

Análisis Ocupacional del Sector de Business Process Outsourcing (BPO-ITO) de la Ciudad de Bogotá: Perfiles Ocupacionales Dinámicos y Potenciales Estrategias de Formación



Universidad del Rosario



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
Centro de Pensamiento en Estrategias Competitivas – CEPEC

Saúl Pineda Hoyos
Director CEPEC

Juan Carlos Guataquí (PhD)
Experto en Intermediación Laboral

Carlos Ernesto Escobar
Consultor Asociado

Daniel Alberto Merchán
Investigador – Experto Ocupacional

Diego Fernando Buitrago
Asistente de Investigación CEPEC

Mario David Chaves
Asistente de Investigación

Leidy Sánchez
Diseño y diagramación

Tabla de contenido

Prólogo BPO-ITO	Introducción	1 Caracterización del subsector BPO-ITO	2 Impacto económico del segmento BPO-ITO
Pág. 6	Pág. 10	Pág. 14	Pág. 20
	3 Monitoreo ocupacional	4 Perfiles Ocupacionales Detectados	
	Pág. 23 Agenda de desarrollo de grupos focales		
	Pág. 24 Análisis de resultados del proceso de grupo focal		

5
Revisión de
programas
de formación
a las
necesidades
del segmento
BPO-ITO

6
Oferta
Formativa
Disponible

Anexo

Pág.

34

Pág.

40

Pág.

44

Pág.

51

Pág.

70

Fichas
ocupacionales
– ocupaciones
más
demandadas

Bibliografía

Prólogo

El empleo ha constituido una de las preocupaciones centrales en las políticas de desarrollo. La relación entre empleo y desarrollo es muy estrecha; se podría afirmar que no es posible el desarrollo si paulatinamente no se consolida el mejoramiento de la calidad y cantidad de empleo que se genera. Así, las políticas de empleo han buscado conjugar distintos componentes que permitan hallar la receta adecuada, conjugando factores de oferta y demanda laboral.

El estudio pormenorizado y meticuloso de los factores y componentes que afectan la dinámica del empleo es condición para la implementación de una política pública pertinente y efectiva. Un elemento dinámico transversal que determina la cantidad y calidad del empleo, es la consolidación de la actividad económica, especialmente en aquellos sectores estratégicos que muestran mayor crecimiento, innovación y

valor agregado. El desempleo es, por encima de todo, un problema desatado por la demanda de bienes y servicios, y el mercado laboral bogotano no es una excepción a dicho axioma.

Teniendo en cuenta estos elementos y el margen de maniobra que tiene la ciudad para incidir en el mercado laboral, la actual Administración Distrital ha propuesto una serie de estrategias que permitan aumentar la cantidad y mejorar la calidad de la ocupación en Bogotá. En esta propuesta, el papel de la política pública es central para mejorar las competencias de los trabajadores, especialmente de aquellos que enfrentan mayores restricciones de acceso al mercado de trabajo de la ciudad.

Se reconoce que más allá de un problema friccional, el desempleo en la ciudad es un problema estructural que tiene como causa principal los bajos niveles educativos y competencias de los trabajadores. Por esto, la formación para el trabajo es una estrategia central, sin embargo, para que ésta conduzca a enganches laborales efectivos debe responder a las necesidades del mercado, de sectores y empresas específicas.

En este sentido, la SDDE viene trabajando en la suscripción de los Pactos por el Trabajo Decente, que son instrumentos de política laboral en el marco de los cuales se realizan alianzas entre el sector público y privado, en sectores estratégicos de la economía con alta capacidad y potencial de generación de empleo, con el objetivo de mejorar las oportunidades de los grupos poblacionales con más dificultades para encontrar un empleo en condiciones de calidad, promoviendo la movilidad social, laboral y salarial de los beneficiarios. Bajo el esquema de Pactos se busca facilitar la conexión entre la oferta y la demanda laboral, creando espacios para la cualificación y formación de capital humano, acorde con la demanda laboral del sector.

El presente documento, que hace parte de un conjunto de estudios de caracterización sectorial, que incluye el sector turístico y el Sistema Integrado de Transporte – SITP, se centra en la caracterización de las demandas laborales del sector BPOs y las necesidades de formación de acuerdo a los perfiles más demandados en el sector desarrollando un análisis ocupacional sectorial como herramienta fundamental para definir estrategias y lineamientos específicos y pertinentes de la política y de los procesos de generación de empleo y de trabajo digno y decente.

De acuerdo con los análisis que antecedieron el presente estudio, este sector reúne las características indispensables para que, en alianza del sector público y con instituciones educativas con formación para el trabajo, entre otros, articulen la visión, compromisos y acciones necesarias hacia el objetivo final del proceso: generación de empleo de calidad en condiciones de trabajo decente y digno.

Los buenos resultados en materia de empleo en Bogotá deben consolidarse, y el sector de BPO-ITO representa una buena oportunidad para hacerlo. En general, la tercerización de servicios en Colombia ha crecido un 61% en los últimos 4 años, genera \$1.88 billones al año, \$330.000 millones en exportaciones y 106.000 empleos, según informes de 2013 de la Asociación Colombiana de Contac Centers y BPO-ITO. Hace 10 años el sector generaba tan sólo 10 mil empleos. Por su parte Bogotá tiene una amplia participación en los diferentes segmentos del sector y el 57% de la mano de obra generada se ubica en la ciudad.

Este trabajo recoge y analiza información primaria y secundaria de los empresarios del sector, del sector educativo y del mercado laboral. Así, los resultados del trabajo muestran las particularidades del sector, las debilidades laborales actuales, define las necesidades de formación y los perfiles ocupacionales de mayor demanda laboral y un análisis de los programas de formación relacionados con el mercado laboral del sector.

El documento es valioso porque se convierte en un insumo para las entidades y organizaciones que realizan actividades de fomento al empleo, formación para el trabajo, intermediación laboral y para la generación de estrategias institucionales y empresariales que atiendan los principales cuellos de botella del sector para generar empleo. Así, se busca reorientar las políticas públicas y reducir de manera urgente el desempleo, el cual afecta especialmente, como en otros casos, a jóvenes y población vulnerable, quienes adolecen de mecanismos de orientación y formación adecuados que faciliten su vinculación al mercado laboral de la ciudad. Finalmente para los empresarios, bajo un esquema de intermediación y de formación laboral idóneos, lograría reducir sus costos de selección de personal y contratación.

En fin, el documento se focaliza en las principales deficiencias del mercado laboral del sector BPO-ITO, en los aspectos que coadyuvan

al desempleo, especialmente los relacionados con la formación de la mano de obra y finalmente, a la necesidad de generar y proceder bajo una visión integral del sector y de este con el conjunto de la economía, bajo el marco de las alianzas público privadas.

Volver de manera reiterada sobre la idea de trabajar integralmente el problema del desempleo y del desarrollo, no es otra cosa sino aceptar que los equilibrios del mercado no son inmediatos o que se actúa reiteradamente de manera inadecuada y que debemos, desde la política pública y las alianzas, intentar el cambio en los mecanismos y lineamientos que la orientan. No queda alternativa sino asumir la tarea con todos los que son parte del proceso.

Agradecimientos a los equipos de trabajo de la Universidad del Rosario y de la Subdirección de Formación y Capacitación de la SDDE por el trabajo realizado.

CARLOS SIMANCAS

Secretario Distrital de Desarrollo Económico

Introducción¹

Dentro del marco del desarrollo del convenio operativo establecido entre la Secretaría de Desarrollo Económico de Bogotá y el CEPEC de la Universidad del Rosario, este documento presenta el desarrollo del ejercicio de análisis de demanda ocupacional del sector BPO-ITO (*Business Process Outsourcing, Tercerización de Procesos de Negocio*) para la Ciudad Capital². Dicho ejercicio se ha desarrollado utilizando los formatos de captura y análisis diseñados para tal efecto por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y la Secretaría de Desarrollo de Bogotá, y teniendo como innovación metodológica la introducción de entrevistas semiestructuradas aplicadas a grupos focales. Los cuestionarios que constituían el enfoque metodológico original fueron modificados debido al hecho de que en la prueba piloto original del desarrollo de las actividades del convenio, la aplicación de los mismos era tan prolongada y repetitiva que se corría el expreso riesgo de que el entrevistado se rehusara a colaborar, dado lo prolongado del ejercicio. Adicionalmente, algunas preguntas estaban formuladas específicamente para ser aplicadas ya fuese al Pacto Motor o al sector de Zonas Francas, y no eran pertinentes al caso específico que se nos solicitó analizar. El cuestionario original de la

-
- 1 Este documento está compuesto por dos grandes secciones: análisis de demanda ocupacional y oferta de formación. La coordinación de todo el ejercicio estuvo a cargo de Juan Carlos Guataquí, y la coautoría del primer ejercicio se realizó con Daniel Merchán (Asesor Ocupacional) y Dina Álvarez (Investigadora), quienes comparten la coautoría del segundo componente del ejercicio con Carlos Escobar, Diego Buitrago y Paula Castañeda (Investigadores del CEPEC).
 - 2 Cabe anotar que aunque la iniciativa original buscaba contemplar tanto el sector BPO-ITO como el sector ITO, los contactos desarrollados sólo permitieron contemplar el caso de la firma UNYSIS, quienes, si bien nos atendieron muy amablemente, explícitamente nos manifestaron no estar interesados en avanzar más allá de dicha actividad. Por ende, el estudio se concentra específicamente en actividades BPO-ITO.

metodología PNUD tenía una extensión de 9 páginas, con 76 preguntas e implicaba una entrevista de tres horas y media. Las modificaciones al formulario generaron una nueva versión, con 49 preguntas en 4 páginas, lo que significaba una entrevista de sólo una hora de duración.

Como un todo, el ejercicio sectorial que hemos desarrollado tiene dos grandes componentes. Los aspectos detallados en el párrafo anterior hacen referencia al análisis de la demanda ocupacional en el sector BPO-ITO. Dicho análisis se compone por una entrevista semiestructurada, la aplicación de un cuestionario (el cual se anexa al documento) y el análisis de estos resultados, buscando identificar las ocupaciones más dinámicas en el sector, y las competencias laborales que dichas ocupaciones requieren. Una vez se han generado estos dos grandes insumos, se trata de identificar la oferta de formación para el trabajo disponible en la ciudad y se analiza la eventual relación entre las ocupaciones, las competencias y los perfiles de formación.

En el anexo a este documento se presenta la información detallada de cada una de las ocupaciones. Cada ocupación es descrita en detalle, incluyendo su área de desempeño dentro de la firma, su área ocupacional, campo ocupacional y nivel directivo, de acuerdo a los criterios de la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO). Se describen detalladamente sus funciones y posibles denominaciones buscando ofrecer una estandarización entre la ocupación y la denominación en que pueda ser percibida por los empleadores. De cara a ofrecer una eventual definición comparativa, al momento de analizar la ocupación en la Gran Encuesta Integrada de Hogares, se incluye su código en la clasificación CIUO que utiliza el DANE. Adicionalmente se ofrece información estadística tomada del Servicio de Información para el Empleo del SENA, buscando ofrecer una base comparativa de análisis.

Este documento hace parte de una estrategia integral, a modo de insumo, de cara a la formulación, discusión, definición e implementación de un Pacto de Trabajo Decente en el sector BPO-ITO, bajo la coordinación y auspicio de la Secretaría de Desarrollo Económico, y la participación de agentes claves (*shareholders*).

De forma coherente con la realización de ejercicios semejantes para el Sector Turismo y el Sistema Integrado de Transporte (SITP), dentro del

desarrollo de la iniciativa de Pactos de Trabajo Decente de la Secretaría de Desarrollo Económico de la ciudad de Bogotá, es importante presentar ciertas consideraciones metodológicas y conceptuales. El primer aspecto a enfatizar es que la caracterización ocupacional se realiza con una orientación de demanda, es decir, abordamos las ocupaciones como aspectos generados por la demanda de trabajo, la cual, como es conocido, se trata de una demanda derivada: la vinculación de trabajadores depende de la demanda que el mercado tenga de los productos y servicios ofrecidos por un sector en particular. En este caso, para proveer apoyo en servicios tecnológicos específicos y soporte tercerizado al cliente, el sector utiliza recurso humano, siendo sobre éste desde donde realizamos nuestro análisis ocupacional. Consideramos a la oferta de trabajo como aquel aspecto compuesto por los individuos que aspiran a dichas ocupaciones y el sector educativo que provee la formación informal o formal (técnica, tecnológica, superior), a través de la cual se capacita en las competencias laborales requeridas por la demanda de trabajo.

