, tonto), y se queda tan pancho.

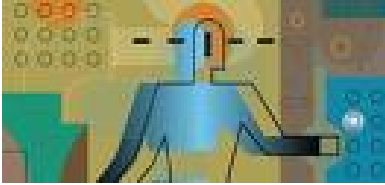
Premonitoriamente, en el año 90 tuve el placer de escribir un manual (tutorial) de una herramienta CASE (un generador de programas, vaya) y todos estos años he recordado con sonrisitas achicadas el párrafo con el que lo comenzaba: la simplicidad es la madre de la eficiencia.

Esto de darse uno mismo la razón, aún estando probado que no la tiene, tiene muchas narices, tantas que empañan el cristal por el que uno mira las cosas, y se empeña en vivir en un mundo feliz que tiene poco que ver con la realidad de la mayoría de los otros. Se crea un estado de tontuna que nos lleva a continuas posturas que poca gente comprende a la primera y nos hunde a un nivel de sagacidad que no merece la pena expresarla.



### Contenido:

Kiss	1
La Ciencia de los Servicios: un nuevo enfoque para la innovación en compañías de servicios	3
Noticias Cortas	11
Eventos	15



**“olvidándose de que es mucho más simple ir andandito a la montaña que crear un esquema de movimiento continuo capaz de hacer que sea la montaña la que se venga (o se nos caiga) hacia nosotros”**



Si te has mantenido leyendo hasta ahora es que te mereces que te cuente a que viene todo esto. Ya sabes que el sentido común no lo reparten los martes por la tarde, y que ni los más ricos pueden comprarlo.

El caso es que vengo asistiendo desde hace un tiempo a toda una serie de tonterías acerca de los lenguajes de desarrollo de aplicaciones, y aunque dentro de tanta parafernalia debería haber algo masticable, mis pobrecitos dientes ya no dan lo que daban, pero mi cuello sí que sí, por lo que he echado la vista atrás, concretamente a las fotos de una reunión de Common en Galicia -quizá Bayona- donde tuvimos que tragarnos una sesión de unos "especialistas" que nos comentaban que todo sufrimiento había terminado, que ya se había conseguido el sumum y que esto sería la leche cuando todos usáramos el mejor y mas avanzado lenguaje: smalltalk. Debe ser que los últimos quince o dieciocho años todos nosotros nos hemos ido a vivir a otro plano astral, porque pocos hemos vuelto a oír esa chorrada por estos pagos. Casi lo mismo podría contar de otros lenguajes, seudolenguajes, escripts de macros y plataformas, porque a menudo toda esta gente se olvida de lo fundamental: casi cualquier lenguaje vale para hacer programas o aplicaciones sencillas, pero las aplicaciones de negocio complejas deben hacerse con mucho cuidado, con mucho trabajo y con el lenguaje adecuado a la tarea, lo cual supone a veces tener que mezclar diversos lenguajes o usar principalmente alguno que no sea tan simpaticote ni tan evolucionadito.

Desde el propio nacimiento del AS/400 se nos están echando los perros por unos y por otros (los otros vale, pero es que también los unos...) por aquello de que nos empeñamos en usar lenguajes como el RPG, y tenemos a una miriada de gente apretándonos las tuercas para que nos modernicemos pero volviéndose a empeñar en que lo hagamos de la forma mas compleja posible, olvidándose de que es mucho mas simple ir andandito a la montaña que crear un esquema de movimiento continuo capaz de hacer que sea la montaña la que se venga (o se nos caiga) hacia nosotros.

Este año que IBM ha dividido la gestión de System i en dos secciones (maquinas grandes y maquinas no grandes, por simplificar), y ahora que Rational (adquirida por IBM hace años) toma el mando en todo lo concerniente a Software (incluidos compiladores y herramientas) quizá sea llegada la hora en que podamos ir unificando criterios y andaduras en el desarrollo.

Así que, tal como dice el título del artículo, besitos para ellas, capones de navidad para ellos, y muy feliz año para todos los que queremos a la maquinita negra.

**Guillermo Andrades  
Comité Ejecutivo  
Common Europe España**

## LA CIENCIA DE LOS SERVICIOS: UN NUEVO ENFOQUE PARA LA INNOVACIÓN EN COMPAÑÍA DE SERVICIOS

Resulta curioso constatar que, a pesar de que el sector de los servicios (entendido en sentido amplio) es, sin duda, el elemento clave de las economías desarrolladas, apenas existe una formalización de los principios, técnicas, herramientas y habilidades de los profesionales que desempeñan su labor en él. La Figura 1 refleja la importancia creciente del sector terciario en la economía de Estados Unidos. Este hecho es el que está motivando en los últimos tiempos un interés por desarrollar lo que se conoce como “Ciencia de los Servicios”, aunque su acepción más amplia y completa sería la de “Ciencia, Gestión e Ingeniería de los Servicios” (Services Sciences, Management and Engineering, o SSME).

