



Innovadores desde el ADN

Transactel, *call center* líder en Centroamérica, cumple 15 años y lo hace en plena expansión. Crece en Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua. Emplea a más de 4.500 personas, bajo un concepto muy innovador.

VELIA JARAMILLO

COLABORÓ: ROSARIO CALDERÓN

La historia de Transactel comienza con un sueño. El de tres amigos guatemaltecos—Gustavo Zachrisson, Eduardo Salazar y Guillermo Montano— administradores de empresas, ejecutivos jóvenes que a mediados de los 90 aspiraban a crear un emprendimiento propio, una empresa innovadora, distinta. Su sueño era encontrar nichos que nadie había explotado.

Guillermo trabajaba para Procter &

Gamble, Gustavo para una empresa de plásticos y Eduardo para una firma de seguros.

Eduardo Salazar fue el primero en animarse a dejar su empleo para dedicar el 100% de su atención a la nueva empresa formada con sus amigos. Entonces “sumamos el cheque mío con el de Gustavo y lo dividíamos entre los tres, para que fuera justo. De esa forma, Eduardo ga-



Negocios Call Centers

“Nos dimos cuenta del potencial que teníamos para servir desde Guatemala y Centroamérica al mercado de Estados Unidos. Teníamos muchas ventajas frente a nuestra competencia, que en ese momento estaba en países como la India o Filipinas. Operamos al mismo horario que ellos operan. Estamos a dos o tres horas por avión de la mayoría de las ciudades de Estados Unidos. Somos una cultura muy americanizada, con un inglés muy neutro, con muy buena estructura de telecomunicaciones y de energía y eso creaba las condiciones ideales para poder servir a Estados Unidos bajo el modelo *nearshore*”, expuso Montano.

Durante esos años, la maquila de ropa era el rubro al que apostaban las agencias de inversión centroamericanas. Transactel hizo que voltearan al sector servicios como un gran prospecto para atraer inver-



sión extranjera y generar empleo masivo.

Para mediados de la actual década, la firma había evolucionado de una agencia de cobranza hacia otros procesos dentro de la cadena de *outsourcing* como servicio al cliente, telemercadeo, *back office* y procesos de contabilidad.

LLEGA LA EXPANSIÓN

En sus primeros momentos, Transactel era una empresa de 150 personas. Hoy celebran la contratación de su empleado número 4.500 y manejan una cartera de 26 clientes a los que ofrecen diferentes servicios, desde sus *call centers* en la región.

Actualmente constituyen uno de los más grandes empleadores de la industria en Centroamérica.

La empresa de origen guatemalteco inició su regionalización en el 2004. Su primera plaza externa fue El Salvador, en donde empezó a prestar servicios de cobranza y administración de cartera y hoy



“No le voy a decir que queremos ser Google, pero queremos imitar las buenas prácticas de empresas como Google, eso conlleva hacer ambientes más abiertos y relajados.”

GUILLERMO MONTANO, CEO DE TRANSACTEL.

opera dos *call centers*. A Honduras llegó en el 2009, y a Nicaragua un año después, lugares desde donde atiende pedidos de clientes regionales.

Transactel emplea actualmente en Guatemala a más de 2.500 personas, en Quetzaltenango a 400 y en El Salvador a 1.400 colaboradores. En Honduras da trabajo a 40 personas, y en Nicaragua a 100.

Sigue abriendo brecha. Se convirtió en la primera empresa que apuesta a crecer fuera del perímetro urbano. En el 2009 abrió un *call center* en Quetzaltenango, en el occidente de Guatemala, donde emplea a casi 400 personas y es el mayor empleador.

En Nicaragua, Transactel abrió operaciones en León, otra ciudad intermedia. Y en El Salvador estudia iniciarlas en Santa Ana en el 2011.

En el 2009, la firma invirtió más de US\$15 millones en la consolidación de sus operaciones en Guatemala y El Salva-

dor y creó 1.400 nuevas plazas creciendo. En lo que va del 2010 ha creado más de 1.000 empleos.

En la ciudad de Guatemala decidió concentrar su operación en un edificio de 9.000 metros cuadrados en el centro comercial La Pradera. Con este cambio de ubicación, vinieron proyectos para crear un ambiente integrado.

El nuevo centro de operaciones de Transactel tiene espacios para el desarrollo de la vida recreativa: grandes televisores de *wee*, cafeterías amplias, canchales de fútbol, música, espacios recreativos que los colaboradores pueden utilizar para leer, jugar fútbol o leer.

En El Salvador, Transactel abrió sus operaciones en Plaza Merliot, en un edificio de 5.000 metros cuadrados, acompañado de sitios igualmente creativos.