El segundo aspecto a tener en cuenta tiene que ver con el ciclo de vida de la ocupación. Debido al cambio tecnológico, la competitividad y otras tendencias de largo plazo, las ocupaciones surgen, se transforman y desaparecen, en otras palabras, esto se conoce como obsolescencia. Conocemos múltiples ejemplos de ocupaciones obsoletas: telegrafistas, buhoneros, etc. También conocemos casos de ocupaciones emergentes, relacionadas en su mayor parte, al cambio tecnológico: programadores de software, webmasters, etc. Adicionalmente, en ocasiones, la búsqueda de mayor competitividad internacional basada en la especialización del recurso humano lleva al montaje de normas técnicas de competencia, con lo cual las ocupaciones se profesionalizan. Todo lo anterior para enfatizar que tratamos de concentrarnos en las ocupaciones más dinámicas, las que están surgiendo o siendo sometidas a procesos de normas de competencia.

Combinando los dos aspectos anteriores, nuestra aproximación a la dinámica ocupacional se consolida en consideraciones de demanda por una razón específica: creemos que la demanda laboral genera su propia oferta. El mercado del trabajo funciona en términos causales, las características del sistema productivo, en condiciones del recurso humano utilizado,

implican la formación de ocupaciones. Estas ocupaciones son desarrolladas por individuos con competencias específicas y genéricas, las cuales, en las ocupaciones emergentes, son usualmente adquiridas mediante *learning-by-doing*, es decir, a través de la experiencia laboral. Eventualmente el sector educativo reacciona e implementa estos aspectos en programas de formación. Por ende, a pesar de que reconocemos la relativa estabilidad de la estructura ocupacional, también enfatizamos que el análisis debe concentrarse en el componente más dinámico de dichas ocupaciones.

Finalmente, el segmento BPO-ITO hace parte del *Offshore Business Industry*, un componente de base informática, intensivo en recurso humano, y que ofrece servicios B2B (*business-to-business*, negocio a negocio). Metodológicamente se plantea el desafío de analizar un sector que no está claramente identificado en las cuentas nacionales finales, pues sus actividades se sumergen en las matrices insumo-producto y su significancia estadística en cada sector es baja, pero como ítem de valor agregado es sumamente alta.

El documento está dividido en siete grandes secciones. En la primera sección se caracteriza el sector analizado, a la cual le sigue, poniendo en práctica el desarrollo del principio de que la demanda laboral es una demanda derivada, el análisis del impacto económico del segmento BPO-ITO. La tercera sección presenta los detalles del desarrollo de la agenda de las entrevistas. Los resultados del proceso de las entrevistas y la aplicación de las mismas, así como del cuestionario, se muestran en la cuarta sección, en la cual también se detallan las características del mercado laboral del sector analizado. Los perfiles ocupacionales más dinámicos detectados son el siguiente resultado, que compone la quinta sección.

El componente de análisis de oferta educativa se inicia en la sexta sección, en la que se estudian ajustes a los programas de formación requeridos en el sector BPO-ITO. En la séptima sección se presenta la oferta formativa disponible, cerrando el documento.

1

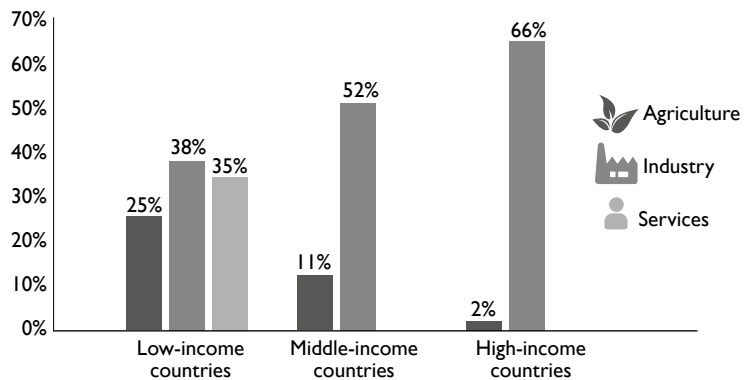
Caracterización del subsector BPO-ITO

Una premisa tecnológica de partida es circunscribir de manera adecuada qué se entiende conceptualmente por BPO-ITO, de cara a establecer su campo e impacto económico sobre la producción agregada, y, a partir de dicha consolidación, identificar el impacto laboral que se deriva de las actividades productivas. Ésta ha sido la premisa que ha caracterizado el desarrollo de los estudios de demanda ocupacional ya desarrollados en el marco de este convenio: Sector Turismo y Sistema Integrado de Transporte Público.

Es importante resaltar el efecto que la globalización y el cambio tecnológico han tenido sobre las estructuras productivas nacionales

y el desarrollo de nuevas caracterizaciones sectoriales. Es un hecho reconocido que en su proceso de desarrollo, las economías pasan de estar basadas en el sector primario a afirmarse en el sector secundario y, eventualmente, a ser mucho más intensivas en su sector terciario (básicamente servicios). El Gráfico I, tomado del Banco Mundial (2001), es elocuente. La participación porcentual relativa de cada uno de los sectores principales es función del nivel del desarrollo del país.

Gráfico I
Estructura Sectorial Mundial de las Economías Nacionales
(Porcentaje del PIB)



Fuente: Suobbotina y Sheram (2001), p. 50. Medición para 1995

Si este contexto estructural de evolución de la actividad productiva y, muy probablemente del empleo, se combina con el desempeño económico en un contexto internacional globalizado, las consecuencias son más radicales, dinámicas y definidas. Como bien lo anotan Gereffi y Fernández-Stark (2010, p. 6), las relaciones productivas, entre ellas

la provisión de servicios, se encontraban al final del siglo pasado restringidas a interacciones limitadas en aspectos de espacio y tiempo (espacio físico definido y tiempo continuo). El desarrollo revolucionario en Tecnologías de Información y Comunicaciones (ICT, por su sigla en inglés) transformó notoriamente dicho panorama. En cuanto a la provisión de servicios, ya no es local sino remota, y debido a la globalización (expresada en libre flujo de la producción), las cadenas productivas se han distribuido no sólo al interior de los países sino entre ellos.

El recurso humano de los países en desarrollo se ha constituido en una ventaja tanto comparativa como competitiva, en particular en actividades que requieren ciertos niveles de formación, no necesariamente avanzada, la cual se lleva a cabo en contextos laborales leve o nulamente regulados, lo que trae consigo un diferencial atractivo de costos laborales, que a su vez transforman la distribución geográfica de los servicios basados en tecnologías de información. Éste puede considerarse el punto de partida de una política que combine competitividad, trabajo decente y desarrollo tecnológico, toda vez que la siguiente etapa potencial de este tipo de enclaves se dirige hacia desarrollar actividades de tecnologías de la información (IT, por sus siglas en inglés) con un mayor impacto en la cadena de generación de valor agregado (consultoría desarrollada mediante IT, por ejemplo). Siendo éste tal vez el principio fundamental de las actividades de la Secretaría de Desarrollo Económico que motivaron este convenio y estos estudios, es necesario insertar estas atractivas potencialidades económicas en el marco de una Política de Trabajo Decente.

Si combinamos estructuras productivas nacionales en las cuales el sector de servicios ha pasado a ser dominante, a desmedro del languidecimiento del sector primario y con un sector secundario que exhibe una participación porcentual estable, los factores de competitividad adquieren una importancia notoria, principalmente basada en aspectos de ventajas comparativas y competitivas. Los servicios de base tecnológica determinan su ubicación geográfica en función de capacidad instalada, economías de escala, competitividad regional y aspectos de capital humano.

Es importante tener en cuenta estas tendencias en la caracterización del sector. No obstante, también es importante considerar el hecho de que las estructuras productivas en el pasado solían ser sumamente verticales, esto debido particularmente a sus funciones de producción y a la carencia de tecnologías transversales. Los servicios, al tener una función de producción que combina capital fijo bajo la forma de tecnología informática e intensidad en recurso humano, son la encarnación del concepto B2B, es decir, su principal actividad productiva es ofrecer servicios de apoyo a otras actividades productivas.

Esto nos lleva a requerir una definición consolidada de qué constituye en la práctica el sector de BPO-ITO, lo cual haremos decantando las principales actividades que se pueden enmarcar en las tendencias que hemos anotado. El punto de partida para dicha definición es el requerimiento estricto de que la actividad BPO-ITO se enmarca dentro de lo que se considera genéricamente *Offshore Services Industry* (OSI, Sector de Servicios Producidos en el Exterior)¹. Este sector expresa el cambio de la tendencia que tenían las casas matrices de desarrollar sus actividades manufactureras en el exterior, y hace referencia al hecho de que ahora sean los servicios la actividad transada.

Ahora, estos servicios pueden diferenciarse entre *Outsourcing* (trasladar la ejecución y control de componentes del proceso productivo, en este caso usualmente servicios) y *Offshoring* (trasladar el desarrollo de la actividad, pero no como un producto terminado o co-producto, sino como un componente integral del proceso productivo). Estas consideraciones son insumos claves para identificar lo que se ha denominado como *Cadena Global de Valor de Servicios Producidos en el Exterior*, la cual tiene el objetivo de medir los diferentes valores generados en el proceso productivo, en cada una de sus etapas.

Si bien se puede aceptar su continua evolución, también es conveniente recalcar que el sector OSI se ha desarrollado en tres segmentos definidos: *Information Technology Outsourcing* (ITO, Subcontratación de Tecnología de Información), *Knowledge Process Outsourcing* (KPO, Subcon-

¹ La definición más recurrente de este sector es: "el proceso de decisión de una compañía de desarrollar sus funciones o actividades en cualquier lugar del mundo".

tratación de Procesos de Conocimiento) y *Business Process Outsourcing* (BPO-ITO, Subcontratación de Procesos de Negocio). Ahora, al aplicar el criterio de integración horizontal (servicios que pueden ser provistos a todos los sectores) o integración vertical (servicios que sólo se pueden proveer específicamente a un sector). Tanto ITO como KPO y BPO-ITO son actividades horizontales, con la diferencia de que ITO y KPO se encuentran en un nivel más alto en la cadena de valor agregado que BPO-ITO. Esto se suele considerar consecuencia del aspecto de capital humano de estos segmentos: las actividades de menor valor agregado generalmente se desarrollan por recurso humano con menores niveles educativos que los de sus contrapartes de ITO y KPO.

Cuadro 1. Estructura de los sectores BPO-ITO, ITO y KPO

Segmento	Categoría	Actividad
BPO-ITO	CRM (Administración de Relaciones con el Cliente).	Mercadeo Ventas Contact Centers Call Centers
	ERM (Administración de Recursos Empresariales).	Finanzas Financiamiento Contabilidad Administración de la cadena de dotaciones, logística y proveedores Administración de documentos y archivística
	HRM (Administración de Recursos Humanos).	Entrenamiento Reclutamiento Administración de talento Administración de nómina
ITO (Subcontratación de Tecnología de Información)		I&D de software Consultoría IT
KPO (Subcontratación de Procesos de Conocimiento)		Consultoría de Negocio Análisis de Negocio Inteligencia de Mercado Servicios Legales

Fuente: Gereffi y Fernández-Stark (2010, p. 14). Adaptación libre de los autores. DRA

Finalmente, el segmento de actividades BPO-ITO suele dividirse a su vez en tres categorías: *Customer Relationship Management* (CRM, Administración de Relaciones con el Cliente), *Enterprise Resource Management* (ERM, Administración de Recursos Empresariales) y finalmente, *Human Resource Management* (HRM, Administración de Recursos Humanos). El cuadro I consolida esta clasificación.

2

Impacto económico del segmento BPO-ITO

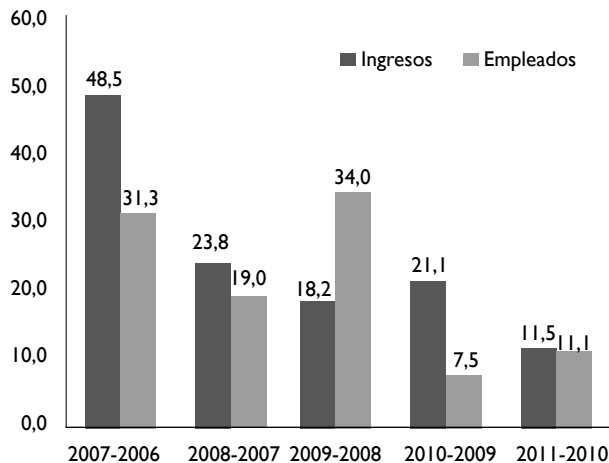
Como ya hemos anotado, la dificultad de aproximarse al análisis económico del segmento BPO-ITO es su particular característica de actividad horizontal. En cierto modo su influencia se aprecia en todos los sectores, pero como sector, es una subcuenta del sector servicios. Nuestro análisis será un ejercicio de desagregación geográfica: primero el contexto mundial, luego las tendencias nacionales y finalmente las consideraciones respectivas para la ciudad de Bogotá.

