

ANÁLISIS DE LA NECESIDAD DE CREAR UNA ESTRATEGIA DIPLOMÁTICA
BILATERAL FORTALECIDA COLOMBIA – INDIA PARA EL DESARROLLO DE
SINERGIAS COMPETITIVAS – SECTOR BPO (PROCESOS DE NEGOCIO
TERCERIZADO A DISTANCIA) PERIODO 2002-2008.

HEIDY CAROLINA RAMÍREZ BUTRAGO

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES
BOGOTÁ D.C., 2011

“Análisis de la necesidad de crear una Estrategia Diplomática Bilateral Fortalecida Colombia-India para el desarrollo de Sinergias Competitivas - sector BPO (Procesos de Negocio Tercerizado a distancia) periodo 2002-2008”

Monografía

Presentada como requisito para la optar por el título de
Internacionalista
En la Facultad de Relaciones Internacionales
Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario

Presentada por:

Heidy Carolina Ramírez Buitrago

Dirigida por:

Fernando Alonso Ojeda Castro

Semestre II 2011

A Dios por regalarme todos los días un nuevo amanecer, por guiar mis pasos en cada momento de mi vida que es espectacular, y porque me ha dado la oportunidad de ser profesional.

A mi familia en especial a Clara Buitrago mi mamá, Marcela Ramírez mi hermana Sarita mi sobrina, Margarita Contreras de Buitrago mi adorada abuelita y Carlos Ramírez mi papá, quienes están todo el tiempo a mi lado para mostrarme que gracias a ellos la vida es maravillosa, que todos los retos se pueden superar y que lo más importante es el amor y las ganas de hacer las cosas, los amo con todo mi corazón.

A mis amigos en especial a Karen Ruiz y Sandra Guzmán, quienes me han brindado una verdadera amistad que me ha hecho crecer como persona.

AGRADECIMIENTOS

Quiero dar las gracias principalmente al profesor Fernando Ojeda, quien no solamente es un excelente director y docente, sino también porque es una persona de altísimas calidades humanas y profesionales, que se ha ganado toda mi admiración y respeto, gracias a su apoyo y compromiso con el trabajo realizado, hoy es una realidad.

También quiero dar las gracias a mis profesores, compañeros y amigos de la Universidad del Rosario porque me han ayudado a formarme como profesional y me han enriquecido como persona.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. POLÍTICA EXTERIOR ENTRE INDIA Y COLOMBIA EN EL PERIODO 2002- 2008.	6
1.1 RELACIONES DIPLOMÁTICAS ENTRE INDIA Y COLOMBIA DESDE LA PERSPECTIVA DE ACUERDOS Y MEMORANDOS DE ENTENDIMIENTO	6
1.2. POLÍTICA EXTERIOR DE COLOMBIA HACIA INDIA.	9
1.3. POLÍTICA EXTERIOR DE INDIA HACIA COLOMBIA.	13
2. RELACIONES COMERCIALES INDIA-COLOMBIA.	18
2.1. BALANZA COMERCIAL COLOMBIA - INDIA.	19
2.1.1. Los Servicios.	22
2.1.2. El Outsourcing.	22
2.1.3. BPO (Business Process Outsourcing).	23
2.1.4. La Industria del BPO en Colombia.	25
2.1.5. La Industria del BPO en India.	27
3. IMPLICACIONES PARA LAS RELACIONES BILATERALES DE LA AUSENCIA DE UNA ESTRATEGIA DIPLOMÁTICA FORTALECIDA COLOMBIA-INDIA	28

3.1. EL SECTOR DE BOP EN COLOMBIA.	29
3. 1. 1. Condiciones de los factores. La posición de la nación en lo que concierne a mano de obra especializada o infraestructura necesaria para competir en un sector dado	29
3. 1. 2. Condiciones de la demanda. Si los clientes en una economía son exigentes, la presión que ejercen sobre las empresas será mayor y las obligara a mejorar.	32
3. 1. 3. Sectores afines y de apoyo. La presencia o ausencia en la nación de sectores proveedores y sectores afines que sean internacionalmente competitivos	33
3. 1. 4 La estrategia, la estructura y la rivalidad entre las firmas. El mundo está dominado por condiciones dinámicas. La competencia directa impulsa a las firmas a trabajar para aumentar en productividad e innovación	34
3.2. SECTOR BPO EN INDIA	35
3. 2. 1. La posición de la nación en lo que concierne a mano de obra especializada o infraestructura necesaria para competir en un sector dado.	35
3. 2. 2. Condiciones de la demanda. Si los clientes en una economía son exigentes, la presión que ejercen sobre las empresas será mayor y las obligara a mejorar	37
3. 2. 3. Sectores afines y de apoyo. La presencia o ausencia en la nación de sectores proveedores y sectores afines que sean internacionalmente competitivos	38

3. 2. 4. La estrategia, la estructura y la rivalidad entre las firmas. El mundo está dominado por condiciones dinámicas. La competencia directa impulsa a las firmas a trabajar para aumentar en productividad e innovación 38

3.3. SINERGIA COMPETITIVA INDIA-COLOMBIA. 39

3.4. CONSECUENCIAS DE LA AUSENCIA DE UNA ESTRATEGIA DIPLOMÁTICA FORTALECIDA PARA LAS RELACIONES BILATERALES COLOMBIA-INDIA. 42

4. CONCLUSIONES 44

BIBLIOGRAFÍA

LISTA DE GRÁFICOS

LISTA DE ANEXOS

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1.Tabla. Acuerdos Bilaterales Colombia-India.	15
Gráfico 2.Tabla. Balanza Comercial Colombia – India.	18
Gráfico 3.Tabla. Exportaciones de India hacia Colombia 2002-2008.	19
Gráfico 4.Tabla. Productos Exportados por India hacia Colombia.	19
Gráfico 5. Tabla. Exportaciones de Colombia hacia India 2004-2009.	20
Gráfico 6. Tabla. Productos Exportados de Colombia hacia India.	20
Gráfico 7. Gráfico. Evolución del Mercado BPO en Colombia (USD Millones) 2009	30
Gráfico 8. Tabla. Jornada Laboral principales países de América Latina.	30
Gráfico 9. Gráfico. Disponibilidad de Trabajo Calificado en BPO.	31
Gráfico 10.Gráfica. Cables Submarinos.	32
Gráfico 11.Gráfico. Capacidad laboral de la India contra su demanda.	36

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Visitas de la India a Colombia.

Anexo 2: Visitas de Colombia a la India.

INTRODUCCIÓN

En la presente Monografía se pretende realizar un análisis que permita demostrar la necesidad de crear una estrategia diplomática fortalecida Colombia - India y de esta manera robustecer los canales de interdependencia identificando oportunidades de complementariedad competitiva, particularmente en el sector BPO-(Procesos de Negocio Terciarizado a Distancia).

En tal sentido, se han establecido como objetivos específicos los siguientes: identificar la política exterior de India y Colombia, teniendo como referencia los Acuerdos y Memorandos de Entendimiento establecidos. Ello con el fin de demostrar que no existe una estrategia diplomática bilateral que permita robustecer los canales de interdependencia entre los dos países. El siguiente objetivo es analizar el desarrollo de las relaciones comerciales entre India y Colombia para especificar la importancia de generar una complementariedad competitiva, a través del sector BPO. Por último evaluar las implicaciones para el comercio bilateral, de la ausencia de una fortalecida estrategia diplomática entre India y Colombia.

La investigación se realizará tomando como referencia el método de análisis de información cualitativo, el cual permitirá recopilar información pertinente, teniendo en cuenta su valor conceptual, explicativo y analítico. Es importante mencionar, que se hará uso constante de gráficas, cuadros, cifras y estadísticas con el fin de fortalecer los argumentos expuestos a lo largo del trabajo, los cuales en sus resultados más representativos serán comentados a lo largo del documento.

La presente Monografía se realizará desde el enfoque *neoliberal*¹ de las Relaciones Internacionales y bajo el primer postulado de la Teoría de la Interdependencia Compleja de Robert Keohane y Joseph Nye, según la cual, los autores afirman que la interdependencia puede explicarse al “imaginar un mundo en el que otros actores además de los Estados, participen activamente en la política, en el que no existe una clara jerarquía y en el que la fuerza sea un ineficaz instrumento de política”.² Este modelo teórico permite entender la importancia del fortalecimiento de las relaciones diplomáticas, no solamente a nivel político sino también comercial.

¹“El neoliberalismo sostiene que a partir de cálculos racionales es que los Estados se dan cuenta que bajo determinadas circunstancias la cooperación ofrece más beneficios materiales que la competencia”. Ver Merke Federico. “Identidad y Política Exterior en la Teoría de las Relaciones Internacionales, p 7. Consulta Electrónica.

² Ver Keohane, Robert; Nye Joseph. *Poder e Interdependencia: la política mundial en transición*, 1998. P. 40.

Para recopilar la información necesaria con el objetivo de realizar la presente investigación fue necesario trabajar con herramientas informativas, principalmente con fuentes secundarias tales como libros, memorias, revistas, artículos académicos, documentos electrónicos y páginas oficiales.

Con relación al Proyecto se hicieron las correcciones sugeridas a los objetivos específicos, como lo pidió la evaluadora del mismo en la respectiva sustentación y con la aprobación del director de la misma, igualmente se hicieron modificaciones respecto al cambio de la palabra “Acercamientos” que se cambió por “Estrategias”, dado que describe con más precisión lo que se pretende demostrar y va acorde con el enfoque del trabajo.

En cuanto a las correcciones sugeridas por los jurados evaluadores de la presente Monografía, se planteó el tema desde la necesidad de crear una estrategia diplomática bilateral fortalecida Colombia – India teniendo en cuenta sectores de complementariedad competitiva como el BPO en tal estrategia, que servirá como medio importante para fortalecer las relaciones de interdependencia existentes entre los dos países. Por otra parte se aumentó el número de comentarios realizados a las citas plasmadas en la presente investigación por parte de la autora de la misma. En cuanto a las conclusiones, en su mayor parte fueron replanteadas teniendo en cuenta los cambios establecidos y las observaciones de los jurados, todo lo anterior realizado bajo la supervisión del director de la investigación.

La presente Monografía se divide en tres capítulos. En el primero se hace referencia a la política exterior y las relaciones bilaterales India-Colombia. Ello buscando evidenciar la necesidad de crear una estrategia diplomática fortalecida que permita robustecer los canales de interdependencia existentes entre los dos países. En el capítulo siguiente, se analizarán los intercambios comerciales entre India y Colombia, y se mostrará la importancia de generar una sinergia competitiva en el sector de BPO que fortalezca las relaciones de interdependencia por medio de la creación de una estrategia diplomática. Por último en el capítulo final, se evalúan las implicaciones para las relaciones bilaterales de la ausencia de una fortalecida estrategia diplomática entre los dos países.

Teniendo clara la metodología a trabajar, es pertinente realizar un contexto general que permita al lector una mayor comprensión de la presente investigación.

En primera instancia es importante hacer una diferenciación frente a los conceptos de *política exterior* y *estrategia diplomática*. El primer término hace referencia a “el conjunto de acciones de un Estado en sus relaciones con otras entidades que también actúan en la escena internacional, con objeto en principio de promover el interés

nacional”³, en cuanto a la estrategia diplomática es definida como “un curso directo o indirecto de acción, consistente en una serie de maniobras, para llegar a un objetivo a un costo significativamente menor frente a los beneficios que se obtendrían”⁴.

