

# ¿REALIDAD O FICCIÓN DEL ASOCIACIONISMO?



**ALICANTE**  
SEPTIEMBRE 2011



**REFLEXION  
ES  
PARA  
LA  
EVOLUCIÓN  
ASOCIATIV**

# ASOCIACIÓN

# N

ESCENARIO: VARIOPINTO, COMPLEJO,  
VELOZ, SIN RECURSOS...





# ASOCIACIÓN

# N

Conjunto de los asociados para un mismo fin



COMERCIOS  
CENTRO  
HISTÓRICO  
VALENCIA



1º  
**DEBILIDAD**



# MISIÓN DE LA ASOCIACIÓN

MICROURBANISMO COMERCIAL



MEJORA DE LA  
COMPETITIVIDAD  
DE LA PYME



ANIMACION COMERCIAL



CONTARLO





## **CONTINENTE:** ESPACIO, CALLES

1. SEGURAS
2. LIMPIAS
3. ILUMINADAS
4. CON OFERTA INTERESANTE
5. ...

**!!!QUE INVITEN A PASEAR!!!**

## **CONTENIDO:**

### **INGREDIENTES:**

1. PRODUCTO
2. ATENCIÓN
3. CALIDAD
4. SERVICIO
5. ...





LA TARTA NO ES MAS GUSTOSA  
POR MAS BENGALITAS QUE  
TENGA

REPETIREMOS RACION DE  
TARTA, SI ESTA BUENA

LA BENGALITA,  
ES UN  
COMPLEMENTO



PROMOCIONADO  
LA CIUDAD

PRESERVAR EL PATRIMONIO

LA CALIDAD DE LAS EMPRESAS

**HEMOS CONSEGUIDO MEJORAR**  
ACCESIBILIDAD, APARCAMIENTOS, MEJORAS  
EN TRANSPORTE PÚBLICO, CALLES MÁS  
BONITAS, SEGURAS Y LIMPIAS...,

