

infocámara

Revista N° 36 · Año 8 Mayo - Agosto 2009



**Temas prioritarios del país y la ciudad de Santiago
según los datos de la onceava encuesta de Opinión Empresarial**



¡estrategias para ganar!

- :: estudios de mercado
- :: asesoría de medios
- :: definición de estrategias
- :: planes de comunicación

TERRAZO • PORCELÁNICO • PIEZAS SANITARIAS • GRANITO NATURAL • CERÁMICA • MÁRMOL • ADOQUINES • TEJAS • JACUCCI



www.menicucci.com.do

Autopista Duarte Km. 3½, Santiago, R.D. Tel. (809) 582-7133 Fax. (809) 583-8222

SERVICIOS A TODO EL PAÍS Y PARA EXPORTACIÓN

infocámara

Revista N° 36 - Año 8 - Mayo - Agosto 2009



Temas prioritarios del país y la ciudad de Santiago según los datos de la onceava encuesta de Opinión Empresarial

PORTADA

“Espectro Abstracto”

Foto:
Ganadora del 3er. Lugar
Concurso Fotográfico
Expo Cibao 2008
Autor:
Fruto Sterling Javier B.

Revista No. 36 Año 8
Mayo - Agosto 2009

Director: Iván Reynoso
Coordinadora: Ligia Cerda
Redacción: Delmira Fernández,
Sara Fortuna, Carlos Peralta
Diseño: ocho_ochenta design
Impresión: Editora Premium
Asesor: Raymundo Víctor.

INFOCAMARA es una publicación
cuatrimestral de la Cámara de Comercio y
Producción de Santiago, Inc.

Av. Las Carreras #7, Edificio Empresarial,
Santiago de los Caballeros,
República Dominicana.
Apartado Postal 44.

Tel: (809)-582-2856
Fax: (809)-241-4546
E.mail: secretaria@camarasantiago.com
Web: <http://www.camarasantiago.com>

Inscrita en la Secretaría de Interior
y Policía bajo el No.7380.

CONTENIDO

05

EDITORIAL

Evolución de las prioridades de Santiago

07

ACTUALIDAD

Franquicias:
una estrategia probada de expansión empresarial

10

ACTUALIDAD

Programa integral de mejoramiento del Barrio La Mosca-
Santa Lucía y del Vertedero de Rafey

13

ASESORIA

Crisis de oportunidad u oportunidad de crisis

16

ACTUALIDAD

Temas prioritarios del país y la ciudad de Santiago
según los datos de la onceava encuesta de Opinión
Empresarial

20

ASESORIA

La Planificación Estratégica: herramienta importante
e imprescindible en cualquier empresa exitosa

23

Haz que tu empresa evolucione:
actualízalo al Turismo 0.2

25

¿ Por qué hacer investigación de mercados
constantemente?

27

NEGOCIOS

Oportunidades Comerciales

28

Ferias Nacionales e Internacionales
Nuevos Socios

EVOLUCION DE LAS PRIORIDADES DE SANTIAGO

En esta edición de la revista Infocámara, publicamos los resultados de la onceava Encuesta de Opinión Empresarial, que aplicamos con el objetivo de poder hacer una adecuada y certera representación del interés de nuestros asociados.

Al analizar los resultados de la misma, para el período 2000-2009, nos encontramos con importantes datos.

Durante el referido período, respecto a las prioridades solicitadas al Gobierno Central para ser atendidas a nivel nacional, en nueve ocasiones se ha requerido mejorar el servicio eléctrico, en ocho ocasiones se ha requerido que se mejore la educación, en ocho ocasiones que se mejoren los servicios de salud, en cinco ocasiones que se controle la corrupción y en cinco ocasiones que se mejore la seguridad ciudadana.

De igual forma, al Gobierno Central se le ha solicitado que ponga atención en Santiago sobre los siguientes aspectos: en diez ocasiones sobre el arreglo de las calles, en siete ocasiones sobre la necesidad de construir la avenida Circunvalación Norte y en seis ocasiones sobre la necesidad de mejorar la educación.

En cuanto al Gobierno Municipal, la encuesta refleja el mayor número de repeticiones sobre los siguientes temas: en diez ocasiones sobre la necesidad de mejorar los servicios de recogida de basura; en diez ocasiones sobre la necesidad de arreglar las calles, en ocho ocasiones sobre la necesidad de solucionar los problemas de tránsito y

por igual en ocho ocasiones sobre la necesidad de poner en operación un relleno sanitario.

El hecho de que las prioridades aquí mencionadas se hayan mantenido presentes en los primeros lugares por una década, les da un sentido de coherencia al reclamo de las mismas, consistencia en la demanda y alto sentido de responsabilidad ciudadana por parte de los empresarios encuestados, que no obstante no haber encontrado respuestas satisfactorias a sus reclamos, siguen demandando la solución de los mismos a través de medios democráticamente correctos.

Por otra parte, si consideramos la cantidad de recursos invertidos en estos temas y la calidad del resultado alcanzado, pudiéramos llegar a la conclusión que la falta de solución de los mismos no ha sido motivada por la insuficiencia de recursos.

La democracia como forma de gobierno, es el mecanismo de participación que hemos elegido como sociedad para organizarnos.

Estos resultados son prueba de fallas en la aplicación del modelo que en modo alguno podemos endilgar al sistema sino a los actores. La recurrencia en el reclamo pacífico y responsable por parte de las empresas asociadas a esta Cámara de Comercio y Producción de Santiago debe llamar a la reflexión a la clase política de que estamos ante la imperativa necesidad de lograr un drástico cambio en la calidad de la gestión pública en todos los órdenes.



seguro que *importa*

En ROS nuestro trabajo va más allá de ofrecer seguros.

Nuestro objetivo es optimizar la seguridad de su patrimonio ante eventos imprevistos, mediante programas de seguros y administración de riesgos diseñados para garantizar la continuidad de su negocio.

37 años de experiencia y nuestro compromiso de ofrecerle un servicio de calidad, eficiente y oportuno, 24 horas al día, 7 días a la semana, representan su tranquilidad, porque somos su mejor aliado estratégico en seguros.

Lo importante es asegurar sus sueños.



Santo Domingo

• Tel: 809-567-1021 • Fax: 809-540-1142 / 809-562-4764

Email: ros@ros.com.do

Santiago

• Tel: 809-581-7703 • Fax: 809-581-7708

La Romana

• Tel: 809-550-3320 • Fax: 809-550-3318

ROS

ASEGURA TUS SUEÑOS



Franquicias: una estrategia probada de expansión empresarial

Por: Ana Pérez

El 21 de Octubre de 2008, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) firmó un convenio con la Cámara de Comercio y Producción de Santiago para desarrollar el proyecto “Desarrollo de un Modelo de Franquicias para el sector empresarial”. Este proyecto será desarrollado en 36 meses, y se utilizará la experiencia de un proyecto que recién finaliza en Colombia, también financiado por el BID/FOMIN.

La Cámara de Comercio y Producción de Santiago, en colaboración con la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, La Vega, La Romana, San Cristóbal, Puerto Plata y Duarte, ejecutarán este proyecto con el fin de contribuir al crecimiento sostenible de las PYMES en el país.

Para lograr dichos objetivos, el proyecto incluirá los siguientes componentes:

- 1) Análisis de la normativa y compilación de mejores prácticas de las franquicias
- 2) Difusión y sensibilización sobre las oportunidades del modelo de franquicias
- 3) Capacitación y asistencia técnica para el desarrollo de las franquicias
- 4) Sistema de seguimiento, documentación y difusión de resultados y lecciones aprendidas

ACTUALIDAD

En estos momentos, el proyecto de Franquicias está en su etapa de inicio, donde se están elaborando los planes de trabajo, acuerdos con las instituciones, tanto privadas como públicas, que apoyarán el proyecto, así como también las contrataciones del personal calificado para la ejecución exitosa del desarrollo de los componentes.

En ese sentido, se hace necesario el levantamiento de información de lo que es la realidad del sector, a través de una línea de base, donde se pretende reafirmar los indicadores del proyecto plasmados en el marco lógico, así como también determinar los sectores económicos que tienen mayor potencial de franquiciarse.

Además, el proyecto contratará un consultor experto en legislación comercial, para determinar la normativa existente en República Dominicana con respecto a las franquicias; identificar debilidades y la presentación de propuestas de mejoras para exponer a las instituciones competentes.

Por otra parte, se contratará un consultor/a para el diseño de una campaña de Promoción y Plan de Medios que indique la estrategia a seguir para la correcta difusión del proyecto y que sea reconocida por la comunidad empresarial. Se diseñará además la imagen corporativa, logotipos y subsecuentes signos distintivos del proyecto.

Por otra parte, se creará y se pondrá en funcionamiento un portal exclusivamente dedicado a las franquicias, que sirva de fuente de información tanto sobre las características del sistema, como de la legislación en que se enmarca, informaciones de oportunidades de negocios, eventos sectoriales, financiamiento y otras modalidades de apoyo disponibles, entre otros aspectos.

La campaña tendrá un alcance nacional para la promoción y difusión del sistema de franquicias, como una forma de informar a la población respecto al tema.

Esperamos que con la participación y el esfuerzo mancomunado de todas estas instituciones que mencionamos al principio, luchando por un fin común, podamos marcar un antes y un después de lo que son las franquicias en la República Dominicana y aportar al desarrollo de las PYMES en el país.

Ponemos a disposición del empresariado, nuestro correo franquicias@camarasantiago.com como medio de consulta sobre este proyecto.



La Monumental de Seguros

Aseguramos tu futuro hoy

SANTIAGO

AVE. PRESIDENTE

ANTONIO GUZMÁN NO. 1

809-587-5134

SANTO DOMINGO

MAX ENRIQUE UREÑA NO.

79, EDIF. ELAB.

809-587-5134

lick...