Por lo tanto para lograr incrementar los lazos de interdependencia como es el objetivo de ambos Estados, al establecer la importancia de diversificar y fortalecer las relaciones exteriores, se deben generar las herramientas necesarias para lograrlo, tales como una estrategia diplomática bilateral, que tenga en cuenta una diferenciación política, económica y cultural que permita realmente una mayor interacción entre las partes de una manera armónica, rápida y eficaz, con plazos establecidos, lineamientos a seguir y una agenda consolidada que logre una fácil aplicación y resultados contundentemente exitosos.

Es importante destacar que en la actualidad, existe un contexto internacional marcado por la globalización, en la cual, impera la necesidad de los diferentes actores de interactuar entre ellos, de tal forma que, existan ventajas para todas las partes ya sea de índole comercial, política, tecnológica o cultural.⁵

Es pertinente reflexionar como internacionalista, acerca de la importancia que representa para India y Colombia fortalecer sus relaciones bilaterales por medio de la creación de una estrategia diplomática fortalecida que permita robustecer sus canales de interdependencia, para de una manera asociativa aprovechar sus ventajas competitivas.

La India, se ha convertido en los últimos años en una de las economías más importantes a nivel global, no solamente porque es el segundo país más poblado del mundo con un número que supera los mil millones de habitantes⁶, es el séptimo en extensión territorial con 3.287.50 Km²⁷, sino porque su PIB ha mostrado un aumento de alrededor del 6% anual.⁸ Son estas algunas de las más importantes razones por las cuales ha sido India, uno de los integrantes de los países BRICs, conformados por Brasil, Rusia, India y China que según Goldman Sachs conformaran las economías más fuertes del planeta antes del 2050⁹.

Colombia por su parte, es uno de los países mejor ubicados geográficamente de América Latina, y además se constituye como uno de los principales compradores de

³ Ver Reynolds P.A. “Introducción a las Relaciones Internacionales”.1977. p 46.

⁴ Ver Freeman Chas W. JR. “the diplomat’s dictionary second edition” .p 16

⁵ Comparar Español, pueblo en línea “Globalización ofrece grandes beneficios para países en vías de desarrollo: Zoellick” 2008. Consulta Electrónica.

⁶ Comparar Destinosasiaticos.com. “población”.2010. Consulta Electrónica.

⁷ Ver. India.gov.in “Know India - Profile”, 2010. Consulta Electrónica Traducción libre del autor.

⁸ Comparar Engardo, Pete. *CHINDLA; Cómo China e India están revolucionando los negocios globales*, 2008. Prefacio viii.

⁹ Comparar Goldman Sachs, “Dreaming with BRICs: The Path to 2050”, 2010. P.2. Documento Electrónico.

productos indios de la región.¹⁰ Por otra parte hoy es uno de los receptores más importantes en materia de Inversión Extranjera Directa (IED) a nivel global desde la crisis de E.U. que empezó en 2007 y se considera como potencia mundial en commodities, con el carbón y el petróleo, de los cuales va haber escasez mundial en las próximas décadas.

Aunque India y Colombia son países culturalmente distintos y geográficamente muy lejanos, son Estados que necesitan fortalecer lazos de amistad e integración, dado que ambos desean tener una mayor presencia en la región al que el otro pertenece.

Las relaciones bilaterales entre India y Colombia, que aunque a nivel diplomático comenzaron hace más de 50 años, su incidencia en un aspecto tan importante para la interdependencia como el comercial, solamente se dio de una manera contundente aproximadamente diez años después, cuando se firmó el primer acuerdo en esta área.

Con la llegada del siglo XXI, y más específicamente en el periodo 2002 – 2008, las relaciones bilaterales se han vuelto relativamente más dinámicas y han arrojado resultados positivos en cuanto a la concreción de acuerdos en sectores tales como tecnología, hidrocarburos, educación entre otros, sin embargo hacen falta herramientas concretas para hacerlos más efectivos, tales como la creación de una estrategia bilateral que genere una hoja de ruta al momento de interactuar entre los dos Estados.

Como se revelará en la Monografía, se han firmado alrededor de ocho acuerdos de naturaleza cultural, tecnológica y comercial, que son lentamente aplicados lo cual es poco teniendo en cuenta el potencial existente en el intercambio bilateral tanto de productos como de servicios.

Por estas razones es relevante mirar la importancia de sectores que han sido poco explorados entre los dos países como el del BPO, que para comprender en qué consiste es necesario primero hablar del Outsourcing que es definido como “una tendencia que consiste en delegar a otras empresas la ejecución de una serie de servicios materiales e inmateriales que anteriormente asumía a través de sus propios empleados”¹¹, mientras que cuando se hace referencia al BPO, se habla de la “internacionalización del Outsourcing con valor agregado”¹².

El potencial existente en este subsector de los servicios, en el comercio bilateral entre India y Colombia es amplio, dado que, ambos países poseen ventajas competitivas que serán analizadas posteriormente bajo el modelo del Diamante de Michael Porter,

¹⁰Comparar Embajada de la India. “Comercio Bilateral India Colombia”.2010 Consulta Electrónica

¹¹Ver Moncada Lezama María Constanza, Monzalvo Bolívar Yoletth “Implicaciones Laborales del Outsourcing”, 2000 .P. 25. Consulta Electrónica.

¹² Ver, Pinzón Gaitán Santiago. “BPO: Sector de clase Mundial”. En *Revista de la ANDI* (Marzo – Abril 2010).P.24

esquema mediante el cual se mostrará que los dos países podrían establecer una sinergia competitiva que les permitiría, no solamente afianzar sus relaciones políticas, sino generar alianzas a nivel comercial que darían como resultado un beneficio mutuo, profundizando de manera específica en la edificación de una estrategia diplomática bilateral, sustentable y de largo plazo. Es entonces pertinente, comprender que si se fortalecen los canales de comunicación interestatales, transgubernamentales y transnacionales creando una estrategia diplomática bilateral Colombia - India, los intereses que ambos países tienen en su contraparte van a crecer.

1. POLÍTICA EXTERIOR ENTRE INDIA Y COLOMBIA EN EL PERIODO 2002- 2008

En el presente capítulo se identificarán los objetivos de política exterior de India y Colombia en el periodo de 2002-2008. Los Acuerdos y Memorandos de Entendimiento entre los dos países servirán como referencia para demostrar que no existe una estrategia diplomática bilateral fortalecida que les permita dinamizar sus relaciones de interdependencia y de tal forma aumentar su beneficio mutuo en sectores innovadores como el BPO.

1.1. RELACIONES DIPLOMÁTICAS ENTRE INDIA Y COLOMBIA DESDE LA PERSPECTIVA DE ACUERDOS Y MEMORANDOS DE ENTENDIMIENTO.

Los Acuerdos y Memorandos de Entendimiento han sido quizá la más importante plataforma para las relaciones diplomáticas colombo – indias, debido a que más allá de estos y de unas contadas visitas oficiales, la interacción entre los dos países ha sido poco estructurada y caracterizada en mayor medida por aprovechar oportunidades espontáneas, que por una planeación juiciosa que permita avanzar en la concreción de los objetivos de la política exterior.

Por lo tanto es importante tener en cuenta los Acuerdos y Memorandos de Entendimiento que se generaron de manera bilateral entre los dos países, desde el comienzo de las relaciones diplomáticas en 1959 hasta 2008, para demostrar que no solamente son pocos y lentamente aplicados, sino porque además no obedecen a una estrategia bilateral que fortalezca los lazos de interdependencia.

Los vínculos diplomáticos entre India y Colombia, comenzaron en 1959, pero, sólo hasta la década de los 70's se firmó el primer Acuerdo Comercial entre ambas naciones. Esto se concretó, por medio de herramientas tales como el intercambio de información y la aplicación del principio de igualdad entre los dos países, con excepción de situaciones especiales mencionadas en el mismo acuerdo.¹³

Sin embargo, su efectividad no fue la esperada debido además de la gran brecha cultural y geográfica existente, a la ausencia de preparación mutua para llevarlo a la práctica, ya que el mismo no hizo parte de un engranaje estratégico coordinado que permitiera resultados significativos más allá del logro diplomático.

¹³Comparar Congreso de la República “Acuerdo Comercial entre India y Colombia”, p.251 Documento Electrónico.

Para su independencia India fue gobernada por el ex primer ministro *Jawaharlal Nehru*¹⁴ quien llegó al poder en 1947, “Este líder se caracterizaba por su tendencia socialista, la cual, aplicaba a su país”¹⁵. Por esta razón se propuso “alcanzar altas tasas de ahorro e implementar la inversión pública en tres áreas: infraestructura, industria y agricultura.”¹⁶ Nehru pretendió alcanzar estos propósitos por medio de la aplicación de tres Planes Quinquenales (1947-1980), concentrados especialmente en el desarrollo del sector rural, el acero y la sustitución de importaciones que si bien tuvieron buenos resultados, no generaron un desarrollo económico igualitario ni sostenido como se esperaba.¹⁷

Es entonces claro que la acción del líder indio no tuvo en cuenta la economía desde una perspectiva sistémica, sino que se concentro en sectores concretos que por si solos no representaban todos los factores necesarios para empujar el desarrollo y lograr el éxito esperado.

Pero la importancia de tales factores se hizo evidente décadas después, en los 90’s, al tomar el poder Narashima Rao¹⁸, ya que debido a la crisis financiera a la que se llegó no solamente debido a las políticas de Nehru, sino también a factores externos como la caída de la Unión Soviética, (socio comercial estratégico de India) fue necesario privatizar un gran número de empresas y dar paso a la inversión, y así permitir la entrada de multinacionales que generaron empleo e incentivaron la igualdad.¹⁹

Aunque India siempre se ha caracterizado por ser un país muy activo en el sistema internacional a nivel político (dado entre otros sucesos el hecho de haber sido uno de los gestores del Movimiento de los Países No Alineados), las reformas realizadas por Rao le permitieron adquirir aun más dinamismo al tener una mayor interacción exterior en el ámbito comercial, y de tal forma generar desarrollo más efectivo, a tal punto que gracias a esas medidas continuas y mejoradas desde los 90’s hasta hoy, es que el país asiático ha

¹⁴“Político Indio nacido en 1889, Formó parte de la corriente de jóvenes intelectuales que en la década de 1920 defendió las ideas nacionalistas de Gandhi. Su ideología evolucionó hacia la izquierda, simpatizó con el socialismo. En 1947,fue la independencia de la India –que implicó la creación del Estado musulmán de Pakistán-, fue nombrado primer ministro de la Unión India cargo que desempeñó hasta su muerte, y ministro de Asuntos Exteriores. Convertido en uno de los principales líderes del Tercer Mundo, Nehru adoptó una posición neutral frente a los dos grandes bloques. La India pasó entonces a ser un importante referente de los países no alineados” Ver Biografías y vidas. “Sri Pandit Jawaharlal Nehru”. 2002-2004.Consulta Electrónica.

¹⁵Ver Peleato Sánchez, Fernando. “Democracia y Desarrollo en India”, 2000. Consulta Electrónica.

¹⁶Ver Carballido Coria, Laura. “India, una economía emergente”, p.3. Documento Electrónico.

¹⁷ Comparar también. “India, una economía emergente”, p.3. Documento Electrónico.

