

## Analizarán el caso de WikiLeaks

POR BRENDA SALAZAR

Actualmente, WikiLeaks es un tema de relevancia internacional que provoca una reflexión sobre el compromiso social de la prensa y sus responsabilidades éticas en torno al periodismo y a las implicaciones que de cierta información se divulgue.

Para profundizar en este tema mediático, la Cátedra Alfonso Reyes invitó a Javier Moreno, director del periódico El País a impartir la conferencia "Ética y Periodismo: el caso WikiLeaks", la cual se llevará a cabo el día de mañana viernes 18 de marzo a las 10:30 horas en la Sala Mayor de Rectoría del Campus Monterrey.

Los WikiLeaks (del inglés leak, 'fuga', 'goteo', 'filtración') es una organización mediática internacional, sin fines de lucro, que publica a través de su sitio web informes anónimos y documentos filtrados con contenido sensible en materia de interés público, preservando el anonimato de sus fuentes.

El País es uno de los periódicos que más ha divulgado los cables de WikiLeaks, por esta razón la doctora Ana Laura Santamaría, Directora Asociada de la Cátedra, considera que Javier Moreno es un profesional indicado para hablarnos de todo esto con conocimiento de causa.

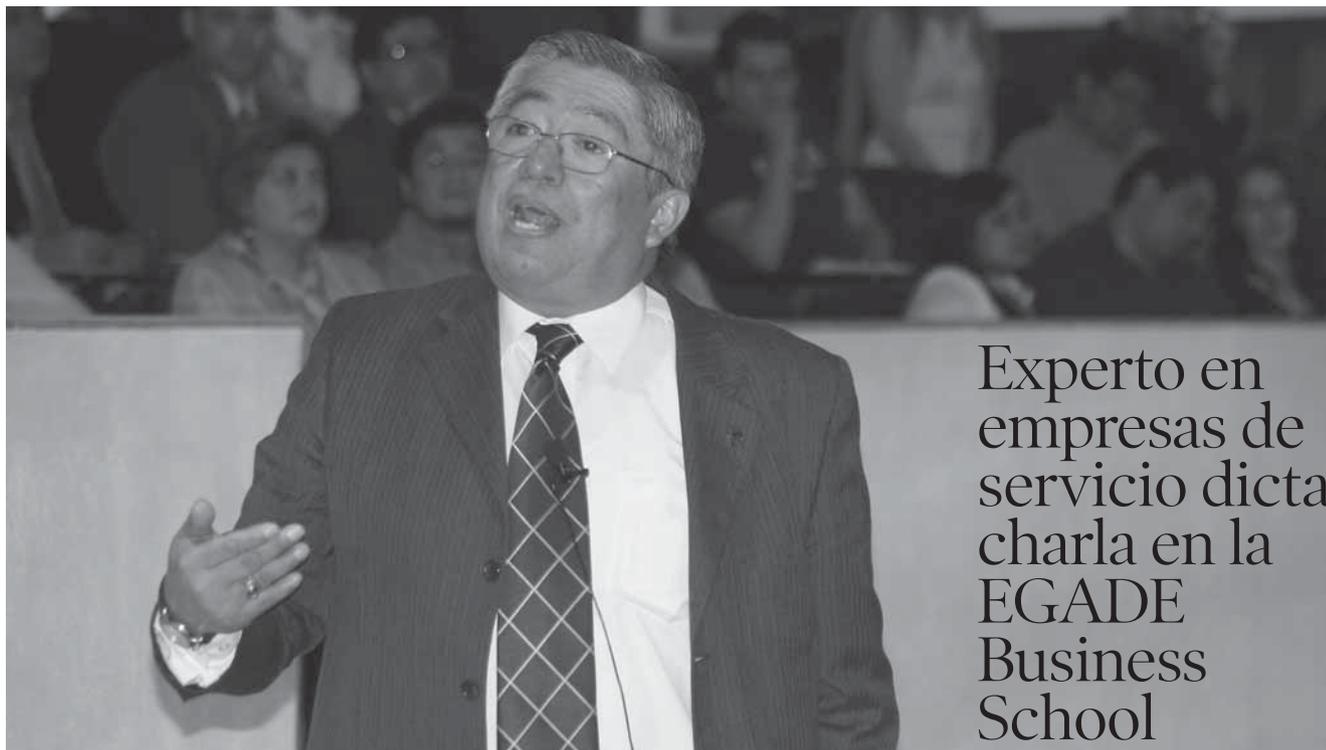
Javier Moreno se ha desempeñado en diversas áreas del periódico El País. Trabajó en la sección de Economía, fue jefe de redacción de la edición mexicana, coordinó la edición latinoamericana, además de ser enviado especial en diversos acontecimientos internacionales. Así mismo, bajo su dirección ha logrado la mayor remodelación y reestructuración del diario en sus tres décadas de existencia.

