

**Boletín****Cundinamarca****30/04/21**

Identificación de brechas de capital humano en Bogotá: sector Business Process Outsourcing (BPO) 2019-2020

El Observatorio Regional del Mercado de Trabajo para Cundinamarca, fue creado en el año 2014 con el objetivo de consolidar un sistema de información, monitoreo y evaluación relacionado con el mercado de trabajo de la región, que facilite a las administraciones locales y departamentales la toma de decisiones respecto de políticas públicas y medidas para la empleabilidad y la generación de ingresos con inclusión social en la región. Así mismo, trabaja de forma articulada con el **Ministerio de Trabajo** y hace parte de la **Red Nacional de Observatorios de Mercados de trabajo de Colombia – RED ORMET**. Su principal función en el territorio es ser un agente asesor que logre incidir en el diseño, implementación y evaluación de políticas públicas orientadas al empleo con base en la evidencia real.

El Ormet Cundinamarca desarrolló la investigación **identificación de brechas de capital humano en la ciudad de Bogotá para el sector BPO en el año 2019, con la entrega de resultados en el año 2020**. Su objetivo principal fue identificar las brechas de capital humano existentes en el sector BPO y analizar su implicación y afectación para el desarrollo en la ciudad de Bogotá.





Identificación de brechas de capital humano en Bogotá: sector Business Process Outsourcing (BPO) 2019-2020



► El estudio incluye los siguientes temas:

- Contexto de las brechas de capital humano para el sector BPO
- Análisis de la demanda laboral
- Análisis de la prospectiva laboral
- Análisis de la oferta educativa
- Análisis de brechas de capital humano
 - Análisis de brechas de cantidad
 - Análisis brechas de pertinencia y calidad
- Recomendaciones de política pública



► Metodología utilizada en el estudio:

Para la identificación de las **BCH**, se utilizó una metodología cualitativa con análisis de enfoque mixto con el objeto de realizar un emparejamiento entre la información recopilada de la demanda laboral, la oferta laboral y la oferta educativa y entrevistas sobre el estado actual y futuro del mercado de trabajo del sector BPO a expertos del sector, empresas, instituciones educativas de educación superior, ETDH y centros de empleo. El análisis de esta información permitió identificar brechas de capital humano al nivel de ocupaciones del **sector BPO**, en los **subsectores de cobranzas, contact center y consultoría de informática en la ciudad de Bogotá**.

► Contexto de las brechas de capital humano sector BPO

El liderazgo del mercado global del sector BPO, según el índice de localización de **Frost and Sullivan y Kearney** se encuentra **en India, China y Malasia** principalmente. En comparación con el mercado de América Latina, la ventaja competitiva de los países líderes al parecer esta relacionada con los componentes de capacidades de la fuerza laboral¹ y resonancia digital². Por lo anterior, los servicios BPO en los países líderes están alcanzando una mayor diversificación y diferenciación en el marco de la tercera plataforma tecnológica³, con reemplazo de tareas repetitivas por la creación de empleo especializado con mayores posibilidades de innovación.

¹ Conciernen la experiencia del sector y las habilidades adquiridas en cada país en relación a la elaboración de productos en BPO y en Information Technology Outsourcing (ITO).

² Contempla el estado de las habilidades digitales de la fuerza laboral, la adaptabilidad del marco regulatorio para adaptar los productos y servicios BPO, incluyendo ciberseguridad, la disponibilidad de recursos para financiar emprendimientos BPO en la tercera plataforma tecnológica y los productos digitales del sector incluyendo productos de innovación, conocimiento y tecnología.

³ La segunda plataforma tecnológica aparece en la década de los 80, con la aparición de la PC.



Identificación de brechas de capital humano en Bogotá: sector Business Process Outsourcing (BPO) 2019-2020

Mientras tanto, el mercado de América Latina, parece estar concentrado en las fases iniciales de la adopción de la tercera plataforma tecnológica⁴ con una tímida transformación de centros de llamadas a centros de datos.

El caso de Colombia, tercer mercado en importancia en América Latina, no es muy distinto del panorama descrito en América Latina. Las debilidades competitivas del mercado colombiano se encuentran en la dimensión de capacidades y disponibilidad de la fuerza laboral y la dimensión de resonancia digital. No obstante, los ingresos operacionales del sector han crecido a un ritmo de **11,4%** durante el período de 2014 a 2017. Lo anterior, ha impulsado el empleo en un **4% anual**⁵ en una relación cercana a **68,117 nuevos empleos** por cada nuevo millón de dólares en ingresos operacionales. Así mismo, la productividad aparente de cada trabajador ocupado alcanzó en promedio U\$5,508, todavía muy por debajo de la productividad media de un trabajador del sector de servicios en India cercana U\$7,492, en China U\$12,331 y en Malasia de U\$ 19,576. Por su parte, las exportaciones del sector en el mismo período crecieron en promedio **6.4%**.