¹⁸“Político indio. Fue secretario general del Congreso, ministro de Asuntos Exteriores y de Interior (1980-1984) con Indira Gandhi, y ministro de Defensa y Asuntos Exteriores, con Rajiv Gandhi. Tras el asesinato de éste (1991), pasó a ser presidente del partido y primer ministro de un Gobierno de coalición. Tras la derrota electoral del Partido del Congreso, en 1996, fue sustituido por H.D. Deve Gowda.”.Ver Biografías y Vidas. “Narashima Rao”.2002-2004.Consulta Electrónica.

¹⁹Comparar Peleato Sánchez. “Democracia y Desarrollo en India”. Consulta Electrónica.

logrado construir una plataforma estructurada en sectores como las telecomunicaciones, indispensable para consolidarse hoy como proveedor global de servicios de tercerización.

Colombia por su parte, siguiendo la tendencia proteccionista existente en América Latina debido a la crisis económica de 1929 y a la Segunda Guerra Mundial, se concentro en la producción doméstica, y desvió sus prioridades hacia el mercado interno, por lo que la firma y consolidación de Acuerdos Comerciales pasaba a un segundo plano.²⁰

Dadas las condiciones descritas y la tendencia global al proteccionismo, la aplicación del Acuerdo Comercial entre India y Colombia no era una prioridad para ninguno de los dos países. Además, la preocupación por generar unas relaciones bilaterales planificadas y orientadas al crecimiento estaba lejos incluso de concebirse como tal, solo hasta la administración del Presidente Juan Manuel Santos es cuando se refleja una preocupación importante por avanzar hacia una estrategia consolidada con los países Asiáticos, aunque ni siquiera en este momento se vislumbra que tal administración plantee una estrategia diplomática bilateral con India.

Por otra parte es importante mencionar que en 1974 se firmó el Convenio Cultural entre India y Colombia, el cual se ha mantenido hasta hoy, y ha permitido a los dos países una retroalimentación en diferentes aspectos, tales como educación, arte, deporte, centros culturales e intercambios, lo que representa un logro importante que ha permitido un acercamiento desde una perspectiva diferente a la económica.²¹

Sin embargo en el aspecto cultural de las relaciones entre India y Colombia todavía existe mucho por hacer, debido a que a pesar de la existencia del nombrado convenio, el desconocimiento mutuo es de grandes proporciones y exige de los gobiernos un gran esfuerzo por realizar maniobras diplomáticas que permitan una mayor interacción entre sus nacionales, pues el convenio es apenas una de las muchas herramientas que deben implementarse para tener éxito, podría pensarse en hacer mucho más dinámicas a las embajadas e incluso crear una dependencia de las mismas que se encargue solamente de la parte cultural con un alto margen de acción, que se generen más espacios de los existentes para establecer una retroalimentación cultural, incluso que se aprovechen mejor los medios de comunicación para transmitir canales, emisoras, programas, emisoras, periódicos y revistas, además del internet.

²⁰Comparar también Esguerra, Pilar; Vollar, Leonardo. "El Comercio Exterior Colombiano en el Siglo XX".2005.El Grupo de Estudios sobre desarrollo Económico (GRECO), p.4. Documento Electrónico. Esguerra; Vollar, "Comercio Exterior y Actividad Económica de Colombia en el Siglo XX: Exportaciones Totales y Tradicionales". 2005. (GRECO), p 9.Documento Electrónico.

²¹Comparar Congreso de la República de Colombia. "Convenio Cultural entre el Gobierno de la República de Colombia y el Gobierno de la República de India".Consulta Electrónica

Son entonces los dos acuerdos nombrados anteriormente, las interacciones más importantes que tuvieron los países objeto del presente análisis, en el transcurso del siglo XX, lo cual podría considerarse poco, teniendo en cuenta las respectivas aperturas económicas que se dieron en ambos Estados en la década de los 90s, aunque es una consecuencia comprensible teniendo en cuenta que por lo general se da prelación a las relaciones exteriores con países vecinos.

Gracias a la apertura al comercio exterior de India y Colombia en 2001, se firmaron tres nuevos acuerdos: Acuerdo de Exención de Visa para Portadores de Pasaportes Diplomáticos y Oficiales, Acuerdo para Facilitar la Visa de Negocios y el Acuerdo de Cooperación entre las Academias Diplomáticas.

Estos convenios, claramente pretenden facilitar las visitas diplomáticas, así como permitió que se exploraran nuevos espacios de interacción y cooperación, esta vez incursionando en el área tecnológica, lo que trajo como consecuencia la firma del *Memorando de Entendimiento de Cooperación en Tecnología de la Información* en el año 2002, y posteriormente *El Memorando de Entendimiento de Cooperación en Ciencia y Tecnología* en 2005.

Continuando con los logros bilaterales en 2007 se firma el Memorando de Entendimiento de Colaboración en Desarrollo Urbano y en 2008 el Memorando de Entendimiento en el sector de Hidrocarburos.

Sin embargo, estos Acuerdos y Memorando de Entendimiento descritos, no representan una estrategia diplomática clara que responda a la dinámica global actual para permitir efectuar con más precisión y efectividad los objetivos de política exterior en materia de integración de ambos países y de esta forma fortalecer los canales de interdependencia.

1.2. POLÍTICA EXTERIOR DE COLOMBIA HACIA INDIA

La política exterior colombiana en general tiene los siguientes objetivos:

Consolidar las relaciones estratégicas bilaterales e impulsar procesos de integración y desarrollo integral en las fronteras, Defender y promover los intereses nacionales en el escenario multilateral, Ejercer la soberanía y contribuir a la construcción de la paz y la seguridad en Colombia, *Diversificar las relaciones y la agenda internacional*, Establecer una política integral de migraciones, Fortalecer institucionalmente el Ministerio de Relaciones Exteriores.²²

Es claro que Colombia ha desarrollado objetivos en su política exterior que la conducen a una mayor integración global, tales como “*consolidar las relaciones estratégicas*

²²Ver Embajada de Colombia en la India. “Objetivos de la Política Exterior. Consulta Electrónica.

bilaterales y diversificar las relaciones y la agenda internacional”²³, sin embargo es importante analizar la forma en que el país espera lograr tales objetivos, o más específicamente cual ha sido su *modus operandi* para conseguirlos con la región asiática y específicamente con India.

Para afianzar sus objetivos de política exterior en la realidad, Colombia aplicó la *estrategia para el Asia Pacífico* que se propone “acelerar el proceso de inserción económica en la cuenca del Asia-Pacífico y dejar sentadas las bases para una estrategia de largo plazo”²⁴ y que en su aspecto comercial establece la importancia para Colombia de participar en los foros comerciales en especial el APEC, y en hacer parte del P4, además de incrementar las misiones comerciales y diplomáticas, y de fortalecer la presencia del MCTI a través de una mayor presencia de funcionarios en las embajadas de Asia²⁵.

Esta estrategia que fue planteada para ser aplicada en 2010, es un ejemplo de que no se están logrando los objetivos, ya que claramente la mayoría de los lineamientos de la estrategia nombrada son todavía formulaciones que no se han logrado llevar a cabo, y que han dejando al país rezagado en sus relaciones con Asia, si se le compara con otros de la región como Chile, México y Perú quienes tienen mucho más dinamismo con esta región del mundo.

Es importante entonces no solamente plantear lineamientos correctos en una estrategia integral, sino plantear metas específicas de la manera como se va a lograr cumplir con el objetivo de la estrategia, pues para que esté se cumpla se necesita un riguroso plan de actividades que limite la generalidad de los lineamientos y permita cumplirlos con éxito.

Una forma de lograrlo, es estableciendo además de la estrategia regional, una estrategia bilateral que le permita al país analizar mejor las condiciones culturales, económicas, sociales y políticas de los Estados más relevantes de la región asiática, en especial con India, puesto que además de los Acuerdos y Memorandos de Entendimiento nombrados anteriormente, y de unas pocas misiones diplomáticas y comerciales realizadas no existe una plataforma establecida que permita una interacción más eficiente entre ambas partes, esto teniendo en cuenta que el papel de India en los países BRIC’S, es relevante, debido a que como asegura Goldman Sachs “se espera que en 2030, el PIB en dólares de la

²³Ver Embajada de Colombia en la India. “Objetivos de la Política Exterior.” Consulta Electrónica.

²⁴Ver Ministerio de Comercio, Industria y Turismo 2007-2010. “Estrategia para el Asia Pacífico”, 2008 Diapositiva 19. Documento Electrónico.

²⁵Comparar Ministerio de Comercio, Industria y Turismo 2007-2010. “Estrategia para el Asia Pacífico”, 2008 Diapositiva 19. Documento Electrónico.

India habrá superado al de países como Japón y Alemania, convirtiendo al país en la tercera mayor economía del mundo”²⁶

Es entonces claro, que India se convierte en un socio fundamental, que debe ser tratado como tal, por lo que las acciones exteriores que se han llevado a cabo desde el año 2002, aunque están orientadas hacia el fortalecimiento de las relaciones con India, no representan una estrategia diplomática clara, tan solo se han llevado a cabo maniobras gubernamentales sujetas en mayor medida a las decisiones del funcionario de turno, que a una hoja de ruta trazada a nivel estatal que permita ir avanzando efectivamente hacia unas relaciones bilaterales más provechosas y mejor estructuradas.

Es importante que en la estrategia que se establezca, se tengan en cuenta sectores potenciales como el BPO, y como pueden articularse correctamente con aspectos como la responsabilidad civil, banca, jurisprudencia, idioma e infraestructura.

Si se observa en general las relaciones que tiene Colombia con la región asiática es importante tener en cuenta lo que afirma Jorge Uribe en su escrito la Política colombiana hacia el Asia-Pacífico:

El interés de Colombia de acompañar la ofensiva diplomática con una ofensiva comercial es válido. Sin embargo, el mapa político del Asia no es igual al mapa comercial y, en cierta forma, los lenguajes y las dinámicas son diferentes. China es el mejor ejemplo. Sus capitales comerciales son hoy Shanghai y Hong Kong y bajo el modelo *un país dos sistemas* acordado con los británicos en el año 97 para la entrega de Hong Kong y aceptado en 1999 al ingresar a la OMC, le ha dado a sus regiones la suficiente autonomía e independencia respecto de Beijing para regular y dinamizar el comercio. Lo propio sucede con Taiwan, Japón, Singapur y Corea. Insistir en centralizar la acción diplomática en Beijing le resta agilidad a la promoción comercial e ineficacia a la nueva *diplomacia comercial* en la cual Colombia, desde que negoció el TLC con los Estados Unidos, es novata. Una cosa es tener clara una acción geopolítica y agroeconómica hacia una región formulada en la Cancillería y otra cosa es articularla con el acompañamiento de los funcionarios del Ministerio de Comercio y Proexport. El mapa de la representación y acción diplomática comercial de Colombia en China y en el Asia Pacífico está en mora de ponerse en el orden del día²⁷

En efecto, la política exterior de Colombia en el Asia en el periodo 2002- 2008, se caracterizó más por ser planteada al parecer desde la percepción y la generalidad, que desde la realidad y la visión de integración necesarias para tener éxito, prueba de ello es que se cerró la Embajada de Colombia en Indonesia en 2002, y dada la importancia de la región que se entiende casi una década después, debe ser reabierto para el 2011, además de ello pese a más de una década de tener la intención de hacer parte del APEC (Foro de Cooperación Económica del Pacífico), Colombia no lo ha logrado, y además tampoco ha firmado ningún TLC con países de la región asiática, oportunidades que están presentes,

²⁶Ver Goldman Sachs BRICS Portafolio. “El motor de inversión gana impulso”. Diapositiva 6.Consulta Electrónica.