De acuerdo a Proexport (2012), las tendencias del sector OSI (compuesto a su vez por KPO, ITO y BPO-ITO) contemplan un crecimiento proyectado mundial del 5%, lo cual implicaría un valor producido de U\$500.000 MM para el año 2013. En términos de su composición interna, BPO-ITO participaba con un 35% de la producción total del sector OSI, con una intervención del 62% para ITO y del 3% para KPO. En el contexto latinoameri-

cano dichas tendencias implicaban un crecimiento comparativo mayor, de 12% (probablemente debido al hecho de que Latinoamérica es básicamente un territorio oferente de actividades OSI; Gereffi y Fernández-Stark, op. Cit, p. 10). Cualitativamente, la composición subsectorial de las actividades BPO-ITO es la siguiente: servicios empresariales (58%), operaciones (19%), administración de suministros (13%) y atención al cliente con el 11%.

Concentrándonos (y tomando como ejemplo) en la actividad BPO-ITO de call centers, el Gráfico 2 muestra la tasa de crecimiento de las variables ingresos y empleo, para el quinquenio 2006-2011. Puede apreciarse una continua tasa de crecimiento, toda vez que las tasas de crecimiento promedio para el periodo analizado son de 24,1% y 20,6% para dichas variables, lo cual implicaría un crecimiento del 100% al cabo del periodo.

Gráfico 2
Industria BPO-ITO de Call-Center, Tasas de Crecimiento de los Ingresos y el Empleo



Fuente: basado en Proexport (2012), cálculos de los autores

El informe de *Invest in Bogota* (2012) ofrece una plataforma comparativa al de Proexport (op. Cit), pero en este caso concentrada en el área metropolitana de la Capital. Un aspecto de interés contemplado en dicho estudio es la ventaja comparativa que ofrece el salario de enganche en actividades BPO-ITO en Bogotá, en comparación a otras ciudades latinoamericanas: U\$550, contra un salario promedio de enganche de U\$715.33 para otras 6 ciudades de la región, con un nivel máximo relativo de U\$854 en Buenos Aires. La información contenida en dicho informe permite ofrecer un panorama comparativo, más actualizado, de los indicadores de ingresos y empleo en el sector BPO-ITO, en este caso para la ciudad de Bogotá, y para el periodo 2010-2015, con cifras de la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO-ITO.

La tasa promedio de crecimiento proyectada de estas dos variables resultó ser menor en realidad, para el periodo que en su momento proyectó el estudio y que efectivamente ocurrió. Adicionalmente, a futuro resulta ser más conservadora que la proyectada en el informe de Proexport. Se considera que los ingresos del sector BPO-ITO en la ciudad de Bogotá se incrementarían en un promedio de 16% (una tasa comparativamente elevada para el estándar de los nuevos emprendimientos en la Capital) y el empleo, nuestra principal variable de interés, en un 15,7%.

3

**Monitoreo
ocupacional**

Monitoreo

Grupos Focales

La **Tabla 1** presenta en detalle la bitácora de entrevistas desarrolladas, que implicó la realización de once entrevistas, a lo largo de un periodo de mes y medio, entre abril y mayo del presente año.

Tabla 1. Agenda de entrevistas

Actor				
	Unisys	Allus Colombia	Contac Center Américas	Bilateral
Fecha	09/04/2013	11/04/2013	12/04/2013	16/04/2013
Reunión entrevista	Natalia Angarita	Marcela Acevedo	Silvana Solano	Marcela Ospina
Cuestionario diligenciado	✓	✓	✓	✓
Notas transcripción	✓	✓	✓	✓

Actor			
	Teleperformance	Atento Colombia	Price Water House
Fecha	22/04/2013	23/04/2013	26/04/2013
Reunión entrevista	Julián Moreno	Belcy Espitia	Camilo Ocampo
Cuestionario diligenciado	✓	✓	✓
Notas transcripción	✓	✓	✓

Actor		
	Sutherland	Interactivo
Fecha	21/05/2013	23/05/2013
Reunión entrevista	Alejandro Pozos	Olga Camelo
Cuestionario diligenciado	✓	✓
Notas transcripción	✓	✓

Fuente: elaboración de los autores. DRA

Análisis de resultados del proceso de grupo focal

El Gráfico 3 presenta a manera de mapa mental, la lógica metodológica del proceso de entrevistas al grupo focal. Se busca que mediante cuatro actividades, que implican la identificación de cuatro grandes aspectos, se converja en los resultados ofrecidos en el presente documento.

Gráfico 3. Matriz conceptual para el desarrollo de los grupos focales

Aspecto / Actividad	Estructura y manejo de Recurso Humano	Selección Capacitación Vinculación Personal	Identificación de vacantes	Requerimiento de Formación Cuellos de botella
Cuestionario				
Entrevista				
Análisis				
Proceso de Formación				

Fuente: elaboración de los autores. DRA

Como se mencionó en la introducción de este documento, el ejercicio de análisis de demanda ocupacional genera sus resultados mediante la aplicación y análisis de entrevistas y cuestionarios aplicados a los jefes de recursos humanos de las empresas objeto del estudio. Los resultados ofrecen material tanto para un detallado análisis de las características del mercado de trabajo del sector, como para identificar las ocupaciones más dinámicas y sus respectivas competencias. En esta sección se presentan las características laborales, en la siguiente se presentan las ocupaciones y las competencias.

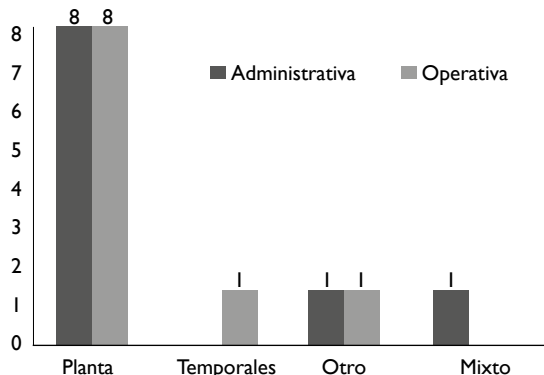
Empecemos analizando los mecanismos de vinculación. La práctica de vinculación laboral directa por la empresa es la predominante en este sector, muy importante de cara a la perspectiva de Trabajo Decente, sólo una de las empresas encuestadas tiene un sistema mixto (planta y personal vinculado mediante Empresas de Servicios Temporales) tanto para la administración como para el área operativa y otra tiene a todo su personal contratado por una Cooperativa de Trabajo Asociativo.

El mecanismo más eficiente es el de la publicación de las ofertas en la páginas web buscadoras de empleo, le sigue en importancia el sistema de referidos ya que tiene una alta tasa de efectividad al momento de la selección del personal, un mecanismo que, ante una eventual alta tasa de rotación, permite reducir los costos de *screening* (revisión preliminar del potencial candidato) y optimizar el tipo de personal vinculado. La categoría “Otros” corresponde a las convocatorias que se realizan por intermedio de las redes sociales (Facebook, Twiter y LinkedIn).

Las áreas de recursos humanos son las encargadas en su totalidad de los procesos de reclutamiento y selección, mientras que las áreas operativas se encargan en su gran mayoría de la capacitación y el *Vo.Bo.* para la contratación del candidato.

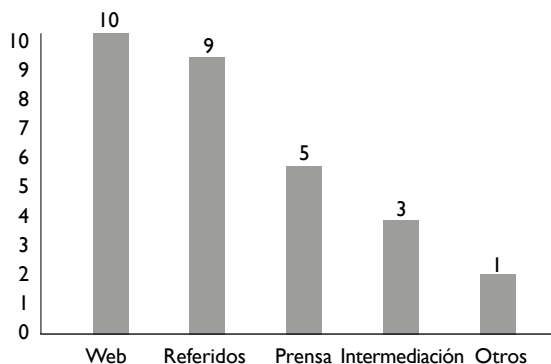
En la mayoría de las empresas, la selección se hace directamente, también se utiliza en una menor proporción a las Empresas de Servicios Temporales y sólo una empresa lo hace a través de la ya anotada Cooperativa de Trabajo Asociado.

Gráfico 4
Mecanismos de vinculación laboral



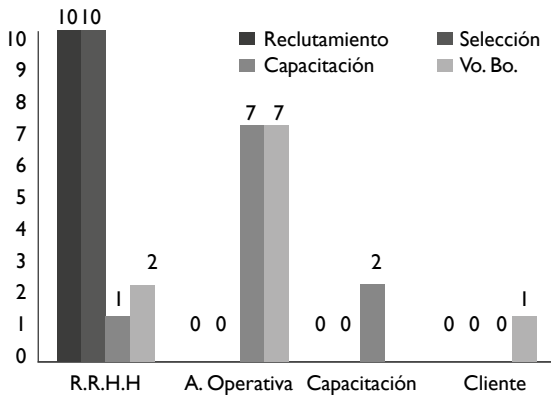
Fuente: elaboración de los autores. DRA

Gráfico 5
Prácticas de convocatoria



Fuente: elaboración de los autores. DRA

Gráfico 6.
Prácticas de contratación laboral / Responsabilidades



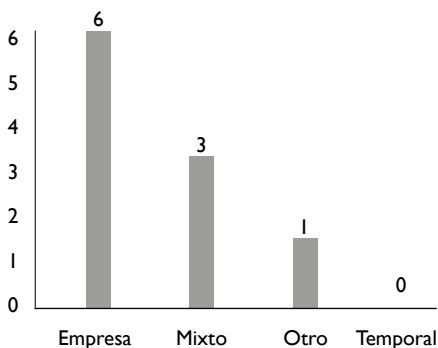
Fuente: elaboración de los autores. DRA

La composición del proceso de selección incluye para la gran mayoría de firmas analizadas, los cuatro pasos de entrevista, prueba física, práctica y curso previo. La entrevista es claramente el mecanismo de selección más utilizado. El curso previo hace parte del proceso de selección, pero no como un filtro de entrada sino como una

capacitación efectiva al momento de decidir la vinculación del candidato. Los cursos previos son un requerimiento de los clientes y las empresas los imparten a los candidatos.

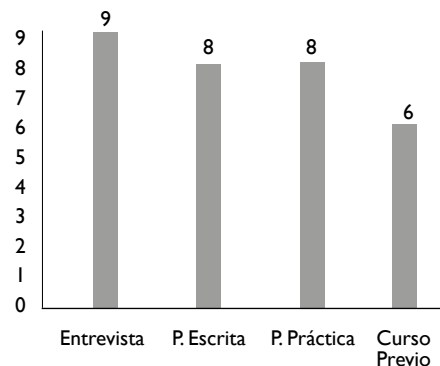
Todas las empresas cuentan con áreas dedicadas a la capacitación, sólo 2 realizan este proceso con apoyo en ciertas ocasiones del cliente o de las Empresas de Servicios Temporales. Resulta importante recalcar

Gráfico 7.
El proceso de selección del personal lo realiza



Fuente: elaboración de los autores. DRA

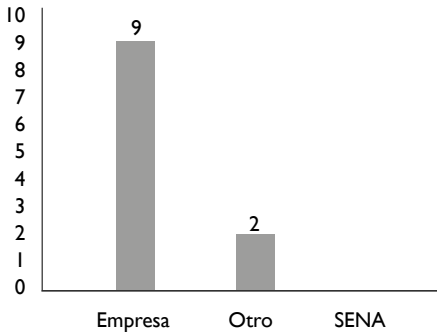
Gráfico 8.
El proceso de selección incluye



Fuente: elaboración de los autores. DRA

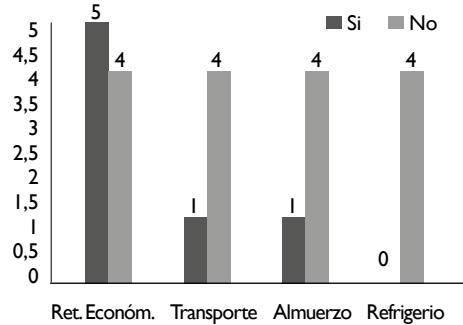
que ninguna firma, a pesar de contar con mecanismos de vinculación que implican el pago de aportes de nómina al SENA, utiliza como contraparte los servicios educativos de dicha entidad.