Tabla 1. Tendencias globales y tendencias identificadas en Colombia

Tendencias globales	Tendencias identificadas en Colombia
Automatización de procesos y ciberseguridad	Inteligencia artificial, big data, omnicalidad, automatización inteligente de procesos manuales
Desarrollo de herramientas para el manejo y análisis del uso de redes sociales	Servicios más personalizados, uso de herramientas virtuales y nuevos canales de comunicación, realidad virtual y aumentada, aplicaciones web progresivas (PWA), software inteligente (IoT), Blockchain
Cloud computing	Cloud sourcing
Multitarea para enfrentar el déficit de mano de obra cualificada	Implementación de metodologías ágiles
Mayor transparencia en la información acerca del sector	Gremios del sector, presencia de grandes empresas: Amazon, Accenture, Sitel, Convergys, Atlantic International
Mayor estabilidad política y beneficios tributarios importan	Doble tributación afecta exportaciones

Fuente: Elaboración de los autores con base en la revisión documental y en la matriz de vigilancia tecnológica.

La comparación de las tendencias parece sugerir que los expertos nacionales tienen la mira puesta en las oportunidades globales, lo cual sugiere la existencia de una oportunidad concreta de participar activamente en las nuevas oportunidades que ofrece la adopción de **la tercera plataforma para el sector BPO para Colombia.**

⁴ Integración de tecnología móvil, big data y analíticos, redes sociales, tecnología en la nube, y el internet de las cosas (IoT) en la inteligencia de negocios. Implica una transformación de los contact center en centros de análisis de datos.

⁵ De acuerdo al último informe disponible de Pro-Colombia la generación de empleo se concentra en la ciudad de Bogotá con 43%, seguida del departamento de Antioquia con 16%, Valle del Cauca con 8% Atlántico con 5%, Santander con 4% y Cundinamarca con 4%.

Identificación de brechas de capital humano en Bogotá: sector Business Process Outsourcing (BPO) 2019-2020

► Análisis de las brechas:

Para la identificación de las brechas del talento humano en el sector, se realizó un emparejamiento entre la información recopilada de la demanda laboral, la oferta laboral y la oferta educativa en la ciudad de Bogotá.

► Subsector de cobranzas:

- Del total de ocupaciones identificadas, 100% presenta brechas de calidad, 60% brechas de pertinencia y 20% brechas de cantidad.
- La ocupación de directores de cobranza se evidencia una brecha de pertinencia en cuanto a la formación de habilidades técnicas específicas en lo que atañe a conocimiento de sistemas de información, estadística, habilidades técnicas relacionadas con la gestión de talento humano y gestión de recursos administrativos e indicadores de gestión para mejorar la resolución de problemas. Al mismo tiempo, se identifica una brecha de calidad en cuanto a el déficit de competencias transversales en la resolución de problemas.
- La ocupación de Coordinador de Cartera presenta una brecha de pertinencia en manejo de diferentes herramientas ofimáticas y análisis de bases de datos. Al mismo tiempo, evidencia una brecha de calidad en cuanto a la competencia transversal en flexibilidad para ajustarse al cambio y en conocimientos específicos del sector financiero.
- La ocupación de asesores de cobranza evidencia brecha de pertinencia en conocimientos relacionados con la gestión de recuperación de cartera, la operación de las centrales de riesgo y conocimiento básico en finanzas.
- La ocupación de dependiente judicial tiene una brecha de calidad asociado al déficit en habilidades de expresión oral.