²⁷Ver Uribe Roldan. “Política colombiana hacia el Asia Pacifico”. Documento Electrónico, p. 3.

pero se están desperdiciando por una clara ausencia de estrategia diplomática hacia la región.

Por otra parte, Chile es un claro ejemplo de que teniendo una estrategia estructurada y coordinada se logra una interesante complementariedad en los aspectos político y económico, sin olvidar su independencia, demostrando así que aunque no son temas mutuamente excluyentes, por el contrario, si se complementan logrando resultados exitosos.

En la actualidad este país ya ha firmado tratados de Libre Comercio con China²⁸ y Corea del Sur²⁹, lo cual ha sido resultado de un continuo trabajo diplomático que se ha enfocado en implementar tanto la estrategia económica como la presidencial de una manera mancomunada pero a la vez independiente, como consecuencia de ello, Chile es hoy una de las economías latinoamericanas mejor posicionadas a nivel comercial en la región del Asia Pacífico³⁰.

Esto se hace más evidente al observar que mientras Chile tiene alrededor de doce oficinas comerciales en la región de Asia, distribuidas en China, Corea del Sur, India, Indonesia, Japón, Malasia, Singapur, Tailandia, Taiwán y Vietnam: Colombia apenas cuenta con una Oficina Comercial en China y una representación en India, y además no tiene Tratados de Libre Comercio firmados con países del Asia Pacífico, lo que claramente dificulta la sinergia de la dimensión política-diplomática con la comercial.

Por lo tanto, los canales de comunicación intergubernamentales como interestatales y transnacionales planteados por la Teoría de la Interdependencia Compleja, y existentes entre India y Colombia, se ven afectados negativamente, ya que en el fortalecimiento de la interacción entre los Estados, por medio de estas tres vías es que puede lograrse una dinamización profunda de las relaciones bilaterales.

Las Memorias al Congreso de la República de los ex Ministros de Relaciones Exteriores de Colombia que asumieron el cargo en el periodo de 2002 – 2008, no hablan de una estrategia integral para penetrar este mercado en específico. Aunque es cierto que se refieren a la importancia de fortalecer los lazos comerciales con India y al aumento de las

²⁸“En particular, en esta Comisión Administradora Chile y China evaluaron muy positivamente los resultados del TLC, en vigencia desde octubre de 2006. En efecto, durante este período las exportaciones chilenas a China se han duplicado, convirtiendo a China en el primer destino de nuestros envíos” Ver Direcon-ProChile “Chile continúa abriendo mercados en Asia” .2009.Consulta Electrónica.

²⁹“Chile por su parte, se ubica como el decimoséptimo mayor origen de las importaciones de Corea del Sur con operaciones por US\$ 4,18 mil millones, creciendo en un 10% en comparación a 2006. La tasa de participación de Chile dentro del total importado por Corea es del 1,17%”.Ver ProChile, “Información estratégica para exportar a Corea del Sur”.2007.Consulta Electrónica.

³⁰Comparar Cardozo, Gustavo. “Chile, Paradigma Latinoamericano: Hacia nuevos vínculos con China”. 2006. Consulta Electrónica.

visitas diplomáticas y comerciales para generar mayor inversión e intercambio comercial, en la realidad esto no se ha aplicado con el rigor necesario, para lograr un flujo creciente de servicios y mercancías entre los dos países, como se demostrará más adelante en el capítulo siguiente, al analizar la balanza comercial entre los dos países.

Aunque es comprensible que el papel de China en las relaciones de Colombia con la región Asiática hayan adquirido gran importancia, debido a que China se ha constituido como el principal socio comercial de Colombia en esta región, es importante también dirigir los esfuerzos gubernamentales y de la cancillería hacia otros países como India.

Por otro lado, se debe tener en cuenta que a nivel de América Latina, también se está trabajando para penetrar el mercado Indio; entre los países que más se destacan están Brasil, Argentina, Chile, México y Uruguay, países que al igual que Colombia desean atraer la inversión y propiciar el aumento del intercambio comercial.

Colombia entonces, debe mostrarse como un país competitivo, capaz de crear un valor agregado frente a sus vecinos latinoamericanos y para eso es necesario empezar a conocer el mercado Indio, sus características, necesidades y gustos, se debe incentivar a los empresarios desde el ámbito diplomático, logrando la firma de más Acuerdos Comerciales que favorezcan su interés por este mercado, y que los mismos hagan parte de una estrategia consolidada que brinde garantías a nivel sectorial.

1.3. POLÍTICA EXTERIOR DE INDIA HACIA COLOMBIA

India es un país muy activo en el sistema internacional y debido a las reformas realizadas a partir de los noventa su dinamismo ha venido creciendo en especial en la última década ya que ha pasado a ser una de las potencias emergentes a las que los demás países ahora perciben como socios estratégicos con los que hay que fortalecer lazos políticos, culturales y comerciales que les permitan de una forma más eficiente, ir al acelerado ritmo de la globalización.³¹

Los lineamientos generales de la política exterior de la India son: La defensa del Multilateralismo en el tratamiento de los asuntos Internacionales, No-Alineamiento, Autonomía Estratégica o independencia en el desarrollo de la Política, Diplomacia del Desarrollo, Política de Defensa Creíble, La Normalización de Relaciones y la Cooperación Mutua, Política de Mirada al Oriente y Política de Vecindad³²

³¹Comparar Mato. “La Política Exterior India: Las dimensiones Global y Regional”, p.2. Documento Electrónico.

³²Ver Mato. “La Política Exterior India: Las dimensiones Global y Regional”, p.p. 5-23. Documento Electrónico.

La política exterior de India en general ha estado orientada hacia el fortalecimiento de sus relaciones con países vecinos o estratégicos para sus intereses políticos y económicos, para de esta forma ejercer mayor influencia a nivel regional.³³ Mientras que por otro lado, “América Latina ha estado siempre en la periferia de las preocupaciones de política exterior del país. Lo que sucede en esa parte del mundo nunca ha realmente importado a la India”³⁴ esto sumado a la distancia, a las diferencias culturales y al desconocimiento mutuo con la región ha generado que la misma no se encuentre en las prioridades de India, en cuanto a inserción internacional se refiere.

Sin embargo, esta perspectiva ha comenzado a redirecciones debido al papel que India está empezando a desempeñar en la economía global, no es gratuito sea considerada una de las potencias emergentes más importantes en la actualidad y aún más fuerte de cara al futuro.

De hecho, el objetivo de convertirse en una potencia, es precisamente la estrategia que ha adoptado India para el siglo XXI, pues está claro que en la actualidad Estados Unidos y la Unión Europea no son los únicos actores capaces de ganar estatus político y económico en la esfera internacional, y la India tiene las herramientas necesarias (población joven y en aumento, tecnología, poder militar; representado en especial por sus armas nucleares, crecimiento económico y democracia) que bien administradas y correctamente desarrolladas, pueden llevar a India al lugar de una potencia.³⁵

Pero para lograrlo, no solamente es necesario trabajar en aspectos internos como la desigualdad social, también es de vital importancia estrechar los lazos diplomáticos y comerciales con todas las regiones del mundo.

Un país como la India, que aspira a convertirse en potencia, no puede darse el lujo de ausentarse de cualquier parte del mundo. Incluso en una era de interacción global, América Latina es la única región del mundo que todavía no conoce la India. Esto significa que las imágenes de la India en América Latina, y viceversa, son estereotipadas, superficiales y caprichosas. Esta escasez de conocimientos, sin embargo, puede convertirse en una ventaja de la India. La falta de interacción con América Latina la convierte en la única región del mundo en el que la India y los indios tienen una imagen generalmente benigna y positiva. La política de la India debe, por tanto, recurrir a la buena voluntad que existe para la India en la región³⁶

Por otra parte, es de resaltar que en cuanto al lineamiento de política exterior denominado *diplomacia del desarrollo*, se hace referencia a la estrategia que India ha

³³Comparar Mato.“La Política Exterior India: Las dimensiones Global y Regional”, p.3. Documento Electrónico.

³⁴Ver Sahni, Varun. “India and Latin America” En *Indian Foreign Policy Agenda for the 21st Century. Vol. 2*, 1998, p. 77. Traducción libre del autor.

³⁵Comparar Mato.“La Política Exterior India: Las dimensiones Global y Regional”, p.2 Documento Electrónico.

³⁶Ver Sahni.“India and Latin America”, p. 78. Traducción libre del autor.

desplegado para hacer alianzas con países en desarrollo, con el objetivo de defender intereses conjuntos en temas como el calentamiento global o la crisis alimentaria³⁷.

Teniendo en cuenta esta estrategia, se reitera la importancia que debe tener para India estrechar sus relaciones políticas y económicas con América Latina, pues claramente los países de esta región del mundo jugaran un papel importante en el abastecimiento futuro de recursos escasos.

En contraste a lo sucedido con India, si existen otros países como China que han adquirido gran importancia en las relaciones Asia -América Latina, puesto que la presencia diplomática, comercial y cultural de China en la región es mayor.

La radio de China transmite programas no sólo en español y portugués, sino también en quechua, Aymara y Guaraní. En contraste deprimente, la India no tiene ni siquiera un servicio de radio en español. El ejemplo chino también nos muestra lo que puede lograrse mediante el esfuerzo concertado. A pesar de involucrarse con América Latina sólo en la década de 1960, ya pesar de las perturbaciones causadas por la Revolución Cultural, China ha sido capaz de establecer una presencia destacada en América Latina. Con un esfuerzo similar, no hay ninguna razón por qué la India no puede hacer lo mismo.³⁸

Aunque India se ha venido preocupando en especial desde los años 90's por incrementar sus lazos políticos y comerciales con América Latina, tal como se demuestra con la firma de acuerdos, y la presencia de multinacionales indias en países de esta región, todavía existe un gran potencial en las relaciones tanto bilaterales como multilaterales que debe aprovecharse de la mejor forma.

Es por tanto necesario reconocer el importante papel que cumple el gobierno para abrir espacios al sector privado y a ONG'S y así, fortalecer las relaciones intergubernamentales y empresariales entre India y América Latina en su totalidad, pues es importante que la prioridad en la política exterior no sea solo para países como Brasil.

Específicamente con Colombia, aunque la India ha aumentado las visitas diplomáticas a este país, además de su presencia empresarial, es menester reforzar el espacio ganado y profundizar en las oportunidades tanto diplomáticas, (aprovechando espacios como el dialogo político (CAN-INDIA), visitas de gobierno, firma de Acuerdos y Memorandos), como comerciales (Explorar nuevos mercados, conocer nuevos productos y proveedores, sinergias competitivas).

Teniendo en cuenta la *interdependencia* existente entre India y Colombia la cual se manifiesta a través de la presencia de "los canales múltiples que conectan las sociedades por

³⁷Comparar Mato. "La Política Exterior India: Las dimensiones Global y Regional", p. 4.Documento Electrónico.

