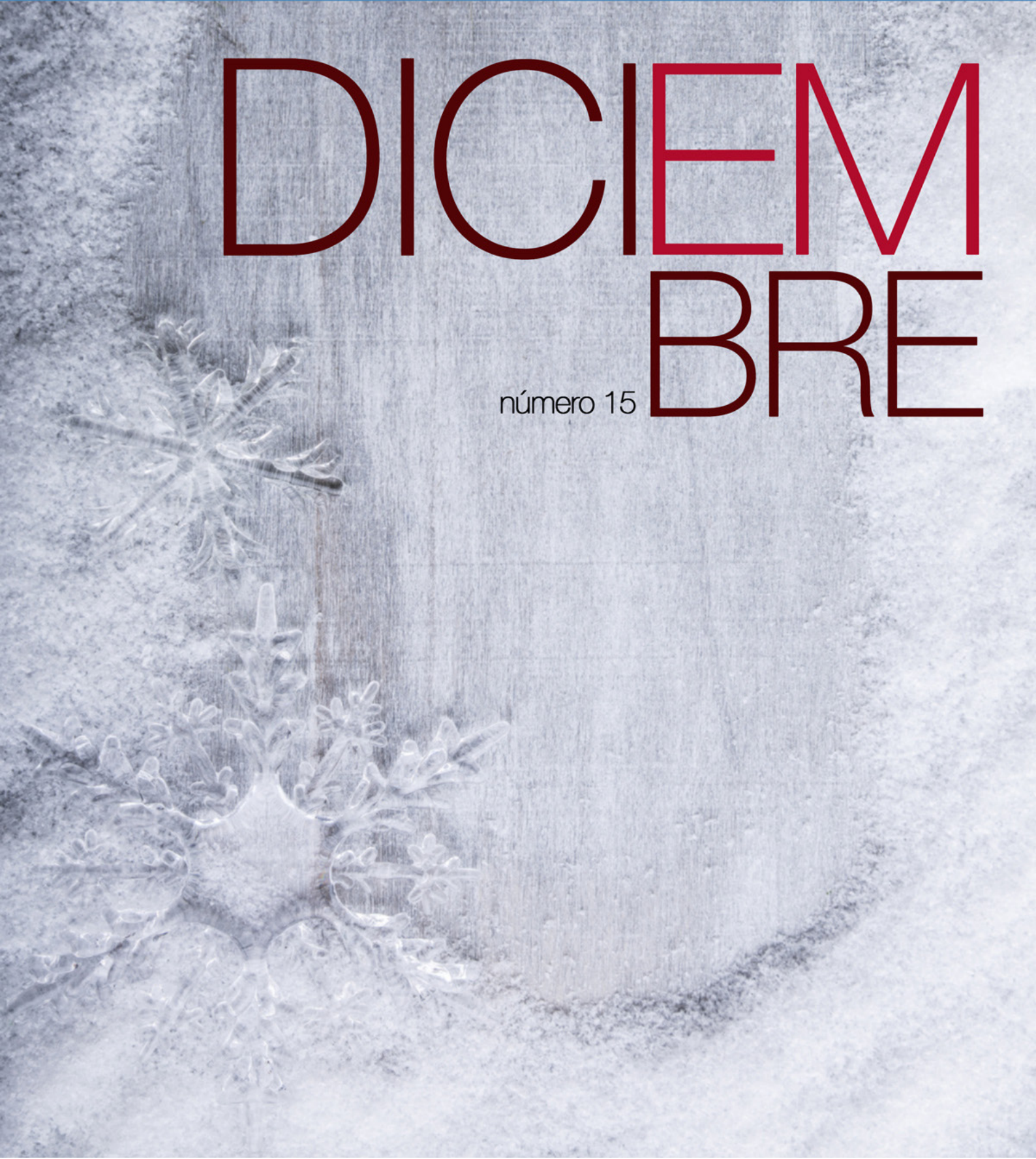


boletín INESEM

DICIEMBRE
BRE

número 15





INESEM

BUSINESS SCHOOL

Escoge la formación que te llevará al éxito

CONTENIDOS

8 principios Clave en la Gestión de la Calidad

El informe PISA

El lenguaje internacional de la Gestión de Proyectos

La precariedad en las prácticas profesionales

Insulina, la historia que revolucionó al mundo

La democratización de los hoteles

Juguetes Seguros para estas Navidades

La ciberdelincuencia en Navidad



8 EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Principios Clave



Francisco Navarro Martín
Dpto. Departamento de Seguridad y
Prevención de Riesgos Laborales

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es el conjunto formado por la estructura organizativa, los procesos de trabajo y procedimientos que los regulan y los recursos humanos y técnicos necesarios, funcionando de forma coordinada para alcanzar el objetivo de la Calidad comprometida.

La definición de la norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario, es la siguiente:

Sistema de Gestión: *(conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos), para dirigir y controlar una organización (conjunto de personas e instalaciones con un disposición de*

responsabilidades, autoridades y relaciones), con el objetivo de la Calidad (grado en el que un conjunto de características inherentes, cumple con los requisitos).

Derivados de la experiencia colectiva y del conocimiento de expertos internacionales, de la International Organization for Standardization (ISO), se han identificado Ocho Principios de Gestión de la Calidad que pueden ser utilizados por la Dirección de cualquier organización, con el fin de conducir a la misma hacia una mejora en el desempeño. Son ocho principios que forman una especie de guía metodológica y que constituyen la base de las normas de SGC de la familia ISO 9000. Esos principios son los siguientes:

1 Organización enfocada hacia el cliente

Toda organización depende de sus clientes, y por consiguiente necesitan identificar y entender sus necesidades presentes y futuras con el fin de tener la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente y esforzarse por superarlas. Esta necesidad, da origen al principio de la orientación hacia el cliente de toda la actividad de la organización.

Es necesario conseguir la satisfacción del cliente, cubrir sus necesidades y satisfacer sus expectativas. A cambio, el cliente se identificará con la organización y estará predispuesto a mantener su nivel de fidelidad hacia la misma.

Los beneficios que este principio aporta a la organización entre otros son los siguientes:

- Incremento de los beneficios y de la cuota de mercado, mediante respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades que surjan.
- Aumento de la efectividad en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Aumenta la fidelidad del cliente, lo que favorece poder repetir el negocio.

2 Liderazgo.

Los líderes son los que marcan la dirección de la organización. Ellos pueden crear y mantener el desarrollo interno en el que el resto de integrantes se vean totalmente involucrados en la consecución de los objetivos de la organización.

Deben desarrollar y entender las necesidades y expectativas de los clientes, así como de asegurarse que los objetivos de la organización están enlazados con esas necesidades y expectativas y que la comunicación se desarrolla de forma fluida a través de toda la organización. Deben medir la satisfacción del cliente y actuar en función de los resultados. En definitiva son los encargados de movilizar y encauzar los esfuerzos de la organización. Deben constituir un ejemplo y un referente para el resto de personal.

Los beneficios que este principio aporta a la organización entre otros son los siguientes:

- Los integrantes de la organización comprenderán y se sentirán motivados respecto a las metas y objetivos de la organización.
- Las actividades son evaluadas, orientadas e implementadas en una forma unificada.
- Se aumenta la comunicación efectiva entre los distintos niveles de la organización.



