

# CINCO AÑOS

DE TRANSFORMAR VIDAS Y CONSTRUIR

MEJORES DESTINOS

ABREN MEJOR SALARIO  
HORIZONTES MEJORES INGRESOS  
IDIOMAS ABREN PUERTAS  
DOMINAR IDIOMA  
TRABAJO EN BPO  
MEJOR SALARIO  
GENERA MÁS INGRESOS  
MEJOR SALARIO  
SALARIO  
TRABAJO EN BPO  
COMUNICACIÓN EN  
MÁS PAÍSES EMPLEO  
BENEFICIOS Y BAJO COSTO  
PRESTACIONES TRABAJO EN BPO  
MEJOR SALARIO  
MEJORES Y MÁS INGRESOS  
TRABAJO EN CALLCENTER  
CAMBIO FINANCIERO  
MEJORES INGRESOS  
CRECIMIENTO EN INDUSTRIA  
TRABAJO EN BPO MEJOR SALARIO  
MEJORES OPORTUNIDADES  
OPORTUNIDADES LABORALES EMPLEO  
MEJOR OPORTUNIDAD DE CRECER  
SALARIO MEJORES OPORTUNIDADES  
TRABAJO EMPLEO TRABAJO EN EN BPO INGLÉS CALLCENTER  
OBLIGATORIO EMPLEO INGRESOS  
TRABAJO EN BPO  
MEJOR SALARIO  
FONDO DE AHORRO  
CRECIMIENTO EN INDUSTRIA  
VIAJE HACIA OTROS PAÍSES



# Los egresados del programa de capacitación en idioma inglés, creado por el sector Contact Center & BPO, reflejan los efectos beneficiosos que este ha traído a su vida

**C**on el lanzamiento de cursos de capacitación en idioma inglés por parte del sector Contact Center & BPO la incidencia ha dado resultados excepcionales.

En 5 años se capacitó a más de 5 mil jóvenes, quienes han duplicado el ingreso familiar y beneficiado a su vez a más de 45 mil personas.

De todas las personas capacitadas, el 82 por ciento lo-

gra emplearse luego en la industria de Contact Centers.

Esos empleos generados garantizan un mejor nivel de vida para las familias de los trabajadores y generan más de 2.5 empleos indirectos por cada uno en la industria de BPO.

Los más de 5 mil empleos generados a partir de la capacitación en idioma inglés han producido en 5 años Q224 millones en impuestos para el Estado. Guatemala entera se beneficia con este esfuerzo.

5,246 ▶



25% ▶



51% ▶



65% ▶



Los jóvenes que ya no pensaron en migrar.

De los consultados considero emigrar a Estados Unidos antes de ingresar al programa Finishing School y obtener una oportunidad de trabajo.

De los consultados es estudiante universitario y financia sus estudios con los ingresos que obtiene.

Dice haber tenido al menos una oportunidad de ascenso y 20 por ciento de los consultados han ascendido en tres ocasiones, todo ello en un período de 4 a 5 años de trabajo.

# EDITORIAL

**E**n abril 2021 llegué al Pier 39 de San Francisco California. Me encontraba de vacaciones y mi primer almuerzo del viaje lo hice en un restaurante italiano. El mesero que me atendió era hondureño. En Sausalito encontré en las mismas labores a una guatemalteca de Mazatenango. En Carmel by the Sea me atendió un joven de Huehuetenango. Así transcurrió 9 días platicando con mis compatriotas, quería entender por qué se habían ido de sus países si en “América” trabajaban en oficios modestos.

Luego de varias conversaciones entendí que muchos de ellos ni siquiera tuvieron acceso a este tipo de trabajos en Guatemala, que en Estados Unidos se puede ganar hasta 20 dólares por hora trabajando en construcción sin tener papeles legales, que tener un sistema de salud es de mucha valía para alguien que ha visto a su familia morir en su país de origen por falta de atención primaria. Lo sorprendente fue la

consistencia en una respuesta, que podría resumir en esta frase: “no importa cuánto hemos tenido que trabajar, pero estando aquí logramos tener algo; además mis hijos están mejor, tuvieron educación y ellos no van a ser pobres como lo ha sido toda mi familia.”

Francisca, de Xela, tiene un hijo que estudia para ser médico y dice “imagínese señor, en mi familia nadie estudió, pero mi hijo será doctor que más le puedo pedir a Dios, este país (refiriéndose a EEUU) me ha dado muchas bendiciones”.

Ese viaje terminó de abrir mis ojos a una realidad que a menudo soslayo, aunque tengo años de trabajar para generar oportunidades de empleo en Guatemala. Estoy tan acostumbrada a ver pobreza y precariedad que se me ha nublado la sensibilidad al contexto en el que vivimos: un país con 62.4 por ciento de pobreza media y un 29.6 por ciento de pobreza extrema.

Los guatemaltecos migran porque no tienen opción. Tras 5 años de impulsar el empleo en el sector de Contact Center & BPO a través de capacitación de inglés para el trabajo, realizamos una encuesta a los jóvenes que participaron en el programa en 2016. Obtuvimos 248 respues-

tas; de estas, 25 por ciento manifestaron haber tenido intenciones de migrar antes de pasar por el programa y de obtener un empleo formal con salarios competitivos. Gracias a que consiguieron un trabajo con ingresos que duplican o triplican el salario mínimo, los jóvenes tuvieron opción de quedarse en su país, al lado de su familia, alcanzando sueños.

En 5 años hemos beneficiado con este programa a más de 5 mil jóvenes abriendo con el inglés, una puerta para una mejor vida para ellos y sus familias, para esta y las generaciones por venir.

Con escalar este programa y programas similares de capacitación de mano de obra, la realidad de Guatemala y de muchos guatemaltecos sería otra. Se podría atraer nueva inversión extranjera directa y generar alrededor del círculo virtuoso del empleo formal, impuestos para que el Estado pueda invertir en desarrollo, nuevos negocios para otras industrias y disminuir el porcentaje de migrantes.

Para ello, además, se deberá considerar cerrar la válvula de escape que implica una carga social muy fuerte para el país, capacitando para el trabajo a aquellos pocos que tienen acceso a la educación vocacional. En 2019 según datos del Ministerio de Educación de Guatemala, se graduaron del colegio (12 años de estudio) alrededor de 170 mil 929 jóvenes que estarían ingresando al mercado laboral. Sin embargo, según información del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social se reportó un crecimiento neto de 12,520 empleos formales nuevos, lo cual es una de las principales causas de la informalidad, la migración y la violencia. También hemos demostrado en estas páginas la efectividad de nuestros proyectos piloto a nivel diversificado.

El tiempo para actuar es ahora, aprovechando la ventana de oportunidad que se abre con el redireccionamiento de los flujos globales de inversión hacia el mercado de nearshore.

Gracias a las empresas, la cooperación internacional, INTECAP y las entidades de gobierno que nos han acompañado durante estos 5 años, y al equipo de profesionales que lo ha hecho posible.

**Ninoshka Linde,**  
Directora Ejecutiva  
Contact Center & BPO

# FINISHING SCHOOL

## EL GRAN CAMBIO DE MI VIDA



**24 años. Vive en Boca del Monte. Es representante de servicio al cliente. Tiene 4 años de trabajar en la industria de Contact Centers. Ha trabajado en dos Contact Centers distintos.**

### JOSÉ ANDRÉS MÉNDEZ NAJARRO

“Necesitaba trabajar y ya había ido a solicitar empleo a una de las empresas junto a un amigo. Me frustró que a él lo aceptaron rápidamente. A mí me dijeron que debía mejorar mi inglés.

Mi papá, que había migrado de Guatemala cuando yo tenía 7 años, y me había dejado a cargo de mi mamá que trabajó por mucho tiempo en una aseguradora para mantener nuestro hogar, me envió el dinero para pagar el monto de Finishing School.

Fue el dinero mejor invertido de mi vida. Pronto conseguí un trabajo en un Contact Center y logré seguir mis estudios en Recursos Humanos y Tecnología como uno de los beneficios extra que la empresa me ofrece. Aquí uno realmente tiene oportunidad de construir una carrera.

Hablar inglés ha sido útil, me ha abierto muchas puertas y no solo económicas. Me he dado cuenta que vivimos en un entorno con muchas malas ideas y esas malas ideas crean paradigmas.

Ahora puedo escuchar a pensadores británicos o estadounidenses, como Thomas Sowell, por medio de sus videos en You Tube. Él me hace cuestionarme mis líneas de pensamiento. Trabajar en la industria también me ha permitido conocer la cultura del negocio en el mundo anglosajón.



