

# *inf* *cámara*

Publicación Trimestral • Año 12 - Número 45 • Enero - Marzo 2012

## **ESTRATEGIAS DE DESARROLLO: REGIONAL Y NACIONAL**



# CONSTRUIR

## PARA TODA LA VIDA

ES ASUNTO NUESTRO

- ✓ MAYOR RENDIMIENTO
- ✓ MÁS RESISTENCIA
- ✓ FRAGUADO OPTIMO



## XII Concurso Fotográfico Expo Cibao 2011

Foto Ganadora - Segundo lugar - *Diversión en Expo Cibao*

Anthony Grullón

Nació en Santiago de los Caballeros en 1971. Se interesa por la fotografía mientras cursaba sus estudios universitarios en los Estados Unidos, donde se graduó de Administrador de Empresas, con especialidad en Contabilidad.

Al regresar a la República Dominicana se integra como miembro activo del Grupo Fotográfico de Santiago (GRUFOS) y empieza a distinguirse en el arte fotográfico en su ciudad natal y otras latitudes. Anthony ha participado en más de 40 exposiciones colectivas en espacios locales e internacionales. Sus obras han sido exhibidas en República Dominicana, Haití, España, Cuba, Nicaragua, Estados Unidos y Bélgica.

Además, ha obtenido numerosos premios y menciones. En el 2011 obtuvo los siguientes galardones: segundo lugar en el IV Concurso Nacional Fotográfico Natalio Puras, segundo lugar en XII Concurso Expo Cibao y tercer lugar en el Concurso Orgullo de mi tierra. Otros premios importantes han sido: segundo lugar en Expo Cibao 2010; primer lugar en Expo Cibao 2009; segundo lugar categoría Blanco y Negro en el “III Concurso Fotográfico Carnaval Dominicano” en el 2007.



## Director Ejecutivo

Fernando Puig

## Coordinadora

Roseydi Espinal

## Proyecto Gráfico y Diagramación

BD Graphic Design - Thais de Andrade

## Impresión

Editora Teófilo

## Asesor

Raymundo Víctor

## Portada

Shutterstock images

## INFOCÁMARA

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

## Cámara de Comercio

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

Tel.: 809. 582. 2856

Fax: 809. 241. 4546

Web: <http://www.camarasantiago.com>

Email: [secretaria@camarasantiago.com](mailto:secretaria@camarasantiago.com)

Inscrita en el Ministerio del Interior y Policía bajo el No. 7380



## CONTENIDO

- 5 EDITORIAL
- 6 ACTIVIDADES CÁMARA
- 10 ASESORÍA: ESTRATEGIAS EFECTIVAS PARA QUE SU NEGOCIO SEA AMIGABLE CON LA TELEFONIA MOVIL
- 14 ACTUALIDAD: CENTRALES TELEFONICAS AUTOMATIZADAS TENDENCIA O NECESIDAD EN LAS EMPRESAS
- 18 ACTUALIDAD: EL PROGRESO DE NUESTRO PAÍS YA ESTA CIMENTADO EN UNA LEY: ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO 2030
- 20 TECNOLOGÍA: ASPECTOS A CONSIDERAR SOBRE EL "CLOUD COMPUTING"
- 24 CÁMARA EMITIRA TARJETA PARA SOCIOS
- 26 ASESORÍA: NAVEGANDO HACIA EL EXITO
- 30 NEGOCIOS: FERIAS NACIONALES E INTERNACIONALES
- 33 NEGOCIOS: NUEVOS SOCIOS
- 33 NEGOCIOS: SOCIOS HABLAN

## SANTIAGO Y SU DINAMICA DE DESARROLLO

Cada quien, sea persona o colectividad, es constructor de su propio destino. Lograr sortear o atenuar las adversidades, para hacer de éstas, oportunidades, y capitalizar las bonanzas, es el arte de aquellos que han triunfado. Es difícil encontrar otras explicaciones.

En este orden, podemos afirmar que la ciudad de Santiago ha apostado a ofrecer una calidad de vida digna a la presente y futuras generaciones. Para lograrlo deben conjugarse voluntades, visión, motor económico y fuentes de educación del más alto nivel. También existen otras fuerzas que complementan las iniciativas sociales y proyectos privados de inversión, que son igualmente necesarias. Entre éstas podemos citar la necesidad de que las autoridades locales y nacionales tengan similar visión del desarrollo, tanto a nivel local, como regional y nacional. También hace falta racionalidad en el uso de recursos, transparencia, y políticas públicas ajenas al clientelismo y al populismo.

No obstante, existen otros insumos necesarios para que una colectividad se desarrolle, que pudiéramos considerar externas, ya que, en cierto modo, son ajenas al control de quienes promueven el desarrollo y, que por demás, son transversales para avanzar hacia un mejor estándar de vida. Entre éstas deben citarse: una estabilidad general de la economía, una administración de justicia imparcial, confiable y eficiente, así como garantías de la propiedad privada que aseguren la multiplicación de la riqueza y la continua generación de nuevos proyectos empresariales.

Entre las acciones de las instituciones que promueven el desarrollo regional en Santiago, existen dos iniciativas que merecen atención especial por su impacto, sobre la economía, la inversión y la autopropulsión de toda la región en el futuro próximo. Estas son:

1. El desarrollo del Puerto de Manzanillo está llamado a ser un complemento vital para las actividades empresariales, para abrir las puertas a nuestros productos procesados o no procesados; para alentar la inversión en todos los sectores económicos, integrar las provincias de la región y contribuir a revertir la situación de concentración de las actividades económicas en la zona metropolitana de Santo Domingo. Consideramos la existencia de facilidades portuarias de primera calidad en el litoral norte del país, un factor de interés nacional-estratégico. Sin hablar de la opción de que Manzanillo sirva de vía portuaria binacional, por su cercanía a la frontera con Haití.
2. El recién creado movimiento o pacto regional por el desarrollo, tendente a aunar los esfuerzos privados para promover la actividad turística, comercial y de inversiones en la región norte, también es un importante paso para consolidar la región. Inicialmente propuesto por la Cámara de Comercio de Santiago, pero secundado inmediatamente por la Cámara de Comercio de Puerto Plata y por cerca de veinte entidades de Puerto Plata y de Santiago, será la chispa para unificar la identidad regional. Se aspira a la incorporación de otras instituciones y provincias, y que esta unidad permita relanzar el turismo, y que éste se desparrame por todo el Cibao; que se motoricen las inversiones en producción agrícola o manufacturada que apoyen al turismo; que se potencialicen los múltiples atractivos culturales, ecoturísticos, humanos, naturales, sociales, religiosos e históricos, entre otros.

Enhorabuena a estos proyectos privados. Son motivos de aliento para trabajar con fe por un mejor futuro para toda la región.

# ACTIVIDADES

## Acuerdo para el desarrollo de la región

Nuestra Cámara sirvió de eslabón para lograr el convenio o pacto regional para el desarrollo estratégico de la Región Norte firmado por unas veinte instituciones de Puerto Plata y Santiago, así como muchas otras que se incorporaron como testigos en un acuerdo que debe ser calificado como trascendental. El hecho de aunar esfuerzos constituye

un avance en la construcción de una sociedad que define su rol y se incorpora de manera activa y decidida para relanzar el turismo, dinamizar el comercio y promover las inversiones, entre otros objetivos iniciales. La chispa lanzada por las Cámaras de Comercio de Santiago y Puerto Plata ha encontrado un amplísimo respaldo en toda la zona.



## Ministerio de la Administración Pública presenta avances



La Cámara de Comercio de Santiago sirvió de anfitriona al Dr. Ramón Ventura Camejo, Ministro de la Administración Pública, para presentar los avances que ha tenido el país en términos de la institucionalización de la carrera pública y administrativa, así como en la implementación del modelo CAF de evaluación de personal. El evento recibió un amplio respaldo con la participación de múltiples empresas interesadas en acoger esta herramienta en el manejo de sus recursos humanos.

## Seminario perspectivas económicas

A principios de febrero se celebró el tradicional Seminario anual sobre los retos y las perspectivas económicas del año recién iniciado. La Cámara de Comercio preparó sus salones para que decenas de interesados escuchar los planteamientos de los consultores y economistas de



la prestigiosa firma Ecocaribe, quienes abordaron los indicadores económicos nacionales e internacionales que impactarán la economía en el presente año, y que sirven de orientación al empresariado para ajustar sus iniciativas y obtener el éxito esperado.

# CÁMARA

## Misión de Haití visita Cámara de Santiago

La Cámara de Comercio y Producción de Santiago, recibió recientemente la visita del Alcalde del Municipio, Gilberto Serulle, junto a una delegación oficial de empresarios y autoridades de la Región Norte de Haití que estuvo en Santiago durante varios días.

Dicha delegación vino correspondiendo a una invitación de la Alcaldía, y en seguimiento a acuerdos suscritos a inicios de este año 2012 entre los Ayuntamientos de Santiago de los Caballeros y de Cabo Haitiano.

