

Analisis comparativo de las estrategias que transformaron paises como India, Filipina, Guatemala en lideres potenciales del sector BPO (Business Process Outsourcing).

Loraine Cervantes Castro

Universidad Autónoma del Caribe, Barranquilla, Colombia, lola_0626@hotmail.com

Wendy Pacheco Camargo

Universidad Autónoma del Caribe, Barranquilla, Colombia, wendylu2892@hotmail.com

Keyly Peña Coronado

Universidad Autónoma del Caribe, Barranquilla, Colombia, keypecu@hotmail.com

Angie Velilla Pérez

Universidad autonoma del Caribe, Barranquilla, Colombia, angievelilla26@hotmail.com

Ernesto Cantillo Guerrero

Universidad autonoma del Caribe, Barranquilla, Colombia, ecantilloguerrero@hotmail.com

ABSTRACT

This paper presents an overview of the BPO industry in countries like India, Philippines, Guatemala, which today represents a strategic point in the outsourcing, business process service providers, whether internal or external to a company ; to others is discussed in full generality and production and technological factor that concern sin this sector in each of the countries mentioned above. In this way we try to raise awareness of the importance of this sector in global economic processes, technological, social and cultural scale, which consists of increasing communication and interdependence between the countries of the world by unifying its markets, societies and cultures, through a series of social, economic and political that give a global character.

Keywords: BPO, Services, Business, TIC, Globalization.

RESUMEN

En este documento se presenta el panorama del sector BPO en paises como India, Filipina, Guatemala , los cuales hoy en dia representa un punto estratégico en la subcontratación de funciones de procesos de negocios en proveedores de servicios, ya sea internos o externos en una compañía; a demás se analiza de forma completa aspectos generales como factor de produccion y tecnologico que conciernen con este sector en cada uno de los paises mencionados anteriormente. De esta manera se intenta dar a conocer la importancia de este sector a nivel global en procesos económicos, tecnológicos, sociales y culturales a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre estos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global.

Palabras Clave: BPO, Servicios, Negocios, TIC, Globalizacion.

1. INTRODUCCION

El sector de Business Process Outsourcing o BPO, por sus siglas en inglés, corresponde a una amplia gama de actividades de servicios empresariales que son externalizados en compañías especializadas en distintos procesos de negocio como son, la atención a clientes o las cobranzas, entre otros. El uso de las subcontrataciones BPO le ha permitido a las empresas u organizaciones disminuir el nivel de costos en el ejercicio de cada una de sus actividades lo que se ha evidenciado en el aumento creciente de desarrollo del sector. En los últimos años, por cuenta de los avances en las tecnologías de la información, se ha destacado los procesos de “offshoring” y “nearshoring”, entendidos como las tercerizaciones de procesos de negocios a compañías ubicadas en otros países. Las tecnologías de la información han dado origen a numerosos sectores económicos de mayor valor añadido pero también han afectado a sectores tan importantes como el de servicios. La revolución tecnológica ha transformado la gestión de los negocios y ha impulsado la globalización de la actividad, causada por la necesidad de ampliar mercados y la presión orientada a la reducción de costes.

2. OBJETIVO

Analizar las estrategias que transformaron a países como India, Filipinas y Guatemala en líderes del sector BPO mediante la revisión literaria para el mejoramiento en el diseño de los productos y/o servicios ofrecidos actualmente.

3. FUNDAMENTO TEORICO

Sector BPO India

La industria de las telecomunicaciones en la India, que solía ser un monopolio controlado por el gobierno y el mercado estaba reducido, en 1999, el gobierno introdujo políticas que desempeñaron un papel clave en la remodelación de la estructura y el tamaño de la industria de las telecomunicaciones, permitiendo a las entidades comerciales a participar en casi todos los segmentos de la industria. La nueva política de telecomunicaciones trajo más cambios con la introducción de la telefonía IP y terminó el monopolio estatal de las instalaciones internacionales de llamadas. El gobierno de la liberalización de las políticas de inversión han dado lugar a varias empresas extranjeras que entran en los mercados de la India, que ha sido un contribuidor importante al crecimiento de la economía india.