3 Participación del personal.

El personal es la esencia de las organizaciones, su completo desarrollo permite que sus habilidades sean usadas para conseguir los objetivos de la organización. En las tareas realizadas con interés, se obtienen mejores resultados que si no se estuviese tan implicado en la consecución de los objetivos de la organización. El desinterés y falta de involucración produce peores resultados finales.

Los beneficios que este principio aporta a la organización entre otros son los siguientes:

- Motivación, compromiso y participación de todo el personal de la organización.
- Desarrollo de la innovación y creatividad en la consecución de los objetivos de organización.
- Responsabilidad de los individuos respecto de su propio desempeño.

4 Enfoque por procesos.

Los objetivos marcados se alcanzan con mayor eficiencia cuando sus actividades y recursos relacionados son manejados como procesos. El enfoque de la Calidad orientada hacia los procesos permite una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como la rápida resolución de los mismos, sin la necesidad de mejorar el resto de procesos que funcionan de forma correcta. Ello repercute positivamente en el beneficio de la organización y en su capacidad para adaptarse a las exigencias y cambios del mercado.

Los beneficios que este principio aporta a la organización entre otros son los siguientes:

- Mayor eficiencia en la gestión del tiempo y de los costes de producción.
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Identificación y priorización de las oportunidades de mejora.

ESTUDIAR CON ESTA **TABLET** es más fácil



Únete a la formación 2.0 en
INESEM y llévatela ahora.

Samsung
GALAXY **Tab**₂



INESEM
BUSINESS SCHOOL



* Promoción aplicable a Másteres ofertados en la web www.inesem.es.
Formación bonificada excluida

* Promoción válida hasta fin de existencias. No acumulable a otras promociones vigentes.



8 Mantener relaciones mutuamente beneficiosa con los proveedores.

Toda organización y sus proveedores son interdependientes, beneficiándose mutuamente y aumentando la capacidad de ambas partes para crear riqueza. Ayudándose mutuamente y atendiendo a las necesidades de la otra parte se logra optimizar el beneficio mutuo de la relación y la eficacia de las dos organizaciones.

Los beneficios que este principio aporta a la organización entre otros son los siguientes:

- Aumento de la capacidad para crear riqueza para ambas parte.
- Flexibilidad y velocidad de las respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades y expectativas de los clientes.
- Optimización de los costos y los recursos.

Estas son los principios claves de la Gestión de la Calidad que la Dirección de cualquier organización, a través de su liderazgo y sus acciones, pueden utilizar para crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente motivado e involucrado y en el cual un SGC puede operar eficazmente.

El informe PISA



María Pilar Garrido Cárdenas
Dpto. Servicios Sociocomunitarios y Formación

Diciembre nos trae cada año el frío, los mantecados y el dulce sabor de las vacaciones. Pero este año además, Diciembre nos ha dejado los resultados de las pruebas del informe PISA 2012 realizados a niños y niñas de quince años para medir sus conocimientos en matemáticas, lectura y ciencias, y los resultados, no han sido todo lo bueno que esperábamos.

En una rueda de prensa se presentaron los resultados de este informe en el que España aparentemente no ha vuelto a salir muy bien parada, ya que España se encuentra justo por debajo de la media de la OCDE. 45 países han experimentado mejora en al menos alguna de las competencias evaluadas, entre ellos España, aunque estas mejoras no han sido muy significativas.

Navarra, La Rioja, Castilla y León, el País Vasco, Asturias, Aragón y Madrid han sido las comunidades en las que se han registrado los mejores resultados, superando incluso la media de la OCDE, mientras que las comunidades con peores resultados han sido Extremadura y Murcia.

Y es en este punto, en las comunidades autónomas, *donde se encuentran las grandes diferencias y las grandes desigualdades de nuestro país*. De hecho existe una diferencia de 55 puntos entre la comunidad con mayor nota y la menor, lo cual equivale a un curso y medio de avance entre una comunidad y otra. Según los analistas de dicho informe, las causas se deben en un 85% a las diferencias socio-económicas existentes entre el alumnado.

Pero, ¿realmente pueden existir esas diferencias entre las comunidades? Si nos paramos a observar los datos, podremos comprobar que los mejores datos se encuentran en las comunidades autónomas del norte de España, mientras que las tres peores son las comunidades autónomas del sur (Extremadura, Murcia y Andalucía).

¿A qué son debidas estas diferencias? Puede ser debido a la inmigración o a la diversidad cultural que nos encontramos en la mayoría de los colegios públicos del sur de España. La problemática de esta situación es la diferencia tan abismal que existe entre comunidades autónomas colidantes como es el caso de Extremadura y Madrid.

iciembre nos trae cada año el frío, los mantecados y el dulce sabor de las vacaciones. Pero este año además, Diciembre nos ha dejado los resultados de las pruebas del informe PISA 2012 realizados a niños y niñas de quince años para medir sus conocimientos en matemáticas, lectura y ciencias, y los resultados, no han sido todo lo bueno que esperábamos.

En una rueda de prensa se presentaron los resultados de este informe en el que España aparentemente no ha vuelto a salir muy bien parada, ya que España se encuentra justo por debajo de la media de la OCDE. 45 países han experimentado mejora en al menos alguna de las competencias evaluadas, entre ellos España, aunque estas mejoras no han sido muy significativas.

Navarra, La Rioja, Castilla y León, el País Vasco, Asturias, Aragón y Madrid han sido las comunidades en las que se han registrado los mejores resultados, superando incluso la media de la OCDE, mientras que las comunidades con peores resultados han sido Extremadura y Murcia.

Y es en este punto, en las comunidades autónomas, *donde se encuentran las grandes diferencias y las grandes desigualdades de nuestro país*. De hecho existe una diferencia de 55 puntos entre la comunidad con mayor nota y la menor, lo cual equivale a un curso y medio de avance entre una comunidad y otra. Según los analistas de dicho informe, las causas se deben en un 85% a las diferencias socio-económicas existentes entre el alumnado.

Pero, ¿realmente pueden existir esas diferencias entre las comunidades? Si nos paramos a observar los datos, podremos comprobar que los mejores datos se encuentran en las comuni-



dades autónomas del norte de España, mientras que las tres peores son las comunidades autónomas del sur (Extremadura, Murcia y Andalucía).

¿A qué son debidas estas diferencias? Puede ser debido a la inmigración o a la diversidad cultural que nos encontramos en la mayoría de los colegios públicos del sur de España. La problemática de esta situación es la diferencia tan abismal que existe entre comunidades autónomas colidantes como es el caso

de Extr madura y Madrid.

Estos resultados PISA no han servido más que para sacarnos los colores sobre la preparación que existen en los centros escolares para el alumnado con discapacidad o inmigrantes. Las adaptaciones curriculares se hacen más difíciles cuando nos encontramos en un aula con treinta alumnos, y más si es en la ESO donde el nivel de dificultad con respecto a los cursos anteriores es notablemente diferente.

Si realmente queremos que los resultados de los informes PISA mejoren, no se deben seguir haciendo reformas en la legislación ni nuevas evaluaciones externas, sino que se deben adaptar los contenidos a las necesidades de cada alumnado para combatir el gran problema de la educación española: el fracaso escolar.