CONSULTA | PAGA | TRANSFIERE

www.asociacioncibao.com.do



Conéctate a Internet Banking



ASOCIACION CIBAO
DE AHORROS Y PRESTAMOS

Programa integral de mejoramiento del Barrio La Mosca-Santa Lucía y del Vertedero de Rafey

Por: Carlos Peralta

Hace poco más de un año, la Cámara de Comercio y Producción de Santiago y la Xunta de Galicia iniciaron la ejecución de un proyecto para el “Mejoramiento Integral del barrio La Mosca - Santa Lucía en Cienfuegos”. Para este programa, la Xunta de Galicia firmó convenios individuales con contrapartes locales para trabajar de manera integral, aprovechando las fortalezas y capacidades de varias instituciones, con el interés de maximizar la eficiencia. La Junta de Asociaciones Campesinas Rafael Fernández Domínguez, “JACARAFE”, tiene el compromiso de trabajar un componente llamado “agua y saneamiento”; la Fundación Desarrollo Loma y Salud, “FUNDELOSA”, es responsable de trabajar el componente de salud; la Fundación Solidaridad tiene a su cargo el componente de fortalecimiento de la sociedad civil y nuestra Cámara trabajará la línea de Formación Profesional y Desarrollo Productivo.

Nuestra intervención en el marco del proyecto tiene como meta, por un lado, ofrecer la oportunidad a los habitantes del barrio La Mosca y a las personas que trabajan como segregadores o buzos/as en el vertedero de Rafey de que puedan formarse en alguna carrera técnica, y brindarle algún acompañamiento, ya sea en el establecimiento de una micro empresa o su colocación en el mercado laboral. El proyecto pretende, además, brindarle la oportunidad de que las personas que se quedarán en el vertedero puedan realizar su labor de una manera menos perjudicial para su salud, ofreciéndoles instrumentarias de protección, así como la realización de un módulo de capaci-



tación en las áreas de recolección de desechos sólidos, reciclaje, seguridad y salud en el trabajo.

La primera fase de este proyecto que inició en junio del año 2008, se circunscribió a hacer los análisis y levantamiento de información para conocer la realidad existente en el vertedero de Rafey, sobre todo con sus trabajadores informales “buzos/as” para lo cual se hizo un diagnóstico y un censo, que nos permitió trazar las líneas de trabajo y acción que debíamos seguir.

Datos Relevantes del Censo-Diagnóstico del Vertedero de Rafey

En este estudio realizado entre septiembre y octubre del 2008, se determinó la existencia de 466 buzos/as, de los cuales 72.3% corresponde al sexo masculino y el restante 27.8% al sexo femenino. La mayoría de la población que labora en el vertedero oscila entre joven madura o adulta-joven, es decir entre 21 y 40 años (53%). Sin embargo, se encontró que un 12.7% de ellos son menores de edad.

Por otra parte se pudo apreciar que el 12.7% de los censados en este estudio eran de nacionalidad haitiana.

El dato más preocupante que arrojó este estudio se refiere a que el 36.5% de los encuestados no sabe leer ni escribir, mientras que el

45.1% tiene un nivel académico de primaria incompleta, lo cual hace más difícil un proceso de intervención formativa en esta población.

Hasta dónde hemos llegado?

- Se realizó un estudio para determinar el mercado del reciclaje en Santiago, y la posibilidad de crear en el vertedero una nave que albergue un “centro especializado de recolección de desechos sólidos”
- Se creó una base de datos de todos los buzos/as
- Se ejecutó una consultoría social para lograr un acercamiento con los buzos/as y para trabajar el proceso de carnetización y acreditación de los mismos. El proceso de carnetización ha logrado acreditar el 80% de los buzos/as
- Se han formado 140 buzos/as en recolección de desechos sólidos
- Existen 42 buzo/as formados en seguridad e higiene en el trabajo
- Hay 119 buzos/as realizando cursos técnicos en las áreas de electricidad residencial, confección de lencería del hogar, belleza, peluquería, reparación de computadora y manejo de computadora
- 8 buzos/as ya han sido colocados en áreas externas al vertedero

Algo que es importante mencionar y que es difícil cuantificar es el cambio de actitud mostrado tanto por los habitantes del Barrio La Mosca-Santa Lucía, como por los mismos buzos/as del vertedero, quienes se han

apoderado de este programa y están ejecutando e impulsando las labores que, a fin de cuentas, serán las que determinarán el éxito o fracaso del mismo.

Debemos resaltar la creación de la Asociación de Buzos Recicladores del Vertedero de Rafey, que con el apoyo de la Fundación Solidaridad han podido organizarse y aunque todavía la agrupación está en pañales, luce como la entidad que con el apoyo del Ayuntamiento logrará la organización definitiva de los buzos/as en el vertedero.

Retos presentes y futuros

Hemos identificado dos formas de abordar la problemática de trabajo con los buzos/as: la Externa, con aquellas personas que puedan insertarse en un mercado de trabajo ajeno a la dinámica del Vertedero y la Interna, fortaleciendo y profesionalizando el trabajo que se realiza en el Vertedero, para dignificar la calidad del trabajo.

Las labores a realizar a lo externo incluyen la creación de capacidades a través de la alfabetización y cursos técnicos; la realización de un trabajo de marketing social promoviendo el proyecto en las empresas; fomentar las microempresas como un medio de generar autoempleo; y se presentará la posibilidad de instalar una empresa comunitaria de recolección de desechos. En cuanto a la parte interna, el esfuerzo consiste en estudiar la comercialización de materiales reciclables; eficientizar y tecnificar la separación de desechos reciclables; equipamiento de seguridad e higiene; y la construcción de un Polígono Industrial, para tratamiento de desechos sólidos.

Con el cumplimiento de estas tareas estamos confiados en que habrá un cambio significativo que incidirá de forma directa en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores informales “buzos/as” del Vertedero de Rafey, y por ende del Barrio

La Mosca -Santa Lucía colindante con el vertedero.

Por último, y no menos importante, hay que destacar la importancia de la participación de varias entidades tanto públicas como privadas, sin las cuales no hubieran sido posible los logros alcanzados hasta la fecha, y que son esenciales para la continuación de este programa. Estas instituciones son el Ayuntamiento de Santiago, CORAASAN y la Secretaría de Estado de Salud Pública.

Para la Cámara de Comercio y Producción de Santiago esta ha sido una experiencia demandante y retadora, que asumimos con compromiso y energía; para contribuir a destacar el sentido de responsabilidad social de nuestras empresas asociadas, para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de las clases más necesitadas y para fomentar el desarrollo urbano integral de nuestra ciudad.

ILTAE

Instituto de Lenguas y Tecnologías

Avalado por el Colegio Bilingüe New Horizons

¡Habla **INGLES** como segundo idioma!

Ofrecemos clases para niños, jóvenes y adultos

¡Inscripciones Abiertas!

Tenemos el grupo Little Bees
para niños y niñas de 5 a 8 años

Horarios:

Lunes y Miércoles o Martes y Jueves
Niños y adolescentes - 4:00 p.m. a 6:00 p.m.
Adultos - 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Sábados - 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
Todas las edades

Calle 15, No. 3, Jardines Metropolitanos, Santiago, R.D. • Tel: 809.247-4915

a.diaz@gcnewhorizons.net • f.crespo@gcnewhorizons.net

www.gcnewhorizons.net/iltae100



Puerto Madero

Grill & Restaurant



Parrillada Argentina

**Horario de 7:30 A.M. hasta horario de ley, Wi Fi disponible.
Av. Juan Pablo Duarte esq. Caonabo Almonte, Santiago • Tel.: 809.724.8574**



¿Crisis de oportunidad u oportunidad de crisis?

Por: Philipp Laraque

Si no sabes o no te das cuenta que el cambio está en el aire, probablemente ya estás muerto y no lo sabes. Te entusiasmaste con la crisis, estuviste pendiente de las noticias, discutiste con pasión los eventos negativos que iban a pasar mientras que otros han estado comprando luces y buscando acostumbrarse a la oscuridad para definir la nueva ruta a seguir.

Todos repetimos, para darnos ánimo, que “crisis representa oportunidad”

¿Para quién?

¿Lo es para ti o te quedaste solamente con estas palabras en los labios?

Se dice que frente a los tiempos actuales existen tres tipos de personas:

- a) Las que no se dan cuenta de lo que está pasando.
- b) Las que están sentadas para ver qué pasa.
- c) Las que hacen que las cosas pasen.

Y si aún no sabes en qué categoría te encuentras, hoy te toca escoger.

Leí en algún lugar que el secreto de la felicidad era “poder mirar la realidad de frente y negarla”. Si aún no lo has hecho, hoy te toca escoger.

Hace unos años, ya nosotros tuvimos nuestra crisis económica. ¿Te recuerdas? ¿Qué pasó? Algunas personas y empresas quebraron, otras salieron fortalecidas. ¿Qué crees que va a pasar ahora? ¿Dónde quieres estar?. De acuerdo a Jeffrey Gittomer, el autor de El pequeño libro rojo de ventas, “No puedes cambiar las cosas en el mundo, pero puedes cambiar las cosas en TU mundo”.

¿Te has preguntado qué está pasando en tu industria? ¿Con tus clientes? ¿Con tus empleados? ¿Con tus proveedores? ¿Cómo están todos reaccionando al cambio?

La vida es un sabio ciclo de escasez y abundancia, de preparación y de cosecha. Probablemente hoy es el momento de prepararse y volver a encontrarse con aquello que

representa valor para los clientes, la esencia de la empresa. Es la hora de hacer ejercicios, para quitarnos el exceso de grasa acumulada en los años cuando no había que ser tan eficiente, para ser exitoso.