Los avances tecnológicos y las comunicaciones han permitido a las empresas transnacionales globalizar rápidamente a muy bajos costos. Significativamente, la India propuso la apertura de su economía al mundo. Desde el comienzo de la globalización en la década de 1990, los sucesivos gobiernos han aplicado programas de reformas económicas comprometidas con la liberalización y la privatización. El gobierno comenzó a suavizar las restricciones y la liberalización de la economía, que ha ayudado al país a un crecimiento económico rápido. Los gobiernos estatales también están compitiendo entre sí para ofrecer a los entornos empresariales más favorables para atraer a las empresas de TI o ITES para configurar las unidades de desarrollo en sus estados. Este tipo de competencia está ayudando a la industria crecerá a un ritmo magistral.

Una de las fortalezas fundamentales del sector BPO en India es el conocimiento y la ejecución de una amplia variedad de servicios de subcontratación; pues empresas de este país ofrecen sus servicios a más de 750 clientes en más de 20 países y están realizando proyectos a corto y largo plazo. Algunos de los primeros pioneros en el mercado de outsourcing de la India eran de Texas Instruments, American Express, Swissair, British Airways y GE, todas estas compañías están mejorando sus capacidades globales de prestación de servicios a través de una combinación de iniciativas de tipo totalmente nuevo, a las fusiones transfronterizas y adquisiciones, asociaciones y alianzas con actores locales. Los gigantes mundiales de software como Microsoft, Oracle, SAP y muchos otros han establecido centros cautivos de desarrollo en la India en los últimos años. Las autoridades han realizado esfuerzos para fortalecer aún más el entorno de seguridad de la información en el. Muchas compañías ya han

adaptado sus procesos internos y las prácticas a las normas internacionales como ISO, CMM, Six Sigma, entre otras, que han ayudado a establecerla como segura o confiable.

La asociación Nacional de la India de Empresas de Software y Servicios (NASSCOM) ha jugado un papel fundamental en la contratación externa, actuando como un órgano de coordinación para la industria. Se lleva a cabo encuestas y conferencias que ayudan en la difusión del conocimiento y la investigación en la industria del outsourcing. De acuerdo con NASSCOM, la Ventaja competitiva de la India radica en su capacidad de proporcionar grandes ahorros de costos permitiendo así ganancias en la productividad.

De igual forma NASSCOM señala que las principales razones detrás del éxito de la India en ITES / BPO industria son:

- Abundante mano de obra de habla Inglés, que está siendo aprovechada, incluso por ITES tales como Singapur e Irlanda.
- Telecomunicaciones de punta, equipos e infraestructuras que están a la par con los estándares mundiales.
- Mejor atención en el mantenimiento de los estándares de calidad y rendimiento.
- Rápidos tiempos de respuestas y la capacidad para ofrecer servicios 24x7 basados en únicos lugares geográficos del país, que permitan aprovechar las diferencias horarias.
- Una estructura fiscal favorable, lo que coloca a la industria de ITES / BPO de TI a la par con las empresas de servicios.
- Entorno de política proactiva y positiva que anima a ITES / BPO inversiones y simplifica las normas y procedimientos.

Con el tiempo, BPO se ha transformado en el segundo segmento más grande en la India. Según los estudios realizados por NASSCOM: La tasa de crecimiento compuesto anual (CAGR) de la industria ha sido más del 25% en los últimos cinco años. Durante estos años, los cuatro componentes principales han sido la industria, los servicios de TI, BPO, servicios de ingeniería y de hardware.

Hoy en día, las empresas indias ofrecen una amplia variedad de servicios externos que van desde la transcripción médica, atención al cliente, los servicios médicos de la facturación, marketing de base de datos de ventas web / marketing, contabilidad, procesamiento de impuestos, gestión de transacciones de documentos, televenta o telemarketing, recursos humanos de contratación y la investigación biotecnológica.

Outsourcing en la India ha sido una experiencia satisfactoria y rentable para la mayoría de las empresas de todo el mundo. Proveedores de externalización indios han adaptado continuamente a los desafíos internos y externos y el crédito por esto es que empresas indias de outsourcing y de los gobiernos sucesivos de habilitación. El Outsourcing en la India ha hecho frente a las adversidades debido a la situación de la economía mundial y la recesión en curso, pero sin duda llegó para quedarse.

