

Por medio de Pago Fácil seguirá la relación de la sociedad con las empresas

El Grupo Macri se prepara para competir con Nielsen

■ El holding lanzará un nuevo índice de medición del comportamiento de los consumidores frente al pago de servicios públicos y de impuestos

Aprovechando el *know how* obtenido por medio de los años de operaciones de Pago Fácil, el Grupo Macri ingresará a competir en el negocio del *consumer research* donde ya participan AC Nielsen, CCR, Latinpanel y Total Research, entre otras.

Con una base de datos alimentada por los 6,5 millones de facturas que cobra por mes y más de 600 empresas clientes, la red de cobranzas personales lanzará el Índice Pago Fácil durante el segundo semestre.

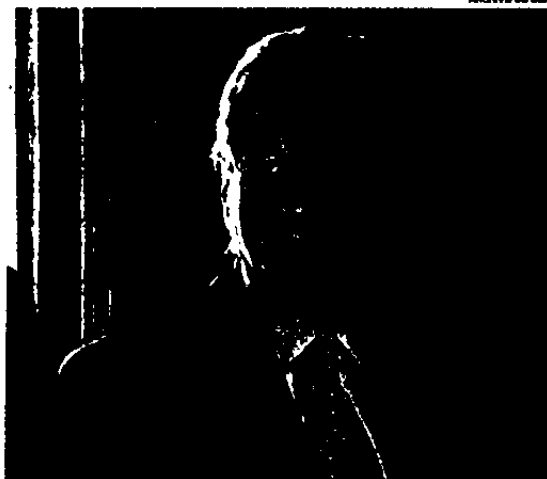
Actualmente, la compañía de Global Collection Services está terminando el proceso de análisis y medición para evitar distorsiones en el nuevo indicador del comportamiento del consumo. Además, invertirá un millón para renovar parte de su equipamiento tecnológico provisto por IBM.

El índice estará listo en sesenta días y contendrá datos sobre la actitud de la sociedad ante los servicios públicos, el consumo, el pago de impuestos y a nivel general.

"Vamos a ofrecer este nuevo servicio gracias a que somos el principal cobrador individual de servicios para empresas y el receptor más importante de las declaraciones juradas de impuestos como Ganancias, Bienes Personales e IVA", explicó Ignacio Videla, director general de Pago Fácil.

Según el ejecutivo, la empresa elaborará el nuevo índice a partir del seguimiento sistemático de un grupo de clientes regulares que no ingresa y sale del sistema a cada rato sino que se mantiene estable por lo menos durante seis meses.

En la actualidad Pago Fácil posee una red de sesenta locales propios y más de 6.000 cajas, la mayoría distribuida en Capital Federal y la provin-



Franco Macri expande su imperio hacia el comportamiento

cia de Buenos Aires, aunque también tiene presencia en varias localidades del interior. Su nivel de recaudación llega a los \$400 millones anuales que los clientes dejan en sus cajas por el pago de facturas.

En el 2001 hizo una incursión en Brasil, donde llevó a cabo una prueba piloto de cobranzas en San Pablo. En tanto, en México tomó contacto con un potencial socio local, pero el proyecto está demorado básicamente por falta de financiamiento.

Crecer adentro

En el marco del lanzamiento del Índice Pago Fácil, la compañía prevé incrementar su presencia en las provincias con nuevas aperturas en Mendoza, Rosario, Mar del Plata y el Neuquén. "Estamos facturando cerca de \$6,5 millones mensuales más

IVA que, obviamente, no quedan en nuestras arcas porque es dinero de las empresas clientes", agregó Videla, quien de todos modos, admitió que en el ejercicio 2002 la firma obtuvo resultados positivos.

De acuerdo con su información, Pago Fácil creció 15% entre abril del año pasado y abril de este año. Sin embargo, admitió que hasta antes de la devaluación el nivel de expansión comercial y de facturación ascendía a 26% anual.

Entre los clientes de Pago Fácil figuran empresas de servicios públicos como Telefónica, Telecom, Aguas Argentinas, Edenor, MetroGas; operadores de cable (Cablevisión y Multicanal); prepagos (Swiss Medical y Medicus), y celulares (Movicom, Unifon, Personal).

Andrés Sanguinetti

Cuore, una división de la consultora CCR, ahora trabaja con Envirosell

La empresa de auditoría e investigación de mercado selló un acuerdo con la consultora internacional especializada en el consumo en los puntos de venta.

Para el anuncio del acuerdo, la gente de CCR trajo a Paco Underhill, fundador y director de Envirosell y autor del libro *Por qué compramos: la ciencia del shopping*. El libro, que está entre los *best sellers* en los principales mercados del mundo y que ya fue editado en quince idiomas, se consigue en las librerías argentinas, pero hay que oblar unos \$70 para enterarse de las jugosas recomendaciones del autor.

