

# BUSINESS

in action

Edición No. 59



## DÍA DEL TRABAJO

# BUSINESS

in action



Leadership  
Circle  
2021



Edición No. 59



AMCHAM  
GUATEMALA  
AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE

# BUSINESS

in action



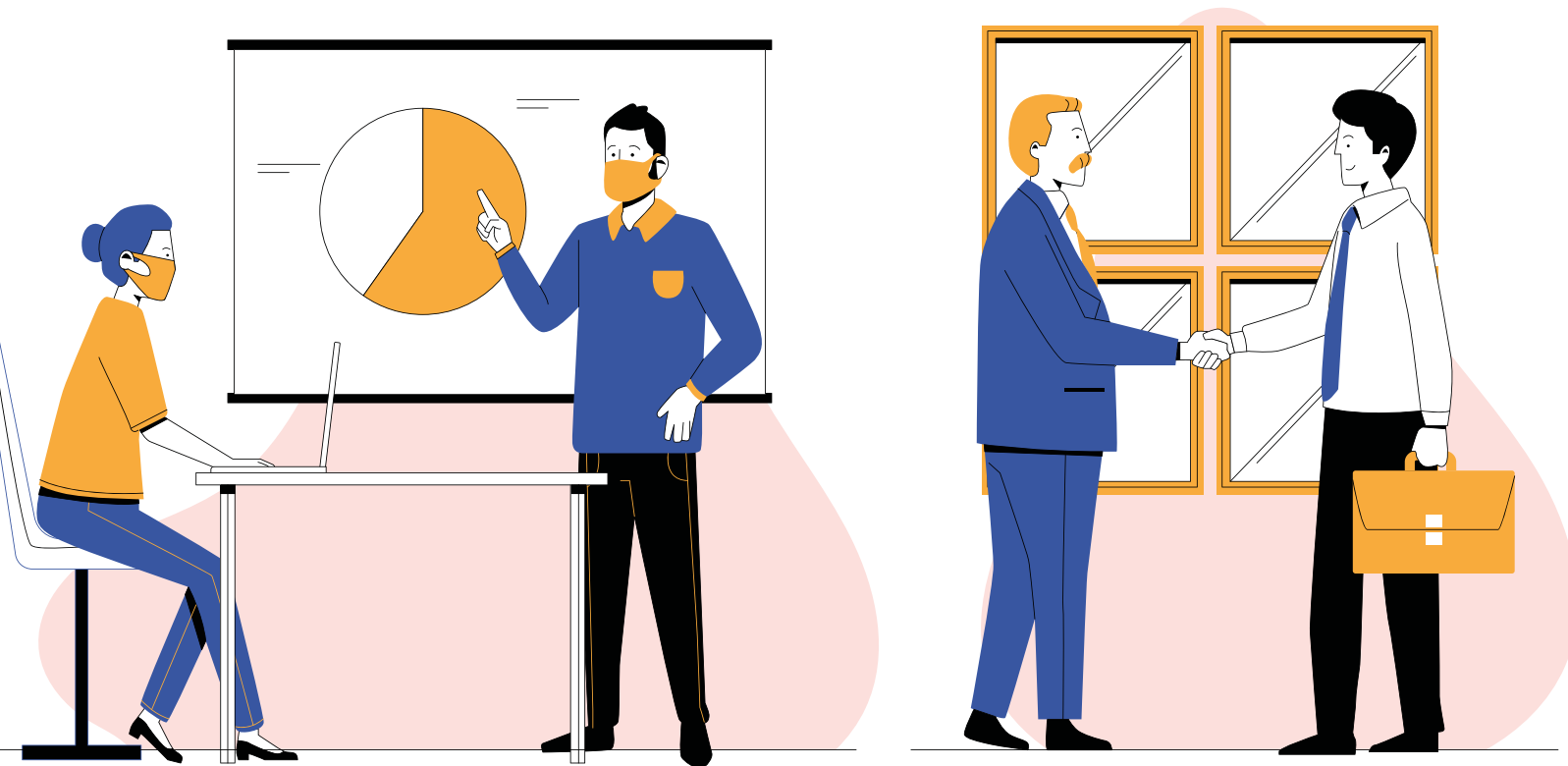
Leadership  
Circle  
2021



Edición No. 59



AMCHAM  
GUATEMALA  
AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE



### Plumas invitadas | Contributors

#### AmCham's President

Juan Pablo Carrasco de Groote

#### AmCham's Executive Director

Waleska Sterkel

#### Communications Coordinator

Brigitte Salazar

#### Trade Center Manager

Carolina Barrientos

#### Executive Director Assistant

Jacklyn Smith

#### Translation

International Business Academy

#### Layout & Design

Erwin Acajabón

#### COMBEX-IM

Carolina Herrera

#### FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL

Edgardo Pérez Preciado

Heidy De León

#### ENERGUATE

Lisette Barrios

#### IDEA WORKS

Leonardo Rodríguez

#### KPMG

Alicia Orellana

#### ZOLIC

Byron Gaytán

#### ALLIED GLOBAL

Abner Noriega

#### BANTRAB

Michel Caputi

#### GRANT THORNTON

Edy Oswaldo Pérez

#### INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

Falon Vásquez

#### LATIN TOP JOBS GROUP

Regina Andreu

#### MANPOWER GROUP

Ignacio Casillas Orozco

#### PROGRESO

Hector Ortiz

#### RTI INTERNATIONAL

Nidia Barrera

#### CONTROL & MONITOREO INTERNACIONAL

Ana Beatriz Herrera Arrivillaga

#### MODUS CAPITAL

Kendy Paiz

#### PANTHEA

Melanie Müllers

#### PUBLICIDAD COMERCIAL MULLENLOWE

Andrea Barahona

#### SANOFI

Leonardo Peynado

#### SEGUROS G&T

Roxana Maricel López Guzmán

#### SIGNATURE | REGIONAL LAW FIRM

Lizz Claudette Leony Arreaga

#### SUMMA

Alejandra Soto

### General Enquiries

5 Avenida 5-55 Zona 14  
Edificio Europlaza, Torre I, Nivel 5  
(+502) 2417-0800  
www.amchamguate.com

### COPYRIGHT

All material appearing in Business In Action By AmCham is copyright unless otherwise stated or it may rest with the provider of the supplied material. Business in Action takes all care to ensure information is correct at time of printing, but the publisher accepts no responsibility or liability for the accuracy of any information contained in the text or advertisements. Views expressed are not necessarily endorsed by the publisher or editor.

# Índice Index

|                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>COMBEX-IM</b><br>La logística: rol clave para el abastecimiento<br>The importance of knowing Intellectual Property<br>Carolina Herrera   Jefe de Comunicación                                                                                  | 8  |
| <b>FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL</b><br>Fundación Génesis Empresarial: aliados del desarrollo económico y social del país<br>Da-Gas: An ally for households and companies in Guatemala<br>Edgardo Pérez Preciado   Gerente General                | 12 |
| <b>ENERGUATE</b><br>ENERGUATE eficientiza sus procesos de selección<br>Lissette Barrios   Gerente de Recursos Humanos y Comunicación                                                                                                              | 20 |
| <b>FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL</b><br>La reinversión del talento humano en Fundación Génesis Empresarial<br>Intellectual property as a strategic asset for the company<br>Heidy De León   Compensación y Bienestar Laboral, Gestión del Talento | 24 |
| <b>IDEA WORKS</b><br>Staff Augmentation y Transformación Digital<br>Blockchain as a means of protection and exploitation of literary works and copyrights<br>Leonardo Rodríguez   Country Manager Guatemala                                       | 28 |
| <b>KPMG</b><br>El futuro de Recursos Humanos en la Nueva Realidad<br>Intellectual property, World Book and Copyright Day<br>Alicia Orellana   Gerente Consultoría People & Change                                                                 | 32 |
| <b>ZOLIC</b><br>La pandemia pone al descubierto el valor de los colaboradores como el recurso más preciado<br>Intellectual Property: How essential it is in modern commerce<br>Ingeniero Byron Gaytán   Gerente General                           | 36 |
| <b>ALLIED GLOBAL</b><br>Que el covid-19 no limite el éxito en sus programas de formación y desarrollo<br>Intellectual Property and SMEs: Taking your ideas to market<br>Abner Noriega   Head of HR Training                                       | 40 |
| <b>BANTRAB</b><br>Los retos de la transformación a la Cultura de Agilismo (AGILE)<br>Blockchain as a means of protection and exploitation of literary works and copyrights<br>Michel Caputi   Director General Corporativo                        | 44 |
| <b>GRANT THORNTON</b><br>La reinversión del talento en Grant Thortont<br>Intellectual property, World Book and Copyright Day<br>Edy Oswaldo Pérez   CEO                                                                                           | 48 |
| <b>INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY</b><br>Cómo el 2020 cambió el alcance de la forma en que en hacemos los negocios en IBA<br>Intellectual Property: How essential it is in modern commerce<br>Falon Vásquez   Gerente General                     | 52 |
| <b>LATIN TOP JOBS GROUP</b><br>Vientos de Pandemia 2020: ¿qué es, cómo nos puede afectar a las empresas y a nosotros y qué tan grave es?<br>Intellectual Property and SMEs: Taking your ideas to market<br>Regina Andreu   Presidente             | 56 |

# Índice Index

## MANPOWER GROUP

La pandemia también revolucionó la gestión de recursos humanos en las organizaciones

The importance of knowing Intellectual Property

Ignacio Casillas Orozco | Director Regional Centroamérica y Caribe

60

## PROGRESO

El ADN: El principal factor de reinversión para las organizaciones

Da-Gas: An ally for households and companies in Guatemala

Hector Ortiz | Gerente Corporativo de Desarrollo Humano

64

## RTI INTERNATIONAL

Reinversión de la Gestión de Talento y Capital Humano

ZOLIC, the strategic location to boost competitiveness for investors

Nidia Barrera | Gerente Regional para Latinoamérica y el Caribe

68

## CONTROL & MONITOREO INTERNACIONAL

Retos de las organizaciones en el año 2020 y el 2021: optimización de los recursos

The importance of knowing Intellectual Property

Ana Beatriz Herrera Arrivillaga | Gerente Regional, División de Seguridad y Logística

72

## MODUS CAPITAL

¿Cómo el 2020 cambió la empresa del sector Inmobiliario?

Da-Gas: An ally for households and companies in Guatemala

Kendy Paiz | Finanzas de Inversiones

76

## PANTHEA

Debemos replantear un mejor acuerdo de migración laboral para el talento y capital humano hacia Estados Unidos

ZOLIC, the strategic location to boost competitiveness for investors

Melanie Müllers | Ph.Dc.

80

## PUBLICIDAD COMERCIAL MULLENLOWE

Innovar, reinventar y transformar la cultura organizacional

Intellectual property as a strategic asset for the company

Andrea Barahona | Gerente de Gestión del Talento

84

## SANOFI

La innovación es parte del ADN de la gestión de talento en Sanofi

Blockchain as a means of protection and exploitation of literary works and copyrights

Leonardo Peynado | Líder de Recursos Humanos

88

## SEGUROS G&T

Los agentes de seguros y la comercialización en línea

Intellectual property, World Book and Copyright Day

Roxana Maricel López Guzmán | Supervisor de Capacitación - Semillero Agentes

92

## SIGNATURE | REGIONAL LAW FIRM

Una acelerada implementación del teletrabajo y el reconocimiento al derecho de la desconexión digital

Intellectual Property: How essential it is in modern commerce

Lizz Claudette Leony Arreaga | Asociada

96

## SUMMA

Es momento de reinventar el talento humano

Intellectual Property and SMEs: Taking your ideas to market

Alejandra Soto | Corresponsal en Guatemala

100

## AmCham in Pictures

Noticias y eventos de AmCham

Most relevant News and Events of AmCham

106

## Eventos de mayo en AmCham Connect

May Events in AmCham Connect

107



AMCHAM  
GUATEMALA

AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE

## Conozca los beneficios de nuestra membresía.

La Cámara de Comercio Guatemalteco Americana -AmCham-, cuenta con más de 50 años de trayectoria, en los cuales ha buscado la promoción y fortalecimiento del comercio e inversión a través de actividades y servicios que brindan herramientas fundamentales y propositivas que apoyan al sector empresarial en Guatemala.

**Para más información, comuníquese con:**

Mariana Ramírez | (+502) 3010-0233  
[mramirez@amchamguatemala.com](mailto:mramirez@amchamguatemala.com)

Hillary Pérez | (+502) 3009-0379  
[hperez@amchamguatemala.com](mailto:hperez@amchamguatemala.com)



## Words from our president

### Juan Pablo Carrasco de Groote

President

En AmCham Guatemala incentivamos al Congreso de la República a continuar aprobando leyes que impulsen la reactivación económica del país. Tal es el caso de la iniciativa 51-74 que reforma la Ley de Zonas Francas, la cual permitirá mejores condiciones para que empresas se establezcan en el país. Guatemala, por su localización geográfica, tiene el potencial de unirse a la tendencia de nearshoring para brindar respuesta a las empresas que, tras la crisis económica, buscan nuevos mercados resilientes para invertir.

Las Zonas Francas ofrecen la oportunidad que muchas empresas buscan al pensar en invertir. Sin embargo, en Guatemala hay limitaciones o restricciones que no tienen otros países y esto los detiene. Consideramos que con las reformas presentadas al legislativo en la iniciativa 51-74 será más interesante para inversionistas de Estados Unidos, establecerse en la región. Este es un buen momento para retomar el rumbo y dirigir los esfuerzos a la recuperación económica.

Debido a las modificaciones en la Ley, desde el año 2016 en Guatemala se redujo de 17 a 6 el número de Zonas Francas, y las exportaciones nacionales cayeron de \$750 MM a \$500 MM. También se perdieron alrededor de 6 mil empleos directos y 9 mil indirectos. Las reformas propuestas a la iniciativa 5174 de la Ley, traerán desarrollo al país, generando empleo, crecimiento en las economías locales, mayor tecnología y logística.

Según datos del Banco Mundial, las zonas francas emplean a cerca de 100 millones de personas, albergan más de 2 millones de pymes y contribuyen a un tercio del comercio global en las principales economías del mundo. Es importante que se promuevan leyes a favor del desarrollo económico e inversión extranjera en el país.

#### Words from our President

AmCham Guatemala encourages the Congress of the Republic to continue passing laws that promote the economic reactivation of the country. Such is the case of initiative 51-74 that reforms the Free Trade Zones Law, which will allow better conditions for companies to establish themselves in the country. Guatemala, due to its geographic location, has the potential to join the nearshoring trend to provide an answer to companies that, after the economic crisis, are looking for new resilient markets to invest in.

Free Trade Zones offer the opportunity that many companies are looking for when thinking about investing. However, in Guatemala there are limitations or restrictions that other countries do not have, and this stops them. We believe that with the reforms presented to the legislature in initiative 51-74, it will be more interesting for U.S. investors to establish themselves in the region. This is a good time to get back on track and direct our efforts to economic recovery.

Due to the modifications in the Law, since 2016 in Guatemala the number of Free Trade Zones was reduced from 17 to 6, and national exports fell from \$750 MM to \$500 MM. Around 6 thousand direct jobs and 9 thousand indirect jobs were also lost. The proposed reforms to initiative 5174 of the Law will bring development to the country, generating employment, growth in local economies, greater technology, and logistics.

According to World Bank data, free trade zones employ close to 100 million people, house more than 2 million SMEs and contribute to one third of global trade in the main economies of the world. It is important to promote laws in favor of economic development and foreign investment in the country.

## Editorial

### Waleska Sterkel

#### Executive Director

Estimado lector,

Le damos la bienvenida a la quincuagésimo novena edición de nuestra revista Business In Action. En esta oportunidad, en el marco del Día del Trabajo que se celebra cada 1 de mayo, hemos dedicado nuestras páginas a la reinención del talento y el capital humano. Tras un año en el que aprendimos que no solo hay una manera de llevar las relaciones laborales, hemos motivado a nuestras plumas invitadas a compartir los retos, experiencias y buenas prácticas que trae el innovar dentro de las distintas empresas.

En Guatemala hay muchos jóvenes guatemaltecos con talento y potencial para trabajar por un país más próspero. Esto lo vemos cada año en nuestras Expo Empleo Nacionales, en las que más de 2 mil personas se registran en busca de un empleo. En AmCham, consideramos importante que se continúen creando oportunidades laborales dignas que eviten las migraciones irregulares. Este es un momento estratégico para el país por ser un destino ideal por su ubicación geográfica privilegiada, contando con herramientas para brindar certeza jurídica a los inversores.

Acompáñenos a leer esta edición de nuestra Business In Action, una revista con más de 25 artículos que reflejan la importancia de los colaboradores en una empresa, de la versatilidad para adaptarse al cambio y de una buena gestión de los departamentos de recursos humanos.

Dear reader,

Welcome to the fifty-ninth issue of our Business In Action magazine. On this occasion, within the framework of Labor Day that is celebrated every May 1, we have dedicated our pages to the reinvention of talent and human capital. After a year in which we learned that there is not only one way to manage labor relations, but we have also motivated our writers to share the challenges, experiences and good practices that innovation brings within different companies.

In our country, there are many young Guatemalans with talent and potential to work for a more prosperous country. We see this every year in our National Employment Expo, in which more than 2,000 people register in search of a job. At AmCham, we consider it important to continue creating decent job opportunities that prevent irregular migration. This is a strategic moment for the country as it is an ideal destination due to its privileged geographical location, with tools to provide legal certainty to investors.

Join us to read this edition of our Business In Action, a magazine with more than 25 articles that reflect the importance of employees in a company, the versatility to adapt to change and good management of human resources departments.





# LA LOGÍSTICA: ROL CLAVE PARA EL ABASTECIMIENTO

Carolina Herrera | Jefe de Comunicación



“COMBEX-IM ha trabajado de la mano de sus aliados estratégicos para realizar una gestión exitosa en las importaciones y exportaciones aéreas del país, garantizando la llegada de millones de productos de primera necesidad en tiempo”.

El 2020 fue un año de muchos cambios en materia logística, y ante una crisis sin precedentes como la pandemia covid-19, muchos operadores logísticos han tenido que reinventar sus estrategias de forma rápida y eficiente para poder trabajar con las condiciones que se han presentado durante este tiempo. En este contexto, el 2021 no es una excepción ya que la importancia de continuar trabajando para la implementación de procesos expeditos en la logística empresarial prevalecerá. COMBEX-IM ha trabajado de la mano de sus aliados estratégicos de forma ininterrumpida para realizar una gestión exitosa en las importaciones y exportaciones aéreas del país; garantizando

la llegada de millones de productos de primera necesidad en tiempo.