Sector BPO Filipino

Durante los últimos dos años, la industria de BPO en Filipinas registró un descenso en el optimismo activo de empleo como consecuencia de la crisis económica mundial. Sin embargo, con la nueva administración y la recuperación de las economías del mundo, la industria está posando para un gran regreso.

La victoria del presidente Benigno Aquino III en las elecciones de mayo ha creado un impulso en el sector de las inversiones del país. Además, EE.UU es el mayor cliente de la industria BPO filipina, lo que significa una gran ventaja para la recuperación de la crisis económica. Junto con el renovado optimismo en BPO se innovaran en nuevos campos que solía ser: la asistencia de TI de software y las recompensas bancarias, mensajes más complejos para la asistencia basada en el conocimiento de los servicios de finanzas, medicina y servicios legales, servicios informáticos, de animación y desarrollo de juegos o de traducción.

El sector BPO de Filipinas había alcanzado un éxito mayor en el mercado mundial debido a una serie de tipos de BPO. Un ejemplo popular es la industria de TI en las Filipinas, que ha contribuido en gran medida a la expansión del sector en el mercado mundial, así mismo, la industria de centro de llamadas de Filipinas han sido partes fundamentales para el posicionamiento del sector. Según expertos de la industria, casi el 70% de las actividades ejercidas por el sector BPO Filipino es la contratación para la prestación de servicios de externalización de Call Center.

Exitosa industria de centro de llamadas de Filipinas

La industria de centro de llamada también es conocida hoy como el mayor proveedor de soluciones de respuesta vivas en el mercado mundial, la colocación de Filipinas como la capital de centro de llamadas del mundo. Según muchos expertos de la industria, parte de la razón de por qué la industria de centro de llamadas de Filipinas se convirtió en éxito es porque en la mayoría de sus servicios incluyen razones como:

- habilidades de los filipinos en servicios al cliente mejor y las relaciones en el mercado, así como su fluidez con el uso del idioma inglés.
- la mano de obra más barata de las Filipinas en comparación con otros países asiáticos, como en la India.
- la expansión rápida y generalizada de la industria en el mercado de filipino. Esto fue gracias a la colección de la industria de servicios de centro de llamadas que abastece a las necesidades de diferentes empresas de distintos mercados.
- Los esfuerzos para proporcionar el mejor tipo de servicio de centro de llamadas para diferentes empresas, tales como su negocio respondiendo a soluciones que responda a las necesidades de pequeñas y medianas empresas en Filipinas.

A medida que crece la industria, la industria BPO también ha crecido. Esto es debido a los muchos inversionistas subcontratados en call center que necesita a Filipinas o que han iniciado sus propios negocios de centro de llamadas en Filipinas. Cualquiera que sea la razón, estos inversionistas mejoran la competencia del país en el mercado mundial en términos de ofrecer el mejor servicio de centro de llamadas, que a su vez también conduce al crecimiento de la industria BPO de Filipinas.

Según varios informes de analistas, Filipinas ha superado a India en servicios de voz en el sector de la externalización de servicios de gestión (business process outsourcing, BPO) pero en el conjunto del sector BPO India aún lidera el grupo, con exportaciones por valor de unos 15.000 millones de dólares. Se estima que la industria del BPO en Filipinas generó en el año 2011 unos 9.000 millones de dólares (según datos de la empresa de investigaciones Everest), con los centros de llamadas (call centers) dominando la gran mayoría del total de exportaciones (aproximadamente 7.380 millones de dólares). Esta cifra fue ligeramente superior a los ingresos de India por este concepto durante el año 2011 (7.000 millones). Actualmente, la industria india del BPO emplea a unas 880.000 personas, según el análisis de Nasscom. Por otra parte, India cuenta con cerca de 22 ciudades donde se concentra esta industria, mientras que en Filipinas, el 80 % de las empresas están en Manila.