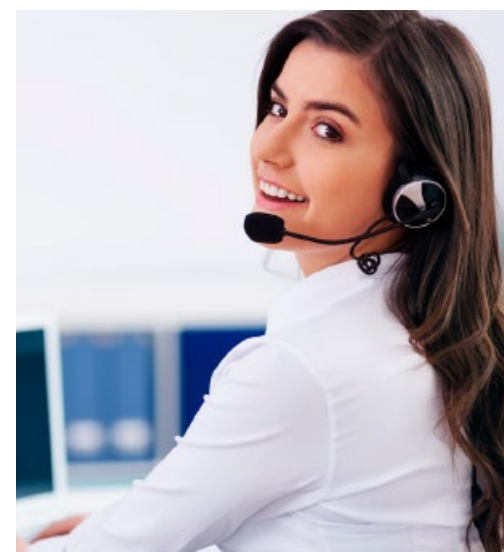


► Subsector de contac center:

- Del total de ocupaciones identificadas 100% presenta brechas de pertinencia y 50% brechas de calidad.
- La ocupación de agente contact center e ingenieros de desarrollo están siendo transformados por la adopción de la tercera plataforma tecnológica, lo cual supone nuevos programas de formación inexistentes en la actualidad.

Identificación de brechas de capital humano en Bogotá: sector Business Process Outsourcing (BPO) 2019-2020

- La ocupación de agente contact center, coordinadores y supervisores evidencian brecha de pertinencia en la formación del idioma inglés certificado a un nivel B2-C1 Y C2, así como una brecha de calidad en conocimientos de orientación comercial y servicio al cliente.
- La ocupación de ingenieros de desarrollo evidencia brechas de pertinencia y calidad en lo que atañe a conocimientos del idioma inglés certificado a un nivel B2 y en conocimientos big data respectivamente.



► Subsector de consultoría de informática:

- La ocupación de ingenieros de desarrollo evidencia una brecha de pertinencia en conocimiento de lenguaje de programación avanzada en Share Point, JAVA, conocimientos en portales Liferay y aplicaciones Xamarín.



► Recomendaciones de política pública

► Recomendaciones para las empresas:

- Reto de inmediato de las empresas nacionales de participar en los programas de competitividad del Gobierno (PTP, Precolombina) y fortalecer la agremiación del sector con enfoques de propuesta de valor orientados a la equidad, la inclusión y la diversidad.
- Transparencia en la información con disponibilidad de un observatorio para realizar seguimiento a precios, producción, empleo, generación de conocimiento, buenas prácticas y oportunidades de especialización en el sector BPO específica en KPO, LPO. Considerado un cambio urgente para favorecer las alianzas público privadas e impulsar el perfil exportador del sector.
- Aprovechar la disponibilidad de recursos humanos y migración laboral promoviendo la contratación de población vulnerable beneficiaria de programas de política de empleo con programas de capacitación certificada con apoyo del SENA. Considerado un reto en términos de regulación laboral.
- Promover la estandarización de cargos en transformación en normas técnicas y acercar en programas de semilleros y pasantías a las universidades para acomodar competencias en

Identificación de brechas de capital humano en Bogotá: sector Business Process Outsourcing (BPO) 2019-2020

big data, inteligencia artificial, ciberseguridad y metodologías ágiles para la innovación en enfoques orientados al producto y a los servicios.

► Recomendaciones para el Gobierno:

- Establecer un marco regulatorio y un estatuto cambiario que disminuya la doble tributación para fortalecer el perfil exportador del sector.
- Promover los centros de servicios compartidos, hubs de innovación y clusters especializados en el sector para consolidar economías de escala, economías de alcance e impulsar la curva de aprendizaje con incrementos sostenibles en la productividad laboral y por esta vía crear cambios sostenibles en el empleo.
- Promover la estandarización de cargos en transformación por las tendencias globales de big data, inteligencia artificial, automatización de procesos manuales y ciberseguridad en normas técnicas y acercar en programas de semilleros y pasantías a las universidades y a las cajas de compensación para acomodar competencias en big data, inteligencia artificial, ciberseguridad y metodologías ágiles para la innovación.

► Recomendaciones para los centros de formación:

- Apoyar los programas de semilleros, pasantías, contratos de aprendizaje sobre la base las competencias específicas y transversales de los cargos nuevos y en transformación.
- Establecer la estandarización de módulos de aprendizaje con métodos de evaluación teórico prácticos en competencias específicas y transversales demandadas por las tendencias globales de la tercera plataforma del sector BPO caracterizada por robótica, analítica de datos, inteligencia artificial, matching learning, y metodologías ágiles orientadas a la innovación.

► Recomendaciones para el sector de intermediación laboral:

- Apoyar la estandarización de los cargos nuevos y en transformación afectados por las tendencias globales de la tercera plataforma del sector BPO relacionadas con big data, inteligencia artificial, ciberseguridad y automatización de procesos manuales.
- Desarrollar e impulsar programas de semilleros, pasantías, contratos de aprendizaje sobre la base las competencias específicas y transversales de los cargos nuevos y en transformación.