**2º**  
**DEBILIDAD**





SOMOS  
ÚTILES

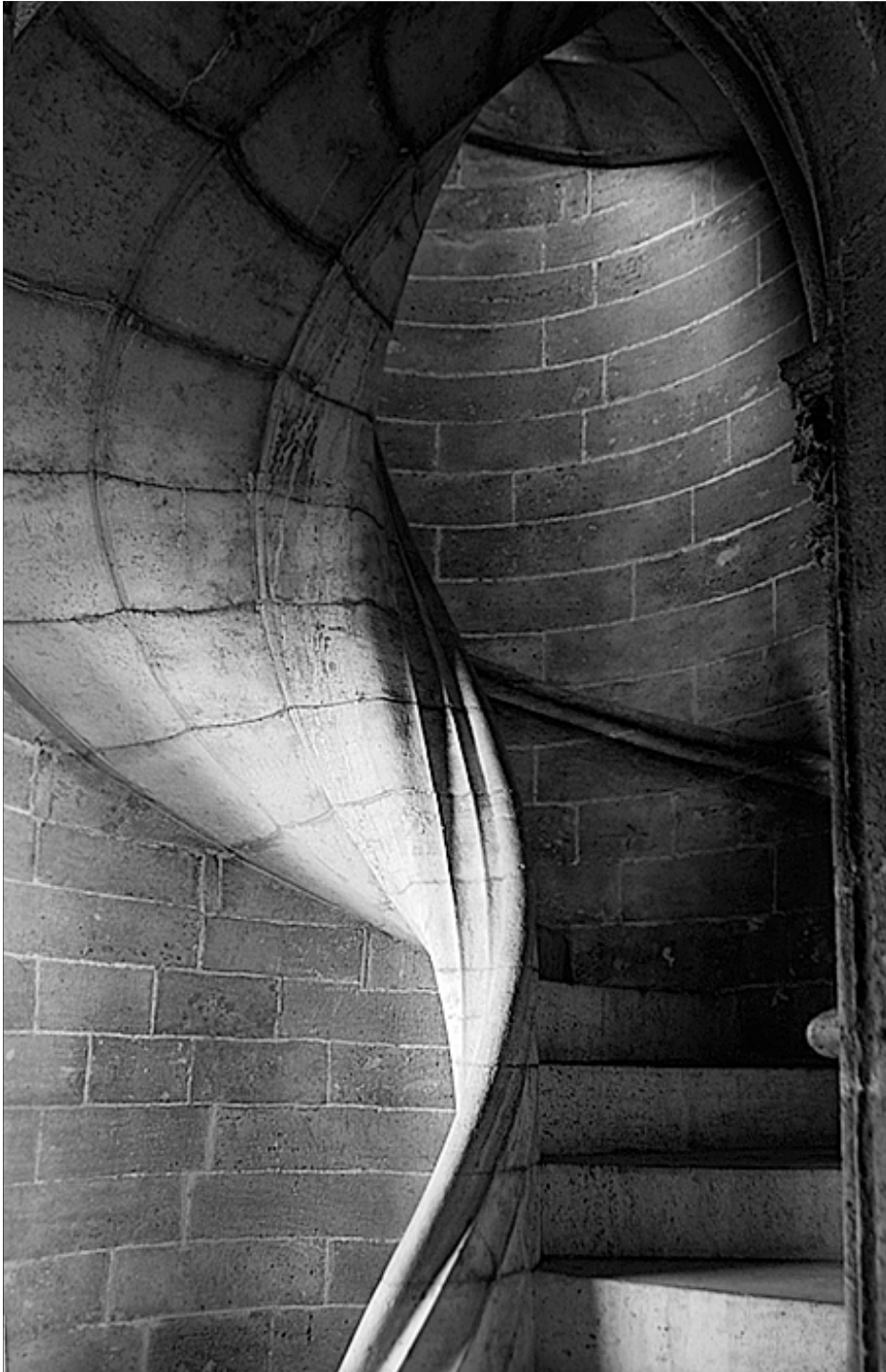


ASOCIACIONES



AUNQUE **NO**  
VISIBLES





**HEMOS SUBIDO  
LOS ESCALONES,  
A VECES DE DOS  
EN DOS ...  
PERO NO NOS HAN  
SEGUIDO.**



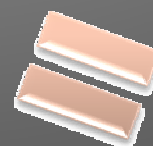
# FRENOS



REINVENTARSE



DETECTAR  
**DEBILIDADES**  
FASE  
ANTERIOR



ESTABLECER  
**NUEVAS**  
**ESTRATEGIAS**



# NUESTRO



# RETO

ACUPUNTURA  
ASOCIATIVA

DETECTAR  
LAS

# DEBILIDADES



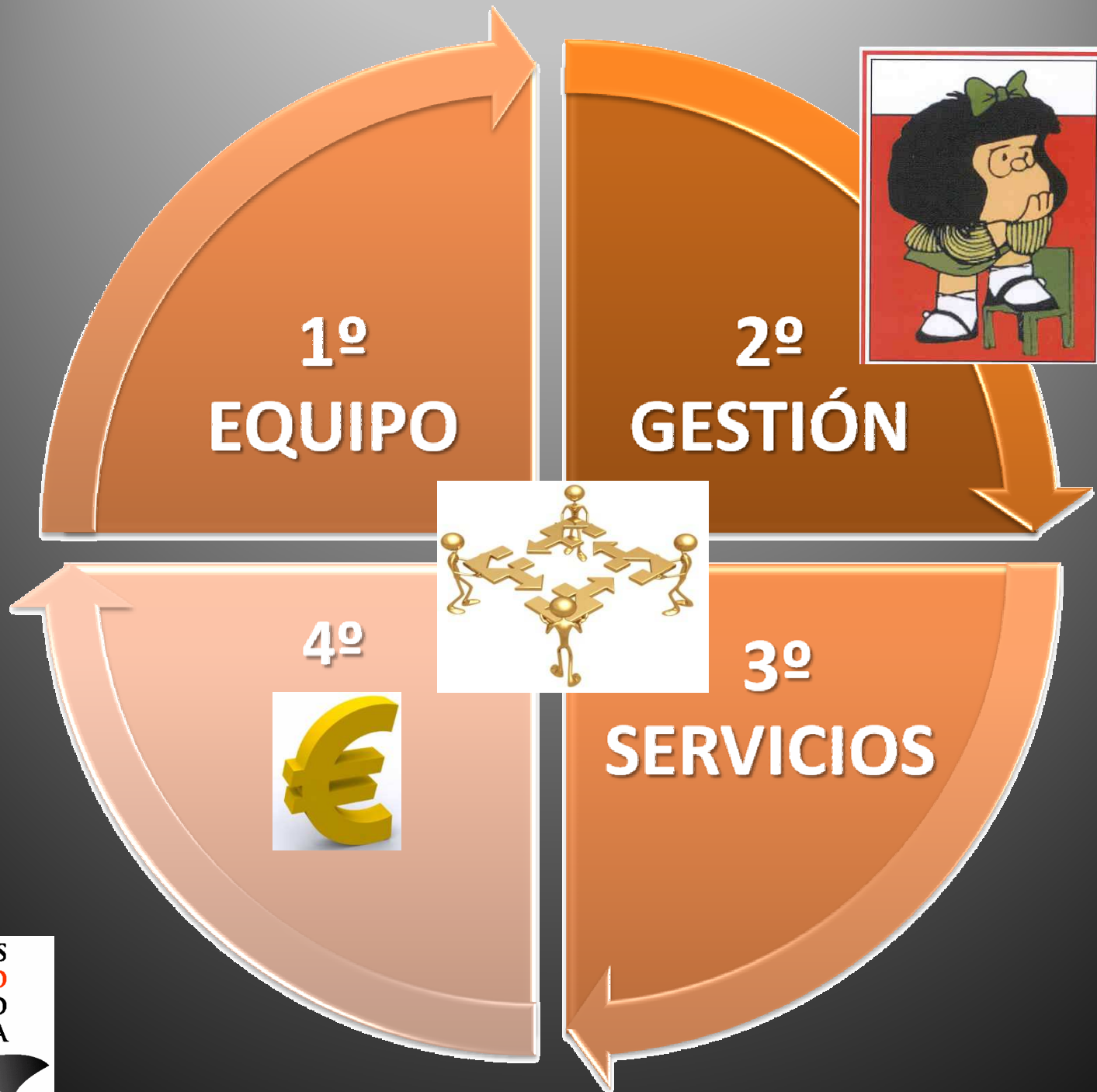


# NUEVAS REFLEXIONES PARA UNA SITUACIÓN CRÍTICA



COMERCIOS  
CENTRO  
HISTÓRICO  
VALENCIA





CONSERVAR  
LA  
IMPLICACIÓN

1º  
EQUIPO



COMERCIOS  
CENTRO  
HISTÓRICO  
VALENCIA





CONSERVAR LA  
IMPLICACIÓN  
(EL EQUIPO)

ESTAMOS PERDIENDO  
EN POCO TIEMPO LO  
QUE HA COSTADO  
MUCHO OBTENER

CIERRES, JUBILACIONES

**¿GASTO vs. INVERSIÓN?**





ERRORES DE  
COMUNICACIÓN

**DEBILIDAD**

¿NOS OYEN?

¿QUIEN NOS OYE?

¿QUÉ OYEN?

COMERCIOS  
CENTRO  
HISTÓRICO  
VALENCIA



**PREMURA**

**- RECURSOS**

**GENERALISTA**  
VS  
**SEGMENTACIÓN**

**CONSUMIDOR**  
VS.  
**ASOCIADOS**

**COMUNICACIÓN**



# ACTITUD ASOCIADOS



**NO  
QUEREMOS  
ESPECTADORES**



LA UNIÓN HACE LA FUERZA,  
PERO  
TENEMOS QUE **APRENDER**  
A JUGAR EN **EQUIPO**



**“ NUESTROS EMPRESARIOS NO SIENTEN  
NUESTROS COLORES”**

**“CARECEN  
DE ORGULLO”  
POR FORMAR PARTE DEL EQUIPO**



4º

**DEBILIDAD  
AD**



**¿LO HEMOS  
CONTADO BIEN?**

**¿EL MENSAJE  
ERA EL  
ADECUADO?**

**CON TANTO ESFUERZO EL NIVEL  
DE INTEGRACIÓN DEBERIA SER  
OTRO**

¿HACIA DÓNDE DEBEMOS DIRIGIR LOS  
ESFUERZOS?  
¿QUIÉN ES EL VERDADERO CLIENTE?

¿CONSUMIDOR?

1º

OPORTUNIDAD

¿ASOCIADO?

LA FORMA DE SATISFACER  
LAS EXIGENCIAS DEL ASOCIADO  
PUEDEN PASAR POR SATISFACER  
LAS DEL CONSUMIDOR.

COMERCIOS  
CENTRO  
HISTÓRICO  
VALENCIA



# ESTRATEGIA

# A





CONSERVAR LA IMPLICACIÓN

## 2º GESTIÓN

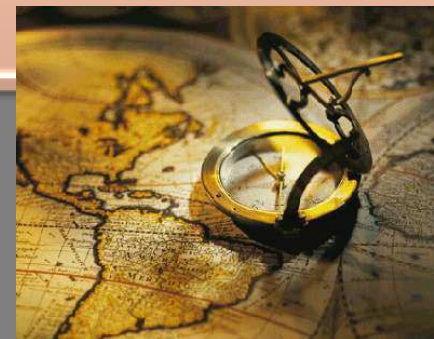


# CRISIS DE DEBILIDAD

**OCURRENCIAS**

“Agenda improvisada”

**PENSAMIENTO  
ESTRATEGICO**



COMERCIOS  
CENTRO  
HISTÓRICO  
VALENCIA



# ¿EXISTE UNA PLANIFICACI ÓN?

PARALIZACI  
ÓN  
ELECCIONE  
S

RETROCESOS  
CAMBIOS  
CONCEJALES

RETROCESOS  
CAMBIOS  
JUNTAS  
DIRECTIVAS



**5º**  
**DEBILIDAD**



**SOLAPAMIENTO  
DE TAREAS  
INEFICENCIA**

**INVISIBILIDAD**





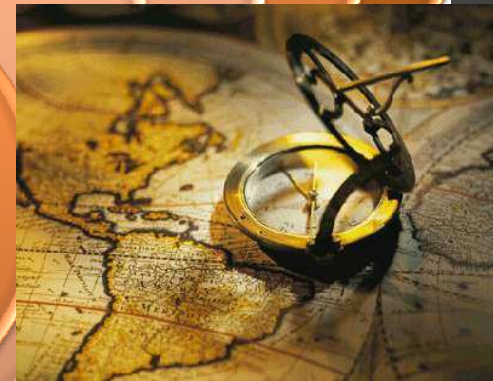
**CUANTIFICAR  
SERVICIOS**

**CONFIAR EN LA  
IMPLICACIÓN**

**CONFIAR EN LA  
COMUNICACIÓN**

**DESVIARSE  
DE LA  
PLANIFICACIÓN**

**GESTIÓN**



# HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS



2º  
OPORTUNIDAD  
AD

GESTIÓN  
ESTRATÉGICA



PLANIFICACIÓN

# GESTIÓN PARA LA PLANIFICACIÓN ESTARTEGICA ASOCIATIVA

¿QUE SERVICIOS  
DICEN  
NECESITAR  
NUESTROS  
ASOCIADOS ?

¿CUALES SON  
LOS QUE USAN  
REALMENTE?