Nuestros esfuerzos se han acoplado a los objetivos primordiales y actuales de la logística de hoy en día, apoyando a facilitar el desarrollo para el abastecimiento del país, con énfasis en la atención de suministros de salud. Durante los últimos meses, hemos realizado despachos de hasta 200mil vacunas contra el Covid-19 en calidad “emergente” la cual es un proceso similar a despachos de socorro y prioritarios, manejados con un trato especial en relación al tema de agilización del proceso de despacho y temperaturas, para que la carga pueda salir en un corto tiempo, con una coordinación en conjunto con la Aduana para la agilización de este tipo de despachos, así también nos hemos mantenido en comunicación con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Ministerio de Relaciones Exteriores.

De esta manera, también hemos asumido un rol prioritario ante esta situación, para continuar brindando nuestros servicios 24/7, teniendo como prioridad la seguridad de la operación y el bienestar de los colaboradores y de los distintos actores del Sistema Aduanero. Nos hemos comprometido en agilizar puntualmente el tema del proceso de despacho con enfoque en la mejora continua, implementando herramientas que permitan realizar gestiones automatizadas como la facturación en línea, medios de pago, entre otros.

Dichos servicios forman parte de la continuidad del Programa de Modernización Integral Aduanera que tiene como objetivo la transformación del Servicio Aduanero basado en la modernización de los procesos, infraestructura, tecnología, seguridad,



recurso humano, y de la Mesa de Dialogo Público Privado en Temas Aduaneros en la cual distintas entidades forman parte de este modelo trabajando de forma conjunta con los principales actores de la cadena logística aérea.

La disponibilidad y la calidad que tiene la infraestructura del Depósito Aduanero Temporal, complementan de manera esencial las gestiones aduaneras que se realizan en el recinto para llevarlas a cabo de manera eficaz, segura y en coordinación con las distintas entidades público, privado que participan en la logística; manteniendo así la infraestructura, los servicios, el inmobiliario y el recurso humano de forma integrada y transversal a la disposición de los usuarios del sector importador y exportador.

El Comercio Electrónico incrementó considerablemente a raíz de la pandemia a nivel mundial, por ello, los consumidores de esta índole son cada vez más exigentes no solo en la seguridad que se le ofrece en la compra y durante el tránsito de la misma sino también en la agilización logística que se realiza para que los paquetes lleguen cada vez más rápido a la puerta de sus hogares, por ello, es muy importante mantener mayores niveles de servicios como lo requiere el consumidor hoy en día. En este sentido, se ha observado que los operadores logísticos han incrementado las estrategias para mejorar la experiencia de los usuarios en el ámbito del comercio Electrónico que a raíz de la pandemia es cada vez más exigente en el ámbito de la flexibilidad, trazabilidad y omnicanalidad.

Sin duda alguna, estos desafíos logísticos que han incrementado durante el último año, impulsando de forma acelerada la digitalización, que ha

obligado a muchas empresas a garantizar los procesos de compra y entrega de forma más fluida y fácil. COMBEX-IM trazó distintas estrategias de facilitación de forma anticipada a la época inicial de pandemia para responder a la demanda y al comercio de forma satisfactoria.

La modernización de la logística es una de las herramientas claves para el desarrollo de del país; lo cual permite competir de forma eficiente sin el incremento de costo, pero es importante mencionar que, en Latinoamérica el panorama del tema logístico es un poco más complejo en comparación a otros países que han implementado políticas estratégicas y soluciones integrales que benefician la competitividad y el desarrollo.

La eficiencia de las importaciones y exportaciones del país continuarán dependiendo a gran medida de la calidad de la infraestructura logística, agilización de procesos y el incremento de la calidad de los servicios de atención, sin dejar a un lado el cumplimiento y sostenibilidad de las medidas aeroportuaria y sanitarias para la seguridad de los clientes y usuarios, por lo que concentrar la atención en el mejoramiento de estos ámbitos que influyen de gran manera en la economía y el desarrollo competitivo son el punto clave para el mejoramiento del abastecimiento de los próximos años.

Es importante ver hacia el futuro, continuar aplicando acciones para incrementar de forma sostenible el comercio, reforzando el mejoramiento de la logística de la cadena de abastecimiento con nuevos modelos de operación que se adapten a los nuevos requerimientos con sistemas tecnológicos e infraestructura idónea.

# LOGISTICS: A KEY ROLE FOR SUPPLY

Carolina Herrera | Communication Manager

“COMBEX-IM has worked hand-in-hand with its strategic allies to carry out a successful handling of the country's air imports and exports, ensuring the timely arrival of millions of essential products”

2020 was a year for many changes in logistics matters. In the face of the unprecedented crisis of the COVID-pandemic, many logistics operators had to reinvent their strategies swiftly and efficiently to be able to work under the conditions during this time. In this context, 2021 is no exception as the importance to continue working for the implementation of expeditious processes in business logistics will prevail. COMBEX-IM has continuously worked hand-in-hand with its strategic allies to carry out a successful handling of the country's air imports and exports, ensuring the timely arrival of millions of essential products.

Our efforts have been connected to the primary and current objectives of today's logistics, facilitating the development for the country's supply, with an emphasis on health supplies. Over the past few months, we have dispatched up to 200,000 COVID-19 vaccines as in an emergency, a similar process to relief and priority dispatches, handled with special focus on speeding up the clearance process and temperature handling, so

that the cargo can be dispatched in a short time, coordinating with Customs for the streamlining of such dispatches. We have also kept in communication with the Ministry of Public Health and Social Assistance and the Ministry of Foreign Affairs.

This way, we have also taken up a priority role in the face of this situation to continue providing our services 24/7, having as priorities the safety of the operation and the well-being of employees and the different players of the Customs System. We have made the commitment of streamlining the process of dispatching, focusing on improving it continuously, implementing tools that allow automated processes such as online invoicing and payment methods, among others.

These services are part of the continuity of the Comprehensive Customs Modernization Program that aims to transform the Customs Service based on the modernization of processes, infrastructure, technology, safety, human resources and the Public Private Dialogue Bureau on Customs Issues where different entities that are part of this model work together with the main players in the air logistics chain.

The availability and quality that the Temporary Customs Warehouse's infrastructure complement the customs processes done within the premises in an essential manner, to carry them out in an efficient and safe way, in coordination with the different public and private entities that participate in logistics, thus maintaining the infrastructure, services, real estate and human resources in an integrated and transversal way available to all users in the imports and exports sector.

E-commerce has increased considerably as a result of the global pandemic, so these consumers are increasingly demanding not only in the safety offered to them in their purchases and deliveries but also in the streamlining of logistics needed for



packages to arrive faster and faster at their homes, so it is very important to maintain better levels of services as required by the consumer today. In this sense, it has been observed that logistics operators have increased strategies to improve the user experience in the realm of e-commerce which as a result of the pandemic is increasingly demanding in terms of flexibility, traceability and use of all channels.

Undoubtedly, these logistical challenges that have increased over the past year have also accelerated digitization, which has made companies to guarantee purchase and delivery processes in a smooth and easy way. COMBEX-IM had designed several facilitation strategies prior to the pandemic to meet the demand and trade satisfactorily.

Logistics' modernization is one of the key tools for the development of the country. It allows competing efficiently without an increase in cost, but it is important to mention that in Latin America, the logistics panorama is a little

more complex compared to other countries which have implemented strategic policies and comprehensive solutions that benefit competitiveness and development.

The efficiency of the country's imports and exports will still depend to a large extent on the quality of logistics infrastructure, streamlining of processes and improving the quality of care services, without leaving aside the compliance and sustainability of airport and health measures for the safety of customers and users. Therefore, focusing on improving the areas that have a great impact on the economy and the competitive development is the key factor for improving supply in the coming years.

It is important to look ahead, continue applying measures to increase commerce in a sustainable manner, improving the supply chain logistics with new operation models that adapt to the new requirements with technological systems and suitable infrastructure.



# FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL ALIADOS DEL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DEL

Ing. Edgardo Pérez Preciado | Gerente General



Fundación Génesis Empresarial es una entidad guatemalteca, no lucrativa, especializada en desarrollo rural, con servicios financieros responsables e incluyentes en el sector de Microfinanzas, enfocada en gestión de reducción de pobreza y generación de bienestar con calidad de vida. Cuenta con una trayectoria de 33 años basada en transparencia y gestión social, que centraliza su compromiso en acompañar en la ruta desarrollo a sus clientes según sus necesidades individuales, para fomentar oportunidades productivas que permitan el desarrollo de la familia, la comunidad y el país.

Con auténtico compromiso por generar mejores condiciones de vida para las mayorías, principalmente las familias del área rural del país, la Fundación se enfoca en atender las necesidades principales y básicas de los clientes, con accesibilidad a recursos financieros acompañados de capacitación, asistencia técnica, encadenamiento productivo y otros servicios que potencializan sus capacidades y habilidades, para mejorar la productividad y rentabilidad de

los negocios y generar condiciones de vida digna.

El crecimiento económico y social que propicia el trabajo de la Fundación para el sector, integra un desarrollo tecnológico e innovador para la población, creando herramientas digitales, accesibles, amigables y seguras para los usuarios, facilitando el desarrollo comercial a más guatemaltecos.

La Fundación ha diseñado e implementado un ecosistema digital, creado para llevar alcance financiero y agilidad comercial a más guatemaltecos, beneficiando a la población de menor acceso a tecnología y a servicios de transacciones financieras digitales, con una clara misión de proveer servicios incluyentes para la población no bancarizada del país. Condiciones durante la pandemia, hacen muy oportuno el uso de aplicaciones móviles como Génesis App, Génesis Efectivo y Génesis Abasto, disponibles para agilidad comercial al alcance de los guatemaltecos, especialmente en el área rural.

# RESARIAL: O L PAÍS



GENESIS APP, es una herramienta digital móvil, para realizar autogestiones, facilita de forma ágil la información sobre productos de la Fundación, nuevos servicios y beneficios, permite cotizar y solicitar préstamos, hacer consultas. Canal de servicio interactivo, es la “Sucursal Digital a la Mano”.

Génesis Efectivo es una App disponible para solicitar capital de trabajo (hasta por Q1,000) y continuar con su actividad comercial, acceso a préstamos desde el celular, a la mano de los guatemaltecos, práctico, rápido y seguro para la actividad productiva de los clientes y aliados de la Fundación.

Génesis Abasto, herramienta digital útil en las relaciones comerciales de los negocios, permite obtener préstamos para uso exclusivo de compras y pagos de mercadería a proveedores. El cliente del producto financiero Abasto tiene disponible una línea revolviente, con un cupo establecido para mantener el dinamismo comercial del negocio.

Complementa el ecosistema la Billetera Electrónica akisí y Cajeros akisí. Facilitan y agilizar el alcance transaccional, con cobertura nacional, en tiempo real a muy bajo costo. Son canales de servicio transaccionales disponibles para hacer pagos, transferencias, envío de dinero a otra persona, pago de remesas, para comprar tiempo de aire, con amplios servicios y beneficios para los usuarios. La plataforma está disponible para empresas facturadoras y sector financiero, estos canales de recaudo son seguros, ágiles y prácticos para el dinamismo comercial a nivel nacional.

Fundación Génesis Empresarial continuó operando durante el 2020, implementando más innovación tecnológica y digital, que confirma la sostenibilidad institucional fortalecida en los valores, capacidad y compromiso de equipo. Continuó ampliando su cobertura, validada ante la desafiante labor en un contexto de pandemia global, con alta repercusión en el país.

El objetivo del trabajo diario de todos los

colaboradores de la Fundación es el beneficio económico y social de los clientes y sus familias, así se evidencia en el alto compromiso y la pasión para acompañar el desarrollo del país, este propósito es totalmente congruente con la Misión Institucional de desempeño social, efectiva para acelerar el progreso del país.

La gestión de calidad mundial de la Fundación, la acreditan las amplias Calificaciones y Certificaciones vigentes y el reconocimiento de las entidades especializadas en buenas prácticas de desempeño social y financiero del sector de microfinanzas a nivel internacional, colocando la labor de la Fundación al top de los estándares globales: MicroRate, SMART Campaign, Truelift, SPTF, ISO 9001 y Great Place To Work.

La gestión financiera y social equilibrada, el

compromiso con alta exigencia y estricto control, el trabajo y empeño de nuestros colaboradores y clientes confirma que Guatemala es el país de las oportunidades, que podemos salir adelante con voluntad de trabajo, compromiso y excelencia operativa y alcanzar el desarrollo económico del país.

Cumplimos 33 años de labor, impactando en la ruta de desarrollo de más de 5.8 millones de guatemaltecos, somos aliados del desarrollo local y de la activación económica en el país a través de 108 sucursales y más de 3 mil Cajas de Desarrollo, atendiendo a 140 mil clientes somos una entidad estable y en crecimiento, fortalecida por el compromiso de 1,800 colaboradores, hombres y mujeres, guatemaltecos que trabajamos para mejorar condiciones de vida para las mayorías, Somos Familia.





# FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL (BUSINESS GENESIS FOUNDATION): ALLIES OF THE ECONOMIC AND SOCIAL DEVELOPMENT OF THE COUNTRY

Ing. Edgardo Pérez Preciado | General Manager

Fundación Génesis Empresarial (Business Genesis Foundation) is a non-profit Guatemalan entity specialized in the rural development with responsible and inclusive financial services in the Microfinance sector, focused on reducing poverty and generating well-being with a high quality of life. It has a 33 year track record in transparency and social management with a core commitment to accompany its clients on the path to development, according to their individual needs, in order to promote productive opportunities that allow the development of family, community and country.

Truly committed to generate better life conditions to the majority of people, mainly families in the rural areas, the Foundation is focused on meeting the primary and basic needs of customers, with access to financial resources along with training, technical assistance, chain production and other services that bring their capacities and abilities to the maximum, in order to improve business productivity and profitability and generate decent living conditions.

The economic and social development that the Foundation promotes for the sector integrates a technological and innovative development for the population, creating digital, accessible,

user-friendly and secure tools for users, facilitating commercial development to more Guatemalans.

The Foundation has designed and implemented a digital ecosystem created to bring financial access and business agility to more Guatemalans, benefiting the population with little access to technology and digital financial transaction services, with the clear mission to provide inclusive services for the country's population who do not have access to banking services. The use of mobile apps such as Genesis App, Genesis Cash and Supply Genesis, easily available for commercial agility for Guatemalans, especially in the rural area, are absolutely timely now during these pandemic conditions.

GENESIS APP is a digital mobile tool to carry out personal transactions that swiftly facilitates the information about the Foundation's products and new services and benefits. It allows quoting and applying for loans and make enquiries. The interactive service channel is called "Sucursal Digital a la Mano" (Digital Branch at Hand).

Génesis Efectivo (Genesis Cash) is an app available to borrow working capital (up to Q1000) to be able to continue with the trade



activity, to ask for loans from one's cell phone, at hand for Guatemalans in a practical, fast and secure manner, for the production activity of the Foundation's customers and allies.

Génesis Abasto (Genesis Supply) is a useful tool for trade relations in business and it allows getting loans exclusively for purchases and payments to suppliers for goods. The customer of the financial product Supply has access to a revolving credit line with a pre-established quota in order to maintain the commercial dynamism of the business.

Billetera Electrónica "akisi" and Cajeros "akisi" (Electronic Wallet and ATMs) complement the ecosystem. They facilitate and streamline the transactional reach with national coverage in real time at a very low cost. They are transactional service channels available to make payments, transfers, to buy air-time, with wide-range services and

benefits for users. The platform is available for invoicing companies and the financial sector. These collection channels are secure, agile and practical for commercial dynamism nationwide.

Fundación Génesis Empresarial continued operating during 2020, implementing more technological and digital innovation, which confirms the institutional sustainability strengthened on values, capacity and team commitment. It continued expanding its coverage, validated in the face of challenging work conditions of the global pandemic's context, with a high impact in the country.

The daily work objective of all employees in the Foundation is the economic social well-being of customers and their families. This is made evident in our stalwart commitment and passion to bring about development to the country, a purpose that is totally consistent with the Institutional Mission for



social performance, made effective to boost the development of the country.

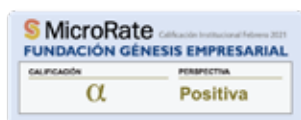
The Foundation's world-class management is accredited by the current extensive Qualifications and Certifications and the recognition from entities specializing in good social and financial performance practices in the Microfinance sector worldwide, positioning the Foundation's work at the top of global standards such as MicroRate, SMART Campaign, Truelift, SPTF, ISO 9001 and Great Place To Work.

The balanced financial and social management, the commitment to high demand and strict control, the work and efforts of our employees and clients confirm that Guatemala is the country of opportunity, that we can get ahead with

a willingness to work, commitment and operational excellence in order to achieve the economic development of the country.

We have been working for 33 years, having made an impact on the path to development of more than 5.8 million Guatemalans.

We are allies of local development and the economic activation in the country through 108 branches and more than 3000 Development Banks, serving 140,000 customers. We are a stable and growing organization, strengthened by the commitment of 1800 employees, men and women, Guatemalans who work to improve living conditions for the majority of people. We are Family.



# RENOVAMOS PARA TI

## APP DE SUPERVISIÓN SOLUSERSA

**25 años** de experiencia en servicios de outsourcing con recurso humano confiable y una constante evolución en la búsqueda de la excelencia.

Seguimos innovando mediante nuevas tecnologías para mejorar la comunicación con nuestros clientes y el monitoreo de nuestro servicio.

Presentamos nuestra nueva **APP de monitoreo**, con reportes de supervisión detallados y personalizados, geoposicionamiento, reportes en tiempo real, que llegan directamente en forma segura y digital. Calidad y óptimo cumplimiento.

**En Solusersa nos renovamos constantemente.**





## ENERGUATE EFICIENTIZA SUS PROCESOS DE SELECCIÓN

Lissette Barrios | Gerente de Recursos Humanos y Comunicación



Los retos que trajo consigo la pandemia por covid-19 se transformaron en una oportunidad para ENERGUATE, que aprovechó para potencializar sus procesos de contratación.

En momentos en que muchas empresas se vieron obligadas a rescindir contratos o reducir su plantilla, ENERGUATE se esforzó por mantener los beneficios a sus colaboradores y continuó con los procesos de reclutamiento, para lo que tuvo que reinventarse en los aspectos de selección y reclutamiento.