**26 años. Vive en la Quinta Samayoa, zona 7. Es analista de portafolio, hace cobros telefónicos. Tiene 4 años de estar en la industria. He trabajado en dos Contact Centers distintos.**

### EVELYN MAGALY DE LEÓN CAAL

“De niña vivía con mis papás en Palín, Escuintla, y ahí un profesor muy valioso me hizo abrir los ojos. Él me ayudó y me inspiró. Me dijo que podía concursar para ganar una beca que me permitiera estudiar inglés por medio de una emisora de radio que funcionaba en el municipio. Se trataba de una radio pocomam. Desde entonces, quedé con hambre de aprender.

Mi familia pasó momentos económicos muy difíciles y nos mudamos a vivir a la ciudad de Guatemala en busca de trabajo. Mi papá es sastre. Mi mamá se dedica a hacer limpieza en distintas casas.

En Palín vivíamos en una casa, pequeña, pero con distintos ambientes. A la capital vinimos a vivir en un cuartito. Empecé a trabajar desde muy joven porque la familia lo necesitaba. Conseguí un trabajo de salario mínimo, de lunes a sábado y me sentía muy desmotivada. Busqué una oportunidad de seguir aprendiendo inglés y encontré que el Centro para el Aprendizaje de Lenguas de la Universidad de San Carlos (Calusac), ofrecía un plan de estudios los domingos.

Ahí escuché por primera vez de los Call Centers. En Facebook vi el anuncio de Finishing School y apenas podía creer que me gané la prueba para que me dejaran entrar. Una de las empresas de Contact Centers pagó mi beca.

Ahora en promedio gano Q6 mil mensuales. Tengo estabilidad en mi trabajo y vivo mejor. La pandemia redujo mucho las oportunidades de mi papá y mi mamá se quebró la mano. Mi ingreso ha sido esencial en todo este tiempo.

Lo mejor de todo ha sido el cambio que he visto en mi carácter. Yo era muy insegura. Darme cuenta que puedo manejar el idioma inglés me hizo cobrar confianza. Ahora sé que puedo hacer muchas cosas. Estudio psicología y voy a crecer adentro de la industria.



**37 años | Vive en Planes Minerva, Mixco. Es Analista de Fuerza Laboral. Tiene cinco años de trabajar en la industria. Ha trabajado solo en un Contact Center.**

### LISSIE HERNÁNDEZ

“Desde pequeña quise estudiar inglés. Empecé a hacerlo gracias a un libro que un tío había comprado y dejado en mi casa. El había migrado a Estados Unidos. Y yo quería aprender. Pero mi familia no tenía recursos para pagarme un colegio bilingüe y estudié en escuelas y en institutos que no ofrecían clases de inglés. Elegí estudiar secretariado, pero la verdad es que me enseñaron muy poco del idioma. Tuve que prepararme mucho a mí misma para poder ser aceptada en Finishing School. Y eso cambió mi vida. Ahora gano un promedio de Q7,200 al mes y opto a un incremento anual. Puedo apoyar a mi familia, mantener a mi hijo y tengo proyectos propios en mi mente. Cubro mis necesidades y ya me compré un carro. Tengo planes de mejorar la casa donde vivo, ampliarla porque tengo suficiente terreno. ¿Sabe qué cosa ofrecida por el Call Center donde trabajo me ayuda mucho? El seguro de salud y gastos médicos.

Mis estudios de Finishing School fueron considerados al principio como una deuda adquirida por mi parte pero, cuando me contrataron en la empresa, esta se encargó de pagarlo. Me dieron un bono de bienvenida. Con eso se pagó el Finishing School.

Pido que incluyan en el pénsum de educación pública el inglés y clases de computación. Son los requisitos mínimos para entrar a la industria y tener más oportunidades.



# 2020 Desafíos superados y crecimiento constante

**C**on todos sus retos y desafíos para el mundo, el 2020 se convirtió en un año de extraordinario crecimiento para la industria de la tercerización de procesos de negocios (Business Process Outsourcing, BPO) en Guatemala y el mercado nearshore. La industria ha mostrado una constante capacidad de expansión, de generación de nuevas plazas de empleo y de mejora de vida para miles de personas. El crecimiento ha supuesto el reto para generar métodos propios de formación bilingüe para garantizar el aprendizaje de inglés a miles de personas, con la suficiente calidad que requiere el servicio.

En el año 2020, como contingencia para seguir operando durante la crisis de la pandemia del Covid 19, el sector de Contact Center & BPO transformó su operación a teletrabajo, lo que ha traído una oportunidad de empleo para miles de personas en todo el territorio nacional, expandiendo el desarrollo a comunidades lejanas a los centros de operación convencionales, que generalmente se han ubicado en la ciudad de Guatemala. La industria logró superar los obstáculos y obtuvo un crecimiento interanual del 27 por ciento, lo cual fue posible debido a las personas bilingües que había disponibles en el mercado como consecuencia del desempleo en otras industrias como el turismo.

Guatemala cuenta hoy con alrededor de 45 mil

empleos formales en Call Center & BPO generando además, 2.5 empleos indirectos por cada uno. Se trata de plazas de trabajo que superan en 2 a 3 veces el monto del salario mínimo y producen un auténtico desarrollo del colaborador. Los procesos de planificación y de trabajo disciplinado, el apego a métodos previamente probados, generan una evolución profesional permanente en el colaborador.

La capacitación constante, con estándares a nivel mundial, hace que los colaboradores del sector de tercerización de servicios puedan hacerse competitivos en cualquier parte del mundo.

Guatemala es un destino pionero y preferido de decenas de empresas de BPO de todo el mundo gracias a su cercanía con el mercado estadounidense, su proximidad horaria, su población mayoritariamente joven y los excelentes resultados que ha dado a grandes empresas que ya operan en el país.

Solo en el año 2020 Guatemala vio expandirse la industria a otras firmas hasta crear más de 3 mil nuevos puestos de empleo en conjunto. La industria, que se expande de forma imparable, generó más de US\$524 millones en divisas, y según el nuevo estudio de McKinsey realizado en 2020, cuenta con un considerable potencial de crecimiento, incluso para triplicar sus actuales dimensiones en los próximos cuatro años.

**US\$524 millones generados en divisas en 2020**

**2 a 3 veces el salario mínimo mensual por plaza**

**45 mil plazas de empleo**

**2.5 empleos indirectos por cada plaza de trabajo**

# La industria de Contact Center & BPO puede crecer de 50 mil a 150 mil empleados

***El principal desafío de Guatemala para crecer en la industria consiste en capacitar a suficientes personas en el dominio del idioma inglés para el trabajo.***

La firma consultora de estrategia global McKinsey identifica al sector de Contact Center & BPO como uno de los cuatro puntales de la economía guatemalteca que ofrece amplias perspectivas para su crecimiento. Según la firma, en un estudio encargado por la Fundación para el Desarrollo, Fundesa, Guatemala cuenta con la capacidad instalada y el potencial para convertirse en un centro regional importante (un hub) de la industria de BPO en los próximos cinco años.

El país puede dar un salto hacia adelante en el sector a partir de la atracción de inversión extranjera directa.

Guatemala posee ya las condiciones de un jugador de talla mundial en el sector BPO. Esto ofrece la oportunidad de llevar la industria hacia un nivel de mayor sofisticación

y rentabilidad, lo cual redundaría en la generación de empleos mejor remunerados.

El país ya tiene una participación importante en el mercado global de tercerización de procesos de negocios (Business Process Outsourcing, BPO) y también en la tercerización de tecnología de información (Information Technology Outsourcing, ITO). Esta participación, sostiene McKinsey, podría seguirse ampliando a la vez que puede crecer en servicios de mayor complejidad como los de la tecnología de la información, la codificación de datos o el desarrollo de sistemas de software.

El país requeriría de potenciar el ecosistema actual en el cual funciona ya la industria, incrementando la participación en diferentes categorías de BPO / ITO con mano de obra cada vez más calificada y con espe-

cilización por encima incluso del grado de ingeniería.

Y en el mediano y largo plazo necesitaría atraer a empresas ancla a nivel global que aún no tienen presencia en Guatemala.

Ambas políticas requieren de un agenda potente de fortalecimiento de las condiciones habilitadoras, con énfasis en la creación del talento pertinente en la escala que la demanda lo requiera. Esto es, que para crecer en la industria de Contact Centers o en cualquiera de las categorías de Tercerización de Tecnología de Información, Guatemala necesita asegurarse de contar con las personas preparadas para asumir esos puestos de trabajo.

Por eso, el Sector de Contact Center & BPO y sus aliados han invertido fuertemente en la capacitación de personas en el dominio del idioma inglés.