³⁸Ver Sahni Varun. "India and Latin America", p. 81. Traducción libre del autor.

medio de diferentes tipos de relaciones: Las relaciones interestatales, las relaciones transgubernamentales y las relaciones transnacionales”.³⁹

Según el primer postulado de la Teoría de la Interdependencia Compleja de Keohane y Nye, las relaciones interestatales hacen referencia a “los acuerdos formales entre agencias de servicio exterior”⁴⁰.

Gráfico 1.Tabla. Acuerdos Bilaterales Colombia-India

ACUERDOS BILATERALES	
Acuerdo Comercial	1979
Acuerdo Cultural	1974
Acuerdo de exención de visa para portadores de pasaportes diplomáticos y oficiales	2001
Acuerdo de Cooperación entre las Academias Diplomáticas	2001
Memorando de Entendimiento de Cooperación en Tecnología de la Información	2002
Memorando de Entendimiento de Cooperación en Ciencia y Tecnología	2005
Memorando de Entendimiento de Cooperación en Desarrollo Urbano	2007
Memorando de Entendimiento en el sector de Hidrocarburos	2008

Fuente: Embajada de la India. “Acuerdos Bilaterales”. Consulta Electrónica

Como se puede ver en el cuadro India y Colombia han firmado desde el comienzo de sus relaciones diplomáticas hasta 2008 cuatro Acuerdos y cuatro Memorando de Entendimiento en temas comerciales, diplomáticos y culturales que por lo tanto demuestran que entre los dos países existen relaciones interestatales.

Sin embargo, es poco teniendo en cuenta que las relaciones diplomáticas entre India y Colombia tienen 50 años de antigüedad por lo que es claro que si desde el comienzo de tales relaciones se hubiera trazado un plan de acción claro y con metas específicas, seguramente hoy en día el comercio bilateral sería mayor y el desconocimiento geográfico, cultural y religioso no sería tan marcado.

En cuanto a las relaciones transgubernamentales definidas como “nexos informales entre elites no gubernamentales (cara a cara y mediante telecomunicaciones), se reflejan en las relaciones informales entre empresarios de ambos Estados, entre Universidades y grupos académicos, organizaciones como Amigos de La India, Fundación Colombiana del Pacífico y ProAsia.

Estas organizaciones se han caracterizado por afianzar los vínculos entre los dos países, debido a que gracias a su preocupación y constante realización de conferencias,

³⁹ Ver Keohane; Nye. *Poder e Interdependencia: La política Mundial en transición*, p.41.

⁴⁰ Ver Keohane; Nye. *Poder e Interdependencia: La política Mundial en transición*, p.41

congresos, seminarios, foros, ferias y publicaciones académicas es que se ha logrado acercar un poco más a los nacionales de ambos Estados, gracias a la iniciativa privada más que a la estatal, es que se ha dado un vínculo con mayor eficacia entre los dos países.

Finalmente las relaciones de tipo transnacional que según el primer postulado de la Interdependencia Compleja se definen como “las que se dan entre organizaciones transnacionales tales como bancos o corporaciones multinacionales”.⁴¹

En este sentido cabe resaltar que existen varias compañías multinacionales de India en Colombia tales como Bajaj, Praj Industries, entre otras, mientras que en la India hacen presencia empresas colombianas como Fanalca.

Aunque es claro que existe presencia empresarial de ambos países en su homólogo, como de Colombia en India, en realidad se limitan a unos pocos sectores como el farmacéutico, el automotriz y el de telecomunicaciones, lo que refleja la importancia de diversificar la presencia de empresas en diferentes sectores, además de la necesidad de fortalecer a Proexport en India y a la Cámara de Comercio Colombo India y la embajada de ese país en Colombia.

Por lo tanto se demuestra que si existen relaciones de interdependencia entre India y Colombia, sin embargo estas relaciones pueden diversificarse buscando generar oportunidades desde los respectivos gobiernos ya que las interacciones existentes no son suficientes para generar unas relaciones bilaterales consolidadas y dinámicas, que incrementen la interdependencia por lo que es necesario apuntar a una estrategia diplomática bilateral que le permita a India conocer a Colombia, por medio de un esfuerzo conjunto que logre efectividad a la hora de alcanzar los objetivos de política exterior.

⁴¹Ver Keohane, Nye. Poder e Interdependencia: La política Mundial en transición, p.41.

2. RELACIONES COMERCIALES INDIA-COLOMBIA

Teniendo en cuenta que la Interdependencia Compleja, en su primer postulado, hace referencia a la importancia de fortalecer los vínculos interestatales, transgubernamentales y transnacionales, en el presente capítulo se mostrará la importancia de fortalecer las relaciones comerciales como parte fundamental de este proceso, desde el sector del BPO para lo cual será necesario analizar la balanza comercial entre los dos países (2002-2008), así como también el contexto actual del sector tanto en India como en Colombia.

Esto debido a que la necesidad de aprovechar el potencial existente a nivel comercial entre los dos países, se presenta como una opción para incrementar los vínculos de interdependencia existentes que como se verá a continuación, también en la parte comercial son débiles y poco diversificados, lo cual representa un vacío por parte de los respectivos gobiernos que debe ser llenado a través de la creación de una estrategia diplomática bilateral.

Las relaciones comerciales existentes entre los dos países, aunque son positivas, no son totalmente satisfactorias, puesto que, como ya se ha dicho, históricamente, han existido obstáculos tanto a nivel político (preocupaciones internas de cada país, proteccionismo) como cultural (diferencia de idiomas y costumbres, desconocimiento mutuo) que han afectado negativamente la adecuada dinamización de las mismas.

Por otra parte, la iniciativa de firmar un Acuerdo de Libre Comercio entre los dos países, que se manifestó desde el año 2003, tal como puede verse en la Memoria al Congreso (2003-2004) escrita por la Ex Ministra de Relaciones Exteriores Carolina Barco, hoy, cinco años después, si bien, ha crecido el interés mutuo por dicha iniciativa, no se ha concretado en la realidad, por lo que, claramente, puede verse que, aunque a través de la firma de otros acuerdos se ha facilitado el comercio bilateral, todavía hace falta dar pasos importantes hacia nuevas oportunidades presentes en la relación entre India y Colombia. Pero para tener una mayor comprensión de esta realidad, es necesario analizar su balanza comercial.

2.1 BALANZA COMERCIAL COLOMBIA-INDIA.

Gráfico 2: Balanza Comercial Colombia - India

	India	Colombia	Déficit
Exportaciones en Millones de Dólares (\$) a 2009	453	310	-143

Fuente: Ver Embajada de la India (Tomado de la DIAN) . “Comercio Bilateral India- Colombia” Consulta Electrónica

La balanza comercial entre India y Colombia, como se verá a continuación refleja claramente la necesidad de una intervención profunda de la acción diplomática que permita por medio de una estrategia integral, aumentar las negociaciones bilaterales, conocer la forma de hacer negocios de la contraparte, para lo cual hay que tener mayor contacto cultural, establecer condiciones jurídicas, logísticas, de infraestructura, interpretación idiomática correcta, condiciones para facilitar el desplazamiento entre los países y conocer el sistema político de cada uno, para de esta forma garantizar que los diferentes Memorandos de Entendimiento y Acuerdos Intergremiales puedan ser aplicados sin inconvenientes en cada uno de los sectores que se requiera.

Además es necesario realizar estudios de mercado diferenciados que permitan detectar oportunidades de complementariedad competitiva como la existente en el BPO. Todo esto acompañado de una efectiva maniobra de comunicación que dé a conocer a los empresarios por medio del fortalecimiento de Proexport y de la Embajada de la India a través de su oficina comercial, las oportunidades, facilidades, requisitos, estructura jurídica, infraestructura física, requisitos de inmigración y demás condiciones necesarias para llevar a cabo con éxito intercambios de productos y servicios, de tal forma que se vayan consolidando y acrecentando los vínculos comerciales y culturales entre ciudadanos de los dos países en plazos definidos como metas en la misma estrategia.

Lo anterior debido a que, aunque si bien es importante realizar desde la diplomacia esfuerzos gubernamentales que generen la firma de Acuerdos que demuestren los lazos cordiales y la intención de mejorar y dinamizar las relaciones entre países y gobiernos, lo es más la forma en que los mismos van a volverse efectivos, pues ya que por medio de su desarrollo en la realidad es que se va a lograr concretamente que las intenciones no se queden en el papel.

Por lo tanto es importante observar que el comercio entre los dos países ha venido aumentando (aunque no lo suficiente como para considerarse de alto éxito) en los últimos años, especialmente en lo que se refiere a las exportaciones de India hacia Colombia en productos como vehículos y autopartes con un 45% del total.⁴²

Gráfico 3.Tabla. Exportaciones de India hacia Colombia 2002-2008

Año	Millones de Dólares (\$)
2002	88.20
2003	112.90
2004	180.60
2005	247.90
2006	346.40
2007	475.80
2008	528.80

Fuente: Cuadro elaborado por la autora de la presente Monografía con información tomada de la Embajada de la India (Tomado de la DIAN) “Comercio Bilateral India- Colombia”. Consulta Electrónica

Gráfico 4.Tabla. Productos Exportados por India hacia Colombia.

Sector	Porcentaje de Exportaciones (%)
Vehículos y autopartes	45%
Otros	16%
Químicos Orgánicos	10%
Químicos Misceláneos	9%
Algodón	9%
Farmacéuticos	7%
Hierro y Acero	2%
Maquinaria no Eléctrica	2%

Fuente: Cuadro elaborado por la autora de la presente Monografía con información tomada de la Embajada de la India (Tomado de la DIAN) “Comercio Bilateral India- Colombia”. Consulta Electrónica

Por otra parte, las exportaciones colombianas hacia la India son menores y en ellas predomina el petróleo con un 96%⁴³.

⁴² Comparar Embajada de la India. “Comercio Bilateral India- Colombia”. Consulta Electrónica

⁴³ Comparar Embajada de la India. “Comercio Bilateral India- Colombia”. Consulta Electrónica

Gráfico 5. Tabla. Exportaciones de Colombia hacia India 2004-2009

Año	Exportaciones en Millones de Dólares (\$)
2004	8.17
2005	5.35
2006	62.85
2007	76.88
2008	15.69

Fuente: Cuadro elaborado por la autora de la presente Monografía con información tomada de la Embajada de la India (Tomado de la DIAN) “Comercio Bilateral India- Colombia” .Consulta Electrónica

Gráfico 6. Tabla. Productos Exportados de Colombia hacia India.

Sector	Porcentaje de Exportaciones (%)
Petróleo	96%
Plásticos	2%
Otros	2%

Fuente: Cuadro elaborado por la autora de la presente Monografía con información tomada de la Embajada de la India (Tomado de la DIAN) “Comercio Bilateral India- Colombia” .Consulta Electrónica

Al discriminar la balanza comercial por productos y servicios, es claro que estos últimos no tienen un peso relevante, no solamente porque en la información oficial de la Embajada de la India no se habla específicamente del sector servicios, sino que se hace referencia a “otros” entre los cuales se presume, se halla este sector, por otra parte ni en Proexport ni en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se tienen estadísticas públicas sobre la balanza comercial de servicios entre los dos países.

Por lo tanto, tampoco se cuenta con una discriminación subsectorial de los servicios intercambiados de manera bilateral, lo que constituye una gran debilidad que afecta negativamente las posibilidades de encontrar nuevas oportunidades de negocio, y por ende mayor dinamismo comercial.