Durante el 2020 y 2021 ENERGUATE dio la bienvenida a nuevos colaboradores, lo que requirió cambios positivos, para hacer más inmediato el contacto con los candidatos y reducir los tiempos de selección.

Como parte de las modificaciones que se hicieron en la Distribuidora, se actualizó y aprovechó su plataforma de búsqueda, ahora se utiliza la cuenta profesional en LinkedIn para promocionar el nivel profesional de la empresa,



pero también para encontrar talento humano.

Las entrevistas con los candidatos ahora se efectúan en plataformas digitales como Teams o Zoom, con lo que se contribuye a que los candidatos no tengan que movilizarse a la ciudad capital hasta cuatro veces, tomando en cuenta, además, que en la mayoría de los casos se trata de puestos que se ofrecen en los departamentos; ahora, ya no tienen que invertir ni recursos económicos ni tiempo en esos viajes.

Dichas entrevistas, las cuales se hacían de forma individual, ahora se efectúan en conjunto entre el jefe inmediato y el gerente de la unidad, por lo que se pueden enriquecer las opiniones técnicas y percepciones sobre el candidato.

Otro cambio positivo tiene que ver con los

expedientes de los aspirantes, que ahora son electrónicos, lo que refuerza el compromiso de la empresa con el medio ambiente al ahorrarse papel, tinta, folders y otros insumos que se utilizaban para guardar documentos físicos.

Las inducciones se efectúan cuidando al máximo la salud y seguridad de los colaboradores, y en los casos en los que no es necesario estar en campo, estas charlas también se dan a través de plataformas digitales, para lo que el personal de todas las áreas debió adaptarse a esta nueva forma.

La Distribuidora seguirá innovando y adaptándose a los cambios que se requieran para garantizar un equipo capaz, responsable y comprometido con el desarrollo de los guatemaltecos.

# ENERGUATE STREAMLINES ITS SELECTION PROCESSES

Lisette Barrios | Human Resources and Communication Manager

The challenges the COVID-19 pandemic brought about is an opportunity for ENERGUATE who took advantage of the situation and boosted its hiring processes.

When many companies were forced to terminate employment contracts or reduce their staff, ENERGUATE made an effort to maintain benefits to its employees and continued hiring, for which it had to reinvent itself in terms of selecting and recruiting.

During 2020 and 2021 ENERGUATE welcomed new employees, which required positive changes, to make contact with candidates swift and reduce the selection time.

One of the modifications made at the Distributor was the updating and taking advantage of the search platform. We now use a professional account in LinkedIn to promote the professional

level of the company and also to find human talent.

Interviews with the candidates are now done through digital platforms like Teams or Zoom, which helps candidates to not have to travel to the capital city as many as four times, considering that in most cases the positions are offered in the country's departments. Now, they no longer have to spend money and time on travel requirements.

These interviews, which previously were conducted individually, are now performed jointly by the immediate Supervisor and the Unit Manager which enhance technical opinions and perceptions of the candidate.

Another positive change is related to the candidates' files, which are now electronic. This strengthens the commitment of the company to the environment by saving paper, ink, folders and other supplies that were used to keep physical documents.

Induction processes are carried out taking extreme care of employees' health and safety and in the cases when it is not necessary to be out in the field, these talks are given through digital platforms. All the personnel in all the different areas had to adapt to this new way.

This Distributor will keep on innovating and adapting to the changes necessary in order to ensure a capable and responsible team, committed to the development of Guatemalans.





# LA REINVENCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL

Heidy De León | Compensación y Bienestar Laboral, Gestión del Talento



Fundación Génesis Empresarial ante la emergencia sanitaria de covid-19, aceleró los procesos de transformación digital con mayor énfasis en el futuro del trabajo, generando conexiones entre la tecnología, los colaboradores y la mesa de líderes estratégicos, garantizando el bienestar laboral y adaptabilidad a la nueva modalidad.

Ampliando el enfoque y fortaleciendo las acciones con medidas adecuadas para los colaboradores, anteriormente se buscaba un equilibrio entre la vida laboral y personal, sin embargo con la pandemia, el concepto se ha expandido; hoy aspectos como la salud física, mental y financiera tienen mayor relevancia, esto ha permitido aumentar la cercanía a los colaboradores, la familia, los clientes y la comunidad, generando un mayor sentido de

identidad institucional, confianza y fraternidad, con alto compromiso de responsabilidad y unidad, Somos Familia.

La Fundación se adaptó al cambio laboral gracias a la disponibilidad tecnológica y al ecosistema digital desarrollado con herramientas y plataformas que permitieron la continuidad; con una gestión cercana entre colaboradores y clientes, manteniendo siempre la comunicación y relación de aliados del desarrollo.

Se implementó de inmediato el teletrabajo para los colaboradores de áreas administrativas, en apoyo a la cobertura operativa de 108 sucursales a nivel nacional. El personal que realiza su trabajo desde casa ha mantenido la eficiencia y el compromiso laboral con el manejo de su tiempo, aprovechando



la tecnología de manera estratégica. Esto permitió que surgieran “superjobs” que combinan parte de trabajo tradicional con trabajo tecnológico, creando resultados positivos de equipo.

La reinención ha sido efectiva, generando una cultura de aprendizaje continuo, con incentivos que motivan a los colaboradores a aprender y bajo un enfoque de identificación y desarrollo de habilidades nuevas y necesarias.

La estrategia de innovación y productividad del personal, con los altos estándares de gestión, ha permitido la sostenibilidad y continuidad del proceso de crecimiento de colaboradores, con buenas prácticas en la selección del personal, con estrategias de mayor eficiencia, con esfuerzos en la

reducción de costos y apostando a la automatización y sistemas basados en inteligencia artificial. Con facilidad de acceso a medios de formación digital de colaboradores, con la plataforma G-Learning constituida en 10 diferentes Escuelas y 120 temas. Además, G-EDUCON como medio interno de educación continua, con una amplia información actualizada y al alcance.

La nueva realidad impulsó al sector productivo y laboral a crecer e innovar, a potencializar capacidades y habilidades personales, a valorar la salud y la familia, demostrando nuevamente que con actitud y voluntad de trabajo ¡las familias guatemaltecas pueden alcanzar mejores condiciones de vida y salir adelante!

# THE REINVENTION OF HUMAN TALENT AT FUNDACIÓN GÉNESIS EMPRESARIAL

Heidy De León | Compensation and Work Well-Being, Talent Management

Fundación Génesis Empresarial, in the face of the COVID-19 health emergency, accelerated the digital transformation processes making greater emphasis on the future of work, generating links between technology, employees and the leading strategists' board, ensuring work well-being and the adaptability to the new modality.

By expanding the approach and strengthening actions with appropriate measures for employees, a work-life balance was previously sought. However, after the arrival of the pandemic, the concept has expanded. Today aspects such as physical, mental and financial health have become more relevant which has allowed increasing the closeness to employees, family, customers and the community, generating a greater sense of institutional identity, trust and fraternity, with a high commitment to responsibility and unity: We are Family.

The Foundation adapted to the labor change thanks to the availability of technology and the digital ecosystem developed through tools and platforms that allowed continuity; with a close management between employees and clients, maintaining communication and development allies' relationships at all times.

Teleworking for employees in administrative areas was immediately implemented supporting the operational coverage of 108 branches nationwide. The personnel that work from home have maintained efficiency and their work commitment

to their time's management, strategically taking advantage of the technology. This gave way to "super-jobs" to emerge, combining some traditional work with technological work, creating positive team results.

Reinvention has been effective, generating a continuous learning culture, with incentives that encourage employees to learn focusing on identification and the development of new and needed skills.

The strategy of innovation and productivity of the staff, with the high standards of management, has allowed the sustainability and continuity of the growth process of employees, with good practices in the selection of personnel, with more efficient strategies, with efforts to reduce costs and betting on automation and systems based on artificial intelligence. There is easy access to digital training media for employees through the G-Learning platform that comprises of 10 different Schools and 120 subjects. There is also G-EDUCON, an internal means of continuous education, with extensive up-to-date information at hand.

The new reality has boosted the productive and work sectors to create and innovate, to enhance personal capacities and abilities, to value health and family, demonstrating once again that with a good attitude and willingness to work, Guatemalan families can achieve better living conditions and move ahead!





## STAFF AUGMENTATION Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Leonardo Rodríguez | Country Manager Guatemala



La transformación digital consiste en la necesidad de cambio de una organización, generada por los cambios que se observan en el mercado y en los individuos como consecuencia de la adopción masiva de las tecnologías móviles y la conectividad.

Esta plantea retos importantes a las empresas, que las llevan a implementar nuevas prácticas, desarrollar rápidamente nuevas habilidades y adoptar nuevas tecnologías. La gente es clave para el éxito de estas iniciativas, ya que es quién ejecuta los cambios e implementa los nuevos procesos.

Ante los retos que demandan cambios temporales sobre el equipo humano existen opciones que ayudan a solucionar estas necesidades, como por ejemplo el Staff Augmentation, que se define como el uso de personal externo, bajo un régimen temporal, para incrementar capacidades de la organización. El Staff Augmentation es una industria de \$490MMM anuales, que representa el 34% de la fuerza laboral en USA.

Hay 4 tipos the Staff Augmentation, en función de las capacidades que refuerzan en la empresa:



- a. Incremento de la capacidad de producción: contrataciones estacionales u otros incrementos de demanda imprevistos
- b. Como puente a nuevas contrataciones: ante un traslado de operaciones o apertura de oficinas provisionales, que eventualmente tendrán personal a tiempo completo
- c. Contar con destrezas especializadas: tienen un foco más temporal, ante la necesidad de ofrecer servicios que requieren destrezas inexistentes en la empresa
- d. Ventaja estratégica: un equipo rápidamente ajustable a demandas variables en el tiempo es una gran ventaja competitiva.

Entre las ventajas que ofrece este modelo podemos listar:

- Equipos competentes bajo modalidad de staff augmentation logran añadir valor

rápidamente.

- La empresa puede desarrollar competencias temporales sin impactar su nómina o planilla.
- Ofrece la habilidad de incrementar o disminuir la capacidad de gestión o producción según las necesidades del negocio.
- En contraste algunas de las desventajas a considerar incluyen:
- Incremento innecesario de costos en el caso de que se emplee para proyectos de larga duración y especificidad.
- No se recomienda para proyectos muy largos o para cubrir competencias que serán requeridas a largo plazo.

En conclusión, es importante considerar y evaluar modelos, como el Staff Augmentation, que añaden agilidad al negocio y maximizan la posibilidad de éxito ante iniciativas de transformación digital.

#### Referencias:

- Khalid, R. (2019). Benefits of Staff Augmentation Services and How to Choose the Best One.
- Moet, J. (2020). What is Staff Augmentation? A Model to Extend Your Team

# STAFF AUGMENTATION AND DIGITAL TRANSFORMATION

Leonardo Rodríguez | Country Manager Guatemala

Digital transformation consists of an organization's need for change, generated by the changes observed in the market and in individuals because of the massive adoption of mobile technologies and connectivity.

It poses significant challenges for companies, leading them to implement new practices, rapidly develop new skills, and adopt new technologies. People are key to the success of these initiatives, since they are the ones who execute the changes and implement the new processes.

Faced with the challenges that demand temporary changes on the human team, there are options that help solve these needs, such as Staff Augmentation, which is defined as the use of external personnel, under a temporary regime, to increase the capacities of the organization. Staff Augmentation is a \$490MM annually industry, representing 34% of the US workforce.

There are 4 types of Staff Augmentation, depending

on the capabilities they reinforce in the company:

- To increase in production capacity: seasonal hiring or other unforeseen increases in demand.
- As a bridge to new hires: in the event of a transfer of operations or the opening of temporary offices, which will eventually have full-time staff.
- Have specialized skills: they have a more temporary focus, given the need to offer services that require skills that do not exist in the company.
- Strategic advantage: a rapidly adjustable team to varying demands over time is a great competitive advantage.

Among the advantages offered by this model we can list:

- Competent teams under the modality of staff augmentation manage to add value quickly.
- The company can develop temporary skills without impacting its payroll or payroll.
- It offers the ability to increase or decrease the management or production capacity according to the business needs.

In contrast some of the disadvantages to consider include:

- Unnecessary cost increase if it is used for long-term and specific projects.
- It is not recommended for very long projects or to cover skills that will be required in the long term.

In conclusion, it is important to consider and evaluate models, such as Staff Augmentation, that add agility to the business and maximize the possibility of success in the face of digital transformation initiatives.





# EL FUTURO DE RECURSOS HUMANOS EN LA NUEVA REALIDAD

Alicia Orellana | Gerente Consultoría  
People & Change



El teletrabajo llegó para quedarse, el regreso a las oficinas aún no es una prioridad en las funciones administrativas.

Es indudable que la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, ha permitido que el rol de Recursos Humanos haya tenido mayor visibilidad e impacto en las organizaciones. El implementar el trabajo a distancia masivo, la creación de programas de bienestar, así como el diseño oportuno de protocolos de bioseguridad en los lugares de trabajo fueron algunas de las mayores contribuciones que Recursos Humanos asumió durante este tiempo.

Sin embargo, mantener este rol de liderazgo transformador es un reto para los líderes de Recursos Humanos. Según el reciente estudio “El Futuro de Recursos Humanos en la Nueva Realidad” realizado por KPMG a 1300 ejecutivos de Recursos Humanos en 60 países, evidencia que el rol de Recursos Humanos debe adaptarse también a esta nueva realidad.

El teletrabajo llegó para quedarse, el regreso a las oficinas aún no es una prioridad en las funciones administrativas (un 46% de las organizaciones que participaron en el estudio de KPMG considera que alrededor de un 25% de su fuerza laboral, permanecerá en teletrabajo). Por lo tanto, las políticas del personal, los indicadores de

#### Referencias:

- <https://www.delineandoestrategias.com.mx/el-futuro-de-recursos-humanos-en-la-nueva-realidad>



desempeño, las competencias a desarrollar en los colaboradores también debe re configurarse para responder a la necesidad de las organizaciones de competir en un futuro digital.

¿Cuál debe ser el enfoque de Recursos Humanos?

1. Mejorar la cultura laboral en un entorno de trabajo a distancia. Crear una cultura con propósito y replantearse la Propuesta de Valor (EVP) para mejorar la experiencia del empleado es todo un reto. Para esto es necesario conocer a nuestros empleados, categorizarlos y reconfigurar una propuesta de valor que responda a las necesidades de las características propias de los grupos de empleados.
2. Utilizar el análisis de datos para medir y mejorar la productividad. Recursos Humanos debe dejar de basarse en análisis empíricos para convertirse en un analizador de evidencia; esto implica también una inversión en tecnología en Recursos Humanos. El 60% de los líderes clasificó la inversión en nuevas plataformas de aprendizaje, desarrollo y tecnologías de trabajo virtual como dos de las principales prioridades de inversión.
3. Reconfiguración de las Habilidades para el Futuro. La pandemia ha abierto una ventana de oportunidad para la Diversidad e Inclusión, un 31% de las organizaciones consideran que las nuevas formas de trabajo permitirán

dar oportunidades laborales a personas con alguna discapacidad y un 11% mapeando el impacto de las mujeres durante esta crisis.

Aunque sabemos que el futuro es incierto, el mundo y las organizaciones siguen avanzando, gestionar el cambio y la capacidad de adaptarse a él, ha sido una característica que se ha evidenciado en el liderazgo de Recursos Humanos en el último tiempo. Es hora de mantener ese liderazgo y que la función de RR.HH. siga impulsando la productividad y desarrollo de los colaboradores.

#### Las principales áreas de inversión en tecnología de RR.HH. en los próximos 12 a 24 meses



Fuente: KPMG 2020 HR Pulse Survey

# THE FUTURE OF HUMAN RESOURCES IN THE NEW REALITY

Alicia Orellana | People & Change Consulting Manager

Teleworking came to stay and the return to the office is still not a priority in the administrative functions.

The health crisis provoked by COVID-19 has certainly allowed the Human Resources' role to have greater visibility and impact in organizations. Implementing teleworking massively, the creation of well-being programs, as well as the timely design of bio-safety protocols in the workplace were some of the major contributions that Human Resources made during this time.

However, maintaining this transformative leadership role is a challenge for Human Resources leaders. According to KPMG's recent study "The Future of Human Resources in the New Reality" among 1300 Human Resources executives in 60 countries concludes that the role of Human Resources must also be adapted to this new reality.

Teleworking came to stay and the return to the office is still not a priority in the administrative functions (46% of the organizations that participated in the KPMG study feel that around 25% of their work force will continue teleworking). Therefore, personnel policies, performance indicators and the skills to

be developed among employees must also be reconfigured to meet the needs of organizations to compete in a digital future.

What must be Human Resources' approach?

1. Improving work culture in a remote working environment. Creating a culture with purpose and rethinking the Employee Value Proposition (EVP) to improve the employee's experience is quite a challenge. For this it is necessary to know our employees, categorize them and reconfigure a value proposition that responds to the needs of the personal characteristics of the employee groups.
2. Using data analysis to measure and improve productivity. Human Resources must stop drawing from empirical analysis in order to become an evidence analyst, which also implies an investment in technology in Human Resources. 60% of leaders ranked the investment in new learning platforms and the development of virtual work technologies as two of the key priorities for investment.
3. Reconfiguration of Future Skills. The pandemic has opened a window of opportunity for Diversity and Inclusion. 31% of organizations believe that the new forms of work will allow giving job opportunities to people with disabilities and 11% feel that they will allow mapping the impact of women during this crisis.

Although we know that the future is uncertain, the world and organizations keep moving on. Managing change and the ability to adapt to that future are characteristics that have been made evident.





# LA PANDEMIA PONE AL DESCUBIERTO EL VALOR DE LOS COLABORADORES COMO EL RECURSO MÁS PRECIADO

Ingeniero Byron Gaytán | Gerente General



La pandemia vino a situar a nuestros colaboradores como el recurso más importante en nuestra institución.

Nadie estaba preparado para este gran cambio, tuvimos que aprender a reinventarnos drásticamente e inmediatamente. Prueba de ello se centra en la aplicación de la tecnología para poder continuar operaciones y con ello también la respectiva estrategia para supervisar y medir resultados del teletrabajo.