“El interés de IBM por esta nueva disciplina es paralelo al que a finales de los años 50 tuvo en el desarrollo de los currícula que en inglés se conocen como “Computer Science””

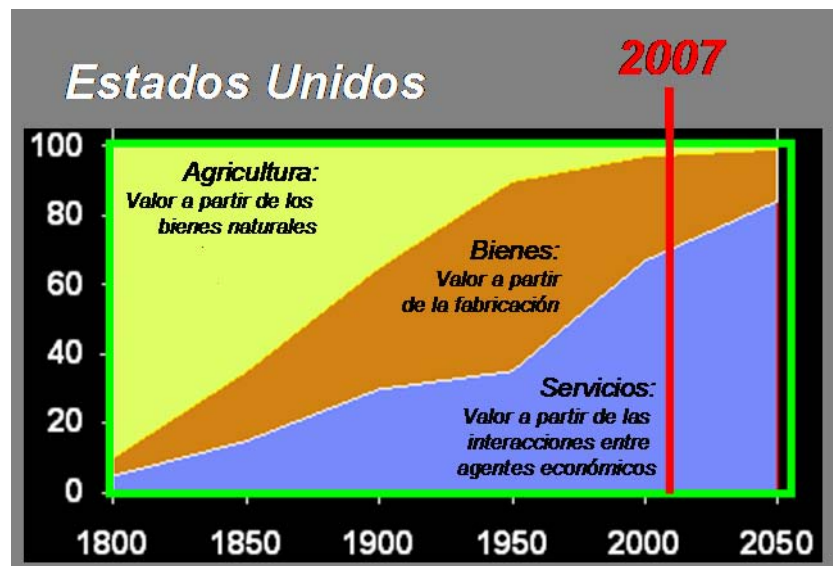


Figura 1: Evolución de la importancia relativa de los sectores económicos en la economía estadounidense

El interés de IBM por esta nueva disciplina es paralelo al que a finales de los años 50 tuvo en el desarrollo de los currícula que en inglés se conocen como “Computer Science”. En la mencionada época, IBM entendió que su crecimiento futuro estaba condicionado a la existencia de una amplia base de profesionales que entendieran y manejaran el ordenador digital, y que pudieran poner este conocimiento al servicio de la resolución de los problemas de negocio de sus clientes. A tal efecto, inició una serie de contactos y colaboraciones con múltiples universidades de cara a asegurar una adecuada capacitación de los alumnos y un acceso temprano a los elementos informáticos que, posteriormente, se encontraran en el desarrollo de su actividad laboral.

A principios del siglo XXI nos encontramos con una industria informática plenamente madura y cuya principal área de crecimiento e innovación son los servicios profesionales.

IBM quiere jugar un papel semejante en este nuevo panorama industrial al que ya jugó en los albores del nacimiento del ordenador. De nuevo está actuando como agente aglutinador de ideas, actores y tendencias para promover el nacimiento de la mencionada Ciencia de los Servicios. El papel de sus laboratorios (específicamente el de Almadén, en California) y el programa de IBM de relaciones con universidades están siendo cruciales para conseguir este objetivo. En este artículo se propone una definición para esta nueva rama de conocimientos, y se justifica la necesidad de su desarrollo, así como los agentes que deben colaborar en el mismo.

**“La Ciencia de los Servicios es la aplicación de disciplinas científicas de gestión y de ingeniería a los trabajos que una organización (la proveedora de los servicios) realiza para y con otra organización (la receptora de los mismos).”**

### Los Servicios y La Ciencia de los Servicios

La Ciencia de los Servicios es la aplicación de disciplinas científicas, de gestión y de ingeniería a los trabajos que una organización (la proveedora de los servicios) realiza para y con otra organización (la receptora de los mismos).

En los términos en los que se emplea en esta definición, un “servicio” es aquello que tiene un valor económico pero carece de una consistencia material. Se concreta en intenciones de coproducción de materiales y/o de corealización de acciones conjuntamente entre los proveedores y los receptores mencionados más arriba. Estas intenciones se reflejan en un hecho contractual en donde se especifican la forma de repartir riesgos, tareas, información y activos, así como el proceso de gestión de tal contrato (toma de decisiones, formas de pago, penalizaciones, etc.).

La definición amplia, arriba mencionada, de la Ciencia de los Servicios (“Ciencia, Gestión e Ingeniería de los Servicios”), nos da además las claves para entender cómo se desarrolla la actividad dentro de esta área de conocimiento:

- Ciencia es la forma de crear conocimiento, el cual es necesario si realmente queremos estar hablando de una nueva disciplina académica y de un cuerpo razonablemente sólido de actividad profesional y empresarial.
- La gestión es clave para asegurar que este conocimiento se convierte en valor empresarial. Aquí nos preocupamos de la documentación y optimización de los procesos asociados a la conversión del conocimiento en valor.
- Con un enfoque de ingeniería, reconociendo de esta forma la contribución que las aportaciones de la ingeniería (entendida en sentido amplio) ha supuesto para el desarrollo técnico y social.

Hasta ahora hemos intentado definir la Ciencia de los Servicios desde un punto de vista formal pero, como en todo concepto naciente, existen también formas alternativas de entender qué es la Ciencia de los Servicios en la actualidad, y estas alternativas hacen referencia a la

forma en la que la nueva disciplina es percibida por colectivos y agentes sociales.