## Existen varias maneras de lograr que Guatemala dé un salto cuántico en la industria de Contact Center & BPO



### JUGADA POTENCIAL Potenciar el ecosistema actual

**Descripción:** Incrementar la participación de Guatemala en las diferentes categorías de BPO

**Impacto:** Mediano

**Horizonte de tiempo:** Mediano



### JUGADA POTENCIAL Atraer empresas ancla

**Descripción:** Continuar esfuerzos por atraer jugadores globales en BPO que todavía no tengan presencia local

**Impacto:** Total

**Horizonte de tiempo:** Mediano, largo plazo

**¿Cuáles son los cuatro sectores a los que McKinsey les ve potencial para crecer y dar un salto adelante?**

- 1.** Sector farmacéutico
- 2.** Sector de equipos e insumos médicos

- 3.** Sector de manufactura de aparatos eléctricos
- 4.** Sector de servicios a empresas (BPO y ITO)

# 5 años para cultivar la semilla que ha dado frutos y está lista para multiplicarse

**L**a historia detrás de la creación del Programa Finishing School, puesto en práctica por la industria de Contact Center & BPO, es una historia con tres méritos reales.

## PRIMERO

La capacidad de comprensión de un fenómeno social de grandes proporciones.

Guatemala es un país carente de un sistema educativo que forme a suficientes personas con habilidades para el trabajo necesarias en la economía del conocimiento, en el que dominio del idioma inglés es herramienta indispensable para el trabajo. Además

de ser vital para la escalabilidad de la industria y la generación de empleo en el país. Esa es una tarea del Estado. Pero puesto que las empresas operando en el país necesitaban hacer crecer el mercado local, conformarse con identificar al responsable del incumplimiento era poco útil y era esencial darle una solución al problema, o resignarse a no crecer.

## SEGUNDO

El sector tomó la decisión de montar un sistema de enseñanza intensiva de inglés. Se trata de empresas competidoras entre sí que decidieron actuar en conjunto para capacitar a sus potenciales colaboradores en lugar de

### 2000

Las empresas de Contact Centers asentadas en Guatemala arrancaron solo con servicios en idioma español. Guatemala se posicionó con relativa rapidez por el nivel de excelencia y cumplimiento de las empresas. La industria fue identificada como un sitio de trabajo deseable para muchos colaboradores, y el nivel de ejecución de los trabajadores fue muy alto y de gran calidad.

### 2007

La llegada de nuevas empresas empieza a generar una competencia constante entre ellas para reclutar a personal con dominio del inglés porque este era el segmento de mercado que más crecía.

### 2010

El sector ensaya con un primer proyecto de becas para financiar el aprendizaje del inglés, realizado en conjunto con la Secretaría de Planificación del Gobierno (SEGEPLAN). El intento fracasa. Carecía de una metodología apropiada.

### 2011

Por encargo de Fundesa, la consultora internacional Dalberg identifica un potencial real de crecimiento del sector BPO. Las empresas se debaten aún sobre la manera de garantizar la capacitación de suficientes personas en idioma inglés y la frustración de pensar que aquella era una tarea del Estado.

canibalizarse disputándose a las escasas personas calificadas en el mercado laboral.

## TERCERO

Además, el sector integró una metodología y un equipo profesional que ha demostrado gran capacidad técnica para diseñar y poner en práctica un método de enseñanza con resultados exitosos.

Finishing School ha capacitado en 5 años a más de 5 mil personas que hoy cuentan con mejores trabajos e ingresos, y ha impactado a más de 40 mil.

El conocimiento y experiencia que se ha acumulado a través de este programa es útil para alcanzar y beneficiar a muchos más guatemaltecos.

Pero ¿cómo se logró la creación de este programa?

### 2014

Se realiza un nuevo estudio por la firma Consultora Tholons que arroja que la industria tiene potencial para triplicar su tamaño y llegar a 100 mil empleos para el 2020, si se implementa una estrategia nacional de formación en el idioma inglés. El Gobierno declina de invertir en la estrategia propuesta por Tholons.

### 2020

Se lanza el proyecto Finishing School Pro con el objetivo de elevar el nivel de inglés a un nivel B2 según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas. Programa de 7 semanas que enlaza con el programa de egresados de Finishing School.

Más de 5 mil personas han egresado del programa de FS, que capacita cada año alrededor de mil estudiantes alcanzando niveles de empleabilidad de 80 por ciento.

Se lanza el primer piloto de formación en diversificado en apoyo al Ministerio de Educación logrando la certificación en más del 90 por ciento de las beneficiadas y se diseña un proyecto modelo para escalar el plan a nivel nacional que podría generar +30 mil personas listas para trabajar cada año.

### 2019

Se diseña el proyecto Scaling Up to Finishg School, un proyecto puente que permite preparación previa al programa de Finishing School orientado a las personas con menor habilidad verbal.

### 2017

Inicia la implementación de formación en inglés para el trabajo en diversificado en colegios privados.

### 2015

El sector decide invertir y apostar por montar el proyecto piloto de inglés para la empleabilidad y mostrar que generar empleo en la industria era viable y creaba un círculo virtuoso alrededor del trabajo (salarios, impuestos, proveedores). Las academias de enseñanza del idioma de cada empresa se integran en un proyecto en común. Se avanza en el diseño de una metodología. Un comité distribuye el trabajo según la especialidad de cada academia (fonética, pronunciación, cultura estadounidense, etcétera).

Cada empresa del sector hace un aporte financiero para la implementación del proyecto piloto según su número de empleados.

Arranca el primer curso de formación de maestros de inglés. Luego se ponen en práctica cuatro proyectos piloto de clases y luego se concreta la alianza con el Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP) que ofrece escalar el proyecto a un

volumen de hasta dos mil estudiantes al año y becas para los alumnos del piloto. Asimismo, luego de implementado el piloto, INTECAP ofrece un precio subsidiado para el programa: Q500 por 400 horas de capacitación a los alumnos.

El sector crea su propio programa de reclutamiento y colocación para asegurar las clases, y la posterior colocación de los egresados en un empleo. El programa requiere que los aplicantes tengan un dominio del 40 por ciento del idioma para ingresar a Finishing School (A2-)

Se desarrolla un sistema profesional de aseguramiento de calidad para garantizar que cada etapa del método alcance sus objetivos, supervisar metodología, cumplimiento de modelo de clases, maestros y alumnos. Cada diez clases, vuelve a medirse la eficiencia del sistema y se hacen los ajustes necesarios para garantizar la continua mejora.

# La maquinaria del éxito

para garantizar un empleo formal a través del idioma inglés como herramienta para el trabajo

## **Finishing School For Call Center Representatives (FS)**

Es un programa intensivo de 8 horas diarias de aprendizaje, con un total de 400 horas de capacitación de inglés para el trabajo. Se realiza en alianza estratégica con INTECAP (Instituto Técnico de Capacitación y Productividad), lo que permite que tenga un precio subvencionado y esté al alcance de los jóvenes más vulnerables.

Está dirigido a personas que ya tienen un nivel A2 escrito según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas y busca elevar los niveles a un B1+, hablado y escrito.

Al finalizar la formación las personas están listas para el trabajo en una empresa de call centers y/o para aplicar a una

academia interna de Contact Center (no todas las empresas exigen el mismo nivel de inglés), logrando niveles de empleabilidad por arriba del 80 por ciento, tanto en su versión presencial, como su versión digital.

## **Scaling Up To FS**

Como respuesta al bajo nivel de inglés de la mayoría de los aplicantes fue creado Scaling Up, el cual es un programa de 6 semanas que está distribuido en 3 módulos que consta de 8 horas diarias 5 días a la semana. Las personas ingresan a cualquiera de los 3 módulos dependiendo del nivel inicial de la evaluación de diagnóstico.

## **Finishing School Pro**

Es un programa intensivo de 7 semanas que eleva el nivel de un B1 a B2+ y además prepara en elementos básicos de manejo de programas de Office y habilidades blandas. Con este programa se busca capacitar jóvenes para las empresas que no cuentan con academias internas de este tipo de formación.



## **PROYECTO DE FORMACIÓN INGLÉS PARA EL TRABAJO EN DIVERSIFICADO**

### **Programa Colegios:**

Este programa inicia en 2017 con el objetivo de realizar un piloto de formación durante los dos últimos años de escolaridad. La idea es facilitar a los graduandos el obtener un trabajo en la industria de Contact Center & BPO al concluir sus estudios y así asegurar una mejor vida y más oportunidades de desarrollo. El proyecto se inicia con educación privada para colegios en los que los alumnos necesitan trabajo al terminar sus estudios. En Guatemala el 80 por ciento de los graduandos son del sistema privado de



educación.

El programa utiliza un sistema de formación a través de una plataforma en línea, superando de esta manera los retos de los niveles de inglés de los maestros, los cuales sirven como supervisores. Los resultados han sido extraordinarios.