Gráfico 9.
Quién realiza estos cursos de capacitación



Fuente: elaboración de los autores. DRA

Gráfico 10.
El trabajador preseleccionado recibe algún apoyo

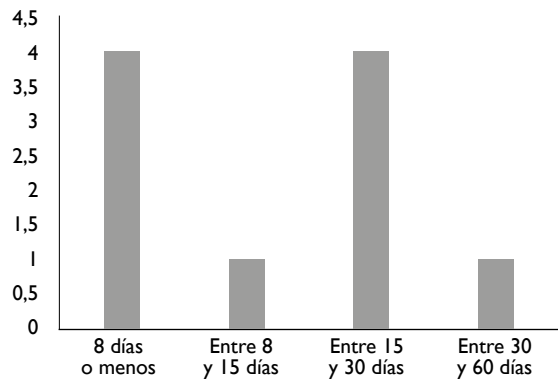


Fuente: elaboración de los autores. DRA

Los eventuales apoyos a los trabajadores se obtienen, en la mayor parte de los casos, luego del proceso de selección, lo cual se puede esperar, toda vez que la firma efectivamente invierte en capacitación de entrada al trabajador.

La duración de los procesos de convocatoria, selección y vinculación está supeditada a las complejidades y requisitos propios de cada campaña y los procesos de capacitación. Cabe anotar que en cierto modo la plataforma tecnológica de servicios IT que ofrecen las firmas entrevista-

Gráfico 11.
Duración del proceso de convocatoria, selección y vinculación del personal (días)

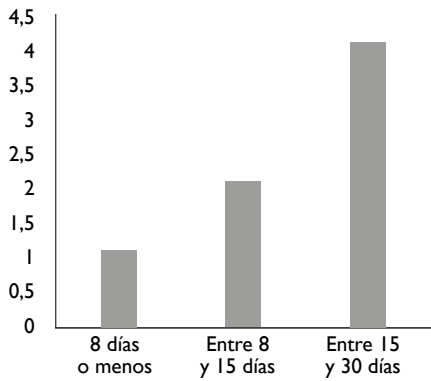


Fuente: elaboración de los autores. DRA

das es su punto común desde la perspectiva de BPO-ITO, pero las firmas se dedican a diferentes actividades, y por ende dicha diversidad genera un patrón heterogéneo de respuesta.

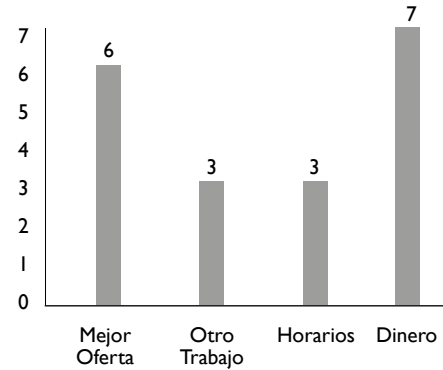
La duración de las capacitaciones está dada por las exigencias y complejidad de cada campaña.

Gráfico 12.
Duración de los cursos (días)



Fuente: elaboración de los autores. DRA

Gráfico 13.
Razones de desistimiento al firmar contrato



Fuente: elaboración de los autores. DRA

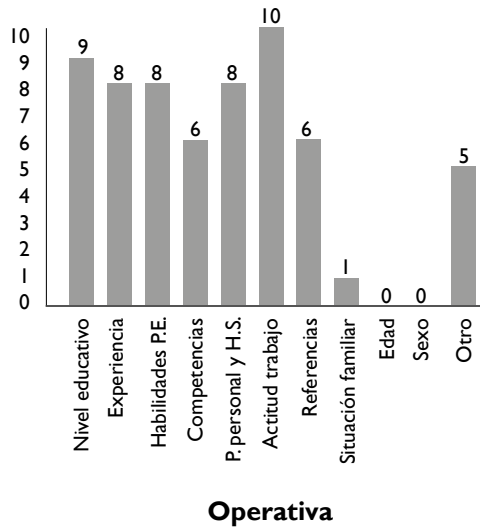
De acuerdo a la evidencia testimonial detectada en el procesamiento de los cuestionarios y apoyada por las entrevistas semiestructuradas, la rotación laboral es elevada y el proceso de vinculación puede resultar eventualmente inefectivo e ineficiente ante la potencial circunstancia de otro trabajo con mejor remuneración. De acuerdo a las declaraciones de los jefes de personal entrevistados, el factor salarial es la principal razón del desistimiento de los candidatos, lo cual se aprecia en que siete firmas entrevistadas expresamente consideran el ingreso laboral como el mayor determinante de que los potenciales candidatos rechacen la eventual vinculación. La “Mejor oferta” hace relación a los candidatos que están en varios procesos de selección a la vez, y rechazan las ofertas laborales o cambian de actividad en aras de aceptar una mejor propuesta. Por otra parte, la expresión “Otro trabajo”, se refiere a que el candidato no desea

trabajar en BPO-ITO, pero sólo lo manifiesta hasta la finalización del proceso de selección; el inconveniente con los horarios, se presenta en la población universitaria y madres cabeza de familia.

Para los candidatos que se van a desempeñar en el sector financiero, la empresa, por iniciativa propia, o por solicitud directa del cliente, realiza un estudio de seguridad, el cual es un criterio valioso al momento de tomar la decisión de contratación del candidato. Resulta interesante que, si bien las firmas nos declaran ser particularmente exigentes en el perfil educativo (área de formación del candidato), si lo es el grado de avance del proceso de formación del candidato,

sí lo son en términos de lo avanzado que pueda estar dicho perfil. Es decir, más que concentrarse en qué tipo de educación tiene el candidato, se concentran en el semestre que está cursando o ha cursado el mismo. Adicionalmente, dado el hecho de que las firmas cuentan con su propio esquema de formación, no manifiestan privilegiar un cuerpo específico de competencias, aunque sí reconocen que éstas son importantes.

Gráfico 14.
Criterios empresariales para la vinculación de personal



Fuente: elaboración de los autores. DRA

4

Perfiles Ocupacionales Detectados

El análisis de los cuestionarios y las entrevistas semiestructuradas aplicados al grupo focal de firmas puestas a nuestra disposición nos permitieron identificar las siguientes ocupaciones de alta demanda:

- Auxiliar de Información y Servicio al Cliente,
- Vendedor de Ventas Técnicas,
- Vendedor de Ventas no Técnicas,
- Mercaderista /Impulsador
- Supervisores, Empleados de Información y Servicio al Cliente
- Técnico en Sistemas (Help Desk)

En el anexo a este documento se presenta la información pormenorizada de cada una de las ocupaciones. Cada ocupación es descrita

en detalle, incluyendo su área de desempeño dentro de la firma, su área ocupacional, campo ocupacional y nivel directivo, de acuerdo a los criterios de la Clasificación Nacional de Ocupaciones. Se describen detalladamente sus funciones y posibles denominaciones buscando ofrecer una estandarización entre la ocupación y la denominación en que pueda ser percibida por los empleadores. De cara a ofrecer una eventual definición comparativa, al momento de analizar la ocupación en la Gran Encuesta Integrada de Hogares, se incluye su código en la clasificación CIUO que utiliza el DANE. Adicionalmente se ofrece información estadística tomada del Servicio de Información para el Empleo del SENA, buscando ofrecer una base comparativa de análisis.

En el caso de la primera ocupación, Supervisores, Empleados de Información y Servicio al Cliente, se considera que la misma pertenece al segundo nivel directivo (B), de las firmas, dada la responsabilidad de supervisión de operarios. Los salarios ofrecidos oscilan entre \$520.000 y \$600.000, es decir, alrededor de un salario mínimo legal vigente. Es una actividad sumamente activa, claramente concentrada (oferentes y vacantes) en la ciudad de Bogotá, y no tiene un perfil de género específico, tanto oferentes como vacantes tienen una distribución de hombres y mujeres semejante. Dado el nivel directivo intermedio, se suele exigir título de educación superior, ya sea de pregrado o técnico / tecnológico, en las áreas de ingeniería industrial, administración de empresas o mercadeo.

Para la segunda ocupación, Auxiliares de Información y Servicio al Cliente, se trata de empleados de tercer nivel dedicados a ofrecer información de soporte sobre bienes y servicios ofrecidos por otras firmas, es decir, actividades subcontratadas de información. Los

salarios son bajos, pero esta característica es compensada por la flexibilidad relativa de las jornadas de trabajo, con lo cual la actividad laboral suele ser complementaria de actividades educativas o formativas, y por ende no genera una expectativa de vinculación y estabilidad a largo plazo. Es claramente intensiva en egresados / estudiantes de carreras técnicas y tecnológicas, sin exigir una área particular de formación.

En relación a los Técnicos de Sistemas, la tercera ocupación detectada en el ejercicio, claramente implica competencias informáticas. Dada la índole técnica de su actividad, se consideran en el nivel directivo intermedio de la planta de personal, esto más por su especialidad y responsabilidad que por el hecho de que tengan personal a cargo. Los salarios son relativamente superiores al mínimo legal, aunque en este caso la contrapartida de una relativamente baja remuneración se aprecia claramente en el hecho de acumular conocimiento y experiencia específica en sistemas operativos y manejo de hardware.

El aspecto de ventas es abordado en nuestro análisis desde dos perspectivas, las Ventas Técnicas y las Ventas no Técnicas. Claramente se trata de una actividad en la cual el objetivo es vender y el medio es tecnológico, y por ello se considera estar dentro del segmento del sector BPO-ITO. La gran diferencia entre las dos ocupaciones gira en torno al hecho de que la primera requiere un mayor nivel de conocimiento técnico, y la segunda implica que las competencias requeridas no sean técnicas, sino específicamente de relaciones humanas. El vendedor técnico usualmente debe tener o estar recibiendo formación técnica o tecnológica, con una ocasional circunstancia de subempleo al vincular ingenieros industriales. Las circunstancias laborales expresadas en las entrevistas sugieren que las firmas empleadoras requieren egresados o estudiantes en mercadeo y ventas, y el perfil técnico es proporcionado mediante entrenamiento interno ofrecido por la firma. El nivel técnico de conocimiento también se aprecia en que la ocupación de Vendedor de Ventas Técnicas se considera de nivel B, y la de Ventas no Técnicas de nivel C. Esta última es relativamente semejante a la quinta ocupación detectada, de Mercaderistas e Impulsadores, con la relativa diferencia de que la ocupación de mercaderista tiene una marcada perspectiva de género femenino.

Para cerrar esta sección, consideramos que una perspectiva conjunta en términos de una eventual convocatoria implicaría concentrarse en el segmento de egresados de educación media o estudiantes de nivel técnico / tecnológico. Las competencias son relativamente básicas, pero claramente las capacidades sociales de interacción son particularmente importantes. Un punto interesante, a modo de cierre, es el aspecto de bilingüismo, el cual considerábamos interesante como hipótesis metodológica de trabajo. Es posible que sea una circunstancia particular que sólo un componente mínimo de las firmas entrevistadas desarrolle actividades que requieran el manejo de interacción en inglés. Es decir, ante la evidente debilidad detectada en la formación en inglés de la educación media en Bogotá (ver *El Espectador*, 04/09/12), es posible que el empresariado no considere rentable, operativo o posible el montaje de servicios de BPO-ITO con un uso intensivo del inglés. Al no haber oferta de trabajadores de este tipo, no se montan estas firmas.

5

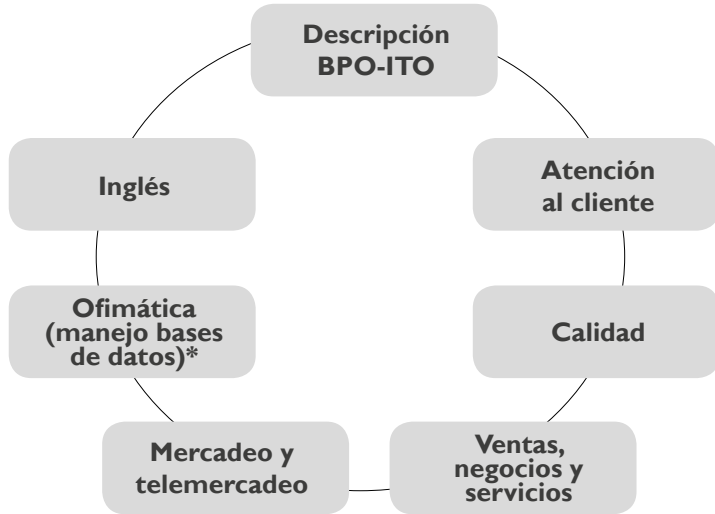
Revisión de los programas de formación que responden a las necesidades del sector BPO-ITO

Antes de entrar a analizar la oferta disponible para estos perfiles, cabe destacar que en el ejercicio de consultas con empresarios, los entrevistados señalaron que su expectativa frente a los programas de formación es acortar significativamente la curva de aprendizaje, más no ajustarse completamente a los perfiles ocupacionales demandados. De hecho, una parte importante del *know-how* al interior de las empresas, es su capacidad de construir cortos programas de capacitación para adaptar las condiciones del recurso humano a las necesidades y requerimientos por parte de sus clientes.

