

De Madrid a Santiago: atendiendo clientes, Ignacio Algarra aprendió "el negocio desde la base"

Partió en una central de monitoreo, hoy es gerente de transnacional de las alarmas

Retener talento experto puede ser clave para que una empresa crezca: ¿cómo se logra eso hoy?

WILHEM KRAUSE

Entró con un contrato de tres o cuatro meses -ya ni lo recuerda- y sin saber exactamente qué implicaba trabajar en una central de monitoreo. "No sabía ni lo que era una alarma", admite Ignacio Algarra, quien había estudiado Derecho, aunque dejó la carrera en cuarto año. Su idea era encontrar un trabajo eventual; en lugar de eso, terminó cruzando el Atlántico y encontrando una carrera que sigue en ascenso: hoy es director de operaciones y marketing cliente de Verisure Chile.

Otro punto importante: Algarra es de Madrid. En ese entonces, 24 años atrás, su trabajo era bien distinto al de un gerente. "Me tocaba atender las alarmas de clientes de hogares y empresas que emitían alguna señal de auxilio, para verificar si era una incidencia falsa o si estaba ocurriendo algo: en ese caso pues había que intervenir con el envío de algún vigilante o de la policía".

¿Y cómo logró destacar en ese trabajo?

"Creo que poniéndole mucho compromiso; intentando, en cada interacción con los clientes, dar el 200 por ciento de mí. Al final, somos una compañía que se dedica a proteger personas; los clientes ponen en nuestras manos lo más valioso que tienen. Y yo lo entendí así. Intentaba hacerlo lo mejor posible y que el cliente estuviera tranquilo lo más posible".

Al año y medio, desde la central de monitoreo, pasó a ser coordinador; después supervisó el equipo de atención al cliente y reclamos. A los seis o siete años de carrera le tocó gerenciar el área de retención durante la crisis económica de 2008, cuando la compañía vivió una fuga masiva de usuarios por la explosión de la burbuja inmobiliaria: "Era un momento bastante crítico, con una volumetría no menor de personas que querían dejar de ser clientes", recuerda.

Su historia no es común. ¿Cómo se logra un ascenso así?

"En nuestra compañíaafortunadamente no soy el único caso de alguien que ha entrado trabajando desde la base hasta llegar a tener direcciones. Cuando entré en España apenas teníamos 100.000 clientes, ahora mismo hay 2 millones. Y en todos los países donde hemos ido apareciendo, la compañía ha crecido. Eso requiere no solamente atraer talento, sino desarrollar muy bien el interno para que las personas puedan asumir el crecimiento de la compañía".

En 2021 Algarra fue trasladado a Chi-



RICHARD SALGADO

"Cuando llegué aquí hace cuatro años tuve que pasar una fase de reaprender", cuenta Ignacio Algarra.

le para liderar áreas estratégicas de un mercado en expansión. "Tuve que pasar por una fase de reaprendizaje", admite, aludiendo a las diferencias culturales que encontró al llegar. Desde entonces, encabeza procesos operativos clave e impulsa proyectos como el reciente lanzamiento de PreSense, una nueva alarma conectada a la red 4G. "Lo que buscamos es una intervención más rápida y eficiente cuando hay un salto de alarma", define.

En Chile hablamos mucho de meritocracia, ¿cuánto cree que hubo de eso en su historia?

"¿Meritocracia? Hombre, sin duda si ves mi perfil profesional, soy una persona que se ha desarrollado dentro de la compañía, no tengo dos carreras, ni MBA, ni hablo diferentes idiomas. Creo que efectivamente hay meritocracia en cuanto a haber ido cumpliendo una serie de objetivos dentro de la compañía y adquiriendo conocimientos que me han ido posibilitando crecer".

¿Le sirvió en su carrera haber partido en un cargo de entrada?

"Cuando entras a una compañía en una posición como la de ejecutivo de la central de monitoreo y pasas por áreas como atención al cliente o retención, tienes contacto muy directo con los clientes. Así vas entendiendo muy bien el negocio desde la base y el corazón mismo del negocio. Eso luego te ayuda a entender mucho mejor los procesos del negocio y de la compañía. Sin duda, después eso es de un valor incalculable".

¿Nota diferencias a nivel profesional entre chilenos y españoles?

"Es algo distinto. Cuando llegué aquí hace cuatro años tuve que pasar una

fase de reaprender, porque culturalmente somos distintos y no todo lo que te ha servido en tu trayectoria profesional trabajando en España pues te vale aquí: hay otra cultura, algo distinta".

¿De qué manera?

"Bueno, el español quizás es mucho más directo que el chileno. No quiere decir que sea bueno ni malo, pero tenemos una forma de comunicarnos a veces que puede llegar a resultar -no sé si es 'agresiva' la palabra- algo tosca respecto a cómo se comunica un chileno. Entonces tienes que adecuar tu forma de hablar y tus mensajes para que no haya malentendidos".

Una vida en el trabajo

Pasar toda la vida ascendiendo paso a paso en una empresa hoy suena a quimera. Francisco González, gerente general de la reclutadora Vertical Hunter, observa que el deseo de explorar nuevas industrias, roles o simplemente mejorar el sueldo impulsa a muchos a cambiar de empleo cada dos o tres años. A eso se suma lo que llama "sueldo emocional": beneficios como la flexibilidad, jornadas más cortas o incluso la opción de trabajar desde otra ciudad o país, que terminan pesando más que la permanencia o la lealtad a una sola organización.

Este nuevo enfoque, explica, obliga a las empresas a replantear su estrategia de liderazgo y cultura interna. "Implica mayores costos de inducción y más tiempo para formar equipos", advierte, pero también representa una oportunidad para quienes logren adaptarse. Según González, retener talento joven hoy requiere más que un buen salario: es clave ofrecer

planes de carrera claros, ambientes laborales sanos, actividades de integración y objetivos medibles que reemplacen el control rígido de horarios. "Las empresas tienen que actualizarse y encontrar la manera de retener, entendiendo que los trabajadores buscan otros motivadores", establece.

Caio Arnaes, director asociado de Robert Half Chile, opina que la idea de hacer carrera en una sola compañía no ha desaparecido, pero sí convive con un modelo más dinámico, donde el paso por distintos empleos se percibe como parte natural del desarrollo profesional.

"La digitalización, el trabajo remoto y los proyectos temporales han abierto nuevas formas de vincularse con el trabajo", dice, y eso se refleja en un mercado cada vez más competitivo, sobre todo para talentos altamente demandados. Desde su experiencia, la permanencia sigue siendo valiosa, pero depende más de la calidad del vínculo que del tiempo: "La lealtad no se relaciona necesariamente con el tiempo que permanece un trabajador en un lugar, sino con la calidad del trabajo que realiza, su transparencia y su ética".

Respecto al tema de la meritocracia, la psicóloga Marisol Sagredo (@marisolsagredo) cree que esa idea puede generar una idea falsa de que nosotros controlamos los éxitos y debemos asumir la responsabilidad ante cualquier fracaso, obviando situaciones ajenas a nuestro desempeño: "Así se ignora cualquier factor externo, lo que puede llevar a un desgaste emocional, culpa o sensación de incompetencia, incluso una disminución del autoestima y merma de la salud mental".