Claramente, la Ciencia de los Servicios es una llamada a la acción. Hay varios actores sociales que están profundamente interesados en su desarrollo, y que, al mismo tiempo, son parte de su propia definición. Uno de tales actores son las compañías que proporcionan servicios de cualquier tipo a sus clientes (financieras, aseguradoras, tecnologías de la información, sanitarias, etc.) quienes ven en la Ciencia de los Servicios la posibilidad de formalizar e industrializar una parte importante de su actividad que, en la actualidad, se realiza por medios ad-hoc, en función de cada oportunidad, y no basados en principios fiables y contrastados.

**“Por último, todo el mundo académico es parte fundamental en el desarrollo de esta nueva disciplina”**

Igualmente interesados están los poderes públicos, en cuanto que de ellos es la responsabilidad del crecimiento económico de sus áreas de influencia (local, regional o estatal) y ven en la Ciencia de los Servicios la posibilidad de aumentar significativamente las contribuciones del sector terciario a la economía.

Por último, todo el mundo académico es parte fundamental en el desarrollo de esta nueva disciplina. Es de él de donde deben surgir los científicos que exploren las leyes y los métodos de la misma, y que formen a los estudiantes que, posteriormente, tendrán que aplicarlos a su actividad profesional. Cuentan para ello con un importante cuerpo de conocimiento ya desarrollado en torno a la Teoría General de Sistemas, la Investigación Operativa y el estudio de la Complejidad de los sistemas biológicos y artificiales. El interés en su desarrollo está dominado por el esperado impacto socio-económico de los resultados.

### **Las leyes y los principios de la Ciencia de los Servicios**

En los párrafos anteriores hemos descrito las características de una nueva disciplina académica, su aplicación a la creación de valor y los actores que están dándole forma. Pero, realmente, será difícil poder hablar de “ciencia” si no somos capaces de encontrar los elementos clave de la misma. El método experimental es claramente aplicable a esta disciplina (se puede disponer de entornos estables y repetibles en los que validar o rechazar hipótesis), pero lo que nos falta es al menos un atisbo de cuáles serían esas hipótesis que, a falta de refutación experimental, acabarían convirtiéndose en leyes o principios a partir de los cuales generar valor en un entorno empresarial.

Por lo menos en los estadios iniciales actuales de investigación, deberíamos poder encontrar principios generales, más cualitativos que cuantitativos (o, en otros términos, más declarables que computables) que permitieran ser usados para guiar una acción empresarial. Es algo parecido a la Ley de Moore, cuya influencia se puede observar en la difusión de dispositivos tales como el lector MP3.

La Ley de Moore (enunciada en 1965 por Gordon Moore, cofundador de Intel) establece que el número de transistores en un circuito electrónico se duplica aproximadamente cada dos años. Esto implica que las capacidades de memoria de estado sólido siguen la misma regla

(de hecho, algo acelerada para este tipo de tecnología), lo que al cabo de los años nos ha permitido disponer de capacidad de memoria suficiente en un chip de silicio para almacenar horas y horas de música en formato digital, transformando toda una industria y abriendo nuevos panoramas para el ocio personal. Los ingenieros y economistas que tuvieron la iluminación de anticipar esta revolución sabían que acabaría ocurriendo por mera aplicación de la Ley de Moore.

De forma similar, es posible empezar a entender y enunciar algunos principios básicos de lo que sería la Ciencia de los Servicios. A modo de ejemplo:

- Cuantas más veces se realice una actividad, más oportunidades hay para mejorar el proceso que la contiene.
- Cuanto mejor se pueda medir una actividad (aumentando el número de sensores, su sensibilidad, o el número de variables medidas), más oportunidades aparecen para mejorar el proceso.
- Cuantas más actividades dependan de un paso o subproceso, más oportunidades de inversión pueden aparecer para mejorar el subproceso.

Estos principios ya se aplican en el área Business Intelligence, donde se analizan a fondo los resultados de la ejecución de contactos comerciales, comportamientos pasados de usuarios o clientes, etc. de forma que los procesos asociados se mejoran de forma continua. Y esto no sólo tiene impacto sobre los beneficios empresariales. Cualquiera que haya experimentado una compra en Amazon ([www.amazon.com](http://www.amazon.com)) habrá podido observar cómo a cada paso que realiza le aparecen sugerencias de compra que, mayoritariamente, son afines a los gustos del cliente. Siguiendo las leyes mencionadas más arriba, es el resultado de haber realizado muchas veces una actividad (la de compra), haber sido medida cada vez mejor (registrando los resultados de la misma y los perfiles de los compradores) y haber invertido en una tecnología que mejorara la satisfacción del cliente.

### **Habilidades y herramientas de un ingeniero de servicios**

Utilizamos en este encabezamiento lo que proponemos sea el "título profesional" de la persona que ha recibido los conocimientos que exponemos a continuación y que desarrolla su actividad profesional en la industria de los servicios. Lo distinguimos de esta forma del "científico de los servicios", que sería la persona que desarrolla su actividad en un entorno académico, buscando y describiendo las leyes que permitirán formalizar estos conocimientos.

