

# “Somos una óptica que nos especializamos en el servicio postventa”



La filosofía de Cámara Centro Óptico se basa en tres pilares fundamentales: honestidad, cuidado y compromiso. Su modelo de negocio ha crecido con éxito en Valencia y ahora se expande a Madrid. **Jorge Cámara**, óptico optometrista, audiólogo y director técnico de la de Valencia, nos habla sobre su filosofía y los retos del sector.

Con 28 años, Cámara abrió una pequeña óptica en la localidad de Torrente. Cuatro años después, se trasladó a Catadau, un pequeño pueblo de Valencia, al lado de otros dos, Llombay y Alfar, donde vio una oportunidad de mercado. “Había un vacío de 8.000-9.000 personas cubiertas sólo por dos ópticas”, afirma. Recuerda que la ratio de personas para montar una óptica que sea viable es de 3.500-4.000. El 1 de abril de 2021, inauguró Cámara Centro Óptico, ya con dicho nombre comercial, superando todas sus expectativas desde el primer día.

Para la expansión a Madrid, en el barrio de Montecarmelo, Cámara cuenta con un socio, **Óscar Iglesias Rodríguez**, quien ha sido clave en la apertura

CON UNA VISIÓN CLARA Y UNA FILOSOFÍA BASADA EN LA ÉTICA Y EL SERVICIO AL CLIENTE, CÁMARA CENTRO ÓPTICO, PROCEDENTE DE VALENCIA, SE EXPANDE A MADRID CON EL OBJETIVO DE OFRECER SOLUCIONES VISUALES Y AUDITIVAS DE ALTA CALIDAD SIN PERDER SU ESENCIA. TIENEN CLARO QUE “A LA CIFRA SE LLEGA TRATANDO BIEN A LA GENTE”.

del nuevo local. Iglesias aporta además su experiencia como director general de Pepephone entre 2020 y 2024. “Queríamos continuar con la misma línea de nombre, estética y filosofía”, señala Cámara.

“Lo que pretendemos transmitir con el diseño es calidez y sensación. No ser una óptica fría, que te sientas a gusto cuando entras por la puerta”, dice sobre la estética del local. Se considera un profesional que va a intentar cubrir “las necesidades reales de cada cliente”. Su objetivo no es vender por vender, puesto que, según su opinión, “a la cifra se llega tratando bien a la gente”. Apunta que cuantas más personas vayan a la óptica, habrá más rotación de producto. Y que el boca a boca es lo que mejor funciona. Este es su compromiso desde que comenzó y se refleja en su política de posventa, que incluye un servicio gratuito de reparación incluso para quienes no son clientes. “Si alguien viene con un tornillo suelto o unas plaquetas rotas, se las cambiamos sin

coste”, explica Cámara. Además, ofrecen garantías extendidas en monturas y lentes. *“Somos una óptica que nos especializamos en el servicio postventa”,* insiste. Del mismo modo, en *“la calidad del producto a un precio acorde”*.

Se da cobertura completa de la montura. *“Durante tres años, nos encargamos de que, si se te rompe una varilla, si se te rompe un frente, te vamos a sustituir la pieza sin ningún tipo de coste”,* señala. Dos años, a nivel de audiolología. Respecto a progresivos, tres meses de garantía de adaptación. Un año de garantía de rotura cuando son cristales que van montados al aire o ranurados. Deja claro que cuidan al detalle la posventa.

### Innovación en optometría y audiolología

La óptica brinda una amplia gama de servicios en optometría y audiolología. Asesoramiento y prescripción a nivel de graduación. Disponen de tonometría, adaptación de lentes de contacto y pruebas para detectar ojo seco. Poseen maquinaria para hacer cualquier tipo de adaptación, ya sea lentillas esclerales o lentillas duras. En audiolología, cuentan con equipos avanzados, como una cabina de audiometría y videoscopia, que permite al paciente incluso ver en pantalla el estado de su oído. Así pueden explicarle los problemas que pueda tener.

