

Negocio en crecimiento los "call center"

Carlos Antonio Otero
EL VOCERO

Frente a los nuevos modelos de comunicación, el uso de centros de contacto o "call center" continúan como una herramienta efectiva para las empresas establecer comunicación directa con sus patrocinadores o clientes potenciales.

En Puerto Rico, varias empresas se dedican a ofrecer estos servicios, principalmente utilizados para gestiones de ventas directas, recobro de deudas o para recibir quejas o el acceso a servicios, entre otros.

Insight Communications, que se estableció hace siete años, es una de las más recientes en el mercado, y a pesar de la competencia han logrado un crecimiento sostenido, estimado en 20% durante los últimos dos años. Víctor García Porrata, uno de los tres socios fundadores de la firma, dijo que "hoy es más importante el 'call center', porque sin este servicio es imposible mantener un negocio, hoy se ve como un centro de ingresos".

García Porrata sostiene que el crecimiento se debe al servicio integrado que ofrecen, a precios competitivos, pero aclaró que existe una necesidad de las empresas para ampliar su presencia y recibir respuestas directas de sus clientes, lo cual ha estimulado el negocio.

"Para los que nos contratan, cada llamada es una oportunidad para retener a un cliente o para realizar una venta. Por eso nuestro foco es proveer un servicio de excelencia y competitivo", declaró.

Además del centro donde se efectúan o canalizan las llamadas, la empresa puede establecer el "call center" en las instalaciones de sus clientes, ofrecen servicios de asistencia tecnológica y brindan asesoría.

Para abaratar costos, Insight Communications estableció una operación menor en Perú, que se le ofrece como alternativa más económica a sus clientes, y les puede economizar hasta un 40% en la facturación del servicio. La empresa mantiene 200 empleados en Puerto Rico y 20 en Perú.

"Constantemente estamos invirtiendo en el negocio, en tecnología, en el adiestramiento del personal, y eso también nos ayuda a crecer", agregó García Porrata.

Los planes inmediatos de la empresa es la medición de resultados particulares para sus clientes con un enfoque mayor en el comportamiento de los consumidores, y proveer esa data como recurso adicional. Los otros socios fundadores de Insight Communications, que tiene oficinas en Puerto Nuevo, son Nefalí Bernal y Julio Guzmán.



La sobre-estimación de la inflación tiene implicaciones tremendas para todos los renglones de la economía.

Midiendo la inflación

Harold J. Toro
Especial para EL VOCERO

La tasa de inflación mide los cambios en el nivel de precios en la economía y nos indica cómo cambia a través del tiempo el poder adquisitivo del dólar. En Puerto Rico las cifras de la inflación son notorias por estar sobre-estimadas. Esta sobrestimación tiene consecuencias importantes tanto al analizar los patrones de la economía local como a la hora de establecer presupuestos a todos los niveles, tanto en las familias, como en las empresas y en el gobierno. La revisión a la serie de la inflación que se llevó a cabo en el 2006 buscaba resolver este asunto pero a pesar de esta revisión se ha mantenido la sospecha de que la serie sigue estando sobre-estimada.

La inflación se estima a base de un índice de precios. El índice de precios no es otra cosa que una medida donde se engloba en un cálculo, un promedio de los precios que pagamos todos a la hora de comprar, incluye cosas como el precio del galón de gasolina, el precio del arroz y las habichuelas, el precio de las hipotecas, carros, etc. A su vez, estos precios se multiplican por la proporción de gastos de los hogares que corresponden a cada artículo. Por ejemplo, si los hogares gastan un 5% de su ingreso comprando arroz, entonces el peso del arroz en la creación del índice es 5%.

Para entender la importancia de tener una serie precisa sobre la inflación, consideremos lo que ocurre cuando un banco otorga préstamos amparados en tasas de inflación erróneas. La inflación promedio anual según las cifras oficiales en Puerto Rico en el 2008 era de 7.1%. Si un banco hubiera buscado otorgar un préstamo de un año obteniendo una ganancia de tres centavos por dólar no podía

prestar al 7% pues la inflación erosionaba el poder adquisitivo de dicho dólar. Si se le pagaba de vuelta 1.07 por cada dólar prestado, el banco no hubiera obtenido una ganancia real porque los precios han subido un 7%. Tenía que prestar cada dólar a 1.10. De esa manera su ganancia real sería de 3 centavos en un año.

¿Pero qué ocurre si al estimarse correctamente, la inflación verdadera es la mitad, 3.5% anual, y no 7%? Entonces para obtener una ganancia por dólar de 3 centavos, el banco no tiene que prestar a 1.10 sino a 1.065. El préstamo para ser renta-

En Puerto Rico, por razones aún desconocidas y que aparentemente nadie en el Gobierno desea explicar, hace cinco meses que no se publica el dato de la inflación.

ble debería ser al 6.5%, no al 10%. Si el banco erróneamente presta al 10%, obtiene una ganancia de 3 centavos y medio adicionales que se le atribuyen incorrectamente a un ajuste por la inflación.

En Puerto Rico, por razones aún desconocidas y que aparentemente nadie en el Gobierno desea explicar, hace cinco meses que no se publica el dato de la inflación. Además de esto, se han hecho correcciones y ajustes que sugieren que la inflación en Puerto Rico es menor que lo que se ha pensado hasta ahora, pero dichas correcciones ni se han hecho públicas ni los ajustes correspondientes se han implantado. A modo de ejercicio supongamos que

la inflación se ha sobre-estimado durante los últimos veinte años por 1 punto porcentual anual. Esto implica que en 10 años si la inflación era de 4 puntos anuales, la disminución inducida por la inflación en el valor agregado en la economía de Puerto Rico no ha sido de 40% sino 30%. Esto tiene implicaciones tremendas para todos los renglones de la economía. En el caso de la vivienda, implica que la disminución en el valor real de la propiedad es menor, en el caso de los préstamos personales implica que se ha sobre-estimado la tasa a la cual la banca necesita prestar para poder generar ganancias. ¿Qué tal si la brecha en la sobrestimación es de 2 puntos o quizás de 3?

Más allá de los asuntos puramente técnicos, necesitamos un cambio de paradigma en la concepción de la relación entre las estadísticas económicas y su rol en la política. El rol de las estadísticas económicas no es hacer lucir bien a los políticos o administraciones de turno, sino cumplir una función de suma importancia en la formulación de planes empresariales, en las negociaciones obrero-patronales, en la estipulación de precio del crédito bancario, etc. Recientemente, el gobierno de Argentina ha sido acusado de manipular las cifras de inflación en ese país y como consecuencia ha perdido credibilidad con los inversionistas y bonistas que le prestan dinero tanto al gobierno como a compañías argentinas. Ahí tenemos una lección para Puerto Rico.

Es hora de que siguiendo el espíritu de transparencia que debería de reinar en la divulgación de datos en una democracia, que no solo se presente la serie más reciente para la inflación sino también todos los datos corregidos.

El autor es Director de Investigaciones en el Centro para la Nueva Economía.