La experiencia propia de la Zona Libre de Industria y Comercio “Santo Tomás de Castilla” –ZOLIC- nos obligó a ir más allá, toda vez que tuvimos que implementar las dos modalidades, ya que no se podía dejar de atender a los usuarios del Predio Fiscal que administramos en Puerto Barrios, Izabal. Ante ello, se tuvieron que implementar estrictas medidas de bioseguridad para el bienestar de los colaboradores.

Entre las acciones implementadas figuran medidas como la toma constante de temperatura, aplicación de gel desinfectante en las manos



y el uso de mascarillas y caretas, tanto para los colaboradores de ZOLIC como para los de los usuarios que tienen asentadas sus operaciones dentro de la Zona Libre y sanitización constante de las áreas. También se implementaron campañas informativas para el cuidado personal.

Indudablemente 2020 fue un año de miedo y la incertidumbre para la economía, pues no estábamos preparados y la emergencia hizo que en la Institución se plantearan nuevas metas y retos para mantener la productividad. Correspondió por lo tanto, conocer los verdaderos talentos adaptables al cambio que apoyaron a la reinversión en general, buscando nuevas metodologías de trabajo.

Esta experiencia también nos ha permitido detectar que entre los retos más importantes que hoy por hoy enfrentan las organizaciones figuran el cambio a la metodología digital, flexibilización

de horarios y la búsqueda de nuevas herramientas de inteligencia artificial, aspectos que nos ayudarán a enfrentar los problemas externos de la economía en el país, toda vez que la baja en las ventas viene seguida de una disminución de ingresos y esto a su vez provoca la falta de capital para seguir operando con regularidad.

Además, es necesario hacer énfasis sobre la agilidad con que, en materia de reclutamiento, las instituciones se adaptaron al uso de la tecnología. Entre las nuevas metodologías adoptadas destaca el uso de redes sociales y bolsas de empleo que están orientadas para tener un mayor alcance de aspirantes a las plazas disponibles, aparte de la utilización de pruebas psicométricas virtuales, que ya existen desde hace varios años y el uso de herramientas virtuales para las entrevistas de trabajo en la gestión del talento.

#### Referencias:

- 1. Hurley, B y Kaji J. (2021) Tendencias Globales de Capital Humano, Deloitte Insights
- 2. Lund, S, Madgavkar, A, Manyka J. (2021, Febrero). The future of work after COVID-19. McKinsey Global Institute Report.
- 3. Ellingrud, K (2021, Marzo) Future of work post Covid-19. Revista Forbes

# THE PANDEMIC HAS REVEALED EMPLOYEES AS THE MOST VALUABLE RESOURCE

Byron Gaytán | General Manager

The pandemic came to position our employees as the most valuable resource in our organization.

No one was prepared for this great change. We had to learn to reinvent ourselves drastically and immediately. Evidence of this is centered in the application of technology to continue operating and the respective strategy to supervise and measure work results of teleworking.

Our own experience at Zona Libre de Industria y Comercio “Santo Tomás de Castilla” (Free Trade Zone of Industry and Commerce “Santo Tomás de Castilla”) –ZOLIC– made us go beyond since we had to implement the two modalities for it was impossible not to give service to users of the Fiscal Site we run in Puerto Barrios, Izabal. In the face of this situation, strict biosafety measures for the employees well-being had to be implemented.

Among the implemented measures were constant temperature checks, application of disinfectant gel in the hands and wearing masks and shields, both for ZOLIC employees and users who operate

within the Free Zone and constant sanitization of the areas, as well as informative campaigns for personal care.

Undoubtedly, 2020 was a year of fear and uncertainty for the economy as we were not prepared. Uncertainty made us at the organization to set new goals and challenges to maintain productivity. It was necessary then to know the real talent adaptable to change which supported the reinvention in general, seeking out new work methodologies.

This experience has also made us realize that the most important challenges facing organizations today include switching to digital methodology, making schedules more flexible and seeking out new artificial intelligence tools, aspects that will help us address the external problems of the economy in the country since a decrease in sales means a decrease in revenue which in turn makes capital to continue operating regularly nonexistent.

It is also necessary to highlight the readiness to adapt companies showed in terms of recruitment. Among the new methodologies implemented, the use of social networks and job boards stands out, aimed at having a greater reach to candidates applying for available positions, apart from the use of virtual psychometric tests in use for several years and the use of virtual tools for job interviews in Talent Management.





## QUE EL COVID-19 NO LIMITA ÉXITO EN SUS PROGRAMAS FORMACIÓN Y DESARROLLO

Abner Noriega | Head of HR Training



Con la llegada de una nueva década, las empresas deben colocarse a la vanguardia en la implementación de programas efectivos de capacitación corporativa.

Uno de los principales retos que salieron a luz durante esta pandemia, fue la falta de programas de capacitación y desarrollo efectivos para los colaboradores de todas las empresas.

Muchas compañías, desde hace años, empezaron a acoplar metodologías de educación virtual, pero, no fue hasta la llegada del covid-19, que se volvió una necesidad real. Algunas no estuvieron preparadas para este fenómeno, lo que les impidió responder de forma ágil y efectiva.

Allied Global, siempre ha velado por el desarrollo de sus líderes, quienes son los que impactan en los colaboradores para el logro de resultados y el generar el clima de un excelente lugar para trabajar. Es por lo que, desde hace años, se estuvo proyectando la implementación de una unidad de formación corporativa que permitiera a nuestros líderes desarrollarse sin importar el tiempo y lugar

# E EL S DE LO



y, a su vez, ofreciera programas alineados a las necesidades específicas de la corporación. De esta visión, nace Allied University.

Entre sus principales virtudes, está que no cuenta con programas genéricos; se ha desarrollado un pénsum ajustado a las necesidades de los puestos y áreas de la compañía, se identificaron las brechas de formación que se deben cerrar y se crearon cursos académicos de alto nivel para elevar el potencial de nuestros aliados. No se ofrecen programas presenciales, pero sí tutorías y talleres virtuales en diferentes horarios para que nuestros aliados se puedan unir en el horario de su conveniencia; contamos con una plataforma virtual LMS que permite la interacción entre el estudiante, el contenido, el tutor y el personal administrativo de forma ágil, sencilla y amigable. Los contenidos integran escenarios, gamificación, interactividades y proyectos de aplicación inmediata en sus puestos

de trabajo, que mejora la experiencia académica de nuestros estudiantes.

No ofrecemos un programa común, el sector al que pertenece Allied Global es particular, por lo que nuestro principal objetivo en Allied University es ser el puente de desarrollo para nuestros colaboradores, que esté disponible a toda hora y en cualquier lugar. Paralelamente, ejecutamos escuelas con especialidades y otros proyectos que lograrán que cada vez más nuestros aliados se puedan desarrollar en el campo que mejor les convenga.

El 2020 fue un año tan atípico, que permitió entender que la educación virtual es una realidad que abre puertas a miles de colaboradores alrededor del mundo para su desarrollo profesional.

#### Referencias:

- Allied University. (01 de 08 de 2020). Allied University. Obtenido de Allied University: [https://allied.university/welcome/case\\_study](https://allied.university/welcome/case_study)
- Fayad, A. (16 de 08 de 2016). elm learning. Obtenido de elm learning: <https://elmllearning.com/the-corporate-university-shift/>

# DO NOT LET COVID-19 CURB THE SUCCESS IN YOUR TRAINING AND DEVELOPMENT PROGRAMS

By Abner Noriega | Head of HR Training

After the arrival of a new decade, companies must position themselves at the forefront in the implementation of effective corporate training programs.

One of the main challenges stemming from this pandemic was the lack of effective training and development programs for employees in all companies.

Many companies started using virtual education methodologies years ago, but it was not until the arrival of COVID-19 that it became a real necessity. Some companies were not prepared to face this phenomenon which prevented them from responding swiftly and effectively.

Allied Global has always watched over the development of its leaders, who are the ones that motivate employees to achieve results and generate an excellent working environment. This is why the implementation of a corporate training unit was being designed for years that would allow our leaders to develop, regardless of time and place, which would also offer programs aligned to the specific needs of the corporation.

Derived from this vision, Allied University was born.

One of its main virtues is that it does not have generic programs. A curriculum that is adapted to the needs of the positions and areas in the company has been designed, the training gaps that must be closed have been identified and high level academic courses have been created in order to boost the potential of our allies. There are no face-to-face programs but virtual tutorials and workshops are offered at different times so that our allies can join at schedules convenient to them. We have an LMS virtual platform that allows interaction between the student, the content of the course, the tutor and the administrative staff in a swift, simple and friendly manner. The contents integrate scenarios, gaming, interactivities and immediate application projects in their job positions which enhance the academic experience of our students.

We do not offer an ordinary program. Allied Global belongs to a particular sector which is why our main objective at Allied University is to be the bridge to the development of our employees, available at any time and place. At the same time we run specialization schools and other projects that will increasingly achieve development for our allies in the field that suits them best.

2020 was such an atypical year that it allowed us to better understand that virtual education is a reality that opens the door to thousands of employees around the world to their professional development.





## LOS RETOS DE LA TRANSFORMACIÓN A LA CULTURA DE AGILISMO (AGILE)

Michel Caputi | Director General Corporativo



Adaptarse a los entornos volátiles e inciertos es un atributo imprescindible en las empresas de hoy y del futuro. Implica identificar oportunidades y redefinir estrategias. Pero, sobre todo, promover una cultura organizacional abierta al cambio, en la que los equipos desarrollen su potencial y estén dispuestos a desaprender y reaprender creencias y metodologías para construir y gestionar políticas y procesos. Ese es el gran desafío que actualmente enfrenta Bantrab y que deseo compartir.

Nos aliamos con Opinnio, una de las firmas que participó en la transformación cultural del grupo financiero BBVA, para garantizar el éxito de la nuestra. Fue así como el año pasado iniciamos el camino hacia el agilismo con el objetivo de dar certeza al Plan Estratégico 2020-2024 y, de esa forma,



contribuir al bienestar y salud financiera de los guatemaltecos, y fortalecer nuestra posición en el mercado.

Uno de los desafíos más grandes ha sido gestionar la resistencia al cambio y lograr que nuestros trabajadores se convenzan de los beneficios de la cultura de Agilismo y la abracen sin temor. Esa es la razón por la que la Universidad Corporativa Bantrab, a la que todos ellos tienen acceso, ha diseñado y desplegado programas alineados a la transformación. Entre ellos, Desing Thinking, Lean Startup, Lean Six Sigma y Scrum.

El trabajo distribuido o celular, también ha sido decisivo en nuestra transformación. Se trata de un concepto que va más allá del trabajo remoto y

abarca la construcción de equipos colaborativos integrados por personas geográficamente dispersas. Esta herramienta, muy útil en tiempos de pandemia, ha facilitado el acompañamiento permanente de Oppino y la integración de equipos multidisciplinarios y auto organizados. Pero también ha exigido flexibilidad por parte de los líderes para adoptar esquemas de gestión basados en resultados.

Estamos convencidos que la cultura de Agilismo coadyuvará la ejecución, en tiempo, de nuestro Plan Estratégico. Nos hará más productivos, abonará al clima organizacional y será clave tanto en la adopción de nuevas tecnologías como en la creación de ecosistemas que impulsen el desarrollo social y económico de Guatemala.

# THE CHALLENGES OF THE TRANSFORMATION TOWARDS AN AGILE CULTURE

By Michel Caput | Corporate General Director

Adapting to volatile and uncertain environments is an essential trait in companies of current and future times. It implies identifying opportunities and redefining strategies, but above all, promoting an organizational culture open to change, where teams develop their potential and are willing to unlearn and relearn beliefs and methodologies in order to build and manage policies and processes. This is the great challenge that Bantrab is taking up now which I want to share with you.

We have partnered with Opinno, one of the firms that participated in the cultural transformation of the BBVA financial group in order to ensure the success of our firm. Last year we embarked on the road to an Agile Culture with the aim of giving certainty to the Strategic Plan 2020-2024 and, in this way, contributing to the financial well-being and health of Guatemalans and strengthening our position in the market.

One of the greatest challenges has been managing the resistance to change and convincing our employees of the benefits from the Agile Culture, to embrace it without fear. This is why Universidad Corporativa Bantrab

(Bantrab Corporate University), to which all of them have access to, has designed and deployed programs aligned to the transformation, such as Design Thinking, Lean Startup, Lean Six Sigma and Scrum.

Dispersed or separate work units have also been decisive in our transformation. It is a concept that goes beyond remote work and includes the creation of collaborative teams integrated by people geographically dispersed. This tool, very useful in pandemic times, has facilitated the permanent accompaniment of Opinno and the integration of multidisciplinary and self-organized teams. Nevertheless, it has also demanded flexibility from leaders to adopt results-based management schemes.

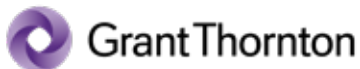
We are convinced that the Agile Culture will contribute to the timely execution of our Strategic Plan. It will make us more productive, it will foster the organizational climate and it will be a key factor in both the implementation of new technologies and the creation of ecosystems that boost the social and economic development of Guatemala.





# LA REINVENCIÓN DEL TALENTO EN GRANT THORNTON

Edy Oswaldo Pérez | CEO



En esta época de cambios y pandemia la gestión del talento y del capital humano se hace necesario para la continuidad de negocios.

En esta época en donde la pandemia del covid-19 sigue avanzando y en nuestros países de Latinoamérica el proceso de vacunación sigue su proceso, la gestión del talento y del capital humano en las organizaciones se hace vital para la continuidad de negocios y con el propósito primordial de que las personas que forman parte de la organización cuiden su salud.

Esa gestión del talento humano requiere entonces que las organizaciones consideren y evalúen a nivel detallado cómo el talento de sus colaboradores puede aportar ideas a las corporaciones y con ello contribuir al desarrollo transversal de las entidades. Esto en el pasado ocurría en porcentajes menores, pero ahora con la pandemia, la optimización de recursos se hace más necesaria, es por ello, que las organizaciones deben contar con canales de comunicación para recibir esa retroalimentación que les permita



captar todas esas ideas innovadoras.

Esta demostrado, que los colaboradores pueden aportar ideas de cómo mejorar en distintas áreas, por ejemplo: atención a cliente, optimizar procesos, implementar tecnología, reducir costos, entre otros.

En cuanto a la gestión del capital humano, la implementación de métricas a distancia y del uso de la tecnología ha roto los paradigmas del teletrabajo, aunque esto era aplicado de forma más continua en países desarrollados, en Guatemala por ejemplo, muchos de los CEO considerábamos que teletrabajo podría ser adoptado tarde o temprano; sin embargo, la pandemia hizo acelerar este proceso y el uso de la tecnología, que ya estaba disponible, hizo que esta modalidad fuera aplicada en forma inmediata.

El teletrabajo ha traído mejoras en el desempeño de las compañías y corporaciones, abriendo oportunidad para muchas personas y optimizando recursos para otras entidades. Uno de los beneficios que ha presentado para las personas el teletrabajo, es una mejor calidad de vida en cuanto al stress.

El solo hecho de no estar dentro en el tráfico vehicular, ha hecho que las personas en menor tiempo concluyan sus actividades desde casa, por supuesto que ese distanciamiento, ha causado un desajuste en la rutina diaria. Pero no cabe duda de que los humanos somos seres que nos adaptamos muy rápidamente, y en esta nueva época del teletrabajo, la forma de monitorear los resultados ha sido vital para medir de una forma distinta el cumplimiento y desarrollo de los proyectos creando nuevas sinergias.

# THE REINVENTION OF TALENT AT GRANT THORTON

Edy Oswaldo Pérez | CEO

In this time of change and pandemic, talent and human capital management is necessary for business continuity.

Today, when the COVID-19 pandemic keeps on gaining ground and the vaccination process is still uncertain in Latin American countries, Talent and Human Capital Management in organizations becomes essential for the continuity of business with the primary goal that people who are part of the organization look after their health.

This Human Talent Management then requires organizations to thoroughly consider and evaluate how the talent of their employees can bring ideas to corporations and thereby contributing to the transversal development of organizations. This happened in smaller percentages in the past, but now during the pandemic, resource optimization becomes more necessary. This is why organizations must have communication channels to gain that feedback that allows them to capture all those innovative ideas.

It has been proven that workers can contribute ideas on how to improve in different areas, such as customer service, optimization of processes, implementation of technology and reduction of costs, among others.

As for Human Capital Management, the implementation of remote metrics and the use of technology have shattered the paradigms of teleworking, although this was applied more widely in developed countries. In Guatemala, many of us CEOs considered that teleworking could be adopted sooner or later. However, the pandemic accelerated this process and the use of technology that was already available made this modality applied right away.

Teleworking has brought improvements in the performance of companies and corporations, giving opportunities to many people and optimizing resources for other entities. One of the benefits teleworking has brought is a better quality of life in terms of stress.

The mere fact of not being stuck in traffic has allowed people to finish their activities at home in less time. Of course, this distancing has caused a disruption in the daily routine. We humans are certainly highly adaptable beings, and in this new era of teleworking the way to monitor results has been vital to measure the compliance and progress of projects in a different way, creating new synergies.





# CÓMO EL 2020 CAMBIÓ EL ALCANCE DE LA FORMA EN QUE EN HACEMOS LOS NEGOCIOS EN IBA

Falon Vásquez | Gerente General



Los tiempos difíciles traen consigo nuevas oportunidades y empresas sólidas las aprovechan.

Hay que tener en cuenta que el 2020 debería ser un año para olvidar en casi todos los aspectos de nuestra vida. La familia, el trabajo, la educación, los amigos, la religión, lo que sea, se han visto afectados dramáticamente en todo el mundo. 13 meses después de que comenzó toda esta locura, todavía no estamos seguros de cuándo y si las cosas volverán a la "normalidad". Dicho esto, estoy aquí para contarles acerca de nuestra perspectiva sobre la forma en que en International Business Academy hemos modificado nuestro enfoque comercial y, al hacerlo, nos hemos posicionado como un jugador global para la capacitación en inglés comercial.

Para que tengan una mejor idea de nuestra situación, necesito llevarlos unos años atrás, cuando la decisión de nuestra Junta Directiva fue ampliar nuestros esfuerzos fuera de Guatemala por dos razones.

1. Sabíamos que somos excepcionales y queríamos que más personas aprovecharan nuestra capacitación.



2. Había llegado el momento de no depender únicamente de los ingresos locales.

Entonces comenzó el trabajo y la transición, nuestra empresa de formación educativa se parecía más a una empresa de software de TI como se vería en Silicon Valley con ingenieros traídos tanto de los EE. UU., como del país. Creamos un producto único que seguía siendo coherente con nuestra misión, que es ayudar a las personas a alcanzar sus objetivos tanto profesional como personalmente a través del conocimiento del idioma inglés; esta vez, sin embargo, pudimos llegar a cualquier persona en el mundo. Nuestra mayor inversión fue el tiempo y el esfuerzo que necesitábamos para capacitar a nuestro personal (Mentores) en el uso de esta nueva plataforma de capacitación.

