

¿Qué ventajas nacionales presenta India para hacer de su negocio de BPO exitoso frente a los de Colombia?

What national advantages does India have to make your BPO business successful compared to Colombia?

Jonathan Andrés Barragán Rativa

Asesor(es): David Castrillón Kerrigan MSc

Grupo de Investigación Economía, Negocios y Desarrollo Internacional

Tipo de documento: Artículo de investigación

Diciembre 2020

Resumen

El presente artículo de investigación, quiere identificar las ventajas nacionales que presenta India, un país pionero en el sector de servicios, para hacer de su negocio de BPO exitoso frente al caso colombiano. Colombia en los últimos años ha buscado crecer en este sector de servicios y ha realizado diferentes apuestas para lograr ser competitiva, sin embargo, aún no logra ser fuerte en el plano internacional.

La principal base teórica será Pankaj Ghemawat, quien escribió en el año 2001 el modelo de distancias CAGE, donde su principal objetivo es abordar las diferencias entre distintos países en un proceso de internacionalización e identificar las diferencias claves en determinados entornos. El resultado de esta investigación considera las siguientes variables que se pueden convertir en ventajas nacionales en el sector de servicios, tecnología, educación, idioma, geografía, salario y políticas gubernamentales.

Teniendo en cuenta las anteriores variables, se analizaron los modelos de negocios BPO en Colombia e India, resaltando las similitudes y diferencias específicas en cada una de ellas. Según el análisis desarrollado en el artículo, las variables mencionadas, India las volvió ventajas nacionales para el sector de servicios, lo cual a Colombia todavía le falta desarrollar, entre ellas, el idioma, la tecnología, y el salario.

Abstract

This research article seeks the national advantages presented by India, a pioneer country in the service sector, to make its BPO business successful compared to the Colombian case. Colombia in recent years has sought to grow in this service sector and has made different bets to become competitive, however, it has not yet managed to be strong internationally.

The main theoretical base will be Pankaj Ghemawat, who wrote the CAGE distance model in 2001, where his main objective is to address differences between different countries in an internationalization process and identify key differences in certain environments. The result of this research considers the following variables can be converted into national advantages in the service sector: technology, education, language, geography, salary and government policies.

Taking into account the above variables, the BPO business models in Colombia and India were analyzed, highlighting the specific similarities and differences in each of them. According to the analysis developed in the article, the variables mentioned above, India turned them into national advantages for the service sector, which Colombia still needs to develop, such as language, technology, and wages.

Palabras clave: BPO's (Externalización de Procesos de Negocios) – Competitividad – Outsourcing (Subcontratación) – Productividad - Sector servicios – Ventajas nacionales.

Keywords: BPO's (Business Process Outsourcing) - Competitiveness - Outsourcing - Productivity - Service sector - National advantages.

REFERENCIAS

Arvind Thakur (2017) Hay otra India, Oficina económica y comercial de España en Nueva Delhi.

Andrés Sánchez (2013) "Bilingüismo en Colombia", Banco de la república – Documentos de trabajo sobre economía regional. Cartagena de Indias, Colombia. Versión preliminar.

Angarita-Calle. C. H. (2008). Las relaciones económicas internacionales: un enfoque teórico. Bogotá (Colombia). Revista scielo vol., 13 No, 1 art, 09. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/papel/v13n1/v13n1a09.pdf>

A.T Kearney: Global Management Consulting Firm. (2017). Notices economics.

Banco Mundial (2007)"La población de India está indeterminada ya que es inmensa" Datos estadísticos de 2006.

BBUA (2015). Modelos de negocio, tecnologías de la información y la empresa del futuro. Stanford University. California EE.UU.

Buendía Rice, Edgar Alejandro (2013). El papel de la Ventaja Competitiva en el desarrollo económico de los países. *Análisis Económico*, XXVIII (69) ,55-78. [Fecha de Consulta 17 de Junio de 2020]. ISSN: 0185-3937.

Business School OBS. Diamante de Porter componentes, usos y beneficios.

Bravo Murillo, 38 2012 Organización de estados iberoamericanos para la educación, la ciencia y la cultura (OEI).

CaixaBank (2020). "India PDF" Análisis del país. Previsiones económicas.

Cabero, J. (2001). Tecnología educativa. Diseño y utilización de medios.

Ceupe, Centro de postgrado europeo. (2018) Teoría de la dotación de los factores de producción (teoría de Heckscher-Ohlin).

Colombia, G. d. (1950). Código Sustantivo del Trabajo. Bogotá: Gobierno de Colombia.

