

## I. BPO

### ¿En que consiste el sector?

Los cambios tecnológicos han generado profundos efectos 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).

Esto a su vez ha generado que la provisión de servicios, ya no sea únicamente a nivel local (restricción espacio temporal) 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.

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.

El caso de las actividades **BPO** se enmarca dentro de lo que se considera genéricamente *Offshore Services Industry (OSI*, Sector de Servicios Producidos en el Exterior)<sup>1</sup>. El sector de BPOs 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 internacionalmente.

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). El segmento de actividades BPO suele dividirse a su vez en tres categorías, tal como se observa en el cuadro 1.

---

<sup>1</sup> 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”.

Categoría	Actividad
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

**Cuadro 1: Estructura de los sectores BPO, ITO y KPO**

## Perfiles Ocupacionales Detectados

En el sector BPO se han identificado las siguientes ocupaciones de alta demanda:

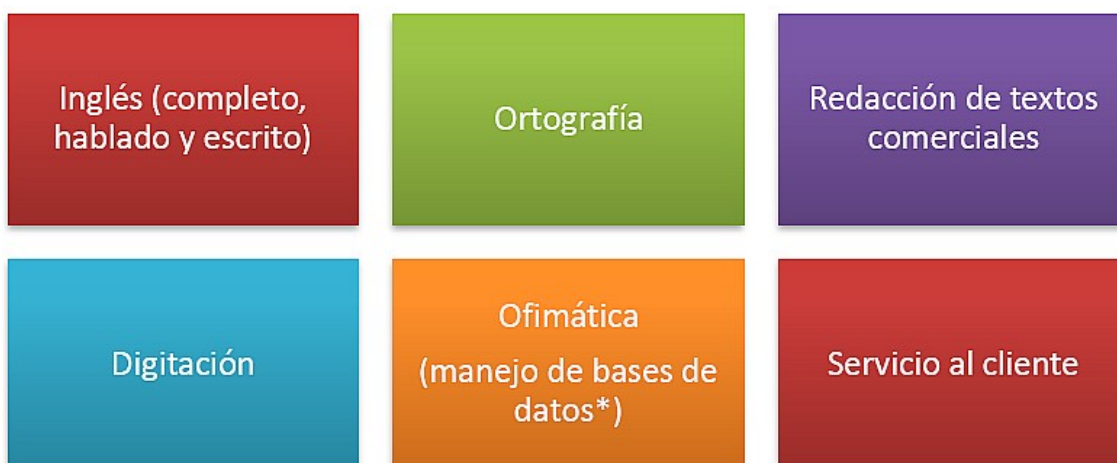
- Supervisores, Empleados de Información y Servicio al Cliente
- Auxiliares de Información y Servicio al Cliente
- Técnicos de Sistemas
- Vendedores de Ventas Técnicas
- Vendedores de Ventas no Técnicas
- Mercaderistas e Impulsadores

Aquí podrá encontrar información que lo orienta sobre cada una de estas ocupaciones (VER Fichas Ocupacionales), incluyendo su área de desempeño dentro de la firma, su área ocupacional, funciones, campo ocupacional y nivel directivo, de acuerdo a los criterios de la Clasificación Nacional de Ocupaciones.

Las competencias requeridas para estas ocupaciones son relativamente básicas, sin embargo las capacidades sociales de interacción son particularmente importantes. Un punto interesante es el aspecto de bilingüismo.

Si bien se ha detectado alguna debilidad en la formación en inglés de la educación media en Bogotá, es posible que el empresariado aun no considere rentable, operativo o posible el montaje de servicios de BPO con un uso intensivo del inglés. Con una adecuada oferta de trabajadores de este tipo, se podrían mejorar los servicios que estas firmas tienen.

De otra parte, desde la perspectiva de los empresarios, se ha evidenciado igualmente una serie de necesidades del mercado que apuntan principalmente a las siguientes competencias:



#### Necesidades identificadas por empresarios

Finalmente, los análisis realizados muestran que se requiere un conjunto de competencias actitudinales, tales como trabajo bajo presión, trabajo en equipo, actitud de servicio, orientación al logro, capacidad de persuasión; para poder llevar a cabo sus tareas diarias y lograr niveles de cultura empresarial altos que en últimas se traducen en beneficios tanto para las empresas como para sus trabajadores.

### Programas de capacitación identificados por perfil ocupacional

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

## II. FICHAS OCUPACIONALES

### **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.

#### **FUNCIONES**

- 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.
- Dirigir el talento humano según necesidades de la organización.
- Preparar estimaciones detalladas de cantidades y costos de los materiales y mano de obra necesaria para la realización de censos, encuestas y estadísticas.
- Ejecutar planes de mercadeo de acuerdo con los objetivos y recursos de la organización.
- Establecer programas y procedimientos de trabajo y coordinar actividades con otros grupos o departamentos.
- Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.
- Coordinar y programar el trabajo de empleados de un centro call center.
- Preparar, presentar informes y atender problemas relacionados con el trabajo.
- Generar propuestas de mejoramiento del ambiente organizacional de acuerdo con la función de la unidad administrativa.
- 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.
- Entrenar a los empleados en el desarrollo de sus funciones, normas de seguridad y reglamentos de la empresa.
- Ejecutar las acciones de capacitación, desarrollo y mantenimiento de competencias individuales y de equipos de trabajo, de acuerdo con el plan establecido.
- Solicitar materiales y suministros.
- Garantizar el funcionamiento de computadores y equipos, y coordinar su mantenimiento y reparación.
- Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