Avancemos rápidamente hasta marzo del 2020. Cuando muchas escuelas, universidades, centros de capacitación y demás "fueron sorprendidos de la noche a la mañana", incapaces de brindar el mismo servicio por el que la gente había pagado,

en International Business Academy pudimos hacer la transición de su tradicional enfoque de enseñanza presencial a un eficiente sistema en línea sin perder el ritmo. Nuestro mayor desafío fue asegurar a las empresas locales con puntos de vista conservadores que el aprendizaje no necesariamente tenía que lograrse con sus métodos de enseñanza tradicionales, que nuestro enfoque ya era aceptado fuera de Guatemala por los países europeos y norteamericanos.

A medida que nos acercamos al Día del Trabajo y miramos hacia atrás en el 2020, el momento más abismal para todos, puedo decirles que, con la visión adecuada, el trabajo duro y la flexibilidad, siempre habrá una luz al final del túnel.

Desde el 2005, IBA ha capacitado a más de 30.000 profesionales en más de 250 empresas a nivel mundial.

# HOW 2020 CHANGED THE SCOPE OF THE WAY WE AT IBA DO BUSINESS

Falon Vásquez | General Manager

Challenging times brings on new opportunities and solid companies take advantage of it.

One must consider that 2020 should be a year to forget in almost every aspect of our lives. Family, work, education, friends, religion you name it have all been dramatically affected around the world. 13 months later, after all of this craziness began, we are still uncertain as to when and if things will ever get back to "normal." That being said, I am here to tell you about our perspective in the way we at International Business Academy have modified our business approach and in doing so have positioned ourselves into a Global Player for Business English training.

For you to get a better picture of our situation I need to take you back a few years ago when the decision by our Board of Directors was to expand our efforts outside of Guatemala for two reasons.

1. We knew we're exceptional and we wanted more people to take advantage of our training
2. It was time not to solely rely on local revenues

The work and transition then began, our educational training company looked more like an IT software

company you'd see in Silicon Valley with design Engineers brought in from both the US and locally. We created a unique product that was still consistent with our mission which is helping people reach their goals both professionally and personally through the knowledge of the English language, this time however we were able to reach out to anyone around the globe. Our biggest investment was the time and effort we needed to train our personnel (Mentor's) on the use of this new training platform.

Let's fast forward to March 2020. When many schools, Universities, training centers you name it were "caught with their pants down", unable to provide the same service people had paid for, we at International Business Academy were able to transition from your traditional face-to-face teaching approach to an efficient online system without missing a beat. Our biggest challenge was to ensure local companies with conservative views that learning didn't necessarily needed to be achieved with your traditional teaching methods, that our approach was already accepted outside of Guatemala by European and North American countries.

As we approach Labor Day and look back on 2020, a most abysmal time for everyone, I can tell you that with the proper vision, hard work and flexibility there will always be light at the end of the tunnel.

Since 2005 International Business Academy has trained over 30,000 professionals in over 250 companies globally.





# VIENTOS DE PANDEMIA 2020 ¿QUÉ ES, CÓMO NOS PUEDE AFECTAR A LAS EMPRESAS NOSOTROS Y QUÉ TAN GRAN

Regina Andreu | Presidente



Este artículo describe los momentos cruciales que pasamos todos en el mundo donde vivimos y nos muestra las decisiones que tuvimos que tomar basado en especulaciones sobre lo que se nos informaba en las noticias y por medio de Webinars.

Cuando se comenzó a escuchar de “los vientos de pandemia” en enero 2020, la presidencia en conjunto sistemas y operaciones se reunieron y se decidió hacer un proceso acelerado de ubicar a todo el personal en sus casas bajo el modelo home office. esto se dio pues se escuchaba en el ambiente lo de un encierro total para evitar la contaminación.

Se compró todo el equipo necesario para que nuestro personal no se desplazara a ningún lado por motivos laborales. Luego se pensó en la salud de los colaboradores y se compraron las medicinas recomendadas por los médicos para que tomaran durante el tiempo de la pandemia así como se compraron otras recomendadas en

## 20: DE S Y A AVE ES?



caso de contagio y además todos los artículos de precaución como: mascarillas y otros implementos de higiene y limpieza.

Se recibió el mandato gubernamental de cierre y nos dimos cuenta por el Webinar de INCAE: implicaciones del covid que esta pandemia no iba a pasar pronto, sino que se iba a extender por meses o tal vez años en el mundo. Al principio fue difícil ponernos de acuerdo con la nueva forma de trabajo, pero rápidamente nos pusimos de acuerdo en todo y creo que este será el sistema que tendremos que seguir de por vida.

Las personas se comenzaron a sentir bien con el nuevo formato de trabajo y algunas veces unas

pocas están haciendo trabajo presencial en la oficina, cada vez estamos aprendiendo a utilizar toda la tecnología que tenemos a la disposición para trabajar en forma virtual.

Las empresas van a tener que cambiar si quieren sobrevivir. Hay empresas que siempre requerirán de personal presencial, pero deben de enseñar a sus colaboradores a cuidarse por sí mismos y los jefes a apoyarlos en este sentido. El mundo cambió y si queremos continuar trabajando y viendo un futuro para nosotros y nuestros descendientes tenemos que cambiar nuestros pensamientos y adaptarnos a lo que el futuro incierto nos depara.

### Referencias:

- (1) IMPLICACIONES DEL COVID-19 PARA LATINOAMÉRICA. Impartido por INCAE con Roberto Artavia Presidente del Consejo Directivo el 23 de Abril 2020
- (2) PENSANDO UN DIA DESPUES. Impartido por INCAE con Alberto Trejos Decano de INCAE el 29 de Mayo 2020

# 2020 PANDEMIC WINDS OF CHANGE: WHAT ARE THEY? HOW CAN THEY AFFECT US AND COMPANIES? HOW SERIOUS ARE THEY?

Regina Andreu | President

This article describes the crucial moments we are going through all around the world and shows the decisions we had to make based on speculation of what we learned in the news or through webinars.

When the term “Pandemic Winds” started to be heard around in January 2020, the President and systems and operations got together and decided to accelerate the process to send all personnel home under the home office model. This was done after it was learned that a lockdown was needed to avoid the spread of the virus.

All the necessary equipment was purchased so that our staff would not go anywhere for work reasons. The health of employees was then considered

and the medicines recommended by doctors to be taken during the time of the pandemic was purchased, as well as other recommended ones in case of contagion and also all precautionary items such as masks and other hygiene and cleaning implements.

The lockdown regulations from government were heeded and we learned from an INCAE’s webinar that this pandemic was not going to be over soon, but that it would last months or even years all around the world. It was difficult at first to agree on the new way of working, but we quickly agreed on everything and I think this is the system we will have to follow for life.

People started to feel comfortable with the new working format and sometimes some of them perform face-to-face work at the office. We are learning every day to use available technology to work virtually.

Companies will have to change if they want to survive. There are companies that will always require of on-site personnel, but they have to teach their employees to take care of themselves and their supervisors need to support them in this regard. The world has changed and if we want to continue working and ensuring a future for ourselves and our children we have to change our way of thinking and adapt to whatever the uncertain future brings.





# LA PANDEMIA TAMBIÉN REVOLUCIONO LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES

Ignacio Casillas Orozco | Director Regional  
Centroamérica y Caribe



ManpowerGroup®

Las áreas de recursos humanos ya venían siendo protagonistas dado que la interacción de nuevas generaciones en los centros de trabajo nos estaban requiriendo nuevos estilos de liderazgo adicional a la incorporación de la tecnología en las empresas.

El 2020 nos trajo muchas enseñanzas y sobre todo muchos retos por resolver, en temas de recursos humanos, previo a la pandemia ya escuchábamos de las generaciones más jóvenes algunos requerimientos como trabajo remoto, horario flexible, flexibilidad de jornadas, como un beneficio al momento de evaluar una oportunidad laboral a esto se sumaba que las áreas de recursos humanos ya estaban trabajando en reconfigurar a los líderes de la organización por la implementación de la agenda digital dada la implementación de la tecnología en todas las organizaciones, en eso estábamos cuando llegó la pandemia sin avisar y sin dar oportunidad a realizar un proceso de planeación, así instauramos el teletrabajo de una semana a otra, instauramos jornadas flexibles, horarios acorde a la necesidad del negocio y disponibilidad de las personas, buscando replantear procesos de negocio para esta nueva situación, cambiando nuestro esquema



de comunicación con clientes, proveedores y empleados adicional a estar pendiente de los temas de salud de nuestros empleados y sus familias para garantizar la continuidad de las operaciones del negocio.

El gran reto en las organizaciones hoy es seguir trabajando en desarrollar líderes digitales ahora más rápido que nunca, adaptando los procesos a las nuevas modalidades de trabajo porque el teletrabajo llegó para quedarse no hay vuelta atrás, seguir trabajando en el desarrollo de nuevas habilidades y con ello crear una cultura de aprendizaje continuo, porque en términos de experiencia y conocimiento, lo que hoy sabemos no necesariamente es lo que se requiere para mantenernos empleables y productivo en el futuro inmediato.

Otro gran reto específicamente que se tiene en

las organizaciones es buscar y ser atractivos para atraer el talento que se requiere para la empresa. Ser eficientes en el proceso de reclutamiento haciendo uso de la tecnología sin deshumanizar el proceso, el proceso de reclutamiento debe ser centrado en la experiencia del candidato porque independientemente que un candidato no sea elegido para cubrir la vacante debe tener una grata experiencia de haber estado en un proceso con nuestra marca, eso construye marca desde el punto de vista empleador.

En definitiva la pandemia vino a enseñarnos muchas cosas en temas de gestión de talento y vino a cambiar prioridades en la gestión de los recursos humanos, liderazgo, comunicación, supervisión a distancia y sobre todo, ver por el bienestar y salud de nuestros empleados son los grandes retos para este 2021.

#### Referencias:

- Escasez de Talento estudio de ManpowerGroup: [https://www.manpowergroup.com.mx/wps/wcm/connect/manpowergroup/9c9d63f5-5b95-4e25-91c1-67daa2ee989d/2019\\_Infografia\\_escasez\\_talento\\_GT.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT\\_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18\\_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-9c9d63f5-5b95-4e25-91c1-67daa2ee989d-m.PG2bt](https://www.manpowergroup.com.mx/wps/wcm/connect/manpowergroup/9c9d63f5-5b95-4e25-91c1-67daa2ee989d/2019_Infografia_escasez_talento_GT.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-9c9d63f5-5b95-4e25-91c1-67daa2ee989d-m.PG2bt)
- Revolución de Habilidades, estudio de ManpowerGroup: <https://manpowergroup.com/workforce-insights/world-of-work/skills-revolution-series>

# THE PANDEMIC HAS ALSO REVOLUTIONIZED HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS

Ignacio Casillas Orozco | Regional Director for Central America and the Caribbean

Human Resources was already having a leading role since the interaction of new generations in the workplace was requiring new leadership styles due to the implementation of technology in companies.

2020 brought us many lessons and above all many challenges to solve. Before the pandemic, in the field of Human Resources, we were already listening to younger generations for some requirements such as remote work, flexible hours and flexible working days, which were considered as benefits when evaluating a work opportunity. Also, Human Resources was already working in reconfiguring the organization's leaders due to the digital agenda implementation brought about by the use of technology in all organizations.

This was the scenario when the pandemic arrived without warning, preventing a planning process. Overnight, teleworking, flexible working days, schedules in accordance to the business needs and availability of people were implemented, seeking to reassess business processes for this new situation, changing our communication scheme

with customers, suppliers and employees and also to keep an eye on issues on the health of our employees and their families in order to ensure the continuity of the business operations.

The great challenge in organizations today is to continue working on developing digital leaders, now faster than ever, adapting processes to new modalities of working because teleworking came to stay, there is no turning back, continue working on developing new skills and thereby creating a culture of continuous learning because in terms of experience and knowledge, what we know today is not necessarily what will be required to keep us employable and productive in the immediate future.

Another specific great challenge for organizations is to seek out talent and become attractive to secure that talent required by the company. It is necessary to be efficient in the process of recruiting, making use of technology without dehumanizing the process, which must be centered in the experience of the candidate because regardless of whether or not the candidate is hired, they must have a pleasant experience in having been part of a process with our brand name. This builds up our brand from the employer's point of view.

Ultimately the pandemic came to teach us many things in terms of Talent Management and change priorities for Human Resources Management, leadership, communication and remote supervision. Above all, looking out for the well-being and health of our employees is the great challenge for 2021.

PHRASE: What we know today is not necessarily what will be required to keep us employable and productive in the immediate future.





# EL ADN: EL PRINCIPAL FACTOR DE REINVENCIÓN PARA LAS ORGANIZACIONES

Hector Ortiz | Gerente Corporativo de Desarrollo Humano



En el proceso de reinventarse para afrontar los retos de un contexto lleno de incertidumbre y dinamismo ¿qué papel juega el ADN de la organización?

Hoy en día las organizaciones se enfrentan a un contexto lleno de incertidumbre y dinamismo a nivel económico, social y político. Lo cual pone a prueba su capacidad de adaptarse y reinventarse para superar los obstáculos y alcanzar los objetivos estratégicos que se plantearon.

Pero, en ese proceso de adaptarse y reinventarse ¿qué papel juega el ADN de la organización?

Regresar al propósito, los valores y la cultura, permite a las organizaciones recordar las raíces de su ADN e identificar aquellas fortalezas que le han permitido lograr el éxito y superar los desafíos en el pasado. Fortalezas en las que puede apalancarse hoy para evolucionar de cara al futuro y reinventarse.

Las áreas de Recursos Humanos juegan un rol protagónico en habilitar a los líderes con herramientas para gestionar el talento en sus



equipos y garantizar la sostenibilidad de la cultura, apalancándose en el ADN de la organización y desarrollar nuevos procesos o modelos de negocio para avanzar en el logro de la estrategia y superar los desafíos de su entorno. En definitiva, en el camino de la reinención, el principal reto para el área de Recursos Humanos es asegurar la preservación del ADN de la organización en las nuevas dinámicas de trabajo que puedan generarse, derivadas de la integración entre tecnología y factor humano. Dinámicas tales como trabajo remoto, inteligencia artificial y trabajos "GIG".

Según Deloitte, "Aquellas organizaciones que fallen en desarrollar un ecosistema laboral, tanto para los humanos como para los recursos tecnológicos, estarán asumiendo un riesgo de perder oportunidades de eficiencia y compromiso de las personas que pueden conducir al estancamiento o la obsolescencia". En otras palabras, preservar

la esencia del ADN organizacional en las nuevas dinámicas de trabajo y desarrollo tecnológico, en medio de un contexto VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) lleno de dificultades para la interacción y relacionamiento interpersonal no es tarea fácil.

En línea con esta tendencia, para acompañar a las organizaciones en su proceso de reinención, es importante desarrollar herramientas que permitan: Potenciar el ADN de la organización y el desempeño de los colaboradores en un ambiente cada vez más digital, con distanciamiento físico, alinear el propósito del colaborador con el propósito de la organización para darle un sentido trascendente al trabajo y generar un sentido de "compromiso y pertenencia" más fuerte, reforzar la importancia de la ética y la integridad en los negocios y fomentar el trabajo colaborativo para construir conexiones humanas en el nuevo ecosistema laboral.

#### Referencias:

- Deloitte (2020). Liderando la empresa social: reinventar con un enfoque humano. Deloitte Argentina.
- Gartner (2021). Manual del futuro del trabajo para 2021. Gartner.

# DNA: THE KEY FACTOR TO REINVENT ORGANIZATIONS

Héctor Ortiz | Corporate Manager of Human Development

Within the process of reinvention to face the challenges from an uncertain and dynamic context, what role does the organization's DNA play?

Organizations are currently facing a context full of uncertainty and dynamism at economic, social and political levels. This puts to the test their ability to adapt and reinvent themselves to overcome obstacles and achieve strategic objectives.

However, within that process of adaptation and reinvention, what role does the organization's DNA play?

Coming back to the objectives, values and culture allows organizations to recall their DNA roots and identify the strengths which have allowed them to achieve success and overcome past challenges, strengths that can be leveraged today in order to evolve towards the future and reinvention.

Human Resources plays a key role in providing leaders with the tools to manage talent in their teams and ensuring the sustainability of culture,

leveraging on the organization's DNA and developing new business processes or models to make progress in achieving strategic goals and overcoming obstacles in their environment. Ultimately, on the road to reinvention, the main challenge for Human Resources is ensuring the preservation of the organization's DNA in the new work dynamics that may come, stemming from the integration of technology and the human factor, dynamics such as remote work, artificial intelligence and "GIG" jobs.

According to Deloitte, "Organizations that fail to develop a labor ecosystem, both for humans and technological resources, will be running the risk of losing opportunities for efficiency and commitment from people that can lead to stagnation or obsolescence." In other words, preserving the essence of organizational DNA in new work dynamics and technological development, amid a VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity) context full of difficulties for interpersonal interaction and relationships is no easy task.

Aligned to this trend, to accompany organizations in the process to reinvention, it is important to develop tools that allow: Boosting the organization's DNA and the employees' performance in an increasingly digital environment with social distancing, aligning both the employee's and the organization's objectives in order to provide work with a transcendental meaning and generating a stronger sense of "commitment and belonging", strengthening the importance of ethics and integrity in business and promoting collaborative work in order to build up human connections in the new work ecosystem.





## REINVENCIÓN DE LA GESTIÓN DE TALENTO Y CAPITAL HUMANO

Nidia Barrera | Gerente Regional para  
Latinoamerica y el Caribe



El año de la  
pandemia que vino  
acelerar cambios  
como el teletrabajo  
y en donde recursos  
humanos tuvo que  
reinventarse para  
poder apoyar tanto a  
los líderes como a los  
colaboradores en sus  
actividades diarias.

Durante los últimos meses hemos tenido muchos retos, pero también muchas satisfacciones, hemos aprendido a gestionar el talento de diferente forma. Se demostró que los mismos equipos que nos sirven para realizar el trabajo diario, también nos acercan a los amigos, la familia, pero sobre todo a los compañeros de trabajo y continuar con la camaradería que se vivía a diario en los lugares de trabajo.

