



# Economía

mantener estos recursos. En el caso colombiano, como lo dije cuando comenzó a estallar la tasa de cambio, “es un típico proceso especulativo y ya verán que comienza a bajar”, y efectivamente, se ha moderado, pero sigue depreciada, como muchas otras monedas en el mundo. ¿Es esto preocupante? En alguna forma genera un impacto inflacionario, pero en el caso de Colombia ese impacto siempre ha sido muy moderado, y por otra, es una oportunidad para la producción nacional, si se quiere ver. Es exportar más y poder competir mejor con las importaciones, ese tipo de cambio puede tener un efecto positivo en la actividad productiva.

## Hay temores de recesión en EE. UU., ¿cómo puede blindarse Colombia?

No es posible blindarse, ningún país latinoamericano puede. Tenemos algunas fortalezas, como un nivel de reservas internacionales enorme, una línea de crédito flexible del Fondo Monetario Internacional aprobada por un buen monto de recursos... Esos dos factores son muy positivos, pero blindarse contra una crisis internacional es algo que nunca se ha podido.

## La inflación es otro de los problemas, ¿cuál será su estrategia para atacarla?

Para comenzar, vamos a ver las altas tasas de interés que está generando el Banco de la República y cómo se reflejan en la reducción de la inflación versus la aceleración de la actividad productiva, es la gran pregunta para los próximos meses. El tema básico que combate a la inflación es ese.

En el corto plazo lo único que realmente se puede hacer es apoyar a los hogares pobres con recursos adicionales por los altos precios de los alimentos, y por otra parte, dar un apoyo a la producción nacional de alimentos. Creo que es una gran oportunidad, y esperamos organizar bien la forma de apoyar mayores siembras de productos agrícolas.

## Como Minhacienda volverá a la junta del Emisor, ¿qué opina de la política monetaria actual?

Si me lo pregunta, yo me hubiera puesto siempre del lado un poco más moderado en el aumento, pero por

## EL PERFIL DE OCAMPO

José Antonio Ocampo es economista y sociólogo de la Universidad de Notre Dame (EE. UU.), y PHD en economía y ciencia política en la Universidad de Yale. A nivel nacional ha sido ministro de Agricultura, de Hacienda y director de Planeación Nacional y también codirector del Banco de la República. También fue director de Fedesarrollo. Internacionalmente ha sido secretario ejecutivo de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), Secretario General Adjunto para Asuntos Económicos y Sociales de la ONU y venía desempeñándose como docente en la Universidad de Columbia (EE. UU.).

otra parte, el Banco de la República tenía que aumentar las tasas, tanto por la inflación como por la tendencia internacional. El Banco ha estado con muy pocos márgenes, pero yo hubiera estado por un lado de un poco más de moderación.

## ¿Cómo evalúa el estado de la economía que recibe? ¿Cuál es su diagnóstico?

En términos de actividad productiva, la economía está bien, se ha recuperado, pero la desaceleración es inevitable, por el contexto internacional, y además porque el contexto nacional no da para tasas de crecimiento tan altas como las que hemos tenido estos trimestres. La inflación sigue alta, las tasas de interés al alza, y por ejemplo, para el financiamiento del sector público, los TES están en uno de los niveles más altos en mucho tiempo.

El empleo se ha recuperado, pero no para los jóvenes y mujeres, y adicional, con un grado de informalidad alto. En pobreza, el nivel del año pasado fue superior al que se tenía antes de pandemia, e incluso la pobreza monetaria comenzó a aumentar antes, en 2019.

Hay elementos positivos, pero también es una situación compleja la que tenemos que enfrentar. Algo muy importante es que el ajuste fiscal no está completo, a nosotros nos toca culminar el ajuste fiscal. ☺

Breves / institucionales



## Servicio humanizado, generador de experiencias excepcionales

Considerado por el Diccionario de Oxford Languages como el acto de conferir un carácter más humano (en sentido moral), hacerlo más amable o justo, menos riguroso, humanizar, en el caso de los servicios de cara a las personas, es tal vez una de las mayores demandas en el mundo empresarial.