Por otra parte, si se revisa la balanza de pagos, es claro que en ella no se hace una discriminación del comercio por países, por lo que tampoco resulta ser una fuente con la suficiente especificidad como para suministrar esta información.

La balanza comercial, es deficitaria para Colombia, no solamente por la falta de exploración del mercado indio y la necesidad de fortalecer la cultura exportadora hacia este

país, sino también, por la mínima presencia de acuerdos en sectores específicos de la economía que permitan generar una penetración mayor al mercado asiático.

Lo anterior muestra la importancia del fortalecimiento de sectores como el de los servicios para robustecer las relaciones comerciales entre los países objeto de la presente investigación, debido a que este sector ha sido clave a nivel global para India como mecanismo para fortalecer las relaciones mundiales y su liderazgo político a nivel multilateral y diplomático.

2.1.1. Los Servicios: Los servicios son definidos como “actividades que agregan valor a un producto o a una persona, y se caracterizan por ser intangibles, no almacenables, y por requerir una interacción simultánea entre el productor y el consumidor”⁴⁴. Para la OMC “Los servicios, de arquitectura a telecomunicaciones por correo vocal y transporte espacial, constituyen el componente mayor y más dinámico de las economías de los países desarrollados y en desarrollo. No sólo revisten importancia por sí mismos sino que además son insumos esenciales en la producción de la mayoría de las mercancías”⁴⁵.

Como puede inferirse los servicios no solamente se han vuelto más relevantes, necesarios y especializados en la economía mundial, sino que representan un factor esencial para el desarrollo, por lo que trabajar en su expansión y hacer de ellos una herramienta estratégica para incrementar la interdependencia entre dos países como India y Colombia, resulta ser una acción acertada hacia la búsqueda de unas relaciones bilaterales más efectivas.

Teniendo en cuenta la importancia que representa el sector servicios en todas las economías, y los beneficios que trae para las mismas, es interesante para el objeto de la presente investigación analizar la posibilidad de fortalecer el subsector del BPO como una de las principales herramientas estratégicas de la diplomacia para dinamizar las relaciones comerciales, congruente en tal sentido con la Interdependencia Compleja.

2.1.2 El Outsourcing: Con el objetivo de poner en claro el concepto de BPO, es necesario definir en primera instancia el Outsourcing.

El término *Outsourcing* es una combinación de palabras en inglés entre Out (Fuera) y *Sourcing* (Fuente, y para este caso área), para definir la palabra *Outsourcing*, debemos definir en primer lugar el término *Sourcing*, que es “el acto de transferir o delegar trabajo, responsabilidades y toma de decisiones a un agente interno de la compañía”⁴⁶, mientras que el término externalizar u *Outsourcing* (término que utilizaremos a partir de ahora en este texto), se define como “la acción de recurrir a una agencia exterior para operar una función que anteriormente se realizaba dentro de una compañía.”⁴⁶

⁴⁴Ver Gaviria, Bravo Catalina. “Comercio Internacional de Servicios” 2003.p.5.Documento Electrónico.

⁴⁵ Ver OMC “Comercio de Servicios”. Consulta Electrónica

⁴⁶Ver Díaz Crosthwaite, Jaime Andrés; Díaz Mejía, Santiago. “Estudio del sector BPO en Colombia servicios BPO outsourcing & offshoring”.2010, p. 11.

Otro concepto lo define como “una tendencia que consiste en delegar a otras empresas, la ejecución de una serie de servicios materiales e inmateriales, que anteriormente asumía directamente a través de sus propios empleados”⁴⁷.

Sin embargo, es importante aclarar que el Outsourcing por sí solo, es aplicable al contexto local, por lo que es importante complementar el concepto con el de Bussines Process Outsourcing o Procesos de Negocio Tercerizado a Distancia (BPO).

2.1.3 BPO (Bussines Process Outsourcing)

El BPO puede ser definido de las siguientes formas:

-Esta denominación no pretende ser un término alternativo o un mero sinónimo para el Outsourcing sino una nueva conciencia acerca de las potencialidades de esta herramienta de gestión. La novedad reside en el hecho de que la atención centra no en el recorte de costos sino en el modo en que la externalizarían (por el hecho de que permite a la empresa concentrarse en sus actividades distintivas y, con ella generar valor para sí misma) puede redefinir las condiciones de su negocio de una manera radical, una que cambie el panorama de tal modo que los resultados superan por completo a los que se obtendrían simplemente recortando costos y haciendo lo que ya se solía hacer, pero de una manera más eficiente.⁴⁸

-“Es la relocalización de procesos de negocio en proveedores de servicios, usualmente en lugares de menores costos.”⁴⁹. Además, tiene diferentes tipos de clasificación, servicio a externalizar se divide en las siguientes categorías

Clasificación del BPO por servicios.

- Finanzas y Contabilidad: Se terceriza toda la Parte financiera y contable de la empresa a un país extranjero.
- Atención al cliente: Se terceriza la atención al cliente, las campañas de telemarketing, las tele ventas, el soporte técnico por teléfono.
- Recursos humanos: Se terceriza el soporte al empleado, la nomina, el reclutamiento, la administración de la capacitación, la administración de beneficios.
- Tecnología de Información (TI): Se terceriza el desarrollo del software, el desarrollo de aplicaciones, el mantenimiento de sistemas, la puesta en práctica de software e integración, y los servicios de diseño arquitectónicos.
- Dirección de la cadena de suministro: se terceriza el transporte y la logística, el almacén y la gerencia de inventario. La fabrica esta en un país extranjero.
- Fabricación: Se terceriza Parte o todo el proceso de fabricación.⁵⁰

Las múltiples vertientes de desarrollo que se presentan en el mercado del BPO, por ejemplo en TI, reflejan oportunidades atractivas, no solamente para competir de una forma individual, sino para hacerlo de una forma asociativa, que permita que el valor

⁴⁷Ver Moncada, Lezama María Constanza; Monzalvo Bolívar., Yoleth. ”Implicaciones Laborales del Outsourcing”, 2000, p.25. Consulta Electrónica.

⁴⁸Ver Schneider, Ben .*Outsourcing: la herramienta de gestión que revoluciono el mundo de los negocios*. 2004, p.p. 72-73.

⁴⁹ Ver SGAIM “Outsourcing”. Consulta Electrónica.

⁵⁰ Ver Díaz Crosthwaite Jaime Andrés, Díaz Mejía Santiago. “Estudio del Sector BPO en Colombia; Servicios BPO Outsourcing & Offshoring”. Administración de Negocios Internacionales, Facultad de Administración. Universidad del Rosario. Agosto de 2010. Bogotá. pp. 6 y 7.

agregado diferencial de dos o más países se complemente para ofrecer servicios cada vez más integrales, y de esta forma obtener no solo mayor competitividad, sino también mayor integración entre los Estados.

La rentabilidad y las expectativas del sector han hecho que sea cada vez mayor el número de regiones como Latinoamérica y países del mundo entre los cuales se encuentran Egipto, Dubái, y Filipinas que incursionan en este mercado, y cada uno tiene condiciones diversas para ofrecer a potenciales clientes locales y externos, ya que aunque es cierto que los países BRIC's, en especial India y China se han posesionado como proveedores de BPO, también es un hecho que la competencia se agudiza a través del tiempo.⁵¹

Por otra parte el proceso de negocio tercerizado también “es una de las mejores maneras de entender la globalización de los negocios, comprender que la competencia mundial es local, que las economías crecerán cada día más por el sector de los servicios.”⁵²

Son precisamente los vínculos de interdependencia que generan entre los países los lazos comerciales y de negocio, los que deben fortalecerse a través de la estrategia diplomática y las acciones gubernamentales, para que de esta manera se forjen mayores oportunidades de crecimiento y competitividad.

Es importante resaltar que cada vez es mayor el número de empresas que a nivel mundial están poniendo en práctica el BPO en sus diferentes modalidades para mejorar sus procesos de negocio, por otro lado, resulta una opción bastante favorable para los países que tienen un bajo índice de población o salarios muy altos, además, representa innovación y valor agregado para los servicios de la economía mundial.⁵³

Todas estas razones, muestran entonces que el BPO es un sector importante en la actualidad y que a corto y largo plazo lo será aún más, por lo mismo representa una oportunidad excelente para incursionar en nuevos mercados, y para fortalecer servicios innovadores.

Estas potencialidades a nivel comercial son las que deben estar en los objetivos de los gobiernos para actuar de la forma más acertada y eficiente posible a la hora de establecer acuerdos que permitan fortalecer los lazos comerciales más relevantes entre los diferentes Estados.

⁵¹Comparar Medina, Cristina “Análisis: Ventajas y Desafíos del BPO en Latinoamérica”.2008.Consulta Electrónica

⁵² Ver Pinzón Gaitán. “BPO: Sector de clase Mundial”, p.23.

⁵³Comparar McKinsey & Company.”Desarrollando el sector de BPO como uno de Clase Mundial” Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, USAID, Programa de Midas Bogotá Octubre de 2008. Diapositiva 5. Documento electrónico

2.1.4. LA INDUSTRIA DEL BPO EN COLOMBIA

El BPO en Colombia ha crecido en los últimos años de una manera positiva, dado que pasó de tener ingresos de US\$175 a principios de la presente década a percibir US\$455 en 2008.”⁵⁴Sin embargo, su desarrollo, especialmente en el área de Offshoring ha sido reducido y enfocado en el subsector de los call center⁵⁵, por lo cual es importante trabajar en el fortalecimiento de otras aéreas que permitan al país aumentar su competitividad y sus oportunidades en este mercado⁵⁶.

Teniendo en cuenta que como lo revelan las cifras y el mercado en general, Colombia posee un alto potencial en el desarrollo del BPO, por lo tanto es necesario trabajar en el mismo, y que mejor manera de hacerlo que mediante una sinergia competitiva con India que es la potencia mundial en el sector, ya que por medio del apoyo de la experiencia y los mejores ingenieros del mundo, el país puede convertir sus ventajas competitivas en un mercado aún más destacado y diverso a nivel regional e incluso mundial como se verá en el capítulo siguiente.

Esto debido a que la continua dinámica global y las alianzas estratégicas que se dan día a día en un entorno cada vez más competitivo no dan espacio para dejarse tomar la delantera y menos en sectores tan dinámicos y rentables como el BPO, pues aunque el gobierno nacional tenga buenas herramientas encaminadas a la internacionalización profunda del sector como el Programa de Transformación Productiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, la agilidad en el desarrollo y la especialización que requiere el sector para mantener y aumentar su competitividad requiere también de otras medidas como la propuesta,

Este programa gubernamental tiene como objetivo “el desarrollo de sectores de clase mundial mediante la formulación y ejecución de planes de negocio sectoriales en alianza publico privada, buscando crecimiento económico y generación de más y mejores empleos.”⁵⁷

⁵⁴Ver Proexport. “Colombia: La transformación de un país: Tercerización de Procesos de Negocio (BPO) - IT”. 2010. Diapositiva 25. Documento Electrónico.

⁵⁵Comparar McKinsey & Company. “Desarrollando el sector de BPO como uno de Clase Mundial” 2008. Diapositiva 3. Documento Electrónico.

⁵⁶Comparar McKinsey & Company. “Desarrollando el sector de BPO como uno de Clase Mundial” Diapositiva 3. Documento Electrónico.