Otro de los aspectos en la que podemos encontrar grandes diferencias es en la diferencia de los puntos existentes entre los chicos y las chicas. Así, tanto en matemáticas como en ciencias, los chicos han mostrado una leve mejoría y las chicas han mostrado un leve empeoramiento, por lo que las diferencias entre los chicos y las chicas han aumentado considerablemente. Nos encontramos también con el caso totalmente contrario en lengua, donde las diferencias también han aumentado levemente pero en este caso a favor de las chicas.

En cuanto a los resultados generales relevados en el informe PISA no nos encontramos tan mal como se plantea, ya que, *en el caso de las matemáticas*

ocupamos el puesto 25 de los países de la OCDE. En Ciencias ocupamos el puesto 21 y en lectura ocupamos el puesto 23. Puede que al decirlo así nos echemos las manos a la cabeza y pensemos que es una posición muy baja, pero lo cierto es que

si estás desempleado,
**ESTA BECA
ES PARA TI**

nos encontramos por encima de algunos países del norte de Europa al que normalmente se le tiene una gran estima social y académica como es el caso de Suecia, y no nos encontramos muy lejos de los sistemas educativos de Reino Unido y de Alemania.

Viendo todo esto, podemos concluir que el mayor problema del sistema educativo no es tanta la posición que tengamos en el ranking europeo como las grandes desigualdades que existen entre el alumnado que tiene un nivel socio-económico mayor y los que tienen uno más bajo.

Poseemos un sistema educativo rígido en el cual no hay cabida a las diferencias en la clase y donde se atiende a todo el alumnado por igual, en el momento en el que se lidien esas diferencias, los resultados del resto de comunidades autónomas podrían mejorar considerablemente y llegar al nivel del resto de comunidades autónomas.

Como vemos, de nuevo los resultados del informe PISA no han sido todo lo positivos que hubiéramos deseado pero en esta ocasión, debería preocuparnos más las diferencias y las desigualdades entre los estudiantes que los resultados de mejora para equipararnos al resto de países de la OCDE, y por lo tanto centrarse en un sistema que equipare a todo el alumnado con las mismas posibilidades más que cambiar totalmente la ley para volver al mismo punto de partida en el que nos encontrábamos antes. En 2015 se volverán a realizar dichas pruebas, y hasta entonces, tenemos mucho camino por recorrer.

20%
EN TODOS
NUESTROS
CURSOS
Y MÁSTERES



El lenguaje internacional de la Gestión de Proyectos



Manuel Rodríguez
Dpto. de Seguridad y
Prevención de Riesgos Laborales

La globalización e internacionalización de las empresas y los proyectos ha dado lugar a la necesidad de que todos los proyectos hablen el mismo idioma. Por tanto no es una nueva moda el estar al día en lo que respecta a la gestión de proyectos, sino una necesidad. La ISO 21500 se está convirtiendo en un instrumento imprescindible en la gestión de proyectos ya que es una excelente herramienta para ayudar a considerar la Dirección de Proyectos como una competencia crítica con impacto positivo en el logro de los objetivos estratégicos y por consiguiente en los resultados de las Organizaciones. En 2012 se aprobó la norma ISO 21500:2012, “Guidance on Project Management” y en 2013 ha sido acogida como norma española pasando a definirse como UNE ISO 21500:2013 Directrices para la dirección y

gestión de proyectos, que integrando varios estándares y guías se está convirtiendo en una referencia internacional en cuanto a la Gestión de Proyectos.

La norma **UNE-ISO 21500:2013** realiza recomendaciones para la aplicación de buenas prácticas en la dirección y gestión de proyectos. Su objetivo es proporcionar orientación para la dirección y gestión de proyectos y puede usarse por cualquier tipo de organización, ya sea pública, privada, u organizaciones civiles sin ánimo de lucro; y para cualquier tipo de proyecto, con independencia de su complejidad, tamaño o duración. Esta norma puede aplicarse tanto a una ONG, como a una PYME, como a un grupo de empresas.

La fuerte implantación en nuestro país de otras normas

como la ISO 9001 y el enlace entre la norma ISO 21500 y esta norma de calidad (ISO 9001) es el factor clave para el buen funcionamiento e implantación de esta norma en organizaciones en las que ya está funcionando la ISO 9001.

La norma define el qué pero no el cómo, por tanto seguirán siendo necesarios estándares como **PMBOK®, PRINCE®,** etc para especificar el cómo. Esta norma internacional proporciona una descripción de alto nivel de conceptos y procesos que se consideran que forman parte de las buenas prácticas y el saber hacer en la dirección y gestión de proyectos. La norma contiene 39 procesos, frente a los 47 de la PMBOK® Guide 5th, pero la alineación entre ambas es casi absoluta, porque existen procesos en ISO 21500 que engloban varios procesos de **PMBOK® Guide.**

Misiones de la norma

Las principales misiones e impactos asociados en la profesión de Dirección de proyectos se pueden resumir en tres:

La primera misión es la creación de un estándar que engloba las diferentes metodologías y marcos de trabajo existentes en la actualidad definiendo un “lenguaje universal” en gestión de proyectos, clave para el mercado global y la internacionalización de las compañías. Con el vocabulario de este lenguaje todos los Project management podrán entenderse y hablar el mismo idioma.

La segunda misión es la de describir a grandes rasgos los conceptos y los procesos que se consideran buenas prácticas en gestión de proyectos. Esto repercute en un impacto de importancia ya que facilita el conocimiento de los mismos a la gerencia de las empresas y a los sponsors de los proyectos, necesario para el entendimiento y apoyo a sus Directores de Proyecto.

La tercera misión es contribuir a la implantación de la gestión de proyectos en cualquier organización que trabaja por proyectos, con independencia de su sector y tamaño favoreciendo en consecuencia el beneficio de la sociedad.



Alcances de la norma

Existen dos alcances diferenciados de la norma:

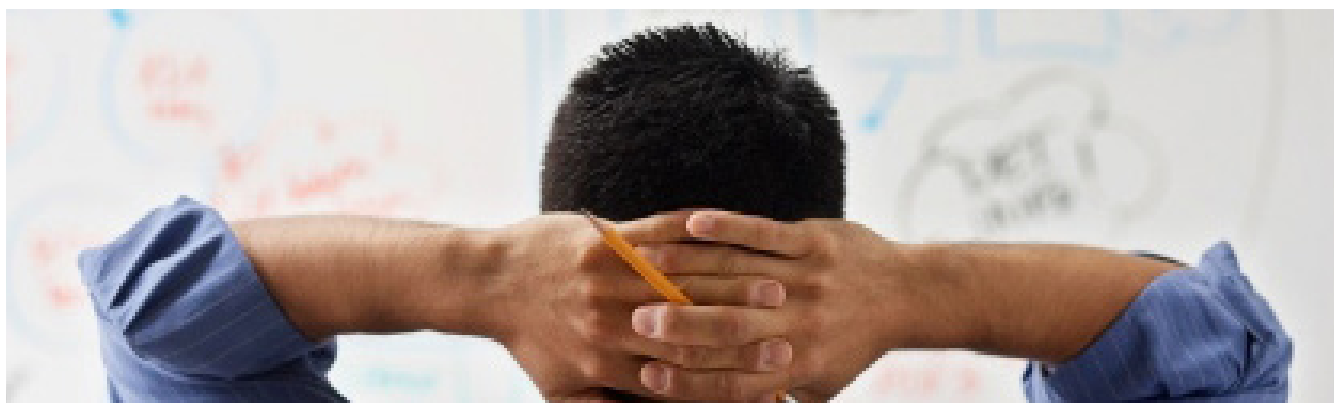
El primer alcance se hace hacia el enfoque a proyectos (principal usuario: Directores de Proyecto). Este alcance es una guía que utilizaría un Project manager que empezara un proyecto conteniendo:

- Procesos ubicados en el tiempo (a ser posible en un Gantt) ordenados de izqda. a dcha. (frente al PMBOK que está ordenado de arriba hacia abajo)
- Cada proceso tendrá inputs, outputs y técnicas y herramientas (obtenidas del PMBOK® o de otros libros de buenas prácticas)
- Cada proceso tendrá modelos para que un director de proyectos con poca experiencia y sin certificación pueda tomarlos de partida desarrollando a posteriori los suyos propios, adaptándolos a su negocio
- Cada modelo llevará un ejemplo resuelto basado en nuestro proyecto
- Cada proceso tendrá métricas que le permita medir al director de proyectos la eficiencia de ese proceso.

Un segundo alcance se dirige a empresas que ejecutan proyectos junto con sus usuarios como Project Managers, Gerentes y Sponsors. Este alcance es una guía que utilizaría el responsable de la implementación del sistema de gestión de proyectos en la organización:

- Requisitos que tiene que tener la organización (por ejemplo un sistema de gestión documental, un sistema de aprobación de cambios, criterios de selección de proyectos críticos o estratégicos, entre otros.)
- Puntos más importantes a tener en cuenta para el éxito de la implantación. Aquí se considerarán los modelos o checklists, incluso una posible encuesta previa (tipo modelo de madurez) que permita conocer el punto de partida y, en función del mismo, definir el plan de acción.

- Pasos que se deben seguir en el tiempo con una planificación tipo, así como métricas o indicadores (KPIs) para monitorizar dicha implantación.



¿A que personal está dirigida?

El PMBOK® es un estándar enfocado tanto a Directores de Proyecto, como a los miembros de los equipos de proyecto y Jefes Funcionales. La ISO 21500 amplía el foco incluyendo a los directivos, sponsors y CEOs de las compañías, en definitiva, a la gerencia.

Las siglas de CEO (chief executive officer) se traduce generalmente como director general, director ejecutivo o consejero delegado y suele ser el principal responsable de la compañía.

La norma [ISO 21500](#) se dirige a tres partes de la organización paralelas a los objetivos de la norma:

- Gestión, para altos directivos y patrocinadores de proyectos.
- Base técnica común, para los directores de proyecto y equipos de dirección de proyectos.
- Alineamiento de normas nacionales y otros documentos de referencia para Project management.

Por lo que podemos afirmar que el público objetivo de esta norma internacional son:

- Altos directivos y patrocinadores de proyectos, para que puedan entender mejor los principios y prácticas de la gestión de proyectos con el objetivo de facilitar la prestación de apoyo y orientación apropiada a sus gerentes y equipos de proyectos.
 - Gerentes de proyecto y miembros de los equipos de proyectos, para que puedan tener una base común de comparación de los estándares y prácticas de sus proyectos con los de otros proyectos.
- En pocas palabras, el alcance de la ISO 21500 es proporcionar una guía para la gestión de proyectos y puede ser utilizada por cualquier tipo de organización y para cualquier tipo de proyecto. Cualquier técnico o equipo de trabajo que trabaje con este estándar tendrá una herramienta que constituirá una fortaleza en la que apoyarse para asegurar el éxito de sus proyectos.

INESEM

BUSINESS SCHOOL .tv

UNA NUEVA FORMA DE
DISFRUTAR DE TU
APRENDIZAJE



Escuela de Negocios | Máster Universitarios | Máster Profesionales | Áreas de Formación | Método INESEM |

Seminarios

Entrevistas

Áreas Alumnos

Cursos

Noticias



Seminario Resolución de conflictos en el ámbito laboral

Seminario virtual del Instituto Europeo de Estudios Empresariales (INESEM) acerca de la resolución de conflictos en el ámbito laboral

La precariedad en las PRÁCTICAS PROFESIONALES



Mª Victoria Ropero López
Dpto. Servicios Sociocomunitarios y Forma-



Ya en julio y a través de la Comisión de Empleo del Parlamento Europeo, se aprobó un informe que pedía medidas contra la utilización de los becarios para cubrir puestos de trabajo y abaratar costes.

En base a este informe y durante estos meses se ha trabajado para la creación de un marco de calidad para los contratos de prácticas, destinado a asegurar la buena experiencia de los jóvenes en prácticas en las empresas europeas y a prevenir el uso de los estudiantes como mano de obra barata.

Los eurodiputados mandaban así un mensaje claro a los países miembros para que se comprometan con la creación de un ambiente favorable y de

apoyo a los jóvenes y para que se empiece a trabajar mucho más de cara a terminar con el desempleo: “Hacen falta más recursos y más compromiso y el uso eficiente de los fondos europeos para que la gente joven pueda buscarse o crear un trabajo para ellos” expone la ponente polaca Joanna Katarzyna Skrzydlewska.

Y es que según datos de Bruselas, **el 70% de los españoles** que realizan prácticas en una empresa u organización afirman que **no pueden costearse los gastos básicos** con la remuneración que reciben, lo que les sitúa como los becarios que menos pueden cubrir sus necesidades en la Unión Europea.

La encuesta realizada por la Comisión Europea (CE) arroja datos alarmantes con respecto al trabajo de los becarios o prácticos españoles. Además del porcentaje mencionado se pone

de manifiesto que **tres de cada diez becarios no tenían ningún contrato o acuerdo por escrito con la empresa** en la que hicieron sus prácticas. Una cuarta parte de los encuestados afirmaron además que sus condiciones de trabajo eran diferentes a las de los empleados, y un 20 % señaló que durante ese periodo no aprendieron nada útil a nivel profesional.

A raíz de estos resultados la CE concluyó que existe una relación más que significativa entre calidad y resultados de las prácticas a la hora de buscar trabajo, las personas cuyas prácticas han sido de calidad inferior tienen menos probabilidades de encontrar después un empleo, por ello durante la primera semana de Diciembre la CE presenta una propuesta de recomendación a los Estados miembros sobre las prácticas en el marco de la estrategia de la “garantía juvenil” para reducir el paro entre los menores de 25 años y para que puedan acceder a empleos de calidad o a una formación continuada a los

cuatro meses de quedarse en el paro o concluir una educación formal.

Con esa propuesta, la Comisión pretende fomentar unas prácticas de calidad y condiciones de trabajo adecuadas, sin que se conviertan en un “sustituto barato” de un puesto de trabajo normal.