En muchas industrias las ventas han disminuido. Las empresas normalmente tienden a reducir sus costos de ventas y los servicios que ofrecen empiezan a sufrir. Me parece que hoy reviste todavía más importancia cuidar de los clientes, dedicarles más tiempo, mejorar el servicio brindado, la velocidad de entrega, diseñar nuevos productos y empaques. Es quizás, el momento de pensar nuevamente acerca de la publicidad, reducirla e invertir más en acciones mejores enfocadas, en dar más valor a los clientes. Es tiempo de intensificar el esfuerzo, trabajar dos veces más, para mantener los mismos resultados. Ha llegado la hora de desyerbar, arar la tierra y sembrar.

Para esto, la empresa necesita más que nunca de sus mejores empleados (no necesariamente los más costosos), esas personas serviciales, dispuestas al sacrificio incondicional. No puedes prolongar más tomar esta decisión difícil y que hace tiempo sabes que debes tomarla, pero que en los períodos de abundancia podías darte el lujo de mantener este costo, el costo de la “tranquilidad”.

Es momento, también, de cuidar a los suplidores. Entender su situación, trabajar en equipo junto a ellos para buscar las soluciones más apropiadas para los dos. Ellos también están viviendo la crisis pero la economía no siempre estará restringida. En los momentos de expansión, probablemente vas a necesitar de suplidores confiables, financieramente sólidos, para apoyar tu desarrollo y crecimiento.

Te habrás dado cuenta que, de una manera u otra, todos estamos afectados por la situación económica. La forma como reaccionamos ante ella es lo que va a hacer toda la diferencia. Si eres un gerente, empresario, supervisor y estás sentado esperando a ver qué pasa, ¿cómo crees que van a estar tus empleados? Si estás desmotivado, ¿qué piensas que se va a reflejar en la empresa?

El tiempo de ahora es el que cuenta. No resuelves nada con quejarte y considerarte víctima. Puedes decidir hoy qué prefieres tener: una oportunidad de la crisis o una crisis de la oportunidad que se te está presentando.

Lo saludable es mantener una actitud positiva, tomar las situaciones adversas como reto para mejorar, para salir de la zona de comodidad, para tomar acciones. Es tiempo de recurrir a la amistad, de cultivar las relaciones y de apoyar a las personas alrededor tuyo. Estar en servicio y prestar servicios desinteresados te fortalecerá. El servicio que brindas hará que las personas quieran hacer negocios contigo siempre.

Hay 4 acciones que pueden apoyarte para marcar la diferencia:

- 1- Definir un propósito y ponerle todas las ganas y el deseo de realizarlo.
- 2- Sentarte y diseñar un plan de trabajo o de negocios con acciones claras y constantes.
- 3- Mantener una actitud a prueba de negativismo, de influencias que desaniman, aún la de amigos y familiares.
- 4- Hacer alianzas con personas que te van a apoyar e incentivar a seguir tu plan.

Nuestros padres vivieron momentos quizás más difíciles que lo que nos ha tocado vivir. Los tiempos de crisis pasan. Es imprescindible prepararse para aprovechar la abundancia.

El autor es profesor universitario y entrenador en formación empresarial

ILTAE

Instituto de Lenguas y Tecnologías

Ofrece la oportunidad a niñas y adolescentes de formar parte de una disciplina de agilidad y belleza con nuestras clases de

GIMNASIA RITMICA

Edades: **5 a 7 años**

Horario: **Lunes y Miércoles – 4:30 a 6:00 p.m.**

Edades: **8 a 15 años**

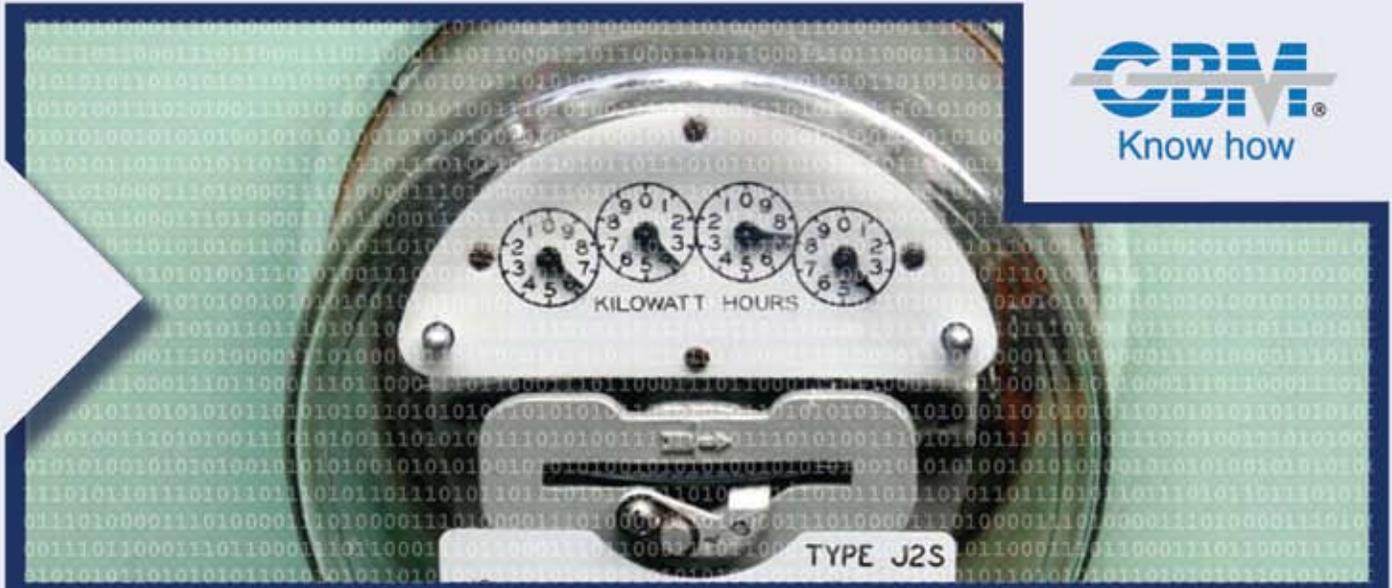
Horario: **Martes y Jueves – 4:30 a 6:00 p.m.**

A través de las mismas, nuestras participantes desarrollan el arte, habilidades motrices, concentración y destrezas de coordinación.

Les esperamos!

Para información y coordinación de visitas:

Calle 15, No. 3, Jardines Metropolitanos, Santiago, R.D. • Tel. 809.247.4915
a.diaz@gcnewhorizons.net • f.crespo@gcnewhorizons.net



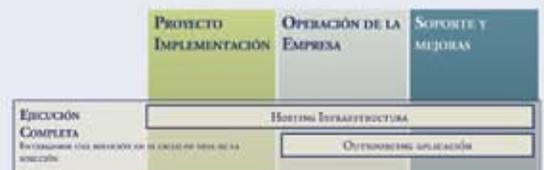
SAP OUTSOURCING ON DEMAND

PAGUE POR LO QUE CONSUME
SU INFRAESTRUCTURA DE SAP POR UNA CUOTA MENSUAL

ENFÓQUESE EN LO QUE MEJOR SABE HACER: SU NEGOCIO; Y DÉJENOS EL RESTO. TENEMOS EXPERIENCIA, HABILIDADES Y COMPLETA INTEGRACIÓN CON TODAS LAS ÁREAS DE SAP.

NUESTROS SERVICIOS DE OUTSOURCING PARA SAP PROVEEN LOS SIGUIENTES BENEFICIOS PARA SU EMPRESA:

- OPERACIÓN SEGURA Y CONFIABLE DE SUS APLICACIONES DE SAP.
- SOPORTE DE ALTA CALIDAD Y OPTIMIZACIÓN DE SU INFRAESTRUCTURA.
- INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIONES, UPGRADES, CUANDO LOS NECESITA.



We know **CHANNEL™**
SAP
 PARTNER

• GBM Santiago (809) 581-5877 y (809) 581-6337 •
 • GBM Santo Domingo (809) 566-5161 x 8130 y 8548 •

www.latcapitalsolutions.com



Temas prioritarios del país y la ciudad de Santiago según los datos de la onceava encuesta de Opinión Empresarial

Por: Carlos Peralta

Desde hace más de una década, la Cámara de Comercio y Producción de Santiago identificó la necesidad de contar con una herramienta que aglutinara las voces del empresariado de la ciudad de Santiago, a fin de poder hacernos eco de sus inquietudes y opiniones.

Para cumplir con este objetivo, hemos venido realizando en los últimos once años (de forma ininterrumpida) una encuesta entre la membresía de nuestra institución, para escuchar directamente del empresariado, cuáles deben ser las obras y acciones prioritarias en las que nuestras autoridades Congresuales y Municipales, así como el Poder Ejecutivo deben centrar sus esfuerzos a fin de encaminarnos por la anhelada ruta del progreso y la prosperidad.

En la primera parte de esta encuesta se pide la opinión de los empresarios encuestados sobre las obras o acciones en las que el poder ejecutivo debe centrar sus esfuerzos en el ámbito nacional.

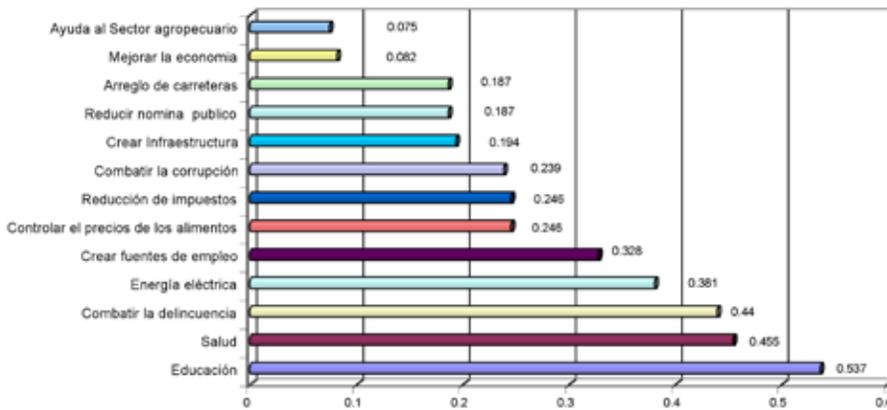
Como primera necesidad, los empresarios encuestados priorizan el tema de la “educación”, el cual de los once años que lleva realizándose esta encuesta, en diez de ellos se ha mencionado como el tema en el que deben centrarse nuestras autoridades para beneficio del país. En segundo lugar, al igual que en la encuesta anterior, los empresarios consideran “el sector salud” como una de las prioridades de nuestro país; considerando necesario hacer mayores inversiones para dicho sector, tanto en infraestructura como en el suministro a tiempo de materiales y medicamentos para los pacientes que allí acuden en busca de atención médica.