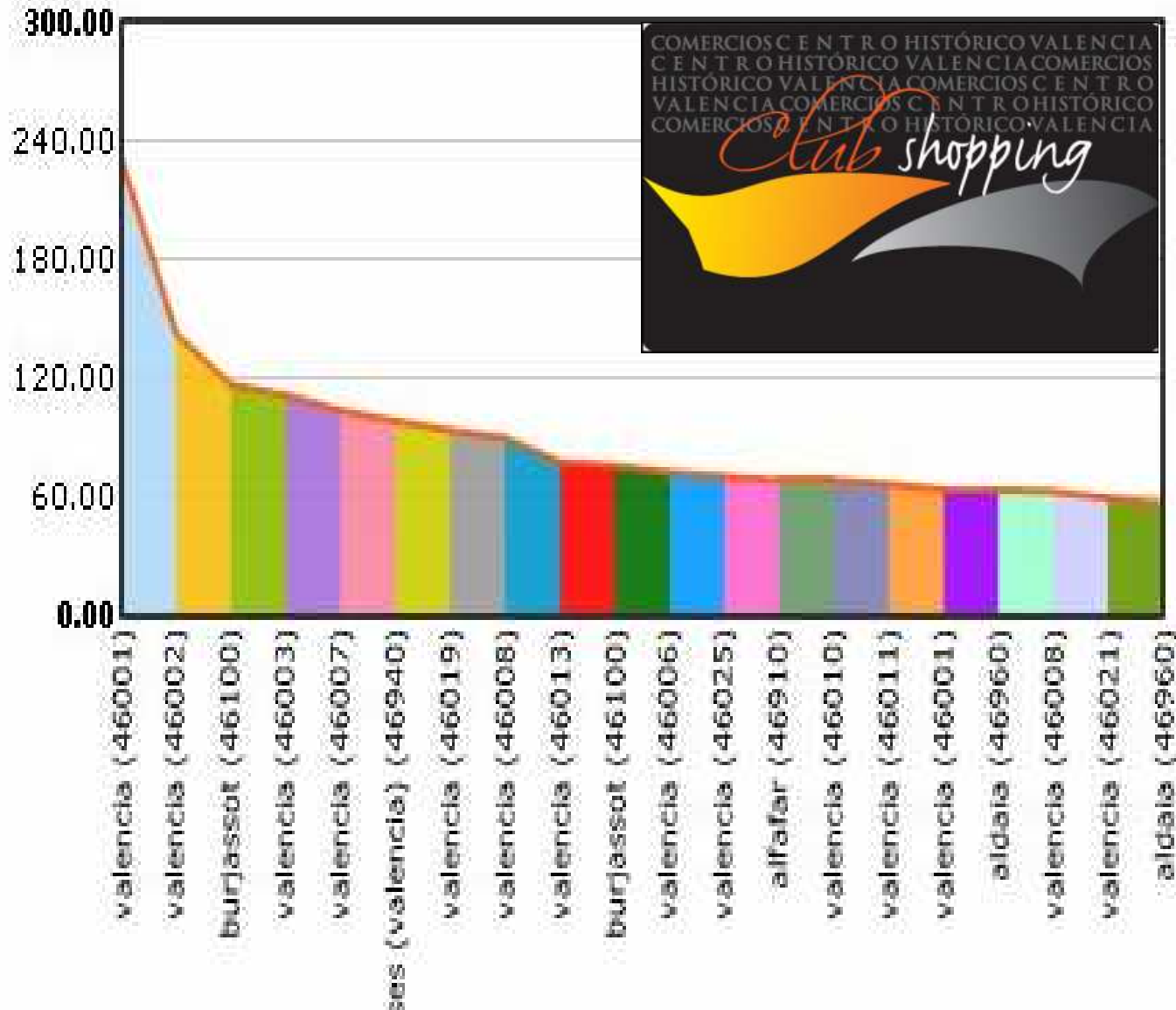
¿CONOCEN  
REALMENTE  
TODO LO QUE  
PODEMOS  
HACER POR  
ELLOS?

¿POSEEMOS  
INDICADORES?  
USAMOS LAS  
HERRAMIENTAS  
TECNOLÓGICAS  
EXISTENTES  
PARA ELLO?

¿ SON  
CONSCIENTES DE  
LA RELACIÓN  
COSTE  
/SERVICIO?

# HERRAMIENTAS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

## Cientes - Top 20 Utilización Tarjeta



Name	value
valencia (46001)	230
valencia (46002)	142
burjassot (46100)	116
valencia (46003)	111
valencia (46007)	103
manises (valencia) (46940)	98
valencia (46019)	93
valencia (46008)	89
valencia (46013)	77
burjassot (46100)	75
valencia (46006)	72
valencia (46025)	70
alfafar (46910)	68
valencia (46010)	68

# GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LA PLANIFICACIÓN

- Asociados
- Incidencias
- Calendarios
- Agendas
- Contactos
- Comunicación
- Documentación
- Newsletter
- Proyectos
- Administración
- Personal
- Artículos
- Compras
- Ventas
- Contabilidad
- Tributación
- Tesorería
- Informes
- Maestros
- Principal

Nombre del Comercio		
CENTRO HISTÓRICO VALENCIA		
Razón Social		
Número	OF	
Domicilio		
C/NOSICO PEDRO 36-1		
CP	Población	Provincia
46001	VALENCIA	VALENCIA

Situación		Cargo Asociación
Carga en la Asociación		
<input type="checkbox"/> Comisión Zonal		
<input type="checkbox"/> Comité Ejecutivo		
<input type="checkbox"/> Junta Directiva		
<a href="#">Actualizar Cargos</a>		

Opciones		Datos Generales del Comercio	
Zona	BARÓN DE CARCER, EN SANZ	Grado Implicación	Null
Actividad	NO DEFINIDA	Servicios Prestados	
SubActividad	NO DEFINIDA	<input type="checkbox"/> Ayuntamiento Campaña Primavera 2010	
Teléfono 1		<input type="checkbox"/> Banderolas	
Teléfono 2		<input type="checkbox"/> Bioparc	
Móvil		<input type="checkbox"/> Bolsas	
Fax		<input type="checkbox"/> Bolsas "Día sin Cache"	
Email	info@centrohistorico.com	<input type="checkbox"/> Bolsas Camiseta Grandes	
Web	www.centrohistorico.com	<input type="checkbox"/> Bolsas Camiseta Medianas	
Giros		<input type="checkbox"/> Bolsas Movilidad	
Entidad		Distinciones	
Oficina		<input type="checkbox"/> comercio excelencia 2009	
DC		<input type="checkbox"/> documento calificación artesano d.c.a.	
Cuenta		<input type="checkbox"/> premio ayuntamiento	
Fecha Alta		<input type="checkbox"/> premios de la cámara de comercio de valencia	
Aperturas		<a href="#">Actualizar</a>	
Mediodía	SI		
Tarde de los Sábados	NO		
Tipo Pago			
Pago Trimestral			
Horario Invierno			
Lunes a Viernes	9:00 - 18:00		
Sábado			
Horario Verano			
Lunes a Viernes	9:00 - 15:00		
Sábado			

- Asociados
- Incidentes**
- Calendarios
- Agendas
- Contactos
- Comunicación
- Documentación
- Newsletter
- Proyectos
- Administración
- Personal
- Artículos
- Compras
- Ventas
- Contabilidad
- Tributación
- Tesorería
- Informes
- Maestros
- Principal