La presencia de los empresarios del vecino país sirvió, a su vez, para renovar el acuerdo de cooperación entre las Cámaras de Comercio de las dos ciudades que fue firmado en el año



2001. La señora María Victoria Menicucci, Presidenta de la CCyPS, resaltó la importancia de este acuerdo, así como las posibilidades empresariales que representamos mutuamente, para que el mercado dominicano y el haitiano pueda expandirse y ampliar la cartera de clientes de las empresas.

## Inauguran Planta de Reciclaje



El Proyecto Integral de Mejoramiento del Barrio de Santa Lucía, iniciativa financiada por la Xunta de Galicia de España y la CCPS, inauguró el pasado 12 de marzo, una Planta Piloto de Revalorización de Residuos Sólidos, siendo ésta una actividad del componente de Formación Profesional y Desarrollo Productivo. La planta de reciclaje, ubicada en Rafey, será

operada conjuntamente entre la Asociación de Recicladores del Eco Parque Rafey y el Ayuntamiento del Municipio de Santiago.

Como ejecutora del componente de capacitación del proyecto, la Cámara Santiago tuvo a su cargo el entrenamiento de las personas que trabajarán en las instalaciones del vertedero, quienes además recibieron indumentarias adecuadas para sus tareas (botas, guantes, overoles, gorras).

Entre los objetivos previstos y alcanzados por el proyecto figuran el mejoramiento de las condiciones de vida y salud, así como la optimización de las condiciones de acceso a empleo digno de los y las trabajadores/as informales de la zona.

# ACTIVIDADES

## Concluye exitosamente proyecto auspiciado por la Xunta de Galicia

En el mes de marzo el Ayuntamiento local dio cierre formal al proyecto de Mejoramiento de las Condiciones del Barrio Santa Lucía, del que la Cámara de Comercio fue ejecutora del Componente Formación Profesional y Desarrollo Productivo. En el acto de clausura estuvieron presentes el Alcalde Gilberto Serulle, el Presidente de la Sala Capitular, Rafael Cruz, Rosa Silverio en representación de los habitantes del Barrio Santa Lucía y Lorena Peillet, consultora del proyecto y de la Xunta de Galicia.



Además asistieron Sofía Ruiz del Arbol, Ministra Consejera de la Embajada de España en República Dominicana, Carlos Cano, Coordinador General de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y una nutrida delegación de la comunidad española residente en Santiago de los Caballeros, así como las instituciones que ejecutaron el proyecto. El mismo contribuyó a crear capacidades, fortalecer el tejido social del barrio, mejorar los servicios y adecuar las condiciones de trabajo de los recicladores que laboran en el vertedero de Rafey.

Entre los logros de la iniciativa, en el componente a cargo de la CCPyS, vale destacar la construcción de un centro de

servicios equipado con oficinas e instalaciones sanitarias; la creación de una base de los recicladores/as que hacen vida en el vertedero; la realización de 24 cursos técnicos; la implementación de dos programas de pasantía, uno en coordinación con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, y otro con la Asociación de Recicladores; la alfabetización de 91 personas, de las cuales más de 50 han continuado sus estudios en centros educativos aledaños; el otorgamiento de 18 microcréditos, que permitieron la creación de 26 microempresas; y la formación de la primera Asociación de Recicladores del país, la cual pertenece a la Red Latinoamericana de Recicladores y a la RED de las 3Rs en la República Dominicana.

## Nuevo software para Registro Mercantil

La Cámara de Comercio y Producción de Santiago ha incorporado un nuevo software para operar el Registro Mercantil. El mismo es parte del proyecto ejecutado por la Cámara de Comercio de Santo Domingo, realizado con fondos propios y del BID-FOMIN.

La implementación de este nuevo sistema busca crear una plataforma ágil, moderna, completa y eficiente que fomente las actividades comerciales y facilite las informaciones estadísticas. Se espera que en corto plazo todas las Cámaras de Comercio del país

puedan adoptar esta plataforma de negocios. El proyecto ha venido a fortalecer la unidad e importancia del sistema cameral dominicano y a ratificar la estandarización de criterios y operatividad del mismo.



# CÁMARA

## Firma nuevos contratos de Franquicias

La Cámara de Comercio y Producción de Santiago, con el auspicio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) vía el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), realizó el segundo acto de firmas de contratos para que empresas dominicanas puedan convertirse en franquicias.

En esta ocasión, las doce (12) empresas que entraron al proceso de estructuración para franquiciarse son: Don Emilio's Sandwich; Exercise Santiago; Farmacia Bárbara María; I.R. Orgánica; S.R.L.; KB Importadora; Kid's Fitness; Mango Bajito; Mercofact; OneTwoOne; Panadería y Repostería La Campagna, S.R.L.; Preventis y Servisec DryClean. Estas compañías se suman a The Color Factory, la pionera en entrar al proceso.

Las estructuraciones estarán a cargo de las firmas consultoras internacionales Alcázar & Cia.; Congenia; Front Consulting; Poblete & Cabrera; y, Valencia Hoyos & Asocs.

A través de este proyecto se espera que se conviertan en franquicias al menos 50 empresas que cuenten con un concepto de negocio potencialmente franquiciable, para lo cual el BID ha dispuesto un presupuesto de 500,000 dólares. Las empresas interesadas en franquiciarse pueden comunicarse con la Cámara de Comercio y Producción de Santiago, o con la Cámara de Comercio de su provincia donde se le dará la orientación de lugar.



## Embajador dominicano en Trinidad & Tobago visitó la Cámara de Comercio y Producción de Santiago



El Lic. José Serulle, Embajador dominicano en Trinidad & Tobago visitó la Cámara de Comercio y Producción de Santiago, donde conversó con su Director Ejecutivo, Sr. Fernando Puig, sobre la pertinencia y conveniencia de que empresas de la región de Santiago, participen como expositoras en la Convención de

Comercio e Inversión (TIC), que se celebra junto al IV Forum RD-TT. Dijo el Embajador "este año debemos superar los niveles de participación que hemos tenido en años anteriores". La Embajada en T & T ha apartado varios módulos para asegurar la participación de las empresas dominicanas. Trinidad y Tobago constituye un importante potencial para las empresas exportadoras dominicanas en muchas áreas, incluyendo agroindustria, plásticos, productos agrícolas, colchones, partes eléctricas, entre otras.

# ESTRATEGIAS EFECTIVAS PARA QUE SU NEGOCIO SEA AMIGABLE CON LA TELEFONIA MOVIL

Por Owen Kulemeka, PhD

En estos días, parece que los dispositivos móviles rigen nuestras vidas. Usamos nuestros teléfonos celulares para leer noticias, consultar cuentas bancarias, escuchar música, “navegar” por la ciudad, y realizar muchas tareas. El apetito de la gente por la más reciente aplicación (App) para teléfonos o tablets de Apple, Android o Windows parece insaciable.



La incidencia de la telefonía móvil está en constante ascenso. Los expertos estiman que en la República Dominicana, con una población aproximada de 9,9 millones de personas, existen alrededor de 9 millones de teléfonos celulares y el número sigue en aumento.

Entonces, surgen interrogantes con relación a los desafíos que se están produciendo fruto de los cambios tecnológicos. ¿Cómo deben los negocios enfrentar esta revolución de teléfonos móviles? Las opciones son numerosas y a veces confusas. ¿Debe la empresa crear una aplicación de teléfono inteligente para sus clientes? ¿Construir un sitio web para móviles? ¿Utilizar los códigos QR? ¿Qué es lo más conveniente? Este artículo examina las opciones disponibles y le da consejos sobre cómo “movilizar” su negocio de forma efectiva.

**No cree una aplicación inteligente para su negocio de manera apresurada.** A pesar de que las aplicaciones para los teléfonos inteligentes (smartphones) se han popularizado, espere antes de gastar su valioso tiempo en crear una aplicación para su negocio. Muchas aplicaciones de smartphones ofrecen poco valor para los clientes, ya que duplican las tareas que se pueden hacer mejor en otras plataformas, tales como sitios

web o líneas gratuitas. Por ejemplo, si los clientes quieren hacer pedidos a través de su sitio web, la creación de un sitio web accesible desde el móvil puede tener más sentido que la creación de una aplicación.

El costo también es un gran problema con las aplicaciones. La creación de aplicaciones para los teléfonos o tablets

de Apple y Android requiere una sofisticada comprensión del lenguaje de computación. Por lo tanto, tendrá que contratar a un costoso ingeniero para crear su aplicación. Además, hacer que la gente use una aplicación también requiere de una amplia campaña de publicidad y relaciones públicas, lo cual puede resultar en costoso.

Por otra parte, la creación de una aplicación no implica que será utilizada. Apple controla estrictamente qué aplicaciones se pueden utilizar en sus iPhones y bloquean las aplicaciones que puedan robar información o causar otros problemas. Las razones por las que Apple rechaza las aplicaciones son a menudo confusas y cambiantes, lo que significa que su empresa puede pasar meses en la creación de una aplicación que al final puede ser rechazada.