El portavoz comunitario de Empleo y Asuntos Sociales, Jonathan Todd afirma que **“las prácticas**

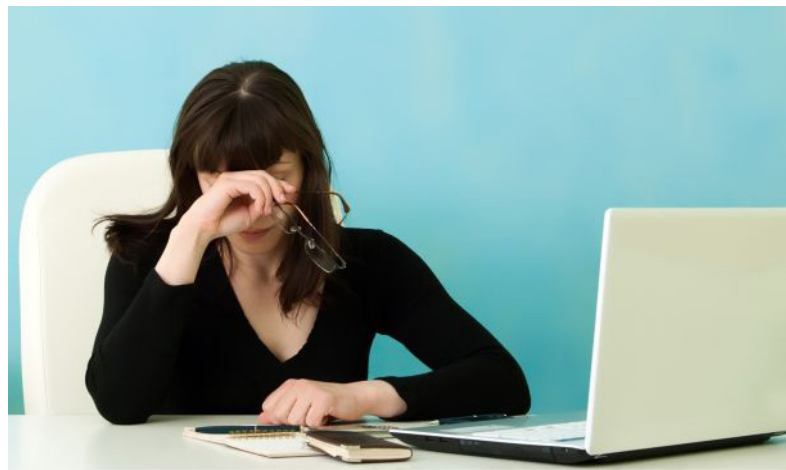


en empresas pueden ayudar a cubrir el espacio entre la educación y el mundo laboral, ofreciendo y dando experiencia y formación relevante para conseguir un empleo permanente”.

La propuesta de la CE contiene un conjunto de orientaciones y recomendaciones que, de obtener el respaldo de los Veintiocho, deberán aplicarse a las legislaciones nacionales y a los sistemas de formación.

Estas orientaciones **“permitirán que los becarios adquieran una experiencia profesional de alta calidad bajo buenas condiciones laborales”**, afirma el comisario europeo de Empleo y Asuntos Sociales, Laszlo Andor. El objetivo, que los becarios “adquieran experiencia profesional de alta calidad bajo condiciones justas y seguras” y contribuir a la reducción del elevado paro juvenil en la UE.

Concretamente la propuesta se centra en la creación de un **“acuerdo escrito de prácticas”** obligatorio entre becarios y empleadores, con vistas a incrementar la transparencia sobre las condiciones para los becarios y su desarrollo durante la estancia profesional. Este acuerdo escrito deberá especificar el contenido de aprendizaje de las prácticas mediante la fijación de objetivos formativos o de un sistema de formación o de un sistema de supervisión, así como especificar las condiciones laborales.



Dentro de estos contratos de prácticas se deben recoger también la duración de sus estancias profesionales, así como de la jornada laboral, indicando si serán remunerados o compensados de alguna forma y si cotizarán en la seguridad social.

En palabras de Laszlo Andor, el Marco de Calidad propuesto por la CE pretende facilitar la aplicación de la nueva garantía juvenil, una iniciativa que estará en marcha desde principios del año próximo, todo de cara a que este nuevo marco común europeo impulse la movilidad de becarios entre los estados miembros.

INSULINA

La historia que revolucionó al mundo



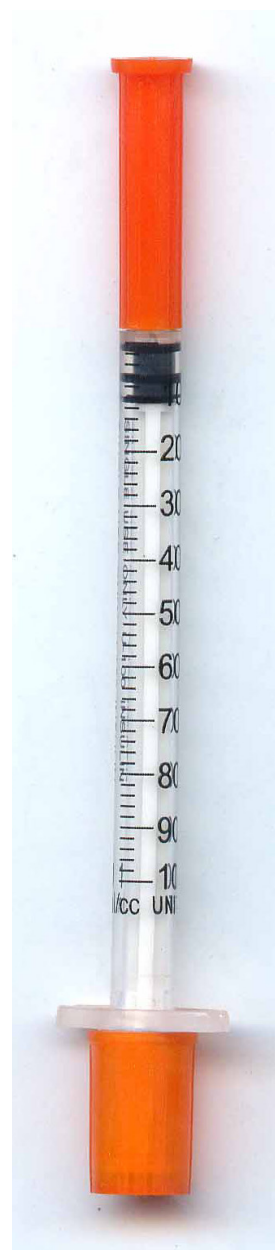
Maria Irene Pardo
Departamento Biosanitario

“Una enfermedad grave, terrible, de origen incierto, de localización desconocida, de evolución anómala, de tratamiento casi cruel y a veces imposible, y de terminación fatalmente funesta”, con estas palabras definía el doctor Pedro Gómez Carcedo a la diabetes en el año 1917, poniendo de relieve el pronóstico funesto de una enfermedad que acababa diariamente con la vida de millares de personas en todo el mundo. Es posible que hoy en día esta definición nos parezca exagerada o que nos lleve a pensar que responda a cualquier otro tipo de afección más grave, pues todos conocemos o tenemos en nuestra familia a algún paciente diabético que lleva una vida prácticamente normal. Sin embargo, estas palabras se ajustaban a la perfección a la situación que los pacientes con diabetes estaban condenados a sufrir hasta la segunda década del siglo XX, cuando en 1923 se comercializó la primera insulina.

El descubrimiento de la insulina fue un capítulo espectacular sin parangón en la historia de la Medicina. Su aplicación producía de manera sorprendente rápidos y profundos efectos sobre una población que anteriormente había visto cómo la ceguera, las lesiones cardíacas y renales, la gangrena, las úlceras, las heridas mal cicatrizadas, las infecciones y las crisis agudas mermaban y segaban las vidas de sus homólogos.

La insulina es la principal hormona encargada de regular los niveles de glucosa en nuestro organismo, activando su absorción después de las comidas y reduciendo sus consabidos niveles plasmáticos. En los pacientes diabéticos su función se encuentra alterada, bien porque su síntesis es defectuosa (diabetes tipo I) o porque la respuesta de las células a la insulina es deficiente, dando como resultado elevados niveles de glucosa en sangre que conducen a la aparición de la sintomatología propia de la enfermedad: sed inusual, hambre extrema, pérdida de peso, fatiga, constante necesidad de micción...etc.

A pesar de su desarrollo relativamente reciente, hoy en día la insulina es uno de los medicamentos más empleados gozando de un perfil muy seguro, eficaz y fácil de dosificar, encargándose de devolver la salud a millones de personas en todo el planeta.



Erase una vez la insulina

La historia de la insulina comienza con un joven estudiante de medicina berlinés, **Paul Langerhans**, quien a partir de sus investigaciones doctorales en 1868 sobre la estructura del páncreas consiguió describir por primera vez un acumulo de células pequeñas con forma poligonal diseminadas en el interior de este órgano. Se trataba de las células beta pancreáticas encargadas de segregar la insulina, hecho que se constataría en investigaciones posteriores. Hasta el momento nunca antes se había sabido de su existencia, pero a pesar del descubrimiento Langerhans no consiguió determinar su función y sólo pudo definir las en términos histológicos.

Su hallazgo supuso un hito importante morfológicamente hablando pero fue más allá de ser una mera anécdota científica, y es que a pesar de que este investigador alemán ignoraba el cariz que iban a tomar sus trabajos, había dado un paso de gigante en la historia de la diabetes constituyendo la primera piedra de su terapéutica.

