

TAMBIÉN INCURSIONAN EN EL MERCADO DE LAS IMPRESORAS

Samsung lanzó en el mercado peruano su nueva línea de impresoras láser –monocromáticas y a color–, que cuentan con el innovador sistema No Noise que limita su sonido a 49 decibeles, mucho menor que el sonido que emite una refrigeradora.



INTERNET. EL TRATO CON EL CONSUMIDOR EN LA ERA DE LA WEB 2.0

“Hoy los clientes tienen capacidad de presión por la comunicación”

II Experto sugiere a las empresas no subestimar a las redes sociales

SANDRO MEDINA TOVAR

“Las empresas no deberían continuar con las reglas de la era industrial. Nos encontramos en nuevos escenarios donde las redes sociales, por ejemplo, tienen un rol importante, por lo que las empresas deberían dialogar y participar más en la comunidad de sus clientes”. Esa es la posición de Adolfo Plasencia, experto español en Internet y nuevas tecnologías, que conversó con **El Comercio** durante una reciente visita a Lima.

“Lo que ocurre es que la gente que está conectada ahora tiene voz y es capaz de emitir información como solo antes lo hacían los medios de comunicación. Me atrevería a decir que los clientes hasta saben más que las propias empresas sobre sus productos o servicios”, señaló el experto.

LAS CIFRAS

4

de cada 10 empresas europeas prohíben a sus trabajadores usar Facebook, según un estudio hecho por la consultora Insight Express por encargo de Cisco.

52%

de las empresas en Reino Unido y Brasil no tiene acceso a redes sociales. En Japón esta restricción solo afecta al 28% de las organizaciones.

LA VOZ DEL CLIENTE

Plasencia citó el reciente caso de Gap, una marca de indumentaria estadounidense, que intentó la modificación de su tradicional logotipo. Esto no agradó a sus clientes, quienes manifestaron su malestar por medio de las redes sociales. Esta reacción obligó a la empresa a volver a su logotipo anterior. “Por primera vez el con-



PONENCIA. El español Adolfo Plasencia vino para dar una charla organizada por Endesa.

junto de clientes o usuarios de una empresa tiene la capacidad de presión a través de la comunicación. Ya las distintas organizaciones no pueden mirar desde arriba hacia abajo a sus clientes”.

Con respecto a los servicios de atención al cliente, Plasencia opinó: “No hay que plantearlo con los modos clásicos [operadoras u oficinas]. Las redes sociales, por ejem-

plo, son espacios por donde las reglas son distintas y las empresas deberían estar más prestas al diálogo”.

Agregó que las empresas deben entender y comprender cómo funcionan los nuevos instrumentos y recursos en las redes sociales.

Sobre la cantidad de seguidores que se puede tener en Facebook o Twitter, puntualizó que estas redes no son

cuantitativas, aunque los números hayan hecho que las empresas se fijen en ellas.

“Todo en Internet es fragmentado y desestructurado. Los millones de personas en estos espacios no hablan entre sí, pero existen comunidades donde sí lo hacen, y allí el sector empresarial debe gestionar el diálogo, para luego evitar grandes pérdidas”, acotó.

Nueva forma de trabajar

Adolfo Plasencia puso en discusión el tema del trabajo distribuido. “Hace tiempo las empresas de software tienen equipos en distintos países. ¿Usted cree que con ellos hay un sistema de control y vigilancia? Pues no, porque ellos trabajan con el principio de lealtad”, señaló.

“Todos estos cambios de mentalidad y sentido, así como el hecho de preferir trabajar en casa porque la conexión a Internet es más rápida que en tu trabajo, nos invitan a repensar sobre la nueva situación laboral que existe actualmente. La tecnología mejora la productividad, tiempo y dinero. Eso deberían entenderlo los gobernantes y los empresarios”, añadió.

“En el caso de Twitter o Facebook, no solo debemos imaginar a personas que comparten fotos o cosas así. Mucha gente sufre valiosa información en tiempo real sobre noticias de la bolsa, por ejemplo. Estos mismos instrumentos que son usados para el ocio también generan ahorro de costes y mayor productividad”, añade.

SALUD. ESTE SISTEMA YA SE ENCUENTRA EN EL PERÚ

Extraen células madre de sangre menstrual

Hace algunos años se descubrió que de la sangre del cordón umbilical se pueden extraer las células madre que permiten –según las investigaciones realizadas hasta el momento– el tratamiento de 75 enfermedades, debido a su gran

capacidad de reponer el tejido de diversos órganos del cuerpo.

Recientes investigaciones han demostrado que este tipo de células madre también está en la sangre procedente de la menstruación, lo cual facilitaría

su acceso para utilizarse en distintos tratamientos.

Aunque se trata de estudios preliminares, las investigaciones han comprobado que este tipo de células es prolifera, es decir, que tiende a multiplicarse hasta setenta veces en un período muy corto y así, potencialmente, poder curar las enfermedades futuras del donante o de sus familiares más cercanos.



CON CUIDADO. Las células madre se almacenan a bajas temperaturas.

“Queremos que las personas se eduquen sobre este tema, así podrán decidir si quieren conservar sus células madre de la menstruación, tomando una decisión oportuna”, señaló a **El Comercio** la doctora Julie Allickson, vicepresidenta de la empresa Cryo Cell International, la única que por el momento se encarga, en el Perú, de congelar las muestras para su preservación.

Para la recolección de la sangre, la mujer se aplica un antiséptico que se encuentra en el paquete comercializado y se introduce en la vagina una clase de embudo de plástico.

“Se usa un mecanismo similar al que usan los tampones higiénicos. Al retirar el embudo se coloca en un envase estéril y de ahí va al laboratorio donde lo procesamos”, dijo la especialista. ■