

BPO

El presente documento tiene como fin describir las principales características del sector BPO en cuanto a su estructura productiva y ocupacional, los programas ofertados por el SENA, y los certificados de normas de competencias laborales relacionadas con el sector. La primera sección del documento presenta una caracterización general del sector y la segunda se encarga de presentar el contexto laboral y ocupacional del sector BPO en Colombia y su relación con el SENA en términos de programas de formación y certificación en normas de competencia.

1. CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR

1.1 Contexto general

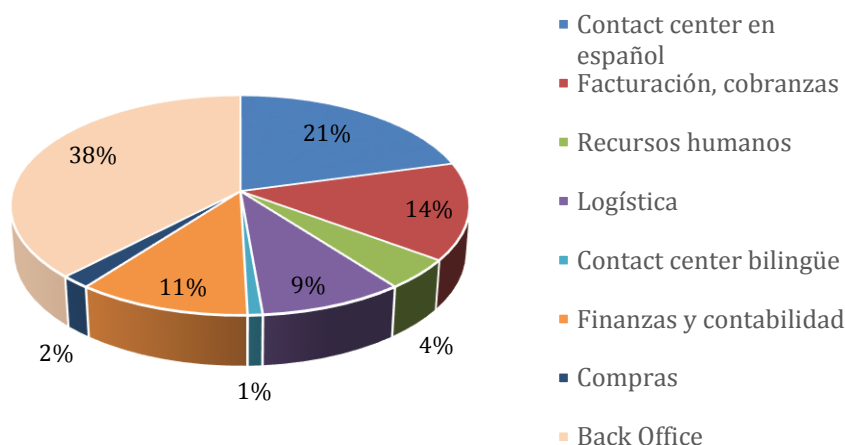
La subcontratación de funciones de procesos de negocio con proveedores de servicios, más conocido como tercerización de procesos o BPO, es un sector que está ofreciendo grandes oportunidades en Colombia, especialmente con relación al mercado emergente para servicios multilinguaje y expansión en la demanda de servicios de alto valor, tales como cobranzas y actividades de backoffice. Esto demuestra la importancia que tiene para el SENA, como institución de formación para el trabajo, disponer de capital humano calificado en programas de formación técnica y tecnológica relacionados con la demanda de la industria BPO, donde el software, la gestión empresarial y los servicios de tipo contable y financiero son áreas relevantes de la formación.

De acuerdo con las cifras del último estudio realizado por el Programa de Transformación Productiva - PTP, para el año 2014 los ingresos por tercerización del sector BPO crecieron 4,3% con respecto a 2013, alcanzando los \$7,7 billones. Las mayores ventas de este sector fueron generadas por contact center en español, cobranzas y actividades de backoffice¹.

La estructura del sector a 2013 estuvo conformada por aproximadamente 1.284 empresas de núcleo, de las cuales el 38% estaba concentrada en servicios de backoffice y otro 21% en servicios de contact center en español, así como facturación y cobranzas (14%). Se estima que a 2014 habría aproximadamente 1.340 empresas de núcleo dedicadas a prestar servicios de tercerización en BPO.

¹ Programa de Transformación Productiva – PTP. Tercerización de procesos de negocio BPO & O. Disponible en: <https://www.ptp.com.co/categoria/TercerizacionBPO.aspx>.

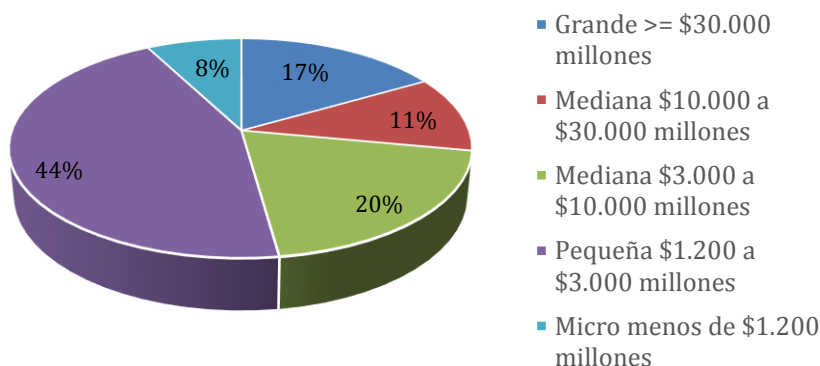
Gráfico 1. Composición de empresas BPO según tipo de actividad



Fuente: PTP. Elaboró: OLO

Según el nivel de ingreso generado, el sector BPO está conformado principalmente por pequeñas empresas cuyo ingreso por tercerización oscila entre los \$1.200 millones y los \$3.000 millones anuales; le siguen las medianas empresas, es decir, aquellas con ingresos entre los \$3.000 y los \$10.000 millones. No obstante es importante resaltar que el 28% de los ingresos por tercerización en BPO está representado por grandes y medianas empresas, cuyos ingresos superan los \$10.000 millones anuales (ver gráfico 2).