Veinte años más tarde, en 1889, dos investigadores pusieron de manifiesto el papel que jugaba el páncreas en el desarrollo de la diabetes. **Oskar Minkowski** y **Joseph Von Mering**, demostraron que tras la extracción de este órgano en perros, los canes desarrollaban la sintomatología

típica de esta enfermedad. Estos resultados conducían a pensar que el páncreas además de segregar jugos digestivos debía de secretar alguna sustancia que ejerciese control sobre la glucosa. *¿Pero cuál?*

La respuesta seguía siendo una incógnita pero sin duda encerraba la clave para paliar una afección que hasta el año 1923 sólo podía ser tratada a través de un control estricto de la dieta (baja en hidratos de carbono y alta en proteínas y grasa) que consiguiese controlar los picos de glucosa. Si bien es cierto que esta praxis permitía prolongar la vida de estos pacientes un par de años más, también lo es que en ocasiones sometía a estas personas a precarias situaciones de hambre y a comportamientos compulsivos. Este era el panorama hasta que en 1921 dos científicos canadienses **F.G. Banting** y **C.H. Best**, que más tarde recibieron el premio Nobel por sus trabajos, lograron aislar a la insulina a partir del páncreas de animales.

Frederick Banting estaba convencido del papel de las células descritas por Langerhans en la producción de una sustancia antidiabética que pudiese controlar la enfermedad. Pensaba que si detenía la secreción de jugos pancreáticos ligando los conductos de este órgano, podría aislarlas sin problema y estudiarlas en profundidad. Entusiasmado con sus hipótesis decidió presentárselas a una figura

cumbre en el estudio natural de la diabetes, John Macleod, quien aunque escéptico del éxito de su proyecto, aceptó a cederle un laboratorio con diez perros y un estudiante de medicina como ayudante, C.H. Best.

Sendos investigadores comenzaron sus trabajos con auténtico entusiasmo y ahínco, observando que tras la extracción del páncreas los perros tenían mucha sed, bebían mucha agua, presentaban debilidad y orinaban más de lo normal. Todo indicaba que estaban desarrollando un cuadro de diabetes. Aplicando las ideas de Banting, ligaron los conductos pancreáticos consiguiendo aislar un extracto que bautizaron con el nombre de isletina (más tarde insulina). Si este extracto tenía o no que ver con la aparición de la diabetes, era algo que iban a comprobar inyectándolo al animal enfermo. Tras su aplicación comprobaron que los perros presentaban una notable mejoría así como una reducción de sus niveles de glucosa plasmáticos. *Habían descubierto a la insulina*, y lo más importante de todo, habían abierto la puerta a la curación de millones de personas en todo el mundo.

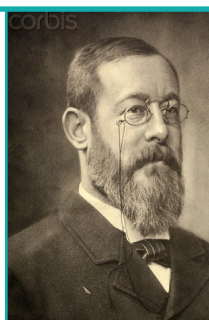
En 1921 Bertram Collip se unió al equipo de trabajo con la misión de purificar a esta sustancia para poder emplearla y probarla en humanos en las dosis adecuadas.



1868, Paul Langerhans
Estudios sobre células pancreáticas capaces de segregar insulina



1889, O. Minkowski y J. Von Mering
Papel del páncreas en el desarrollo de la diabetes



1921, F.G. Banting y C.H. Best
Consiguen aislar la insulina a través del páncreas animal.



Insulina en humanos



La primera persona en probar los efectos de este revolucionario medicamento fue Leonard Thompson, un niño de 14 años con diabetes tipo I al borde de la muerte, quien en 1922 tras la administración de este fármaco recuperó su peso y dejó de padecer la sintomatología, abriendo la veda a la extensión del uso del medicamento en otras personas.

La insulina que se empleaba a tal fin se obtenía a partir de su extracción de páncreas de ganado (vacas y cerdos principalmente), con un efecto muy similar al de la insulina humana, pero con una serie de reacciones alérgicas derivadas de las impurezas generadas durante su obtención que no la hacían apta para todas las

personas. Además su precio era muy elevado debido al gran coste animal que suponía: nada más que para satisfacer las necesidades de un paciente diabético al año se necesitaban aproximadamente los páncreas de 50 cerdos, lo que hacía que no estuviese a disposición de cualquiera esta medicación.

Era el momento de buscar vías alternativas para cubrir la demanda. Así y cronológicamente se fueron sucediendo distintos acontecimientos importantes en su desarrollo: en 1926 se consigue por primera vez su cristalización, en 1936 se convierte en la primera proteína sintetizada "in vitro" pero con un rendimiento pobre y en 1978, vuelve a ser una pionera, convirtiéndose en la primera molécula que es sintetizada mediante técnicas de ingeniería genética. La biotecnología permitió sintetizar una insulina humana (Humulin), más barata, segura y potente que las análogas animales, haciendo llegar esta medicación a una mayor parte de la población y popularizando su comercialización, iniciada la década de los ochenta.

La ingeniería genética es en

nuestros días la encargada de sintetizar toda la insulina que encontramos en el mercado, mejorándose continuamente y presentando nuevas variantes que abren todavía más las posibilidades de esta hormona.

En los últimos años estamos asistiendo inclusive a la producción de insulina humana a partir de organismos genéticamente modificados (OGM), que permitirán la administración de insulina sin necesidad de inyección. Un ejemplo claro de ello son las vacas transgénicas que producen leche enriquecida en pro-insulina humana, que a través su consumo permitirán administrar esta sustancia. O plantas como el "azafrán bastardo", que han sido modificadas genéticamente para que produzcan insulina humana en sus semillas.

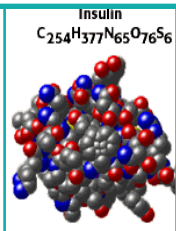
Desde luego, avances asombrosos que auguran un futuro prometedor y largo a esta sustancia con un pasado relativamente corto.



1917, F.G. Banting y C.H. Best. Estudios con uno de los perros que posibilitaron las primeras pruebas.



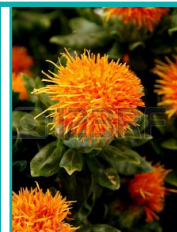
1922, Leonard Thompson. Primera persona en suministrarse el fármaco.



1936 1ª síntesis de la proteína "in vitro"



1978 1ª molécula sintetizada mediante técnicas de ingeniería genética.



ACTUALIDAD
Producción a partir de OGM, para suprimir la inyección.
Vacas transgénicas o Azafrán bastardo.

Postgrado en Gestión Estratégica de Recursos Humanos

INESEM
BUSINESS SCHOOL



Consulta nuestra nueva oferta formativa. Elige tu área



Visítanos en Inesem.es y accede al catálogo completo.

LA DEMOCRATIZACIÓN DE LOS HOTELES



Víctor Requena

Dpto. Administración y Gestión empresarial

Si nuestro país puede presumir de ser puntero en algún sector, ese es el sector turístico, puedo afirmar sin temor a equivocarme que España es una de las líderes mundiales en cuanto a servicios turísticos, hoteles, instalaciones turísticas y conocimientos del sector a nivel mundial. Cualquier cadena hotelera que se precie tiene hotel en España, cualquier multinacional que destaque en servicios turísticos a nivel mundial tiene una sede en nuestro país, o como poco, tiene a nuestro país muy en cuenta en su cartera de productos estrella.