En un encuentro celebrado en el Roof Garden del Alvear, el gurú del *marketing* del *retail* se expresó sobre el comportamiento de los consumidores de diferentes mercados en el momento decisivo de la definición de la compra. Entre las curiosidades presentó el caso de algunos restaurantes en Tokio que disponen de boxes al estilo de los que

usan los telemarketers donde la gente se instala a comer con un tiempo promedio de espera de once minutos.

La alianza permite que el grupo CCR, una compañía comandada por Guillermo Oliveto, amplíe su radio de acción y fortalezca su división Cuore Consumer Knowledge. A su vez, la unión con Envirosell les permite la incorporación de innovadoras técnicas de investigación de los consumidores. Entre las herramientas que utilizan se valen de pequeñas videocámaras que se ubican estratégicamente en los negocios para mapear al público en el momento de la compra.

Envirosell tiene sus oficinas en Nueva York, pero además tiene filiales en Europa, Turquía, México, Brasil y Japón. A través de CCR podrán poner un pie en el cono sur ya que la empresa argentina está operando en Chile, Uruguay y Paraguay.

A. V.

OPINION



Por Fernando Muñoz de Toro y Fabián D'Aiello

Socios de Muñoz de Toro & Muñoz de Toro

Deuda privada, un hueco en la agenda

¿Es posible un "productivismo" sin empresas sanas? Se acerca un nuevo gobierno. La "herencia propia" que recibirá está plagada de temas que ahora requieren una solución urgente. Y, sin embargo, hay un tema que sigue fuera de la agenda: dar un tratamiento integral y definitivo al problema de la deuda del sector privado.

Podemos imaginar que, ante tanta referencia a políticas neokinesianas y alabanzas a Roosevelt y al "New Deal", habrá un papel más activo para el Estado en muchas áreas. Más allá de las opiniones en favor y en contra de estas ideas, debemos coincidir en que un papel que sin dudas corresponde al Estado es el de regulador: dar el marco normativo adecuado para el desarrollo de la actividad económica.

El "productivismo" necesita de empresas saludables que puedan impulsar el crecimiento productivo y dar empleo. Y para ello, hay que solucionar un problema: el stock de deuda. Pero el ministro Lavagna ha dicho que el Gobierno no piensa intervenir en la deuda del sector privado. Así, el "productivismo" no pasará de ser un título vaciado de contenido real.

Estado de situación: recesión, deuda en dólares, ingresos en pesos. La crisis y las medidas dictadas por el Gobierno colocaron a las empresas argentinas en una situación de extrema gravedad, poniendo en riesgo el adecuado funcionamiento del aparato productivo.

Como resultado de la negodevaluación y de la pesificación asimétrica, la deuda de casi la totalidad de las empresas se volvió impagable en los términos originalmente pactados, aun para aquellas compañías bien administradas y viables: la mayoría de los ingresos de las empresas se "pesificaron", pero la deuda se mantuvo sustancialmente en dólares en virtud del decreto 410/02. Así, si bien el endeudamiento total del sector privado no financiero se redujo de unos \$58.500 M antes de la pesificación a \$41.700 M en junio del 2002, unos \$31.700 M (76%) permanecen en dólares.

Diversos estudios demuestran que, mientras esta carga permanece sobre sus hombros, las empresas privadas no podrán dedicarse nuevamente a producir, echando por tierra cualquier idea de un crecimiento basado en "la producción y el trabajo".

Los mecanismos tradicionales de resolución de conflictos no resultan eficientes frente a crisis sistémicas. Además, deudores y acreedores carecen de incentivos regulatorios e impositivos para negociar en forma rápida.

Por eso, prácticamente no se cierran reestructuraciones y esta parálisis contribuye a postergar la recuperación económica. Además, se está avanzando hacia la judicialización de las relaciones económicas. En tales situaciones, se hace necesaria la intervención del Estado "regulador".

Las soluciones que se propongan deberán ser parte de un plan económico integral que ataque también otros problemas que enfrentará el nuevo gobierno, respetar las reglas del mercado, distribuir en forma equitativa los costos de la crisis y tener en

Crear que la situación de la deuda que actualmente tienen las compañías es un problema "de la corporación empresarial" es, cuanto menos, ingenuo

cuenta el día después: los esquemas que continúan alejando a la Argentina del flujo de capitales internacionales serán pan para hoy y hambre para mañana.

Una luz en el camino

Así, un esquema inicial debería incluir: i) el reordenamiento de las normas de emergencia, estableciendo con claridad los alcances de la pesificación y brindando a las partes la posibilidad de solicitar su reajuste equitativo; ii) un procedimiento informal de negociación y de homologación de los APE; y iii) beneficios impositivos y regulatorios para quienes alcancen un acuerdo extrajudicial.

Crear que la situación de la deuda de las empresas es un problema "de la corporación empresarial" o que se puede mirar para otro lado a ver si la solución llega sola sin que ello afecte al aumento del empleo y de la producción es, cuanto menos, ingenuo. Y puede ser suicida en un contexto en el que todo el plan de gobierno se centra en la idea de "producción y trabajo". Sin empresas sanas no habrá producción ni habrá trabajo.