Con un tercer lugar, se encuentra “combatir la delincuencia”, repetida los últimos cinco años, pues cada día se suscitan y observan los más aberrantes casos de violación a la libertad de transitar libremente por nuestras calles, agravado por el creciente auge del trasiego de estupefacientes y los consiguientes crímenes que se desprenden de esta práctica.

El problema de “la energía eléctrica”, se sitúa en la cuarta posición, al cual se le pide una solución definitiva. Este se ha convertido en uno de los principales escollos con el que ha tropezado nuestro país en su ruta al desarrollo y al progreso, y es que tanto se ha hablado de esta problemática que aparenta ser perenne, perpetuándose a través de los años, y sin visualizarse al momento una solución real que ponga fin a los tormentosos apagones, y la anticompetitiva tarifa a la que se factura el deficiente servicio.

Como tema de gran importancia le siguen el “fomentar la creación de empleos”, estimando necesario incentivar la competitividad empresarial a fin de que se puedan crear empleos productivos y de este modo dinamizar la economía. Además, es imperante el “control de los precios de los alimentos” en especial de los productos de primera necesidad; la “reducción de impuestos”. En cuanto a la necesidad de combatir “la corrupción administrativa”, expresan que no se ven acciones concretas dirigidas a vigilar y sancionar el uso inadecuado de los recursos del Estado, donde más de un funcionario se despacha a sus anchas, disponiendo de los recursos del pueblo sin ningún rubor ni mucho menos control.

Prioridades en las que debe enfocarse el gobierno central para beneficio del país



Prioridades para ser realizadas en Santiago

Como cada año, la segunda parte de estudio se refiere a las prioridades en las que el gobierno central debe enfocar sus esfuerzos pero esta vez para ser ejecutadas en Santiago.

En primer lugar, con un 42.20%, se encuentra el “arreglo de calles”. Debemos recordar que este reclamo se ha repetido de forma continua en los once años en que se ha realizado esta encuesta. Esta es la segunda ciudad en importancia del país y el centro económico de la región más grande del mismo, y da lástima ver como nadie se

condule de las dos avenidas más transitadas de la ciudad. Es importante que el gobierno central acoja esta petición del empresariado y la sociedad de esta poblada ciudad, que tiene años con el mismo clamor. Esta problemática ha afectado sensiblemente el tránsito, agravado además por la falta de vías de desahogo.

A continuación, con un 37.80%, se encuentra la construcción de la “Avenida Circunvalación Norte”. Esta petición se ha repetido por séptimo año consecutivo, y se ha constituido en la principal obra de infraestructura demandada por la ciudad de Santiago. La Circunvalación Norte vendría a resolver muchos de los problemas de tránsito del casco urbano, debido a que todo el tráfico interurbano tiene que obligatoriamente atravesar la ciudad.

Con un 37%, el tercera posición se encuentra el “fomento del empleo” la cual estuvo en primer lugar en la encuesta del año pasado, ya que aparte de los altos índices de desempleo a nivel nacional, para ésta ciudad se suscita a una situación especial debido a los masivos despidos que se sucedieron en el pasado reciente en el sector zonas francas, que era uno de los mayores generadores de empleo directo e indirecto.

En un cuarto lugar (29.60%) le sigue “frenar la delincuencia”. Este pedido ha salido a relucir en las últimas cuatro encuestas, desplazando de la atención de nuestras autoridades otras peticiones que debieran acaparar todo nuestro interés y voluntad. Además, con un 20.70%, se sitúa “la educación” que ya es un tema recurrente, sin embargo no deja de tener preponderancia pues es la puerta para la solución de todos los males que nos aquejan.

Leyes que el Congreso Nacional debería aprobar en beneficio del país

En esta sección, el empresariado opina acerca de las leyes que el Congreso Nacional debería aprobar o modificar para beneficio del país, posicionando en primer lugar (34.10%) la revisión del “código procesal

penal” ya que estiman que el mismo ofrece demasiados privilegios a los delincuentes, y se presta para que estos salgan rápidamente a las calles a cometer sus fechorías.

A seguidas, con un 17.80%, se encuentra el tema de la “reducción de impuestos” donde al igual que en el 2008 entienden que el marco fiscal dominicano es sumamente complejo y colmado de figuras que provocan distorsiones, por lo que sugieren que se haga una reforma fiscal integral.

En tercer lugar, con un 8.10%, se pide “establecer leyes claras de inmigración” y no dejar a la interpretación del momento este principio de la soberanía nacional, a la vez que se pide actuar de acuerdo a lo que digan estas leyes. Le sigue, con un 6.70%, “mejorar la legislación laboral” a fin de que esta proteja la preservación del empleo por encima de cualquier interés particular; y con un 5.90%, se reclama la revisión de la “Ley de Hidrocarburos” ya que estiman que las tasas de impuestos selectivos que se le aplican son completamente desproporcionadas a nuestra realidad.

Prioridades del Ayuntamiento de Santiago

En la última parte de la encuesta, se les pide a los empresarios que expresen su opinión acerca de las prioridades de la ciudad de Santiago, a cargo del gobierno local, constituido en el Ayuntamiento del Municipio de Santiago.

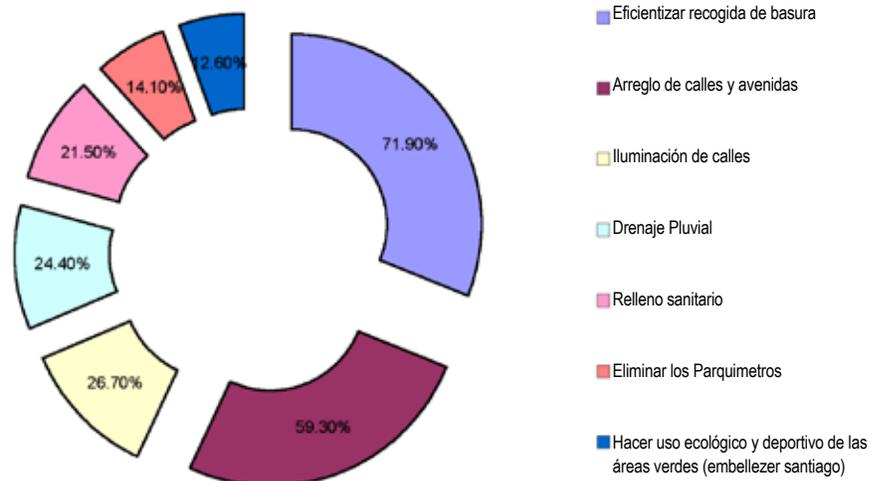
De acuerdo a los resultados, los empresarios priorizan “eficientizar la recogida de la basura”, estimando necesario buscar alternativas para lograr mejorar la recolección y la frecuencia con que se hace.

Como segunda necesidad, se encuentra el “arreglo de calles y avenidas”. Esta es una petición recurrente, traducida por deterioro que exhiben nuestras principales calles y avenidas, sin que al momento se observen que se han tomado las previsiones de lugar.

En tercer lugar, los empresarios piden la “iluminación de las calles” ya que en muchos lugares de nuestra ciudad existen calles y avenidas oscuras que se prestan para ser usadas libremente por los delincuentes.

Luego, le sigue el “drenaje pluvial”, debido a las constantes inundaciones producidas en las calles de esta ciudad que sacan a relucir la grave problemática de un drenaje que no se construyó contemplando el crecimiento demográfico de esta urbe. Además, se solicita la construcción de un “relleno sanitario” (petición que se ha repetido en las últimas ocho encuestas), aunque hay que tener presente que ya el Ayuntamiento ha avanzado en ese sentido y en coordinación con la Agencia de Cooperación Japonesa - JICA - ha construido parte de las celdas que albergarán este relleno, y está trabajando en la planta de tratamiento de lixiviado, para completar la primera parte de esta obra.

Prioridades del Ayuntamiento



Conclusión

A modo de resumen, hemos presentado los resultados de la onceava versión de la encuesta de Opinión Empresarial que realiza la Cámara de Comercio y Producción de Santiago, con el interés de crear un vínculo confiable para transmitir a nuestras autoridades lo que de acuerdo a los empresarios de Santiago son las principales necesidades de la ciudad y del país.

La intención de nuestra institución al presentar estos resultados es que los mismos sean acogidos como suyos por nuestras autoridades y que permitan espacios de diálogo para consensuar estas prioridades por todos los demás sectores de nuestra sociedad, lejos de crear controversias o temas que distraigan la atención que debemos prestar a la solución de muchos otros problemas que tiene nuestro país.



¿Cómo hace su empresa sin Exactus ERP?

El líder en soluciones de software empresarial en Latinoamérica.

Más de 800 empresas en 14 países de Latinoamérica, agilizan sus operaciones con el software empresarial **Exactus ERP**. Con 20 años de experiencia en nuestra región, **Exactus ERP** es la decisión segura para su empresa.