Así, hoy más que nunca los usuarios reparan en la forma como son tratados y suelen ser mucho más exigentes en ese sentido; de allí que muchas compañías y negocios han centrado sus esfuerzos en capacitar mejor a sus colaboradores, enseñándoles el valor de la humanización en sus diferentes interacciones con los clientes.

Conscientes de esta realidad, desde hace varios años, Compensar ha venido en una constante evolución en sus directrices, hasta llegar hoy a una Política de Humanización y Experiencia, que tiene como fin avanzar hacia la consolidación de una cultura de humanización, cuya columna vertebral son el colaborador, los aliados, los usuarios y sus familias.

De acuerdo con Adriana Pardo, gerente del Centro de Experiencia de Compensar, esta política tiene como base un principio muy claro: reconocer como ser humano a todo aquel que tenga interacción con la organización, ya sea alguien interno o externo.

“Se trata de reconocerlo en esa esencia, con necesidades, expectativas, con un entorno muy particular en cuanto a género, cultura, ideología e incluso, momento de vida. Por eso nos hemos propuesto pasar de lo que se conoce como “Customer Experience” a “Human Experience”: no importa la persona que llegue a ti, lo relevante es conectar con ella y valorarla en su integralidad”, enfatiza Pardo.

Actualmente, más de 5.000 de los 12.000 colaboradores de la organización han participado en diferentes actividades y momentos de sensibilización, ratificando que se identifican con este tema y valorando la humanización como la experiencia que puede hacer una real diferencia en su relación con las personas en diferentes ámbitos.

Otro de los avances en este sentido es la creación de la Escuela de Experiencia de Cliente, que busca contribuir a esta evolución cultural promoviendo espacios de aprendizaje que fortalezcan los comportamientos y actitud de servicio. Por eso desde la escuela, se enfatiza en todo lo relacionado con diversidad e inclusión, no solo vistas desde la condición de género sino desde lo que significa acompañar a los usuarios con discapacidad, haciéndolos sentir cómodos de una manera legítima.

“Si bien no somos la máxima autoridad en el tema, sí avanzamos en ella con diferentes acciones que buscan facilitarle la vida a la gente para que en sus interacciones con la organización pueda tener mejores experiencias”, agrega Pardo.

De esta manera, Compensar se visualiza como una plataforma de bienestar integral, que pueda seguir generando conexiones más humanas en su trato con los demás y de esta manera contribuya a la construcción de una sociedad más productiva, saludable y feliz.

Más información:

[corporativo.compensar.com](http://corporativo.compensar.com)

ción muy fuerte en la economía global. Esto por la alta inflación debido a problemas de oferta que habían comenzado el año pasado, pero se agudizaron con la invasión de Rusia a Ucrania, y que ha hecho que todos los bancos centrales del mundo aumenten tasas de interés. Heredamos una situación compleja, de una desaceleración todavía con alta inflación y altas tasas.

## El gobierno elevó el gasto social por la pandemia, esto impacta fiscalmente. ¿Cómo podrá mantenerse, e incluso, incrementarse?

La dinámica del gasto social ha sido positiva, y el reto para el gobierno es incrementar aún más, pero además tenemos la tarea de terminar el ajuste fiscal. Es un doble reto complejo. Al ministerio de Hacienda le tocará conjugar ambas cosas, el ajuste fiscal y cumplimiento de la regla fiscal con aumentos del gasto social.

## ¿Le preocupa la depreciación en el peso?



## Yo me hubiera puesto siempre del lado un poco más moderado, pero el Banco tenía que aumentar las tasas”.

Los factores que están detrás son básicamente internacionales, además, la tasa de cambio crece en todos los países del mundo, es el fortalecimiento del dólar versus todas las otras monedas, incluso frente al euro, la libra esterlina y el yen. Es un factor que tiene que ver además con la expectativa de aumento de la tasa de interés por parte de la Reserva Federal y en general en EE. UU. Las crisis llevan plata a EE. UU., porque se considera un lugar seguro para

EFE