Gráfico 2. Composición de empresas según tamaño – Sector BPO 2013



Fuente: PTP. Elaboró: OLO

En términos de capital humano requerido, el sector de servicios de tercerización BPO es un jugador de gran talla en la demanda laboral del país, ya que totaliza 246 mil empleados (IDC, 2014) que representan aproximadamente el 73,8% del total de

empleados por tercerización, de los cuales un buen porcentaje son profesionales, técnicos, tecnólogos o de pregrado universitarios.

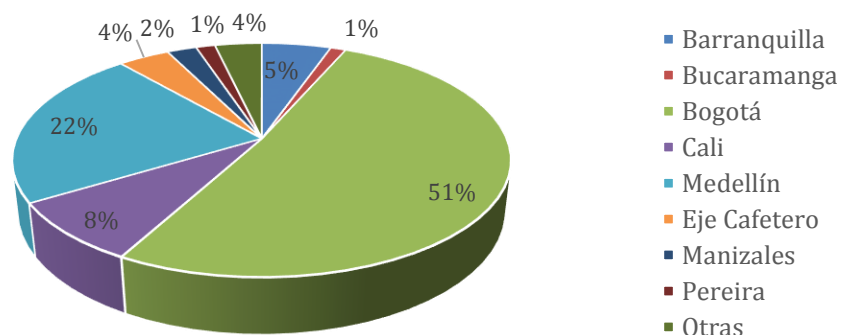
La composición de la demanda del sector consolidado de outsourcing, refleja una concentración de la demanda en las áreas de conocimiento administrativas y de sistemas, la primera con mayor nivel de demanda en el perfil técnico laboral, correspondiente a cargos de *contact center*, que se asume corresponden a niveles no profesionales (Granados-Villate, 2013). La estimación de la demanda de cargos para el año 2013 según su nivel de formación y área de conocimiento puede verse en la tabla 1.

Tabla 1. Demanda de cargos en el sector por nivel de formación y área de conocimiento

Área de conocimiento	Postgrado	Técnico laboral	Técnico profesional	Tecnólogo profesional	Profesional universitario	Total
Administración	17	30.553	9.895	4	5.577	46.046
Diseño gráfico	-	-	26	-	544	570
Electrónica	-	-	308	21	295	624
Enseñanza	-	-	86	-	137	223
Gerencia	372	-	-	-	94	466
industrial	9	-	167	-	544	720
Jurídico	-	-	-	-	411	411
Recursos humanos	-	-	475	-	21	496
Salud	-	428	668	-	141	1.237
Sistemas	107	826	3.347	317	18.823	23.420
Total	505	31.807	14.972	342	26.587	74.213

Es importante tener en cuenta la distribución de los ingresos de las empresas de BPO a nivel regional, ya que ello deriva del interés por promover masa empresarial local y por monitorear el avance de las estrategias de promoción del emprendimiento y el desarrollo social en términos de empleo. En este sentido, Bogotá y Medellín representan la vanguardia sectorial, en tanto Cali y Barranquilla son los principales seguidores. Bucaramanga, como gran oportunidad de desarrollo, se ubica muy por debajo de su real capacidad de generación de negocios en el sector, aunque el ranking Tholons Top 100 de 2014, ubica a Bucaramanga como una de las 100 ciudades más atractivas para invertir en outsourcing.

Gráfico 3. Distribución porcentual regional empresas BPO según nivel de ingreso



Fuente: Granados - Villate. Estudio Sector BPO. IDC, 2013. Elaboró: OLO

2. LABORAL Y OCUPACIONAL

2.1 Mapa ocupacional

El mapa ocupacional de un sector determinado muestra qué ocupaciones son relevantes y necesarias para el buen desarrollo económico de dicho sector. Para el caso de la mesa BPO, el mapa ocupacional está compuesto por 4 eslabones de procesos productivos, cada uno de los cuales se conforma por un conjunto de cargos y ocupaciones relacionadas. Los 4 eslabones de procesos productivos del sector son: Gerencia general, Administración y finanzas, ventas, y operaciones y servicios.