Integre toda su empresa:

- Financiero - Contable
- Comercial (Ventas & Logística)
- Manufactura - Producción
- Recursos Humanos & Nómina
- CRM (Ventas, Mercadeo y Servicio)
- Inteligencia de Negocios
- Comercio Electrónico

Soluciones específicas por sector:

- Industria Química
- Industria Farmacéutica
- Industria Alimentaria
- Distribución (Aplicaciones Móviles)
- Retail (POS)
- Construcción
- Servicios, entre otras

Contáctenos ya
y cambie el rumbo de su empresa

(809) 472-0213
(809) 331-2525 ext. 221
informes@softland.com.do
www.softland.com.do

Softland
Lo hacemos fácil

La Planificación Estratégica: Herramienta importante e imprescindible en cualquier empresa exitosa

Por: Amadeo Alcántara

El futuro es incierto y en muchas ocasiones incontrolable. ¿Quién en el verano del 2001 habría pensado que el clima empresarial en la industria de la aeronáutica cambiaría tanto y tan profundamente. Luego del 11 de Septiembre de ese año nuevas disposiciones legales se impusieron al sector, el temor general del público hizo reducir la cantidad de vuelos y las aerolíneas entraron en crisis. En fin, el evento hizo que la industria reorientara la forma en que debía operar a partir de ese momento.

Del mismo modo, prácticamente nadie podía prever las consecuencias de la llamada burbuja financiera que hoy sabemos se gestó a partir de las sobre valuaciones de los inmuebles y la irracional flexibilidad hipotecaria, que a la hora de no poderse honrar esos compromisos, degeneraron en la consecuente ejecución, con la agravante de que esos inmuebles no podían ser vendidos por el valor que habían sido adquiridos con los préstamos originales.

Ahora bien, ¿justifican estas eventualidades que no se deba planificar y construir un modelo que nos indique la ruta a seguir en pos de una visión antes vista. La evidencia nos indica que no es así. Está ampliamente demostrado que las empresas que planifican tienen mucho más probabilidades de éxito que aquellas que no lo hacen. Pero, ¿cómo lo logran?

En el cuento Alicia en el País de las Maravillas la protagonista le pregunta al gato “¿cuál es el mejor camino para llegar?” a lo cual el animalito responde “depende de hacia dónde quieras llegar”. La contundente respuesta del felino pone en evidencia que ninguna estrategia, planificación o procedimiento es divisible del objetivo que se quiera alcanzar. Más bien, depende de él.

Entonces, ¿qué se entiende por planificación? Es la estructuración conceptual de un conjunto de tareas y procedimientos a través de métodos, flexibles o complejos, para lograr uno o varios objetivos, con la óptima utilización de los recursos involucrados (generalmente tiempo, dinero, tecnología y talento humano).

Existen numerosos métodos para planificar así como numerosos softwares de computadoras para esos fines. La selección de cuál de ellos deba utilizarse depende básicamente de la naturaleza de la tarea o el proyecto que se pretende esquematizar.

Cuando intentamos definir un plan útil para pronosticar el desempeño de la empresa, por ejemplo para un próximo periodo (digamos un año) encontramos las herramientas más poderosas y más útiles en el seno de la Contabilidad Administrativa. El primer paso es, ineludiblemente, proyectar las ventas o los ingresos del próximo periodo. Y es en este punto en donde las falsas ilusiones se constituyen en la mayor fuente de error de la planificación estratégica. Para estimar, con un considerable grado de certeza es preciso tomar en cuenta los siguientes factores: ambiente macroeconómico, histórico de ventas, opinión de expertos del mercado en cuestión, y (lo más importante) la fuerza de ventas de la empresa, la cual además de tener un conocimiento bastante agudo de por donde irán las tendencias en el futuro próximo, como consecuencia de su contacto diario con el cliente, son más propensas a asumir un compromiso en volúmenes de ventas si se les toma en cuenta a la hora de hacer el presupuesto de ingresos. Tras tomar en cuenta todas las fuentes de informaciones antes mencionadas, los involucrados en la confección del presupuesto de la empresa deben tornar su atención a los costos y gastos que serán necesarios ejecutar a lo largo

del período que se está planificando para poder sustentar dichas ventas. En este momento se hacen evidentes las necesidades de apalancamiento financiero que pueda ser requerido en el período para evitar la insolvencia. Construido así, el flujo de efectivo deberá encajar con el programa de operaciones de la empresa mes tras mes y se podrá saber con suficiente anterioridad cuándo ejecutar las diferentes partidas, y coordinar con anterioridad los diferentes pasos que se tengan que ir dando para los proyectos implicados en la estrategia general de la empresa. En todo caso, al comparar los volúmenes de ventas proyectados con los alcanzados sabremos si tendremos o no que hacer modificaciones al plan original.

Algunos de los proyectos puntuales dentro de la planeación global estratégica de las empresas tienen la característica de que todas las actividades involucradas en ellos se pueden definir claramente, y establecerse con precisión cuál de ellas debe anteceder o suceder a cual otra, además de que los tiempos de duración y las características generales de las mismas es factible estimarlas.

Para este tipo de proyectos, el método más recomendado es el Método de la Ruta Crítica (CPM por sus siglas en inglés) pues el mismo permite construir toda una compleja red que muestre la forma en que las diferentes actividades se interrelacionan, además de identificar con asombrosa precisión cuáles de ellas son las críticas en virtud de que un retraso de un día en una de ellas implica un día de retraso en todo el proyecto. Otras informaciones que podemos obtener del método es qué tanto podemos comprimir o agilizar el proyecto cuando se obvian las limitaciones financieras o bien, cuál es el tiempo, que siendo menor al estándar, hace más económico el

proyecto en función de que la comprensión de ciertas actividades dentro del conjunto de las críticas es más económico que los costos fijos (aquellos que son directamente proporcionales al tiempo de ejecución) y en consecuencia resulta conveniente, en aras de abaratar el costo del proyecto, comprimirlo hasta el punto donde comprimirlo más resulte más costoso que el costo que generarían los cargos fijos como consecuencia de no seguir comprimiendo el tiempo de ejecución.

En el nivel personal de organización y planificación el cuál es de particular relevancia, especialmente para gerentes que tienen sobre sus hombros una significativa carga de responsabilidad entre tareas que debe ejecutar personalmente y aquellas que debe delegar pero de cuyo desarrollo es igualmente compromisorio.

Desde épocas antiquísimas hemos venido usando las agendas como recordatorio de aquellas cosas que tenemos que hacer en función del tiempo. El problema es que a medida que se ha ido volviendo más complejo nuestro estilo de vida, cada vez más se nos imposibilita programar y luego ejecutar al pie de la letra lo que haremos el día de mañana. Manejar una agenda de modo exclusivo no resulta ser precisamente el modo más eficiente de la organización y planificación individual, por cuanto hay que borrar y re-escribir cada día las tareas que no se hicieron en el día previsto.

Un conjunto de escritores, entre los que se encuentra David Allen, revolucionaron la forma en cómo debíamos comprender

las agendas consignando que en ellas, única y exclusivamente deben registrarse las citas contraídas, es decir, aquellos compromisos que se deben hacer a una hora y un día específico; luego de eso nada debe registrarse en ellas si no a través de listas organizadas convenientemente en categorías que permitan que bajo determinadas circunstancias se puedan hacer esas tareas de manera fluida hasta terminar la lista. Las listas pueden encabezarse con nombres tales como: al teléfono, en el supermercado, en la oficina, en la casa, en la computadora o bien seguimiento al departamento de ventas, seguimiento a mercadeo, seguimiento a producción.

En tal virtud, los nuevos dispositivos provenientes de la tecnología, como las pequeñas agendas electrónicas de bolsillo, los modernos teléfonos celulares, o los softwares manejadores de tareas, constituyen valiosísimas herramientas. Pero como en todo, sólo son útiles, si se conoce y se le da el mantenimiento requerido al método de organización adoptado.

Finalmente, es oportuno decir que ningún plan o estrategia debe ser tan rígido que impida adecuarse a las nuevas circunstancias que los tiempos continuamente nos presentan, después de todo hay que recordar que en el mundo de hoy lo único constante es el cambio. De igual modo, es conveniente no olvidar las palabras de Hyman Rickover: "La organización sola no logra nada, los planes tampoco logran nada. Las teorías de administración no son muy importantes. Las empresas tienen éxito o fracasan gracias a las personas involucradas".

El Autor es Ingeniero y Consultor Empresarial

ALERTA

Profesionales de la seguridad
809-583-6900

Desde nuestros inicios, nos comprometimos con la Seguridad y el Bienestar de nuestra comunidad.

20 AÑOS después, nuestro compromiso continúa sustentándose en la administración de la más avanzada tecnología para proteger su vida y sus bienes.

Monitoreo de su propiedad las **24 HORAS**, con Respuesta Armada inmediata, compuesta por Supervisores Armados entrenados por expertos extranjeros.

Contamos con la formación de un verdadero equipo de Seguridad Profesional.

CALLE 12 #16, LA ZURZA II, SANTIAGO
WEBSITE: WWW.ALERTA.COM.DO
CORREO ELECTRÓNICO: d.ventas@alerta.com.do

Premio Internacional a la calidad, Ginebra, Suiza 2003

THE BIZZ AWARDS 2006



Nelly
DESDE 1964

TE ACOMODAMOS
TE BUSCAMOS
TE LLEVAMOS

Te la ponemos fácil
"Al alquilar en Nelly Rent A Car,
te pagamos el taxi
y te retornamos a tu casa"



Santiago:
Av. Juan Pablo Duarte No. 212,
Plaza El Embrujo
(809) 582-7997 (809) 581-3990
Fax (809) 581-3993
santiago@nellyrac.com

www.nellyrac.com

Haz que tu empresa evolucione: actualízalo al Turismo 2.0

Por: Jorge E. Lulo



Alguna vez te has preguntado ¿Por qué hay que actualizar tanto los softwares de las computadoras, por qué tiene un profesional que estar al día en su área, por qué hay que mantenerse informado con las noticias que ocurren a diario?