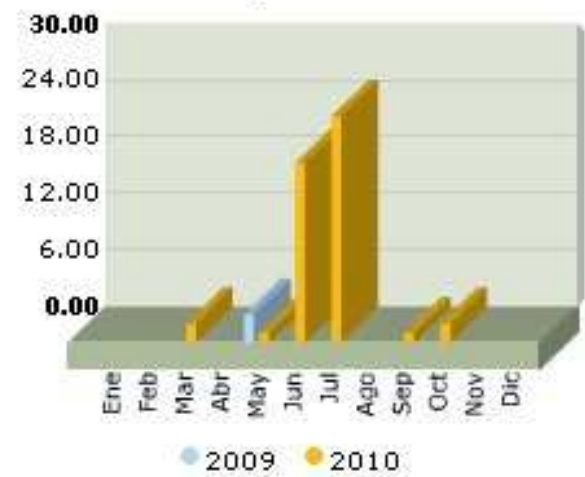
### Gestión de Incidencias / Consultas

Tipo	Prioridad	Estado	Desde	Hasta	Registro
Todas	Todas	Abierto			

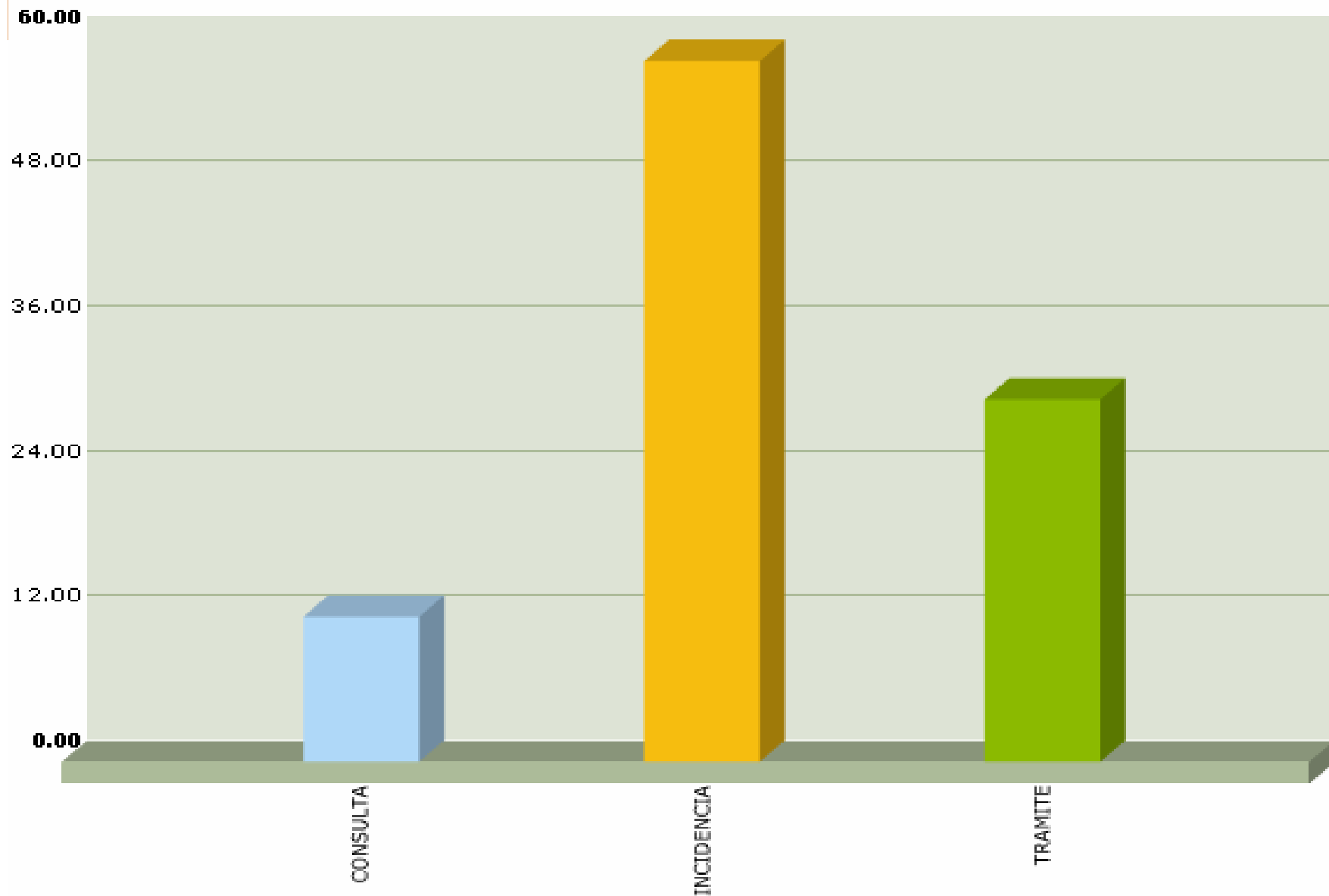
Tipo	Prioridad	Responsable	Fecha	(NINGUNO)	Resumen	Modif	Registro
INCIDENCIA NORMAL		Julia Martínez	12/07/2010 13:57:00	Gestión Ayuntamiento	Queja por corte de tráfico en fallas y mercadillo	19/10/2010 17:49:56	
TRAMITE	NORMAL		11/06/2010 10:18:00	Gestión Ayuntamiento	Cambio ubicación contenedor de aceite frente a far	18/10/2010 17:49:13	
INCIDENCIA NORMAL			21/05/2010 18:08:00	Gestión Ayuntamiento	Malestar por carencia de info de parte de la conce	18/10/2010 17:48:48	
INCIDENCIA NORMAL			30/03/2010 16:46:00	Gestión Ayuntamiento	Fallas 2010: La Casa de los Botijos, Nibs, Aparcam	18/10/2010 17:50:00	
INCIDENCIA NORMAL			25/03/2010 10:55:00	Gestión Ayuntamiento	Informar con antelación a la Asociación de cualqui	18/10/2010 17:52:00	
INCIDENCIA NORMAL			28/06/2010 11:08:00	Gestión Ayuntamiento	Inclusión de la Asociación en el Observatorio de C	28/06/2010 11:13:39	
INCIDENCIA NORMAL			28/06/2010 10:56:00	Gestión Ayuntamiento	Solicitud de colocación de balardos en plaza María	28/06/2010 11:14:54	
INCIDENCIA NORMAL			28/06/2010 13:29:00	Gestión Ayuntamiento	Futura colocación de un puesto de masas fritas [Co	28/06/2010 13:34:46	
INCIDENCIA NORMAL			28/06/2010 14:16:00	Gestión Ayuntamiento			
INCIDENCIA NORMAL			28/06/2010 14:25:00	Gestión Ayuntamiento			
INCIDENCIA NORMAL			29/06/2010 11:30:00	Gestión Ayuntamiento			
INCIDENCIA NORMAL			29/06/2010 11:47:00	Gestión Ayuntamiento			
INCIDENCIA NORMAL			29/06/2010 12:03:00	Gestión Ayuntamiento			
INCIDENCIA NORMAL			29/06/2010 12:25:00	Gestión Ayuntamiento			
INCIDENCIA NORMAL			29/06/2010 12:43:00	Gestión Ayuntamiento			
INCIDENCIA NORMAL			29/06/2010 13:05:00	Gestión Ayuntamiento			
INCIDENCIA NORMAL			01/07/2010 10:46:00	Gestión Ayuntamiento			

