

www.revistapauta.biz

pauta@revistapauta.biz

Pauta

NEGOCIOS Y MERCADERO

MALLS

La Nueva Cara del Comercio
en Panamá

El Marketing de la Marca


El marketing de hoy fracasa porque a medida que crece su empeño en multiplicar y manipular las marcas, disminuye la habilidad para satisfacer al usuario

NÚMERO 149
DICIEMBRE 2005
\$ 2.00



Contenido

- 4 En los Negocios
- 8 Gerencia
Hard Skills y Soft Skills: ¿Conflicto o Complemento?
- 14 Dirección Estratégica
Llegó la Crisis, ¿mejor me callo?
- 20 Responsabilidad Social Empresarial
¿Puede ser una Pyme socialmente responsable?
- 24 Responsabilidad Social Empresarial
RSE: Docencia que empieza por casa
- 30 Incae
Don Quijote y Liderazgo
- 36 Empresa
R. F. Smith & Company: "un salvavidas para las empresas"
- 42 Cover Story
Malls: La Nueva Cara del comercio en Panamá
- 54 Management
El Marketing de la Marca
- 62 Tendencias
Tendencias en el Manejo del Capital Humano en Canadá
- 73 Eventos
Despedida de Catya Vargas
- 74 Empresas y Negocios

 **Pauta**
NEGOCIOS Y MERCADERO

Directora
Diana Martáns

Editor
Guillermo Ávila
guillermo@revistapauta.biz

Diseño e Imagen
Bertha G. Marquinez F.
Lucas Rosas F.

Gerente de Ventas
Lupe López Q.
lupe@revistapauta.biz

Asesora de Ventas
Danisa Gracia

Asistente Ejecutiva
Oriana Aparicio
pauta@revistapauta.biz

Colaboradores Permanentes
INCAE
Ítalo Pizzolante Negrón
Deloitte
The Marketing Group
Effective Management Publications
PNUD
Guillermo Edelberg
Stratego Communications

Representante en la Unión Europea
Juan Alberto Casas
EuroLatin - Business Publications Group
www.EuroLatin-bpg.com

Colaboradores en esta edición
Thony Da Silva Romero
Carlos Beltrán
William M. Weillbacher
Ana Mae Marín Paniza

Circulación
Carlos Joel Navarro

Impresión
Grupo OP Gráficas S. A./Bogotá, Colombia

Pre-Prensa Digital
Digital Gráfica Panamá

Pauta, es publicada mensualmente por Revista Pauta, S.A., Edif. Vista Mar, Calle 50, Apartado 55-1201, Paqueta, Panamá, República de Panamá. Teléfonos (507) 269-2663 • Fax: 223-0783 e-mail: pauta@revistapauta.biz. Pauta acepta colaboradores y se reserva el derecho a publicarlos y editarlos. No nos hacemos responsables por originales. Está prohibida la reproducción parcial o total del material editorial publicado. El costo anual a la revista es de \$27.50 para Panamá y \$75.00 para el extranjero. Las opiniones expresadas por los colaboradores en Pauta son de su entera responsabilidad e independientes de la posición editorial de la revista.

R.F. SMITH & COMPANY: *“un salvavida para las empresas”*

Firma de consultoría especializada de Estados Unidos inicia nuevas operaciones en Latinoamérica y ayuda a compañías en problemas y a sus acreedores



Washington — Se recibió una llamada de un banco multinacional de San Francisco en R.F. Smith & Company (RFS) en los suburbios de Washington, D.C. La llamada fue directamente transferida a Russell Smith, Gerente Principal, quien inmediatamente contactó tres de los otros socios de la compañía en Nueva York, Chicago y Hanoi. La diferencia de horarios fue un problema pequeño, pero fácil de superar. En una llamada de conferencia de cuatro vías, RFS decidió encargarse del compromiso, y ayudar al cliente de este banco para que se liberara por sí mismo de su angustia financiera.

Smith supo que las dificultades financieras eran prueba de una combinación compleja de problemas operacionales, gerenciales y de sistemas. Montó su equipo y tomó acción. La primera orden de negocios era reunirse con el banquero y su cliente; el siguiente paso era recoger los datos necesarios. Habiendo concluido esta fase, RFS detalló el alcance de sus servicios potenciales y costos asociados con todos los afectados.

Después de asegurar la concurrencia del cliente y la aprobación del banco, Smith pasó a la segunda fase, una revisión intensiva de las operaciones y

los estados centrales del Atlántico que muy a menudo trabajan en conjunto con RFS. Contrario a muchas firmas de consultoría internacionales, RFS usa solo talento de mayor antigüedad. La firma no tiene socios menores o empleados. Este alto nivel de habilidad le permite a la firma determinar rápida y eficientemente la causa de los problemas de la compañía. Las tarifas de RFS son competitivas con las de las firmas internacionales más grandes, pero se requiere menos horas y, por lo tanto, gastos globales más bajos para diagnosticar y resolver los problemas de la compañía.

Un equipo de RFS trabajó para mejorar el manejo de la información, mientras otro equipo trabajaba negociando con los acreedores y proveedores. Las negociaciones en particular le dieron oxígeno a la compañía. Los acreedores y proveedores no querían perder a un antiguo buen cliente, y estaban aliviados de saber que expertos de afuera estaban trabajando para ayudar a estabilizar la compañía y volver a hacerla rentable. Estaban aún más aliviados de saber que los contratos claves se estaban re-negociando con la ayuda de Saul Ewing.

Smith entonces se movió a operaciones, lo que ha sido siempre su especialidad personal. El antes oficial principal de operaciones de *United Airlines Services Corporation* (El brazo profesional, gerencial, técnico, y de servicios O&M para *United Airlines*), comenzó a trabajar en el flujo operacional de la compañía. Él y su equipo de operaciones pudieron mejorar los tiempos de

ritmo de crecimiento de la misma. La estructura y tecnología del negocio se le han quedado pequeña. Sin la intervención de RFS, la compañía se hubiese perdido, y con ella, la seguridad financiera de sus dueños, empleados, y de sus hijos.

RFS está ahora ocupado en buscar blancos de adquisición y ayudarlos a integrarse a la compañía. Recientemente, RFS aseguró la adquisición de una multimillonaria línea de crédito para la compañía sin las garantías personales de sus dueños. Esto es lo que se llama éxito para todo el mundo.

Smith recientemente aumentó la presencia de su compañía en Latinoamérica estableciendo una oficina en Panamá. En la reciente reunión anual de socios en Washington, Smith dijo: "Panamá representa el cruce de Latinoamérica. Pensemos que nuestras oportunidades allá son excelentes y Panamá será la plataforma de lanzamiento para nuestra expansión en la región." Smith recientemente incorporó a un socio completo en Panamá, Rodolfo J. Arias. RFS está ya trabajando con un banco panameño local en una difícil situación de una compañía que está en una situación angustiosa. Si el pasado es prólogo, los dueños de la compañía deben sentirse cómodos de que *R.F. Smith & Company* está de su lado. ✓

El autor es consultor asociado de R.F. Smith & Company

Para más información acerca de RFS

En los Estados Unidos contacte a: Russ Smith, rsmith@rsmithco.com

En Asia contacte a: Dave Brunell, dbrunell@rsmithco.com

En Latin America contacte a: Rodolfo Arias, rarias@rsmithco.com

O visite su sitio web: www.RFSmithco.com