

## Estudio liderado por Atento muestra que la gestión generacional, la innovación y la conectividad están entre las tendencias de los próximos años

- Elaborado junto a Inova Consulting, empresa líder en gestión de Experiencia de Cliente, el estudio presenta las principales tendencias del sector en los próximos años.
- Las habilidades para ganar modelos de negocio, el análisis de los cambios en el comportamiento humano y el desempeño de los gestores, entre los factores más destacados.

**SÃO PAULO, 13 de enero de 2022** – La buena gestión de las diferentes generaciones, la adopción de la innovación y la adaptación a la era de la conectividad están entre las principales estrategias que seguirán los negocios exitosos los próximos años. Así lo reveló la encuesta “Global Trends for Business”, encargada por Atento SA, empresa líder en servicios de relación con el cliente y tercerización de procesos de negocio (CRM/BPO) en América Latina y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial. El estudio revela las principales tendencias en modelo de negocio y gestión de empresas en el mercado actual. El material se puede leer en su totalidad en un libro electrónico publicado en el [sitio web](#) de la empresa.

“Estamos hablando de un cambio profundo en el comportamiento humano, más conectado, con impactos directos en los negocios, las empresas y la forma de actuar de sus directivos. Desarrollamos “Tendencias Globales para Negocios” para apoyar a nuestros clientes y empresas en este movimiento y ayudarles a brindar la mejor experiencia a los consumidores y con los mejores resultados”, dice Maurício Castro, Director de Marketing y Transformación de Negocios de Atento en Brasil.

Según el ejecutivo, Atento está totalmente conectada a estas tendencias y lista para apoyar a sus clientes en este sentido. “El ADN innovador de Atento nos anima constantemente a buscar nuevas soluciones para el mercado. La investigación es el resultado de nuestro enfoque en anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y ofrecer las mejores soluciones de Experiencia del Cliente y los mejores resultados comerciales. La buena gestión de un equipo diverso, combinado con buenas prácticas ESG y la solidez de una multinacional con cultura startup sitúan a Atento a la cabeza del mercado”, añade Castro.

Los ejemplos incluyen la política de diversidad e inclusión de la compañía, ampliamente reconocida por el mercado; la implementación de una cultura enfocada en la innovación, con la creación de un Innovation Hub, cuyas iniciativas aseguraron el logro de la certificación ISO 56002 de gestión de la innovación; programas de formación y mentoring, destinados a la actualización constante de todos; el uso de tecnologías avanzadas de Inteligencia Artificial, Data Science, automatización, machine learning, y chatbots en sus soluciones; y un área exclusiva de Consultoría de Experiencia de Cliente, entre otros.

Desarrollado en asociación con Inova Consulting - una empresa global, con sede en Brasil y presente en Europa y EE. UU., que actúa en consultoría y capacitación para el futuro, tendencias e innovación - el informe analiza el impacto de un mundo más conectado en el comportamiento humano y las empresas y, en consecuencia, en el desempeño de sus directivos.

Entre las principales tendencias de negocio que destaca el estudio se encuentran:

1. Generaciones: Cada diez años surge una nueva generación con nuevos intereses, perspectivas, actitudes y valores. La búsqueda de un legado que genere resultados y el creciente movimiento del capitalismo consciente refuerza la tendencia de que las empresas con propósito serán más exitosas. Además, con el aumento de la esperanza de vida y, en consecuencia, la mayor permanencia de los profesionales en el mercado laboral, la capacidad de gestionar equipos diversificados es un factor crítico de éxito.

2. Formación permanente: La creciente búsqueda de profesionales con dominio de las habilidades emocionales y de gestión gana importancia. Metodologías activas en las que el alumno asume un papel protagonista en el acto de formarse, junto al apoyo de tecnologías educativas (edutech), se presentan como el camino claro hacia el futuro. En este contexto, corresponde a cada individuo buscar, de manera regular y permanente, la actualización del conocimiento, en pos de su constante evolución.