Google tiene solamente algunas reglas sobre qué aplicaciones se pueden crear para sus tablets y teléfonos Android. El problema con esto es que cualquier aplicación creada para la plataforma Android tendrá que competir con cientos de aplicaciones creadas por quienes se han aprovechado de la política de puertas abiertas de Google. Además, existen muchas variantes del sistema operativo Android en muchos dispositivos. Los que crean una app

*¿Planeando tu próximo evento?*

# *Alkifiesta*

*podemos ayudarte*



Alquileres



Carpas Marquee



Eventos  
Corporativos



Catering



Coordinación  
General



Ventiladores  
AlkiCool

**Tel.: 809.724.1336 • [info@alkifiesta.com](mailto:info@alkifiesta.com)**

Ave. Salvador Estrella Sadhala esq. Calle C, Reparto Tavarez Oeste, Santiago, R.D.

Calle 26 de agosto #36, Residencial Ballardo, Puerto Plata, R.D.

**[www.alkifiesta.com](http://www.alkifiesta.com)**

**Aplicaciones costosas y difíciles de crear, no son la solución para la mayoría de las empresas que buscan conseguir un ambiente de negocios amigable para móviles. En cambio, hay varias maneras sencillas y rentables para su negocio. Aquí están las tres más importantes:**

1. “Movilizar” su sitio web: Lo primero que debe hacer es averiguar cómo su sitio web aparece en los dispositivos móviles. Muchos sitios web tienen características (por ejemplo, animación, archivos PDF, imágenes de gran tamaño) que hacen que los sitios se tornen de uso difícil en los dispositivos móviles. Google ofrece un sitio web llamado [www.howtogomo.com](http://www.howtogomo.com) que puede mostrar la forma en que su sitio web se ve en un dispositivo móvil y sugerir formas de mejorar. Si usted quiere crear una versión móvil amigable de su sitio web, hay muchos servicios gratuitos que se pueden utilizar para hacerlo. Las más populares son Google Sites (<http://goo.gl/Oskrg>), [www.zinadoo.com](http://www.zinadoo.com) y [www.winksite.com](http://www.winksite.com).
2. Registrar su negocio en Foursquare.com: Piense en Foursquare como un Facebook para uso de los dispositivos móviles. El servicio utiliza la función GPS en un dispositivo móvil para avisar al usuario lo que está cerca. Un usuario de Foursquare en Santo Domingo puede usar su teléfono para saber si sus amigos están cerca y cuáles restaurantes se encuentran a poca distancia. Han sido recomendados por otros usuarios de Foursquare. Registrar su negocio en Foursquare es gratis y da a conocer su negocio a muchos usuarios en todo el mundo.
3. Utilizar hiperenlace de objetos: Imagine que un cliente pueda comprar un artículo en su tienda (por ejemplo, una estantería armable), llevarla a casa, escanear la caja con un teléfono, y ver las instrucciones sobre cómo armarla, directamente en el teléfono. O caminar en un supermercado, escanear un paquete de carne, y que la pantalla de su teléfono móvil aparezca un mapa del local que le muestre dónde encontrar los condimentos para sazonar la carne. O llegar a un centro comercial, escanear el nombre de su empresa en el directorio del frente, y recibir un cupón de descuento para visitar su establecimiento.

para Android necesitan durar muchas horas de pruebas para garantizar que funciona en varios dispositivos.

Esto ya es posible gracias a una tecnología llamada códigos QR. Usted probablemente ha visto Códigos QR: parecen códigos de barras cuadradas del tamaño de un sello de correos. Estos códigos QR, que pueden ser leídos por cualquier dispositivo móvil equipado con cámara, se pueden colocar en casi cualquier objeto físico como si fuera un código de barras.

Cuando un cliente escanea un Código QR utilizando un dispositivo móvil, se puede ver un video, leer el archivo

PDF, ver un mapa o hacer varias tareas de internet. Los códigos QR se pueden crear rápidamente y de forma gratuita en varios sitios web (ver <http://qrcode.kaywa.com>, [www.qrstuff.com/](http://www.qrstuff.com/) o <http://goqr.me>).

Está claro que los clientes cada día son más exigentes y buscan mayor rapidez en los servicios. La tecnología para lograrlo existe. De usted depende usarla de manera efectiva para estar a tono con los tiempos y obtener mayores volúmenes en su caja registradora. ■

---

El autor es profesor de la Universidad de Oklahoma



Espacios a tu alcance

- TERRAZO
- PORCELÁNICO
- PIEZAS SANITARIAS
- GRANITO NATURAL
- CERÁMICA
- MÁRMOL
- ADOQUINES
- TEJAS
- JACUZZI



  
**menicucci**  
transformando espacios

**... servicios a todo el país y para exportación**

www.menicucci.com.do • Autopista Duarte Km. 3 1/2, Santiago, R.D. Tel. 809 582 7133 Fax. 809 583 8222



# CENTRALES TELEFONICAS AUTOMATIZADAS TENDENCIA O NECE(SI)DAD EN LAS EMPRESAS

Por Ray Víctor

El mundo se mueve hacia la automatización y conveniencia para los consumidores; al menos así lo plantean quienes defienden los auto-servicios. En sociedades avanzadas es común encontrarse con estaciones de combustible donde el comprador es quien realiza toda la transacción, desde el llenado del tanque hasta el pago con su tarjeta de crédito o débito. Igualmente, algunas cadenas de supermercados y tiendas detallistas poseen líneas especializadas con varias terminales de computadoras para que los clientes sean sus propios cajeros. Este sistema reduce la contratación de empleados, pues sólo requiere de un supervisor para cinco o seis cajas. Otra innovación muy popular en Estados Unidos son los parquímetros que permiten el pago con dinero plástico.

En el país también tenemos muestras de cómo las empresas y el gobierno tratan de hacer la vida más cómoda a sus usuarios. En los aeropuertos, por ejemplo, los pasajeros tienen la opción de conseguir su pase de abordaje sin tener que pasar por el mostrador de las líneas aéreas, en las autopistas, los conductores pueden usar el pase rápido en los peajes y en toda la geografía nacional existen los convenientes cajeros automáticos de las instituciones bancarias que permiten a los clientes retirar o depositar dinero a cualquier hora.

Además de las ofrecer facilidades a los usuarios, la tendencia hacia la automatización representa una reducción de

costos para las empresas en el mediano o largo plazo, pues la inversión inicial generalmente es costosa, pero a la larga se compensa con la reducción de nómina por la eliminación del eslabón humano en la cadena de servicio.

## Sistemas telefónicos automatizados

Una aplicación donde la automatización ha encontrado buena acogida en las empresas son las centrales telefónicas, que incluyen desde una simple contestadora hasta los más recientes y sofisticados sistemas de integración de computadores-teléfonos que entrelazan llamadas con bases de datos. Las instituciones y empresas utilizan las centrales automáticas, mayormente para recibir llamadas, aunque también existen equipos automáticos para hacer telemarketing o para implementar sistemas de cobros o recordatorios de pagos. En empresas grandes o con un gran volumen de llamadas entrantes, implementar una central telefónica automatizada representa un ahorro, pues no será necesario emplear una gran cantidad de operadores.

En negocios pequeños la función fundamental de una central es de contestar el teléfono y presentar a la persona que llama opciones tales como las extensiones para comunicarse con cierto departamento o persona. La intención es minimizar el tiempo de cada llamada entrante. Pero, a veces las respuestas de estos sistemas no son ni fáciles ni rápidas. Además, se pierde el famoso “trato personalizado” que tanto gusta a personas de avanzada edad.



- *Cuenta Enlace Empresarial*
- *Préstamos Comerciales*
- *Tarjeta de Crédito Empresarial*
- *Canales Electrónicos*

[www.alnap.com.do](http://www.alnap.com.do)

## *Sabemos lo que te cuesta ganarte el dinero.*

*Por eso en la Asociación La Nacional tratamos con respeto y consideración a nuestros clientes, asegurando el fruto de su esfuerzo, y abriéndoles las puertas a un lugar donde todo es más fácil.*



Asociación

**La Nacional**

Tu Centro Financiero Familiar

## Sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR)

La automatización ha llegado al punto en que los usuarios de estos sistemas telefónicos pueden interactuar con bases de datos mediante comandos de voz o usando el teclado del teléfono. Esta tecnología telefónica se denomina interactive voice response (IVR) o respuesta de voz interactiva.

Muchas personas usan diariamente estos IVRs para revisar sus balances bancarios, manejar sus tarjetas de crédito o simplemente para averiguar la dirección y horas de operación de una tienda. Inclusive, existen cadenas de farmacias en las que los clientes pueden ordenar el relleno de sus medicamentos recetados y el sistema le indica cuando pueden pasar a recogerlas. Además, sirven para reportar averías de servicios telefónicos o de televisión por cable. El sistema de reconocimiento de voz puede ser extenso o limitado, dependiendo de los requerimientos de la aplicación. También puede utilizarse el teclado telefónico para la interacción de manera combinada. Por ejemplo, para inglés, marque o diga uno; para español marque o diga dos.