Una respuesta común a esas inquietudes y de una sola palabra sería: evolución. Los seres humanos, desde el inicio de sus días han estado evolucionando, al igual que todo lo que se mueve a su alrededor. En nuestro país, un sector que responde a esa tendencia de transformación es el turismo. Pero, ¿qué es esto de Turismo 2.0? ¿Por qué te hablo de turismo y más en Santiago donde no hay donde disfrutar sol y playa, los elementos clásicos? Simplemente porque hay una tendencia de promover nuestra ciudad con el concepto de city marketing y entiendo que puedo aportar mi cuota a la causa explicando mi modelo evolutivo.

La evolución que ha tenido el turismo en los últimos años ha sido impresionante. Algo tan simple como salir de la casa para ir a la playa de fin de semana, se ha convertido en disfrutar de la playa en un día y desarrollar nuevas actividades los otros días. La sociedad de hoy tiene en Internet una inmensa fuente de información y la está utilizando activamente. Esta herramienta nos ha abierto los ojos para ver las cosas de otra manera. Por ejemplo hace unos 15 años recuerdo a mis padres preguntando en una agencia de viajes ¿qué otras atracciones visitar en Orlando además de Disney World? ¿cuáles eran las mejores rutas para llegar en carro? ¿cuáles eran los hoteles más cercanos y de mejor precio? Todas estas informaciones las agencias las brindaban con todo el gusto. Pero cuando se llegaba al lugar uno se encontraba con lugares, rutas, hoteles que nunca mencionaron en la agencia.

Actualmente el internet facilita ese tipo de información, que ya no es sólo del dominio de las agencias. Esto ahora está al alcance de unos clicks. Es tan grande el cambio que

cada día más agencias de viajes han pasado de vender paquetes a ser asesores de viajes, ya que las compras online han competido fuertemente con su personal de ventas. Entonces aquí es donde es propicio hablar de Turismo 2.0, para referirme a esta nueva versión del turismo

Imagínate, si el ejemplo de Disney ocurre con nosotros los dominicanos, lo mismo ha pasado con el resto del mundo. Y esto ha generado una nueva corriente de turistas que no son tradicionales, y buscan eficiencia total en los viajes que realizan. Y aquí es donde la cosa se pone interesante, pues Santiago como ciudad central de la región Norte posee las condiciones favorables para desarrollarse en esta nueva versión del turismo. El fácil acceso con que cuenta la ciudad a lugares históricos, montañas, playas y zonas culturales es impresionante y todo esto podría estar a sólo unos clicks de nuestros futuros turistas, con servicios como: Google Earth, comunidades sociales (Facebook, Twitter, Hi-5) o comunidades turísticas (Trip Advisor). Estos enlaces pueden servir para hacer el cambio de una

manera práctica, sencilla y económica.

Pero, el Turismo 2.0 no sólo queda ahí, sino que se fundamenta en una era en la cual los comentarios más importantes son los de los mismos clientes. Las recomendaciones o sugerencias de estos son las que se toman en cuenta en la actualidad, pues ya no es una sola persona o empresa la que habla sino comunidades que surgen a partir de lo que han conocido y experimentado. Y si tu empresa quiere lograr tener comentarios favorables en los blogs u otras páginas interactivas, deberá mantener siempre la satisfacción de los clientes. Esa satisfacción se traduce en el incremento del flujo de turistas, quienes se ocupan de promover (de manera gratuita) que los servicios son de calidad.

Toda este criterio de interacción es lo que he bautizado como Turismo 2.0, ya que estará basado en el flujo constante de información acerca del destino, facilitado por el uso de Internet interactivo.

Entonces, ¿cuáles serían algunos pasos recomendables para que este turismo benefi-

cien a Santiago y a tu empresa? He aquí algunas sugerencias:

• **Crear una página Web interactiva:** actualmente tener una página Web no sólo es tener un lugar donde se publique información en una sola vía, sino hay que tener una Web donde se tenga una interactividad con los que la visitan. Modelos como los de un Blog o una página que contenga una sección de Foro, son de los más usados y su costo es muy mínimo.

• **Registrar los negocios en las distintas comunidades sociales:** es bueno que tu empresa tenga presencia dentro de estas comunidades (Facebook, Twitter, Hi-5, etc.). Eso también te facilita la conexión con redes que ayudarían a dar a conocer los últimos avances, innovaciones o mejoras en tu negocio, de una manera rápida y económica. Además te permite tener los comentarios recientes de tus clientes, así como algunas sugerencias sobre qué mejorar o de qué manera innovar. Y lo más divertido es que actualmente cualquier celular con acceso a Internet tiene a su disposición estas redes, lo cual ayuda tanto a subir y descargar contenido sin la necesidad de una computadora.

• **Suscribir la empresa a páginas, redes o comunidades de otras empresas de áreas similares:** esta acción te permite realizar benchmarking, lo cual le ayudaría para planificar y agilizar los cambios en tu compañía.

• **Ofrecer información verídica y transparente:** quienes visiten tu sitio interactivo se nutrirán de los comentarios que generen los que ya lo han visitado. Como tal, las empresas tendrán que cuidarse de los comentarios negativos y para tal fin deberán mantener los estándares de calidad ofrecidos.

Espero que estas inquietudes te motiven a poder aprovechar esta evolución del turismo. Y aunque pienses que estos consejos no te aplican porque tu empresa no está en el sector turístico, recuerda que los turistas requieren de servicios y que todo pasa a ser interesante cuando se tiene algo de que hablar.

El autor es Licenciado en Administración Hotelera, Concentración Mercadeo



**Cámara de Comercio y
Producción de Santiago, Inc.**

**Queremos
QUE SU EMPRESA
forme parte
DE NUESTRA
Membresía**

Para información:

Av. Las Carreras No.7, Edificio Empresarial, Santiago, Rep. Dom.

Teléfono: (809) 582-2856 Fax: (809) 241-4546

E-mail: mercadeo@camarasantiago.com

Identificamos las herramientas que promueven el desarrollo empresarial y ponemos a disposición servicios de calidad y utilidad.

NUESTRA CARTERA DE SERVICIOS

SERVICIOS LEGALES

- Registro mercantil
- Registro industrial
- Tramitación de nombres comerciales
- Registro derecho de autor



CAPACITACION Y ASESORIA EMPRESARIAL

- Organización de cursos
- Seminarios y talleres
- Conferencias



ORGANIZACION DE EVENTOS

- Información de ferias nacionales e internacionales
- Reuniones de negocios
- Expo Cibao



INFORMACION COMERCIAL

- Infocámara (Revista informativa)
- Directorio comercial
- Biblioteca

infocámara

OTROS SERVICIOS

- Cartas consulares, bancos, empresas extranjeras, etc.
- Contactos comerciales con empresas e instituciones empresariales del exterior
- Investigaciones y estudios de mercado
- Tramitación de código de barras

¿Por qué hacer investigación de mercados constantemente?

Por: Julissa Pichardo, MGEE

¿Cómo puedo subir las ventas? ¿Le gustará a los clientes este nuevo producto? ¿Cuál es el precio adecuado para atraer compradores?... En algún momento la mayoría de empresarios se ha hecho algunas de estas preguntas que, además de estar relacionadas entre sí, tienen algo en común: todas pueden ser respondidas a través de la investigación de mercados. Lo que en lo adelante denominaremos IM, no es más que un proceso mediante el cual la empresa interactúa, recopila y procesa información del mercado, a fin de tomar decisiones al respecto. La IM tiene un impacto social, económico, político y tecnológico, y por ende toca todas las aristas y públicos relacionados a un negocio. Se aplica a cualquier tipo de entidad, situación, persona o ámbito comercial.

A continuación, compartiremos algunos tips de la importancia que tiene esta valiosa herramienta mercadológica dentro de las estrategias de negocios, sobre todo, en las circunstancias actuales en que la desaceleración de la economía y la poca dinamización del mercado desfavorecen las actividades comerciales.

Ventajas de las empresas que hacen investigación de mercados

La perspectiva económica en el corto y mediano plazo es de restricciones y poco crecimiento. Es en estos momentos que la IM cobra más importancia de lo usual, ofreciendo múltiples beneficios a las entidades que la apliquen. Entre los más relevantes podemos citar:

- Reducción de costos y gastos. En este sentido, algunos temas generalmente estudiados son la factibilidad de un negocio, la demanda futura de un bien o servicio, incertidumbre en el volumen de ventas como consecuencia de un cambio en las características del producto, el sistema de distribución o un aumento de precio. Todas estas situaciones tienen un impacto en la producción, y por ende en el capital de trabajo de la empresa, por lo que los hallazgos de una IM contribuyen a delinear las estrategias adecuadas para optimizar los recursos disponibles de la empresa y/o maximizarlos.
- Identificación de una ventaja competitiva, claramente definida en función de la percepción de los clientes y el posicionamiento del negocio, ya que los clientes son la mejor fuente de información para establecer en qué se diferencia una empresa de su competencia.
- Enfoque certero de las estrategias mercadológicas. Una IM puede proporcionar informaciones sobre los clientes: hábitos de



compra, gustos, preferencias, estilos de vida, entre otros. También, sobre el impacto de los medios de comunicación en las personas: programas preferidos, medios más utilizados, entre otros. Así mismo, evalúa la eficiencia del servicio al cliente, la percepción del negocio o sus marcas, entre otros aspectos. Estos son ejemplos de investigaciones cuyos resultados permiten que las empresas enfoquen sus esfuerzos y actividades de marketing en los públicos más adecuados, así como también en situaciones que requieran tomar medidas para ser eficientizadas.

- Crecimiento del negocio. La IM permite identificar nichos de mercado no explorados, visualizar necesidades no satisfechas que dan lugar a la creación de nuevos productos, crear formas diferentes de distribuir un bien o servicio, entre otros.

Cómo hacer IM con pocos recursos

El proceso de IM, en términos generales y visto de manera simple, requiere que usted se pregunte lo siguiente: (1) ¿Qué es lo que quiere investigar y para qué usará los resultados de dicha investigación?; (2) ¿Quién proveerá la información requerida?; (3) ¿Cómo, cuándo y dónde se contactarán los informantes?; (4) ¿Cómo organizar los hallazgos y de qué manera presentarlos?