⁵⁷Ver Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. “Una alianza público – privada en marcha para desarrollar sectores de Clase Mundial”. Programa de Transformación Productiva. 2010.

La realización de una alianza de este tipo es una iniciativa positiva que impulsa el desarrollo apuntando hacia las fortalezas del país, para de esta forma lograr el desarrollo local necesario para aumentar la competitividad a nivel internacional.

La importancia que han cobrado las TI a nivel mundial, especialmente a partir del nuevo milenio es un aspecto importante que no puede ignorarse desde ningún punto de vista.⁵⁸ “Para 2007 la industria del Outsourcing de TI registraba ingresos por US\$116 y se espera que para el 2011 ese valor se incremente a US\$177”.⁵⁹

El avance de esta industria a nivel global y local es apenas lógico teniendo en cuenta que gracias a los incentivos de costo, calidad y especialización que brinda, las empresas ahorran y mejoran sus procesos para ser más productivas, lo que les permite aumentar su competitividad en el mercado y por lo tanto mejores expectativas de crecimiento, y teniendo en cuenta que estas condiciones son deseables para cualquier empresa es claro que el ascenso del sector es un hecho y más en el BPO por ende es necesario estar en él y con herramientas diferenciales que logren posicionar a Colombia como un país líder en el mismo.

Es importante anotar que Colombia es uno de los países más poblados de América Latina, que está ubicado estratégicamente, y que posee el capital humano y la plataforma tecnológica para que las empresas del sector Indias inviertan en él, actualmente se cuenta con empresas colombianas de BPO que exportan sus servicios a países cercanos como Panamá y Estados Unidos.⁶⁰

Posteriormente se analizará en el tercer capítulo bajo la teoría del Diamante de Porter, que Colombia cuenta además con otros factores para brindar valor agregado tales como su bajo costo, infraestructura física y ambiente de negocios.

Por estas razones es que es necesario que se actué desde la diplomacia y que se cree una estrategia integral a nivel bilateral en el sector de BPO, para que se articulen las agremiaciones y entidades correspondientes al sector y de esta forma tener los mejores resultados posibles, con una plataforma integral que permita un desarrollo rápido y efectivo.

⁵⁸Comparar Mora. Schupnik “Outsourcing & Benchmarking”, p.5.

⁵⁹Ver Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. “Software y Servicios TI. Plan de Mercadeo”. Programa de Transformación Productiva. Documento Electrónico,

⁶⁰Comparar Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. “Industria del TI en Colombia”, p.16. Documento Electrónico.

2.1.5. LA INDUSTRIA DEL BPO EN INDIA

La industria de BPO en India, se ha convertido en la última década en una gran fortaleza que la ha llevado a posesionarse en la economía mundial actual y futura como uno del más destacado proveedor de estos servicios a nivel global.

Gracias a la liberalización económica de este país, fue posible que el sector de las telecomunicaciones que tradicionalmente pertenecía al Estado, pudiera también ser accesible a la empresa privada a través de una política establecida por el gobierno en 1999, la cual a grandes rasgos reconoce la importancia de la disponibilidad eficiente de las telecomunicaciones a todos sus ciudadanos, y las ventajas que tiene ese país para convertirse en una potencia mundial en el sector.⁶¹ El BPO se ha desarrollado en la India desde los años 90's, época en la cual empezó a prestar servicios de este tipo a empresas como General Electric y posteriormente a British Airways, y American Express que también decidió tercerizar parte de sus operaciones a Nueva Deli.⁶²

Esta política, es un claro ejemplo de cómo las acciones del gobierno pueden incidir positivamente en el comercio exterior y por ende en las relaciones comerciales, ya que aunque inicialmente permitió un crecimiento local del sector, actualmente India, es reconocido por su valor agregado y calidad en la prestación de servicios de BPO a nivel mundial.

Como lo muestra el país asiático, la tarea de identificar los sectores competitivos y trabajar en ellos para paso a paso y con un trabajo especializado, posicionarlos en el mercado global es una decisión acertada que genera dinámica económica, movilidad laboral, reconocimiento a nivel de negocios internacionales y prestigio comercial y político.

⁶¹Comparar The Telecom Regulatory Authority of India "New Telecom Policy 1999." 2005. Consulta Electrónica.

⁶²Comparar BPOIndia.org. "BPO India chronology". Consulta Electrónica.

3. IMPLICACIONES PARA LAS RELACIONES BILATERALES DE LA AUSENCIA DE UNA ESTRATEGIA DIPLOMÁTICA FORTALECIDA COLOMBIA - INDIA.

Como se ha demostrado a lo largo de la presente Monografía, existe una necesidad clara y urgente de construir una estrategia diplomática bilateral fortalecida Colombia-India que permita una mayor integralidad en la interacción de los dos países en diferentes dimensiones como la política, cultural, tecnológica, jurídica, comercial, logística y de movilidad, y para lograrlo deben generarse directrices específicas, que permitan fortalecer sus relaciones bilaterales explorando las oportunidades comerciales con una agenda con plazos específicos, comisiones encargadas, objetivos, metas y mecanismos de verificación.

El reto, en la dimensión comercial de la estrategia sería lograr la identificación y el desarrollo sistémico de los sectores que presenten oportunidades importantes de negocio, pero para lograrlo, es indispensable contar con una voluntad política comprometida de los dos Estados, que no se refleje solamente en visitas diplomáticas esporádicas (ver anexos 1 y 2) y en Memorandos de Entendimiento ineficientes y poco conocidos que no generan la suficiente dinámica multiplicadora requerida para aumentar y diversificar las cifras y los sectores pertenecientes a la balanza comercial bilateral, pues en la medida en que se sigan intercambiado solo productos tradicionales, y exista conformidad en la práctica con lo que se ha logrado tanto a nivel comercial como político, entonces las relaciones bilaterales se verán estancadas en comparación con las sostenidas por India con otros países de América Latina como Chile o Perú.

En el presente capítulo, en primera instancia se analizará el sector del BPO de los dos países bajo la teoría del Diamante de Michael Porter, herramienta que permitirá identificar las fortalezas tanto de India como de Colombia en el sector, y de esta manera entender las implicaciones de la ausencia de una estrategia diplomática bilateral, lo cual puede hacerse explorando nuevos nichos de mercado en los cuales incursionar, detectando fortalezas que garanticen relaciones sustentables, donde cada país reconozca y aporte ventajas comparativas y competitivas incluyéndolas como prioridades en la agenda bilateral.

India es mundialmente reconocida por la calidad de sus servicios en BPO y Colombia se presenta como un importante socio para que el país asiático construya su plataforma, para atender clientes en América Latina y el Caribe.⁶³

⁶³Comparar Calderón. “Outsourcing 100% Hecho en Casa”. Consulta Electrónica

Esta claramente, representa, una relación de interdependencia, que trae mutuo beneficio a los dos países, puesto que genera inversión, empleo y desarrollo para ambos. Por lo tanto, como se ha dicho, se tomara la teoría del *Diamante* de Michael Porter, relacionado con la ventaja competitiva y sus 4 factores, para entender la relevancia del sector de BPO en las relaciones entre los dos países.

3.1. EL SECTOR DE BPO EN COLOMBIA

Para analizar el sector del BPO en Colombia es necesario tener en cuenta el concepto de Ventaja Competitiva el cual Porter describe como:

Son las ventajas que no provienen de una dotación específica de recursos naturales de un país o región, localidad, espacio, sino por habilidades, tecnología incorporados a procesos productivos que generen disminución de costos, diferenciación de productos o servicios, ventajas transaccionales⁶⁴

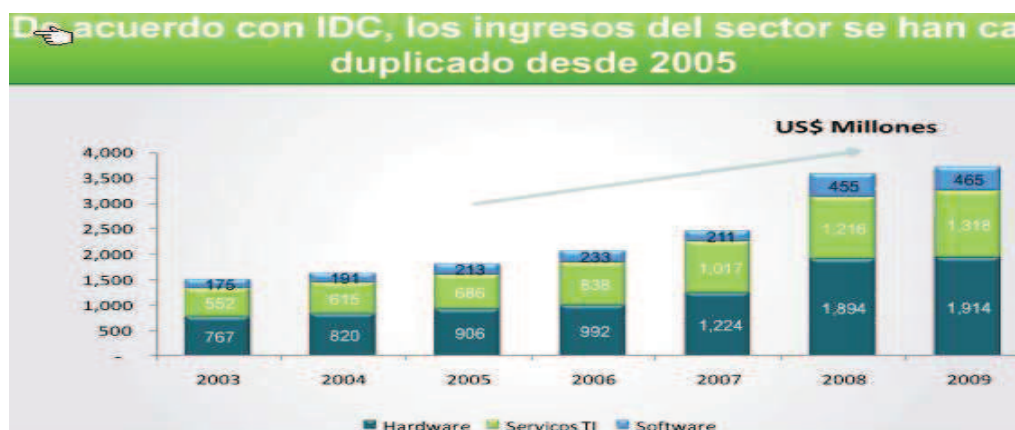
El autor de esta teoría plantea que esta ventaja competitiva tiene cuatro componentes esenciales, mediante los cuales analizaremos el sector:

3. 1. 1. “Condiciones de los factores. La posición de la nación en lo que concierne a mano de obra especializada o infraestructura necesaria para competir en un sector dado”⁶⁵ Colombia es un país con alta capacidad de mano de obra calificada en el sector, y su infraestructura ha ido mejorando en materia de telecomunicaciones, además el BPO ha progresado rápidamente en apenas una década, lo cual pone en evidencia la potencialidad de desarrollo que se posee, y la necesidad de trabajar en conjunto gobierno y sector privado para obtener resultados exitosos que respondan a las necesidades del mercado tanto interno como exterior, entre otras cosas capacitando al personal en factores diferenciales e indispensables como el manejo del idioma inglés e incluso apuntar al manejo de otros como el francés, es importante concientizarse de que el factor humano es quizá el más valioso que posee el país para entrar en una futura sinergia competitiva con India y por lo tanto, resulta también importante que se genere mayor intercambio cultural y aprender de esta forma, la manera más adecuada de hacer negocios con los asiáticos.

⁶⁴Ver Ojeda Fernando. “Subsectores del BPO donde India tiene una fortaleza”.2011.Consulta Electrónica.

⁶⁵ Ver Universidad del Istmo “Diamante de Michael Porter”, p. 2.Documento Electrónico.

Gráfico 7. Gráfico. Evolución del Mercado BPO en Colombia (USD Millones) 2009



Fuente: Ver slideshare.net. Proexport. “Sector BPO/ Call Centers”. 2009. Diapositiva 27 Consulta Electrónica.

Colombia le ofrece a la India la oportunidad de establecer sus empresas en el sector de BPO brindándole una plataforma para que el país Asiático sea más competitivo en el momento de obtener mayor penetración a los mercados de América Latina y el Caribe.⁶⁶ Esto debido a que el país suramericano tiene una ubicación geográfica estratégica que sería favorable para cualquier empresa que desee tener alcance en todo o gran parte del mercado continental.

Además, posee “uno de los costos laborales más bajos en América Latina para Ing. De Sistemas USD 1.452 al mes a 2008”⁶⁷ y una la mayor disponibilidad de recurso humano en la región como se muestra en las siguiente graficas:

Gráfico 8.Tabla. Jornada Laboral principales países de América Latina.