Estos sistemas automáticos también pueden emplearse para llamadas salientes. De hecho, hay compañías de investigación que utilizan los IVRs para hacer encuestas de opinión, programando una grabación para hacer las preguntas del cuestionario ofreciendo las opciones de “sí”, “no” e “indeciso” a la persona encuestada telefónicamente. No dude usted que algunas de las encuestas políticas que se están haciendo actualmente en el país estén utilizando esta tecnología.

## Ventajas y desventajas del IVR

De primera intención parecería que una central automática es una decisión inteligente. No obstante, cada cambio que realice una compañía tiene sus ventajas y desventajas. El uso de tecnología automatizada puede ser positivo o negativo y usted debe balancear los pros y contras antes de realizar una costosa inversión.

Entre los aspectos favorables de estos sistemas telefónicos automatizados está el ahorrar dinero a la compañía, ya que la automatización reduce la contratación y entrenamiento

de seres humanos para trabajar como operadores. Asimismo, minimizan el tiempo de espera de la gente que llama a su empresa y les ofrecen la posibilidad de conseguir información directamente desde una base de datos.

También el IVR puede crear la ilusión de que las personas que llamen a la empresa están siendo atendidas por un ser humano. Algunas empresas telefónicas han personalizado sus contestadoras automáticas dándole nombre (Alex, en Virgin Mobile y Emily, en Bell Canadá, son dos buenos ejemplos). Estas máquinas con voz y calor humano simulado tienen, además, la ventaja de que no paran en su hora de almuerzo, no tienen que ser compensadas por vacaciones ni días de enfermedad y están disponibles 24 horas, los siete días de la semana. Y si su negocio es pequeño, un sistema IVR lo puede hacer sentir cual si fuera una gran empresa.

El sistema IVR puede responder las preguntas más comunes que se reciben en una organización (dirección, horas de oficina, etc.) pues aun cuando una gran cantidad de personas requieren la intervención de un representante de servicio al cliente, el IVR filtra y resuelve los casos simples. El sistema transfiere al cliente a un especialista o representante de ventas cuando haya preguntas específicas.

Por otra parte, el hecho de que un sistema IVR es manejado por computador no quiere decir que sea infalible. Por muy concienzudo que sea el sistema, no tiene la capacidad de dar respuesta a cómo resolver errores o problemas específicos. Además, una de las grandes desventajas del IVR es precisamente que mucha gente detesta hablar con una máquina. Las personas mayores tienen dificultad con los largos menús telefónicos y los jóvenes se sienten frustrados por la lentitud del sistema.

Ahora que conoce los principales beneficios e inconvenientes de estas centrales automatizadas con reconocimiento de voz y tomando en cuenta las tendencias de los negocios en el siglo XXI, decida usted si la instalación de este tipo de sistema es una necesidad en su negocio o una necesidad para sus clientes. ■



EN LOS MOMENTOS DIFÍCILES  
ES MEJOR ESTAR PREPARADO  
POR ESO LO HACEMOS AHORA.

BLANDINO TE OFRECE PLANES DE PRE-ARREGLO  
QUE SE AJUSTAN A TU PRESUPUESTO  
Y TE AYUDAN A ORGANIZARTE.



**Blandino**  
**PreArreglo**

haciendo más fácil su  
momento más difícil

[www.funerariablandino.com.do](http://www.funerariablandino.com.do)  
809-533-3232



# EL PROGRESO DE NUESTRO PAÍS YA ESTA CIMENTADO EN UNA LEY: ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO 2030

**Por Carlos Peralta**

“República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social, que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global”

Esta es la visión de nación de largo plazo a la que se aspira llegar en el 2030.

Cuando el Congreso Nacional aprobó en enero del presente año la Ley Orgánica de “Estrategia de Desarrollo Nacional de la República Dominicana 2030”, dotó a la nación de un instrumento consensuado para lograr un país más desarrollado de cara a la próxima década.

Con dicha aprobación se da cumplimiento al mandato establecido en el artículo 241 de la Constitución de nuestro país, que ordena al Poder Ejecutivo, previa

consulta con el Consejo Económico y Social y los partidos políticos, elaborar y someter al Congreso Nacional una estrategia de desarrollo que definió la visión de Estado que ubicaría a la República Dominicana en un entorno en el que primen la ética, la justicia social, así como el uso innovador y sostenible de los recursos para que la nación pueda insertarse de forma competitiva en la economía global, a más tardar en el 2030.

De igual forma, cada eje entraña el compromiso del Estado en un sinnúmero de reformas necesarias para la implementación de la END, entre las que podemos citar la reforma educativa, la reforma eléctrica y la reforma fiscal.

Estos ejes y objetivos se convierten en una guía y un plan de ruta al cual deben ceñirse todos los gobernantes, sin importar el partido político que representen, garantizando una verdadera continuidad de Estado, tal como reza la misma Ley:

“Cada gestión de gobierno deberá contribuir a la implementación de la END 2030, a través de las políticas públicas plasmadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público, los planes institucionales, sectoriales y territoriales y los presupuestos nacionales y municipales, y establecerá explícitamente la articulación de dichas políticas con los Objetivos y Líneas de Acción de la Estrategia”

Este es un importante documento técnico, fruto de la integración y participación social de diversos actores de la vida nacional, tanto político, empresarial como de la sociedad civil en general, los cuales a la vez deberán estar atentos a demandar que los

compromisos asumidos en esta Ley puedan ser honrados de acuerdo a lo planificado.

No debemos olvidar que toda planificación necesita de la acción. Ya contamos con la Estrategia, ahora es preciso trabajar en la implementación. La END tiene un cronograma de aplicación y ejecución que inicia con su promulgación, por lo que debemos comenzar a trabajar de inmediato, involucrando a todos los actores de la sociedad y partidos políticos, en procura de que en la primera evaluación hayan logros tangibles, y no reaccionar dentro de 20 años con la única receta de evaluar lo que pudo haber sido y no fue.

**La Estrategia Nacional de Desarrollo –END– es fruto de la concertación social, que crea un instrumento consensuado llamado a constituirse en la base para la planificación y ejecución de las políticas públicas en los cuatro ejes en los que se cimienta:**

**Primer Eje.** Que procura “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local”

**Segundo Eje.** Que procura “Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial”

**Tercer Eje.** Que procura “Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno; que aprovecha y potencia las oportunidades del mercadeo local y se inserta de forma competitiva en la economía global”

**Cuarto Eje.** Que procura “Una sociedad con cultura de producción y consumo sostenibles, que gestiona con equidad y eficacia los riesgos y la protección del medio ambiente y los recursos naturales, y, promueve una adecuada adaptación al cambio climático.” ■



# ASPECTOS A CONSIDERAR SOBRE EL “CLOUD COMPUTING”

Por Jael González

En nuestro país se está empezando a sentir la presencia del *cloud computing* o computación en las nubes y a usted como empresaria o empresario es probable que le interese conocer más a fondo esta aplicación tecnológica, pero sobre todo cómo podría utilizarla en su negocio.

Comencemos explicando el concepto. Se entiende por *cloud computing* la entrega de la computación como un servicio en que los procesos informáticos o programas que necesita una empresa o persona son ofrecidos a través de una red que generalmente es la nube del Internet.

La principal razón por la cual las empresas se interesan en esta tendencia es que la computación en las nubes promete abaratar los costos y al mismo tiempo

mantener una alta calidad y fidelidad en las áreas de tecnología de la información.

Debido a que nuestras aplicaciones y data se encuentran en la nube ya no es necesario realizar grandes inversiones en infraestructuras o equipos físicos, al igual que los gastos de mantenimientos son reducidos en gran parte. Básicamente el capital de trabajo pasa a ser puramente operacional y administrativo.

La utilización del *Cloud* proporciona gran escalabilidad de los recursos, ya que de manera inmediata y en algunos casos (dependiendo del servicio contratado), automáticamente, podemos incrementar o disminuir los requerimientos necesarios para nuestras aplicaciones y data. Esto presenta un ahorro en

tiempo de implementación ya que no es necesario que el administrador de red invierta un tiempo valioso en configurar e instalar los recursos físicos cuando se adquiera un nuevo servicio o cuando haya que incrementar la capacidad de los servicios actuales. Como es posible incrementar o disminuir la capacidad de almacenamiento y procesamiento necesitada por la empresa, los pagos realizados se realizan en función de la demanda del servicio ya que sólo se consume lo que es necesario y de esta manera se controlan y administran mejor los gastos.

Cuando en una infraestructura local se va a realizar alguna actualización significativa, generalmente es necesario parar las operaciones para poder realizarse y dependiendo del tipo de actualización, a veces, hay que reintegrar la data y crear las personalizaciones.

En una infraestructura de *cloud computing* esto no sucede ya que la productividad puede seguir en proceso mientras se realizan las actualizaciones en la nube. Además, la interacción y personalizaciones se mantienen sin necesidad de volver a configurarlas de nuevo.