Por otro lado, a pesar de que en tiempos difíciles la decisión sobre qué investigar dependerá mucho de los recursos disponibles y de un apretado presupuesto donde la IM tal vez no sea una prioridad, es posible usar esta valiosa herramienta. Algunos consejos para superar las limitaciones al respecto son:

- Utilice proveedores de servicios de encuestas por Internet (Ejemplos www.solucionesnetquest.com; www.e-encuesta.com; www.surveymonkey.com), cuyo costo es increíblemente bajo, y en algunos casos hasta gratis. Dichos servicios tienen la ventaja de que realizan varios procesos a un mismo costo, diseño de la encuesta; procesamiento de los datos y presentación de los resultados de manera agregada (cantidad, porcentajes, etc.).
- Utilice cuestionarios ya validados o estandarizados. Por ejemplo, existe un instrumento (encuesta) que se denomina “Servqual”, aprobado internacionalmente, que permite la calidad de los servicios ofrecidos por una empresa.
- Coloque en su empresa buzones de sugerencias para clientes y empleados.
- Realice pequeños sondeos entre informantes clave de su negocio o industria.
- Busque datos y/o estudios realizados por diversas entidades como

universidades, instancias gubernamentales o de apoyo a las empresas, entre las que cabe mencionar: el Consejo Nacional de Promoción y Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (PROMIPYME), la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), el Banco Central, la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra con los proyectos de investigación GEM (Global Entrepreneurship Monitor) y el STEP Project – Babson College, que estudia las Prácticas Exitosas de Emprendimiento Transgeneracional.

Para finalizar, hay que resaltar que aún con bajo presupuesto es posible hacer una IM. En este sentido es importante orientar sus necesidades de información a realizar estudios específicos, cuyos resultados permitan: a) prevenir situaciones de riesgo; b) identificar oportunidades de negocios; c) eficientizar los procesos y d) optimizar los recursos de la entidad.

Muchas de las grandes empresas nacionales e internacionales que hoy conocemos crecieron porque aplicaron IM. Atrévase. El éxito está al doblar de la esquina.

La Autora es Docente Universitaria en las Áreas de Mercadeo e Investigación.

Proyectamos una nueva visión

Monturas diferentes Marcas y Modelos
Lentes de Contacto
Gafas de Sol.

Pregunta por nuestros Planes Personales y Empresariales. Crédito Fácil

Calle San Luis #51 casi esquina Restauración, Santiago

Teléfono: 809-582-6040.

Av. Sabana Larga, Plaza Ozama

Teléfono: 809-699-3600.

Av. Mella (Frente a los Bomberos), Zona Colonial, Santo Domingo, D.N.

Teléfono: 809-689-5291

Villa Mella (Tienda La Sirena)

Teléfono: 809-741-2513.

Bella Vista Mall 2do. Nivel, Santo Domingo, D. N.

Teléfono: 809-620-2871

Avenida Venezuela #4, Santo Domingo, D. N.

Telefono 809-596-1209



OPORTUNIDADES COMERCIALES

CINDU DE VENEZUELA S.A.

Empresa dedicada a la fabricación y comercialización de paneles térmicos y acústicos para techos de asfalto modificado impermeabilización membranas impermeabilizantes y materiales de asfalto, asfalto oxidado, y otros; está interesada en estrechar relaciones comerciales con nuestro país.

Para más información comunicarse con Richard Fernández Erlich,

Tel.: (58-212) 514 3510 al 19

Fax: (58-212) 985 7968

Cel.: (58-414) 239.0684

E-mail: rfernandez@cindu.com.ve

HORNOS Y METALES S.A.

Empresa española con plantas en Colombia, México y Argentina, fabricante de hornos de fundición para metales, y especialmente diseñados para fundir chatarras de metales de no ferrosos.

Para más información comunicarse con Eduardo Amador J.

Tel.: USA 1 407 391 7888

Email: eamador@hormesa.com ;

eduardoamadorj@hotmail.com

EXPLORE ENERGY CORP

En Corea se encuentra una empresa comercializadora de varios tipos de baterías, tanto para vehículos, como para inversores o UPS.

Favor comunicarse con Rhee Jae-Soo,

Tel: (82)-(33)-255-4202,

Fax: (82)-(33)-255-4207,

Cel: (82)-(010)-9208-8961

E-mail: jalair@kornet.net & jaesoorhee@msn.com

CLAUDIO PEREZ IMPORT LTD

Es una empresa importadora/distribuidora de todo tipo de productos, sobre todo del área textil y calzado, además productos farmacéuticos.

Comuníquese con Diego López.

Tel: +228-983-28-15,

Fax: +228-222-22-52

Email: claudio_perez42@yahoo.com

AKIS ELEVATOR MACHINE AND MOTOR

Es una empresa radicada en Turquía, dedicada a la fabricación de motores de ascensores de diferentes capacidades.

Para información contacte a Shikar Ibrahim

Tel: 0090 332 239 07 29

Fax: 0090 332 239 07 59

Cel.: 0090 554 297 57 04

E-mail: export@akisasansor.com.tr

Web: www.akisasansor.com.tr

HOOK INSTRUMENTS CO

Fabricante y exportadora de instrumentos oftalmológicos y quirúrgicos ubicada en Pakistán.

Comuníquese con Ghafoor Ahmad

Tel: 0092-052-4294759

Fax: 0092-052-4293176

Email: info@hookinstruments.com;

Website: www.hookinstruments.com

Ofrecemos soluciones de telefonía para su empresa con todas las funcionalidades de una central analógica tradicional, pero con todos los beneficios de la telefonía IP

Beneficios para su empresa

- 1-Contestadora de Voz Interactiva (IVR)
- 2-Personalización del manejo de las llamadas entrantes y salientes.
- 3-Ahorros de costos en llamadas internas entre sucursales /oficinas.
- 4-Organización de las comunicaciones internas
- 5-Mensajería integrada (envío de los mensajes de voz al correo electrónico)
- 6-Mejor atención al cliente.
- 7-Mobilidad de las extensiones.
- 8-Personalización de mensajes brindados al cliente
- 9-Integración con aplicaciones de bases de datos
- 10-Música en espera
- 11-Transferencia de llamadas
- 12-Transferencia de llamadas en función de espera.

SMART IPBX SYSTEMS



Representante Oficial:

digium | Asterisk

Solicita tu DEMO Ahora

Tel.: 809-276-1411

www.softmatica.com.do

FERIAS NACIONALES

EXPO CIBAO

Del 16 al 20 de Septiembre 2009, en el Complejo Deportivo La Barranquita Organiza Cámara de Comercio y Producción de Santiago, Inc.
Tel: (809) 582-2856 • Fax: (809) 241-4546
E-mail: mercadeo@camarasantiago.com

COMPUEXPO'09

Del 7 al 11 de Octubre, 2009, en la Terminal Sans Souci, Puerto Santo Domingo
Tel: (809) 567-2912 • Fax: (809) 549-4904
E-mail: mercadeo@compuexpo.com
Web: www.compuexpo.com

EXPO VALVERDE

Del 29 de Octubre al 01 de Noviembre, 2009 Organiza la Cámara de Comercio y Producción de Valverde, Inc.
Tel: (809) 572-3291

EXPO CONSTITUCION

Del 01 al 6 de Noviembre del 2009 Organiza la Cámara de Comercio de San Cristóbal, Inc.
Tel: (809) 528-3344.

EXPO SAN JUAN

Del 25 al 29 de Noviembre, 2009 Organiza la Cámara de Comercio y Producción de San Juan de la Maguana, Inc.
Tel: (809) 557-4298 • Fax: (809) 557-6108

FERIA DEL MUEBLE Y DEL HOGAR

Del 8 al 13 de Diciembre, 2009 en el Ayuntamiento de Santiago Organiza ASONAIMCO Cibao
Tel: (809) 583-3794 • Fax: (809) 583-5875
E-mail: asonaimcocibao@codetel.net.do

FERIAS INTERNACIONALES

EXPO INVERSION COLOMBIA 2009

Del 01 al 04 de Octubre de 2009 en Bogotá, Colombia Organiza Corferias
Tel: 3445235 y 3445188
Web: www.expoinversioncolombia.com

EXPOCIENCIA Y EXPOTECNOLOGIA

Del 19 al 25 de Octubre de 2009, en Bogotá, Colombia
Tel: 571- 3155900 - 2219953
Fax: 2216950
E-mail: acac@acac.org.co
Web: www.acac.org.co

INTEGRA MADRID

Del 4 al 8 de Diciembre, 2009 en Madrid, España Organiza IFEMA
Tel.: (34) 91 722 30 00
Fax: (34) 91 722 58 04
E-mail: integramadrid@ifema.es

NUEVOS SOCIOS

NL AUTO PARTS, S.A.

Venta de repuestos para vehículos
Av. J. Armando Bermúdez #210, Pueblo Nuevo Santiago
Tel.: 809-582-6594
Fax: 809-583-5122

JUNQUITO GAS, C. X A.

