



© Summa Inputs

Transactel opera en Guatemala, El Salvador y Honduras.

Los héroes del Contact Center

La guatemalteca Transactel, además de ofrecer servicio, creó la campaña "Transactel Héroes", la cual toma muy en serio la promoción de valores

Las historias de éxito en países asiáticos han impresionado a Guillermo Montano, CEO de la empresa Transactel, uno de los Contact Centers más grandes de Centroamérica, el cual se caracteriza por darle prioridad a los valores e inculcarlos en los jóvenes guatemaltecos. "Gracias al trabajo del capital humano, existen casos de Contact Centers en los que de 75.000 empleados han pasado a 400.000 en menos de cuatro años. Pero esto no sólo se traduce en más empleo, sino también en más construcción, más consumo, más apertura de restaurantes, más de todo", enfatiza mientras muestra las gráficas con flechas ascendentes.

"Algunas personas creen que soy muy seguro, pero no. Estoy convencido de que Guatemala puede hacer algo similar y provocar un cambio", agrega. Hasta ahora, el número de laboradores de Transactel pasó de 2.400 a 3. El reto regional para 2010 es llegar a los 5 empleados.

Transactel fue fundada en 1995 y se posiciona como la única empresa guatemalteca su tipo que ha invertido en centros de operaciones en la Ciudad de Guatemala y Quezaltenango, y se ha expandido regionalmente a El Salvador y Honduras. A escala internacional comercializa servicios de Contact Center

BPO (Business Process Outsourcing) en Estados Unidos, India y Centroamérica. Sus inicios fueron marcados con 18 clientes, divididos entre locales y extranjeros. Ahora, la lista ha subido a 41.

Aunque sus modernas instalaciones, el avance en tecnología y la adquisición de mobiliario ergonómico han sido parte vital para la firma de contratos, Transactel se ha caracterizado por el enfoque que le da a su capital humano. La empresa ha revolucionado el formato de atracción y manejo de recurso humano con su campaña "Transactel Héroe", la cual promociona valores y la responsabilidad social y económica en los jóvenes. Esa es una de las razones por las cuales en 2009 ocupó un puesto entre las primeras treinta empresas ideales para trabajar, en el ranking del "Great Place to Work Institute".

El promedio de edad de un trabajador de Transactel es de 22 años y, según Montano, cuanto más jóvenes son las personas más importante es hacerles saber que dentro del trabajo se puede hacer algo por la sociedad y el país en general. Por ejemplo, uno de los proyectos de la compañía se basa en las 3R (recicle, reutilice y reduzca), el cual enfatiza la conciencia de no dañar el ambiente.

El sistema "Héroes Fit" es parte de su programa "Healthy Way of Living" (modo de vivir saludable), e invita a los jóvenes a utilizar las escaleras en lugar de los ascensores y a no ingerir grasas saturadas en sus alimentos. "También se les da un subsidio para que paguen el gimnasio y así se mantengan saludables", agrega Montano.

La fundación Héroe también colabora con la educación, al remozar escuelas y donar tiempo de los colaboradores para ayudar a la causa. "Es importante recalcar estos valores y principios porque nuestros jóvenes son los futuros líderes de la región", señala el CEO de Transactel.

Transactel también brinda a sus colaboradores beneficios como seguro de vida y médico, así como una tarjeta de descuentos, entre otros. En su Transactel University se enseña inglés y se ofrece un subsidio para estudios de Administración de Empresa y Mercadeo de la Universidad Transactel-Galileo.

"Guatemala es un país ejemplar en el tema de Contact Centers y BPO porque ha generado miles de empleos;

y ha logrado alcanzar un alto nivel de maduración reconocido en el exterior. Una muestra de esto se evidencia en que son varias las empresas de los sectores financiero, turismo y fabricantes de tecnología, entre otros, los que han confiado en las empresas del país.