Como nuestros recursos se encuentran en la nube no es necesario estar atado a una ubicación geográfica en específico, sino que podemos trasladarnos a cualquier parte del mundo y utilizar nuestras aplicaciones y data como si estuviéramos en la oficina. También, esa data ubicada en la nube

posee redundancia la cual nos protege de desastres naturales, que pudieran eliminar la información de la empresa, y de operaciones que puedan detener la productividad de la empresa. Esto nos provee de libertad e independencia geográfica, así como la oportunidad de maximizar la accesibilidad a nuestros recursos.

Al existir una infraestructura reducida en la empresa, hay menos consumo de energía eléctrica y por lo tanto menos gastos. También las ubicaciones donde se encuentran las granjas de servidores (espacios donde se albergan muchos tipos diferentes de servidores para proveer el servicio a los consumidores) están diseñadas para trabajar de una forma efectiva en lo relativo al costo y aprovechar al máximo los recursos para que no existan desperdicios.

Pero, no todo es color de rosa cuando se habla del *cloud computing*. Una desventaja clara del servicio es que, como funciona bajo la red de Internet, es necesario que siempre exista conexión a Internet y bien sabemos que esta conexión a la red no siempre es segura o confiable y es necesario

recorrir a varios proveedores de Internet para poder mantener una conexión constante.

Otra desventaja relacionada con el servicio de Internet es la latencia o la lentitud en el procesamiento de la

**Servicios de Traducción Profesional**  
**Carola C. Rodríguez Morel**  
 Abogada Traductora Judicial

email [carolacrm@yahoo.com](mailto:carolacrm@yahoo.com)  
 oficina 809-582-8211  
 celular 809-659-3544

Traductores con una sólida experiencia de mas de 14 años en el mercado, con el compromiso de ofrecer excelentes servicios de traducciones de la más alta calidad, eficiencia y rápida entrega. Desarrollo en diversas áreas de especialización e idiomas.

-Español	-Alemán
-Inglés	-Holandés
-Francés	-Ruso
-Italiano	

data en las aplicaciones. Esto se produce cuando el servicio de Internet no es de calidad y no nos asegura una conexión confiable. Otra razón que produce la latencia es que el servicio de Internet contratado no sea suficiente para satisfacer la demanda de nuestras aplicaciones y data en la nube, formando así un cuello de botella.



Otra de las disyuntivas que genera el *cloud computing* es relativa a la seguridad, ya que nuestros datos e informaciones no los tenemos de manera local sino en un servidor en Internet del que generalmente no sabemos su ubicación exacta y a muchas empresas no les agrada la idea de que su información se encuentre resguardada por un tercero.

También está la polémica de que como los servidores están distribuidos alrededor del mundo, cuando se necesita resolver algo de índole legal las leyes se pueden tornar difusas por la ubicación. Un ejemplo de esto es cuando hay alguna infracción de derecho intelectual. La data albergada no necesariamente

está en el mismo lugar donde se produjo el material original o donde se encuentra el infractor, y como las leyes de derecho intelectual son territoriales, al momento de resolver algún conflicto se vuelve engorroso ya que se pueden tener varias localidades, cada una con diferentes leyes: donde se encuentra el servidor con la data, el territorio donde se creó el material original y el lugar donde se encuentra o se realizó la posible infracción.

A pesar de estas desventajas, las principales empresas de renombre mundial en el área de la tecnología de la información se están embarcando en el negocio de proporcionar servicio de computación en las nubes.


Estas empresas se preocupan de la seguridad de sus consumidores y por esta razón invierten y aseguran que sus datos están seguros dentro de sus servidores a pesar de que estos se encuentran en Internet. ■

El autor es ingeniero telemático



Celebra con nosotros el  
25 aniversario

10-16 de septiembre - ¡Reserva tu espacio!

Síguenos en  [twitter.com/expocibao](https://twitter.com/expocibao)



ASOCIACION CIBAO  
DE AHORROS Y PRESTAMOS

4123 4567 8901 2345

4394

GOOD  
THRU 08/2012

FERNANDO PEREZ



Gold

PRESTIGIO Y SEGURIDAD  
EN TUS COMPRAS

NACIONALES E INTERNACIONALES

*Todos los beneficios de una tarjeta premium combinados  
con la tasa de financiamiento más competitiva del mercado*

[www.acap.com.do](http://www.acap.com.do)



ASOCIACION CIBAO  
DE AHORROS Y PRESTAMOS

# CAMARA EMITIRA TARJETA PARA SOCIOS



Con el interés de aumentar los servicios y ventajas para sus socios, la Cámara de Comercio y Producción de Santiago lanzará próximamente **OFERCAMARA**, una tarjeta de descuentos que permitirá a las empresas asociadas obtener beneficios varios, mediante la suscripción de manera individual con cada compañía incorporada a este servicio.

**OFERCAMARA**, el más reciente de los productos/ servicios de nuestra Cámara, es una tarjeta que, cuando se presente al cajero al momento de pagar, permitirá a nuestros socios recibir descuentos. Además tanto los socios como los establecimientos afiliados pueden tener un acercamiento de negocios y trabajar otros beneficios adicionales.

**OFERCAMARA** se emitirá de manera gratuita al momento en el cual las empresas socias de la Cámara paguen su cuota y será válida por un período de un año.

Para más información sobre los beneficios que brinda **OFERCAMARA**, sobre las compañías afiliadas que se han integrado o sobre cómo convertirse en establecimiento afiliado, comunicarse con nuestro departamento de mercadeo o visitar nuestra página web ([www.camarasantiago.com.do](http://www.camarasantiago.com.do))

La Cámara de Comercio y Producción de Santiago, Inc. fue fundada en el 2 de octubre de 1914, es una institución con personalidad jurídica de carácter autónomo destinada a favorecer el desarrollo y la estabilidad de las actividades económicas del país y especialmente aumentar el bienestar y el progreso de Santiago.

## SERVICIOS Legales

- Registro mercantil (ley 3-02)
- Arbitraje (ley 50-87, mod. ley 181-09)
- Amigable composición (ley 50-87, mod. ley 181-09)
- Mediación (ley 50-87, mod. ley 181-09)
- Conciliación (ley 50-87, mod. ley 181-09)
- Tentativa de arreglo previo a toda demanda de quiebra (ley 4582)
- Conciliación de agentes representantes (ley 173)
- Foliado, sellado y rubricado de libros comerciales (Código de Comercio)
- Tramitación registro nombres comerciales y marcas de fabrica
- Certificados de origen
- Información crediticia y mercantil

## Mercadeo y Negocios

- Publicación de la revista INFOCAMARA: con cuatro ediciones durante el año.
- Realización del Directorio Telefónico de las Cámaras de Comercio y Producción: donde aparece el listado de los socios de nuestra Cámara.
- Organización de seminarios, conferencias, charlas y ferias.
- Seminario "In House" diseñados según las necesidades de cada empresa.
- Acceso a redes internacionales de informaciones comerciales e industriales.
- Contactos comerciales con empresas e instituciones del exterior.
- Asesoría a grupos de interés común sobre el manejo de problemas de su sector.
- Encuentros comerciales con representantes extranjeros en el país.
- Presencia en nuestra página de internet: <http://www.camarasantiago.com> - <http://www.expo cibao.com>

## Otros Servicios y Actividades

- Asesorías en el área legal, económica, finanzas, mercadeo, contabilidad, gestión, organización de eventos, fiscal y laboral.
- Biblioteca legal y económica con informaciones estadísticas, datos, gacetas, directorios, leyes, periódicos, etc.
- Cartas de presentación para consulados, bancos, empresas extranjeras, etc.
- Formulación de comités especiales.



**CAMARA DE COMERCIO Y PRODUCCION DE SANTIAGO, INC.**

Av. Las Carreras # 7 Edificio Empresarial, Tel.: 809 582 2856 • Fax: 809 241 4546 • <http://www.camarasantiago.com> • Santiago, Rep. Dom.



# TODO

lo que necesitas...  
lo encuentras en  
Ferretería Ochoa

**Hogar**



**Ferretería**



**Industrial**



**Cerámicas  
y Baños**



**809-971-8000**

**Av. Imbert**  
No. 53, Santiago, R.D.

**Av. Estrella Sadhalá**  
Casi esq. Carr. Jacagua,  
Santiago, R.D.

**Av. Bartolomé Colón**  
Casi esq Av. 27 de Febrero, Santiago, R.D.

**Carretera Licey**  
Las Carmelitas,  
Santiago, R.D.

**Santo Domingo**  
Prolongación Av. 27 de Febrero  
Herrera, Santo Domingo R.D.  
Tel.: 809-530-7969

**8A Ferretería  
OCHOA**

Nombre que construye

[www.ochoa.com.do](http://www.ochoa.com.do)



**Horarios:**

**Lunes a Viernes**  
7:30 a.m. - 7:00 p.m.

**Sábados**  
8:00 a.m. - 6:00 p.m.

**Domingos (solo Tienda Imbert)**  
9:00 a.m. - 1:00 p.m.

**Días Feriados**  
8:00 a.m. - 2:00 p.m.



# NAVEGANDO HACIA EL EXITO

Por Félix Payano

*“El pesimista se queja del viento; el optimista espera que cambie; el realista ajusta las velas.”*

*William George Ward*

Las regatas de vela son excelentes para hablar sobre nuestra realidad cotidiana del mundo empresarial donde la imprevisión del mar y del tiempo es similar a la del mercado competitivo.

