

Análisis comparativo del sector BPO&O entre la República de la India y la República de Colombia

Katherine Alvarado Prieto¹

¹Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia, kata777_24@hotmail.com

This extended abstract does part of a study realized in the research group GESTIC (Gestión de Tecnología, Innovación y Conocimiento) in which one tries to measure the reality of the sector BPO&O in the Republic of the India, across different analyses of information and compiled of previous works, this in order to realize a comparative study about the situation of Colombia in the same sector. Inside the presented information, the intensive growth of the sector is analyzed in the India during the first decade of the millenium, and there is analyzed of systemic form the impact that has had the managing of a business institutionalized language in this process; comparing the same situation in the Colombian environment and concluding it brings over of possible courses of action to transform the national BPO&O into a sector of world class.

INTRODUCCIÓN

El *Business Process Outsourcing & Offshoring* (BPO&O) “se refiere a la subcontratación de funciones de procesos de negocio con proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa”. (*Outsourcing Institute*, 0000). Siendo *Outsourcing* una modalidad de contratación por la que una compañía contrata a otra compañía externa para realizar servicios que originalmente se realizaban en la propia empresa, cuyo objetivo es reducir costos y mejorar los servicios. Por su parte, el *offshoring* es el proceso de actividades económicas y/o de inversión que se realiza fuera del propio país de residencia. En dicho contexto, los BPO&O redundan en el *core bussines* de las empresas, bajo diversas modalidades y/ o tecnologías, dentro de las cuales se encuentran el caso de los *call y contact centers* (herramientas de comunicación que buscan fomentar y conservar una relación con el cliente, bien sea a través de la atención telefónica o multicanal, respectivamente.)

EL BPO EN LA INDIA Y COLOMBIA

El *Business Process Outsourcing & Offshoring* (BPO&O) “se refiere a la subcontratación de funciones de procesos de negocio con proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la empresa”. (*Outsourcing Institute*, 0000). Siendo *Outsourcing* una modalidad de contratación por la que una compañía contrata a otra compañía externa para realizar servicios que originalmente se realizaban en la propia empresa, cuyo objetivo es reducir costos y mejorar los servicios. Por su parte, el *offshoring* es el proceso de actividades económicas y/o de inversión que se realiza fuera del propio país de residencia. En dicho contexto, los BPO&O redundan en el *core bussines* de las empresas, bajo diversas modalidades y/ o tecnologías, dentro de las cuales se encuentran el caso de los *call y contact centers* (herramientas de comunicación que buscan fomentar y conservar una relación con el cliente, bien sea a través de la atención telefónica o multicanal, respectivamente.)

Actualmente la industria de los BPO&O está en un crecimiento permanente a nivel mundial. En el escenario colombiano, el Programa de Transformación Productiva, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, subraya los siguientes cimientos que lo podrían potenciar considerablemente, a saber: fuerza laboral sin fronteras, creación de valor más allá de la reducción de costos, propagación de información, innovación mundial, industrias nuevas a offshoring y mayor adopción a prácticas de offshoring.

A escala internacional, se destacan ciertos países en la industria de los BPO&O. India, es uno de los ejemplos más destacados, el cual se caracteriza por un crecimiento vertiginoso; si bien las condiciones de India no han sido muy favorables, ha logrado posicionarse como una industria de gran potencial a nivel mundial. En dicho contexto, países en niveles de desarrollo similares, son exhortados a concentrar sus esfuerzos y recursos en dicho sector, no siendo Colombia la excepción.

Actualmente los aportes de Colombia en el sector de BPO&O se fundamentan así:

- PIB: la tasa de crecimiento del PIB en el 2008 fue de 2.50% sin embargo en el 2009 presento un descenso ya que fue solo del 0.4% debido a la crisis económica presentada en ese entonces.
- Exportaciones: Las exportaciones desde el 2000 hasta el 2009 se han triplicado, ya que van desde 11975 hasta 37626 respectivamente.
- Número de empleados: Anualmente el número de empleados se ha incrementado, en comparación desde el 2006 hasta el 2009 se ha duplicado dicho número, ya que estadísticamente se tiene 32.000 en el 2006 y 58.000 en el 2009.