Dentro de las ventajas competitivas que el país ofrece sobresale su personal bilingüe, que hasta hoy ha cubierto las demandas de las empresas,

“ Guatemala es un país ejemplar en el tema de **Contact Centers y BPO** porque ha generado miles de empleos ”



Guillermo Montano, CEO de Transactel.

esto nos compromete a seguir con nuestra política de dar oportunidades de superación a todas las personas sin discriminación, pues en esta área pueden laborar jóvenes, adultos, personas con capacidades diferentes, estudiantes y todo aquel que desee superarse", comenta Montano.

El país se posiciona

La industria de los Contact Centers y BPO ha encontrado en Guatemala un terreno fértil para su desarrollo y expansión,

además de un acento neutral que se exige para desempeñar una labor de atención telefónica a clientes de compañías que operan en varios países.

Además, la tendencia de la industria es ampliar un paquete más completo de servicios como el BPO que comprende el trabajo de diseño, contabilidad, digitalización de datos y escaneo de documentos. Por ejemplo, el Registro Nacional de las Personas (RENAP) contrató a algunos negocios de BPO para digitalizar y archivar datos

BECAS PENDIENTES

Hasta ahora, los empresarios dedicados al negocio del Contact Center y BPO, han solicitado al Gobierno que el Ministerio de Educación incluya en el p sumo estudiantil el inglés como un segundo idioma, con el objetivo de que el oído de los estudiantes se acostumbre desde temprana edad.

Además, la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (Segeplan) ofreció desde 2008 una serie de becas que permitan estudiar inglés a estudiantes guatemaltecos; sin embargo, la resolución de ese acuerdo todavía sigue en proceso.

No obstante, los empresarios reconocen que también sería un buen aporte que las instituciones privadas que se dedican a la enseñanza de este idioma den más facilidades a los estudiantes, ofreciendo cursos a precios competitivos y becas para estudiantes de menores ingresos.

que sólo existían en tinta y papel, que corren el riesgo de desintegrarse con el paso del tiempo.

Según las estadísticas de la Comisión de Contact Centers y BPO de la Asociación Guatemalteca de Exportadores (Agexport), hasta finales de 2008, en Guatemala operaban alrededor de 19 compañías de outsourcing de Contact Center y BPO que tienen sus casas matrices en España, India, Estados Unidos y México, además de otras de capital guatemalteco. Éstas generaban más de 13.000 empleos directos y atendían a mercados como Estados Unidos, España, Canadá, Centroamérica y México, entre otros.

Su crecimiento se ha traducido no sólo en atracción de nuevas inversiones y generación de empleos, sino también en innovación constante de tecnología que, a su vez, se ha visto impulsada por el componente de apertura de legislación guatemalteca en el área de telecomunicaciones.

Respecto a otros sectores productivos que se han visto castigados por la crisis económica y financiera mundial, el de los Contact Centers mantiene un aceptable nivel de crecimiento. En 2008, según informe de la Agexport, las empresas dedicadas a esta industria realizaron inversiones por unos us\$21,6 millones, con el fin de mejorar los salarios, integrar tecnología de punta y mobiliario ergonómico.

Pero esa expansión pareciera que está llegando a un nivel en el que, si no se adoptan estrategias de mediano plazo, podría encontrarse con una barrera que limite su crecimiento. "En ese sentido, es notorio que la mano de obra calificada —bilingüe— tiene un buen nivel, pero cada vez es más escasa, por lo que se hace necesario y urgente el desarrollo de programas masivos de capacitación en el idioma inglés", señala José Vinicio Rodas, director de Negocios de Atento Centroamérica.  

Golea a tu competencia con la mejor selección.



Manpower es líder mundial en la Industria de Recursos Humanos.

Reclutamiento y Selección. Pruebas Psicométricas y Evaluaciones de Competencias del Candidato. Estudios Socioeconómicos y Revisión de Referencias Laborales. Tercerización de Personal. Headhunting. Payrolling. Capacitación. Consultoría en Recursos Humanos. Outplacement. Reclutamiento y Selección de Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.



Manpower®

www.manpower.com.mx