Parece existir un cierto consenso en torno a las categorías de los conocimientos que deberían conformar el fondo académico de un ingeniero de servicios. Este profesional debería acumular saberes de tipo:

- Tecnológicos: capacidades para construir, componentizar, verificar, operar, etc. elementos de tecnologías de información.
- De negocio: conocimientos sobre macro y microeconomía, legales, gestión, finanzas, marketing, etc.
- Socio-organizativos: capacidades para la coordinación, motiva-

**"Parece existir un cierto consenso en torno a las categorías de los conocimientos que deberían conformar el fondo académico de un ingeniero de servicios."**

ción y gobierno de equipos de trabajo, con especial énfasis en aspectos multiculturales.

En términos muy básicos, lo que se está pretendiendo es conseguir un perfil mixto entre el tradicional ingeniero y el tradicional economista al que se le agregan componentes adicionales de habilidades interpersonales.

Esto es lo que se ve como “agente innovador” en los próximos años. En la Edad Media la innovación estaba en las manos de las personas que conocían la lectura, escritura y la aritmética. La revolución tecnológica la impulsaron personas con un perfil basado en conocimientos científicos, matemáticos, técnicos y de ingeniería. En estos momentos el tipo de profesional que se considera capacitado para promover la transformación en la sociedad actual tiene que ser capaz de acumular y sintetizar los conocimientos arriba mencionados. La Figura 2 representa la evolución del tipo de conocimientos impartidos por las universidades durante los siglos XIX y XX.

“En términos muy básicos, lo que se está pretendiendo es conseguir un perfil mixto entre el tradicional ingeniero y el tradicional economista al que se le agregan componentes adicionales de habilidades interpersonales”

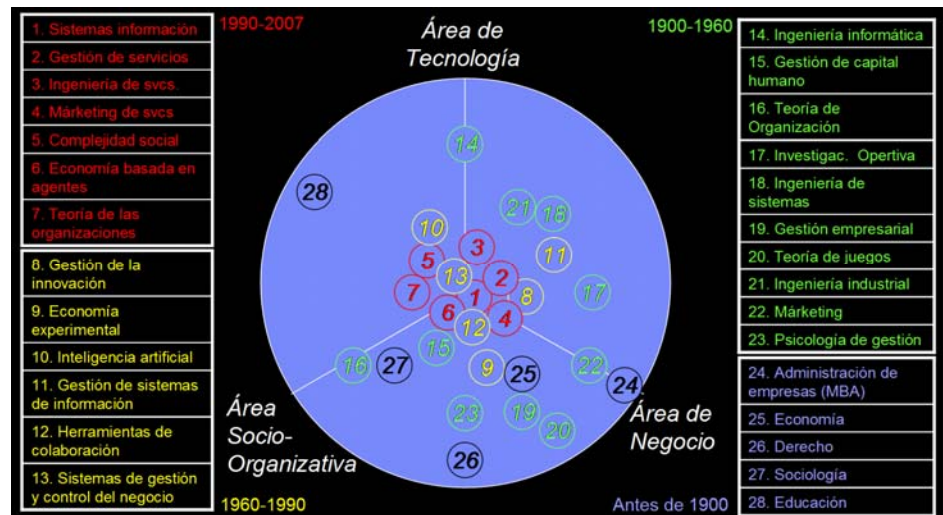


Figura 2: El análisis de la evolución de los conocimientos impartidos por las universidades a lo largo del siglo XX muestra una concentración hacia el tipo de materias necesarias para desarrollar la Ciencia de los Servicios.

Estas habilidades tendrán que ser desarrolladas con las correspondientes herramientas y técnicas (empíricas, analíticas, de ingeniería, teóricas, etc.). En general, podemos pensar que el ingeniero de servicios será un permanente usuario de herramientas de simulación de procesos (todo ello entendido en el sentido más amplio posible). No es difícil pensar que un aspecto fundamental de su actividad será trabajar sobre modelos de la realidad, alimentados con ingentes cantidades de datos provenientes de elementos sensores (de nuevo, entendidos en sentido amplio). Serían herramientas que le permitirían entender por qué hay organizaciones que triunfan mientras que otras acaban en bancarrota, y proponer qué hacer sobre un determinado negocio para que evolucione en un sentido o en otro. Los nombres de estas herramientas podrían ser tales como “Sistema para ingeniería de mercado asistida por ordenador” o “Simulador general de procesos y actividades laborales”. Son sólo algunos ejemplos de nombres, la rea-

lidad es posible que esté muy alejada de ellos, pero nos ilustran sobre el tipo de herramientas con las que trabajarían los ingenieros de servicios.

### Apuntes para un currículum

El concepto de la Ciencia de los Servicios está dejando de ser estrictamente novedoso en algunas universidades. Ya hay centros de enseñanza superior que ofrecen currícula para postgraduados con los que se intentan formar a los profesionales multidisciplinares que se han descrito más arriba.

Entre estas universidades, se encuentran la University of California en Berkeley, la Arizona State University y la North Carolina State University, entre otras muchas. En Europa también hay universidades que cuentan con este tipo de programas, como el Helsinki Polytechnic Institute, Universiteit van Ámsterdam, State University of Management (Moscú), University of Dublín, University of Manchester y University of Pavia. Todos ellos y muchos otros tuvieron ocasión de presentar y discutir sus programas en un evento relativo a la Ciencia de los Servicios organizado por IBM en el año 2006. Adicionalmente, también está surgiendo interés en la India, en concreto en instituciones tales como la Indian School of Business – Hyderabad, el Indian Institute of Management – Bangalorre y el Indian Institute of Science.