Mientras que en la india, los aportes considerados están de la siguiente manera:

- PIB: El crecimiento de la contribución de la BPO al Producto Interno Bruto ha mostrado un aumento constante del 1,2% al 5,4%.
- Exportaciones: 2006: 13 mil millones de libras esterlinas - espera que 2010: 30 mil millones de libras esterlinas.
- Número de empleados: en el periodo del 2002/03 hubo 171100 y en el periodo del 2003/04 hubo 245100.

Por un lado el PIB de ambos países, bien es cierto el de Colombia muestra grandes crecimientos, fluctúa bastante, no se tiene precisión de un aumento constante, a diferencia del de la India que si lo hace. Por el otro en las exportaciones aunque Colombia tenga una geografía estratégica para el comercio, la India le sobrepasa en dichos movimientos del mercado, el país de la India se está moviendo velozmente. Y finalmente en cuanto al número de empleados, la India genera mayor cantidad de empleos anualmente debido al fomento del BPO&O, logrando así generar más ingresos para toda una sociedad.

Estas variables de salida de ambos países se obtienen partiendo de diferentes rubros, dentro de los cuales vale la pena mencionar comparativamente el siguiente:

Tabla 1: Idioma de la india vs idioma de Colombia.

RUBROS	LA INDIA	COLOMBIA
IDIOMA	El 12% de la población (1.200 millones de habitantes) maneja el idioma universal, ingles.	El 1% de la población (45.659.709 de habitantes) maneja el idioma universal, ingles.

El inglés es el pilar de comunicación desde el ámbito académico, hasta el ámbito comercial, es por ello que es considerado el lenguaje de los negocios y su participación en el BPO&O es más que fundamental. Teniendo 1.200 millones de habitantes la india, el 12% de ellos maneja el idioma, lo que significa que son 144 millones de personas; mientras que en Colombia de los 45 millones de habitantes que hay el 1% lo hace, es decir tan solo 450.000 personas están en la capacidad de controlar dicho tipo de comunicación, de entender y hacerse entender.

La aplicación y/o el fomento del BPO&O en Colombia, está destinada a contribuir para traer más ingresos al país y la creación de propiedad intelectual. Lograría dar este un vuelco favorable a la economía, siendo líderes en el mercado; aumentando los índices de empleo, generando mayores exportaciones, aumentando su PIB; todo ello apoyado fuertemente de una gestión e innovación tecnológica, del diseño de la adecuada infraestructura, y como ya fue mencionado, de una amplia selección de recurso humano capacitado, teniendo presente que Colombia debe fomentar fuertemente la formación del bilingüismo, ya que no solo necesita un alto número de potencial graduado sino que a su vez potencial capacitado.

REFERENCIAS

- Economy & employment stats, facts and figures, Neocarrot's search facility is powered by the [Fluid Dynamics Search Engine](http://www.neocarrot.co.uk/h_aboutindia/india_economy_stats.html#employment) 2003 http://www.neocarrot.co.uk/h_aboutindia/india_economy_stats.html#employment
- BPO Role in India's Economic Growth, Compare Infobase Limited, <http://business.mapsofindia.com/bpo-services-india/role-indias-economic-growth.html>
- BPO&Oindia.org HR / Attrition related issues <http://www.bpoindia.org/knowledgeBase/hr-attrition.shtml>
- Sector BPO/call centers-Proexport <http://www.slideshare.net/inviertaencolombia/sector-call-centers-proexport-1187029>
- Desarrollando el Sector de BPO&O como uno de Clase Mundial [http://www.transformacionproductiva.gov.co/Library/News/Files/UAI002-49-01\(bpoo.pdf319.PDF](http://www.transformacionproductiva.gov.co/Library/News/Files/UAI002-49-01(bpoo.pdf319.PDF)