2.1.1 Gerencia general. Como se observa en la tabla 2, el eslabón Gerencia general está compuesto por 8 cargos relacionados a 3 ocupaciones, siendo la ocupación “Gerentes de Sistemas de Información y Procesamiento de Datos” la que agrupa el mayor número de cargos relacionados a este eslabón del sector.

Tabla 2. Eslabón Gerencia general

CARGOS	CÓD.	NOMBRE
Gerente CAM De Negocio	123	GERENTES DE OTROS SERVICIOS A LAS EMPRESAS
Gerente de Operaciones	213	GERENTES DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y
Gerente de Desarrollo		
Gerente de Servicio al Cliente		

Director de Proyecto	PROCESAMIENTO DE DATOS
Gerentes generales de servicios de procesos de negocio Directores generales de servicios de procesos de negocio Jefes de operaciones de procesos de negocio	NUEVA OCUPACIÓN DIRECTORES Y GERENTES GENERALES DE SERVICIOS Y PROCESOS DE NEGOCIO

2.1.2 Administración y finanzas. Por su parte el segundo eslabón del mapa ocupacional está compuesto por 10 cargos relacionados a 2 ocupaciones, siendo la ocupación “Supervisores y coordinadores de procesos de negocio, Empleados de información y servicio al cliente” la que agrupa el mayor número de cargos relacionados a este eslabón del sector con 90% de tales cargos.

Tabla 3. Eslabón Administración y finanzas

CARGOS	CÓD.	NOMBRE
Ejecutivo(A) De Desarrollo Integral	1122	PROFESIONALES EN ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS
Coordinador de contact center Coordinador encuestadores Coordinador información y estadística Supervisor de contact center Supervisor empleados de información Jefes de mesas de servicios (help desk) Coordinadores de procesos de negocio Jefes de áreas de apoyo	1213	SUPERVISORES Y COORDINADORES DE PROCESOS DE NEGOCIO, EMPLEADOS DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

2.1.3 Ventas. Como se observa en la tabla 4, el eslabón Ventas está compuesto por 7 cargos relacionados a 3 ocupaciones, siendo la ocupación “Auxiliares de Información y Servicio al Cliente” la que agrupa el mayor número de cargos relacionados a este eslabón del sector.

Tabla 4. Eslabón Ventas

CARGOS	CÓD.	NOMBRE
--------	------	--------

Impulsador (s)	6322	MERCADERISTAS E IMPULSADORES
Promotor ventas	6311	VENEDORES DE VENTAS NO TÉCNICAS
Agente de contact center		
Auxiliar información		
Auxiliar servicio al cliente		
Agente de contact center	1353	AUXILIARES DE INFORMACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE
Empleado información y servicio al cliente		
Impulsador (s)		

2.1.4 Operaciones y servicios. El último eslabón del mapa ocupacional está compuesto por 8 cargos relacionados a 3 ocupaciones, siendo la ocupación “Representante de servicios especializados” la que agrupa el mayor número de cargos relacionados a este eslabón del sector con 90% de tales cargos.

Tabla 5. Eslabón Operaciones y servicios

CARGO	CÓD.	NOMBRE
Digitadores	1321	DIGITADORES
Digitalizadores	1323	DIGITALIZADORES
Representante de servicio especializado	1353	REPRESENTANTE DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS
Líder de servicio		
Agente de servicio especializado		
Operador de servicio especializado		
Ejecutivo de servicio especializado		
Asesor de servicio especializado		

2.2 Matriz ocupacional.

La matriz ocupacional de la C.N.O evidencia para el sector de interés las áreas de desempeño y niveles de cualificación con los cuales se relacionan cada una de las ocupaciones de la C.N.O. Para el caso de BPO la matriz incorpora 4 áreas de desempeño y 3 niveles de cualificación que permiten estructurar las 11 ocupaciones únicas que constituyen el mapa ocupacional del sector.