Del análisis de los contenidos curriculares de la oferta educativa revisada en el presente ejercicio, es posible señalar un conjunto de aspectos transversales, que buscan responder a las necesidades de las empresas de BPO-ITO:

Ilustración I.

Competencias ocupacionales que buscan formar los programas analizados



* La formación en ofimática se orienta al manejo del paquete Office e Internet

De manera específica, las instituciones académicas indican que su formación responde a un conjunto de 14 perfiles, a saber:

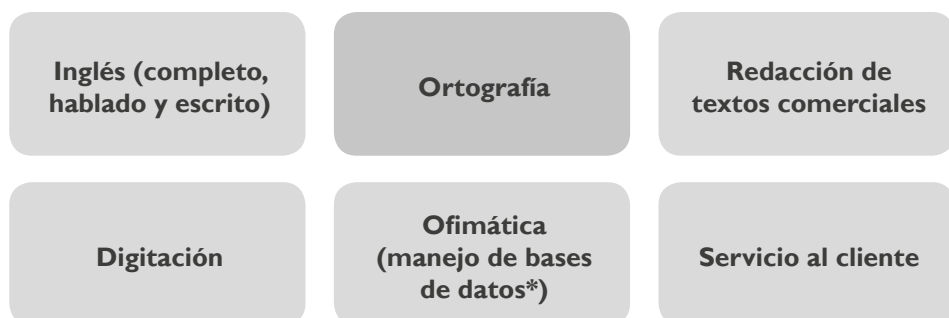
Tabla I. Perfiles indicados por las instituciones de formación

Perfiles	
• Asesor y/o Agente de Ventas	• Asesor y/o Agente de Servicio al Cliente
• Asesor y/o Agente Cobranzas	• Auxiliar de Información en Punto de Servicio
• Asesor y/o Agente de Servicios	• Auxiliar de Información y Servicio al Cliente
• Asesor y/o Agente de Soporte Comercial	• Teleoperador
• Asesor y/o Agente de Telemercadeo	• Impulsador de Productos y Servicios
• Asesor y/o Agente de Back Office	• Representante de Atención Telefónica
• Asesor y/o Agente de Contact Center	• Operador Telefónico

Desde la perspectiva de los empresarios, se evidenció claramente que las necesidades del mercado apuntan principalmente a las siguientes competencias:

Ilustración 2.

Necesidades identificadas por empresarios



* El manejo de bases de datos implica la alimentación, cruce, depuración y generación de reportes

Por otro lado, cabe mencionar que las empresas entrevistadas señalaron un conjunto de competencias actitudinales, tales como trabajo bajo presión, trabajo en equipo, actitud de servicio, orientación al logro, capacidad de persuasión; no obstante, estos componentes no hacen parte de las ofertas educativas por ser un tema de la personalidad del trabajador.

Al cruzar los contenidos de los programas analizados con las necesidades de formación indicadas por los empresarios y presentadas en el análisis de demanda, se evidencia, en términos generales, un alto grado de coincidencia. Sin embargo, se nota la ausencia de formación con las características del bilingüismo que requieren las compañías del segmento BPO-ITO, que en la actualidad están demandando profesionales con nivel de inglés B2 (en algunas campañas) para brindar un servicio telefónico completo en este idioma. Frente a esta necesidad, los programas analizados difícilmente pueden cubrir este requisito, teniendo en cuenta la duración y la intensidad horaria de bilingüismo en sus currículos.

Como se mencionó anteriormente, la alternativa que han adoptado varias compañías del segmento BPO-ITO para suplir sus necesidades de bilingüismo, es contratar estudiantes universitarios de mitad de carrera.

Al respecto, tomando como referencia la enseñanza del idioma inglés dentro de algunas universidades en donde se ofrecen programas educativos afines a las actividades de BPO-ITO (Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Industrial y Administración de Empresas), se puede ver que el estudio de este idioma no es suficiente para atender la demanda de perfiles bilingües que se están necesitando.

Ingeniería de Sistemas (10 Semestres)		
Universidad	Nivel de inglés a la mitad de la carrera	Total de niveles de inglés y semestre de finalización
Universidad Nacional	Inglés IV en 4to Semestre	Inglés IV en 4to Semestre
Universidad Manuela Beltrán	Inglés IV en 5to Semestre	Inglés VI en 6to Semestre

Administración de Empresas (10 Semestres)		
Universidad	Nivel de inglés a la mitad de la carrera	Total de niveles de inglés y semestre de finalización
Universidad Nacional	Inglés IV en 4to Semestre	Inglés IV en 4to Semestre
Fundación Universitaria San Martín	Inglés V en 5to Semestre	Inglés VI en 6to Semestre
Uniminuto	Inglés III en 5to Semestre	Inglés III en 5to Semestre

Ingeniería Industrial (10 Semestres)		
Universidad	Nivel de inglés a la mitad de la carrera	Total de niveles de inglés y semestre de finalización
Uniminuto	Inglés II en 4to Semestre	Inglés IX en 9no Semestre
Universidad Nacional	Inglés II en 5to Semestre	Inglés VII en 7mo Semestre
Universidad Libre	Inglés IV en 5to Semestre	Inglés IV en 5to Semestre
Universidad Central	Inglés III en 5to Semestre	Inglés III en 5to Semestre

Tres conclusiones se desprenden del análisis presentado anteriormente:

Primero, dentro de la oferta analizada, el programa de Técnico Laboral en Atención en Call Center, del INCAP, es el que más se ajusta a las necesidades de los cuatro de los seis perfiles ocupacionales detectados en las entrevistas semiestructuradas (Auxiliar de Información y Servicio al Cliente, Vendedor de Ventas Técnicas, Vendedor de Ventas no Técnicas, Mercaderista / Impulsador). Así mismo, este programa podría eventualmente responder al quinto perfil analizado (Supervisores, Empleados de Información y Servicio al Cliente), incorporando en su estructura curricular temáticas como manejo de personal, monitoreo de calidad y prácticas de comunicación efectiva.

Segundo, es evidente que por el contenido y la duración de la formación requerida, la incorporación de un componente de bilingüismo que responda a las necesidades de los empresarios, no parece adecuada. En consecuencia, es recomendable manejar la formación en bilingüismo como un proceso de capacitación separado. No obstante, las instituciones educativas mencionadas, al igual que muchas otras, parecen estar enfrentando un dilema entre la importancia del bilingüismo y su relativo costo de implementación. Cada vez menos universidades cuentan con un departamento de lenguas, y cada vez más deciden subcontratar estos cursos con profesores de cátedra o institutos de idiomas, que no por más especializados son necesariamente mejores en la formación técnica bilingüe.

Tercero, con respecto al sexto perfil ocupacional analizado (Técnico de Sistemas en HelpDesk) se observa que para cumplir con los requisitos del segmento BPO-ITO resulta necesario fusionar dos programas y por ende extender la capacitación más allá de la denominada *educación para el trabajo y el desarrollo humano*.

En esta línea, se podría ajustar el contenido curricular de Técnico Laboral en Atención en Call Center así:

Tabla 2. Contenido curricular sugerido

Competencia	Contenido
Descripción de BPO-ITO	Introducción al negocio de Call Center y Multitareas
	Introducción a tecnología de Call Center y Tele mercadeo
Atención al cliente	Servicio al cliente y manejo de P.Q.R.
Mercadeo	Gestión de ventas y cobros
	Introducción a procesos, procedimientos y métricas de eficacia y calidad
Ofimática	Digitación básica
	Digitación avanzada
	Informática
	Excel
	Seminario de internet
Habilidades comunicativas y actitudinales	Ortografía
	Redacción de textos comerciales
Habilidades actitudinales	Actitudes laborales
	Ética
Habilidades de supervisión	Manejo de personal
	Monitoreo de calidad
	Prácticas de comunicación efectiva

6

Oferta Formativa Disponible

Partiendo de recomendaciones capturadas en el desarrollo de los ejercicios de grupos focales y entrevistas semiestructuradas, se analizaron un conjunto de seis instituciones de formación y ocho programas.

Entre los programas analizados, es evidente la amplitud en el alcance de contenido, condición que les permite responder a uno o varios de los perfiles mencionados en la sección anterior. De hecho, entre los programas analizados, ocho responden a los cuatro perfiles detectados a ventas e información y dos de ellos podrían ajustarse, incluso, a cinco perfiles ocupacionales. En contraste, sólo uno de los programas objeto de revisión cuenta con una estructura orientada exclusivamente a un perfil ocupacional.

El alcance de los programas resulta coherente con las características del segmento BPO-ITO, en donde se buscan fundamentalmente condiciones generales de los aspirantes más que conocimientos específicos, como resultado de los continuos cambios en la operación de las compañías derivados de las campañas que estén ejecutando.

Tabla 4. Programas de capacitación identificados por perfil ocupacional

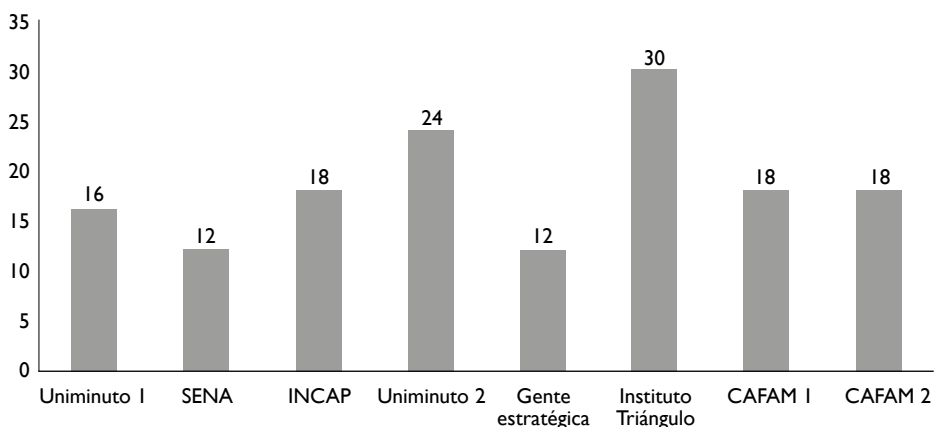
Institución	Programa	Perfil 1	Perfil 2	Perfil 3	Perfil 4	Perfil 5	Perfil 6
Uniminuto	Técnica profesional en manejo de voz y datos para BPO-ITO						
SENA	Gestión comercial y Telemercadeo en Contact Center						
INCAP	Técnico laboral en atención en Call Center						
Uniminuto	Tecnología en gestión de BPO-ITO						
Gente Estratégica	Agente Contact Center						
Instituto Triángulo	Operador centro de cómputo						
CAFAM	Técnico laboral por competencias en soporte de equipos de cómputo						
CAFAM	Técnico laboral por competencias en ventas						

Fuente: autores. Perfil 1: Auxiliar de Información y Servicio al Cliente; Perfil 2: Vendedor de Ventas Técnicas; Perfil 3: Vendedor de Ventas no Técnicas; Perfil 4: Mercaderista / Impulsador; Perfil 5: Supervisor y Empleado de Información y Servicio al Cliente; Perfil 6: Técnico de Sistemas en Help Desk

El alcance de los contenidos en los programas, evidentemente se ve reflejada en la duración de los mismos, que en promedio registran una duración de 17 meses, siendo los más cortos de un año y los más prolongados de 30 meses. Desde la perspectiva de las empresas del segmento BPO-ITO, la amplia duración en los programas de formación puede no ser muy atractiva, teniendo en cuenta el alto flujo de reclutamiento que vienen registrando y las elevadas altas de rotación que presentan, tal como lo manifestaron a través de las entrevistas semiestructuradas.

Gráfico 15.

Duración de los programas analizados (en meses)



Fuente: elaboración de los autores. DRA

En términos del perfil de entrada de los aspirantes, la mayor parte de las instituciones exigen haber cursado bachillerato completo, aunque algunas de ellas sólo educación hasta el grado noveno; únicamente una de ellas incluyó una restricción de edad (mayor de 16 años). Esto contrasta, hasta cierto punto, con los criterios de selección de las empresas del sector, quienes manifiestan preferir a estudiantes de educación superior.