### **Proyecto Piloto de Formación de Inglés para el Trabajo en el Sistema Público de Educación**

En 2020, a pesar de los retos de la pandemia, se implementó el primer piloto de formación de alumnos de diversificado en apoyo al Ministerio de Educación (MINEDUC). Este piloto busca demostrar su viabilidad e impacto en la generación de oportunidades de empleo para los estudiantes. A partir del piloto, el Gobierno de Guatemala puede reproducir este programa a nivel nacional. En Guatemala solamente 20 por ciento de los jóvenes que se gradúan pertenecen al sistema público, aquí

se encuentran los más vulnerables.

Este piloto se llevaría a cabo en dos años (2020-2021) en la Escuela Central de Formación Secretarial, con 185 alumnas. Se trata de un programa que imparte la formación en idioma inglés a través de un sistema en línea. Las alumnas recibieron un teléfono inteligente con conexión a internet, en el que toman las clases en una aplicación, realizan las prácticas orales y se evalúan. El 92 por ciento de las participantes lograron la certificación durante el primer año y la segunda fase se está implementando durante 2021.

Este programa tiene un costo anual de Q1,500 por alumna, en dos años Q3,000. Según datos de cálculos realizados por el Ministerio de Economía, en el primer año de trabajo las personas beneficiadas retornan al menos Q18,700 en impuestos como resultado de su trabajo. Guatemala podría escalar esto a todos los alumnos de diversificado público generando más de 30 mil personas listas para insertarse laboralmente.

### **Proyecto Piloto de Formación de Habilidades para la Enseñanza del Inglés**

Con este programa se tiene el objetivo de empoderar a los 707 maestros bilingües inscritos del sistema de educa-

ción pública, para que estén preparados para formar alumnos a través de plataformas de enseñanza digital, y al mismo tiempo reforzar su conocimiento del idioma.

Se está trabajando de la mano del Ministerio de Educación en este piloto durante el 2021, para preparar el sistema nacional con la ilusión que en el 2022 el Gobierno de Guatemala apueste por implementar un programa nacional de inglés para el trabajo como opción real para frenar la migración y generar empleo a los más vulnerables.

**Los proyectos de capacitación para el trabajo creados por el sector Contact Center & BPO ha permitido ofrecer una oportunidad a miles de personas en inglés y luego colocarles en un trabajo en la industria. Estos proyectos se han diversificado, desde cursos intensivos dirigidos a personas fuera el sistema escolar que necesitan un trabajo, formación de docentes, hasta la formación de un programa para diversificado.**

### **PROGRAMAS INTENSIVOS DE FORMACIÓN DE INGLÉS PARA EL TRABAJO**

**Estos programas, se trabajan en alianza estratégica con INTECAP, lo que permite que tenga un precio subvencionado y sea de alcance para los jóvenes más vulnerables.**

**FINISHING SCHOOL**  
el gran cambio de mi vida

“He mejorado mi inglés y finalmente logré mi objetivo de entrar a trabajar a un Call Center”.

Alumno egresado de FS.

# “Nuestros alumnos ahora tienen ingresos equivalentes al que antes reunía toda la familia”



**N**inoshka Linde es la directora del Sector de Contact Center & BPO. Ella ha liderado la idea, la creación, la puesta en práctica y el desarrollo de los programas para capacitar en el dominio del inglés para el trabajo.

“Desde hace 12 años nos percatamos de la necesidad de capacitar a más personas en inglés para el trabajo, las empresas contábamos con cursos de finalización de dos semanas para enseñar los usos del idioma para la industria, y pulirlos para la función que desempeñarían. Pronto esas dos semanas se hicieron insuficientes. Se empezaba a agotar el número de aspirantes con conocimiento suficiente del inglés, pero seguían aumentando los aplicantes con deseos de trabajar en la industria”.

## ¿Cuándo arrancaron con el sistema de Finishing School?

En 2015, cuando el Gobierno de la época nos hizo saber que no invertiría en educación en inglés, las empresas del sector me encargaron formar un equipo para crear el proyecto y desarrollar la metodología.

Echamos mano de la experiencia y el conocimiento ya desarrollado por cada Contact Center en sus academias in-

ternas, era momento de poner en práctica lo que creíamos.

## ¿Cómo se organizaron?

Primero hubo que crear toda una estrategia de cómo funcionaría el proyecto para que fuera viable y sostenible.

No existía nada y había que echar a andar un proyecto exitoso; las empresas habían confiado en mí para esta tarea que yo misma había empujado, y era mi momento de hacerlo realidad, de llevarlo de una idea a la práctica.

Inicié con un equipo pequeño de expertos en el idioma y para la metodología formamos un comité para sistematizar las mejores prácticas de cada empresa. Contratamos a Jacqueline Pérez, como experta para la gran misión de unificar, e iniciar la implementación, formando maestros y luego alumnos.

Hubo mucha cooperación entre nosotros. En octubre de 2015 empezamos el primer curso de formación de maestros de inglés en nuestra incipiente metodología.

Logramos una negociación con el INTECAP que fue de gran ayuda, invaluable para el proyecto. Ellos corrieron dos clases piloto y nosotros corrimos otras dos.

## ¿Cómo consiguieron a los docentes para impartir los cursos en INTECAP?

Tuvimos que reclutarlos. Luego de ese programa piloto negociamos con INTECAP que escalara el proyecto y apoyara con un precio subvencionado para los alumnos.

Sin ese apoyo inicial habría sido imposible crecer de forma rápida, esa fue una alianza vital para el proyecto. Se hizo accesible al grupo objetivo. Los alumnos son personas que provenían de grupos familiares en los cuales trabajaban tres personas para alcanzar un ingreso total de Q5 o Q6 mil.

INTECAP ofreció un precio inmejorable: 400 horas de clases a Q500 para el curso intensivo de 10 semanas

## ¿Cuán difícil es hacer el reclutamiento de estudiantes?

Hay muy poca gente que hable algo de inglés. Nuestro modelo requería inicialmente que las personas contaran con un dominio del idioma del 40 por ciento ahora lo hemos logrado extender a un 30 por ciento.

Al inicio fue más fácil, pero cada vez es menos la gente que encontramos con el nivel de inglés mínimo requerido, aunque tengamos más candidatos aplicando. Tristemente en 2021, por cada 900 aspirantes solo logramos encontrar uno con el nivel del 40 por ciento, por ello hemos tenido que crear otra serie de capacitación más básica. Cada

vez aplica más gente; en el 2020 creció 40 por ciento la solicitud de espacios para la beca de estudios porque hay muchas personas desempleadas, pero el nivel de inglés es muy bajo.

Los jóvenes que ven hacia la industria como una aspiración para salir del subempleo o desempleo tienen muy bajo nivel del idioma inglés, la educación nacional no ha priorizado esta importante herramienta para el trabajo.

### ¿Por qué las autoridades no se persuaden de la necesidad de educar en inglés?

Considero que hay elementos culturales y políticos que frenan el proyecto, pero más que todo quiero creer que ha sido falta de conocimiento del impacto que esto podría tener para el país. Es frustrante algunas veces pues tenemos más de 10 años de estar empujando por esto.

Un programa como Finishing School tiene gran potencial para educar a las personas en inglés.

En los últimos 5 años hemos dejado ir a más de 36 mil personas que han deseado formar parte pero que no tienen el nivel mínimo de conocimiento de inglés. Si se crearan programas intensivos y no intensivos para reforzar el nivel de inglés mínimo para esta gente que se ha quedado deseando esto, Guatemala ya hubiera generado empleo para 100 mil personas como lo indicaba el estudio de Tholons.

*Hoy, el inglés y la tecnología son las mejores herramientas para que una persona aspire a un trabajo. Instrumentar a nuestros jóvenes con capacidad para el trabajo es lo mejor que podemos hacer para sacar a Guatemala del círculo de la pobreza. Además, invertir en potenciar con herramientas para el trabajo a aquellos pocos que tuvieron la oportunidad de estudiar y que a pesar de ello no tienen empleo, es una obligación moral del Estado, y de nosotros los guatemaltecos.*

Además, el inglés a nivel de educación diversificada es una solución vital para escalar y ayudar a los más vulnerables y con mayor necesidad de empleo. Es la mejor forma de parar la migración, generar oportunidades en este país.

Quiero creer que lo que hemos sembrado por ya casi 10 años, y en especial en los últimos 5, está dando sus primeros frutos.

El lanzamiento del programa de formación en idioma inglés para el empleo en

la Escuela Nacional Central de Formación Secretarial es un gran logro. En 2021, de las 184 alumnas que lo cursaron, el 95 por ciento se certificó en un nivel de inglés.

### ¿Se establece un falso conflicto entre estudiar en un idioma nacional o en uno extranjero?

Es increíble. Las personas no se oponen a que un niño aprenda software, un lenguaje informático, pero con el inglés no ocurre lo mismo.

Nos cuesta entender que, en el 2021, el lenguaje inglés es una herramienta para el trabajo. No otra cosa.

El problema más grande ha sido hacer creer que ganar esta herramienta de trabajo, esencial en el mundo moderno, supone cambiar la identidad nacional. Y falta de visión hacia la competitividad.

**FINISHING  
SCHOOL**  
el gran  
cambio de  
mi vida



**No tenía trabajo, y lo necesitaba. Quería estudiar inglés pero no podía pagarlo. Luego, escuché sobre Finishing School. Mejoré mi inglés y entré a la industria. Mi vida es distinta ahora”.**

**Alumno egresado de FS.**

# MI TRABAJO CAMBIA VIDAS

**E**l equipo básico de Finishing School y los programas Scaling Up, After School y formación de docentes es sorprendentemente pequeño y trabaja con convicción. Saben a ciencia cierta que su labor diaria tiene impacto en la vida de miles de personas y lo asumen con determinación.

Se trata de un grupo de 11 personas.

Ocho de ellas se dedican en exclusiva al sistema de capacitación en inglés y tres más tienen atribucio-

nes en el área administrativa.

Este pequeño equipo ha concentrado un volumen de conocimiento sobre las condiciones de la educación del idioma en Guatemala, el nivel de formación de los maestros en el sector público y el sector privado, la calidad de los métodos de enseñanza en colegios e institutos especializados en idiomas, que constituye un acervo de gran valor para el país. Ellos han construido el método de enseñanza, los sistemas de evaluación y reclutamiento de

estudiantes y docentes y los mecanismos de supervisión para garantizar que las clases ofrecidas a los alumnos alcancen su objetivo.

A partir de su conocimiento acumulado puede planificarse la masificación de la enseñanza del inglés en Guatemala.

Ellos ven a cada estudiante como un proyecto de vida. Como una oportunidad valiosa para cambiar el destino de alguien que busca un mejor ingreso y estabilidad en su rumbo. Conózcalos.



**Jaqueline Pérez**

Gerente de Gestión de Talento

*“Sé que impactamos la vida de muchas personas. Eso hace que nuestro trabajo produzca la mayor satisfacción. Hacemos un cambio en el futuro del país”.*

Ella coordina los proyectos de formación que el sector quiere implementar, integró el sistema completo de educación en inglés y se encarga de llevar adelante la parte académica y la implementación de cada uno.



**Alejandra Velásquez**

Quality Assurance Trainer

*“Verlos ya después de haber egresado del programa, en su trabajo, con entusiasmo. Eso es lo mejor”.*

Evalúa el progreso de los alumnos tanto en el programa Finishing School como en Scaling Up. Realiza entrevistas a los estudiantes a través de los cuales les retroalimenta sobre sus debilidades y fortalezas. Su reporte llega al tutor que acompaña permanentemente al alumno y de esta forma se procura asegurar la calidad de la enseñanza.

**Gustavo Mendoza**

Coordinador Administrativo

*“Me gusta saber que nuestra meta es generar trabajo para más personas. Eso me satisface”.*

A su cargo se encuentra la proyección de costos, el manejo del presupuesto, los procesos de compras y los cobros a las empresas del sector por cada uno de los estudiantes egresados del sistema que son reclutados en un Contact Center. Además se encarga de darle cumplimiento a los estándares de AGEXPORT.



**Ervin Oliva**

Reclutador Junior

*“Me encanta este trabajo. Es el mejor que he tenido. Señalarle a una persona cuál es el rumbo adecuado, da una gran satisfacción”.*

Se encarga de evaluar a los aspirantes que han respondido a la entrevista telefónica. Escucha las llamadas, mide la capacidad de expresión de las persona, su extroversión o su timidez. Es un administrador de empresas que encontró su pasión en el área de recursos humanos.





### Paola Barrios

Técnico Especialista en Inglés

*“Cambiar vidas, escuchar de su boca la satisfacción de lo alcanzado por nuestros estudiantes. Esa ha sido mi mejor experiencia”.*

A cargo de la supervisión y acompañamiento en el programa After School, implementado en colegios desde 2017. En 2020, en la implementación del piloto en la Escuela Nacional Central de Formación Secretarial con 185 estudiantes de Quinto Secretariado. Supervisión del proyecto con docentes de básicos y diversificado L3 del sector público.

### Luis Ortiz

Supervisor de calidad del programa After School

*“Esta es mi misión real en la vida. Hacer este trabajo es justo para lo que Dios me envió al mundo”.*

Tiene a su cargo la supervisión de 16 colegios donde se implementó el programa, supervisa el avance del trabajo y brinda aseguramiento de calidad a estudiantes de ENCFCS semanalmente. En el proyecto de docentes L3, realiza la supervisión del avance en la plataforma, brinda sesiones de aseguramiento quincenales.



### Andrea Méndez

Coordinadora de Reclutamiento

*“Estoy segura que con nuestro trabajo hacemos mejor a Guatemala cada día. Más personas tiene una oportunidad real. Los muchachos logran vivir mejor”.*

Se encarga de hacer estrategias y lidera los procesos para captar a todas las personas que están listas para la industria. A su cargo se encuentra el sistema de reclutamiento para Finishing School y Scaling Up, además del sistema de “placement” o colocación en el trabajo que se tiene en coordinación con las empresas del sector.

### Jennifer Castro

Encargada de Relaciones Interinstitucionales

*“Este no es un trabajo. Es una misión. Y en el equipo hay muchos héroes que se empeñan en lograr que otros vivan mejor”.*

Dedica buena parte de su tiempo a mantener activos los enlaces y los seguimientos con las instituciones públicas y privadas que otorgan becas para los alumnos de Finishing School y otros programas. Desde municipalidades hasta ministerios como el de Economía, Trabajo y Educación. También con los cooperantes internacionales.



### América Hernández

Quality Assurance Leader

*“Sabemos que cambiamos vidas y lo hacemos lo mejor que podemos cada día”.*

Es responsable de promover la correcta aplicación de la metodología a través de la capacitación y certificación de maestros del programa, así como la respectiva supervisión de su desempeño. Supervisa la calidad del programa y la aplicación objetiva de los parámetros de enseñanza y evaluación; también coordina las visitas, evaluaciones y monitoreo de los Contact Centers. Además, desarrolla material didáctico según se requiera.

### Alejandra Acevedo

Reclutadora Senior

*“El momento en que le decimos a un aspirante que está dentro. Que lo ha logrado. Que va a poder estudiar para luego obtener el trabajo y vivir mejor. Eso es insuperable”.*

Participa en el proceso de evaluación a los aspirantes que buscan ser parte de los programas. El mismo se desarrolla de la siguiente manera: primero ofrece una charla informativa, luego una prueba escrita y una vez revisada esta, una prueba oral. Es quien informa a los solicitantes sobre el nivel de inglés que poseen y para cual programa califican. Sus métodos de reclutamiento son supervisados y re calibrados de forma constante con el objetivo de asegurar un estándar en los alumnos admitidos.





# El reto de educar a sus potenciales trabajadores

**Manuel Gordo Juliá, Presidente del Sector Contact Center & BPO 2015-2020**

**C**inco años atrás, los inversionistas de empresas de Contact Centers y en general de Tercerización de Procesos de Negocios, enfrentaban una realidad ineludible: había demanda en el mercado mundial para ampliar los negocios del sector, pero había pocos guatemaltecos con dominio de inglés para trabajar en la industria. El Gobierno, a pesar de que el potencial de generación de empleo fue medido por un estudio de la firma internacional Tholons, se resistió a crear un plan para mejorar las capacidades de sus ciudadanos en inglés, aunque muchas personas estaban dispuestas a esforzarse en aprenderlo.

Manuel Gordo Juliá, empresario de la industria y presidente en función del sector de Contact Center & BPO durante el período 2015-2020 nos cuenta la historia.

**¿Qué hizo que los inversionistas de Contact Center & BPO, en lugar de disputarse a los trabajadores con dominio del inglés prefirieran embarcarse en un programa de formación de más personal?**

Encontramos una dificultad que nos afectaba a todos, el sector contaba con un liderazgo que ayudó a entender la necesidad de actuar en conjunto y no canibalizarnos unos a otros.

Una primera decisión positiva consistió en definir que, en lugar de enviar a las reuniones gremiales a nuestros gerentes de recursos humanos (las personas encargadas del recluta-

miento de personal y por lo tanto, competidores entre sí), solo deberían llegar los gerentes de país o presidentes de las empresas.

Entendimos que no podíamos crecer sanamente si no ampliábamos la base de potenciales trabajadores. En aquel momento la Oficina de Competitividad del Ministerio de Economía (Pronacom) financió un estudio con la firma de estrategia Tholons; esa firma nos ofreció una visión estratégica respecto al futuro.

**¿Se contaba con respaldo del Gobierno de la época?**

No. Por eso, las empresas que operan en el país, decidimos financiar un programa piloto de formación de inglés.

**¿Fue difícil persuadir a las empresas de invertir en capacitar potenciales aspirantes?**

Lo fue; capacitar personas no es una tarea del empresariado sino del país, del Estado.

La mayoría de las empresas que funcionan en Guatemala son multinacionales con operaciones en más de 30 países. ¿Por qué debían ellos de esforzarse financiando la capacitación en inglés para el trabajo de los guatemaltecos para crecer en 5 mil o 7 mil posiciones de trabajo aquí, cuando pueden ir a Filipinas o a Jamaica a hacerlo sin necesidad de invertir? Allá el Gobierno capacita a las personas.

Fue difícil convencer a la mayoría de realizar el plan piloto, pero se logró. Ahora, sin embargo, que ya se ha demostrado el éxito de

cómo un programa de inglés para el trabajo genera empleo de primer nivel, los inversionistas cuestionan mucho el que ningún gobierno quiera apropiarse del esfuerzo, escalarlo y continuarlo como parte del modelo de educación formal y extracurricular.

### **El programa Finishing School ha formado a 5,246 personas. ¿Cuántas más podrían formarse?**

Mientras Finishing School aceptó a 5,246 personas como estudiantes y las graduó en dominio del inglés en 5 años, hubo 36 mil personas más que llegaron a pedir la misma oportunidad y, por no contar con el conocimiento mínimo necesario, quedaron fuera del programa. A esas personas les falla el sistema educativo. Les falla su país.

### **¿Cuánto costaría incluir el programa de educación en inglés en el sistema público guatemalteco en estudios básicos y diversificado?**

El Estado tendría que invertir alrededor de Q2,500 por alumno de diversificado en dos años, una inversión de entre Q80 y Q100 millones por año, si se quiere llevar a toda la república.

Eso serviría para generar al año más o menos 30 mil personas con dominio suficiente del idioma para obtener un trabajo. En el primer año de empleo el Gobierno recibiría en retorno aproximado de Q18 mil en impuestos por persona, para un total de Q540 millones.

### **¿Y qué responden los gobiernos cuando se les pide que financien este programa?**

Que no tienen el dinero para hacerlo. Un gobernante con liderazgo saldría a buscar los fondos necesarios y reasignaría el gasto.

### **¿Acaso los políticos consideran que financiar esa educación bilingüe con fondos públicos redundaría en beneficio de los inversionistas y por eso prefieren no hacerlo?**

He escuchado en más de dos ocasiones ese tipo de razonamiento, tanto provenientes del sector público como del privado. Me han llegado a decir incluso, "si ustedes no quieren pagar por la capacitación de sus trabajadores, váyanse a montar sus empresas a otro país". Pero esa es una necesidad. En Guatemala hay

miles de jóvenes que necesitan una oportunidad de trabajo y si el Estado mejorara su sistema de educación pública, incluyendo por ejemplo los estudios de inglés pero también otras destrezas, le estaría dando a esos muchachos mejores herramientas para ganarse la vida y generar desarrollo.

### **¿Se puede aplicar ese método en el sistema de educación pública?**

Sin duda. Tendrían que hacerse las adaptaciones necesarias, pero el diseño básico ya está hecho. El actual Ministerio de Educación nos dio una oportunidad de probarlo en la Escuela de Formación Secretarial. Fue un éxito.

El 90 por ciento de las estudiantes alcanzó un nivel A1 (de acuerdo a la clasificación de niveles que hace la Unión Europea de dominio de un idioma. A1 es el nivel básico) partiendo desde cero, en un año de pandemia y por tanto sin asistir a clases. A las alumnas se les proveyó de un teléfono inteligente con conexión a internet y de la plataforma de enseñanza en línea (DynEd).

### **Después de esa experiencia, ¿se incluyó el proyecto de enseñanza en inglés en el presupuesto 2021?**

No. No lo hicieron. No sabemos si van a hacerlo para el año 2022.

### **¿Por qué asegura que hay oportunidades de empleo para muchos más jóvenes guatemaltecos en su sector?**

La pandemia ha generado un movimiento de inversionistas que prefieren alejarse de Asia y mudar sus posiciones hacia regiones más cercanas.

En 2020, empresas del sector en Guatemala empezaron a recibir solicitudes de ampliación de servicios a mayor escala que las recibidas tiempo atrás. De pronto, una empresa que antes demandaba 500 o 600 agentes, empezó a pedir 2 mil o 3 mil posiciones. Esto ha traído gran crecimiento de la industria a Centroamérica, a Jamaica y a República Dominicana (un poco a Sudáfrica también).

El reto del sector en este momento es lograr el retorno al trabajo presencial porque algunas cuentas prefieren que su información y su data sea manejada en un sitio donde puede resguardarse. La perspectiva es que, postpandemia, la industria tendrá un aproximado de 60 por ciento de trabajo presencial y mantendrá el 40 por ciento a distancia.

Pero Guatemala tiene una gran oportunidad de ganar plazas de empleo en esta área. Sin embargo, necesita capacitar a su población pronto, porque otros países, incluso de nuestra región, se organizan con más agilidad.

**“** Lo que en un principio se pensó que sería un golpe durísimo para la industria por la caída del turismo, pronto se vio compensado por el alza del comercio en línea. Esas ventas en línea requieren el apoyo de servicios telefónicos. **”**



# Melchor de Mencos, municipio de éxito

**Los vecinos de Melchor que trabajan en Contact Centers aportan en conjunto un estimado de Q900 mil al mes a la economía local.**

**U**n municipio que vio crecer durante el año de la pandemia una industria que genera hasta 140 plazas de trabajo remuneradas muy por encima del salario mínimo, según el alcalde Luis Amado Yánez.

Debido a la pandemia, las empresas de Contact Center & BPO debieron adaptarse al trabajo remoto. Una de las empresas que forma parte del sector contaba entre sus agentes o encargados de posición a dos personas provenientes de Melchor de Mencos, el municipio de Petén que se encuentra junto a la zona de adyacencia con Belice.

Muchos niños de Melchor de Mencos, pero en general de todo Petén, suelen ir a estudiar a Belice, en el sistema público escolar de ese país. Se trata por lo tanto de personas bilingües que dominan el inglés oral y escrito. La mayoría van a Benque Viejo, población que se encuentra al otro lado del río Mopán.

Al inicio de la pandemia las empresas del sector se vieron obligadas a detener sus operaciones presenciales. Los dos

trabajadores originarios de Melchor de Mencos regresaron a vivir a su municipio. Pero una vez habilitada la opción de trabajar desde casa, ambos restablecieron su trabajo. Pronto se comunicaron con la empresa y explicaron que, ante la posibilidad de trabajar a distancia, sin tener que trasladarse a la ciudad de Guatemala ni pagar gastos de transporte y alojamiento, muchas personas de aquel municipio se mostraban interesadas en sumarse a la empresa.

La empresa empezó a recibir solicitudes de trabajo y hojas de vida de los interesados. Entrevistó a los aspirantes e identificó a personas con aptitud para trabajar. Entró en contacto con el alcalde del municipio quien rápidamente ofreció ayudar a superar las dificultades para garantizarle el aprovechamiento de esta oportunidad de empleo a sus vecinos.

Por ejemplo, la alcaldía habilitó el espacio, construyó cabinas aisladas para las pruebas iniciales de reclutamiento y proveyó la conectividad para que los interesados pudieran demostrar en línea su dominio del idioma.

Los aspirantes y la alcaldía en conjunto trabajaron incluso para superar el principal obstáculo para el proyecto: el mal servicio de energía eléctrica. En Melchor de Mencos la electricidad se interrumpe a cada poco. Los vecinos se organizaron en grupos, financiaron la compra de plantas de generación para suplir el servicio en caso de apagones y así garantizar la permanencia de sus posiciones.

Hoy Melchor de Mencos tiene posibilidades de crecer a 300 plazas de trabajo de Contact Center a un promedio de Q6,500 de salario mensual por persona. Eso representa un ingreso en conjunto para estos vecinos de Q900 mil al mes que antes no existían y sin exportar una sola persona.

Este caso ha servido de programa piloto y se estará expandiendo a otros municipios de Guatemala, en búsqueda de crear más oportunidades de empleo formal, dinamizar la economía de las regiones y mitigar la migración. Se espera que estas alianzas público-privadas sean el inicio de nuevo desarrollo para las comunidades.



# Urgen más aliados para ofrecer oportunidades a más jóvenes

**M**isés Mérida es el Gerente de Alianzas para el Desarrollo de AGEXPORT. Él coordina con la comunidad internacional (embajadas, organismos multilaterales, agencias donantes) numerosos proyectos de cooperación orientados sobre todo a pequeñas y medianas empresas, y ha jugado un papel determinante en la búsqueda de apoyo para generar empleo para gente joven.

"Hemos sido exitosos en poner en marcha un modelo que está en el corazón de AGEXPORT: incorporar a micro y pequeñas empresas a las cadenas de exportación. Eso nos ha permitido crecer la base exportadora, la oferta exportable del país y el número de asociados. En eso hemos coincidido con los cooperantes que buscan impulsar a muchos productores de las áreas rurales del país".

La generación de empleo para jóvenes es también una prioridad para varios cooperantes y eso ha permitido establecer alianzas que favorecen el esfuerzo del sector de Contact Center & BPO por capacitar personas en dominio del idioma inglés. "Los mejores aliados de este esfuerzo han sido los países de la Unión Europea con el Programa de Mejores Empleos y el Programa de Mipymes, además de el Programa MCC+. Su ayuda ha sido muy valiosa. Al principio a los cooperantes les costaba notar los beneficios de estos esfuerzos pero hemos logrado convencerlos.

"Los resultados de la ayuda de la Unión Europea han sido muy valiosos. Más de mil empleos certifica-

dos", dice Mérida.

"Fue una decisión genial la de las empresas del sector Contact Center & BPO de, en lugar de canibalizarse al competir por los jóvenes capacitados, unificarse para capacitar a su personal potencial".

AGEXPORT, a través del programa de Finishing School Certification for Call Center Representatives desarrollado por el sector de Contact Center & BPO, ha contribuido a la incorporación real de muchos jóvenes a empleos productivos mediante este programa. Según Mérida, la virtud determinante del modelo de AGEXPORT es que logra no solo capacitar a las personas sino además ubicarlos en un empleo formal que paga por lo menos el doble de salario mínimo a jóvenes sin educación universitaria que hablan inglés.

"Muchos proyectos de cooperación se han enfocado en mejorar las capacidades laborales de los jóvenes. Pero son muy pocos los que logran, además de capacitar, garantizar que los beneficiarios obtengan un empleo que les provee un mejor nivel de vida.

"Este modelo busca la sostenibilidad atendiendo lo que el mercado demanda".

Lo que más enorgullece a Mérida es que las personas capacitadas en idioma inglés consiguen empleos de calidad. "Son empleos con buena remuneración, mucho más alta del promedio y les da a las familias un ingreso que les permite realmente elevar su nivel de vida. Es el tipo de empleos formales y estables que la Organización Mundial del Trabajo demanda para los trabajadores".

De acuerdo con Mérida, hay otros esfuerzos por escalar y llevar a otros ámbitos de aprendizaje e industria este exitoso modelo.

"Estamos tratando de replicarlo con otros sectores. Tenemos buenas experiencias aunque sin el grado de éxito del sector BPO".

Mérida se refiere a la industria de Tecnologías de la Información -ITO- (software, aplicaciones, contenido digital) como una de las que ofrece esta oportunidad. "Sabemos que el mercado demanda personas capacitadas en programación, en programas específicos como Java, etcétera. En la medida en que se conoce cuál es la demanda se puede desarrollar el programa que responde a esa necesidad real.

"Quisiéramos ver a más cooperantes persuadidos de la importancia de generar empleo en esta industria que llega a los más jóvenes y vulnerables, que no logran, aunque hayan estudiado, obtener un trabajo formal porque el país no lo ofrece, lastimosamente. Aún hay muchos testimonios de vida de guatemaltecos que trabajan en estas empresas que nos explican cómo ha mejorado su nivel de vida.

"Nos gustaría que las oportunidades de desarrollo se abran en distintas comunidades. Eso reduciría realmente la migración".

**“ Fue una decisión genial esa de las empresas del Sector BPO de, en lugar de canibalizarse al competir por los jóvenes capacitados, unificarse para capacitar a su personal potencial. ”**

**FINISHING SCHOOL**  
el gran cambio de mi vida

**“ Me dio la oportunidad de entrar a un Call Center, crecer laboralmente y conseguir un buen puesto ”.**

**Alumno egresado de FS.**

# Una mejora real en la calidad de vida de los colaboradores

**E**l Índice de Progreso Social que evalúa las condiciones de vida previas y posteriores de los colaboradores y estudiantes del Finishing School y de la industria del sector de Contact Center & BPO afiliados en AGEXPORT, refleja que, el trabajo en la industria impacta en las variables de desarrollo y bienestar. Indica que, a más tiempo de trabajar allí, alcanza más satisfactores fundamentales y resalta el progreso en aquellos aspectos que importan en la calidad de vida de las personas, más allá del ingreso.

Además, demuestra que se ha fomentado un auténtico desarrollo social entre sus asociados, principalmente en los aspectos más enfocados a necesidades humanas básicas, educación, acceso a in-

formación y comunicaciones y la dimensión de oportunidades. La industria contribuye a generar movilidad social en el colaborador y su núcleo familiar.

El sondeo más reciente, de mayo 2021, realizado entre más de 248 colaboradores del sector que egresaron del programa Finishing School hace 4 o 5 años, da indicaciones claras de satisfacción y de impacto en su entorno próximo, 48 por ciento de los consultados han podido hacerle mejoras a su vivienda, 9 por ciento ha logrado adquirir un apartamento propio.

El 50 por ciento ha comprado un medio de transporte individual, un vehículo o una motocicleta, y el 35 por ciento ha podido continuar con sus estudios universitarios o superiores gracias al ingreso que su em-

pleo le genera.

El 81 por ciento asegura que sostiene o contribuye al sostenimiento de su hogar, y más del 97 indica tener acceso a un seguro de gastos médicos.

La información es enteramente congruente con el estudio que el Instituto para el Progreso Social realizó en el año 2016 entre trabajadores de la industria.

La medición deja ver que el efecto principal de mejora sobre las condiciones de vida de los trabajadores se da en los aspectos fundamentales como calidad de vivienda o acceso a servicios básicos de salud.

Otros aspectos en cambio, como acceso a educación superior, empiezan a mejorar sensiblemente conforme pasa el tiempo y las personas perseveran en sus trabajos.

A partir de una calificación otorgada según las respuestas del trabajador, se construye el índice desde cada aspecto y luego en conjunto. En to-

das esas áreas el trabajador del Sector de Contact Center & BPO observa mejora en la medida en que pasa más tiempo en su plaza de trabajo.



**81%**

de los trabajadores contribuye al ingreso de su hogar



**48%**

ciento ha hecho diversas mejoras a su vivienda



**72%**

de los gerentes medios han crecido dentro de las empresas



**37%**

ha mostrado crecimiento profesional



**70 hrs**

anuales es el promedio de tiempo de capacitación por colaborador en la industria

# El estudio contempla tres áreas que determinan el progreso social:

## Cobertura de Necesidades Básicas

- \* Nutrición y Asistencia Médica
- \* Agua y Saneamiento
- \* Vivienda
- \* Seguridad Personal

## Fundamentos de Bienestar

- \* Acceso a conocimientos básicos
- \* Acceso a información y comunicaciones
- \* Salud y Bienestar
- \* Calidad Medioambiental

## Beneficios adicionales

- \* Respeto a derechos personales
- \* Libertad de elección
- \* Tolerancia e inclusión
- \* Acceso a Educación Superior



### VIVIENDA ADECUADA

En la medida en que una persona tiene más tiempo de trabajar en la industria, más invierte en mejorar su vivienda. El 100 por ciento de quienes han laborado por 10 años cuentan con una casa más sólida y cómoda.

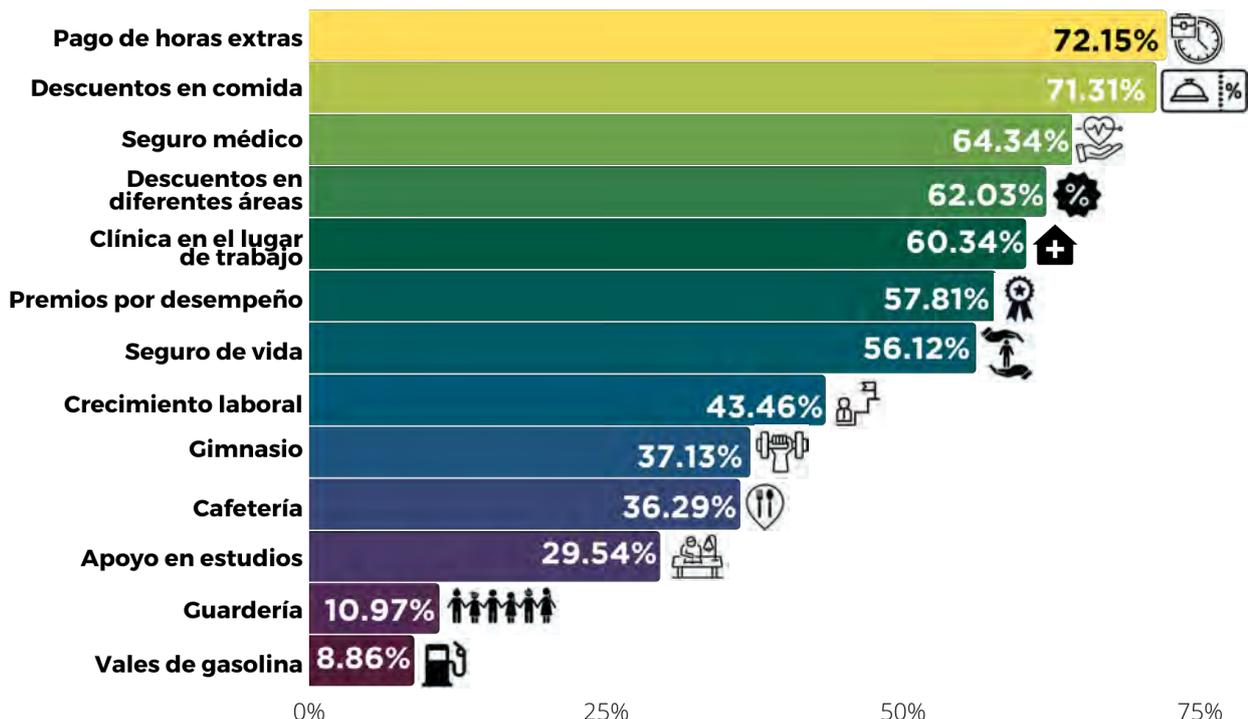


### INICIO DE POST-GRADO O MAESTRÍA

Hasta el 40 por ciento de los colaboradores con más de 6 años de trabajo en el sector consiguen terminar un programa de maestría.

## ¿QUÉ BENEFICIOS ADICIONALES VALORA MÁS DENTRO DE LA INDUSTRIA?

Los colaboradores de Contact Centers tienen acceso a beneficios en su lugar de trabajo que mejoran sus condiciones de vida.





# “Guatemala puede triplicar su crecimiento en BPO”

**Estuardo Ligorria, Presidente del sector de Contact Center & BPO 2021**

**Cuál es el potencial del sector y cuánto más puede desarrollarse?**



El sector de Contact Center & BPO puede crecer tanto como queramos. Nuestra industria está siendo identificada como una de las de mayor potencial para generar empleo en Guatemala.

Veamos lo ocurrido durante la pandemia, por ejemplo. En el año 2020 el sector abrió las puertas a miles de guatemaltecos, gracias a la alta demanda de nuestros servicios en el mundo. Seguimos creciendo pese al panorama mundial.

Nos favorece que nuestro país se encuentra en una ubicación privilegiada para clientes internacionales. Contamos con la infraestructura tecnológica necesaria para la industria, tenemos una marcada afinidad con la cultura norteamericana y tenemos cercanía geográfica a Estados Unidos y Canadá. Además, tenemos la capacidad de preparar a nuestro recurso humano según la necesidad de nuestros clientes.

La industria ya genera en Guatemala alrededor de 45,000 mil empleos. Según los últimos estudios que ha realizado la firma McKinsey para el programa “Guatemala no se Detiene”, el potencial

del sector es amplio y podríamos llegar a triplicar nuestro tamaño en los próximos 5 años. Claro, todo esto depende del ahora y de que como país podamos capacitar a nuestra población. Ahora es importante empezar a explorar nuevas propuestas de mercado para seguir generando oportunidad de inversión en nuestro país. En nuestro caso, ya iniciamos explorando y fortaleciendo las oportunidades en el mercado de soluciones digitales o tecnológicas.

**“El programa Guatemala no se Detiene” pretende triplicar la cantidad de empleos en nuestro sector en los próximos 3 a 5 años.**

**¿Cómo explica el éxito que ha tenido el sector?**

El éxito es el reflejo del trabajo y cualidades de cada persona que forma parte de nuestra industria. Porque realmente esta es una industria que llega a transformar el país en donde esté.

Nuestra industria ha traído con ella estándares de calidad y de trabajo que antes no eran comunes en nuestro país. El deseo de desarrollarse personal y profesionalmente y aprender un segundo, tercer o cuarto idioma, además de desarrollar muchas habilidades más, era algo que únicamente escuchábamos de otros países, pero no de Guatemala.

Nuestros colaboradores adoptan estándares internacionales y ellos, al dejar la industria, han adoptado ya conocimiento y modelos de nego-

cios de otros países. Con esas prácticas, no solo aportan grandes beneficios a nuestra industria, sino que a nuestro país, porque cuando estos colaboradores se independizan y ya sea que trabajen en otras empresas o incursionen en sus negocios personales, lo harán llevando con ellos las buenas prácticas de una industria global.

### **¿Qué factores le han permitido competir a Guatemala frente a otros países?**

Guatemala tiene una ubicación geográfica muy favorable pues tenemos cercanía a uno de los principales mercados de tercerización de servicios, Norteamérica. Esto ha sido clave para facilitar la negociación y la interacción con nuestros clientes. La similitud de nuestra cultura con la de ellos hace más natural la interacción y al tener la misma zona horaria se facilitan muchas cosas. Por ejemplo, nos ayuda a poder atenderlos. Además, Guatemala se caracteriza por tener un alto nivel de atención al cliente.

Creo que nuestros principales aliados han sido nuestros colaboradores (el perfil del trabajador guatemalteco es muy apreciado) y el cluster de empresas que ha actuado con claridad y determinación. Esperamos que en el futuro se una a nosotros el Gobierno, tanto central como municipal, para que podamos llevar estas lecciones de crecimiento y dinamización de la economía a otros sectores del país y podamos generar más y mejores empleos para los guatemaltecos.

### **¿Cómo prevé darle continuidad al esfuerzo de crecimiento en el sector?**

Nuestra visión ha sido clara siempre. En los últimos años nos hemos enfocado en gene-

rar un proyecto piloto para el país, Finishing School. Este programa mostrará que a partir de la formación intensiva del idioma inglés en nuestra población se podrán generar trabajos a corto plazo. Esperamos que este programa pueda escalar a nivel nacional.

El programa “Guatemala no se Detiene” pretende triplicar la cantidad de empleos en nuestro sector en los próximos 3 a 5 años. Sin embargo, necesitamos una estrategia agresiva a nivel país, como lo tienen países del Istmo centroamericano y del Caribe. Que se priorice el inglés como herramienta para el trabajo y además de ello se piense en dar el desarrollo de capacidades en tecnología y software.

### **¿Qué significaría para Guatemala que el Gobierno favoreciera la educación generalizada en el idioma inglés y ciertas herramientas como el paquete de Office a los estudiantes del bachillerato?**

Sería una fuente de oportunidades para la sociedad guatemalteca y para la industria de Contact Center & BPO. Sería un paso enorme hacia el desarrollo de nuestro país, ya que nos volvería un foco aún mayor de inversión extranjera.

Pero debemos hacerlo ahora. Hay estudios de Dalberg y Tholons, en donde muestran la importancia de tomar una decisión y una estrategia de competitividad de upscaling de mano de obra para poder generar estos empleos. Necesitamos contar con la participación del Gobierno y que exista un enfoque en desarrollar las habilidades necesarias y manejo de inglés para que puedan optar a una oportunidad de trabajo en nuestra industria, tan pronto salgan de educación media.

**FINISHING  
SCHOOL**  
el gran  
cambio de  
mi vida

“**Gané fluidez, confianza y vocabulario para poder darme a entender y que me entiendan. Esto me abrió nuevas puertas y me dio la oportunidad de tener un mejor salario”.**

**Alumno egresado de FS.**

**“Finishing School  
puede impactar tu vida.  
El inglés abre muchas  
puertas”.**  
-Elder Portillo

**“...el inglés es una  
herramienta poderosa  
para mejorar los ingresos  
por encima de la media”.**  
-Enrique Castellanos

**“La mejor oportu-  
nidad de incrementar  
los ingresos, sin esfuerzo  
físico y sin prejuicios sociales  
o de edad”.**  
-Arianda Chan

**“El programa es  
grandioso, realmente  
ayuda a las personas a  
triunfar”.**  
-Jorge Vargas

**“Finishing School  
me dio la confianza para  
desarrollar el idioma inglés  
de manera segura”.**  
-Evelyn de León

**“Amo y agradezco  
la oportunidad. Si me  
dieran a elegir otra vez, no lo  
dudaría un instante”.**  
-Alessandra Escobar

**5,246**  
personas capacitadas en 5  
años por el programa  
Finishing School

**Miles**  
más podrían disfrutar de estas  
ventajas si el esfuerzo se multiplica

**45 mil**  
guatemaltecos  
impactados en 5 años