Tabla 6. Matriz ocupacional del sector

MATRIZ C.N.O Sector BPO		AREAS DE DESEMPEÑO	
		00 -ALTA GERENCIA	
		0017- Directores y gerentes generales de servicios y procesos de negocio (OCUPACIÓN NUEVA)	
		0 -DIRECCIÓN Y GERENCIA	
		0123- Gerentes de Otros Servicios a las Empresas 0213 -Gerentes de Sistemas de Información y Procesamiento de Datos	
		1. FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN	6. VENTAS Y SERVICIOS
NIVELES DE CUALIFICACIÓN	1 (A). Ocupaciones Profesionales (Título Universitario, Posgrado)	1122 - Profesionales en Organización y Administración de las Empresas	
	2 (B). Ocupaciones de supervisión y coordinación (Título Técnico y Tecnólogo)	1213- Supervisores y coordinadores de procesos de negocio, Empleados de información y servicio al cliente	6235 - Representante de servicios especializados (OCUPACIÓN NUEVA)
	3 - 4 (C). Operarios y Auxiliares (Título Técnico Laboral)	1353 -Auxiliares de Información, Servicio al Cliente. 1321- Digitadores 1323- Digitalizadores	6322-Mercaderistas e Impulsadores 6311 -Vendedores de Ventas no Técnicas

2.3 Oferta y programas de formación 2009 - 2015 según mapa ocupacional

A partir del mapa ocupacional del sector BPO es posible identificar la formación SENA ofertada en el periodo 2009 - 2015; durante esos 7 años el SENA ofertó 1.965.582 cupos de los cuales, como se puede ver en la tabla 7, el 89.57% fue de formación complementaria y el 10.43% de formación titulada.

Tabla 7. Número de cupos según nivel y tipo de formación

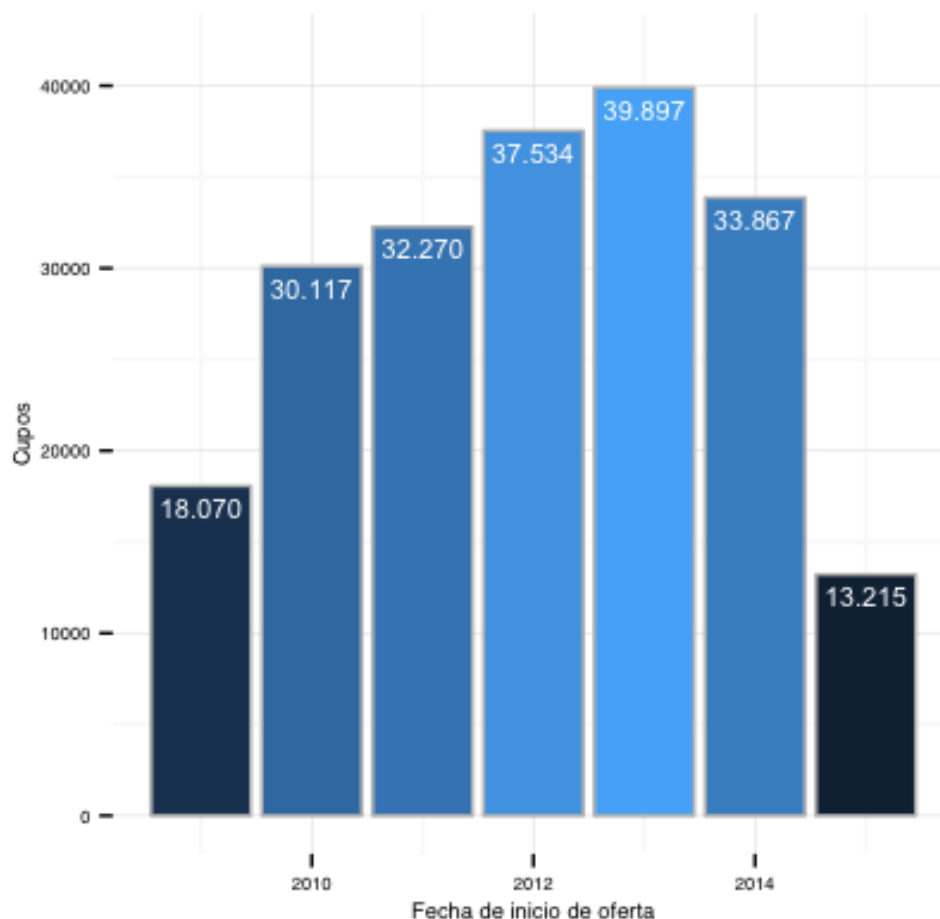
Tipo	Nivel	Cupos	Participación
Complementaria	Curso especial	1.713.180	87.16%
Titulada	Técnico	180.527	9.18%
Complementaria	Evento	47.432	2.41%

Titulada	Auxiliar	12.335	0.63%
Titulada	Especialización tecnológica	11.095	0.56%
Titulada	Tecnólogo	605	0.03%
Titulada	Especialización técnica	408	0.02%

Fuente: Cálculos OLO con base en información de SOFIA

En lo que respecta a la distribución de los 204.970 cupos de formación titulada ofertados entre 2009 y 2015 el *Gráfico 4* muestra que el año 2013 fue el año en donde se generó la mayor oferta para los programas de la mesa, con 39.897 cupos. En contraste 2009 fue el año con el menor número de cupos agrupando el 8.82% de la oferta del periodo (excluyendo el año 2015 por encontrarse en ejecución).