Muchos de los centros de BPO en Filipinas están dirigidos por empresas indias. Además la mayoría de estas compañías usan el país como base para ofrecer opciones alternativas para prestar servicios a sus clientes globales. Por ejemplo, Aegies, la sección de outsourcing del Grupo Essar, es la mayor empresa del sector en Filipinas, y emplea a unas 12.000 personas. Uno de los factores que hace que India sea un país más rentable es que el coste de operación es entre un 5 y un 15 % menor que en Filipinas. Sin embargo, India podría no ofrecer las mismas ventajas en costes en un futuro con el abandono del modelo de Parques Tecnológicos (STPI), que proporcionaba incentivos fiscales al outsourcing en tecnologías de la información. Cuando el modelo STPI fue interrumpido en marzo de 2011, casi el 70 % de los centros BPO estaban ubicados en las instalaciones de algunos de estos parques tecnológicos.

Según Martin E. Crisostomo, director de la Asociación de BPO en Filipinas, “el fuerte crecimiento del sector se debe, principalmente, al gran potencial de la industria de atención al cliente, que recibió el 65% de los ingresos totales del sector”. Además, se espera que las ventas sigan aumentando a lo largo de 2011 hasta alcanzar los 11.000 millones de dólares (7.700 millones de euros).

La Asociación de procesos de negocio de Filipinas (BPA / P-pensar en él como el NASCOMM filipino) está promoviendo la región a los clientes potenciales de todo el mundo e imponer su propio gobierno para invertir en programas de capacitación, el mejoramiento de la infraestructura, y desarrollo de negocios más allá del área metropolitana área de Manila. "El gobierno ve (la industria) como una fuente importante de empleos y la generación de riqueza a nivel local".

Sector BPO Guatemalteco

Guatemala es un mercado importante en América Central, tiene una posición geográfica interesante en relación con México y Estados Unidos. Es una economía que tiene la capacidad de generar los recursos humanos y el talento que el centro de atención telefónica y su posterior expansión requieren. Por razones como esa potenciales inversionistas deciden instalar centros de llamadas en Guatemala, además de las instalaciones y la liberalización ofrecidas por el Gobierno

La industria guatemalteca se ha convertido rápidamente en un destino preferido para la inversión y operaciones de contact centers & BPO en la región Latino Americana. Una combinación de buena infraestructura, capital humano, proximidad física y afinidad cultura con los Estados Unidos, hacen que esta industria pueda proporcionar grandes ventajas.

El capital humano de Guatemala es altamente calificado y único en muchos aspectos. La Posición estratégica de Guatemala, la convierte en un puente natural entre las Américas y el punto intermedio entre los mercados de norte y Sudamérica. Debido a esto es considerado un mercado "near shore".

La proximidad y accesibilidad hacia los Estados Unidos de Norte América le permite respuestas de corto plazo y alta calidad que se adaptan a las necesidades de los clientes en los Estados Unidos. La zona horaria de Guatemala es GMT -6, igual a la zona horaria Central de los Estados Unidos.

Actualmente el país cuenta con experiencia tanto en servicios de Español como servicios Bilingües. La gama de servicios que puede prestar el mercado guatemalteco es de categoría mundial: Inbound, Outbound, Cross-selling, Cold-Calling, Upselling/Upgrading, Customer Service, Créditos y Cobranza, Market Research, Customer Support, Tech Support, Manejo de Tickets, Tier 1 and 2 Helpdesk. La experiencia está en múltiples industrias verticales como Bancos, análisis crediticio, logística y planeamiento de rutas de reparto para servicios a domicilio, envíos de e-mail y comunicaciones masivas, digitación de data, generación de batches, documentos y diapositivas para ejecutivos de alto nivel, así como manejo de "reverse logistics" y "mail-in rebates", entre otros.

En Guatemala, compañías globales como CapGemini, Help Desk Now, 24/7, Atento, Digitex, ACS y Exxon Mobil invertían la señal de su estrategia global. Sin embargo, no sólo las empresas transnacionales han apostado fuertemente en este sector, también capital centroamericano, como la empresa Transactel, de capital guatemalteco y salvadoreño, que expandió sus actividades en El Salvador.

En 2010 el servicio de contact centers fue el que más ventas generó facturando US\$194.9 millones y un 20 por ciento de crecimiento; las exportaciones de software crecieron un 15 por ciento y generaron US\$74 millones en divisas para el rubro de servicios de exportación en Guatemala. lo que ha hecho que Guatemala consiga mayores inversiones en estos últimos años en este sector.