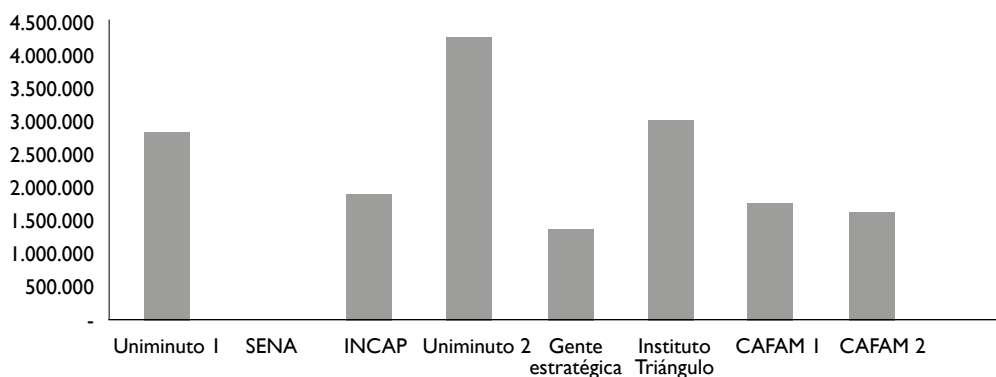
Por otra parte, la descripción de los perfiles de los egresados indicada por las instituciones corrobora el interés por mostrar la transversalidad de la formación de cara a una inserción laboral. En dos de los ocho programas, incluso, se brindan contenidos orientados a la supervisión, el

monitoreo y el manejo de grupos. Sólo en el caso de los programas orientados al perfil de Técnico en Sistemas, se menciona conocimientos específicos en los perfiles de aspirantes.

La modalidad predominante en la formación es la presencial, la cual se identificó en seis de los ocho programas. Los otros dos se ofrecen bajo la modalidad de aula virtual y tutorías los días sábado.

El valor de los programas analizados oscila entre \$0 y \$4'500.000 con un costo promedio de \$2'000.000 de pesos. En términos de costo por hora, el rango de precios va entre \$0 y \$176.750 siendo el costo promedio mensual de alrededor de \$110.000 pesos.

Gráfico 16.
Costo total del programa



Fuente: elaboración de los autores. DRA

Por último, resulta pertinente mencionar que una de las instituciones de formación incluye sus programas dentro de un esquema de ciclos propedeúticos, que permiten avanzar posteriormente a formación en educación superior, pero es importante enfatizar que el avance hacia este tipo de formación, si bien puede ser claramente una decisión del estudiante, estaría basado en sus perspectivas laborales, y en la actualidad el sector de tecnología de la información no parece contar con este tipo de opciones en su cadena de valor.

Anexo

En resumen

La dinámica del sector BPO-ITO detallada en el presente documento resalta, en primer lugar, las potencialidades del sector en términos de generación de empleo para la ciudad. Igualmente el análisis de las demandas ocupacionales de las empresas permite identificar algunas debilidades en términos de formación y del cubrimiento de los perfiles ocupacionales demandados por las empresas del sector.

En términos de educación, se muestra que si bien hay coincidencias entre los programas de formación ofrecidos por las instituciones educativas y las demandas laborales de los empresarios, persisten algunas brechas especialmente en la formación de competencias de bilingüismo. Se proponen ajustes a programas de formación que permitirían atender, de manera más amplia y pertinente, algunos de los perfiles ocupacionales más demandados por las empresas. Cerrar algunas de éstas brechas de formación agiliza y aclara el proceso de fortalecimiento del sector.

El estudio muestra un panorama promisorio para adelantar procesos de articulación entre los distintos actores del sector, los cuales deben ser complementados con el seguimiento y monitoreo de la dinámica laboral del sector, con el fin de brindar señales adecuadas que permitan acercar la oferta y la demanda laboral.


Cabe mencionar que la acción integral de los agentes no sólo redundará en el fortalecimiento productivo del sector sino en las condiciones de contratación y los ingresos generados para sus trabajadores. En otras palabras, el sector tiene el reto de consolidarse como una alternativa económica de competi-

vidad inclusiva para la ciudad, que genere empleo digno y decente, avance en la incorporación de valor en los servicios ofrecidos y logre articular eficientemente necesidades ocupacionales con la oferta de formación. Desde esta perspectiva, el rol de la cooperación público-privada, a través de esquemas como el de pactos por el trabajo decente, permitiría avanzar en esta dirección.

FORMULARIO DE ENTREVISTAS

Página No. 1

Encuesta No.

Fecha de la Encuesta			ESTUDIO DE PERFILES OCUPACIONALES	
DD	MM	AAAA		

A. INFORMACIÓN GENERAL

I DATOS DE CONTROL

1. Razón social de la empresa

II. INFORMACIÓN DE PERSONA(S) DE CONTACTO

2. Nombres y Apellidos 3. Cargo 4. Teléfono 5. Correo Electrónico

B. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL RECURSO HUMANO DE LA EMPRESA

1. Personas vinculadas actualmente a la empresa, según tipo de vinculación, sexo y área de desempeño.

Mecanismo de vinculación laboral	Área de desempeño						Total
	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	
Planta							
Temporales							
Otro :							
Total							

2. Personas vinculadas actualmente a la empresa, según tipo de vinculación, sexo y área de desempeño.

Nivel Educativo	Menos de B/lerato	B/lerato con Título	Técnico		Tecnólogo		Universitario		Cursos no formales	
			Con Título	Sin Título	Con Título	Sin Título	Con Título	Sin Título	Certificado	Sin Certificado
N. de personas										

PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL

RESPONSABILIDADES			CONVOCATORIA					
3. Quiénes intervienen en la selección y vinculación del personal (Señale, en orden de importancia, cargo y responsabilidad de las personas encargadas de esta labor).			4. Cuando hay vacantes en la empresa, ¿de que forma se hace la convocatoria del personal?					
No.	Cargo	Responsabilidad		Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir
1			a. Página WEB.					
2			b. Avisos de prensa.					
3			c. Por referidos.					
			d. Serv. de Intermed.					

FORMULARIO DE ENTREVISTAS

Encuesta No.

Página No. 2

ESTUDIO DE PERFILES OCUPACIONALES



5. El proceso de selección del personal lo realiza

	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir
a. Directo la empresa.						
b. Otras Empresas o servicios.						
c. Proceso Mixto (Emp y Terceros)						

6. Este proceso de selección incluye:

	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir
a. Entrevista personal.						
b. Pruebas escritas.						
c. Pruebas practicas.						
d. Curso previo de capacitación.						

Si respondió (d) en la pregunta 6, continúe; si no señala esta opción, pase a la pregunta 10.

7. ¿Quién realiza estos cursos de capacitación?

a. La propia empresa.		8. ¿Cuánto duran estos cursos?	
b. El SENA.		Días.	
c. Otro, ¿Cuál?		En total, ¿Cuántas horas?	

9. El trabajador preseleccionado recibe algún apoyo durante el curso?

		¿En que consiste?				
a. Sí.			a. Sí.		10. ¿Realiza la empresa pruebas adicionales a las realizadas por quienes hacen la selección de personal?	
						¿Cuales?
b. No.			b. No.			

VINCULACIÓN

11. La vinculación del personal la realiza:

	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir
a. La empresa directamente.						
b. Una empresa temporal.						
c. A través de una cooperativa.						

12. En promedio, ¿Cuántos días dura el proceso de convocatoria, Selección y vinculación del personal?

Días.		Sí.		No.	
-------	--	-----	--	-----	--

14. Una vez seleccionado el personal y firmado el contrato de trabajo, ¿la empresa programa cursos de capacitación o entrenamiento?

Sí.		No.	
-----	--	-----	--

Pase a la 15.

Pase a la 17.

15. En promedio, ¿Cuánto duran esos cursos?

Días.	
-------	--

En total,
¿Cuántas horas?

--	--

16. ¿Quién realiza estos cursos?


a. La propia empresa.	
b. El SENA.	
c. Otro, ¿Cuál?	

17. Señale las razones por las cuales las personas que se presentan a una convocatoria, no son finalmente contratadas (por ejemplo, No cumplen condiciones, tienen mejores ofertas, el proceso es muy largo, etc.)

FORMULARIO DE ENTREVISTAS

Encuesta No.

Página No. 3

ESTUDIO DE PERFILES OCUPACIONALES	
--	--

C. CRITERIOS EMPRESARIALES PARA LA VINCULACIÓN DE PERSONAL Y NECESIDADES PREVISTAS DE TALENTO HUMANO NO PROFESIONAL

1. Señale los criterios que la empresa considera mas importantes al momento de seleccionar el personal, en cada una de las áreas de desempeño.

Criterios	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir	Por definir
a. Nivel educativo.						
b. Experiencia.						
c. Habilidades demostradas en la prueba practica.						
d. Competencias certificadas.						
e. Presentación personal y habilidades sociales.						
f. Actitud para el trabajo.						
g. Referencias de empleos anteriores.						
h. Situación familiar o social.						
i. Edad.						
j. Sexo.						
k. Otro, ¿Cuál?.						

2. Indique la cantidad y perfil de los cargos requeridos para ser vinculados a la PLANTA de su empresa.



Nombre del Cargo	Total personas requeridas	Área de desempeño	Rango de edad preferida	Educación mínima requerida	Si es difícil llenar esta vacante señale, ¿Por qué?
Descripción del cargo:					
Mecanismo de vinculación laboral					

Competencias y habilidades mínimas requeridas	Experiencia mínima requerida			Otros requisitos mínimos exigidos
	Tipo	Meses	Descripción	
	Específica			
	General			

FORMULARIO DE ENTREVISTAS

Encuesta No.

Página No. 4

ESTUDIO DE PERFILES OCUPACIONALES	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Desarrollo Económico, Industria y Turismo  BOGOTÁ HUCYANA <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</small>  <small>UNIVERSIDAD DEL ROSARIO</small>
--	--


Nombre del Cargo	Total personas requeridas	Área de desempeño	Rango de edad preferida	Educación mínima requerida	Si es difícil llenar esta vacante señale, ¿Por qué?
Descripción del cargo:					
					Mecanismo de vinculación laboral
Competencias y habilidades mínimas requeridas	Experiencia mínima requerida			Otros requisitos mínimos exigidos	
	Tipo	Meses	Descripción		
	Específica				
	General				

Nombre del Cargo	Total personas requeridas	Área de desempeño	Rango de edad preferida	Educación mínima requerida	Si es difícil llenar esta vacante señale, ¿Por qué?
Descripción del cargo:					
					Mecanismo de vinculación laboral
Competencias y habilidades mínimas requeridas	Experiencia mínima requerida			Otros requisitos mínimos exigidos	
	Tipo	Meses	Descripción		
	Específica				
	General				

FORMULARIO DE ENTREVISTAS

Encuesta No.

Página No. 5

ESTUDIO DE PERFILES OCUPACIONALES	SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO Desarrollo Económico, Industria y Turismo 
--	---

Nombre del Cargo	Total personas requeridas	Área de desempeño	Rango de edad preferida	Educación mínima requerida	Si es difícil llenar esta vacante señale, ¿Por qué?
Descripción del cargo:					
					Mecanismo de vinculación laboral
Competencias y habilidades mínimas requeridas	Experiencia mínima requerida			Otros requisitos mínimos exigidos	
	Tipo	Meses	Descripción		
	Específica				
	General				

Nombre del Cargo	Total personas requeridas	Área de desempeño	Rango de edad preferida	Educación mínima requerida	Si es difícil llenar esta vacante señale, ¿Por qué?
Descripción del cargo:					
					Mecanismo de vinculación laboral
Competencias y habilidades mínimas requeridas	Experiencia mínima requerida			Otros requisitos mínimos exigidos	
	Tipo	Meses	Descripción		
	Específica				
	General				

Fichas ocupacionales – ocupaciones más demandadas

OCUPACIÓN 1213 Supervisores, empleados de información y servicio al cliente

Descripción: supervisan y coordinan actividades de empleados como: Empleados de Publicaciones, de Información y Servicio al Cliente, y Empleados de Estadística. Están empleados por el sector público y privado.

Área de desempeño	Finanzas y Administración
Nivel	B
Área ocupacional	Ocupaciones de Asistencia Administrativa y Financiera
Campo ocupacional	Supervisores de Empleados Administrativos

Funciones

1. Coordinar, asignar y revisar el trabajo de empleados que proveen información y servicio al cliente, aplicación de encuestas, entrevistas, recolección y compilación de información estadística y preparación de material para publicación.

2. Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
3. Preparar estimaciones detalladas de cantidades y costos de los materiales y mano de obra necesaria para la realización de censos, encuestas y estadísticas.
4. Ejecutar planes de mercadeo de acuerdo con los objetivos y recursos de la organización.
5. Establecer programas y procedimientos de trabajo y coordinar actividades con otros grupos o departamentos.
6. Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.
7. Coordinar y programar el trabajo de empleados de un centro call center.
8. Preparar, presentar informes y atender problemas relacionados con el trabajo.
9. Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.
10. Proponer alternativas de solución que contribuyan al logro de los objetivos de acuerdo con el nivel de importancia y responsabilidad de las funciones asignadas por la organización.
11. Entrenar a los empleados en el desarrollo de sus funciones, normas de seguridad y reglamentos de la empresa.
12. Ejecutar las acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento de competencias individuales y de equipos de trabajo, de acuerdo con el plan establecido.
13. Solicitar materiales y suministros.
14. Garantizar el funcionamiento de computadores y equipos, y coordinar su mantenimiento y reparación.
15. Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Posibles denominaciones

- ➔ Coordinador, call center
- ➔ Coordinador, encuestadores
- ➔ Coordinador, información y estadística
- ➔ Coordinador, servicio al cliente

- Supervisor, call center
- Supervisor, empleados de información

Correlativa dane sena ciuo

- 3341: Supervisores de secretaría

Ocupaciones relacionadas

- 1214 Supervisores, Empleados de Correo y Mensajería

Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

OCUPACIÓN 1353

Auxiliares de información y servicio al cliente

Descripción: suministran y responden información sobre bienes, servicios y políticas de los establecimientos. Están empleados por establecimientos de comercio al por menor, compañías de seguros, empresas de servicio público, consorcios turísticos, call centers y otros establecimientos del sector público y privado.

Área de desempeño	Finanzas y Administración
Nivel	C
Área ocupacional	Oficinistas y Auxiliares
Campo ocupacional	Auxiliares de Biblioteca, Publicaciones, Información y Afines

Funciones

1. Contestar preguntas de clientes e investigar sobre quejas presentadas en relación con servicios, procedimientos y productos; hacer devoluciones y cambios de mercancías.
2. Prestar servicios básicos de Contact Center en BPO-ITO o Inhouse, de acuerdo con las solicitudes del cliente y procedimientos.

3. Explicar el tipo y costo de servicios ofrecidos por compañías de seguros, servicios públicos y otros similares; obtener y procesar la información requerida para optimizar la prestación del servicio; preparar y recibir pagos de servicios.
4. Realizar las ventas de productos y servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes y objetivos del plan de mercadeo.
5. Brindar información telefónica o personal a clientes y público sobre artículos, servicios, horarios, tarifas y reglamentaciones.
6. Operar medios de comunicación telefónica y electrónica para servicio al cliente.
7. Recuperar cartera en Contact Center BPO-ITO o Inhouse, de acuerdo con normas legales y procedimientos.
8. Registrar y procesar la información objeto de consulta, para optimizar la prestación del servicio.

Posibles denominaciones

- Agente, call center - cobranzas
- Agente, call center - ventas
- Asistente, servicio al cliente
- Auxiliar, atención al cliente
- Auxiliar, información
- Auxiliar, información hospitalaria
- Auxiliar, información turística
- Auxiliar, información y atención telefónica
- Auxiliar, quejas y reclamos
- Auxiliar, servicio al cliente
- Auxiliar, servicio al cliente - comercio al por menor
- Consultor, call center
- Empleado, información y servicio al cliente
- Auxiliar, información y servicio al cliente
- Empleado, compilación directorios
- Empleado, servicio al cliente
- Auxiliar Comercial

Correlativa DANE SENA CIUO

- 4229: Empleados de servicios de información al cliente no clasificados bajo otros epígrafes
- 4222: Empleados de centros de llamadas

Ocupaciones relacionadas

- 213 Supervisores, Empleados de Información y Servicio al Cliente
- 1313 Recepcionistas y Operadores de Conmutador
- 1333 Auxiliares de Banca, Seguros y Otros Servicios Financieros
- 1352 Auxiliares de Publicación y Afines
- 6321 Vendedores de Mostrador
- 6332 Empleados de Ventas y Servicios de Líneas Aéreas, Marítimas y Terrestres

Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

OCUPACIÓN 2281 Técnicos de sistemas

Descripción: operan equipos de cómputo, monitorean la operación de sistemas de computación y redes y coordinan su uso; producen reportes de operación. Están empleados por centros de cómputo del sector público y privado.

Área de desempeño	Ciencias Naturales, Aplicadas y Relacionadas
Nivel	B
Área ocupacional	Ocupaciones Técnicas Relacionadas con las Ciencias Naturales y Aplicadas
Campo ocupacional	Ocupaciones Técnicas en Informática y Computación

Funciones

- I. Operar consola para monitorear la operación de los sistemas de cómputo y redes.

2. Utilizar software para administrar redes de acuerdo a las normas internacionales.
3. Verificar conexiones mecánicas, eléctricas y electrónicas del sistema.
4. Implementar la estructura de la red de acuerdo con un diseño preestablecido a partir de normas técnicas internacionales.
5. Hacer mantenimiento al hardware.
6. Realizar mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo, mediante el reemplazo de los módulos componentes.
7. Realizar mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo, mediante la reparación de los módulos componentes.
8. Realizar mantenimiento preventivo y predictivo que prolongue el funcionamiento de los equipos de cómputo.
9. Mantener en operación la red informática, bajo los parámetros y funcionalidad establecidos para la misma.
10. Realizar mantenimiento correctivo que restablezca la conectividad entre los equipos.
11. Realizar mantenimiento preventivo y predictivo que conserve la conectividad entre los equipos.
12. Utilizar software para administrar redes de acuerdo a las normas internacionales.
13. Hacer copias de seguridad y respaldo de la información.
14. Instalar y administrar hardware y software de seguridad en la red a partir de normas internacionales.
15. Coordinar y programar el uso de terminales y redes.
16. Operar el equipo de computación, terminales e impresoras.
17. Configurar los dispositivos activos de interconexión en la red que cumplan las condiciones de transmisión e intercambio de información requerida para la solución.
18. Operar programas de procesamiento de información y producción de reportes.
19. Instalar unidades periféricas de sistemas de información.
20. Implementar la estructura de la red de acuerdo con un diseño preestablecido a partir de normas técnicas internacionales.
21. Instalar software y formatos para impresión.
22. Atender solicitudes de usuarios del sistema.

Posibles denominaciones

- Administrador, centro de cómputo
- Auxiliar, sistemas informáticos
- Auxiliar, soporte técnico
- Operador, centro cómputo
- Operador, sistemas de cómputo
- Técnico, mantenimiento - red informática
- Técnico, servicios informáticos para usuarios
- Técnico, sistemas
- Técnico, soporte sistemas e informática
- Tecnólogo, sistemas

Correlativa DANE SENA CIUO

- 3511: Técnicos en operaciones de tecnología de la información y las comunicaciones
- 3512: Técnicos en asistencia al usuario de tecnología de la información y las comunicaciones
- 3513: Técnicos en redes y sistemas de computadores
- 3514: Técnicos de la Web

Ocupaciones relacionadas

- 2172 Administradores de Sistemas Informáticos

Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

OCUPACIÓN 6233

Vendedores -ventas técnicas

Descripción: venden bienes y servicios técnicos como productos industriales, servicios de computación y telecomunicaciones. Están empleados por establecimientos que producen o proveen bienes y servicios técnicos, laboratorios farmacéuticos, fábricas de equipo industrial, firmas de servicios de cómputo o firmas de ingeniería.

Área de desempeño	Ventas y Servicios
Nivel	B
Área ocupacional	Ocupaciones Intermedias en Ventas y Servicios
Campo ocupacional	Ocupaciones en Ventas Técnicas, Compras e Intermediación

Funciones

1. Vender bienes y servicios técnicos a establecimientos industriales, instituciones y empresas.
2. Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
3. Identificar y contactar clientes potenciales.
4. Contactar clientes de acuerdo con sus necesidades y requerimientos, el tipo de producto o servicio y las políticas de ventas de la compañía.
5. Implementar el sistema de información de mercados de acuerdo con las necesidades de información de las subáreas y los objetivos de la empresa.
6. Suministrar información general y especializada sobre características y funcionamiento de equipos, productos y servicios, y demostrar su utilización.
7. Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.
8. Identificar necesidades y recursos de los clientes y recomendar los servicios y productos apropiados.
9. Ejecutar planes de mercadeo de acuerdo con los objetivos y recursos de la organización.
10. Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.
11. Elaborar informes y propuestas como parte de la presentación de las ventas para ilustrar sobre los beneficios del uso de bienes o servicios.
12. Participar en el diseño de productos en los casos que los bienes o servicios deben satisfacer necesidades específicas y exclusivas del cliente.
13. Implementar las acciones de penetración del producto o servicio en el mercado de acuerdo con la rentabilidad y estrategias de mercadeo.
14. Estimar costos de instalación y mantenimiento de equipos y servicios.
15. Preparar y administrar contratos de ventas.

16. Consultar con los clientes después de la venta para resolver problemas y proporcionar soporte técnico.
17. Hacer seguimiento a clientes con base en los acuerdos comerciales y el plan de servicio a clientes.

Posibles denominaciones

- Agente, ventas técnicas
- Asesor, comercial - cesantías
- Asesor, ventas técnicas
- Ejecutivo de cuenta, ventas técnicas
- Ejecutivo de ventas, ventas técnicas
- Representante, ventas - equipos de comunicación
- Representante, ventas - equipos para construcción
- Representante, ventas - instrumental médico
- Representante, ventas - maquinaria pesada
- Representante, ventas - software
- Representante, ventas - técnicas
- Vendedor, maquinaria
- Vendedor, suministros industriales
- Vendedor, técnico
- Vendedor, ventas técnicas
- Visitador médico

Correlativa DANE SENA CIUO

- 2433: Profesionales de ventas técnicas y médicas (excluyendo la TIC)
- 2434: Profesionales de ventas de tecnología de la información y las comunicaciones

Ocupaciones relacionadas

- 6211 Supervisores de Ventas
- 6311 Vendedores -Ventas no Técnicas

Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

OCUPACIÓN 6311

Vendedores -ventas no técnicas

Descripción: venden mercancías y servicios no técnicos para clientes mayoristas, al detal, comerciantes, industriales y profesionales. Están empleados por empresas que producen, distribuyen o proveen bienes y servicios.

Área de desempeño	Ventas y Servicios
Nivel	C
Área ocupacional	Ocupaciones Intermedias en Ventas y Servicios
Campo ocupacional	Representantes en Ventas

Funciones

1. Promover las ventas con los clientes.
2. Ejecutar planes de mercadeo de acuerdo con los objetivos y recursos de la organización.
3. Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.
4. Identificar y contactar clientes potenciales.
5. Informar a los clientes sobre las ventajas y utilización de las mercancías y servicios.
6. Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
7. Elaborar cotizaciones, convenir plazos de crédito, garantías y fechas de entrega.
8. Preparar o supervisar la elaboración de contratos de venta.
9. Consultar con los clientes después de la venta, para resolver problemas existentes y brindar asesoría.
10. Hacer seguimiento a clientes con base en los acuerdos comerciales y el plan de servicio a clientes.
11. Revisar y actualizar la información en cuanto a innovaciones de productos, competidores y condiciones de mercadeo.
12. Contactar clientes de acuerdo con sus necesidades y requerimientos, el tipo de producto o servicio y las políticas de ventas de la compañía.
13. Recuperar cartera vencida.

Posibles denominaciones

- Agente, ventas
- Agente, ventas - publicidad
- Agente, viajero
- Asesor, comercial
- Ejecutivo de cuenta, ventas no técnicas
- Ejecutivo de ventas, ventas no técnicas
- Promotor, ventas
- Representante, ventas - comercio al por mayor
- Representante, ventas - publicidad
- Representante, ventas - no técnicas
- Representante, fábrica
- Vendedor, externo
- Vendedor, servicios financieros
- Vendedor, tienda a tienda
- Vendedor, ventas al por mayor
- Vendedor, viajero
- Agente, ventas - industria manufacturera
- Asesor, comercial - ventas no técnicas
- Representante, ventas - comercio
- Representante, ventas - industria manufacturera
- Subastador

Correlativa DANE SENA CIUO

- 3322: Representantes comerciales
- 3339: Agentes de servicios comerciales no clasificados bajo otros epígrafes

Ocupaciones relacionadas

- 6233 Vendedores - Ventas Técnicas
- 6321 Vendedores de Mostrador
- 6322 Mercaderistas e Impulsadores

OCUPACIÓN 6322

Mercaderistas e impulsores

Descripción: realizan las labores de demostración de bienes y servicios en establecimientos comerciales generalmente de consumo masivo; acopian información en forma directa o utilizando medios informáticos. Están empleados por empresas que proveen servicios de mercadeo, call centers, comercializadoras o productoras de bienes de consumo.