3. Innovación: Está comprobado que las iniciativas exitosas son aquellas que miran hacia afuera, identifican escenarios y tendencias y, con ese conocimiento, desarrollan iniciativas acordes a lo que requieren los mercados. ¡Eso es innovar! Por lo tanto, construir, fortalecer y difundir una Cultura de Innovación es lo que marcará la diferencia entre las empresas que sobrevivirán. Es importante resaltar que, más que tecnologías o productos, la innovación es una disciplina empresarial con capacidad de transformar el ecosistema y el negocio, y es responsabilidad de todos, independientemente de la función jerárquica.

4. Gestión de abajo a arriba: descentralizada y colaborativa, empodera a quienes están en la primera línea del negocio. Basado en un modelo de mentoring, reduce los niveles jerárquicos y fomenta la innovación y la creatividad en las empresas. Las empresas del presente y del futuro que tienen una cultura integral de empoderamiento pueden retener más talento, atender mejor a los clientes y generar más resultados.

5. Mentalidad de Startup: Adoptar una mentalidad inspirada en las startups significa adoptar prácticas, políticas y procesos que, por su flexibilidad, sean capaces de corregir rutas y caminos para no perjudicar a la empresa en momentos delicados, o que potencien los resultados. Personas, procesos, proyectos, decisiones, departamentos, todos alineados aumentando la flexibilidad y trabajando juntos de forma ágil, son los pilares de una cultura y mentalidad orientada al futuro.

6. Globalización: La globalización es la unión de varios aspectos que unen civilizaciones de diferentes rincones del mundo. Los principales factores que caracterizan la formación de la globalización son la economía, la cultura y la información. Un mundo sin fronteras, promovido por la intersección de los mundos físico y digital, es quizás la mayor consecuencia de la globalización, ampliando la capacidad de circulación de bienes, personas y conocimientos en el mundo. Acceder a la información, personas o empresas hoy en día es fácil y proporciona mayor rapidez en la toma de decisiones empresariales.

7. Digitalización: Actualmente, todo se mueve hacia una esfera más digital, reduciendo el uso de recursos físicos y mejorando el rendimiento y la capacidad de respuesta. La digitalización es hoy un nuevo enfoque estratégico para los negocios en un mundo conectado y globalizado. Las empresas que no adopten una mentalidad digital tendrán grandes dificultades para sobrevivir.

8. Sostenibilidad: La sostenibilidad es la consigna de las iniciativas y políticas empresariales que inciden en cambios de comportamiento y actuación en diversas áreas. Las propias políticas gubernamentales,

que cada vez más incentivan iniciativas y acciones sostenibles a favor del medio ambiente, así como la promoción y exigencia de la reducción de residuos, ocuparán un espacio cada vez mayor en las agendas mundiales.

“Cuando evaluamos los conocimientos revelados por el estudio, nos sentimos muy orgullosos de ver que ya hemos trabajado con éxito en todos ellos. Somos fuertemente reconocidos por el mercado en cuanto a diversidad e inclusión, contamos con programas para fomentar la educación continua, fuimos la primera empresa del sector en lograr la ISO 56002, contamos con equipos formados por especialistas multidisciplinarios que tienen como objetivo ofrecer las mejores soluciones a nuestros clientes de manera rápida y asertiva, utilizamos metodologías ágiles, tenemos presencia global que permite un riquísimo intercambio de experiencias, siempre nos anticipamos a las necesidades de los consumidores para asegurar un viaje que los retenga y, finalmente, tenemos un fuerte programa de sostenibilidad”, explica Maurício Castro, Director de Marketing y Transformación de Atento.

## **Sobre Atento**

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial en base a facturación. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países y cuenta con una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work® por cuarto año consecutivo. Para más información [www.atento.com](http://www.atento.com)

## **Contacto para medios**

[press@atento.com](mailto:press@atento.com)