En general, se trata de programas que amplían los grados de MBAs o de MSs existentes con materias específicas de Ciencia de los Servicios, incluyendo temas tales como análisis de mercados, marketing, relaciones con clientes y proveedores, análisis y diseño de procesos, gestión de servicios, consultoría de gestión, etc. De forma alternativa, otros tipos de programas más introductorios plantean contenidos como los reflejados en la Tabla 1.

“Ya hay centros de enseñanza superior que ofrecen currícula para postgraduados con los que se intenta formar a los profesionales multidisciplinares que se han descrito más arriba”

**Servicios** – ¿Qué son servicios?

**Sistemas** – Servicios dependientes de sistemas sociotécnicos

**Métodos** – La realización del servicio

**Industrialización** – Estandarización de servicios

**Calidad** – ¿Cómo asegurar la calidad del servicio?

**Componentes** – Procesos de negocio modularizados

**Ciencia** – ¿Existe una Ciencia de los Servicios?

**Gestión** – ¿Cuál es la diferencia en la gestión de servicios?

**Ingeniería** – ¿Puede la Ingeniería de servicios fomentar la innovación?

**Productividad** – ¿Por qué los servicios se resisten a la obtención de ganancias de productividad?

**Retos** – ¿Cuáles son los grandes problemas de la economía de servicios?

**Innovación** – ¿Se puede ser sistemáticos sobre innovación en los servicios?

Tabla 1. Un posible planteamiento para los contenidos de un curso de iniciación en Ciencia de los Servicios.

En el fondo de la cuestión, se trata de cambiar el perfil del profesional que es formado en las universidades. Típicamente, y esto ha sido bueno para el desarrollo industrial de los siglos XIX y XX, las universidades formaban “individuos I”, profesionales con una especialización muy profunda en una determinada área y muy escasos o nulos conocimientos de cualquier otro área que no fuera de su especialidad (la “I” hace referencia a la profundidad de tales conocimientos). Lo que ahora se está necesitando son “individuos T”, capaces de seguir exhibiendo una importante especialización en un área importante como una ingeniería o económica, pero que, al mismo tiempo, tengan una formación complementaria que les dé un buen punto de partida para desarrollar otras habilidades profesionales durante su vida laboral (este complemento sería el trazo superior de la “T”). Las universidades tendrán que aprender a abandonar sus silos tradicionales de conocimientos de cara a facilitar la creación de este tipo de perfiles.

## Conclusiones

De forma parecida a como los avances en Ciencias Físicas de finales del siglo XIX y principios del XX propiciaron la explosión tecnológica del siglo XX y la consiguiente transformación económica y social que todavía hoy vivimos, las innovaciones del siglo XXI vendrán propiciadas por la aplicación de los principios de una nueva ciencia, probablemente la Ciencia de los Servicios. En las páginas anteriores hemos tenido ocasión de describir qué es lo que persigue esta nueva disciplina, qué se espera de ella y qué tipo de profesionales debe dar como fruto.

Hay tres actores sociales fundamentales para hacer que los planteamientos de la Ciencia de los Servicios acaben siendo una realidad: empresas, gobiernos y universidades. En cada uno de ellos se pueden dar pasos en este sentido.

Las empresas pueden establecer procesos de innovación en servicios y colaborar con las universidades en la contratación de profesionales con perfiles determinados y en proporcionar guías para la adaptación de los currícula. En el caso de producción de bienes tangibles y servicios, las empresas también pueden analizar por separado las contribuciones de cada uno de ellos a los resultados empresariales, y las oportunidades de mejoras. Por último, otro factor importante es la dedicación de presupuestos a la investigación en servicios.

Por su parte, los gobiernos pueden dedicar presupuestos específicos a la promoción de la innovación en servicios y traducirlos en programas de subvenciones y ayudas a las empresas.

El papel de las universidades se debe de centrar en promover la revisión de las materias impartidas en base a las necesidades planteadas por la Ciencia de los Servicios, así como facilitar programas de asignación temporal de personal investigador en empresas de servicios. También pueden realizar programas de investigación en torno a los principios de la Ciencia de los Servicios y participar en conferencias

**“Hay tres actores sociales fundamentales para hacer que los planteamientos de la Ciencia de los Servicios acaben siendo una realidad: empresas, gobiernos y universidades. En cada uno de ellos se pueden dar pasos en este sentido.”**

sobre Ciencia de los Servicios o promocionar su organización.

El talento técnico es y seguirá siendo tan necesario como siempre, pero este talento no será lo único que se espere en los profesionales de los próximos años. Todo parece indicar que necesitamos individuos con una correcta proporción de saberes científico-técnicos, económico-empresariales y cultural-sociales. En manos de empresas, gobiernos y universidades está la obligación de facilitar su creación.