Le preguntamos por los problemas visuales más comunes entre sus clientes. *“Aparte de la graduación, la inmensa mayoría tiene problemas de visión próxima. Vivimos en una sociedad hiperconectada, con unas necesidades a nivel visual próximo enormes, y cada vez va a más”,* subraya. Estar enfocando de cerca todo el rato hace que el cristalino, nuestra lente encargada de enfocar, se encuentre todo el rato curvado y que no esté plano. Así, se va desarrollando una miopía a nivel acomodativo, además de un problema de visión de lejos por estar todo el tiempo mirando de cerca.

Por otro lado, menciona la vista cansada, es decir, la pérdida de la capacidad de la acomodación. Si estamos todo el día mirando de cerca, lo que sucede es que padecemos antes los problemas de visión próxima. *“Antiguamente, una persona que tenía vista cansada, con 40 años, podía aguantar porque no tenía que estar tantas horas mirando al móvil o al ordenador. Hoy en día, una persona con 40 años, si tiene un trabajo de oficina, está con problemas”,* aclara. Otros problemas clásicos son las cataratas, el glaucoma o la tensión ocular. Últimamente, *“también hay bastante diabetes, por el tema de la alimentación”*. *“Hay problemas asociados a la retina y a la visión por la diabetes que tenemos que estar formados para poder detectar, que no diag-*



*nosticar, y derivar”,* remarca Cámara. Saber que no es un problema refractivo, sino que lo tiene que resolver el oftalmólogo.

Asimismo, el aumento de la miopía en niños y jóvenes es una preocupación creciente. *“De cada diez niños, seis o siete son miopes, cuando antes eran solo tres”,* avisa. La causa principal es la sobreexposición a pantallas y la falta de luz natural. Como medidas preventivas, recomienda descansos visuales, exposición a luz natural y revisiones periódicas.

En cuanto a los avances tecnológicos en el mundo de la optometría y la audiolología los separa en dos: *“Uno sería el tema de la contactología y otro, los cristales. A nivel de refracción, los progresivos cada vez funcionan mejor, tienes menos aberraciones laterales y consigues un mayor campo de visión. Y a nivel de contactología, cada vez hay más variedad de lentes de contacto, y funcionan mejor”,* declara.

Sostiene, asimismo, que los diseños de las lentes de contacto cada vez permiten enfocar a diferentes distancias sin que haya tanta borrosidad de ‘imagen fantasma’ que se llama, que se forma al juntar muchas graduaciones en una lente de contacto. *“La lente de contacto se mueve. Entonces, ¿cómo sabe, si se mueve el ojo, qué visión es la que toca, si es de lejos o si es de cerca? Cada vez los diseños de las lentes de contacto son mejores”,* se congratula.

A nivel de audiometría, *“ha habido un salto muy importante en los dos últimos años”* gracias a la implementación de la inteligencia artificial (IA). *“Tenemos que asumir que llevamos, si tenemos pérdidas en los dos oídos, dos ordenadores, uno en cada oreja, que hacen análisis y barrido de 360 grados de tu situación, recibiendo estímulos. Los nuevos audífonos, con la IA, van aprendiendo contigo y te permiten distinguir si esa persona que tienes delante te está hablando a ti o si es un estímulo detrás y priorizar una cosa u otra”,* describe. Opina que hay un margen de progresión tremendo en esta dirección. La creciente integración de tecnología en gafas y audífonos facilita la accesibilidad y comodidad al usuario.

Hace hincapié en que *“llevar gafas no te hace ciego”* y en que *“llevar audífonos no te hace sordo, tienes una discapacidad o una pérdida auditiva que simplemente hay que corregir”,* manifiesta. Lo bueno es que las gafas ya no son solo un producto para corregir errores, sino que también aportan moda.

Sobre prácticas sostenibles, Cámara Centro Óptico, en Valencia, ha implementado un programa de reciclaje de monturas y trabaja con materiales ecológicos. Recogen las monturas en buen estado para donarlas a una ONG que las lleva a República Dominicana o África. Los fabricantes de cristales suelen donar cristales. En Madrid, esta iniciativa se pondrá en marcha en cuanto lleguen algo más de recorrido. ■