**Incidentes**  
Comparativa mensual



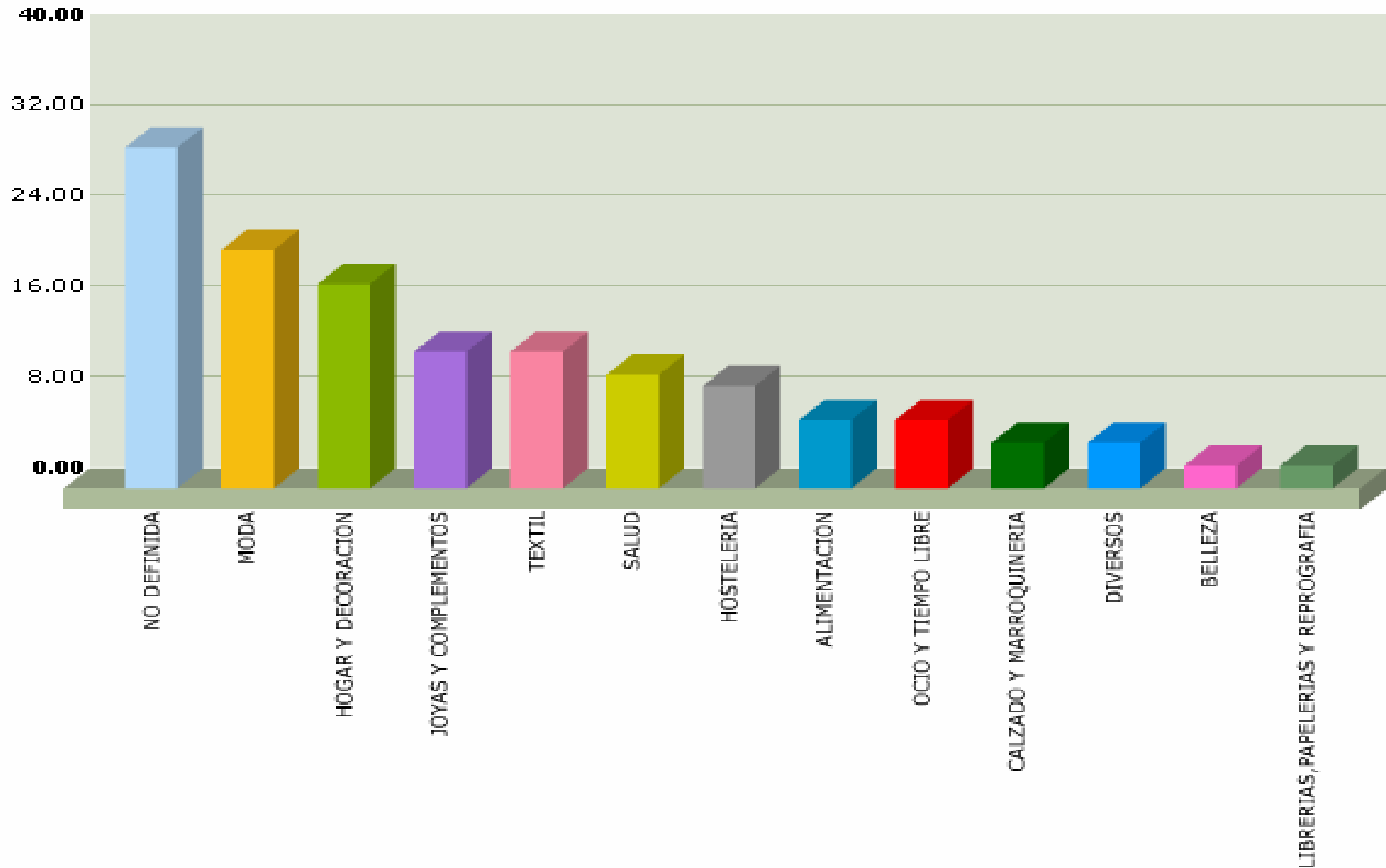
# GESTION DE QUEJAS

Tipología de Incidencias



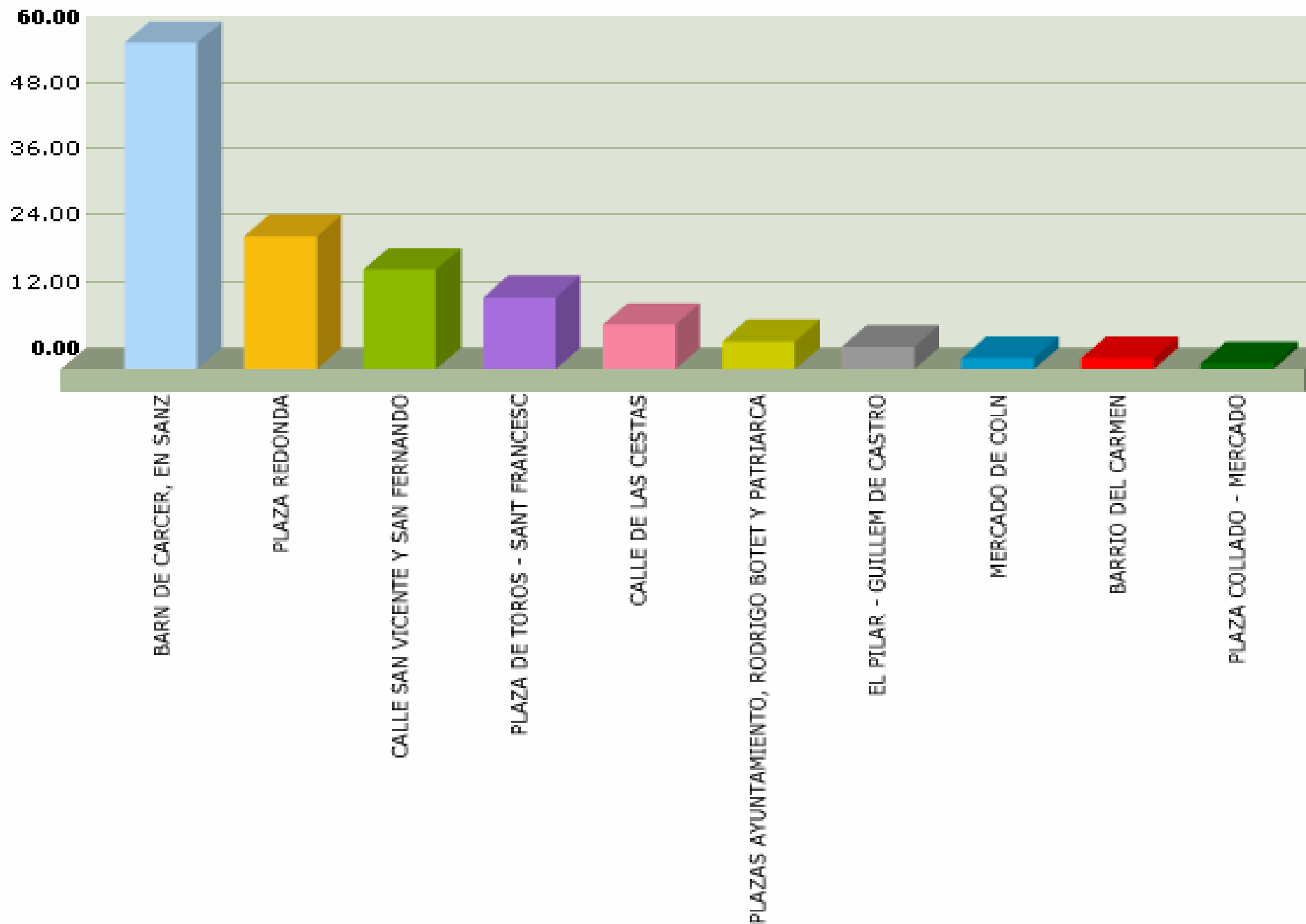
# GESTION DE QUEJAS

Incidencias por Sectores

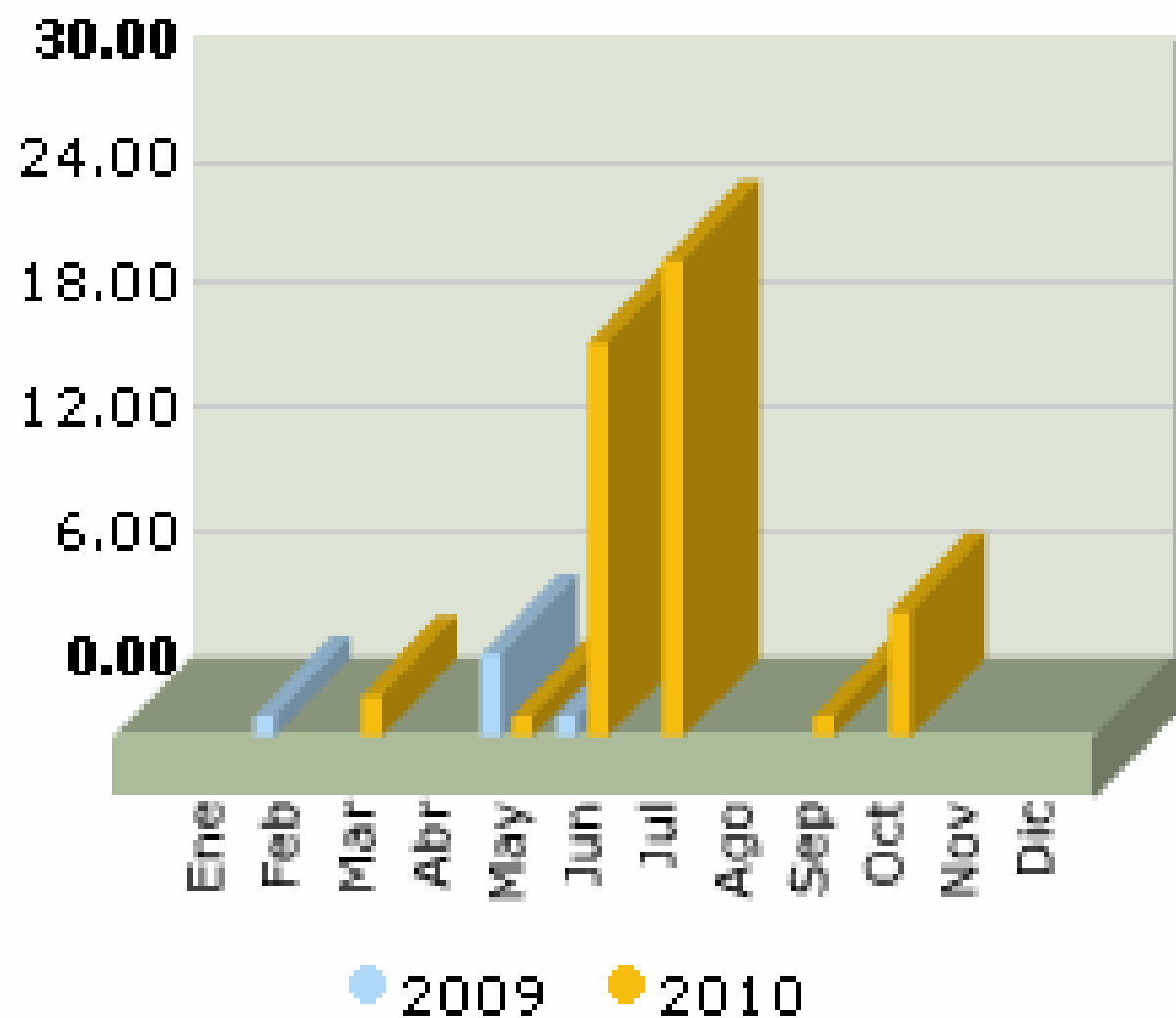




### Incidencias por Zonas



## Incidencias