La situación social y política de emergentes potencias turísticas, unida a nuestro buen clima y a nuestra tradición y cultura tan admirada en otros países ha convertido a España en un referente y en un modelo a seguir para aquellos países que quieren atraer a los turistas a sus tierras. Prueba de la buena situación de este sector en nuestro país es nuestra capacidad hotelera que traducida en cifras, se podría concretar en que tenemos 1.740.454 de plazas hoteleras, una cantidad muy alta, profundizando más en este dato hemos de saber que los turistas extranjeros han aumentado en España, en cambio, los viajes internos de los españoles han disminuido, además cada vez son más los turistas que gestionan

sus reservas de alojamientos por internet por lo que el mercado de reservas hoteleras están cambiando bruscamente y está dando lugar a una “democratización” de los hoteles.

Dicha democratización de los hoteles se podría entender básicamente como que cualquier establecimiento con buen servicio y buena calidad puede tener la misma visibilidad y reservas proporcionales en internet que la mayor de las cadenas hoteleras, todo depende de cómo se “venda” dicho hotel. Es un hecho que los usuarios que reservan alojamientos por internet no se fijan demasiado en el número de estrellas que tiene el establecimiento o en el nombre del mismo, lo primero que hacen al buscar un hotel es ver su ubicación, una vez ubicado en la zona de la ciudad donde se pretende viajar la elección básicamente se realiza por la imagen que este transmite de sí

mismo y por las opiniones de los usuarios que ya han visitado dicho establecimiento, es decir, una vez elegida una zona y cribado por precios, el usuario tiene a su disposición una larga lista de hoteles donde elegir, en esta lista lo que menos importa al usuario es que el hotel haya colocado un spot en televisión o un banner en una web especializada del sector turístico porque si la descripción del hotel no convence al usuario o las opiniones de quienes ya han visitado el lugar no son positivas la cantidad de dinero gastada en estas acciones publicitarias va directamente a la basura.

Esa precisamente es la “magia” de internet, permite que productos que antes no tenían visibilidad alguna sean premiados por los usuarios con buenos “feedbacks” del mismo, creando una seguridad en la compra a potenciales usuarios y aumentando las ventas del producto, sin embargo, antes de





que existiera internet esta situación se daba en muy pocas ocasiones, se podría decir que en lo referente al sector turístico al igual que en otros muchos sectores, internet ha servido de “boca a boca virtual” elevando las ventas e imagen de hoteles hasta el momento casi desconocidos y hundiendo a cadenas hoteleras que hasta la fecha habían tenido una cuota de mercado considerable. Es por ello por lo que creo que todo hotel con un buen trabajo de base puede llegar a conseguir unas ventas elevadas y superiores a la competencia con

mucho menos gasto en publicidad del que se destina actualmente.

Dicho trabajo de base requiere de unos componentes básicos para que funcione, todo hotel que quiera aplicar estas políticas para aumentar visibilidad en internet y llenar prácticamente su hotel solo con reservas de internet debe de cumplir unos requisitos importantes. El primero de ellos es la ubicación, un muy buen hotel ubicado en una zona con un bajo nivel de afluencia turística lo tendrá difícil para conseguir unos elevados ratios de ocupa-

ción, son muy pocos los hoteles en el mundo que consiguen arrastrar a clientes hacia ellos sin más atractivo que el propio hotel.

Otro requisito importante es un mínimo de servicios básicos, si se quiere luchar con la competencia se han de tener una serie de servicios que todos los clientes esperan disfrutar en su estancia, estos servicios entre el sector low cost son cada vez más escasos y se ha de ser consciente de que si se quiere llegar a un target amplio hay que destinar más dinero a la partida de personal y de gastos y ofrecer los servicios mínimos que todo cliente medio esperaría recibir al llegar a un hotel.

Cumpliendo estos dos requisitos básicos cualquier establecimiento turístico “bien trabajado” puede hacer sombra a cualquier gran hotel de cualquier importante cadena hotelera, de hecho, se dan casos a diario donde establecimientos turísticos catalogados oficialmente como hostales, alojamientos rurales o incluso pensiones, son la opción preferente de usuarios a la hora de reservar frente a hoteles de 4 o 5 estrellas, su secreto se centra en que han sabido explotar muy bien sus puntos fuertes y han sabido transmitir al cliente muy bien aquello que venden.

En muchas ocasiones, los hosteleros pecan de dar una información de su hotel demasiado diversa, la gran cantidad de información desestructurada que reciben los usuarios les genera dudas, provocando en éstos que al final opten por la opción más clara, concreta y segura que tengan.

JUGUETES SEGUROS

para estas
navidades



Mª Cruz Domínguez
Dpto. Jurídico



Durante este mes sufrimos un bombardeo continuo de anuncios que promocionan juguetes para los más pequeños de la casa. La elección de lo que se regalará no está en nuestras manos, pero la decisión de una marca u otra dependiendo del tipo de juguete sí.

La crisis hace que a la hora de tomar la decisión, la balanza se incline hacia el menor precio, perdiendo de vista la calidad del juguete. En este contexto hemos de tener en cuenta que la seguridad de nuestros pequeños se puede ver comprometida.

Los juguetes son instrumentos a través de los cuales los niños desarrollan muchas de sus características, ya sea intelectuales, psíquicas, emocionales o motoras. Por esto la elección de un juguete adecuado para cada niño es una tarea complicada en donde los mayores han de ser conscientes de las circunstancias concretas del niño.

La **Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2009 sobre la seguridad de los juguetes, regula los aspectos fundamentales de la seguridad de estos.** Las exigencias que deben cumplir giran en torno a la edad, al comportamiento de los niños, a las normas de uso de las sustancias químicas, a las propiedades físicas, mecánicas, eléctricas y químicas, a su higiene y a su posible inflamabilidad.

Los productos que cumplen con todas las exigencias recogidas en la Directiva 2009/48/CE, aparecerán identificados con el **símbolo CE**, haciendo así referencia a que observan todos los requisitos de seguridad y pudiendo de esta manera circular libremente por todo el territorio comunitario.

En la compra



En esta época del año la compra de juguetes es masiva, por eso hay que escogerlos con cuidado. Claves como la edad, intereses o habilidades del niño se han de tener en mente a la hora de comprar.

Se debe de buscar la calidad en el diseño y construcción del juguete, así como que todas las instrucciones o advertencias estén claras, independientemente de la edad del niño. Además es importante leer los rótulos que hacen referencia a las edades sugeridas.

Evite comprar juguetes que puedan contener piezas pequeñas desmontables para niños menores de 3 años. Algunos de los accidentes más comunes con juguetes son la asfixia o atragantamiento. No confié en las falsificaciones, puesto que si un fabricante no ha

tenido escrúpulos en falsificación de la idea de otro fabricante, no será raro que no haya tenido en cuenta las normas de seguridad pertinentes.

A la hora de jugar

Es muy importante retirar todos los envoltorios de plástico ya que se podrían convertir en juguetes peligrosos.

No todos los juguetes son apropiados para todos los niños, en la compra tuvimos en cuenta la edad de los niños, por lo que es importante mantener fuera del alcance de los niños pequeños los juguetes de niños mayores.

Si se tratase de juguetes montables, preste mucha atención



a las instrucciones para montar y utilizar correctamente el juguete. Así mismo, se recomienda que se guarden estas instrucciones para el futuro.