Los salones de reuniones son modernos. En uno de ellos, en la

Negocios Call Centers

nirse en una mesa, los ejecutivos se sientan... en columpios. Eso les permite interactuar en un ambiente más relajado. Otro salón de reuniones tiene monturas de caballos, un tercero se ambientó como un salón chino, con cojines. Otra de las salas se equipó como un avión.

Dentro de las instalaciones de cada país se montó una sala de cine para 30 personas que proyecta películas todas las tardes.

Viendo a los colaboradores de Transactel jugando videojuegos, un partido de fútbol o departiendo frente a un buen café



en su área de trabajo durante sus recesos, uno evoca a Google.

“No le voy a decir que queremos ser Google, pero queremos imitar las buenas prácticas de empresas como Google, eso conlleva hacer ambientes más abiertos, más relajados, donde la gente pueda no solo ejercitarse, sino, por ejemplo, hacer sus tareas. Estamos habilitando en ambos lugares una biblioteca”, compartió Montano.

LA FÓRMULA

¿Cuáles son las claves detrás del vertiginoso crecimiento de Transactel en estos 15 años? Lo explica Gustavo Zachrisson, otro de los fundadores: “una junta directiva en la cual cada uno de sus miembros tiene diferentes fortalezas que hemos sabido integrar y aprovecharlas en nuestra planificación”.

Además, “el recurso humano, pues tenemos a la mejor gente y para eso nos esforzamos por entender bien cuáles son los perfiles de las personas que necesitamos, darles una buena capacitación, una buena inducción. A los ejecutivos clave los tenemos en un programa donde pueden optar por tener acciones de la compañía y se convierten en asociados”.

Otro secreto, “son los procesos, que permiten entender bien las necesidades de los clientes y llevar todo esto a un nivel donde haya un control de calidad continuo bastante detallado y meticuloso. Y por último, disponer de las mejores herramientas de trabajo, con tecnología



Cada colaborador de Transactel toma unas 60 llamadas cada día. Son 60 problemas distintos que exigen respuestas inmediatas. “Héroes Transactel” es el programa que entrena a los empleados para responder con eficiencia.

de punta para poder apoyar a esos procesos”, añadió Zachrisson.

Abunda Eduardo Salazar: “Transactel ha logrado su crecimiento por una combinación de factores que día a día nos enfocamos por crear y duplicar con mucha pasión. En primer lugar, conocer a nuestro cliente y entender cómo funciona su negocio; siempre tratamos de ir más allá de aquello para lo que fuimos contratados a hacer”.

Además, la empresa se ha esforzado por reunir al mejor equipo de trabajo en la industria.

“Hacemos grandes esfuerzos para estar muy cerca de nuestros colaboradores y procuramos conectar con ellos no solo en lo laboral sino en otras dimensiones importantes para el ser humano”, destacó Salazar.

¿Cómo consigue la compañía conectar con las necesidades y hacer empatía con su equipo? Por medio de iniciativas muy innovadoras en el sector.

Por ejemplo, creó hace cinco años la Universidad Transactel, buscando asegurarse de que sus colaboradores tengan las herramientas para seguir creciendo.

“Somos firmes creyentes de promover a nuestra gente, pero si no la formamos, ¿cómo la vamos a promover? Entonces damos clases de liderazgo, comunicación, computación avanzada, trabajo en equipo

y clases muy específicas de la industria que sirven, por ejemplo, para el *tail*, para que nuestros empleados tengan las herramientas para seguir creciendo”, explicó Montano.

Además, la empresa ha establecido alianzas con universidades y ofrece formación de posgrado en Guatemala y El Salvador que ofrecen clases a los empleados de Transactel.

La ventaja es que la gente que transporta a la universidad, las universidades están usando las instalaciones de la compañía, dan un descuento del 50% sobre la matrícula. Muchos jóvenes se acogen a esta oferta.

Esos son solo algunos de los beneficios que el equipo Transactel tiene en su modo de trabajar. En la fábrica hay médicos dentro de la fábrica para atender problemas menores de salud. El programa de tarjetas de crédito con bancos, que beneficia principalmente a los empleados más jóvenes, también ayuda a ser sujetos de crédito.

Pero Montano se siente especialmente orgulloso de la última innovación: el seguro de vida que beneficia a los familiares de sus colaboradores. “El seguro de vida es el más importante de los seguros médicos mayores para el trabajador, pero su familia lo dan todas las empresas. Pero aquí no era un beneficio atractivo, era un beneficio que la mayoría de nuestros

Negocios Call Centers

no tienen familia, son jóvenes estudiantes. Entonces logré convencer a una empresa de seguros de asegurar a los padres de nuestros colaboradores. Nadie lo había hecho”.