Comparativa mensual



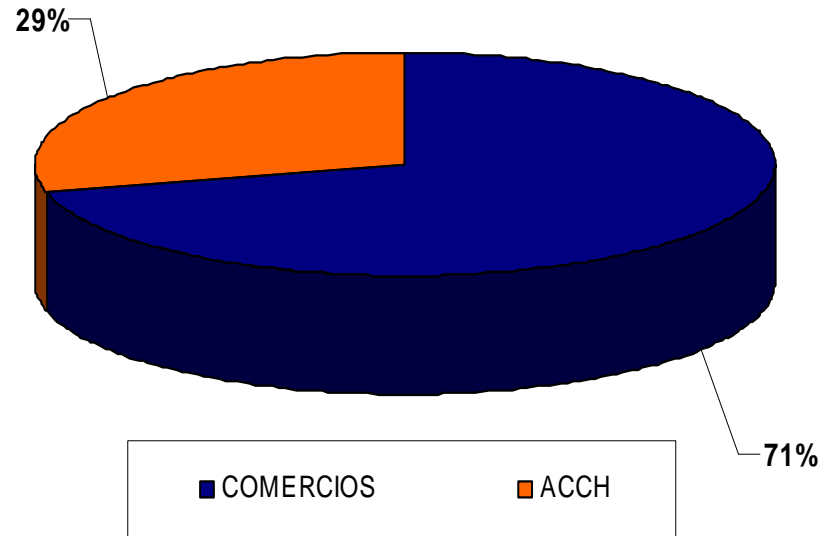
year	month	to
2009	2	1
2009	5	4
2009	6	1
2010	3	2
2010	5	1
2010	6	19
2010	7	23
2010	9	1
2010	10	6

## GESTIONES

REALIZADAS 2010

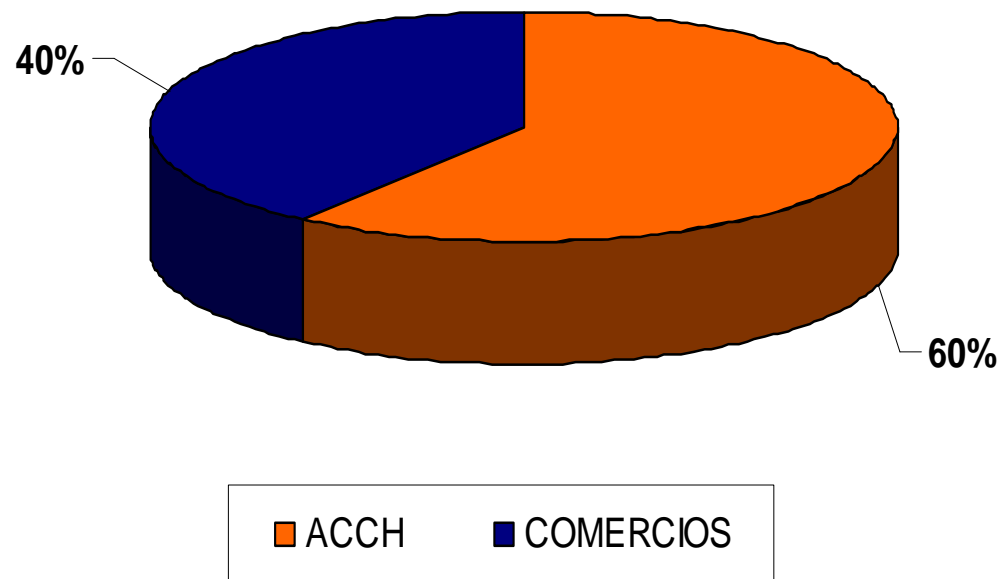
REGISTRO DE ENTRADA  
ANTE LA ADMINISTRACIÓN  
(LOCAL, PROVINCIAL Y REGIONAL)