### Próximos eventos

En este mismo mes de marzo la Cátedra llevará a cabo el evento: "Cuentoferencia Bondad, justicia y sostenibilidad: una ética 3D para el siglo XXI", impartida en los Campus Puebla, Guadalajara y Monterrey, los días 23, 25 y 28 respectivamente, por el profesor y filósofo francés Francois Vallaey, quien es especialista en temas de Ética Aplicada y de Responsabilidad Social.



> El director de El País, Javier Moreno, hablará mañana sobre WikiLeaks.



> Doctor Luis Solís, vicedecano del IE Business School, de España.

Experto en empresas de servicio dicta charla en la EGAD Business School

\* La EGAD Business School es la primera escuela de negocios en ofrecer una Especialidad en Administración de Servicios en América Latina.

\* El doctor Solís ha sido profesor invitado en países como Colombia, Francia, Estados Unidos y Guatemala.

# Requieren empresas mayor adaptabilidad

POR LUIS MARIO GARCÍA

El gran reto de las empresas de servicio será tener mayor agilidad y habilidades para adaptarse a las nuevas demandas del cliente, señaló el doctor Luis Solís, vicedecano del IE Business School, de España.

"Agilidad en términos de adaptarse más rápidamente a nuevas demandas de los servicios y según la rapidez tendremos que responder mucho más rápido que los competidores. Tenemos que saber cómo tener esta creatividad y esta velocidad dentro de una empresa", expresó el 10 de marzo en el Auditorio de la EGAD Business School.

"Sin duda alguna yo creo que el sector de los servicios lo requerirá en un mercado donde cada vez hay más competidores, o donde el ciclo de vida de los servicios es relativamente corto", agregó en la conferencia "El reto de la globalización de los servicios: las experiencias de las empresas españolas en América Latina".

### Áreas de oportunidad

El profesor manifestó que las empresas de servicio tienen áreas de oportunidad muy importantes para el futuro, especialmente a nivel directivo; una de éstas es crear un entorno de innovación.

"Una cosa importante es gestionar nuevos equipos de innovación. La mayor parte de las empresas no tiene entornos colaborativos, tienen entornos transaccionales", comentó en la conferencia organizada por la Especialidad en Administración de Servicios (EAS) de la EGAD Business School.

La reducción de la complejidad en los procesos internos y contar con entornos más transparentes también son áreas de oportunidad trascendentes de las empresas, señaló el egresado de la carrera de Ingeniería Industrial y de Sistemas por el Tecnológico de Monterrey.

"La coordinación se está volviendo una de los retos importantes en el mundo empresarial a nivel global, la complejidad no es cierto que se esté reduciendo, la complejidad está aumentando", mencionó.

El doctor Solís señaló que las empresas cada vez más se alejan de los consumidores, por lo que mencionó a los asistentes que se debe escuchar lo ya que las tendencias y comportamientos de éstos son los que regirán el mercado en un futuro.

**70**  
POR CIENTO  
DEL PIB EN  
MÉXICO  
PROVIENE DE ACTIVIDADES DE SERVICIO

"Si las empresas solamente siguen enfocadas en la parte racional pudieran perder de vista algunas oportunidades donde hay que pensar más, en el fenómeno que busca la gente", dijo.

Durante la conferencia el ganador de diversos reconocimientos por su docencia relató algunos de los procesos de internacionalización de empresas españolas como BBVA, Santander, IBERIA y Telefónica Movistar, y los retos que tuvieron que pasar para poder realizarlo con éxito.

Destacó que la mayoría encontró que conocer la cultura del país al que querían introducir sus productos o servicios era vital para sobrevivir, por lo que contrataron especialistas en cada región para poder lograrlo.

También explicó el modelo que denomina como las 4H, el cual define las tendencias futuras del mercado, que son Head, Happiness, Healthiness y Heart.

El doctor Solís cuenta con la Maestría en Ingeniería Industrial y un MBA por el Tecnológico de Monterrey, así como un doctorado por la Universidad de Toledo, en Ohio, Estados Unidos.

### Administración de servicios

Los servicios en el mundo constituyen más de dos tercios de la economía de cualquier país, por esto la importancia de las empresas que se dedican a este ramo, estableció el doctor Robert Grosse, director de la EGAD Business School.

"No es muy difícil vender la idea de la importancia de los servicios en el mundo, el problema es que somos, tanto en universidades como en la vida del resto del mundo, más atentos a lo que es manufacturas y empresas que se conocen desde hace muchos años que son más tradicionales", expresó.

Solo en México, detalló, el 70 por ciento del PIB proviene de actividades de servicios, y gran parte de la mano de obra se da gracias a esta área.

"Los servicios han dejado de ser sólo un sector de nuestras economías emergentes y se están convirtiendo en una estrategia clave para la competitividad de las empresas", agregó.

### Tendencias

Entre las tendencias a futuro de las empresas:

- > Orientación al cliente: de la satisfacción a la confianza.
- > Implementación de Tecnologías de Información.
- > Reducción de la complejidad.
- > Entornos más transparentes y dinámicos.
- > Benchmarking dinámicos.