Infraestructura de Telecomunicaciones

Este país posee una infraestructura de telecomunicaciones superiores a la de muchos países en Latino América. Esto debido a la exitosa negociación de privatización que jamás se haya visto, pasando una empresa estatal a manos de del sector privado.

Actualmente goza de lo que fue una de las más exitosas privatizaciones de telefonía estatal en el mundo. Gracias a liberalización inmediata y no gradual, el mercado tuvo apertura a la inversión extranjera desde 1996, por lo que 11 años después Guatemala cuenta con:

- las tarifas de celular más bajas de América Latina.
- Unas de las tarifas más bajas de larga distancia de América Latina.

Hoy Guatemala tiene 3 operadores de telefonía celular, 20 operadoras de red local, y 17 operadoras de puerto internacional, con una densidad de 34 líneas por cada 100 habitantes. Existen más de 28 ISPs (Proveedores de Servicio de Internet), ofreciendo servicios como QoS, MPLS y capacidades de hasta STM64. El país está conectado al NAP de las Américas por medio de 3 cables submarinos independientes y cables terrestres hacia México. El proyecto de fibra más grande de América Latina, Emergía, completa el anillo atravesando el país entero y pasando por el centro de la Ciudad de Guatemala.

Esto ha permitido una redundancia del 99.9875%. Los proveedores guatemaltecos de telecomunicaciones tienen la mayor cantidad de espacio arrendado en el NAP de las Américas de toda América Latina. El sector cuenta también con una amplia gama de integradores locales que pueden implementar sitios de contingencia y proyectos complejos de Continuidad de Negocios.

Lo que ha hecho que las empresas extranjeras observen las ventajas que este sector tiene a la hora de invertir. Entre esas ventajas encontramos:

- Excelente conectividad y redundancia
- Sector en rápido crecimiento
- Costos competitivos
- Mano de obra calificada
- Incentivos fiscales
- Cercanía y fácil acceso

4. CONCLUSIONES

En el desarrollo de los tres diferentes sectores de BPO se identificaron estrategias comunes o factores claves que permitieron el alto nivel de servicio ofrecido a la industria.

Uno de los factores más importantes para la apertura y desarrollo de la industria de BPOes el apoyo gubernamental,, las políticas de los países restringen o permiten el desarrollo de la plataforma de negocios de subcontratación, en el caso de India y Filipinas, se hace evidente como es ejercida la influencia de un gobierno proactivo en las políticas de telecomunicaciones y como permitió el despliegue del sector.

Para el rápido crecimiento del sector de BPO es de significativa importancia las alianzas con empresas de talla mundial. Las fusiones permiten el intercambio de conocimiento adaptando, en los procesos propios las prácticas internacionales en conjunto con las implementación de recursos tecnológicos de punta que le han permitido a las empresas globalizar rápidamente para generar iniciativas de impacto en el mercado y mejorar la competitividad del sector.

Sin duda alguna quienes potencializan todos los recursos competitivos o comparativos son las personas que llevan a cabo los procesos, los líderes mundiales de la industria BPO coinciden en que el buen dominio del inglés les ha permitido posicionarse, además, la atención al cliente ha sido factor fundamental para que estos países sean seleccionados por multinacionales en la prestación de sus servicios, por ello constantemente invierten en programas de capacitación, mejorando continuamente la calidad de los servicios ofrecidos y generando gran número de empleos.