### % INCIDENCIAS

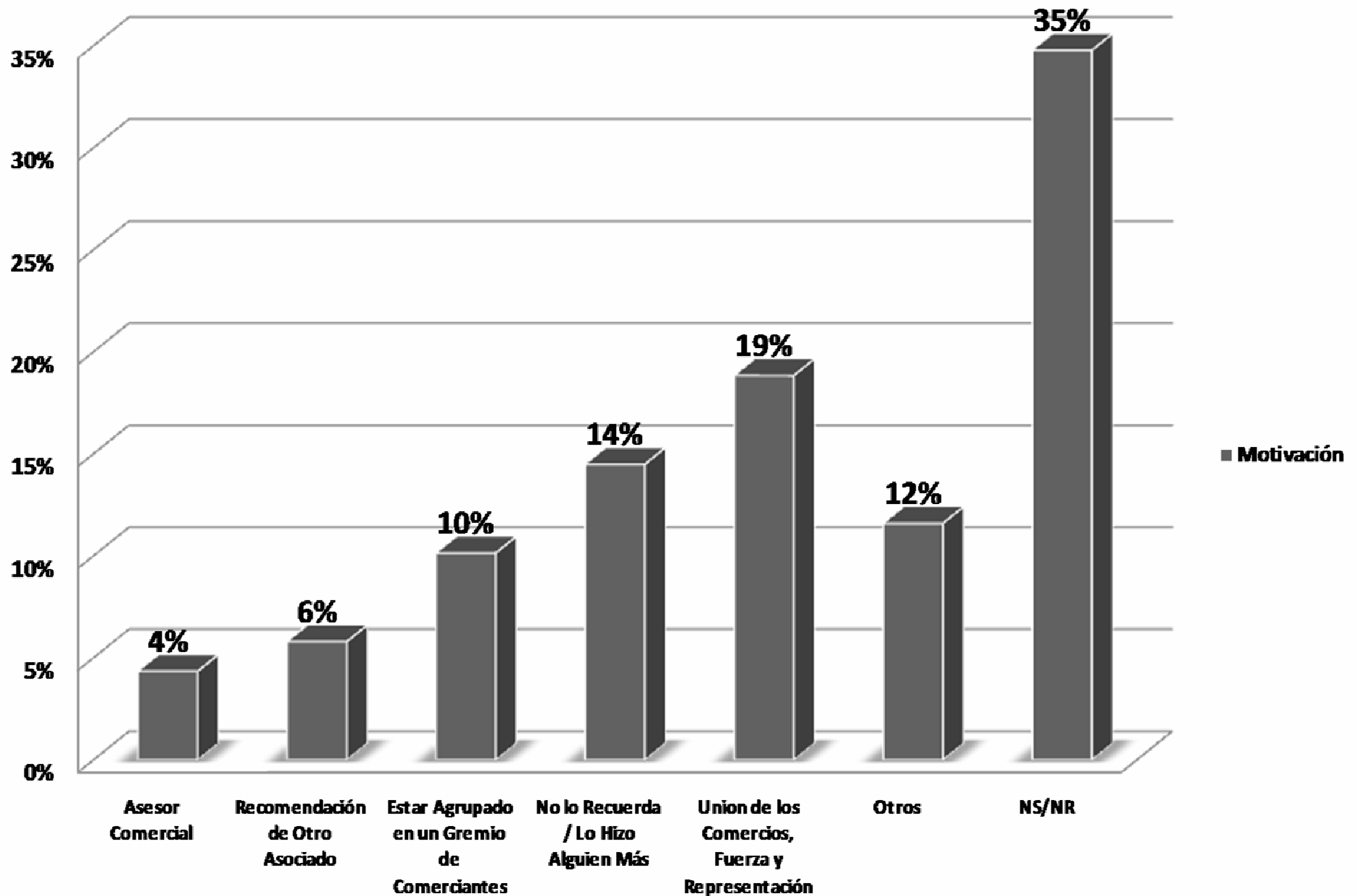


**VISUALIZAR  
LA GESTIÓN  
QUE  
EFECTUAMOS**

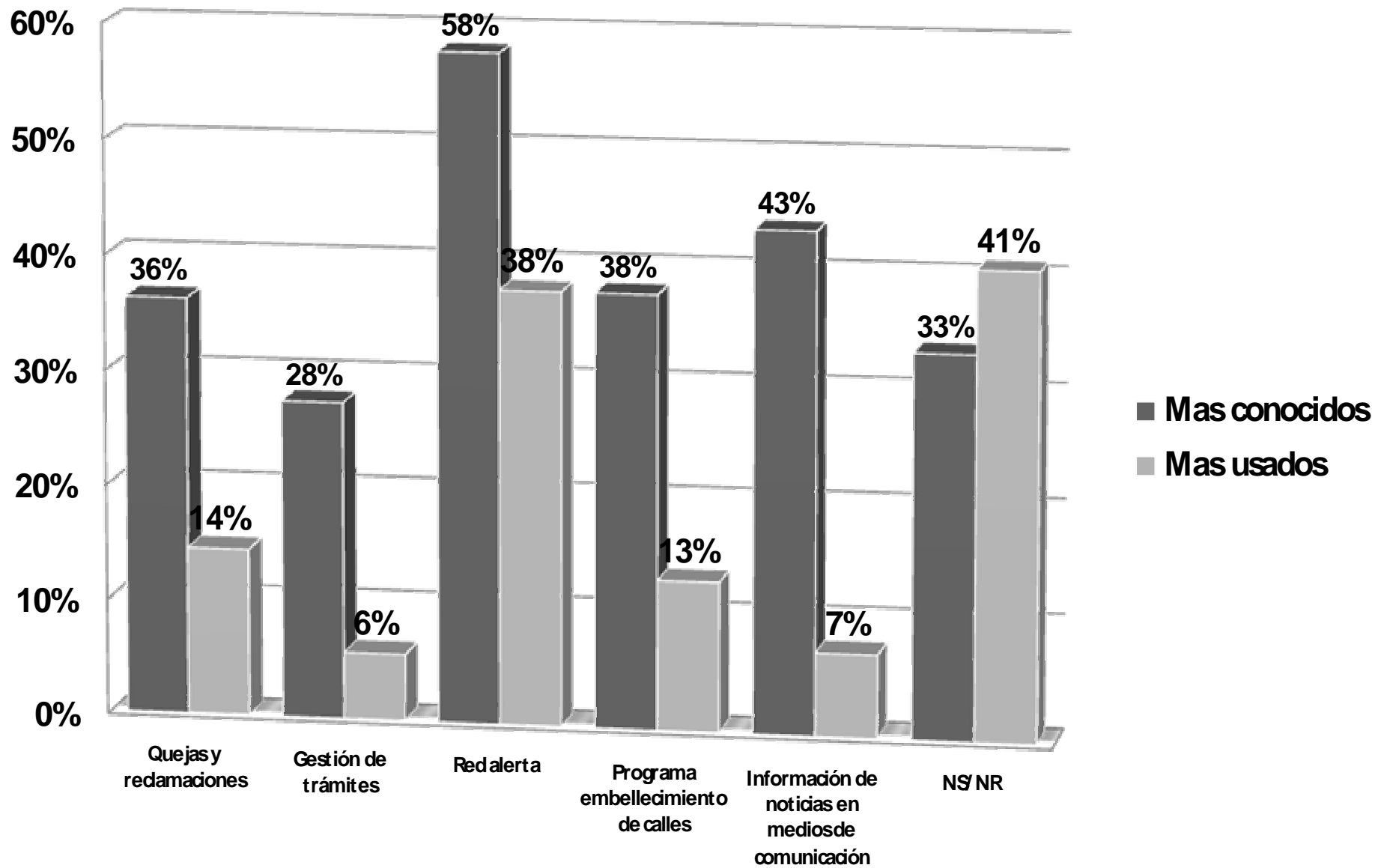
### % TRÁMITES



# Motivación de Ingreso en la Asociación

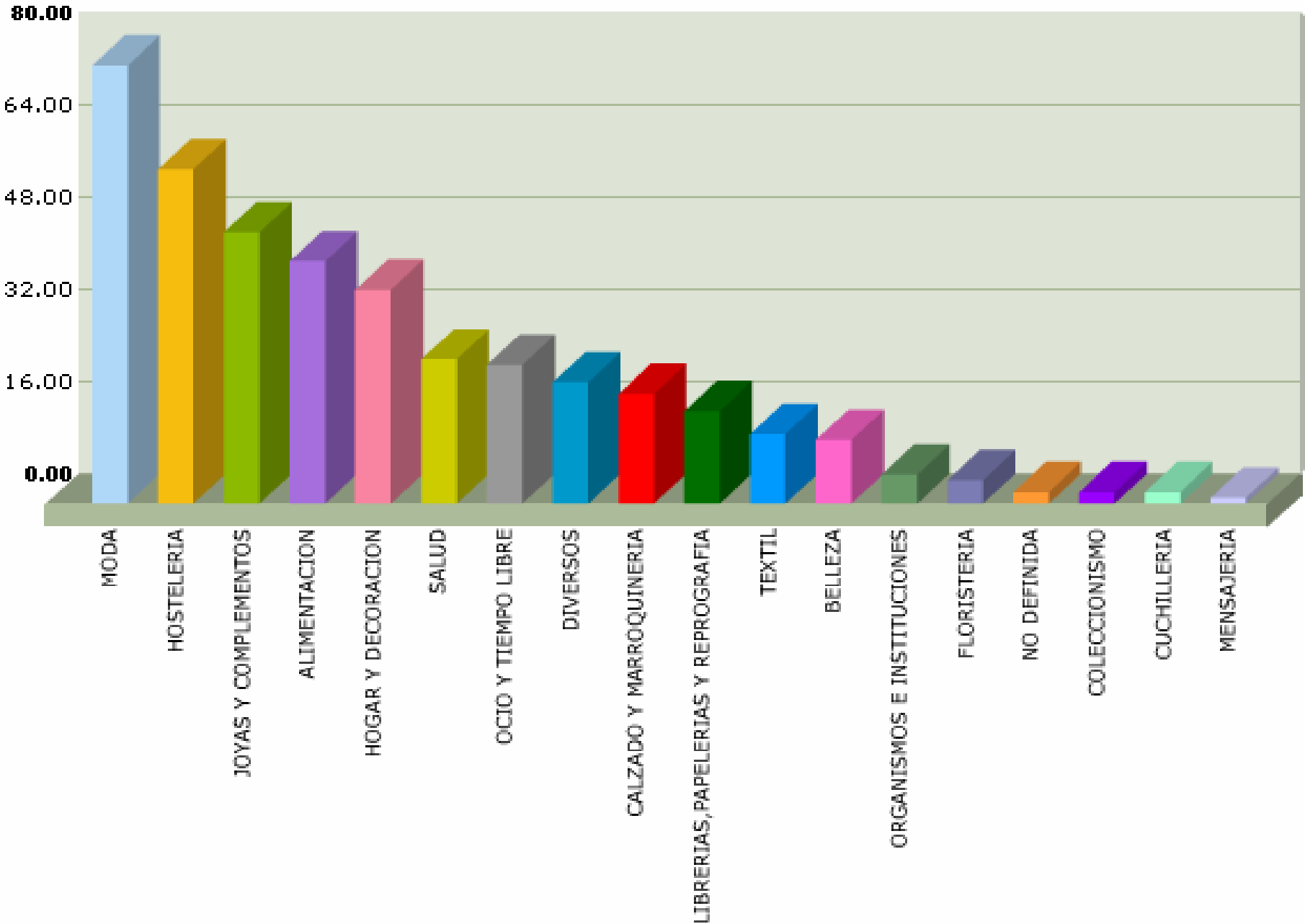


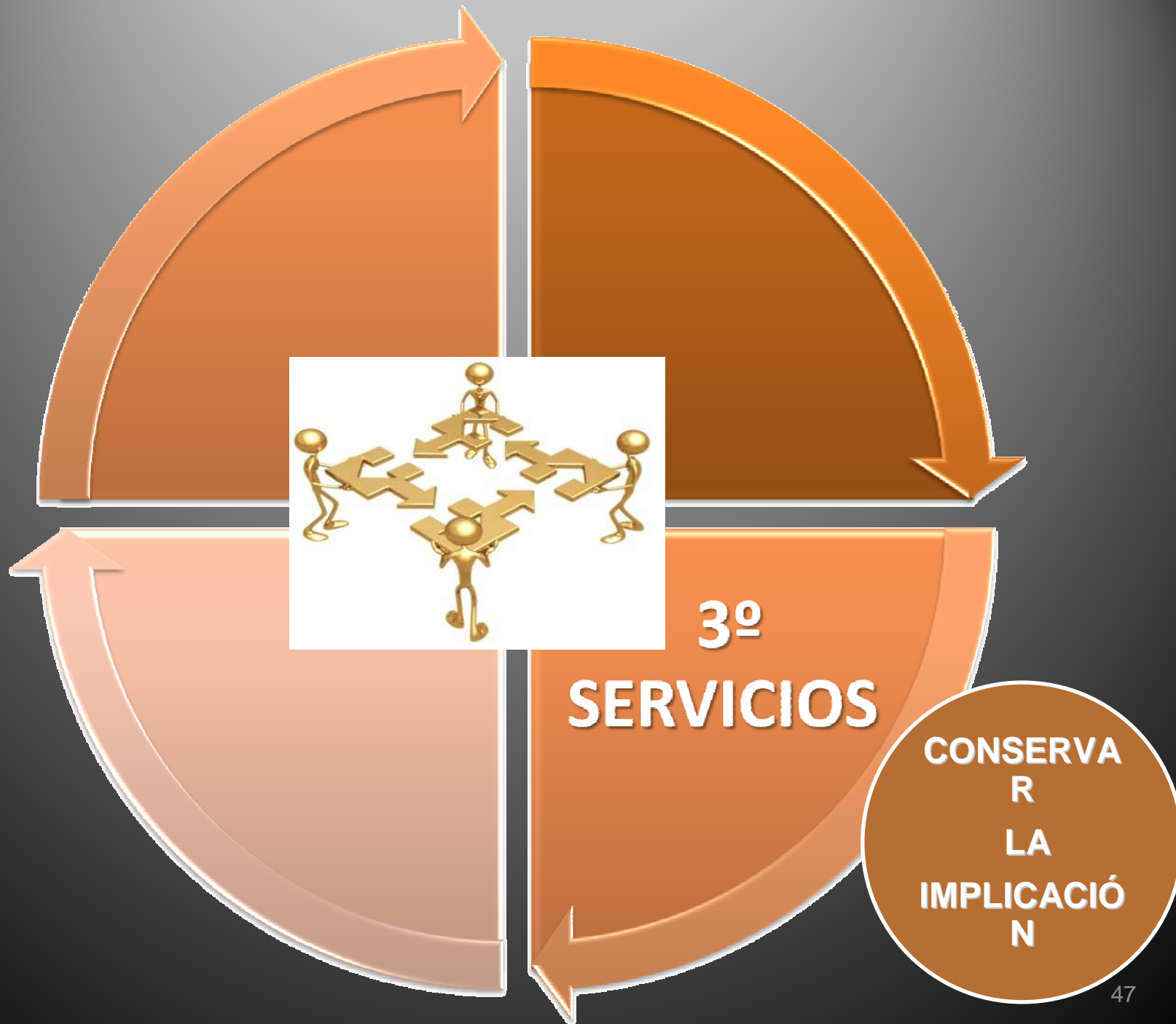
## Servicios 2



Gráficas 10 y 11. Servicios conocidos y utilizados por los asociados

**Composición Actividades Altas  
Asociados en Alta**





3º  
SERVICIOS

CONSERVA  
R  
LA  
IMPLICACIÓ  
N

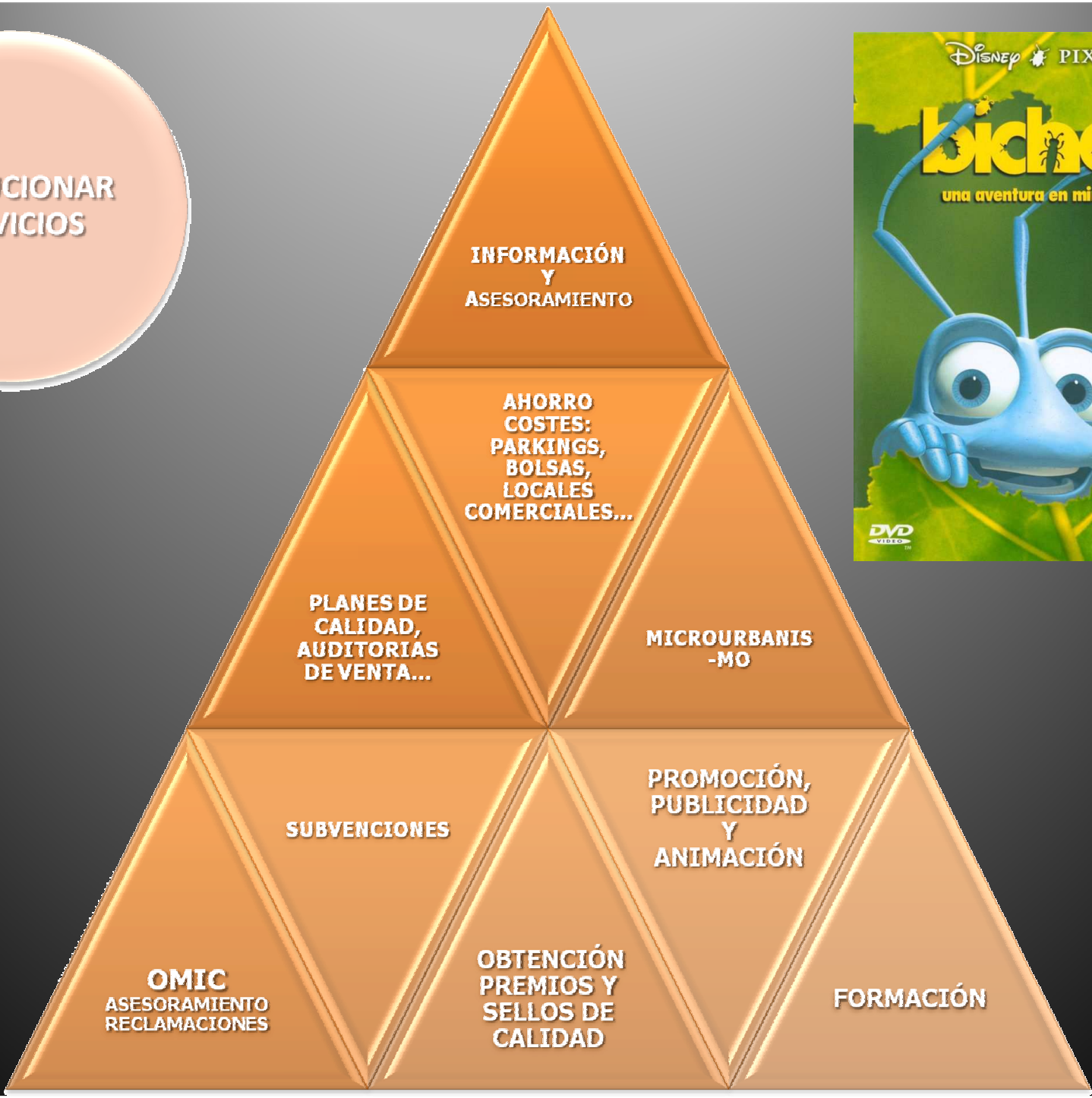


**HONESTIDA  
D  
NO VENDER  
HUMO**





**EVOLUCIONAR  
SERVICIOS**



**EFECTO  
PERVERSO  
DE  
NUESTROS  
SERVICIOS**

**3º  
OPORTUNIDAD  
AD**



**!!!ALARMA  
DE  
INTRUSO!!!**



INCREMENTO  
VALOR  
VIVIENDAS

**MICROURBANISMO  
COMERCIAL:**  
PEATONALIZACIONES  
APARCAMIENTOS,  
LIMPIEZA Y SEGURIDAD...

INCREMENTO  
VALOR DE LOS  