Distribución y expendio de gas licuado
Av. Pte. Antonio Guzmán #102 Santiago
Tel.: 809-247-2104
Fax: 809-247-5098
E-mail: miladysasoc@hotmail.com

ALMONTE DENTAL

Suplidores de materiales odontológicos
Av. E. Sadhalá Mód. 3-B, Plaza Alejo Santiago
Tel.: 809-241-1817
Fax: 809-233-1816
E-mail: almontdental@codetel.net.do

AMARILIS VALDEZ AUTO GAS

Instalación de equipos para vehículos
Av. Circunv. #35, Ingenio Arriba Santiago
Tel.: 809-576-7055
E-mail: valdezautogas@hotmail.com

OFICINA DE ABOGADOS RAPOSO & ASOCIADOS

Servicios legales
C/República del Líbano #N-1-A, Los Jardines Metropolitanos Santiago
Tel.: 809-724-4341
Fax: 809-471-7666
E-mail: raposo29@hotmail.com

Santo Domingo: 809-548-7575 • Santiago: 809-247-3900

ASI
Accesorios y Suministros para la Oficina
Computers & Office Supplies, Furniture
Desde 1990

A&R PUBLI INDUSTRIAL, C. X A.
Fabricación de publicidad exterior
Carret. Jacagua #3
Santiago
Tel.: 809-489-0380
E-mail: amanueljimenez@hotmail.com

AUTO REPUESTOS JULIO IMPORT
Venta de repuestos para vehículos de motor
Av. J. Armando Bermúdez #11
Santiago
Tel.: 809-336-2828
E-mail: julioeuropa@hotmail.com

CENTRO JURIDICO BATISTA BELLIARD & ASOC., S.A
Servicios legales, bienes raíces
C/Hucho Álvarez #3-Altos Detrás Haché,
La Gallera
Santiago
Tel.: 809-582-7193
Fax: 809-582-7194

GARCIA GARCIA & ASOC.
Ejercicio del derecho e inmobiliaria
C/Constanza #23, Edif. Molina 2do. Nivel
Santiago
Tel.: 809-247-4411
Fax: 809-247-4846
E-mail: garciaasociet@hotmail.com

OFICINA DE ABOGADOS SANTOS ACOSTA
Servicios legales
Av. Las Carreras Edif. 44, Apto. 301, 3era. Pta.
Santiago
Tel.: 809-612-4950
E-mail: oficinadeabogadossantos.acosta@yahoo.com

VALDEZ CRUZ & ASOCIADOS
Ejercicio del derecho
C/Boy Scout #79, Mód. 26
Santiago
Tel.: 809-581-8248
E-mail: joseroberto17@hotmail.com

IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA P.G., C. X A.
Importaciones, compra y venta de artículos para el hogar
Av. E. Sadhalá #200
Santiago
Tel.: 809-582-2694
Fax: 809-583-4374
E-mail: importadorapg@hotmail.com

CASA JOVEN, C. X A.
Fabricación de muebles
Carret. Lacey km. 11 ½, Lacey; C/Agustín Acevedo #35, Los Jardines
Santiago
Tel.: 809-276-2277
E-mail: pedrojorge99@yahoo.com; aryac_muebles@yahoo.com

FACITAXI, C. X A.
Servicios de transporte
Av. Las Carreras Edif. 44, Mód. 203
Santiago
Tel.: 809-582-2222
Fax: 809-724-4725

ORTE-GAS
Comercialización y distribución de G.L.P.
Carret. Stgo.-Jánico Km. 8½, Las Chacas
Santiago
Tel.: 809-233-5658
Fax: 809-233-7590

CARVAL DOMINICANA, S. A.
Distribución de productos veterinarios
C/8 #27, Villa Olga
Santiago
Tel.: 809-724-1832
E-mail: olgas.acosta@carval.com.do

DANNA CONSULTING, S. A.
Consultoría y asesoría
C/Federico Lithgow #5-B,
Cerros de Grurabo III
Santiago
Tel.: 809-471-7948
E-mail: danna.consulting@gmail.com

SUPLIDORA SANTOS C
Venta de artículos para oficinas y material gastable
C/1era. #58, Bella Vista
Santiago
Tel.: 809-247-0030
Fax: 809-233-6898
E-mail: meliluzsantos@hotmail.com

GLOBCOM CORPORATION, S. A.
Telecomunicaciones-Call center
Av. Texas esq. Dr. A. Grullón #71,
Los Jardines Metropolitanos
Tel.: 809-724-4848
Fax: 809-724-4849
E-mail: alex.sarante@globcomcorp.com

CONSTRUCTORA ALCI, S. A.
Construcción de obras civiles e inmuebles
C/2 Mód.I-A, Resid. Luis Rafael I,
Urb. Fernández
Tel.: 809-724-3001
Fax: 809-724-3004
E-mail: constructoraalcisa@hotmail.com

DONCELLA, C. X A.
Servicio
C/San Martín de Porres #9, Ens. Naco Santo Domingo
Tel.: 809-683-5572
Fax: 809-566-4985
E-mail: riveracorazon@doncella.com

STAMPA, S. A.
Distribución de mercancías
C/Dr. Arturo Grullón #8,
Los Jardines Metropolitanos
Santiago
Tel.: 809-583-2323
Fax: 809-583-2322
E-mail: stampa@codetel.net.do

COLCHONES MARTE
Fabricación y venta de colchones
C/Máximo Gómez #79
Santiago
Tel.: 809-276-1130

APIARIOS J. PEREZ

Fabricación de accesorios para cultivar abejas y miel
C/Emilio Prud'Homme #46, Bella Vista Santiago
Tel.: 809-247-0478
E-mail: apiariosjp@hotmail.com

MERKA REYES

Comercialización de productos comestibles
C/Penetración #19, Dorado I Santiago
Tel.: 809-430-2277

REPUESTOS NELSON/NELSON ORTIZ

Suplidores de repuestos y accesorios electrónicos
C/Del Sol #176, La Joya Santiago
Tel.: 809-583-3666
Fax: 809-587-4870
E-mail: repuestos_nelson@yahoo.com

TONY RODAMIENTOS, C. X A.

Venta de rodamientos y repuestos
Av. 27 de Feb. Edif. Metropolitano, Las Colinas
Tel.: 809-575-5000
Fax: 809-575-8023
Web: www.tonyrodamientos.com.do

AGRONEGOCIOS DOMINICANOS, C. X A.

C/1era. #12, La Moraleja Santiago
Tel.: 809-582-7220
Fax: 809-241-7308
E-mail: agronegocios@codetel.net.do

INVERSIONES JUDISA, S.A.

Préstamos y alquileres de eventos
C/Cámara Junior #17, Reparto Oquet, Santiago
Tel.: 809-276-4816
E-mail: julia_festejos@hotmail.com

TIENDA Y ALMACENES DENNYS, S. A.

Venta de ropa, calzados, accesorios y artículos para el hogar
C/España esq. Beller Santiago
Tel.: 809-724-1058
E-mail: tiendaalmdenny02@hotmail.com

KYARA RENT A CAR, C. X A.

Alquiler de vehículos
Av. Victor Espaillat, Aeropuerto Internacional Lacey, Santiago
Tel.: 809-612-5002

ROMANO CONSULTING GROUP, S. A.

Consultoría y asesoría a negocios, marketing, estudios de mercado
C/1 #5, Llanos de Gurabo Santiago
Tel.: 809-276-8488
E-mail: romano.group@tricom.net

COLMADO FERNANDEZ

Compra y venta de productos alimenticios
Carret. Duarte Km. 3½, Callejón Los Fernández, Reparto Amistad Santiago
Tel.: 809-581-0008

EDUARDO MANUEL FRANCO PEÑA

Venta y asesoría de seguros y de negocios
C/Benito Juárez, Plaza B. Juárez Mód. 2-138, Villa Olga Santiago
Tel.: 809-276-1884
Fax: 809-276-1881
E-mail: nilsafernandez@hotmail.com; eduardofranco273@hotmail.com

ALFRED DESIGNS

Elaboración y diseño de letreros
C/5 #53, Nibaje Santiago
Tel.: 809-971-9204
E-mail: alfreddesign@hotmail.com

TPA CONSULTING, C. X A.

Asesoría financiera
Av. Francia, Plaza Girasol 2do. Nivel Mód. 3, La Zurza Santiago
Tel.: 809-971-2381
E-mail: tpa_09@hotmail.com

TORNIACERO, C. X A.

Venta de tornillería y acero inoxidable
C/Juan Goico Alix #5, Ens. Julia Santiago
Tel.: 809-241-2030
Fax: 809-241-2122
E-mail: dario_estevez@torniacero.com

ARMADURA PROTECCION & SEGURIDAD, S. A.

Servicios de seguridad privada
Av. Francia #40 Santiago
Tel.: 809-226-5749

CENTRO DE DESARROLLO E IMPLEMENTACION TECNOLOGICA-CEDITEC

Venta y servicios de capacitación en la rama electrónica
Carret. Luperón #81, esq. C/9 Gurabo Santiago
Tel.: 809-583-6601
Fax: 809-724-4527
E-mail: tienda@ceditec.com

BARCELO VC ASESORES, C. X A.

Corretaje de servicios
Av. 27 de Feb. esq. Texas, Mód. 216, Edif. Metropolitano 2do. Nivel, Los Jardines Metropolitanos Santiago
Tel.: 809-276-1428
Fax: 809-276-1429
E-mail: barcelovc@gmail.com

PRODUCTOS ROCHED, C. X A.

Productores de ganado de carne y alquiler de equipos pesados
C/8 #5, La Española Santiago
Tel.: 809-581-8280

Planta de Agregados Ochoa
Parque Industrial LAS LAVAS
Santiago, República Dominicana

El Limón, Las Lavas, Villa
González, Santiago, R.D.
Teléfonos: 809-580-0203
hasta el 05
Fax: 809-580-0861

AGREGADOS OCHOA



www.ochoaagregados.com.do

Nuestros productos son extraídos y clasificados bajo los estándares de calidad más exigentes del mercado. Con nuestros agregados la durabilidad y la consistencia están garantizadas en cada uno de sus proyectos. Por eso somos **NOMBRE QUE CONSTRUYE**

www.ferreteriachoa.com.do

8A **Ferretería**
OCHOA
Nombre que construye

LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS
SE ELEVA CUANDO LES OFRECEMOS
LA OPORTUNIDAD DE SER ÚTILES.



PORQUE UNA MEJOR NACIÓN
SE SUSTENTA EN LOS PRINCIPIOS
Y VALORES QUE PROMUEVE.



GRUPO LEON JIMENES
Por una mejor nación