El 2020 para RTI vino a modificar patrones, acelerar cambios, la flexibilidad de tiempo y la confianza se fortaleció a todo nivel. Saber que el trabajo continuó desde casa, gracias a la disponibilidad, resiliencia, empatía, compromiso y lealtad de los colaboradores. El reconocer que la distancia no era una limitante para seguir conectados y apoyarnos unos a los otros. En RTI nos sentimos muy orgullosos de nuestra fuerza laboral y que nuestros objetivos se cumplieron en medio de una crisis global.



Recursos humanos tuvo la gran oportunidad de reinventarse, encontrar la forma de atraer nuevos talentos utilizando nuevas herramientas, entrevistas en línea, contrataciones a distancia, la inducción y orientación tanto al puesto como a la organización, ha sido virtual. Demostramos que aun en medio de dificultades y desafíos, se contrataron excelentes profesionales.

Dentro de los principales retos que enfrentamos y que sigue siendo un desafío es la comunicación y más aún cuando tenemos una fuerza laboral multigeneracional, entonces debemos de pensar y analizar bien los canales de comunicación, la forma y hasta la forma de supervisar. Considero que, en Guatemala, aún falta mucho por aprender a construir confianza, a delegar y sobre todo la flexibilidad. Ya no podemos seguir pensando que estar sentado frente a un computador es señal de que los colaboradores, están haciendo su trabajo, debemos de ir evaluando algunos puestos y esperar resultados de buena calidad.

También desde Recursos Humanos, la digitalización se ha hecho presente en la mayoría de los procesos, desde la postulación, entrevista, selección y contratación, se pudo demostrar que la presencia física de las personas se podía evitar contado con las herramientas y los procesos adecuados. Los aplicantes también tuvieron que adaptarse, mejorar la presentación de su curriculum y la forma de buscar empleos y aplicar, ha sido bien aceptada por muchos y que representa la diversidad generacional. Pero todo esto no hubiese sido posible sin la pandemia, pues la misma vino acelerar muchos procesos.

Otro tema super importante es la salud y bienestar de los colaboradores, muchas organizaciones, fortalecieron sus programas de bienestar otras que aún no los tenían tuvieron que implementarlos y echarlos andar, pues son programas cruciales y fundamentales.

#### Referencias:

- 1. Hurley, B y Kaji J. (2021) Tendencias Globales de Capital Humano, Deloitte Insights
- 2. Lund, S, Madgavkar, A, Manyka J. (2021, Febrero). The future of work after COVID-19. McKinsey Global Institute Report.
- 3. Ellingrud, K (2021, Marzo) Future of work post Covid-19. Revista Forbes

# REINVENTION OF TALENT AND HUMAN CAPITAL MANAGEMENT

Nidia Barrera | Regional Manager for Latin America and the Caribbean

The year of the pandemic came to accelerate changes such as teleworking and Human Resources that had to reinvent itself in order to support both leaders and employees in their daily activities.

We have had many challenges during the last months but also many advantages. We have learned to manage talent in a different manner. It was proven that the same equipment that helps us to do our daily work, also brings us closer to friends and family but above all, to colleagues and to continue with the camaraderie we enjoyed daily in the workplace.

For RTI, 2020 came to modify patterns, accelerate changes, bring time flexibility and strengthen trust at every level. Work continued from home thanks to the availability, resilience, empathy, commitment and loyalty of employees. It was acknowledged that distance was not a limiting factor to be connected and to support each other. Here at RTI we are very proud of our work force and of meeting our objectives in the midst of a global crisis.

Human Resources had the great opportunity of reinventing itself, finding the way to attract new talent through new tools such as online interviews, remote hiring and virtual induction and orientation to both position and organization. We have proven that even in the midst of difficulties and challenges, excellent professionals were hired.

Communication is still among the main challenges we are facing, even more so when we have a multigenerational workforce, therefore we must think and analyze efficiently the channels of communication, its manner and even how to supervise. I believe that there is still a lot to learn in Guatemala, in building up trust, delegating and above all, flexibility. We can no longer think that remaining seated in front of a computer is an indication that employees are doing their job. We must evaluate some positions and expect good quality results.

Digitization is also present in Human Resources for most processes from application, interview and selection to hiring. It was evident that physical presence could be avoided by having the appropriate tools and processes. Applicants also had to adapt by improving the quality of their resumes. The ways of looking and applying for jobs have been accepted by many for it takes into account generational diversity. However, this would not have been made possible without the pandemic because it came to accelerate many processes.

Another extremely important issue is the health and well-being of employees. Many organizations strengthened their wellness programs and others that did not have them had to implement and activate them, as they are crucial fundamental programs.



# TOREO



## RETOS DE LAS ORGANIZACIONES EN EL AÑO 2020 Y EL 2021: OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS

Ana Beatriz Herrera Arrivillaga | Gerente Regional,  
División de Seguridad y Logística



En GRUPO CYMSA, enfrentamos retos debido a los cambios drásticos producidos por el COVID-19, entrando en una profunda transformación no solo digital sino también del recurso humano, que en nuestro caso, es considerado como el activo más valioso.

Los retos que hemos enfrentado han sido grandes pero hemos logrado garantizar la salud y la seguridad de los equipos de trabajo.

Nuestra misión ha sido fomentar el involucramiento de todos los colaboradores en los esfuerzos, sintiéndose bien con sus actividades, escuchados y valorados para que sean partícipes de la nueva forma de trabajo.

En este contexto tan complejo y al mismo tiempo tan retador, la pandemia nos hizo desaprender, reaprender, cambiar la cultura laboral (remoto en vez de presencial) y el crecimiento exponencial de la digitalización a través de la integración de servicios tecnológicos, esto ha sido vital en GRUPO CYMSA para superar la crisis. La utilización de inteligencia artificial, grupos de reacción capacitados han sido integrados en centros de acción rápida, todo esto que pasó en el 2020 nos sumó sabiduría y nos



permitió valorar la comunicación.

En resumen, pudimos hacer más eficientes los costos de los procesos a través de la especialización del talento humano sumado a la intervención de la tecnología y sobre todo la integración de los sistemas de seguridad en centros de mando a distancia.

Los operadores del centro de monitoreo y personal de seguridad se hicieron visibles. Su labor fue valorada y ejemplar debido a su permanente exposición al coronavirus, presentando un bajo nivel de contagios, lo cual nos permite evidenciar el alto grado de compromiso de GRUPO CYMSA con nuestros colaboradores debido a que el suministro de implementos de prevención, la elaboración de protocolos de covid-19, el tener un médico de planta, los programas de prevención que se comunican diariamente y la responsabilidad y capacitación

de nuestros colaboradores en el correcto uso de los mismos, han sido clave para cuidar la salud de nuestro equipo de trabajo.

La contingencia sanitaria ha representado muchos retos que se han tenido que ir superando gracias a la capacidad de adaptación de nuestra empresa y de nuestros colaboradores pero estos aún no termina. Nos espera un 2021 lleno de estrategias de fortalecimiento y constante innovación tecnológica y en estrategias conjuntas con las autoridades, para poder hacer frente a la inseguridad, ayudando en la prevención.

Lo que bien es cierto es que de cara a estos retos estamos entrenados en versatilidad, recursividad y flexibilidad y seguimos este año construyendo un mejor futuro para nuestro equipo de trabajo, nuestros socios comerciales y nuestro país.

#### Referencias:

- <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/about-deloitte/articles/10-medidas-adopcion-empresas-para-afrontar-pandemia.html>
- <https://equiposytalento.com/elsector/los.retos.del.director.corporativo.de.personas.en-la-nueva-era-post-covid-19/2020-09-08/>
- <https://www.lavanguardia.com/economia/20200506/48990371321/crisis-coronavirus-desafios-empresas-mantener-negocios-brl.html>

# THE CHALLENGE FOR ORGANIZATIONS IN 2020 AND 2021: OPTIMIZATION OF RESOURCES

Ana Beatriz Herrera Arrivillaga | Regional Manager, Safety and Logistics Division

Here at GRUPO CYMSA, we are facing challenges stemming from the drastic changes provoked by COVID-19, starting a deep transformation, not only digital but also in human resources, which in our case is deemed the most valuable asset.

The challenges we have been facing are great but we have been able to ensure the health and safety of our work teams.

Our mission has been to promote the involvement of employees in all efforts, so they feel at ease in their activities, listened to and valued so that they can participate in the new way of working.

In this very complex and at the same time challenging context, the pandemic made us unlearn, relearn, change the working culture (remote rather than face-to-face) and give

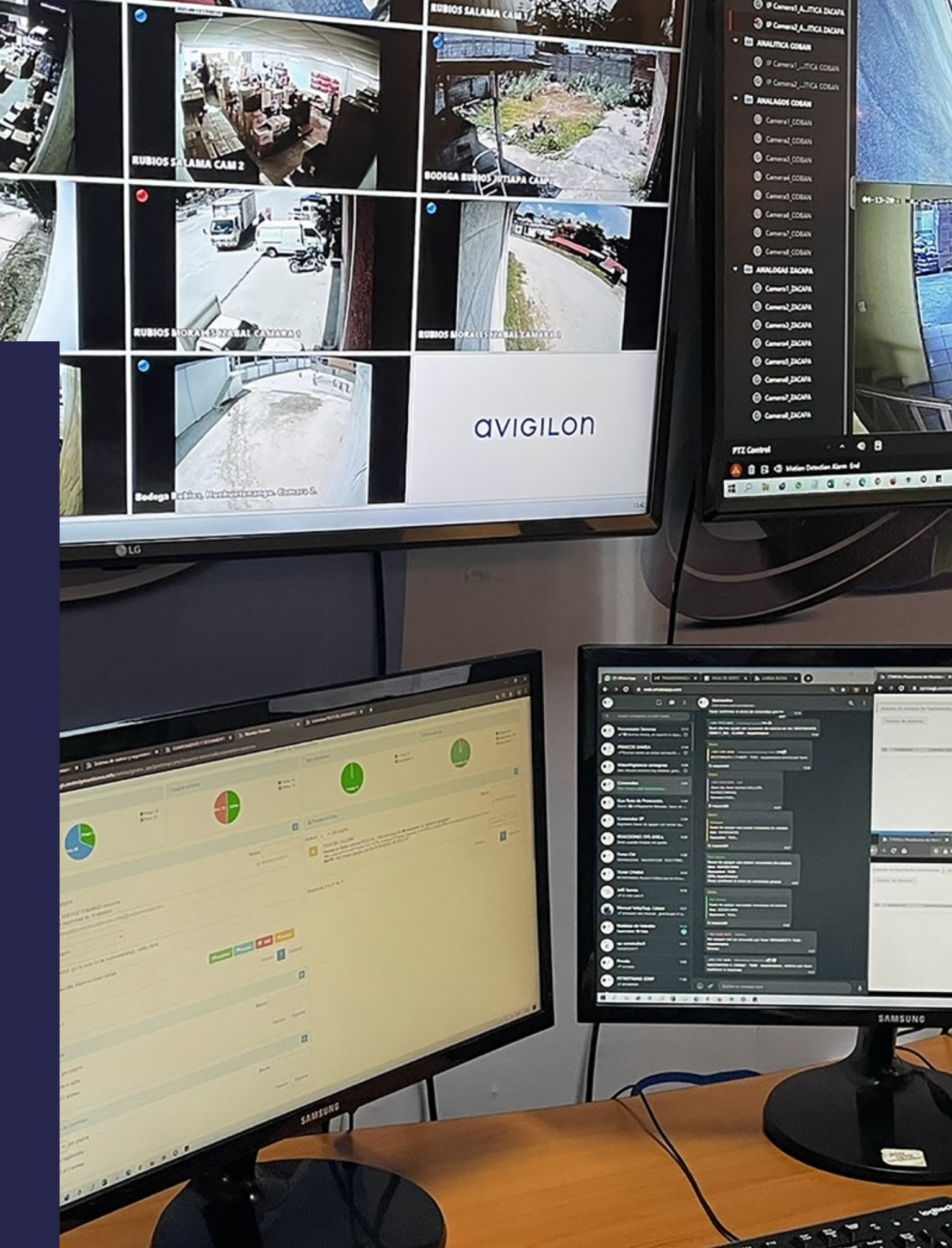
way to the exponential growth of digitization through the integration of technological services which has been vital in CYMSA GROUP in order to overcome the crisis. 2020 made us wiser and allowed us to value communication by using artificial intelligence and integrating trained reaction teams at rapid action centers.

In summary, we were able to reduce costs in processes through the specialization of human talent added to the intervention of technology and above all, the integration of safety systems at remotely controlled centers.

The operators at monitoring centers and the safety staff were made visible. Their work was valued and exemplary because they were continually exposed to COVID-19 and yet presenting a low rate of contagion, which allows us to appreciate the high level of commitment of GRUPO CYMSA towards our employees because the supply of prevention items, the implementation of COVID-19 protocols, having an in-house Physician, the daily-briefed prevention programs and the responsibility and training of our staff on the correct implementation of those programs have been key factors to safeguard the health of our work team.

The health contingency has presented many challenges that have had to be overcome thanks to the adaptability of our company and our employees, but this is an ongoing story. 2021 awaits us, a year full of strengthening strategies, constant technological innovation and joint strategies with authorities in order to deal with insecurity, assisting in prevention.

One thing is certain, that in the face of these challenges we are trained in versatility, resourcefulness and flexibility and we will continue to build a better future for our team, our business partners and our country all through this year.





# ¿CÓMO EL 2020 CAMBIÓ LA EMPRESA DEL SECTOR INMOBILIARIO?

Kendy Paiz | Finanzas de Inversiones



**MODUS CAPITAL**  
DESARROLLOS

La pandemia impactó a casi todas las empresas e industrias, son pocas las que ha dejado intactas, pero el sector inmobiliario se encuentra dentro del grupo de industrias más azotadas durante el 2020.

Muchos analistas en el mundo se dedicaron a tomar el pulso al sector inmobiliario dado que fue uno de los sectores más golpeados por la crisis sanitaria que estamos viviendo. La Pandemia no ha terminado, es algo que todos tenemos claro, nos está tomando tiempo adaptarnos a la nueva normalidad y somos conscientes que sobrevive quien está más abierto al cambio, ya que es nuestra única constante.

## Desempeño por sector

(cifras en porcentajes)

|                                                                                                                                         | 2020         | 2021 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|
|  Construcción                                         | <b>-7.4</b>  | 7.5  |
|  Actividades de alojamiento y de servicios de comida | <b>-18.8</b> | 5.7  |
|  Actividades financieras y seguros                   | 4.1          | 5.7  |
|  Transporte y almacenamiento                         | <b>-10.1</b> | 4.6  |
|  Actividades de atención a la salud humana           | <b>-0.8</b>  | 4.1  |
|  Explotación de minas y canteras                     | <b>-3.1</b>  | 4    |
|  Actividades inmobiliarias                           | 3.3          | 3.9  |
|  Otras actividades de servicios                      | <b>-6.9</b>  | 3.9  |
|  Suministro de electricidad y agua                   | 1.7          | 3.7  |
|  Industrias manufactureras                           | <b>-0.1</b>  | 3.4  |

Como trabajadores experimentamos el temor del contagio de nuestros seres queridos y de nosotros, así como perder el equilibrio de nuestras economías por la inestabilidad laboral originada por la pandemia; sin embargo, sabíamos que esto era una etapa y que la economía debía de mejorar. Muchos medios de comunicación apostaron a que el sector inmobiliario estaría encabezando el crecimiento económico para el 2021 y no se equivocaron.

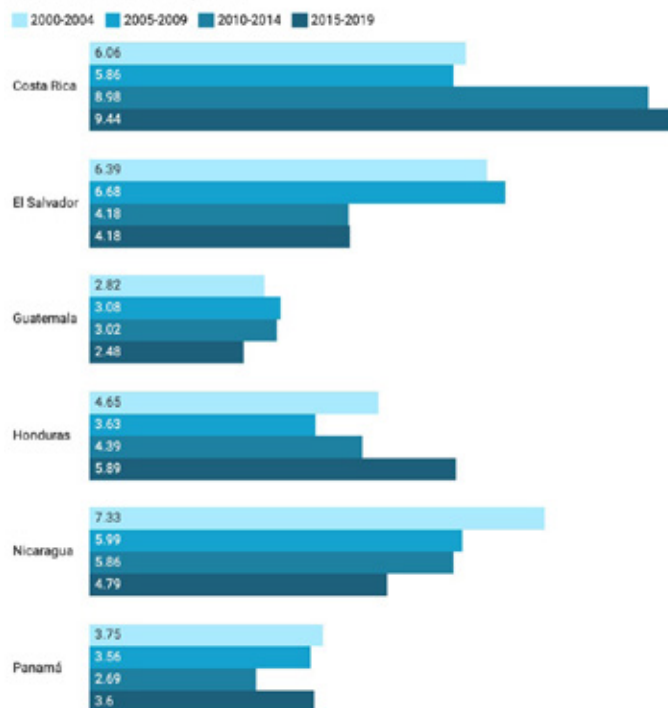


La pandemia aceleró a que muchas empresas registrarán un crecimiento importante en tecnología, en Modus Vivendi el equipo de IT preparó un plan para reaccionar de forma inmediata a las necesidades de la empresa, dado que no estaban preparados para realizar tele trabajos, no había manera de acceder a la red, ya que todo era local; se tuvo que realizar inversiones como servidores, programas de seguridad, VPN, ampliar los anchos de banda; entre otros; lo que ayudó a que el plan se ejecutará en tiempo récord, fue el compromiso del equipo de trabajo para garantizar la continuidad del negocio.

En la empresa se valoró mucho el recurso humano, cuidando retener el talento. Se buscaron estrategias para generar ventas mientras se trabajó por medio de tele trabajo; existieron ciertos planes de control de gastos y en el área de construcción se implementaron protocolos de seguridad por pandemia; el objetivo era la continuidad del negocio garantizando la salud de los colaboradores.

Para el mes de marzo del 2020 la empresa se encontraba laborando en modalidad de tele trabajo y presencial; los casos han sido menores en la corporación; hemos aprendido que el cuidado inicia en nuestros hogares y luego se traslada a todo lo que nos rodea.

### [ Tasa de desempleo]



El trabajo remoto ha demostrado que muchos roles pueden desempeñarse a distancia, permitiendo ciertas modalidades mixtas de trabajo, que a la vez se traducen en reducciones de costos, porque se requieren espacios más pequeños para trabajar; dado que los colaboradores trabajan desde la comodidad de sus casas.