**“Todo parece indicar que necesitamos individuos con una correcta proporción de saberes científico-técnicos, económico-empresariales y cultural-sociales.”**

### ***Artículo publicado en Actualidad Económica***

Autores:

#### **Ángel Martínez**

Presidente del Technical Expert Council  
IBM España, Portugal, Israel, Grecia y Turquía  
angel.martinez@es.ibm.com

#### **Pedro Lázaro**

Director de relaciones con universidades  
IBM España, Portugal, Israel, Grecia y Turquía  
Pedro\_Lazaro@es.ibm.com

## **CONTACTOS**

\* Si estás interesado en recibir la **revista de Contact Center**, remítenos un correo electrónico a [info@common-es.org](mailto:info@common-es.org) con los siguientes datos: empresa, nombre y apellidos de la persona que desea recibir la revista, cargo que desempeña en su compañía y la dirección completa de la misma.

\* Si quieres recibir información o estás interesado en celebrar una presentación en el **IBM FORUM** puedes ponerte en contacto con Carmen Torres en [carmentorres@es.ibm.com](mailto:carmentorres@es.ibm.com) o llamar al 91 397 7358. También tienes información en <http://www.ibm.com/es/events/centers/madrid>.

Os recordamos que el **IBM FORUM ofrece un 10% de descuento a los miembros de Common** que utilicen cualquiera de los servicios del IBM Forum de Madrid

## NOTICIAS CORTAS

### **Los españoles dedican diez años de su vida laboral al correo electrónico**

Un estudio de Plantronics en España asegura que los ejecutivos emplean más de dos horas al día en el uso del email y la mitad de los mensajes que reciben son considerados irrelevantes

Dos horas cada día, es el tiempo medio que dedican los directivos españoles al correo electrónico. Una cifra importante que se convierte en escalofriante cuando decimos que esto equivale a diez años de su vida laboral. Lo ha puesto de manifiesto un estudio encargado por Plantronics a Sondea.com en el que han participado más de 200 cargos ejecutivos de todos los sectores.

Por si esto fuera poco, el informe asegura que la mitad de los mensajes leídos y enviados carecen de relevancia, lo que supone una pérdida de tiempo de cinco años de su vida laboral. "Las personas encuestadas pasan una media de 2,68 horas al día navegando por Internet, 2,24 utilizando el correo electrónico, 1,49 horas en reuniones y 1,33 al teléfono. Más en profundidad, el 48,95 por ciento de los emails son considerados irrelevantes y el 47,73 de los directivos opinan que las conversaciones por teléfono son más eficaces que el correo electrónico", asegura Philip Vanhoutte, director de Plantronics para EOMA.

Por otro lado, siete de cada diez participantes en el estudio, afirma que las nuevas tecnologías han mejorado la conciliación entre su vida familiar y laboral.

Las conclusiones de esta encuesta coinciden con las de un estudio llevado a cabo en el Norte de Europa por el Henley Management College, en el que se destacaba que los ejecutivos europeos dedican un mínimo de dos horas al día a los mensajes de correo electrónico, considerando el 32 por ciento de ellos irrelevantes.

El informe añade que bien utilizado el email puede ayudar a mejorar los procesos de negocio y a agilizar la toma de decisiones, pero mal empleado puede reducir la capacidad de acción de las personas. Por el contrario, el teléfono reduce el tráfico de correos electrónicos y ayuda a aclarar cuestiones complejas, al mismo tiempo que contribuye a fomentar las relaciones personales.

Según Vanhoutte: "Los resultados de nuestro estudio demuestran que el teléfono se usa como herramienta de comunicación secundaria y el correo como la principal, a pesar de su impacto negativo en la productividad y la salud de los empleados. Es necesario que las empresas animen a sus trabajadores a usar más el teléfono con auriculares inalámbricos y les enseñe como utilizar eficazmente toda una serie de tecnologías que les ayudarán en la toma de decisiones, a interrelacionarse y gozar de mayor flexibilidad".

**"Un estudio de Plantronics en España asegura que los ejecutivos emplean más de dos horas al día en el uso del email y la mitad de los mensajes que reciben son considerados irrelevantes"**

## **Tecnimap muestra la cara más pública de la Administración**

La ministra de Administraciones Públicas, Elena Salgado, asegura que España contará con la mejor red de comunicaciones del Sector Público europeo, con anchos de banda de entre uno y 10 gigabits, antes de que finalice la legislatura

La mejor red de comunicaciones de la Administración Pública de Europa. Así será la red del Sector Público de nuestro país, según la ministra de Administraciones Públicas, Elena Salgado, quien ha sido la encargada de inaugurar en Gijón la X edición de Tecnimap, las Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas.

La ministra ha aprovechado este marco para asegurar que, antes de que finalice la legislatura, España contará con la red de comunicaciones más potente y avanzada de las que existen en la Administración, a nivel de Europa, con anchos de banda entre uno y diez gigas. Además, anunció que también se situará la capacidad de las Administraciones de las comunidades autónomas en 100 megas y que, todos estos costes serán asumidos por el Ministerio.

**“La ministra de Administraciones Públicas, Elena Salgado, asegura que España contará con la mejor red de comunicaciones del Sector Público europeo, con anchos de banda de entre uno y 10 gigabits, antes de que finalice la legislatura”**

Elena Salgado no ha querido dejar de comentar también uno de los temas más controvertidos en materia de Administración Electrónica actualmente: el DNI electrónico, concretamente, los retrasos en su expedición.