Gráfico 4. Oferta de formación por año

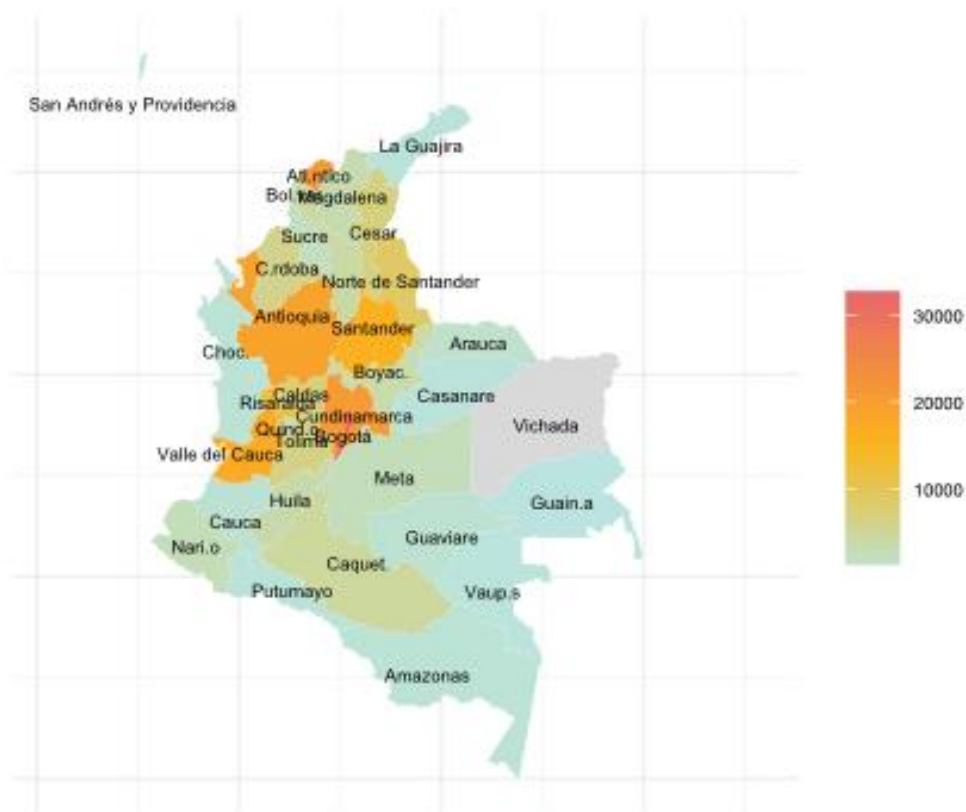


Fuente: Cálculos OLO con base en información de SOFIA

Excluyendo 2015, se encuentra que la mayor variación inter anual del número de cupos ofertados se presentó en el periodo 2009-2010 con un crecimiento del 66.67%, de manera contraria en el periodo 2013-2014 decreció la oferta de cupos en un -15.11%.

Por otro lado los 204.970 cupos relacionados con las 11 ocupaciones de la mesa BPO fueron ofertados en 32 regionales siendo Distrito Capital, Atlántico, Cundinamarca y Antioquia las que agruparon el mayor número de cupos en el periodo 2009-2015, en este sentido su participación sobre el total de la oferta de los 7 años fue, respectivamente, de 15.75%, 10.46%, 10.14% y 9.32%. La distribución completa de los cupos por regional se puede observar en el *Mapa 1* y la *Tabla 8*.