Colombia, G. d. (1991). Constitución Política de Colombia. Bogotá: Gobierno de Colombia.

Colombia, S. M. (03 de 09 de 2020). Salario Mínimo Colombia. Obtenido de <https://www.salariominimocolombia.net/>.

Colombia, S. M. (03 de 09 de 2020). Salario Mínimo Colombia. Obtenido de <https://www.salariominimocolombia.net/historico/>.

Cubillos, Y, (2019). Impacto en el empleo, el comercio y la inversión de Colombia a partir del TLC con Estados Unidos, en los servicios BPO, KPO, ITO. Corporación Universidad Piloto de Colombia. 40-50.

Cruz-Coke, L. (2011). Cultura oportunidad de desarrollo. Chile. Maval Ltda. Recuperado de: <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2012/03/Cultura-Oportunidad-de-Desarrollo.pdf>

CNN Español (2018). Que países de América latina dominan mejor y pero el inglés. 31 de octubre 2018.

DANE – Departamento administrativo nacional de estadística (2018) “gran encuesta integrada de hogares”.

Datos Macro. Comparar economía países, Colombia VS India.

Datosmacro.com. (03 de 09 de 2020). Datosmacro.com. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/paises/india>.

DIAN. (2018). Cámara Colombia india de comercio e industria. Colombia. Recuperado de: <http://www.camaracoin.org/dian-18/dian-2018-1.pdf>.

Daza, S., & Arboleda, T. (2007). Comunicación pública de la ciencia y la tecnología en Colombia: ¿políticas para la democratización del conocimiento? Signo y pensamiento, (50), 100-125.

Fórum de comercio internacional (2009). La ventaja competitiva nacional. No. 1/2003.

Economics, T. (04 de 09 de 2020). Trading Economics. Obtenido de <https://es.tradingeconomics.com/india/wages>.

Escobar A. De la ventaja comparativa a la ventaja competitiva: una explicación al comercio internacional. Universidad nacional de Colombia.

Efectos de la educación superior en India en la competitividad del sector servicios entre 2004 y 2011 Alumno: Sebastián Pressiani – RIN 418 Trabajo Final de Graduación Proyecto de Investigación Aplicada universidad siglo 21.

El comercio (2015) Artículo Bangalore, el Silicon Valley de la India saca pecho por el nuevo director de Google.

España, G. d. (s.f.). Prevención de riesgos laborales. Obtenido de <https://prl.ceoe.es/informacion/prl-en-el-mundo/india/>.

Gobierno de Colombia(Ed). (2019). Pacto por el crecimiento y para la generación de empleo del sector BPO (pp.1-16).Colombia.

Gerencie.Com. (09 de 02 de 2020). Gerencie.Com. Obtenido de <https://www.gerencie.com/prestaciones-sociales.html>.

HILL, Charles. Negocios Internacionales (2006). Segunda edición, Editorial McGraw Hill.

Kañima, Rev. Artes y letras, Univ. Costa rica (2012).

Khilnani, S. (2004). La idea de India. Penguin Books India.

Martos, S. N. (2013). La Educación en la India Contemporánea. España: Universidad Rey Juan Carlos.

Maps India (2017) Mapa político de India.

MinTrabajo. (03 de 09 de 2020). MinTrabajo. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/web/portal-de-ninos-ministerio-del-trabajo/que-es-el-ministerio-del-trabajo>.

MUMBAY. (03 de 08 de 2019). Europa Press. Obtenido de <https://www.europapress.es/internacional/noticia-parlamento-india-aprueba-ley-historica-garantiza-salario-minimo-20190803044117.html>.

Micheli, TJ (2019). “Los Call Centers Y Los Nuevos Trabajos Del Siglo Xxi”.Bogotá (Colombia), CONfines de Relaciones Internacionales y Ciencia Política, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Nasscom Report. (2012):“The IT-BPO Sector in India: Strategic Review 2012”. <http://www.nasscom.org/domestic-itbpo>.

QW. (03 de 09 de 2020). QW. Obtenido de [https://es.qwe.wiki/wiki/Indian_labour_law#:~:text=Art%C3%ADculo%2039%20\(D\)%20de%20la,este%20principio%20en%20la%20legislaci%C3%B3n](https://es.qwe.wiki/wiki/Indian_labour_law#:~:text=Art%C3%ADculo%2039%20(D)%20de%20la,este%20principio%20en%20la%20legislaci%C3%B3n).

QW. (03 de 09 de 2020). QW. Obtenido de https://es.qwe.wiki/wiki/Indian_labour_law#Wage_regulation.