Así, la ministra ha querido destacar la importancia del DNI electrónico en el desarrollo de la Sociedad de la Información y acallar esas críticas asegurando que "a finales de año, ya se podrá expedir en todas las Comunidades Autónomas" así como que "está previsto ampliar el número de medios y funcionarios que se dedican a este trámite con el objetivo de que antes de que acabe el año 2 millones de ciudadanos cuenten ya con su DNI electrónico".

Elena Salgado fue también la encargada de anunciar la nueva versión del portal [www.060.es](http://www.060.es) que, desde hoy, ofrece a los ciudadanos el acceso electrónico a servicios públicos de las AAPP de forma unificada. Concretamente, este nuevo 060 llega con un total de 565 servicios públicos y permite acceder a ellos de forma electrónica e independientemente de la Administración a la que competan.

Además, la nueva versión quiere ser más 'ciudadana' que nunca y así permite la personalización y participación del ciudadano que ve como, a través de la web, puede valorar los servicios, su uso, su sencillez, etc. así como hacer comentarios y opinar en la zona de foros y encuestas creada a tal efecto.

"El objetivo es ir incorporando nuevos servicios de los tres niveles de la AAPP. Estamos haciendo un gran esfuerzo que empieza a verse reconocido. Hoy en día ya ocupamos el noveno puesto en la Unión Europea en accesibilidad del Sector Público por vía electrónica", aseguró la ministra.

## **La Sociedad de la Información se convierte en política de estado con ASIMELEC**

El documento elaborado, que reúne nueve propuestas clave sobre políticas de innovación y desarrollo tecnológico, se ha enviado a los distintos grupos parlamentarios españoles

ASIMELEC ha presentado el documento que ha enviado a todos los partidos políticos que concurren en las próximas elecciones generales en el que se resumen las nueve políticas de innovación tecnológica, medidas de fomento de la innovación y desarrollo de la Sociedad de la Información que han de considerarse imprescindibles en cada uno de los programas electorales.

Se trata de una receta con las líneas de actuación clave para la evolución del sector tecnológico en nuestro país, con independencia de ideologías políticas.

El objetivo de la patronal de las empresas TIC españolas es mantener a medio plazo el nivel de vida del país y ocupar, en la nueva economía del conocimiento, el puesto que nos corresponde en un mundo global, y teniendo en cuenta la eclosión de economías emergentes.

La educación y la relación universidad y empresa; la incorporación de las TIC a las pymes; el apoyo a la creación de empresas innovadoras y de base tecnológica; un segundo proceso de liberalización de las telecomunicaciones y el desarrollo de nuevas redes de banda ancha; la implantación de servicios audiovisuales avanzados; el impulso de la Administración Electrónica; potenciar la seguridad; proteger el capital intelectual y el software legal; y la toma de medidas que impidan que la implantación abusiva de canon digital son las nueve medidas imprescindibles que el documento resume.

Para el presidente de ASIMELEC, Martín Pérez, "este es un documento de futuro, una petición a todos los partidos de nuestro país que se está jugando nuestro futuro si no son capaces de rendir cuentas en estos puntos". "La innovación constituye el factor esencial para asegurar que España continúe en la senda del crecimiento económico y el bienestar social en la que nos encontramos, al representar el instrumento más eficaz para mejorar la productividad, los servicios a los ciudadanos y luchar contra las desigualdades sociales y territoriales".

## **BM tiene la fórmula para supercomputación del futuro**

La nueva tecnología descubierta en los laboratorios del 'gigante azul' permitirá crear superordenadores del tamaño de un portátil y que consuman lo que una bombilla. La innovación radica en el silicio, que elimina los cables que conectan los núcleos del procesador electrónicamente

Los investigadores de IBM aseguran que los superordenadores del futuro tendrán el tamaño de un portátil al dejar de estar compuestos por miles de procesadores individuales, lo cual comporta un gasto de energía eléctrica cada vez más costoso para las empresas. No obstante, desde IBM manifiestan que el consumo eléctrico será similar al de una bombilla en estos nuevos superordenadores.

**"El documento elaborado, que reúne nueve propuestas clave sobre políticas de innovación y desarrollo tecnológico, se ha enviado a los distintos grupos parlamentarios españoles."**

Un ejemplo es el procesador Cell de IBM incorporado en la nueva PlayStation 3, con nueve núcleos, muy pocos comparado con el rendimiento que espera obtener la tecnología de este fabricante, que conectará cientos o miles de núcleos en un solo chip al eliminar los cables necesarios para conectarlos.

El descubrimiento realizado por IBM permitirá mandar información entre múltiples núcleos (o cerebros) de un chip utilizando impulsos de luz a través del silicio en vez de señales eléctricas a través del cable. Estos impulsos se podrán realizar gracias a un nuevo modulador electro-óptico de silicio de IBM cuyo tamaño es de 100 a 1.000 veces menor que otros previos del mismo tipo, lo que permitirá condensar las redes ópticas en un solo chip. Esto podría reducir costes, gasto energético y emisión de calor, al mismo tiempo que aumentaría en más de 100 veces el ancho de banda de comunicación entre núcleos.

Este descubrimiento obedece a una década de innovación en los laboratorios de IBM que han investigado en la transformación de la industria TI con nuevos materiales y diseños de arquitecturas que alcancen la máxima eficiencia con un menor consumo energético.