#### Referencias:

- Arreola, E. (2020). Estos son los sectores económicos que liderarán la recuperación en Guatemala en 2021 "Desempeños por Sector". Prensa Libre
- Equivel, M. (2020). La pandemia del desempleo. INCAE

# HOW DID 2020 CHANGE THE COMPANY OF THE REAL ESTATE SECTOR?

Kendy Paiz | Investment Finance

The pandemic impacted almost all companies and industries, few were left intact, but the Real Estate sector was among the most battered industries in 2020

Many analysts in the world dedicated to get a feel of the pulse of the Real Estate sector since it was one of the hardest hit sectors by the health crisis we are going through. The pandemic is not over, that is clear to all. It is taking us time to adapt to the new normal and we are aware that those who survive are those who are more open to change since this is the only constant.

| Desempeño por sector<br>(cifras en porcentajes)                                                                                       |       |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
|                                                                                                                                       | 2020  | 2021 |
|  Construcción                                        | -7.4  | 7.5  |
|  Actividades de alojamiento y de servicios de comida | -18.8 | 5.7  |
|  Actividades financieras y seguros                  | 4.1   | 5.7  |
|  Transporte y almacenamiento                       | -10.1 | 4.6  |
|  Actividades de atención a la salud humana         | -0.8  | 4.1  |
|  Explotación de minas y canteras                   | -3.1  | 4    |
|  Actividades inmobiliarias                         | 3.3   | 3.9  |
|  Otras actividades de servicios                    | -6.9  | 3.9  |
|  Suministro de electricidad y agua                 | 1.7   | 3.7  |
|  Industrias manufactureras                         | -0.1  | 3.4  |

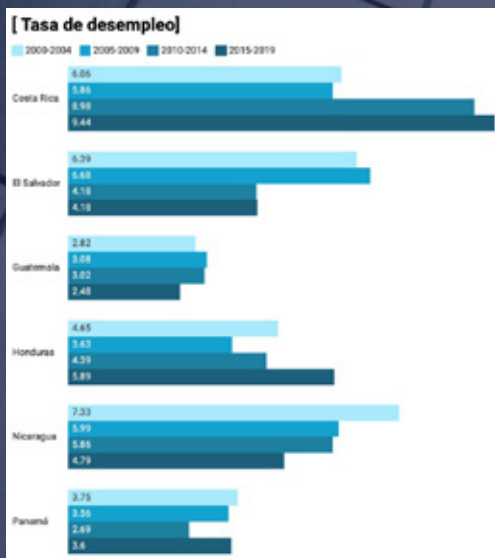
As workers, we experience the fear of contagion for ourselves and our loved ones, as well as losing the balance in our economies due to job instability caused by the pandemic. Still, we knew that this was only a phase and that the economy had to improve. Many media outlets bet on the Real Estate sector to be leading the economic growth in 2021 and they were not wrong.

The pandemic accelerated a significant growth in technology in many companies. Here in Modus Vivendi the IT team prepared a plan to react immediately to the needs of the company, since they were not prepared to do teleworking, there was no way to access the network because everything was local. Investments had to be made in servers, security programs, virtual private networks (VPNs) and expanding bandwidths, among others. What helped the plan to be executed in record time was the commitment of the team to ensure business continuity.

Human Resources were highly valued in the company, keeping an eye on retaining talent. Strategies to generate sales were sought while teleworking. There were some expenditure control plans and safety protocols were implemented in the construction area due to the pandemic. The objective was the business continuity ensuring the health of employees.

By March 2020 the company was working both in teleworking and face-to-face modes; infection cases have been few in the corporation; we have learned that care begins in our homes and then moves to everything around us.

Remote work has shown that many roles can be performed remotely, allowing certain mixed working modalities, which at the same time results in cost reductions since smaller spaces are required to work since employees work in the comfort of their homes.





## DEBEMOS REPLANTEAR UN ACUERDO DE MIGRACIÓN PARA EL TALENTO Y CAPITAL HUMANO HACIA ESTADOS

Melanie Müllers | Ph.Dc.



Frente a la propuesta de abordar las causas de la migración irregular y alcanzar futuro con más prosperidad, seguridad y gobernanza para la región, es importante aumentar la cantidad de visas de trabajo entre Guatemala y Estados Unidos.

En el 2019 apoyamos en sumar esfuerzos entre el Ministerio de Economía y El Ministerio de Trabajo de Guatemala con el acompañamiento de USAID y la Embajada de Estados Unidos, para lograr la primera delegación de Ferias de empleo en Estados Unidos con el objetivo de enlazar empresas estadounidenses con trabajadores guatemaltecos y que el Ministerio de Trabajo fuera el representante autorizado de esas empresas durante todo el proceso de visa, de acuerdo con el convenio firmado entre el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos y el Gobierno de Guatemala, para aumentar el acceso a las oportunidades de la visa H-2B.

Actualmente hay más de 20,000 perfiles registrados en el programa, los tipos de trabajos son para agronomía mayormente, amas de casa, mantenimiento. Los empleadores van desde plantaciones, hoteles, resorts, clubes de campo, estaciones de esquí hasta cruceros.



## N MEJOR LABORAL AL UNIDOS

Actualmente el programa continúa, lo que se debería de reforzar:

- El proceso es muy largo y generalmente toma de 2 a 3 meses para un empleador de principio a fin.
- Cada trabajador debe tener una oferta de empleo y una petición aprobada de una compañía estadounidense antes de poder solicitar la visa H-2B.
- La decisión final con respecto a la aceptación de un candidato depende de la empresa.

Junto con eso, miles de solicitantes solicitan todos los años aplicar, por lo que es bastante difícil para la empresa entrevistar a cada persona que solicita. Se deben reforzar programas de capacitación para trabajar en los EE.UU. nos debemos especializar en la identificación y desarrollo de personas calificadas para puestos en el mercado estadounidense, incluir programas para promover el desarrollo profesional de la Visa H-1B o

trabajador temporal altamente especializado. En los últimos 10 años, esta visa se ha convertido en la mejor opción para profesionales del área de informática, electrónica y computación, quienes han ingresado a Estados Unidos, provenientes de muchos países del mundo, para ocupar puestos de trabajo en empresas de alta tecnología.

Para notenerintermediarioselMinisteriodeTrabajo debe ser reconocido por empresas internacionales por su servicio excepcional en la identificación, capacitación y desarrollo de personas altamente calificadas. Nuestro meta como país derería ser la de proporcionar a los guatemaltecos que deseen migrar, las oportunidades excepcionales en empresas reconocidas.

Guatemala puede tener una historia de éxito para los solicitantes y las empresas anfitrionas, al brindar un servicio excepcional con perfiles calificados y así incentivar más peticiones de visas para el país.

# WE MUST RETHINK A BETTER LABOR MIGRATION AGREEMENT TOWARDS THE US FOR TALENT AND HUMAN CAPITAL

Melanie Müllers | Ph.Dc.

Faced with the proposal of digging into the causes of irregular migration and achieve a future with more prosperity, security and governance for the region, it is important to increase the number of work visas between Guatemala and the US.

We gave support in 2019 by joining efforts with the Ministry of Economy and the Ministry of Labor, jointly with USAID and the US Embassy to assemble the first delegation to Job Fairs in the US, with the aim of liaising American companies with Guatemalan workers, so that the Ministry of Labor would become the authorized representative for those companies during the entire visa process, in accordance to the agreement signed between the United States Department of Labor and the government of Guatemala, to facilitate access to H-2B visas.

Currently, there are more than 20,000 registered profiles in the program. The types of work are mainly agriculture, but also housekeeping and maintenance and the employers range from

plantations, hotels, resorts, country clubs and ski resorts to cruise ships.

This is an ongoing project, but it should be improved:

- The process is very long and it generally takes from 2 to 3 months from beginning to end.
- Every worker must have a job offer and an approved application from a US company before being able to apply for an H-2B visa.
- The final decision regarding the acceptance of a candidate is up to the company.
- Aside from that, thousands of people apply every year which makes it very hard for the company to interview each applicant.

The training programs to work in the US must be strengthened. We must specialize in identifying and developing qualified workers for positions in the US market, including programs to promote the professional development of the H-1B visa (highly specialized temporary worker). In the last 10 years, this visa has become the best option for professionals in the IT and Electronics areas who have entered the US from many countries in the world to fill positions in highly technological companies.

In order not to have intermediaries, the Ministry of Labor must be recognized by international companies for its exceptional service in identifying, training and developing highly qualified workers. Our goal as a country should be to provide the exceptional opportunities from recognized companies for those Guatemalans who want to migrate.

Guatemala can have a successful story for applicants and host companies by providing an exceptional service with qualified profiles and thereby encouraging more visa applications for the country.





# INNOVAR, REINVENTAR Y TRANSFORMAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Andrea Barahona | Gerente de Gestión del Talento



“Creatividad e innovación, factores indispensables de transformación cultural. Explotar éstas capacidades garantizan la supervivencia de las empresas, es necesario hacerlo desde adentro, gestionando el talento de forma oportuna y ágil”.

La pandemia aceleró muchos procesos y retó a las organizaciones a pensar diferente para poder adaptarse. Demostró la importancia de una buena gestión del talento humano y puso en evidencia la necesidad de reconfigurar algunos procesos y establecer políticas más flexibles con el objetivo de asegurar el bienestar de la empresa y sus colaboradores. Sin embargo, el desafío actual está en lograr una transformación cultural de manera que todos estos cambios y ajustes perduren.

A medida que los puestos de trabajo se reinventan, debemos reconsiderar cómo se diseñan los trabajos. El reto es redefinir el valor y el significado del trabajo, así como su impacto de estos cambios en la salud de los colaboradores.

Para afrontar este reto, es necesario que el departamento de Recursos Humanos redefina



su rol y reinvente sus procesos, que ayude a la empresa a transformar su cultura organizacional de manera que sea una cultura centrada en el colaborador. En donde los esfuerzos se enfoquen en adoptar buenas prácticas para el desarrollo de una cultura de “bienestar integral”.

Se debe pensar creativamente e incursionar en nuevas tendencias con el objetivo de fortalecer la salud mental de los colaboradores, desarrollando iniciativas de conexión e identidad corporativa saludables como: eventos virtuales, salas de escape, promocionar la desconexión digital, el desarrollo de modelos de trabajo híbridos, programas de asistencia a los colaboradores, telemedicina, evaluación de salud virtual, entre otros. El bienestar es importante para la felicidad y la satisfacción de los colaboradores y es fundamental para los resultados corporativos.

La reinversión de procesos debe verse desde una perspectiva de “experiencia de empleado” en donde se garantiza bienestar de inicio a fin. Debe abarcar la reinversión de los procesos de reclutamiento y selección hasta los procesos de desvinculación. Hay que innovar, potenciar los beneficios del big data, inteligencia artificial, people analytics, inbound recruiting, realidad virtual, gamificación, plataformas virtuales de onboarding, la adopción de nuevas tendencias como el “upskilling” y “reskilling”.

La gestión del talento involucra a todos, sin embargo, el rol que del departamento de RH es primordial. Se debe seguir construyendo en el posicionamiento del área como un aliado estratégico porque a través de este, se conecta el negocio con la gente.

#### Referencias:

- 1. Hurley, B y Kaji J. (2021) Tendencias Globales de Capital Humano, Deloitte Insights
- 2. Lund, S, Madgavkar, A, Manyka J. (2021, Febrero). The future of work after COVID-19. McKinsey Global Institute Report.
- 3. Ellingrud, K (2021, Marzo) Future of work post Covid-19. Revista Forbes

# INNOVATING, REINVENTING AND TRANSFORMING ORGANIZATIONAL CULTURE

Andrea Barahona | Talent Management Manager

The pandemic accelerated many processes and challenged organizations to think differently in order to adapt. It demonstrated the importance of good Human Talent Management and made evident the need to reconfigure some processes.

The pandemic accelerated many processes and challenged organizations to think differently in order to adapt. It demonstrated the importance of good Human Talent Management and made evident the need to reconfigure some processes, establish more flexible policies, with the aim of ensuring the well-being of the company and its employees. However, the current challenge is achieving a cultural transformation for these changes to endure.

As jobs reinvent themselves, we have to reconsider how jobs are designed. The challenge is to redefine

their value and meaning, as well as the impact of these changes on the health of employees. To take up this challenge, it is necessary for Human Resources to redefine its role and reinvent its processes and to help the company transform its organizational culture so that it is a culture centered on the employee, where efforts focus on adopting good practices for the development of an "integral well-being" culture.

It is necessary to be able to think creatively and tap into new trends with the aim of strengthening the mental health of employees, developing healthy and permanent corporate identity and connection initiatives such as virtual events, escape rooms, promotion of digital disconnection, development of hybrid work models, assistance programs, telemedicine, virtual health evaluation, among others. Well-being is important for happiness and the satisfaction of employees is essential for corporate results.

The reinvention of processes must be seen from an "employee experience" perspective where well-being is guaranteed from start to finish, encompassing from reinvention of the recruitment and selection processes to termination processes. It is important to be able to innovate and boost the benefits of big data, artificial intelligence, people analytics, inbound recruiting, virtual reality, gaming, virtual onboarding platforms, as well as the implementation of new trends such as "upskilling" and "reskilling."

Talent Management involves everyone, however, Human Resources' role is fundamental, as well as being able to position it as a strategic ally for it is through this area that the company is connected to people.





# LA INNOVACIÓN ES PARTE DEL ADN DE LA GESTIÓN DE TALENTO EN SANOFIT

Leonardo Peynado | Líder de Recursos Humanos



Sanofi ha creado acciones para construir ambientes más diversos, competitivos, innovadores y libres de discriminación.

En Sanofi hemos entendido que las habilidades de adaptación, resiliencia e innovación son herramientas valiosas para fortalecer el bienestar de nuestros colaboradores. En un contexto, en el que el costo para la economía global de los problemas relacionados con la salud mental podría ascender a 16 billones de dólares en 2030, Sanofi ha apostado por el bienestar del capital humano.

Según Leonardo Peynado, Líder de Recursos Humanos para el perímetro COPAC, “el éxito de las prácticas de gestión de talento en Sanofi radica en el aseguramiento de ambientes diversos, equitativos y de bienestar que se traducen en entornos innovadores que contribuyen al crecimiento del negocio”.

Actualmente, los equipos de Recursos Humanos



y de Salud, Seguridad y Ambiente trabajan en asegurar que los colaboradores de la empresa cuenten con las herramientas, políticas, procedimientos y actividades que promuevan la salud de sus colaboradores. Un ejemplo claro, es el apoyo que se ha brindado para la adecuación de sus hogares para lograr la modalidad de home office, apoyando las normas básicas de ergonomía y propiciando una conexión a internet. También ofrecen la opción de contar con horario flexible que se ajuste a las necesidades de cada individuo, ajustó la licencia parental extendiéndola en tiempo y alcance para ambos padres, entre otras acciones.

Más allá de eso, contamos con un Programa de Asistencia al Empleado, que ofrece apoyo a los colaboradores en temas como: manejo de emociones, información legal, finanzas saludables,

alimentación y bienestar. En un servicio gratuito que funciona 24 horas los 7 días de la semana.

Este tipo de medidas concilian mejor la vida laboral y personal e impactan positivamente tanto a mujeres como hombres, sobre todo en este momento en el que 9 de cada 10 (88%) colaboradores hoy en día dicen que trabajar para una empresa con un propósito claro es más importante que nunca.

*Son muchas las acciones que Sanofi ha implementado ante los retos planteados por el contexto mundial, pero todas ellas tienen una dirección clara: generar una cultura diversa, moderna y flexible, que responda a las necesidades de las diferentes generaciones que trabajan en la compañía, concluyó Peynado.*

#### Referencias:

- (Forum, World Economic, 2019)
- (Espinoza, 2020)

# INNOVATION IS PART OF HUMAN TALENT MANAGEMENT'S DNA AT SANOFI

Leonardo Peynado | Human Resources Leader at Sanofi for the region

We try to have a better work-life balance to positively impact both men and women in the organization. Sanofi has taken actions to build more diverse, competitive, innovative and discrimination-free environments.

Here at Sanofi we have learned that adaptation, resilience and innovation skills are valuable tools to strengthen the well-being of our employees. Within a context where the cost from problems related to mental health could go as high as 16 billion dollars for the global economy in 2030, Sanofi has bet on the well-being of human capital.

According to Leonardo Peynado, Human Resources Leader for the COPAC (Colombia, Ecuador, Peru, Central America and Caribbean) area, "success in Human Resources practices in Sanofi resides in

making safe the diverse, equitable and well-being environments which translates into innovative environments which contributes to the business growth."

Currently, the Human Resources and Health, Safety and Environment teams are working to ensure that the company's employees have the tools, policies, procedures and activities that promote employees health. A clear example is the support provided for the adaptation of their homes to secure the home office modality, supporting basic ergonomics standards and facilitating an internet connection. They also offer the option of having flexible hours that meet the needs of each individual, parental leave was adjusted to extend it in terms of time and scope for both parents, among other actions.

We also have an Employee's Assistance Program that supports employees in issues such as emotion management, legal information, healthy finances, diet and well-being, a 24/7 free service.

These measures help finding a better work-life balance and positively impact both women and men, especially now when 9 out of 10 (88%) employees say that working for a company with a clear purpose is more important than ever.

"There are many measures that Sanofi has implemented in the face of the challenges of the global context but all of them lead to a clear goal: Generating a diverse, modern and flexible culture that meets the needs of the different generations working in the company," concludes Peynado.





## LOS AGENTES DE SEGUROS Y LA COMERCIALIZACIÓN EN LÍNEA

Licda. MBA Roxana Maricel López Guzmán |  
Supervisor de Capacitación - Semillero Agentes



NO TE FALLA

El éxito de la digitalización radica en utilizar modelos de datos predictivos para conocer las tendencias del mercado asegurador.

Seguros G&T, S.A. es una empresa privada que tiene más de 70 años de atender a la población guatemalteca facilitándole el acceso de seguros en los ramos de vida, daños, gastos médicos y caución con el propósito de ayudarlos a seguir adelante.

La comercialización de sus productos la lleva a cabo a través de sus distintos canales de ventas los cuales son: Canal Agentes, Corredores y Página Web.