Trataré de utilizar la metáfora del velerismo para hablar sobre temas gerenciales y sensibilizarle sobre como tener éxito en el mundo de los negocios, ya que el mundo de mástiles y velas conjuga un sin número de aspectos tales como establecimiento de planificación, metas, objetivos, desempeño, indicadores, cambio, adaptación y trabajo en equipo.

Voy a ir “navegando” cada uno de los temas, esperando que sean de su agrado.

## Estrategia

*“Para quien navega sin rumbo ningún viento es favorable”.* Séneca.

Para ganar regatas necesita un buen manejo del barco y una mejor táctica. Navegar es un compromiso entre estrategia y táctica. La tripulación debe saber que la prioridad principal es que el barco navegue rápido, en la dirección correcta, tan a menudo como sea posible. En una empresa, además de vender bien y con margen, debemos garantizar cobertura y participación de mercado; debemos desarrollar estrategias para lograr reducir costos y gastos que tienen como meta incrementar la rentabilidad, maximizar el desempeño de la gestión financiera. Es difícil complicarse la vida en una regata o empresa si se tienen estas prioridades siempre en mente.

## La Cancha

Las regatas se corren tradicionalmente en mar abierto, pero las mismas están limitadas por el curso a seguir delineado por las balizas (boyas). En el mar, el velerismo se encuentra con variables y situaciones

cambiantes, en las cuales hay que reaccionar, sin poder contar con experiencias previas (el mercado cambia a menudo nuestra manera de trabajar).

Para regatear bien se necesita estudiar las instrucciones de regata para saber los diferentes recorridos que el Comité puede elegir, la posición de las boyas, la lista de reglas en vigor, el tiempo límite y los procedimientos de salida. Durante la competencia se presentan elementos como las corrientes, y las condiciones de viento que afectan el desempeño. Por lo que debemos conocer a fondo las condiciones climáticas y las tablas de mareas para elegir los rumbos entre boyas.

Si fuéramos a mirar en un FODA, estas son las oportunidades y amenazas que encuentro fuera de mi empresa. Las instrucciones de regata, serían los manuales de políticas y procedimientos, ya que necesitamos conocer las reglas sabiendo utilizarlas y aplicarlas con los fines del provecho propio.

Muchas regatas se han perdido por no estudiar las instrucciones o por no conocer el entorno donde se desenvuelven, así como muchas empresas han perdido puntos de “Market Share” por no entender estos dos factores.

### El Velero

Dentro de un FODA, este acápite sería las fortalezas y debilidades. En regatas de veleros, la mayoría de los barcos son de distintas marcas, tamaños y tipos, por lo que es sumamente importante ¿saber cuál es la situación suya de manera particular? En otras palabras, qué condiciones tiene su velero ¿y cómo se comporta con respecto a la flota?

Usted debe siempre tratar de apoyarse en las fortalezas del mismo y tratar de disminuir y mantener bajo control sus debilidades y fisuras. Debe hacer una lista de verificación (“Check List”) para garantizar una revisión del velero, de proa a popa. Así podrá comprobar que ancla, velas, quilla, botavara, drizas, cabos, mástiles, tangón, provisiones, equipos de seguridad y equipos de medición están en orden y en condición para hacerse a la mar. Adicionalmente debe tener piezas de repuesto y herramientas a bordo para garantizar que cualquier rotura se pueda resolver.

**“Los mejores tácticos navegan en base al viento futuro y no al actual”**

### Gobierno Corporativo

*“El máximo ideal de un velerista es la unión de su persona con el velero. A lo que nosotros aspiramos es a la unión de los tripulantes con los objetivos estratégicos”.*

Los veleros al igual que las empresas, tienen una tripulación (empleados y colaboradores), con roles y funciones muy definidos. Además, cada persona está consciente de sus competencias y tareas a realizar. Normalmente, el equipo está compuesto por las siguientes posiciones:

### Capitán

Estará encargado de convocar a la tripulación, fijar hora de llegada, asistir a la reunión, comunicar instrucciones a la tripulación, inscribir la embarcación, diseñar la táctica general a seguir, seleccionar las velas a utilizar y el set up que se le dará a la embarcación y prever los posibles cambios en la misma.

### El Proel

Es responsable de la vela de proa (Genoa) y el spinnaker. Reajusta los controles del tangón, las drizas de proa y el outhaul. Debe estar atento a las rachas, obstáculos y

oleaje. Debe avisar al timonel la ubicación de las boyas y estar atento a las maniobras de otros barcos.

### Escoteros

Colaboran con el Capitán/timonel en lo que requiera el capitán. Están encargados de las escotas y cabos, de acomodar los bolsos, entregar guantes, chalecos, gorros, bloqueador solar, colaboran con los alimentos y bebidas y realizan labores de balanceo del barco (Borda). Son responsables del cuarto de herramientas (“tool room”) y las reparaciones: de la radio y de mantener comunicada a la tripulación de lo recibido por radio. También ayudan con las velas.

Fíjese que al igual que una empresa, este deporte tiene una estructura organizacional (organigrama) y que cada posición tiene responsabilidades básicas, claramente descritas (descripción de puestos). Las empresas se abocan a conformar las estructuras organizacionales que les permitan cumplir con lo planeado y realizar las tareas concretas de gestión.

### Liderazgo, trabajo en equipo y calidad del ambiente Laboral

Lo voy a explicar con varios pensamientos relacionados a la vela

**“Trabajamos como equipo o morimos de forma individual”**

**“Donde va uno, vamos todos”** Tripulación del Albatros

El objetivo de un velero en una regata es ganar. Alcanzarlo depende del conocimiento, la actitud y la habilidad para que la embarcación logre la máxima eficiencia, las mejores estrategias, las mejores decisiones y la mejor mente ganadora en su capitán y su tripulación.

Al liderar un velero y estar dentro del equipo, tal como ocurre en los negocios, en el momento de dificultad hay que reaccionar con calma y no se puede contestar con agitación o nerviosismo, pues podría originar pánico en nuestras organizaciones. Se ruega tomar este asunto con la seriedad suficiente como para garantizar un adecuado desempeño (“performance”), con la alegría necesaria como para disfrutar de lo básico. Es decir, del placer de navegar. Todo trabajo debe generar disfrute.

En la vela hay que mantener el equipo con la moral en alto; la moral jamás debe caer, ya que la tripulación es nuestro principal activo. Debemos garantizar, velar y ofrecer un entorno grato de trabajo óptimo, como en las corporaciones, vía innovación, dinamismo, una gerencia participativa, “empowerment”, remuneración y beneficios competitivos, excelente formación profesional y un ambiente de trabajo de excelencia. A veces el peor rival no es el que está fuera, sino el que tenemos dentro.

**“Alguna regata ha sido ganada por la suerte. Todas las demás por la habilidad, conocimiento y actitud”**

### Instrumentos de Gestión

**“Los mejores tácticos navegan en base al viento futuro y no al**

**actual”.**

En la vela, se necesita de una gran cantidad de información que es vital para la toma de decisiones. Desde los pronósticos del tiempo, olas, viento, corrientes, hasta el poder constatarlo directamente en la cancha. Para eso los barcos cuentan con GPS, veletas, barómetros, “tell-tales”, medidores de viento, compas, brújulas, relojes, binoculares.

La empresa se aboca a un nuevo modelo de gerencia, donde el control se ejerce a través de los indicadores, de reportes y análisis para responder con el más alto nivel de gestión. Esto permitirá proteger a la firma de

eventos anticipados como inflación, fluctuaciones de la tasa de interés y tipo de cambio de la moneda a través de distintos y diferentes instrumentos financieros.

### Conclusión

***“Alguna regata ha sido ganada por la suerte. Todas las demás por la habilidad, conocimiento y actitud”.***

En nuestras empresas podemos encontrar condiciones favorables, viento en popa, y lo único que hay que hacer es ir “a toda vela” pero, la dirección del viento



no siempre es a favor. Hay que hacer adecuaciones, cambiar de curso, ajustar las velas. Por esa razón el adagio final: “No importa la dirección del viento, llegarás a puerto, siempre que ajustes las velas”.