Mapa 1. Número de cupos por regional para el periodo 2009-2015



Fuente: Cálculos OLO con base en información de SOFIA

Tabla 8. Número de cupos de formación titulada según regional para el periodo 2009-2015

Código de Regional	Regional	Cupos	Participación
11	Distrito Capital	32.290	15.75%
8	Atlántico	21.435	10.46%

25	Cundinamarca	20.785	10.14%
5	Antioquia	19.111	9.32%
76	Valle	17.013	8.3%
68	Santander	15.884	7.75%
66	Risaralda	11.609	5.66%
54	Norte de Santander	8.505	4.15%
17	Caldas	6.865	3.35%
20	Cesar	6.453	3.15%
73	Tolima	6.144	3%
23	Córdoba	5.666	2.76%
18	Caquetá	4.313	2.1%
13	Bolívar	3.822	1.86%
41	Huila	3.318	1.62%
15	Boyacá	3.233	1.58%
47	Magdalena	3.142	1.53%
63	Quindío	2.554	1.25%
52	Nariño	2.506	1.22%
50	Meta	2.321	1.13%
70	Sucre	1.935	0.94%
81	Arauca	1.381	0.67%
95	Guaviare	948	0.46%
19	Cauca	751	0.37%
88	San Andrés	678	0.33%
91	Amazonas	561	0.27%
27	Chocó	495	0.24%
86	Putumayo	416	0.2%
44	Guajira	384	0.19%
85	Casanare	288	0.14%
97	Vaupés	153	0.07%
94	Guainía	11	0.01%

Fuente: Cálculos OLO con base en información de SOFIA

Ahora bien para el periodo de estudio se encuentra que los 204.970 cupos ofertados se distribuyeron en 27 programas de formación diferentes. Como se puede ver en la *Tabla*

9 los dos para los cuales se abrieron más cupos en el periodo fueron venta de productos y servicios y gestión comercial y telemercadeo en contact center.

Tabla 9. Programas de formación con mayor número de cupos en la mesa

Código ocupación	Nombre ocupación	Código programa	Nombre programa formación	Cupos	Participación
6311	vendedores - ventas no técnicas	631110	venta de productos y servicios	133563	75.32%
1353	auxiliares de información y servicio al cliente	135302	gestión comercial y telemercadeo en contact center	20158	11.37%
6322	mercaderistas e impulsores	632215	comercialización de alimentos	12762	7.2%
1122	profesionales en organización y administración de las empresas	112205	gestión de proyectos	10837	6.11%

Fuente: Cálculos OLO con base en información de SOFIA

A continuación se presenta una nube de palabras de los programas ofertados, donde se muestra en mayor tamaño la palabra que aparezca con mayor frecuencia y sea por lo tanto más relevante. La nube de palabras es una forma rápida de visualizar la oferta de formación relacionada con las ocupaciones del mapa del sector. Tal como se puede apreciar, la oferta del SENA ha estado enfocada en programas relacionados con el término "productos", en efecto dicho termino aparece con una frecuencia del 13.02% de igual manera llaman la atención los términos "servicios", "venta" y "gestión" cuya frecuencia es, respectivamente, 12.25%, 9.89% y 6.95%.

Nube de palabras 1. Términos con mayor frecuencia dentro de los programas ofertados



Fuente: Cálculos OLO con base en información de SOFIA

2.4 Certificados por competencias

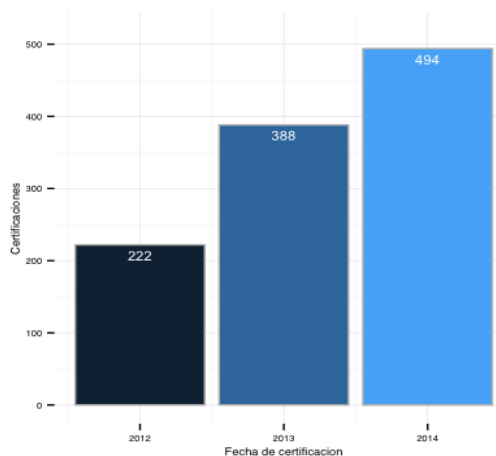
La población analizada corresponde a personas certificadas en competencias laborales durante el año 2014 registrado en la base del SNFT. La evaluación de las competencias laborales es: *El proceso por medio del cual un evaluador recoge evidencias de desempeño, producto y conocimiento de una persona con el fin de determinar su nivel de competencia (básico, intermedio o avanzado), para desempeñar una función productiva, centrándose en el desempeño real de las personas y con base en un referente que es la Norma de Competencia Laboral y/o el esquema de certificación SENA-SNFT.*

El proceso de certificación tiene como objetivo de promover y reconocer el aprendizaje y la experticia adquirida en la vida laboral mediante el desempeño de un ocupación con al menos un año de experiencia laboral. Las mesas sectoriales son instancias de concertación donde se proponen políticas para la formación y cualificación del recurso humano, mediante procesos de normalización y certificación de competencias laborales. Entre los principales propósitos de las mesas sectoriales se centran en la elaboración y actualización de normas de competencia laboral e instrumentos de evaluación, y promover el uso de las normas para la gestión de recursos humanos en las empresas, así como apoyar los proyectos de Certificación en normas de competencia laboral orientados por el SENA a trabajadores independientes y desempleados.