LOCALES  
COMERCIALES  
**(ASOCIADOS O NO)**

EFECTO  
LLAMADA A  
FRANQUICIAS Y  
RESTAURACIÓN

SIRVE TAMBIÉN  
PARA LA  
PROMOCIÓN  
DEL ENTORNO  
....

MAYOR FLUJO  
DE PERSONAS

INCREMENTO  
DE  
ALQUILERES A  
NUESTROS  
ASOCIADOS

CONSERVA  
R  
LA  
IMPLICACIÓ  
N

4º



DESARROLLAR  
MODELOS  
TRANSVERSALES DE  
COLABORACIÓN

ORGANIZACIONES  
TERRITORIALES CON  
SIMILARES  
PROBLEMAS

**AVANZAR**  
EFICACIA Y  
VISIBILIDAD

PENSAMIENTO  
ESTRATEGICO



**¿FUTURO  
DEL  
ASOCIACIONISMO  
?**

**AUMENTAR**

LA  
IMPLICACIÓN

DESARROLLAR  
MODELOS  
TRANSVERSALES  
DE  
COLABORACIÓN



**EVOLUCIONAR**  
GABINETES DE  
GESTIÓN

**OPTIMIZAR**  
SERVICIOS



COMERC  
CENTRE  
HISTÒRIC  
VALENCIA

**MUCHAS GRACIAS  
POR SU ATENCIÓN**

**[jmartinez@centrohistorico.com](mailto:jmartinez@centrohistorico.com)**



## AFRONTAR LAS DEBILIDADES Y FORMULAR NUEVAS ESTRATEGIA