Área de desempeño	Ventas y Servicios
Nivel	C
Área ocupacional	Ocupaciones Intermedias en Ventas y Servicios
Campo ocupacional	Dependientes de Comercios y Demostradores

Funciones

1. Dar a conocer las características, beneficios y precios de los productos.
2. Preparar la exhibición de productos y servicios teniendo en cuenta sus características y el estilo de exhibición.
3. Preparar algún tipo de alimentos para ejecutar la promoción, muestreo o degustación.
4. Preparar la exhibición de productos y servicios teniendo en cuenta sus características y el estilo de exhibición.
5. Distribuir muestras.
6. Realizar eventos de comunicación de mercadeo, teniendo en cuenta las características y necesidades de los clientes.
7. Demostrar el funcionamiento y uso de productos.
8. Organizar los puntos de degustación y exhibición.
9. Contactar telefónicamente o por medios electrónicos personas y negocios e impulsar la venta de bienes y servicios; investigar o verificar la información.
10. Manejar contactos comerciales de acuerdo con la actividad de mercadeo.
11. Organizar y exhibir mercancías en establecimientos comerciales.
12. Visitar establecimientos comerciales para promocionar productos o servicios.
13. Elaborar inventarios, hacer pedidos e informes de ventas diarias en el punto de venta.

Posibles denominaciones

- Asesor, call center - ventas
- Auxiliar, telemercadeo
- Degustador, alimentos y bebidas
- Demostrador
- Demostrador - impulsador de ventas
- Impulsador
- Mercaderista
- Telemercaderista
- Televendedor
- Auxiliar, mercadeo
- Vendedor, ventas por teléfono

Correlativa dane sena ciuo

- 5242: Demostradores de tiendas
- 5244: Vendedores por teléfono

Ocupaciones relacionadas

- 6311 Vendedores -Ventas no Técnicas
- 6321 Vendedores de Mostrador
- 6612 Otras Ocupaciones Elementales de las Ventas

Fuente: <http://observatorio.sena.edu.co/BDcno/consulDic.php>

Tabla 5. Resumen de los programas, requisitos y modalidades

Institución	Programa	Nivel mínimo de educación	Experiencia laboral	Edad mínima	Modalidad
Uniminuto	Técnica profesional en manejo de voz y datos para BPO-ITO	9 grado	No requiere	16 años	Distancia tradicional (con aula virtual y tutorías los sábados)
SENA	Gestión Comercial Y Telemercadeo En Contact Center	Secundaria completa	No requiere	N/A	Presencial
INCAP	Técnico laboral en atención en Call Center	9 grado	No requiere	N/A	Presencial
Uniminuto	Tecnología en Gestión de BPO-ITO	Secundaria completa	No requiere	N/A	Distancia tradicional (con aula virtual y tutorías los sábados)
Gente estratégica	Agente Contact Center	Secundaria completa	No requiere	N/A	Presencial
Instituto Triángulo	Operador centro de cómputo	Estudiante 11 grado	No requiere	N/A	Presencial
CAFAM	Técnico laboral por competencias en soporte de equipos de cómputo	Secundaria completa	No requiere	N/A	Presencial- Jornadas diurna y nocturna
CAFAM	Técnico laboral por competencias en ventas	Secundaria completa	No requiere	N/A	Presencial- Jornadas diurna y nocturna

Fichas de información de los programas analizados

Técnica profesional en manejo de voz y datos para BPO-ITO	
Institución de formación	Uniminuto
Costo	\$2.828.000
Duración	16 meses (4 períodos)
Perfil del egresado	
El egresado del programa podrá desempeñarse como: Asesor de ventas, Asesor de cobranzas, Asesor de servicios, monitor de calidad y asesor de Back Office.	
Estructura curricular	
Módulos específicos	
<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización del sector productivo de BPO-ITO • Aplicación de técnicas de servicio al cliente en el sector de BPO-ITO • Ejecución de campañas de ventas de productos o servicios • Desarrollo del monitoreo de calidad • Ejecución de campañas de servicio de diferentes clases • Ejecución de campañas de cobranzas 	
Responsabilidad social	
<ul style="list-style-type: none"> • Planeación de su proyecto de vida • Desarrollo de la ciudadanía y los valores • Bases para la comprensión del entorno • Comunicación en diferentes escenarios • Habilidades receptivas en lengua extranjera • Habilidades productivas en lengua extranjera • Las matemáticas una herramienta para la gestión óptima • Desarrollo de procesos lógico 	
Emprendimiento para el desarrollo humano	
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la informática al sector • Contabilización de operaciones • Manejo de bases de datos • Mercadeo en el sector • Innovación y creatividad para generación de ideas de negocio • Estructura del plan de negocio 	

2. Gestión comercial y Telemarketing en Contact Center	
Institución de formación	SENA
Costo	\$ 0
Duración	12 meses
Perfil del egresado	
Brinda soluciones de información y de telemarketing dando respuestas a los usuarios y/o clientes, a través de un Centro de Contactos y soportada en la herramienta informática CRM, software específico a la medida de la campaña, utilizando equipos y herramientas del laboratorio de Contact Center, cuyo servicio garantice unas orientaciones y respuestas oportunas, eficientes y de calidad a todos los públicos. Desarrolla habilidades para negociar en línea los productos y servicios por dichos medios electrónicos en español e inglés, solicitados por los clientes, según las técnicas específicas de mercadeo.	

3. Técnico laboral en atención en Call Center

Institución de formación	INCAP
Costo	\$1'866.000
Duración	18 meses (3 semestres)

Perfil del egresado

El egresado del programa tendrá las siguientes competencias:

- Prestar servicios básicos de Contact Center en BPO-ITO o Inhouse de acuerdo con las solicitudes del cliente y procedimientos.
- Recuperar cartera en Contact Center BPO-ITO o Inhouse, de acuerdo con las normas legales y procedimientos.
- Realizar ventas de productos y servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes y objetivos del plan de mercadeo.

Estructura curricular

Semestre 1

- Introducción al negocio de Call Center y Multitareas
- Servicio al cliente y manejo de P.Q.R
- Ortografía
- Redacción de textos comerciales

Semestre 2

- Introducción a tecnología de Call Center y Telemercadeo
- Gestión de venta y cobro
- Digitación Básica
- Digitación Avanzada
- Informática I
- Excel
- Seminario de Internet

Semestre 3

- Introducción a procesos, procedimientos y métricas de eficacia y calidad
- Inglés para atención en Call Center
- Ética
- Actitudes laborales
- Seminario de emprendimiento

4. Tecnología en gestión de BPO-ITO

Institución de formación	Uniminuto
Costo	\$4'242.000
Duración	30 meses

Perfil del egresado

El egresado del programa podrá desempeñarse como: Datamarshall, Supervisor o jefe de Monitoreo, Entrenador, Supervisor o jefe de Backoffice y Coordinador de Contact Center.

5. Agente Contact Center	
Institución de formación	Gente Estratégica
Costo	\$ 1'330.000
Duración	12 meses (2 semestres, 1320 horas)
Perfil del egresado	
Agente de Contact Center Agente de servicio al cliente Auxiliar de Información en punto de servicio Auxiliar de información y servicio al cliente Teleoperador Agente de cobranzas Agente de soporte comercial Agente de Telemarketing – Tele ventas tele vendedor, Impulsador de Productos y Servicios Representante de atención telefónica Operador telefónico	
Estructura curricular	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar las relaciones con los clientes mediante los canales de comunicación establecidos por la empresa • Gestionar bases de datos de acuerdo con requerimientos y objetivos comerciales en la empresa • Comercializar productos y servicios por medios electrónicos • Atender contactos de información de entrada y salida de productos y servicios por medios electrónicos • Cobrar productos y servicios por medios electrónicos, cumpliendo normas legales y procedimientos de la empresa • Ética, proyecto de vida y mentalidad emprendedora • Salud ocupacional • Inglés básico • Ofimática 	

6. Operador centro de cómputo	
Institución de formación	Instituto Triángulo
Costo	\$3'000.000
Duración	30 meses (1.240 horas)
Perfil del egresado	
Los estudiantes egresados del Instituto Triangulo están en capacidad de ejecutar de manera eficiente un conjunto de tareas, que los convierte en personal idóneo, capacitado y calificado en dichos procesos que se desarrollan de manera transversal, en competencias e individual dentro de su campo laboral.	
<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos • Programación estructurada • Programación orientada a objetos P.O.O. • Electrónica y arquitectura del computador • Contabilidad I • Operaciones contables • Comunicación escrita básica • Programación básica • Relaciones públicas y ética del técnico • Ambiente Windows • Ofimática y aplicaciones ofimáticas • Tecnología y telecomunicaciones • Inglés técnico • Seminario empresarial • Seminario de internet • Practica laboral 	

7. Técnico laboral por competencias en soporte de equipos de cómputo

Institución de formación	CAFAM
Costo	\$1'716.000
Duración	18 meses
Perfil del egresado	
<p>El egresado podrá desempeñarse como:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Auxiliar de soporte técnico de equipos •Auxiliar de mantenimiento •Instalador de software •Operador de computadores •Técnico Ensamblador de equipos de cómputo •Técnico en mantenimiento preventivo de equipos de cómputo •Instalador de Sistemas Operativos •Técnico en Reparación, Mantenimiento y Ensamble de Computadores •Auxiliar de Mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos •Asistente de Empresas de Servicio Técnico en Informática •Técnico de Soporte de Help Desk •Empresario en Venta, Configuración, Reparación, Mantenimiento y Ensamble de equipos de cómputo 	
Estructura curricular	
<ul style="list-style-type: none"> • Temáticas del componente técnico: arquitectura de hardware, ensamble, configuración y mantenimiento de equipos de cómputo, sistemas operativos, electrónica básica y digital, sistemas operativos de red, mantenimiento preventivo y correctivo de redes de datos. • Temáticas del componente institucional: idioma extranjero, informática, axiología, servicio al cliente, habilidades para el aprendizaje y emprendimiento. 	

8. Técnico laboral por competencias en ventas

Institución de formación	CAFAM
Costo	\$1'584.000
Duración	18 meses
Perfil del egresado	
<p>El egresado podrá desempeñarse como:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Representante de ventas •Ejecutivo de cuenta •Técnico en marketing y ventas •Asesor comercial •Investigador de mercados •Mercaderista •Impulsador de productos 	
Estructura curricular	
<ul style="list-style-type: none"> • Temáticas del componente técnico: exhibición de productos y servicios, marketing relacional, técnicas de ventas y negociación, prospección de clientes, promoción de productos y servicios, y servicio al cliente. • Temáticas del componente institucional: idioma extranjero, informática, axiología, servicio al cliente, habilidades para el aprendizaje y emprendimiento. 	

Tabla 6. Perfiles más demandados por las empresas

PERFILES		
Nombre	Competencias solicitadas	Cantidad (Mes)
Agente de Servicios	Orientación de Servicio, Dinamismo, Trabajo en equipo, Orientación al logro, Comunicación efectiva. Típeo, Lectoescritura, Ofimática.	550
Representante Comercial	Habilidad para persuadir y vender, Comunicación efectiva, Orientación al Servicio.	80
Coordinador de Operaciones	Orientación de Servicio, Dinamismo, Trabajo en equipo, Orientación al logro, Comunicación efectiva, Liderazgo, Análisis de información.	2
Jefe de Operaciones	Orientación de Servicio, Dinamismo, Trabajo en equipo, Orientación al logro, Comunicación efectiva, Liderazgo, Análisis de información, Planeación.	1
Agente de mesa de ayuda	Manejo completo del idioma inglés.	10
Call Supervisor	Manejo completo del idioma inglés.	1
ProblemCordinator	Manejo completo del idioma inglés.	1
Representante de Servicio al Cliente	Manejo completo del idioma inglés, manejo de Computadores y ambiente office.	250
Médico orientador	Servicio al cliente, Orientación al logro, Trabajo bajo presión, mínimo 6 meses de experiencia en call center.	4 (aprox)
Agentes	Orientación de Servicio, Dinamismo, Trabajo en equipo, Trabajo bajo presión, Orientación al logro, Comunicación efectiva.	450
Agente Bilingüe	Manejo completo del idioma inglés, Bachillerato completo.	750
Ingeniero Residente	Ingeniero de Sistemas electrónicos y/o telecomunicaciones, Orientación al logro, Trabajo bajo presión, experiencia en call center.	2 (aprox)
Asistente 3	Manejo completo del idioma inglés.	10
Consultor Trilingüe	Manejo completo del idioma inglés, Manejo completo del idioma portugués, Servicio al cliente, Conocimientos técnicos, Trabajo en equipo.	20

Bibliografía

- Gereffi, Gary & Fernández-Stark, Karina. (2010). *The Offshore Services Value Chain: Developing Countries and the Crisis*. Washington D.C.: The World Bank. Development Research Group Trade and Integration Team.
- Invest In Bogota (2012). *Servicios Offshoring in Bogotá*.
- Proexport (2012). *Oportunidades de la Industria de BPO-ITO en Colombia*.
- Soubbotina, Tatyana & Sheram Katherine. (2001). *Beyond Economic Growth An Introduction to Sustainable Development*. Washington D.C.: The World Bank.