REFERENCIAS

- The Outsourcing History of India. Obtenido de http://www.outsource2india.com/why_india/articles/outsourcing_history.asp.
- Tecnología de la Información. La industria TI en la India Obtenido de <http://www.cgmum.co.in/Inform%20tica.pdf>.
- Shared Services & Outsourcing Networking. Sourcing Superstars: Pramod Bhasin, Genpact obtenido de <http://www.ssonetwork.com/sourcing-superstars-pramod-bhasin-genpact/2798-Auan, L., Loh, J.T., and Chen>.
- The indian institute of planing and management 'India capable of offering high-end BPO services' obtenido de <http://news11.iipm.edu/index.html>
- AGEXPORT (Asociación Guatemalteca De Exportadores) <http://www.export.com.gt/servicios-de-exportacion-guatemala.html>.
- SUBREGIONAL HEADQUARTERS IN MEXICO. la integración económica centroamericana y sus perspectivas frente a la crisis internacional, (23 de diciembre de 2009). Factor productivo de Guatemala en el sector, Pag 16-17. <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/9/38219/L954.pdf>.
- Enrique Canahuí (2009). Revista el economista, Telecomunicaciones llama a la inversión, Pag 60-61. <http://www.investinguatemala.org/images/stories/pdfs/telecomunicaciones%20llama%20a%20la%20inversi%20F3n.pdf>.
- Video de expertos de la industria de BPO, hablan de la fuerza impulsora detrás del surgimiento de Guatemala como un destino de subcontratación. <http://www.youtube.com/watch?v=A8LdxH4Vyes>.
- Invst in Guatemala, Industria de Contact Centers & BPO Guatemala. <http://www.investinguatemala.org/images/stories/pdfs/perfilcallcenterbpo2009.pdf>.
- Click, Rick L.(2005) Business Process Outsourcing the competitive advantage ,Hoboken, N.J: Wiley, 2005.
- Pyndt, Jacob (2006): Managing global offshoring strategies: a case approach.Copenhagen Business School Press.
- Gidró, Gil(1998): Nuevos modelos de gestión empresarial: el outsourcing de procesos de negocios. Madrid: Círculo de Empresarios.
- Canals, Clàudia(2006): Offshoring i deslocalització: noves tendències de l'economia internacional. Barcelona: La Caixa. Serveis d'Estudis, DL.
- Subirá Lobera, Esther(2008): Factores de competitividad. De la óptica macroeconómica a la óptica empresarial. Barcelona: Master en Comercio y Finanzas Internacionales. Universitat de Barcelona.
- Outsourcing de procesos de negocio BPO obtenido de <http://www.indracompany.com/bpo>
- Razones por qué guatemala es un competidor fuerte obtenido de <http://nearshoreamericas.com/tag/guatemala-bpo/>
- El crecimiento de filipinas en el sector de la externalización de servicios de gestión (bpo) <http://indolinkspanish.wordpress.com/2012/02/24/el-crecimiento-de-filipinas-en-el-sector-de-la-externalizacion-de-servicios-de-gestion-bpo-no-supone-una-amenaza-para-india/>

filipinas bpo industria se expande obtenido de http://articulos.negociostodo.com/la_industria_de_bpo/20111207-145514-filipinas-bpo-industria-se-expande---nuevos-campos-ya-esta-disponible

El crecimiento del sector del Outsourcing en Guatemala obtenido de <http://www.servicesummit.com/es/category/exportadores/exportadores/contact-center-bp>

Exitosa industria BPO de Filipinas obtenido de <http://guidewhois.com/2011/04/exitosa-industria-bpo-de-filipinas/>

Impulsan Cluster de Contact Center in Guatemala obtenido de http://www.pronacom.org/web/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=40&Itemid=96

Informe sectorial del BPO en Filipinas obtenido de <http://www.icex.es/icex/cma/contentTypes/common/records/viewDocument/0,,00.bin?doc=4480046>

Crecimiento de call center en guatemala a medida que pasan los años obtenido de http://www.centralamericadata.com/es/article/business_commerce/Call_Center_Industry_Grows_23_in_Guatemala

El principal contribuyente a la industria BPO en Filipinas obtenido de <http://guidewhois.com/2011/04/el-principal-contribuyente-a-la-industria-bpo-en-filipinas/>

Del “call center” a las nuevas BPO: la India fortalece sus servicios obtenido de <http://www.agundez.net/del-call-center-a-las-nuevas-bpo-la-india-fortalece-sus-servicios/806/>

THE BPO SECTOR IN THE PHILIPPINE obtenido de <http://www.icex.es/icex/cma/contentTypes/common/records/viewDocument/0,,00.bin?doc=4480046>

Autorización y Renuncia

Los autores autorizan a LACCEI para publicar el escrito en las memorias de la conferencia. LACCEI o los editores no son responsables ni por el contenido ni por las implicaciones de lo que esta expresado en el escrito