Para este año eleccionario, le deseo “viento en popa y a toda vela”. ■

El autor es consultor empresarial

**SOTISA**  
eventos

- Organización de eventos sociales y empresariales
- Lanzamientos de productos
- Alquileres de artículos decorativos
- Techos, luces , efectos especiales y estructuras en truss
- Tarimas y escenarios
- Diseño e iluminación para eventos

## FERIAS NACIONALES

- **EXPO MOCA – Mayo 02-06**  
Organiza: Cámara de Comercio y Producción de Moca
- **EXPO BONAO – Junio 27-Julio 01**  
Organiza: Cámara de Comercio y Producción de Monseñor Nouel
- **EXPO CIBAO – Septiembre 10-16**  
Organiza: Cámara de Comercio y Producción de Santiago
- **EXPO MUEBLES MADRE – Mayo 25-Junio 03**  
Organiza: Asociación Nacional de Industriales de Muebles, Colchones y Afines, ASONAIMCO
- **EXPO VEGA REAL – Agosto 01-05**  
Organiza: Cámara de Comercio y Producción de La Vega
- **FERIA ECOTURISTICA Y DE PRODUCCION – Octubre 18-28**  
Organiza: Fundación Ciencia y Arte, Inc.
- **EXPO ESTE – Agosto 16-19**  
Organiza: Cámara de Comercio y Producción de La Romana
- **EXPO CONSTITUCIÓN – Noviembre 06-11**  
Organiza: Cámara de Comercio y Producción de San Cristóbal

## FERIAS INTERNACIONALES

### Ferias 2012

- **ABRIN – Abril 09-12**  
Es la feria de juguetes más grande de América Latina. Cada año reúne fabricantes, comerciantes y profesionales del sector para que presenten nuevos productos y sus lanzamientos al sector.  
Expo Center Norte, Sao Paulo (Brasil)  
<http://www.abrin.com.br>
- **Expomin – Abril 09-13**  
Es la feria internacional para la industria minera organizada en Chile. La exposición presenta la tecnología extracción, los equipamientos, maquinarias, los servicios, abastecimiento. Asimismo se realizan reuniones gubernamentales, cooperativas, profesionales y/o con técnicos internacionales y nacionales de la industria.  
Espacio Riesco, Santiago de Chile (Chile)  
<http://www.expomin.cl>
- **Cards Payment & Identification – Abril 10 - 12**  
La feria trae lo último en productos, tendencias y tecnologías, las tarjetas de pago, tarjetas de regalo, la identificación biométrica y digital de certificación digital, entre otros servicios.  
Centro de Convenciones Frei Caneca, Sao Paulo (Brasil)  
<http://www.cards-expo.com.br>
- **Hotelex – Abril 09 - 12**  
Shanghai UBM Sinoexpo International Exhibition Co., Ltd.  
Incluye las siguientes áreas: Hostelería Equipos, Alimentos y Bebidas, Hospitalidad de muebles, maquinaria, etc.  
Shanghai New International Expo Centre, Shanghai (China)  
<http://www.hotelex.cn>
- **Intermodal – Abril 10 - 12**  
UBM International Media  
Es la más grande e importante feria de América Latina, concentrada en los mercados de comercio exterior, transporte y logístico.  
Sao Paulo (Brasil)  
<http://www.intermodal.com.br>
- **Travelweek Sao Paulo – Abril 10-13**  
Este evento busca presentar y promover el encuentro de lo que hay de mejor en los cuatro cantos del mundo, en propiedades hoteleras, compañías aéreas, bureaus de turismo, cruceros y agencias de viajes de gran prestigio y los más exigentes consumidores.  
Fundacao Bienal de São Paulo, São Paulo (Brasil)  
<http://www.travelweeksaopaulo.com>

Todo para su **Oficina**  
en un solo lugar...!!!



Website: [www.asi.com.do](http://www.asi.com.do)  
[asi@asi.com.do](mailto:asi@asi.com.do) [asi@claro.net.do](mailto:asi@claro.net.do)

Santiago y Santo Domingo

**ASI**  
Computers & Office Supplies  
*ino&storres*  
Accesorios y Seministros, S.R.L.  
Productos Básicos de Oficina



TÚ TIENES UNA RAZÓN POR LA CUAL VIVIR.

NOSOTROS CUIDAMOS ESAS RAZONES !



**Juan Hernández & Asocs.**  
Corredores de Seguros

Av. 27 de febrero 140, Cerros de Gurabo, Santiago, R.D  
Tel.: 809 . 583 . 0004 • Fax: 809 . 583 . 1047  
24 h: 809 . 669 . 6262 • [www.juanhernandez.com](http://www.juanhernandez.com)

# FERIAS INTERNACIONALES

## Ferias 2012

### ■ **PlastShow – Abril 10-13**

*Aranda*

El evento tiene como objetivo presentar los últimos avances tecnológicos en el campo de la plástica, la cual puede ayudar a los diseñadores y procesadores de piezas o moldes para resolver con eficacia los problemas del día a día.

Expo Center Norte, São Paulo (Brasil)  
<http://www.arandanet.com.br>

### ■ **FOE – Abril 11 - 13**

Evento dedicado a comunicación por fibra óptica. Se celebra en el Tokyo Big Sight y presenta cada año los últimos avances en tecnologías a través de su feria, conferencia y múltiples eventos paralelos. Tokyo International Exhibition Center (Tokio Big Sight), Tokyo (Japón)  
<http://www.foe.jp>

### ■ **Display International – Abril 11-13**

Reed Exhibitions Deutschland GmbH Display sorprende cada año con las últimas y novedosas pantallas y monitores, entre ellos LCD, PDP, TouchPanels. Tokyo International Exhibition Center (Tokio Big Sight), Tokyo (Japón)  
<http://www.displayexpo.jp>

### ■ **Expofranquicia – Abril 19-21**

*IFEMA Campo de las Naciones*

Es una de las mayores plataformas de presentación de las últimas novedades y oportunidades de negocio mediante el sistema de franquicias. Ifema Feria de Madrid, Madrid (España)  
<http://www.ifema.es/ferias/expofranquicia/default.html>

### ■ **SIMA – Abril 19-22**

*Comexposium*

Feria multiespecializada para todos los proveedores agrícolas y el sector de la cría de ganado. Cada dos años, la feria de negocios más internacional del mundo agrícola se realiza en el centro de exposiciones Paris Nord Villepinte. Ifema Feria de Madrid, Madrid (España)  
<http://www.ifema.es/ferias/expofranquicia/default.html>

### ■ **ExpoAlimentos – Abril 21-22**

Es el punto de encuentro de las empresas hoteleras y restaurantes, las cadenas de supermercados y los pequeños y medianos comercios con las novedades de las principales marcas de alimentos y bebidas del Caribe.

San Juan (Puerto Rico)  
<http://www.promoeventspr.com>

### ■ **FOOD AUTOMATION AND MANUFACTURING – Abril 21-22**

*BNP Media*

Es la feria que visitan los procesadores y proveedores de alimentos y bebidas con el fin de obtener información valiosa sobre las últimas tendencias y tecnologías en la fabricación, automatización y seguridad de los alimentos.

Fort Myers, Florida (Estados Unidos)  
<http://www.foodengineeringmag.com>

### ■ **Expo Finanzas – Abril 23-25**

*Grupo Fidalex*

Bancos, mercados financieros, casas de bolsa y cambio, auditores, contadores y uniones de crédito, entre otras entidades financieras y legales, se dan cita en Expo Finanzas, un evento especializado en el sector financiero y la administración de empresas.

Mexico World Trade Center, México DF (Mexico)  
<http://www.expo-finanzas.com>

### ■ **Waste Expo – Mayo 01-03**

*Primedia Business Exhibitions*

Es la feria de Norteamérica dedicada a los residuos sólidos y el reciclaje, para los sectores público y privado. Incluye tecnologías y equipos para la gestión de residuos, áreas de enfoque: colección / transporte, gestión de vertederos, reciclaje / procesamiento, legislación de residuos, residuos electrónicos, seguridad y tecnología.

Las Vegas (Estados Unidos)  
<http://wasteexpo.com>

### ■ **Buildings NY – Mayo 02-03**

*Reed Exhibitions USA*

Todos los productos y servicios para el mantenimiento de edificios, renovación y restauración se encuentran en exhibición en Buildings NY, la Feria más grande de la construcción regional, dedicada a los profesionales del mercado de edificios comerciales y residenciales.

Jacob K. Javits Convention Center, New York (Estados Unidos)  
<http://www.buildingsny.com>

### ■ **COATech México – Mayo 02-04**

*Centro Banamex*

Es un salón monográfico que reúne a las empresas fabricantes y distribuidoras de pintura en polvo, recubrimientos industriales y sistemas de control de corrosión para que presenten sus productos y servicios.

Centro Banamex, México DF (México)  
<http://www.coatechmexico.com>

### ■ **ReciclaMais – Mayo 30-Junio 01**

Es un evento que cuenta con una exposición de productos, servicios y equipos para el sector de reciclaje de cartuchos de impresoras.

Expo Center Norte, Sao Paulo (Brasil)  
<http://www.reciclamais.com/pt/expo>

### ■ **Agri Intex – Mayo 30-Junio 03**

*CODISSIA*

Feria Internacional de Comercio Agrario que muestra lo último en tecnología aplicada a la agricultura. Codissia Trade Fair Complex, Coimbatore (India)

<http://agriintex.codissia.com>

### ■ **Expoferretera – Junio 01-03**

*EKA Consultores Internacional, S.A.*

Los fabricantes y distribuidores de artículos de ferretería, así como materiales y herramientas para la construcción se dan cita en Expoferretera para mostrar sus novedades y servicios a los profesionales del sector.