## 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.

### FUNCIONES

- Contestar preguntas de clientes e investigar sobre quejas presentadas en relación con servicios, procedimientos y productos; hacer devoluciones y cambios de mercancías.
- Prestar servicios básicos de Contact Center en BPO o Inhouse, de acuerdo con las solicitudes del cliente y procedimientos.
- 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.
- Realizar las ventas de productos y servicios de acuerdo con las necesidades de los clientes y objetivos del plan de mercadeo.
- Brindar información telefónica o personal a clientes y público sobre artículos, servicios, horarios, tarifas y reglamentaciones.
- Operar medios de comunicación telefónica y electrónica para servicio al cliente.
- Recuperar cartera en Contact Center BPO o Inhouse, de acuerdo con normas legales y procedimientos.
- Registrar y procesar la información objeto de consulta, para optimizar la prestación del servicio.

## 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.

### FUNCIONES

- Operar consola para monitorear la operación de los sistemas de cómputo y redes.
- Utilizar software para administrar redes de acuerdo a las normas internacionales.
- Verificar conexiones mecánicas, eléctricas y electrónicas del sistema.
- Implementar la estructura de la red de acuerdo con un diseño preestablecido a partir de normas técnicas internacionales.
- Hacer mantenimiento al hardware.
- Realizar mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo, mediante el reemplazo de los módulos componentes.
- Realizar mantenimiento correctivo de los equipos de cómputo, mediante la reparación de los módulos componentes.

- Realizar mantenimiento preventivo y predictivo que prolongue el funcionamiento de los equipos de cómputo.
- Mantener en operación la red informática, bajo los parámetros y funcionalidad establecidos para la misma.
- Realizar mantenimiento correctivo que restablezca la conectividad entre los equipos.
- Realizar mantenimiento preventivo y predictivo que conserve la conectividad entre los equipos.
- Utilizar software para administrar redes de acuerdo a las normas internacionales.
- Hacer copias de seguridad y respaldo de la información.
- Instalar y administrar hardware y software de seguridad en la red a partir de normas internacionales.
- Coordinar y programar el uso de terminales y redes.
- Operar el equipo de computación, terminales e impresoras.
- Configurar los dispositivos activos de interconexión en la red que cumplan las condiciones de transmisión e intercambio de información requerida para la solución.
- Operar programas de procesamiento de información y producción de reportes.
- Instalar unidades periféricas de sistemas de información.
- Implementar la estructura de la red de acuerdo con un diseño preestablecido a partir de normas técnicas internacionales.
- Instalar software y formatos para impresión.
- Atender solicitudes de usuarios del sistema.

## **VENEDORES -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.

### **FUNCIONES**

- Vender bienes y servicios técnicos a establecimientos industriales, instituciones y empresas.
- Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
- Identificar y contactar clientes potenciales.
- Contactar clientes de acuerdo con sus necesidades y requerimientos, el tipo de producto o servicio y las políticas de ventas de la compañía.
- Implementar el sistema de información de mercados de acuerdo con las necesidades de información de las subáreas y los objetivos de la empresa.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



Pactos por el  
Trabajo decente  
en Bogotá

- Suministrar información general y especializada sobre características y funcionamiento de equipos, productos y servicios, y demostrar su utilización.
- Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.
- Identificar necesidades y recursos de los clientes y recomendar los servicios y productos apropiados.
- Ejecutar planes de mercadeo de acuerdo con los objetivos y recursos de la organización.
- Proyectar el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio y características de los consumidores y usuarios.
- Elaborar informes y propuestas como parte de la presentación de las ventas para ilustrar sobre los beneficios del uso de bienes o servicios.
- Participar en el diseño de productos en los casos que los bienes o servicios deben satisfacer necesidades específicas y exclusivas del cliente.
- Implementar las acciones de penetración del producto o servicio en el mercado de acuerdo con la rentabilidad y estrategias de mercadeo.
- Estimar costos de instalación y mantenimiento de equipos y servicios.
- Preparar y administrar contratos de ventas.
- Consultar con los clientes después de la venta para resolver problemas y proporcionar soporte técnico.
- Hacer seguimiento a clientes con base en los acuerdos comerciales y el plan de servicio a clientes.

## **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.

### **FUNCIONES**

- Promover las ventas con los clientes.
- Ejecutar planes de mercadeo de acuerdo con los objetivos y recursos de la organización.
- Interactuar con clientes de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía.
- Identificar y contactar clientes potenciales.
- Informar a los clientes sobre las ventajas y utilización de las mercancías y servicios.
- Negociar productos y servicios según condiciones del mercado y políticas de la empresa.
- Elaborar cotizaciones, convenir plazos de crédito, garantías y fechas de entrega.
- Preparar o supervisar la elaboración de contratos de venta.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO



Pactos por el  
Trabajo decente  
en Bogotá

- Consultar con los clientes después de la venta, para resolver problemas existentes y brindar asesoría.
- Hacer seguimiento a clientes con base en los acuerdos comerciales y el plan de servicio a clientes.
- Revisar y actualizar la información en cuanto a innovaciones de productos, competidores y condiciones de mercadeo.
- Contactar clientes de acuerdo con sus necesidades y requerimientos, el tipo de producto o servicio y las políticas de ventas de la compañía.
- Recuperar cartera vencida.

## MERCADERISTAS E IMPULSADORES

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.

### FUNCIONES

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