2.4.1 Población a estudiar

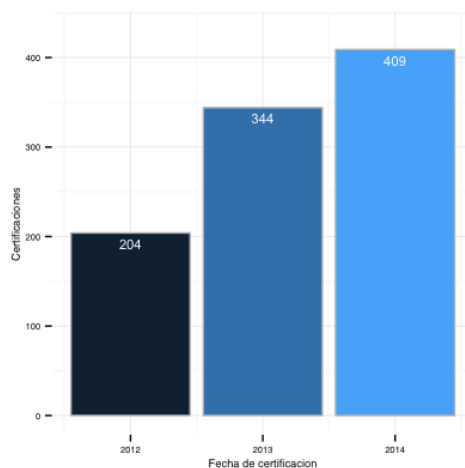
En la presente sección se toma como referencia el universo de certificaciones de competencias laborales otorgadas por el SENA relacionadas con la mesa BPO. En este sentido, la información del SNFT registra 1.104 certificaciones entre enero de 2012 y diciembre 2014; de las cuales 494 se otorgaron en el año 2014, el cual es el año de referencia para la delimitación de la población base para la medición de la vinculación laboral. En el *Gráfico 5* se muestran las certificaciones laborales entregadas por vigencia 2012-2014.

Gráfico 5. Certificaciones laborales entregadas por vigencia



En esta misma ventana de tiempo, las certificaciones se otorgaron a 957 individuos; es importante hacer esta discriminación pues la vinculación laboral formal y las estadísticas relacionadas se calculan a nivel de la persona. En el *Gráfico 6* se muestran los individuos certificados por año, siendo 409 certificadas durante 2014.

Gráfico 6. Certificados para el periodo 2011-2014



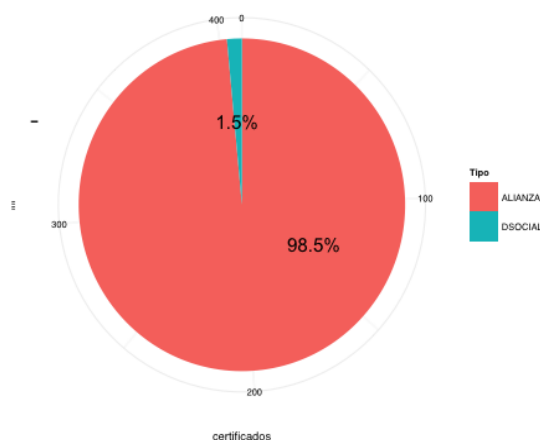
Fuente: Cálculos OLO con base en información de SOFIA

Para concluir este apartado, cabe resaltar que el cálculo de las estadísticas de vinculación laboral formal clasifica la persona en la norma de competencia con la fecha de certificación más antigua en 2014 y para luego relacionarla con la información de aportes a seguridad disponibles en las bases de datos del Observatorio Laboral a Junio 2015. Cabe resaltar que de ahora en adelante las estadísticas que se presenten harán referencia al resultado de esta clasificación y los 409 individuos se denominarán como certificados de la mesa BPO.

2.4.2 Estadística descriptiva

En este apartado se presentan estadísticas descriptivas basadas en la información de los certificados. Como se muestra en el *Gráfico 7*, del total de individuos certificados en el 2014, el mayor número de personas, 403, (98.53%), se certificaron en competencias laborales mediante alianzas del SENA con el sector público y el sector empresarial.