Seguros G&T, desde el año 2019 contempló dentro su plan estratégico la digitación, prometiendo a sus clientes soluciones financieras integrales y experiencias digitales, por este motivo, el plan de capacitación del año 2020 en el canal agentes, estuvo completamente orientado a fortalecer los conocimientos de la fuerza de ventas en



herramientas digitales con el objetivo de generar venta nueva y atención a la cartera de asegurados.

Según el informe de Salesforce (2021), estableció que los equipos de ventas exitosos comprenden la rapidez cambiante de los mercados, asimismo, identificó que el 80% de los equipo de ventas que muestran resultados excepcionales, evaluaron su proceso de capacitación como sobresaliente o muy bueno.

Seguros G&T se caracteriza por brindar herramientas digitales a sus clientes internos y externos las cuales se basan en la metodología de eficiencia en procesos y escucha activa a sus clientes, busca mantenerse a la vanguardia por medio de modelos de datos predictivos y el uso de Inteligencia analítica-comercial. Se han desarrollado cotizadores emisores de auto, gastos médicos, seguro de vida y renovaciones masivas, así como herramientas que apoyan la gestión de los agentes y corredores. Este impacto se ve

reflejado en el tiempo de la emisión de una póliza, el análisis de riesgo automático, en la reducción de gastos por procesos automatizados y en el tiempo de respuesta que requieren las diversas áreas.

Según un estudio llevado a cabo por Deloitte (2020), “las entidades aseguradoras que han apalancado su modelo comercial en la distribución tradicional, se han visto más perjudicadas a raíz del inicio del estado de calamidad que aquellas que se encuentran digitalizadas y realizan una distribución a distancia”.

El trabajo de los líderes de cada agencia fue determinante durante esta crisis ya que realizaron un seguimiento individual a los Agentes Independientes y seguimientos personalizados a los asegurados a través de los medios digitales disponibles.

Seguros G&T continuará desarrollando su modelo digital en aras de potenciar la venta en línea.

#### Referencias:

- Deloitte, 2020. Impacto de la COVID-19 en el sector asegurador. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/servicios-financieros/deloitte-es-fsi-impacto-covid-sector-seguros.pdf>
- Salesforce.com, 2021. Second Annual State of Sales. Recuperado de: [https://www.salesforce.com/content/dam/web/en\\_us/www/images/form/pdf/pdf/state-of-sales-report-salesforce.pdf](https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/images/form/pdf/pdf/state-of-sales-report-salesforce.pdf)

# INSURANCE AGENTS AND ONLINE MARKETING

MA Roxana Maricel López Guzmán | Training Supervisor – Agents Nest

The success of digitization resides in using predictive data models to find out about the insurance market trends.

Seguros G&T, S.A. is a private company that has been serving Guatemalans for over 70 years, facilitating access to insurance in the areas of life, casualty & property insurance, medical expenses and guarantees with the aim of helping them to move ahead.

Commercializing their products is carried out through its different sales channels: Agents, Brokers and Website.

Seguros G&T had been contemplating digitization of its strategic plan since 2019, promising its clients comprehensive financial solutions and digital experiences. This is why the training program for 2020 for the agents channel was entirely aimed at strengthening the knowledge of the sales force in digital tools in order to generate new sales and service to the insured portfolio.

According to the Salesforce report (2021) successful

sales teams understand the changing speed of markets. It also established that 80% of successful sales teams graded their training process as outstanding or very good.

Seguros G&T is characterized by providing digital tools to its internal and external customers which are based on the methodology of process efficiency and active listening to its customers. It seeks to stay at the forefront through predictive data models and the use of analytical-commercial intelligence. Quoting systems for automobiles, medical expenses, life insurance and massive renovations insurance have been developed, as well as tools that support the operations of agents and brokers. This impact is reflected in the time of issuance of a policy, automatic risk analysis, the reduction of expenses by automated processes and the response time required by the different areas.

According to a report prepared by Deloitte (2020), “insurance entities that have leveraged their business model in traditional distribution have been more affected by the state of calamity than those that are digitized and perform a remote distribution.”

The work of the leaders of every agency has been decisive during this crisis since they have individually monitored Independent Agents and done personalized monitoring on insured parties through the available digital means.

Seguros G&T will continue developing its digital model in pursuit of boosting online sales.





# UNA ACELERADA IMPLME DEL TELETRABAJO Y EL RECONOCIMIENTO AL DER LA DESCONEXIÓN DIGITAL

Lizz Claudette Leony Arreaga | Asociada



La pandemia por coronavirus conllevó a desafíos para las empresas, siendo posible continuar con sus operaciones a través del teletrabajo. Esto ocurre justamente en la era digital, en la que aparentemente estamos siempre conectados.

En el año 2002, en Bruselas, se firma el “Acuerdo marco europeo sobre Teletrabajo”, en el cual se define al teletrabajo, así como las condiciones laborales de los “teletrabajadores”. Por lo que este término no es relativamente reciente.

El teletrabajo es una modalidad para la prestación de los servicios por el trabajador en un lugar distinto a las instalaciones del patrono, mediante la utilización de las tecnologías de la información y comunicaciones (TICs) a través de dispositivos tecnológicos.

Sin embargo, con los acontecimientos del año 2020, consecuencia de las medidas de salubridad tomadas por distintos países, provocó una implementación acelerada del teletrabajo en un gran número de empresas de distintos ámbitos, e incluso, en el sector público.

Tanto en el sector privado como en el sector



# IMPLEMENTACIÓN DERECHO DE

público se vieron en la necesidad de utilizar las tecnologías de la información con la finalidad que sus trabajadores pudieran continuar con la prestación de sus servicios laborales, en lo posible, desde su casa. Esta acelerada implementación del teletrabajo ha generado la discusión en cuanto al derecho de desconexión digital.

El derecho a la desconexión digital tampoco es un término reciente. Con la era digital, se han discutido los distintos derechos digitales que tiene toda persona, entre ellos el de desconexión digital. No obstante, en ocasión de los acontecimientos en el 2020, con la implementación del teletrabajo, entra en auge el derecho de desconexión digital, la necesidad de su reconocimiento.

El derecho a la desconexión digital es el derecho que tiene toda persona decidir estar conectado o no por medio de dispositivos tecnológicos, y en materia laboral, implica que el trabajador puede

decidir no estar disponible digitalmente cuando se encuentre fuera de su jornada laboral.

Entra en auge este derecho hoy en día, debido a que la línea de separación entre el ámbito laboral y el personal pierde claridad con la implementación del teletrabajo. Por ello, mediante el derecho a la desconexión digital se pretende velar por el balance entre la vida personal y laboral del trabajador.

Es un hecho que el teletrabajo continuará siendo una modalidad utilizada por empresas, pues ha generado beneficios, pero es recomendable que dentro sus políticas se reconozca el derecho de desconexión digital de sus trabajadores, respetando sus horas y días de descanso, y sus vacaciones. Ventaja del derecho a la desconexión digital, permitir mejorar la productividad de sus trabajadores, velando por su salud física y mental.

#### Referencias:

- Ferreyra, C. & y Ocampo, C.. (2020, agosto 09). EL DERECHO A LA DESCONEXION DIGITAL. EL TELETRABAJO: UNA NECESIDAD. REVISTA DE ESTUDIO DE DERECHO LABORAL Y DERECHO PROCESAL LABORAL, 2, 195.
- Jünemann, F. & Wiegand, C.. (2021). MANUAL DE TELETRABAJO: MARCO JURÍDICO Y BUENAS PRÁCTICAS. Chile: Fundación ChileMujeres, OIT, Subsecretaría Derechos Humanos. En colaboración con Subsecretaría del Trabajo.
- Acuerdo marco europeo sobre Teletrabajo (2002, julio 16). Bruselas, Bélgica.

# AN ACCELERATED IMPLEMENTATION OF TELEWORKING AND THE RECOGNITION OF THE RIGHT TO DIGITAL DISCONNECTION

Lizz Claudette Leony Arreaga | Associate

The COVID-19 pandemic led companies to challenges, making it possible to continue operating through teleworking. This is happening right in the digital era when we are apparently always connected.

In 2002, in Brussels, the “European Framework Agreement on Telework” was signed, where teleworking is defined, as well as the working conditions of “teleworkers.” Therefore, this term is not relatively recent.

Teleworking is a modality for the worker to do their work in a place other than the premises of the employer, through the use of information and communication technologies (ICTs) through technological devices.

However, with the events of 2020, health measures from different countries triggered the accelerated implementation of teleworking in a great number of companies in different areas, even in the public sector.

Both private and public sectors saw themselves in need of using information technologies so that their workers could continue working from home to the extent of their possibilities. This accelerated implementation of teleworking has generated the discussion on the right to digital disconnection.

The right to digital disconnection is not a recently coined term either. After the arrival of the digital era, the different digital rights that every person has have been discussed, including the right to digital disconnection among them. Nonetheless, after 2020's events, with the implementation of teleworking, the right to digital disconnection is booming and also the need to recognize it.

The right to digital disconnection is the right that every person has to decide whether or not to be connected through technological devices. In work matters, it implies that the worker may decide not to be digitally available when outside their working day.

This right is on the rise today because the line between work and personal realms turns blurred with the implementation of teleworking. For this reason, it is intended to look after the employee's work-life balance through digital disconnection.

It is a fact that teleworking will continue being a modality used by companies since it has generated benefits. However, it is recommended that the right to disconnection of employees is recognized in the companies' policies, respecting their work hours, days off and paid leave. The advantage of digital disconnection for a company is giving way to an increased productivity of its workers, looking after their physical and mental health.





## ES MOMENTO DE REINVENTAR EL TALENTO HUMANO

Alejandra Soto | Corresponsal en Guatemala

### Summa

La covid-19 ha obligado a las empresas a adaptar sus modelos de negocio, y buena parte del éxito en esos cambios depende de la capacidad de recursos humanos para reinventarse y asumir un rol de liderazgo que guíe a la fuerza laboral.

El 2020 podría ser considerado un punto de inflexión para las organizaciones y el mundo. El proceso de transformación de la fuerza laboral se dio a gran velocidad, comenzó como una crisis de salud y rápidamente pasó a ser una crisis económica y social. Mientras que la transformación digital continúa creciendo a un ritmo sin precedentes, las empresas se han visto obligadas a convertirse en negocios digitales enfocados en la experiencia del consumidor y han experimentado la necesidad de contar con la mejor combinación de talento y tecnología.

Los especialistas en talento apuntan a la aparición de una recuperación en forma de dos velocidades. Algunas industrias y personas se están recuperando más rápido y mejor (los sectores de crecimiento y los que tienen habilidades de alta demanda), mientras que otras corren el riesgo de quedarse atrás. “Estamos viendo una aceleración en la polarización de la fuerza de trabajo entre aquellos que tienen las habilidades requeridas desarrolladas y los que no”, afirma Katherine Molina, gerente Comercial y Reclutamiento Regional para ManpowerGroup.

En ese contexto, uno de los principales desafíos



para las organizaciones es la gestión e interacción de los equipos de trabajo. “Mantener el clima organizacional, la integración y el desarrollo de habilidades blandas muchas veces resulta un reto, y es allí donde el papel de los líderes pasa a ser más relevante”, añade.

La digitalización, resultado del proceso pandémico, la experiencia cultural y el home office, también ha supuesto un gran desafío para muchas empresas, que empiezan a pensar en una estrategia de talento digital y tecnológico a largo plazo. En este sentido, la mayor flexibilidad laboral y geográfica que ha supuesto el teletrabajo podría ser una oportunidad para considerar cambios en los procesos de reclutamiento, destacan los expertos.

Contar con un plan para hacer frente a lo inesperado, aún con lo importante que es, no es todo lo que las organizaciones necesitan en un entorno como el que se vive actualmente, acota el informe Tendencias Globales de Capital Humano 2021, elaborado por Deloitte. El estudio considera aún más necesario hacer un cambio

de mentalidad fundamental: de un enfoque en “sobrevivir” a la búsqueda de “prosperar”.

“El cambio depende de que una organización se convierta, y permanezca, claramente humana en su centro. El entorno actual de extremo dinamismo requiere un cierto grado de coraje, juicio y flexibilidad que solo los humanos y los equipos dirigidos por humanos pueden traer”, puntualiza.

¿Qué habilidades son esenciales para la resiliencia de cara al futuro?

|            |                                                                        |
|------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>57%</b> | Habilidades de autogestión/priorización                                |
| <b>44%</b> | Habilidades de colaboración                                            |
| <b>39%</b> | Capacidad de adaptación/mentalidad de crecimiento (apertura al cambio) |
| <b>19%</b> | Influencia política interna/networking                                 |
| <b>12%</b> | Innovación y adaptación de productos existentes                        |
| <b>6%</b>  | Análisis del mercado (empatía comercial)                               |

Fuente: “Tendencias Globales de Talento 2020-2021”, Mercer

Referencias:

- Molina, Katherine. Gerente Comercial y Reclutamiento Regional para ManpowerGroup. (Entrevista personal, 9 de abril de 2021)
- 2021: “La Empresa Social en un Mundo Disruptivo: Liderando el Cambio de Sobrevivir a Prosperar - Tendencias Globales de Capital Humano”. Deloitte.
- 2020: “El Mundo del Trabajo en Tiempos del Covid-19”. ManpowerGroup.
- 2021: “Reinicio de la Revolución de Habilidades”. ManpowerGroup.
- 2021: “Tendencias Globales de Talento 2020-2021”. Mercer.

# IT IS TIME TO REINVENT HUMAN TALENT

Alejandra Soto | Freelance Writer / Guatemala Correspondent

COVID-19 has made companies adjust their business models and a great part of the success in these changes depends on the ability of Human Resources to reinvent itself and take up the role of leadership that steers the workforce

2020 could be considered as a turning point for organizations and the world. The workforce's transformation happened at full speed. It all started as a health crisis and quickly became an economic and social one. While the digital transformation of the workforce keeps on growing at an unprecedented rate, companies have seen themselves forced to become digital businesses focused on the consumer's experience and have experienced the need of having the best combination of talent and technology.

Talent specialists predict the emergence of a recovery set at two speeds. Some industries and people are recovering faster and better (growth sectors and those industries with high-demand), while others run the risk of lagging behind. "We are witnessing an accelerated polarization of the workforce between those who have the required developed skills and those who do not," says Katherine Molina, Regional Recruiting and Commercial Manager for ManpowerGroup.

In this context, one of the main challenges for organizations is the management and interaction of work teams. "Maintaining the organizational environment and the integration and development of soft skills is often a challenge and this is when the role of leaders becomes more relevant," she adds.

Digitization, the result of the pandemic process, cultural experience and home office have also been major challenges for many companies who are beginning to think about a long-term digital and technological talent strategy. In this sense, the greater work and geographical flexibility that teleworking has generated could be an opportunity to consider changes in recruitment processes, experts stress.

Having a plan to face the unexpected, its great importance notwithstanding, is not all that organizations need in an environment such as the one we are living in today, points out the report "Global Trends in Human Capital in 2121," prepared by Deloitte. The report considers making an essential change in mentality even more necessary: An approach to "surviving" rather than "thriving."

"Change for an organization will occur if it becomes and stays clearly human at its core. The current environment of dynamism requires a certain degree of courage, sense and flexibility that only humans and teams led by humans can bring," it concludes.

|            |                                                                  |
|------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>57%</b> | Self-Management                                                  |
| <b>44%</b> | Prioritization Skills                                            |
| <b>39%</b> | Collaboration Skills, Adaptability                               |
| <b>19%</b> | Growth Mentality (openness to change), Internal Policy Influence |
| <b>12%</b> | Innovation and Adaptation of Existing Products                   |
| <b>6%</b>  | Market Analysis (commercial empathy)                             |

Fuente: "Tendencias Globales de Talento 2020-2021", Mercer



## Noticias y eventos en línea de AmCham Guatemala

AmCham Guatemala online news and events



Oportunidades y riesgos de la televisión digital

Opportunities and risks of digital television



Patrimonio y conectividad ¿Cómo se conectan las ciudades patrimonio cultural de la humanidad?

Heritage and connectivity How are world heritage cities connected?



Infraestructure: investment opportunities for Guatemala

Infraestructure: investment opportunities for Guatemala

# AGENDA MAYO

MAY AGENDA

Registro

18

MTC AA TECHNOLOGY/  
CARBONITE

09:30 a. m.

19

Convocatoria al  
reconocimiento de RSE

09:00 a. m.

19

Tendencias de administración y  
optimización de activos y equipos  
digitales

09:00 a. m.

26

1 año Workplace  
Lo mejor de la revista  
2020-2021

09:00 p. m.

27

Aspectos Geopolíticos en  
Centroamérica y EE. UU.

06:00 p. m.

19/22

JULIO

Expo Empleo Nacioanl

08:00 a. m.



---

Leadership Circle es un programa exclusivo de patrocinadores de AmCham Guatemala el cual busca ser un aliado estratégico para su organización, brindándoles amplias oportunidades de desarrollo comercial, herramientas fundamentales para influir en el mercado de EE.UU., así como la facilitación de información y acercamiento a las agencias políticas, comerciales y regionales.

AmCham Guatemala crea este programa con el objetivo de brindar todos los servicios de una forma personalizada, brindando presencia de marca en toda nuestra comunicación apoyando así al crecimiento y desarrollo de su empresa.

Actualmente 25 empresas forman parte de este gran círculo y estamos orgullosos de poder representarlos.

Leadership Circle is an exclusive sponsorship program that supports AmCham Guatemala. In the search of being a strategic partner for each organization, we provide them plenty of opportunities for commercial development and the necessary tools to have in impact within the American Market. In addition, we also facilitate the gathering of information and matchmaking with political, commercial, and regional agencies.

AmCham Guatemala created this program with the main objective to provide all services in a more personalized manner, this allows its members to grow and develop their brands by having their presence in all means of AmCham communication.

As of this moment 25 companies form this great Circle, and we are humbled to say the least to represent them all.

# Leadership Circle 2021

|                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |                                                                                       |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                  |    |     |    |
|                                                                                                                                                                                  |    |     |    |
|                                                                                                                                                                                  |    |     |    |
|                                                                                                                                                                                |  |   |  |
|                                                                                                                                                                                |  |   |  |
|                                                                                                                                                                                |  |   |  |
| <br><br> |  |  |                                                                                       |



# CREAMOS ESPACIOS INTELIGENTES DESDE 1988

TECNOLOGÍA QUE SE ADAPTA A SUS NECESIDADES  
!VIVE LA EXPERIENCIA LEÓN TECH;  
GUATEMALA - NUEVA YORK



PBX: 2296-6768 / 2296-6769