Eventos Pedregal, San José (Costa Rica)  
<http://expoferretera.com>

### ■ **Expoelectrónica Internacional México – Junio 06-08**

*Vanexpo*

Es un salón especializado en electrónica donde se dan cita las empresas vinculadas a esta industria para mostrar sus productos y servicios e igualmente acceder a las novedades del sector.

Centro Banamex, México DF (Mexico)  
<http://www.electronicexpo.com.mx>

### ■ **Intersolar Europe – Junio 11-15**

*Solar Promotion GmbH*

Es la feria más grande de la industria solar a nivel mundial. La feria ofrece una plataforma internacional para la tecnología solar, la fotovoltaica y la térmica solar. El lema de la feria es "Connecting Solar Business".

New Munich Trade Fair, Munich (Alemania)  
<http://www.intersolar.de>



## NUEVOS SOCIOS

- **COBROS AGILES EMPRESARIALES, S.A. (COBRESA)**  
Cobros a empresas y personas crediticias del país y el extranjero  
Av. Bart. Colón esq. German Soriano, Santiago  
Tel. 809-582-5969  
Fax. 809-226-0683  
Email: s.cruz@cobresa.com.do
- **D' LHYLA, E.I.R.L.**  
Venta al por mayor y detalle de prendas de vestir  
Av. Juan Pablo Duarte, Villa Olga, Santiago  
Tel. 809-276-1898
- **DISTRIBUIDORA PJ VANESSA**  
Venta al por mayor y detalle de prendas de vestir  
C/8, Residencial Katherine V, Apto.A3, Cerros de Gurabo, Santiago  
Tel. 809-724-6613  
Email: vanessa\_pj87@hotmail.com
- **EDUFACIL, S.R.L.**  
Asesoría y venta de materiales educativos  
Av. Circunvalación, Edif.1 apto.1, Santiago  
Tel. 809-921-1281/849-214-5812  
Email: info@edufacildr.com
- **EXPORTACIONES ISABEL, S.R.L.**  
Exportación y distribución de queso  
C/5, #13, Villa de Buena Vista, Santiago  
Tel. 809-241-2285  
Email: exportaciones\_isabel@hotmail.com
- **INVERSIONES, ENVIOS Y SERVICIOS AFORTUNATO**  
Acabado de productos textiles  
C/Jacagua #1, Los Salados, Santiago  
Tel. 809-575-8851/809-576-6980  
Email: inesera2011@hotmail.com
- **INDUSTRIA DE MUEBLES DEL CIBAO, S.R.L.**  
Fabricación de muebles  
Carret. Santiago.-Puñal, #95, Entrada Monte Adentro, Santiago  
Tel. 809-242-7637  
Email: indumueblesdelcibao1@gmail.com
- **INJECTION DESIGN OF SOLE B. LÓPEZ**  
Diseños de suelas de zapatos  
C/Principal esq. Penetración #35, Arroyo Hondo, Santiago  
Tel: 809-233-9650/829-986-5084  
Email: ernestolopez1982@hotmail.com
- **INMOBILIARIA INFANTE SIMÓN & ASOCIADOS**  
Préstamos inmobiliarios, comerciales y de consumo  
C/3era. #26, Ensanche Román II, Santiago  
Tel. 809-575-8734/829-619-8652  
Email: cmia\_infante@hotmail.com
- **JONSA, S.R.L.**  
Suplidores de material gastables y medicamentos  
C/ Colón #76, Santiago  
Tel. 809-471-7884/829-962-8345  
Email: jonsa22@hotmail.com
- **LIGHTNING PROTECTION SYSTEMS, S.R.L.**  
Protección eléctrica y contra rayos  
C/1ra. #16, Los Reyes 2do., Santiago  
Tel. 809-841-8871/829-642-8871  
Email: yestevez\_zapata@hotmail.com
- **MAGRAPI, S.R.L.**  
Compa, venta y distribución de mármol, granito y piedras  
Autopista Duarte Km.3½, Colorado, Santiago  
Tel. 809-581-5269/809-581-1166  
Email: magrapird@yahoo.com
- **MOFRA, S.R.L.**  
Bienes raíces y asesoría de inversiones  
C/Principal esq. C. #2, Mód.1-1, Cerro Alto, Santiago  
Tel. 809-276-8822/829-581-2200
- **MOLY RENT TRUCK, S.R.L.**  
Alquiler de equipo de transporte por vía terrestre  
Av. Circunvalación esq. Penetración. #3, Altos de Virella, Santiago  
Tel. 829-575-9944  
Email: molytruck@hotmail.com
- **MONTES DE OCA CASTILLO AUTOS IMPORT, S.R.L.**  
Compa, venta, distribución y financiamiento de vehículos  
Av. Bartolomé Colón esq. Av. Metropolitana, Los Jardines, Santiago  
Tel. 809-942-0533  
Email: mcautoimport@gmail.com
- **NUTRICIÓN ESTÉTICO CLÍNICO**  
Nutrición y estética  
Av.27 de Feb. esq. Onésimo Jiménez, Santiago  
Tel. 809-724-1378  
Email: ramagui333@yahoo.es
- **PREMIER CLÍNICAS DE REHABILITACIÓN CRECER, S.R.L.**  
Servicios de rehabilitación  
Av. J. P. Duarte, Plaza Las Barajas, Mód.101, Santiago  
Tel. 809-337-1110  
Email: m.marte@premiersaludrd.com
- **RANCHO CHITO RESTAURANTE**  
Venta de alimentos y bebidas  
Autopista Duarte Km. 12 ½, Santiago-Licey  
Tel. 809-276-0000  
Fax. 809-276-3434  
Email: luis\_rodriguez25@hotmail.com
- **REPUESTOS USADOS EL HERMANO**  
Ventas de partes, piezas y accesorios de vehículos automotores  
Av. Imbert, Edif.414, Cuesta Colorada, Santiago  
Tel. 829-575-2727/849-330-8080  
Email: repuestosusadoselhermano@hotmail.com
- **SERVICIOS DE SEGURIDAD JUAN PLACENCIA ASOC., S.R.L.**  
Actividades de investigación y seguridad  
Av. E. Sadhalá, #59,3er. Nivel, Santiago  
Tel. 809-612-4464  
Email: seguridadjpa@hotmail.com
- **SICARD MOJICA TÉCNICOS, S.R.L.**  
Venta de productos farmacéuticos y veterinarios  
C/Norte, Condominio Plaza, Apto.C4, La Moraleja, Santiago  
Tel. 809-724-6453/809-430-3430  
Email: simtec.sa@simtec.com.do
- **SIEMPRESTAMOS, S.R.L.**  
Servicios de préstamos  
Av. E. Sadhalá, #44, Módulo 2-09, Santiago  
Tel. 809-583-3080  
Email: evereinstein@hotmail.com

## SOCIOS HABLAN



Como parte de los lineamientos estratégicos de la unidad de Formación y Evaluación del departamento de Gestión Humana corporativo de Ferreteria Ochoa, hemos participado de los innovadores programas de capacitación que nos ofrece la Cámara de Comercio de Santiago, los que han incidido positivamente en la empresa, logrando en nuestro personal un activo tangible a nivel profesional y mayor rentabilidad en la organización.

**Ferreteria Ochoa**  
Julissa Villalona - Depto. Gestión Humana



# Un sueño es un buen negocio para invertir, y nadie puede asegurarlo igual que nosotros.

Porque somos los únicos corredores de seguros certificados con la norma de calidad ISO 9001:2008



Esto significa que todos los miembros de nuestro equipo están más comprometidos, nuestros servicios son mejores y nuestros clientes cada día están más satisfechos. Este es nuestro compromiso. Este es nuestro sello de calidad.

Seguros Corporativos • Vida y Salud • Líneas Personales

**ROS**  
ASEGURA TUS SUEÑOS



# Una buena visión es indispensable para un mejor desempeño laboral.

El 75% de la información que recibe el ser humano, entra por el sentido de la vista.

## PREGUNTE POR NUESTROS PLANES EMPRESARIALES

*Con el respaldo de:*

Oftalmolaser



Laboratorio  
Óptico SSV

Calle Sabana Larga, Esq. Calle 3, Reparto Oquet, Santiago, Rep. Dom.

Tel: 809- 241-1333 • Fax 809-724-1333

[www.ssv.com.do](http://www.ssv.com.do) • [www.oftalmolaser.com.do](http://www.oftalmolaser.com.do)

[jornadavisual@ssv.com.do](mailto:jornadavisual@ssv.com.do)



Servicios de Salud Visual



@Ssaludvisual



**SI PIENSAS  
TOMAR  
Y MANEJAR,  
NO PIENSAS**



CERVECERIA  
NACIONAL  
DOMINICANA

CONSUME  
INTELIGENTE  
MENTE