QW. (03 de 09 de 2020). QW. Obtenido de https://es.qwe.wiki/wiki/Indian_labour_law.

Pasquali, M. (19 de 08 de 2020). Stadista. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/1077860/america-latina-salario-minimo-mensual-pos>.

Parrado Quevedo, PQ (2014) India- Ejemplo de Innovación, Bogotá.

Porter Michael, (2015) Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior.

Pozo Erika, EP (2010-2011 la India y su proyección para convertirse en la tercera economía más grande del mundo en el año 2050, Quito (Ecuador).

Poveda Ramos, G. (1979). 2da. Políticas económicas desarrollo industrial y tecnología en Colombia 1925-1975.

Piñeros. V., Castañeda, K., Salamanca. E. (2016). Influencia de elementos culturales de alto contexto en la negociación internacional: relaciones comerciales de empresas colombianas del sector productivo de alimentos con India. Universidad de la Salle, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Negocios y Relaciones Internacionales (Colombia). Recuperado de: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/20887/64111010_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Prieto, Alvarado, Uzcanga, Novoa. (2019). PROYECTO EMPRESARIAL II. Universidad de la sabana.

Philip, K. (2012). ¿Tecnologías para pobres o tecnologías pobres? Poscolonialismo, desarrollo y tecnología en India. *Nómadas (Col)*, (36), 91-108.

Procolombia. (2018). Informe de gestión 2017. Bogotá (Colombia). Recuperado de: http://www.procolombia.co/sites/default/files/procolombia_informe_de_gestion_2017_.pdf.

Proyecto Mapamundi (2018) Mapa político de Colombia.

Salario mínimo (2020) Salario mínimo en india. Recuperado de: Salariominimo.inf/India/.

Sánchez, A (2013). Documentos de trabajo sobre economía regional (pp.3-46). Colombia. Banco de la república.

Sánchez, Delgado, Gaviria, Montoya, Vélez, (2014). Una mirada analítica al sector de BPO en Colombia y Antioquia.

Sánchez J, Martínez C (2008) Paul Krugman y el nuevo comercio internacional. Universidad Santo Tomas.

Sánchez W. C. et al. (2014). Una mirada analítica al sector de BPO en Colombia y Antioquia. Escenarios: empresa y territorio, 3, pp.

Sharma J. "Características de la diáspora india y su relación con el país de origen".

Smith A. (1776) La riqueza de la naciones. Resumen ejecutivo.

Sieber S. (2007) La externalización de los servicios de tic y el businnees process outsourcing Bpo. Occasional paper.

Senado, S. d. (31 de 08 de 2020). Secretaria del Senado. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo_pr005.html.

Steinberg, Federico (2004). La nueva teoría del comercio internacional y política comercial estratégica.

Rangel, M. Pinza, J. Fajardo, J. Velasco, J (2019). Principales determinantes de las importaciones en Colombia. 2000-2016. (pp.130-157).universidad Antonio Nariño. Revista de la facultad de ciencias económicas y administrativas.Vol.20 (1).

Rosa Polanco, Henry (2012). El modelo Ricardiano de ventaja comparativa y el comercio contemporáneo: el caso del sector de "equipos de transporte" en la industria manufacturera. Ciencia y Sociedad, XXXVII (4), 529-555.

Rubiano, K. (07 de 11 de 2019). AUXADI. Obtenido de <https://www.auxadi.com/news/india-aspectos-clave-del-calculo-de-la-nomina/>.

IQ Outsoucin. (2017) Colombia la próxima India de contac center y BPO.

Informe de la comisión para lenguas minoritarias de India (2019) El rompecabezas linguistico de India.

India, G. d. (1948). Ley de Fábricas de 1948. Nueva Delhi: Gobierno de India.

India, G. d. (1948). Ley de Salarios Mínimos. Nueva Delhi: Gobierno de India.

India, G. d. (1948). The Minimum Wages. Nueva Delhi: Gobierno de India.

TOPPR. (s.f.). TOPPR. Obtenido de <https://www.toppr.com/guides/legal-aptitude/labour-laws/labour-laws-and-constitution-of-india/>.

TOPPR. (s.f.). TOPPR. Obtenido de <https://www.toppr.com/guides/legal-aptitude/labour-laws/minimum-wages-act-1948/>.

Verbeke.A(Ed). (2009). International Business Strategy (pp.155-158).Estados Unidos. Cambridge University Press.

Vivir redacción (2018) Articulo "de cada 100 colombianos, 56 no completan la educación secundaria" El espectador.