### **Las pymes ya tienen su propio canal de televisión en Internet**

Emprendedores TV es un proyecto de la Fundación Banesto Sociedad y Tecnología en colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y Microsoft

Joan Clos, ministro de Industria, Turismo y Comercio, ha presentado el nuevo canal televisivo para Internet dirigido íntegramente a todas las pequeñas y medianas empresas españolas, Emprendedores TV, que ha puesto en marcha la Fundación Banesto Sociedad y Tecnología en colaboración con este ministerio y Microsoft.

Ana Patricia Botín, presidenta de Banesto, describía el proyecto como el "punto de encuentro para aquellos emprendedores que piensan montar una empresa, los que ya lo han hecho, los que atraviesan una dificultad o están pensando en dedicarse a la exportación" y añadía: "Lo más representativo de este canal de TV que forma parte de la Web 2.0, en la que todos pueden participar, es su capacidad de colaboración dentro de la programación".

Por su parte, la presidenta de Microsoft, se remontaba a años atrás para describir el motivo de su apoyo al nuevo canal de televisión: "Microsoft fue fundada hace apenas 30 años por un chavalito de 17 años lleno de inquietudes y dudas. Nunca se nos ha olvidado que nacimos pequeños y que fuimos y seguimos siendo emprendedores, por eso en nuestro ADN se integra la idea de compartir con los demás nuestros conocimientos, en ningún momento dudamos en participar en el proyecto. Microsoft ha implantado su plataforma tecnológica que permite acceder a Emprendedores TV desde cualquier ordenador con Windows para que sea una herramienta democrática".

En esta primera fase, el canal cuenta con ocho programas distintos: Emprendedores; Iniciativas de Mujer, Empresa Joven; Exportadores; Área de Innovación; Estimulantes; En Acción; y Tu Canal. Y además, a partir de enero se emitirá semanalmente una Agenda del Emprendedor y la Pyme y se dará cobertura a eventos de interés.

**"Emprendedores TV es un proyecto de la Fundación Banesto Sociedad y Tecnología en colaboración con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y Microsoft."**

## PROXIMOS EVENTOS COMMON

### 17 AL 20 DE MAYO DE 2008, BARCELONA

Common Europe España celebrará en Barcelona el Common Europe Congress del 2008.

Como novedad este año estamos preparando una serie de sesiones en castellano para aquéllos participantes que quieran alternar las sesiones en inglés y en castellano

Os iremos informando de todo lo relativo a este evento en próximos números.

En nuestra página web [www.common.es](http://www.common.es) encontrarás más información sobre estas sesiones.



**“Buscamos  
colaboradores para  
próximias  
publicaciones”**

## OPERACIÓN TRIUNFO EN COMMON

¿QUIERES SER FAMOSO?

¿TIENES COSAS QUE DECIR?

Estamos buscando colaboradores para las próximas publicaciones de Common. Si estás interesado en tratar algún tema y quiere enviarnos un artículo, nota o incluso un chiste nosotros te lo publicaremos.

Si es un chiste con viñeta nos lo puedes mandar en papel y nosotros lo escanearemos.

C/ Goiri, 30—7º D  
28039 Madrid  
Teléfono: 913.116.114  
Fax: 913.116.114  
Correo: info@common.es

**EDICION:**

Common Europe España

**COMITÉ EJECUTIVO****PRESIDENTE**

OLGA MIRALLES

**ASERCO**

TLF 93.341.40.78

EMAIL: olgam@common.es

**VICEPRESIDENTE**

MANUEL DELGADO

**PETRESA**

TLF 956 58.22.52

EMAIL: mdr@common.es

**SECRETARIO**

ROSARIO RODRÍGUEZ MEGO

**IBM ESPAÑA**

TLF 91 397.64.73

EMAIL : charormego@common.es

**TESORERO**

GUILLERMO ANDRADES

**CPI SOFTWARE**

TLF 91 535.41.35

EMAIL: gab@common.es

**VOCALES**

SANTIAGO PICAZO

**SAYTEL SERVICIOS INFORM**

TLF 91 296.13.45

EMAIL: spicazo@common.es

DEBORA CLAP

**CLAP SOLUCIONES INFORM**

TLF 93 467.48.42

EMAIL: debora@common.es

FRANCISCO SANTA CRUZ

**POPULAR BANCA PRIVADA**

TLF 91 520.75.84

EMAIL: fsantacruz@common.es

**COORDINACION Y EDICION**

Juan José Casado

**SECRETARIA**

Alicia Santos

**FINES DE LA ASOCIACION:**

- Promover entre sus miembros el intercambio de informaciones y experiencias sobre todas las cuestiones relacionadas con la informática.
- Desarrollar coloquios seminarios y reuniones para el estudio de los sistemas de información, que permitan un mejor aprovechamiento de los equipos y materiales existentes en el mercado
- Canalizar las experiencias de los miembros de la Asociación a fin de obtener mejoras en beneficio de los Miembros usuarios
- Establecer relaciones con otras Asociaciones o grupos profesionales, nacionales e internacionales, con actividades iguales o similares
- Realizar cualesquiera otras actividades que, de acuerdo con los objetivos antes enumerados, ayuden a la consecución de los fines previstos.

