

Modelo de Pricing y ROI

Cómo se fija el precio del servicio y cómo se demuestra el ahorro frente a que el operador monte y opere internamente la atención 24/7 que exige la Ley 10/2025. Ninguna cifra sale de una intuición: cada una procede de una variable objetiva o de un coste de mercado verificable.

Qué cambia en la versión 2.0 y por qué. La interpretación simultánea sustituye la plantilla nativa por idioma. Eso reduce el coste de servir, permite bajar el precio —y obliga a rehacer la comparativa de internalización, porque el argumento antiguo («necesitas cinco nativos por idioma») **se cae solo** en cuanto el operador sabe que la interpretación existe y hace la misma cuenta que nosotros.

1. Filosofía: un suelo de cumplimiento, no una tarifa por volumen

El precio no parte del volumen de llamadas sino del coste real de estar en cumplimiento. La ley obliga a atender con cobertura horaria amplia, en las lenguas cooficiales y con accesibilidad para personas sordas. Ese suelo hay que sostenerlo aunque el volumen sea pequeño, y por eso el modelo tiene una base y no una tarifa por uso: un operador con cien llamadas al mes necesita exactamente la misma infraestructura de cumplimiento que uno con mil.

2. Precio PPS: cómo se construye

Base, 1 empresa o marca	6.000 €/mes
Empresa adicional del grupo	+3.000 €/mes
Cobertura horaria (hasta 24/7)	hasta +1.500 €/mes
Volumen incluido por empresa	1.500 llamadas + 3.000 chats/mes
Volumen extra	+1.500 €/1.000 llamadas · +800 €/1.000 chats
Integración y alta	ref. 9.000 € + 3.000 € por empresa adicional

Criterio del recorte respecto de la v1. Se ha reducido a la mitad lo que dependía de mantener plantilla nativa por idioma —base, empresa adicional y cobertura horaria— y se ha dejado intacto lo que no cambia: el volumen extra, que es coste marginal real, y la integración, que no depende de los idiomas.

3. Qué cuesta servir el servicio

El coste de PPS ya no incluye plantilla nativa por idioma. Solo se mantiene presencia nativa en **aranés** —no existe traducción automática fiable— y en **lengua de signos**, que es videointerpretación y constituye un servicio aparte. A cambio aparece un coste variable de interpretación de unos 0,08 € por minuto de llamada traducida. En el caso ancla son unos 4.000 € al año: **la interpretación es barata; la plantilla no lo era.**

4. La comparativa ya no puede ser una sola cifra

Este es el punto más delicado del modelo y conviene entenderlo antes de enseñarlo a un cliente. Si el discurso comercial afirma que con interpretación simultánea no hacen falta agentes nativos, el operador llegará por sí mismo a la conclusión de que él también puede montarlo así. Presentarle entonces una comparativa basada en plantilla nativa sería, en el mejor de los casos, poco creíble.

Por eso la calculadora ofrece **dos escenarios**, y el ahorro que se comunica es el del segundo, el conservador. Caso ancla: un operador de una marca, 24/7, todas las lenguas, 3.000 llamadas y 6.000 chats al mes, contratación de referencia en Ceuta/Melilla.

ESCENARIO	QUÉ ASUME	COSTE ANUAL
A · plantilla nativa	≈4,8 FTE por posición 24/7 y por idioma ; LSE ×1,6	≈ 1,88 M € 60 personas
B · interpretación propia	un solo pool en castellano por volumen total + aranés nativo + LSE + interpretación por minuto + desarrollo y QA de traducción	≈ 1,34 M € 38 personas
Con PPS	todo incluido, sin plantilla propia	≈ 155.000 €

Ahorro que se comunica: ≈88 % frente al escenario B, con el A como referencia del statu quo (≈92 %).

Y por qué a PPS sí le sale. Es la pregunta que hará cualquier comprador y hay que tenerla respondida: porque no montamos esa estructura para un operador, sino para todos. El equipo de aranés, los intérpretes de lengua de signos y la plataforma se reparten entre los operadores atendidos, de modo que cada uno paga una fracción de una infraestructura completa en lugar de la infraestructura entera para sí solo. No es un descuento, es aritmética —y es lo único que un competidor no consigue comprando la misma tecnología.

5. Dónde se ha desplazado el argumento de venta

Deja de ser «te ahorro plantilla» y pasa a ser lo que no se copia en un trimestre:

- **Cobertura 24/7 real**, no una línea testimonial: el 95 % de las llamadas atendidas en menos de tres minutos, medido y auditable.
- **Expediente regulado con evidencia bilingüe**: transcripción de cada tramo en su lengua, modalidad de atención declarada y sello de tiempo. Es lo que se pone delante de un inspector.
- **Base de conocimiento verificada por operador**, con los procedimientos reales de autoexclusión y límites contrastados contra su propia web y revisados periódicamente.
- **La responsabilidad de cumplimiento asumida por un tercero especializado**, con el seguimiento normativo incluido.

Sigue habiendo ahorro, y es grande. Pero deja de ser el único argumento, y así el número aguanta una conversación con un director financiero.

6. Supuestos del comparativo

Coste cargado por agente	≈23.900 €/año en Ceuta/Melilla (bonificación del 50 % en Seguridad Social) · ≈27.100 € en península
---------------------------------	---

Base salarial	III Convenio de contact center, tablas 2026: teleoperador 17.139,58 €/año + plus de idioma 130,95 €/mes + pluses de 24/7
Plantilla por posición 24/7	≈4,8 FTE (turnos, descansos, vacaciones y absentismo)
Estructura	coordinación 1 por cada 9 agentes · plataforma ≈60.000 €/año · QA, compliance y WFM ≈45.000 €/año
Costes ocultos	rotación 35 % · colchón de picos 10 % · provisión por riesgo regulatorio 40.000 €/año
Interpretación	≈0,08 €/min de llamada traducida (dos sentidos, tarifas públicas de julio de 2026)

Nota interna sobre el margen — no incluir en el material del cliente. Con la base en 6.000 €, el operador ancla deja un margen aproximado del **6 %**, muy por debajo del 45 % fijado como objetivo, que exigiría una cuota en torno a 17.600 €/mes. La cifra mejora sustancialmente al crecer el número de operadores que comparten el pool: el modelo asume ocho y hoy son siete. Es una decisión comercial consciente, no un error de cálculo, pero conviene revisarla al cerrar cada nuevo operador.

7. Uso

La calculadora integrada en el backoffice implementa este modelo: se introducen las variables del operador y devuelve la cuota desglosada, los dos escenarios de internalización, el ahorro y el presupuesto listo para enviar. **Todos los supuestos son editables**, de modo que cualquier cifra de este documento puede recalcularse delante del cliente con sus propios datos.