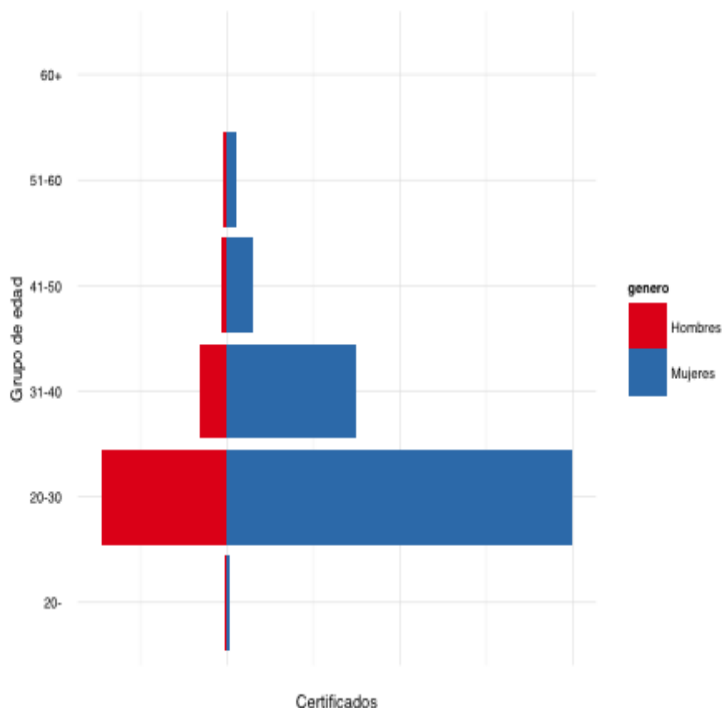
Gráfico 7. Certificaciones según tipo



Fuente: Cálculos OLO con base en información del SNFT

Por otra parte, para el análisis y la desagregación de estadísticas de vinculación laboral es importante considerar características demográficas de la población. De esta manera, de acuerdo a la información disponible, se clasificó el 4.4% de los certificados (18) según edad y sexo. Resultado de esta clasificación, el 24.3% fueron hombres y el 75.7% mujeres.

Gráfico 8. Distribución de certificados por edad y sexo



Fuente: Cálculos OLO con base en información del SNFT

Según la pirámide poblacional que se muestra en el *Gráfico 8*, debido a que la mayoría de los certificados clasificados por sexo son mujeres, la distribución etaria no resulta ser homogénea entre sexos y grupos de edad. Por otro lado la mayoría de los formados se encuentra en los grupos de edad de 20-30 años (69.82%). Cabe resaltar que la proporción de la población menor de edad cuando se certificó es casi nula, lo cual es importante pues son fuerza laboral objeto de empleo formal y por consiguiente mayor es la probabilidad de un porcentaje alto de cotización.

En cuanto a las normas de competencia, se resalta que las normas de competencia con mayor número de certificados fueron:

- 260102001 - dar respuesta a los requerimientos de los clientes de acuerdo con los procedimientos establecidos y normatividad - 372 - 90.95%
- 260102002 - recuperar cartera en contact center BPO o inhouse de acuerdo con normas legales y procedimientos - 37 - 9.05%

Finalmente, con respecto a la distribución regional la totalidad de las acciones de formación fueron en Antioquia (100%)

3.4.3 Resultados de vinculación laboral formal en 2015

En este estudio se clasifica a una persona certificada como trabajador en el sector formal de la economía si realiza aportes a los sistemas de seguridad social (salud y pensión). Para el cálculo del nivel de inserción al mercado laboral formal, salarios mensuales y otros indicadores, se realizó un emparejamiento a nivel de persona entre los registros de los certificados en competencias, con los aportes a seguridad social realizados y almacenados entre 2009 y junio de 2015 en la base de PILA.

A partir de la base de datos PILA es posible establecer los periodos en los cuales los trabajadores hacen aportes a la seguridad social. De esta manera, se cuantifica el tiempo medido en número de días y meses trabajados por los certificados en competencias que tuvieron un empleo formal. Se presume que en términos de empleabilidad del programa de certificaciones laborales, el resultado es mejor si es mayor el número de meses cotizados como aproximación al tiempo en un empleo formal de los individuos certificados. Dadas las bondades que tiene un empleo formal, el mejor indicador para un programa formación o certificación orientado a la fuerza laboral es aumentar la probabilidad de que un individuo que haya sido certificado consiga, retenga o mejore su empleo formal, esto es que cuente con seguridad social y por consiguiente aparezca en la base de PILA. Así pues, se estima que en promedio el 82% de los certificados tuvo un empleo formal y cotizó al menos una vez a seguridad social el periodo de observación.

Otro de los indicadores relevantes para el análisis de la relación entre la formación o la certificación y el mercado laboral es el salario real de los egresados. En este trabajo se calculan los ingresos salariales mensuales a partir del salario básico reportado en los aportes a seguridad social; lo que si bien sobrevalora los salarios promedios generales, es una buena aproximación para conocer los niveles y la dinámica salarial del sector al cual se orienta la evaluación y certificación de competencias laborales. De esta manera, el salario trimestral promedio devengado en el periodo por los certificados con un empleo formal fue de \$717.294,7 y la vinculación fue de 42,21%.