Una de las grandes virtudes de la empresa es la flexibilidad, que atrae a jóvenes estudiantes en busca de sostener sus carreras. “Tenemos turnos de 25 horas, de 36 y de 44 horas a la semana. Como la empresa trabaja 24 horas, la mayoría de nuestros empleados tienen la opción de escoger turnos de 4 a 5 o de 6 u 8 horas diarias, empezando en las mañanas o solo en la tardes”, destacó Montano.

HÉROES TRANSACTEL

Actualmente, el 70% de la cartera de Transactel es bilingüe, y un 30% está constituido por servicios en español para atender empresas de Centroamérica.

Un 75% de su volumen de negocios proviene de servicios de *call center* y el restante 25% lo aportan otros procesos como servicios contables, envío de correos electrónicos y *chats*. Un 75% del negocio de Transactel reside en servicios de voz y el restante 25% en otros procesos que no requieren hablar.

Entre los clientes del *call center* están desde uno de los proveedores principales de juegos para Facebook a cuyos consumidores atienden consultas vía e-mail y *chat* desde El Salvador, hasta una de las grandes empresas mundiales de cruceros para la que gestiona todas las reservas desde Guatemala.

Así, un operador de Transactel atiende, según su área, consultas de clientes de la empresa eléctrica en Estados Unidos que reclaman su recibo, gestionan un cambio de domicilio o indagan por un incremento en su factura, hasta consumidores canadienses que desean activar un teléfono.

Pensando en los miles de problemas y gestiones que cada día deben resolver los colaboradores de Transactel, y en sensibilizar a los operadores sobre la importancia de su trabajo, nació la iniciativa “Héroes Transactel”.

“Es un programa que busca convertir a

nuestros empleados en héroes. Cada uno de nuestros colaboradores toma más o menos cada día 60 llamadas, son 60 problemas distintos, de gente distinta, que puede estar a 3.000 millas de distancia. Sin embargo, ellos, en 60 interacciones pueden solventar 60 problemas. Esto los convierte en héroes”, describió Montano.

“Todo el tiempo, en cada llamada, uno de nuestros colaboradores puede ser un héroe para alguien. Para un usuario de una empresa eléctrica al que se le fue la luz, para otro que necesita activar su celular. Para quien llama planificando sus vacaciones y gestionando su reserva”, añadió el CEO.

“Héroes Transactel” contribuyó a conscientizar a los colaboradores de que su trabajo es importante, porque constantemente

les muy reconocidas. El hecho de que podamos competir en términos de costos y en calidad de servicio es muy importante, y eso obviamente pone a Guatemala en un plano muy significativo en esta industria”.

El fundador sueña con ver a Transactel, “como una empresa totalmente regional, que tenga presencia en los principales países de Centroamérica y Latinoamérica, atendiendo primariamente al mercado norteamericano e incursionando en nuevos mercados europeos”.

Salazar se enorgullece “de estar viviendo el sueño que emprendimos hace 15 años cuando iniciamos el negocio contra viento y marea. Me llena de mucha satisfacción ver el efecto que la compañía ha tenido en nuestros colaboradores, en las sociedades en que trabajamos y el prota-

UNA HISTORIA DE PREMIOS

2010

Reconocido entre los top 100 proveedores de servicios externos por Global 100 Services.

2009

-Premio “Héroes del Voluntariado” por Fondo Unido.

-Premio al mejor exportador de Guatemala. Agexport.

-Reconocida como una de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe por el Instituto Great Place to Work.

2008

Situado entre los 20 mejores *outsources* del mundo por ContactCenterWorld.com.



te le permite ayudar a otras personas. La firma promovió el programa con una campaña interna y externa. Y los héroes Transactel luego son reconocidos con promociones.

SIGUE EL SUEÑO

Quince años después de haber establecido las bases de esta empresa, Zachrisson se siente orgulloso, “en primer lugar, de generar trabajos dignos para la gente, donde los colaboradores puedan demostrar sus habilidades, sus cualidades y tener oportunidades claras y precisas de poder crecer dentro de la empresa”.

También lo enorgullece haber podido llevar el nombre de Guatemala a ámbitos internacionales de competitividad. “La mayoría de nuestros clientes son internacionales y competimos con multinaciona-

lismo que nuestra región empieza a cobrar a escala internacional en el tema de *call centers*”.

Destacó Salazar: “Diariamente competimos con jugadores globales; como parte de nuestro ADN, estamos constantemente buscando formas de hacer mejor las cosas y nos gusta retarnos comparando y ajustando nuestros procedimientos con las mejores prácticas internacionales”.

Actualmente la industria en Centroamérica mueve unas 40.000 plazas, pero el potencial es amplísimo: “Somos la perfecta región para llegar a ser un Filipinas con 400.000 personas trabajando en la industria en los próximos cinco años, solo necesitamos el enfoque del gobierno en ayuda a resolver los problemas básicos del país; un crecimiento del aprendizaje de inglés concluyó Montano. ■