Responsables

En la cadena de responsabilidad, comenzamos con los agentes económicos que comercializan el juguete, pero terminamos con los padres o tutores del niño. **El fabricante** habrá de velar porque el juguete cumpla con los

requisitos esenciales de seguridad, pero también con los particulares atendiendo al tipo de juguete. Si el fabricante designase a un representante, este deberá ser capaz de demostrar que el producto ha sido creado conforme a los requisitos exigidos así como habrá de cooperar en la eliminación de posibles riesgos.

El importador, este tiene que asegurar que los productos que comercializa cumple con los requisitos exigidos. En caso de no conformidad, tiene la obligación de informar al fabricante así como a las autoridades de vigilancia del mercado.

El distribuidor tendrá que comprobar que existe un marcado de conformidad antes de comercializar el producto, con el marcado de conformidad nos referimos a la alusión por parte de los anteriores eslabones de que el producto cumple con los requisitos.

Las autoridades de cada uno de los Estados donde se comercialice el juguete, son también responsables, ya que aunque no forman parte explícita de la cadena, sí que han de ser una parte transversal en cada una de las



fases que atraviesa el producto, han de estar presentes para que todos los agentes cumplan con los requisitos.

Padres, madres, tutores o cuidadores de los niños, han de proteger a los niños contra los juguetes inseguros. La supervisión de los niños en el juego así como el revisado periódico de los juguetes es esencial para evitar lesiones relacionadas con el juego.

Los juguetes son una parte muy importante de la vida de los niños. Es nuestra responsabilidad velar porque los más pequeños no sufran las consecuencias de una negligencia en la fabricación de estos, pero además es también parte de nuestra responsabilidad informar sobre la inseguridad de ciertos juguetes, por eso las oficinas de consumo están muy atentas a cualquier denuncia que pueda haber en este ámbito.

LA CIBERDELINCUENCIA EN NAVIDAD



Juan Iruela

Dpto. Informática y Nuevas tecnologías

Aunque siempre estamos expuestos a los ciberdelincuentes, estas fechas, seguramente por el incremento de operaciones que realizamos a través de la red sean especialmente propicias para los delitos de fraude por la red.

Por esta razón debemos estar muy atentos a nuestras compras si no queremos que algún “listo”, nos dé la Navidad.

Hay señales claras que debían de alertarnos:

- **Identificación errónea o incompleta del comerciante.** La información se debe poder encontrar fácilmente y ha de estar completa: nombre, razón social, domicilio completo, número de identificación fiscal.
- **No ofrece datos de contacto o es imposible contactar con el comerciante.** No está de más que hagamos alguna llamada de confirmación con el comerciante online.
- **Exigencia de pago por adelantado.** Sobre todo si no dan opción a otro tipo de forma de pago. Ante la duda siempre es aconsejable, utilizar métodos de pago seguros, como el pago contra reembolso. Nunca se debe enviar dinero a través de

Western Union, MoneyGram, Bidpay o similares, ya que no se pueden garantizar las transacciones con desconocidos.

- **Precios muy bajos.** Como siempre se ha dicho nadie da duros a cuatro pesetas. Esa máxima debemos aplicarla a las compras por la web y si el precio del producto está muy por debajo del ofrecido en el mercado, deberíamos sospechar.
- **Política de privacidad incorrecta.** Una tienda online ha de informar sobre qué uso hace de los datos de los clientes, métodos de envío, política de devoluciones, etc. La ausencia de información al respecto es un indicador de la falta de seriedad del comerciante online.
- **Comentarios negativos en foros y redes sociales.** Normalmente las páginas fraudulentas generan de forma relativamente rápida comentarios negativos en la red ya sea en foros o redes sociales, no está de más que revisemos estas cuestiones.
- **Que el comerciante no use páginas seguras.** Especialmente en el momento en que tengamos que aportar información personal, deberíamos de estar navegando en una página segura que impida que una persona ajena pueda acceder a

los datos que estamos proporcionando. (asegurarse que la URL comienza por https://....)

- **Sospecha de los comerciantes que piden información extra.** Es decir si te piden información que no es necesaria para el pedido, ¡cuidado!

En realidad los cibercriminales siempre cuentan con un arma muy poderosa: **la credulidad de los internautas.** Pero además de los engaños en páginas de comercio electrónico, los cibercriminales cuentan con múltiples herramientas como campañas de phishing, malware, virus varios, etc. que hacen que realmente seamos bastante vulnerables.

Utilizarán vías muy conocidas como los correos electrónicos, plataformas de mensajería (SMS, whatapps, etc.), redes sociales.

Intentarán hacerse pasar por marcas de reconocido prestigio, precios de saldo, premios de lotería multimillonarios, incluso a través de mensajes solidarios, de ONGs que aprovecharán la buena fe de los internautas. Siempre con un fin, **recoger nuestros datos personales para usarlos maliciosamente.**

Ante esta avalancha de ataques yo aconsejaría:

1. Tener correctamente actualizado el sistema operativo y el software que usemos ya en normalmente siempre que se descubre alguna vulnerabilidad, se corrige a través de una actualización que debemos aplicar.
2. Navegar siempre con la versión más reciente del navegador.
3. Tener en cuenta que los hacker pueden simular y modificar TODO, origen del un email, ubicación de una página, cifrado SSL. No confiar por tanto al 100% en estas señales.
4. Nunca hacer clic en los enlaces de los emails.
5. Cuidado al descargar software de la web. Eso puede instalarnos programas espías (captura de teclado, screen scrapers, etc.).
6. Usar proveedores de acceso a internet que implemente políticas anti-span y anti-phishing sólidas.
7. Examinar los estados de cuenta bancaria y tarjeta de crédito por si hay débitos indebidos.
8. Adopte las nuevas técnicas de confirmación que implementan los bancos y las empresas de



tarjetas de crédito ya que cada vez son mas seguras.

9. Proteger nuestros equipos con buen software de seguridad (antivirus) y mantenerlo actualizado.

Donde recurrir en caso de ser estafado.

Lo principal es recopilar toda la información posible para realizar la denuncia, correos electrónicos, publicidad del sitio web, comprobantes, facturas, etc.

Lo primero sería contactar con el comerciante o el presunto criminal e intentar solucionar el problema, ahora bien si no nos ofrece una solución satisfactoria, entonces sí debemos recurrir a la Policía o a la Guardia Civil. Ambos cuerpos disponen de unidades específicas para combatir los fraudes y delitos a través de internet. En sus web podemos conseguir formularios para presentar la denuncia.

Policía Nacional:

Formulario denuncia policía: http://www.policia.es/formulario_generico.php?ordenes=52

Y podemos dirigirnos a:

Brigada de Investigación Tecnológica

Email: delitos.tecnologicos@policia.es

Guardia Civil:

Dirección Web General de la Guardia Civil
(<http://www.Guardiacivil.es>)

Grupo de Delitos Informáticos

Email: delitostelematicos@guardiacivil.org



También podríamos dirigirnos a la oficina del consumidor más cercana.

Pero ante todo no olvidar que como todo en nuestra vida lo que más y mejor nos va a proteger es el sentido común. !Usémoslo! y pasemos unas Felices Fiestas.

Curso Superior en **Nuevas Tendencias** en Recursos Humanos



INESEM

Instituto Europeo de
Estudios Empresariales

Más información en: www.inesem.es
(+34) 958 050 205 | Fax: 958050245 formacion@inesem.es

Puedes seguirnos en:

