

De teleoperadora a formadora internacional

Josep M. Sarriegui

La globalización propicia carreras profesionales hasta hoy insospechadas en pequeñas poblaciones españolas del interior

Trabajar en una gran urbe ya no es condición indispensable para desarrollar una carrera a nivel internacional. Es más, puede ser un escollo. En el sector de los centros de atención telefónica, la oleada de deslocalizaciones hacia Latinoamérica favorece el ascenso de los empleados de ciudades medianas y pueblos pequeños, donde el grado de fidelización a la empresa es muy superior al de la gran capital.

Hace apenas tres años, la vida de Rosa Martínez se limitaba a desplazarse a diario desde Jaén, su ciudad natal, hasta La Carolina (Jaén), una población de unos 15.000 habitantes donde su empresa, Digitex, dispone de un centro de atención telefónica a clientes. Rosa fue una de las 650 personas de esa zona que entraron en la firma, beneficiándose de la primera ola de deslocalizaciones, la interna, la que llevó a que muchas empresas del sector se ubicaran en poblaciones pequeñas y medianas del interior. Fue su forma de combatir la escasez de personal dispuesto a trabajar como teleoperadores en las grandes capitales.

Lo que no esperaba Rosa era que su vida iba a experimentar un giro de 180 grados cuando su compañía decidió sumarse a la segunda gran oleada de deslocalizaciones, la externa, la que ha llevado a numerosas firmas de atención telefónica a radicarse en Latinoamérica. "Nunca me esperaba este desarrollo profesional cuando empecé a trabajar en La Carolina", confiesa. El caso es que, en un trienio, ha pasado de alternar sus labores de teleoperadora y formadora en dicha localidad andaluza a moverse con soltura por Latinoamérica como responsable internacional de formación en los nuevos centros que Digitex está abriendo al otro lado del Atlántico.

En 2006 se ocupó del proceso de selección y formación de los 400 empleados que su firma contrató para su nueva delegación en la ciudad de Guatemala. Fueron cuatro meses intensos, "una de las mejores experiencias de mi vida", asegura mientras se le ilumina la cara. Ahora se prepara para realizar una gira por diversos países latinoamericanos, en la que supervisará el trabajo que los nuevos empleados de la empresa están llevando a cabo. Digitex cuenta con centros de atención al cliente, que dan servicio a Latinoamérica y a España, en Guatemala, El Salvador (580 trabajadores), Colombia (1.066 empleados), y Perú, donde abrió su última sede hace cuatro meses y dispone de 150 contratados con la intención de llegar a los 700 lo antes posible. En conjunto, 5.000 personas componen la plantilla del grupo.

Digitex es un caso paradigmático, reflejo de una tendencia en el sector que se afianza de forma creciente. ¿A qué se debe? Juan Ramón Serrano, profesor de la escuela de negocio IEDE y experto en deslocalizaciones, tiene una respuesta plausible que se resume en una palabra: fidelidad. "En las grandes ciudades", expone, "este tipo de empresas se han topado con problemas por la elevada rotación de personal que han tenido que afrontar; en cambio, al abrir centros en poblaciones pequeñas, se han encontrado con un enorme grado de fidelidad de los nuevos empleados a sus compañías".

"La recompensa", prosigue Serrano, "ha venido cuando estas firmas se han abierto al extranjero, ya que han seleccionado formadores internacionales entre los empleados de pequeñas ciudades que han venido demostrando su apego a la empresa y cuentan con una experiencia suficiente para trasladarla a las nuevas plantillas de otros países". En su opinión, en estos casos, "la práctica y el haber desarrollado una cultura de empresa cuenta más que el nivel de formación académica previo".

"El resultado", concluye, "ha sido que personas que se apuntaron al trabajo de teleoperador en sus pueblos y ciudades pequeñas o medianas precisamente porque no tenían intención de moverse de allí, ahora se dan cuenta de que tienen un desarrollo profesional mucho mayor del que nunca habían imaginado".

Toda una curiosa paradoja que se traduce en una multiplicación de la motivación. "Se implican, se atan mucho más a sus empresas, y éstas consiguen reducir su rotación laboral", dice Serrano.

Mujeres, en su mayoría

El caso de Digitex lo corrobora. Tanto en su centro de atención telefónica de León, con 680 empleados, como en el de La Carolina, la rotación es casi nula, de apenas un 3%, según explica Gloria López, consejera delegada de la firma. La empresa cuenta también con centros en Aranda de Duero (Burgos), Talavera de la Reina (Toledo) y Madrid. En breve abrirá otro más en Albacete, donde dará ocupación a unos 800 empleados. Desde 2005, un total de 30 trabajadores de sus diferentes sedes, mujeres en su mayoría, se han desplazado como formadoras a Latinoamérica.

El empleo en el sector de centros de atención telefónica a clientes está compuesto en su mayoría por mujeres, hasta un 80%, según López. Esta circunstancia pesa a la hora de encontrar candidatos para trasladarse como formadores a Latinoamérica. En la última convocatoria de Digitex, sólo uno de los que se postularon era hombre. El resto, mujeres. Entre ellas estuvo Ana Amaya, teleoperadora madrileña residente en La Carolina, que formó parte del primer contingente de ocho empleadas que se desplazaron a Manizales (Colombia) como formadores temporales. Ana es ahora jefa del proyecto en dicha ciudad colombiana.

Otras tres teleoperadoras salieron con el mismo rumbo desde el centro de León. Se trataba de jóvenes, apunta Gloria López, que apenas habían salido de su provincia y se hallaron durante cuatro meses en medio de la selva colombiana, en un mundo que les era totalmente desconocido. Vanesa Portugués fue una de ellas. "Es emocionante conocer el trabajo que realizo a día de hoy desde el principio del proyecto, iniciarlo con ellos", señala.

Disponível em: <http://www.elpais.com/>. Acesso em 2/3/2007.