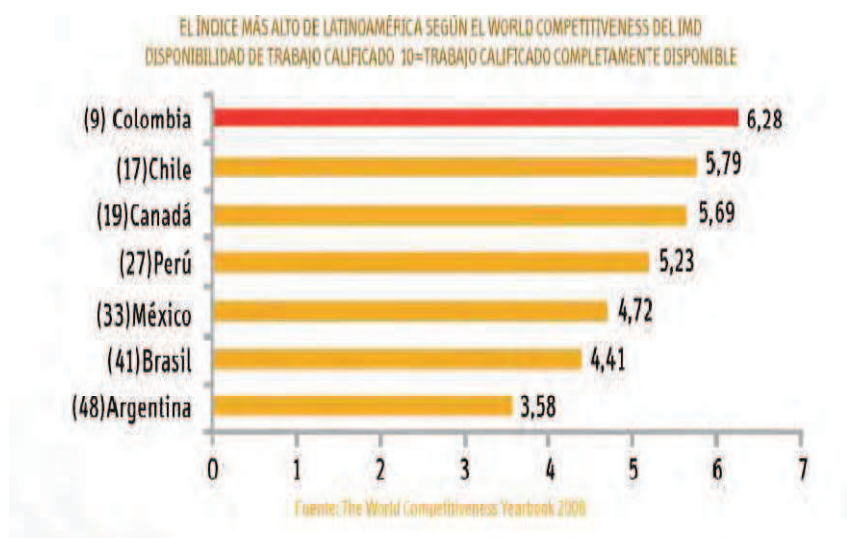
País	Salario	Carga Laboral
Colombia	6 AM-10 PM	10 AM - 6 PM
México	6 AM- 8 PM	8 AM - 6 AM
Costa Rica	5 AM – 7 PM	7AM -5 PM
Ecuador	6 AM -7 PM	7.AM – 6 PM

Fuente: Proexport “Sector Tecnologías de la Información”,2007.p.23.Documento Electrónico

⁶⁶ Comparar Calderón. “Outsourcing 100% Hecho en Colombia”. Consulta Electrónica

⁶⁷Ver Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.”Desarrollo del Sector de TI como una Clase Mundial”2008, p.p.10-11. Documento Electrónico

Gráfico 9. Gráfico. Disponibilidad de Trabajo Calificado en BPO



Fuente: Proexport “Sector Tecnologías de la Información”. 2007. Proexport “Sector Tecnologías de la Información”,2007.Pág. 13.Documento Electrónico.

Estas cifras permiten observar el alto nivel competitivo que tienen los profesionales colombianos en cuanto a educación y disponibilidad a nivel regional. Teniendo en cuenta, las cifras proporcionadas anteriormente, es posible concluir que Colombia cuenta con las herramientas de tipo estructural y profesional necesarias para convertirse en el destino predilecto de las empresas indias en el sector del BPO.

Es importante resaltar que Colombia está trabajando para mejorar cada vez más su ambiente de negocios, ya que está explorando posibilidades para firmar “Acuerdos Comerciales con países como Corea del Sur, la Unión Europea y Australia y además se trabaja por la facilitación de los tramites de constitución de empresa y se han disminuido los impuestos locales e incluso el año pasado Colombia fue clasificado como el mejor país latinoamericano para hacer negocios”⁶⁸.

Con respecto, a la infraestructura Colombia ha construido cables interoceánicos que le han permitido optimizar su red de telecomunicaciones y por lo tanto brindar mejores servicios en cuanto a las tecnologías de la información se refiere, sin embargo es necesario trabajar aun más en la disminución de costos, en la innovación y en el constante mejoramiento de la calidad y cobertura, pues no se puede detener el progreso constante si se quiere construir una industria reconocida y más aún en servicios de tercerización de Outsourcing a Distancia.

⁶⁸Ver “DOING BUSINESS más importante informe de negocios sobre ambiente de negocios en el mundo tiene los siguientes resultados para el 2010 caso COLOMBIA”.Elaborado por Fernando Ojeda.

Gráfico 10. Gráfica. Cables Submarinos



Fuente: Fuente: Proexport “Sector BPO/ Call Centers”. Diapositiva 20

La infraestructura muestra que Colombia se ha venido preparando para afrontar el reto de la innovación tecnológica que también representa una gran oportunidad para consolidar nuevos negocios a nivel internacional, sin embargo todavía existen retos por superar que le permitirá al país ser aún más competitivo.

3. 1. 2. “Condiciones de la demanda. Si los clientes en una economía son exigentes, la presión que ejercen sobre las empresas será mayor y las obligara a mejorar”⁶⁹. El posicionamiento colombiano en el sector “según Datamonitor la IED en la industria de TI en América Latina, puede ser clasificada en tres categorías, Colombia tiene una clasificación de *Tier Dos*⁷⁰ para el sector”⁷¹.

Esto significa que Colombia está trabajando para ofrecer mejores condiciones, dado que, todavía es superado por Argentina, México y Brasil, países clasificados en la más alta categoría por Datamonitor, y que, pueden también atraer la inversión India. Es importante aumentar la competitividad, dado que:

Sin duda los disturbios financieros de 2008-09 han cobrado un alto precio en la industria de tercerización global, y la demanda de servicios financieros y de Tecnologías de la Información (TI) disminuyó. Sin embargo nuevas oportunidades están surgiendo debido a que compañías que no habían considerado el outsourcing, están buscando la forma de reducir sus costos e innovar al tercerizar algunos de sus servicios. Muchas compañías, en particular las norteamericanas, están cada vez más interesadas en hallar destinos de tercerización que no estén al otro lado del mundo y ven con interés países de Latinoamérica. En muchos casos, éstos representan un complemento para las relaciones que las compañías ya tienen con Asia e India.... En otras palabras, en un intento de evadir riesgos, las compañías están diversificando sus centros de tercerización a lo largo

⁶⁹Ver Dimensión Empresarial.com. “¿Qué es el Modelo de Diamante? Michael Porter” Consulta Electrónica.

⁷⁰“Son los países que tienen un buen nivel en términos de tamaño y madurez en el sector, pero la actividad se ha incrementado notablemente en los últimos años” Ver Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “Industria TIC en Colombia”, 2009, p. 9. Documento Electrónico.

⁷¹Ver Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “Industria TIC en Colombia”, p.9. Documento Electrónico.

del mundo. Esto incluye destinos nearshore como Latinoamérica, y offshore, como India y China⁷²

Es precisamente ese complemento de trabajo en el que se debe convertir Colombia para la India, y aunque no es tarea fácil, es posible lograr un aumento en la inversión India hacia el sector, por lo cual es importante avanzar de una forma más dinámica tanto en las relaciones diplomáticas como en las comerciales que permitan generar beneficios adicionales a los empresarios interesados en hacer negocios sobre el BPO.

Claramente los clientes del sector están buscando la manera más eficiente de contratar servicios de tercerización, para lo cual es necesario que los proveedores se ajusten a esta realidad del mercado y empiecen a trabajar conjuntamente para satisfacer las necesidades que en un mundo globalizado son cada vez más especializadas y exigentes, pero los empresarios no pueden lograrlo solos, por lo que los gobiernos deben proporcionarles la plataforma necesaria para apoyar e incentivar las alianzas requeridas por la industria, además de brindarles el acompañamiento debido en sus procesos de negociación y acercamientos interpersonales, pues el desconocimiento recíproco y la baja interacción que existe en la actualidad difícilmente permitirá que se avance hacia una industria asociativa, por lo que India puede sencillamente realizar este proceso con países de la región que se encuentren más preparados a nivel diplomático y comercial para asumir este reto como lo es Chile.

3. 1. 3. “Sectores afines y de apoyo. La presencia o ausencia en la nación de sectores proveedores y sectores afines que sean internacionalmente competitivos”⁷³. Colombia cuenta con la presencia de multinacionales reconocidas, en el sector, en diferentes ramas, como servicios de tecnología dentro de la cual hacen presencia Oracle, Amadeus, Dell y Microsoft, en cuanto a servicios compartidos se encuentran en el territorio nacional Siemens, Pfizer, Abbott, Motorola, Bayer y Wyeth, en la rama de Operaciones In House las empresas son IBM, HP.SAP, UNISIS, DIREC TV y CITI.⁷⁴ Estas empresas son una muestra de que Colombia cuenta con proveedores de talla mundial, que brindan confianza a posibles inversionistas como empresarios Indios.

⁷²Ver Serralde Solórzano Rodolfo “Latinoamérica: Destino Atractivo Para El Outsourcing” 2010.Consulta Electrónica.

⁷³Ver Universidad del Istmo. “Diamante de Michael Porter”, p. 2.Documento Electrónico.

⁷⁴Comparar Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “Industria TIC en Colombia”, p.p. 16-17. Documento Electrónico.

3. 1. 4 **“La estrategia, la estructura y la rivalidad entre las firmas. El mundo está dominado por condiciones dinámicas. La competencia directa impulsa a las firmas a trabajar para aumentar en productividad e innovación”**⁷⁵. En este punto, se considerara la visión de las empresas latinoamericanas del sector, con respecto al éxito de países Asiáticos como India, China y Malasia, puesto que, debido a los bajos costos de mano de obra, estos países ofrecen por tanto sus servicios a un valor bastante atractivo para cualquier cliente.

Principalmente por esta razón “De acuerdo con NASSCOM, en el año 2008, el mercado global de servicios TI y desarrollo de software llegó a ser US\$967 mil millones de dólares. El mercado de las empresas de la India es US\$52 mil millones de dólares, o más de 5%”⁷⁶. Estas cifras son motivo de preocupación para las empresas latinoamericanas de TI y BPO, por lo cual buscan resaltar sus ventajas competitivas con mercados tan importantes como el de Estados Unidos, por lo cual, la cultura, la forma de trabajo, la geografía y hasta el acento al hablar el idioma inglés, son ahora factores importantes al momento de ganar un cliente significativo, que pueda ver en estos aspectos algo más valioso que un precio favorable.⁷⁷

Los empresarios latinoamericanos están analizando la posibilidad de crear una asociación que les permita ser más competitivos frente a estos gigantes que se están apoderando del mercado global. Por lo tanto esta asociación les permitiría compartir ideas, unir fuerzas y atraer negocios de una forma más fácil que si lo hicieran por separado.⁷⁸

Estrategias como llevar al cliente al país de origen de la empresa latinoamericana, trabajar en “desarrollo interactivo, aplicaciones web, diseño web, aplicaciones para dispositivos móviles.”⁷⁹, e invertir mayor capital en publicidad y formas de vender sus productos, son algunas de las posibilidades que contemplan los empresarios para mejorar la calidad y diversidad de sus ofertas a posibles clientes.⁸⁰

Lo anterior, es una muestra clara de que la aspiración de sobrevivir en el mercado hace que las empresas busquen opciones para ser más competitivas, situación que se presenta en el sector de las empresas latinoamericanas, sin embargo es importante no solo pensar en la competencia sino en la asociatividad como opción para progresar en conjunto y para competir en niveles cada vez más especializados, exigentes y rentables.

⁷⁵ Ver Universidad del Istmo. “Diamante de Michael Porter”. p. 2. Documento Electrónico.

⁷⁶ Ver Latinmarketing.com. “Acción Urgente: Como Competir Contra la India”. 2010. Consulta Electrónica.

⁷⁷ Comparar Latinmarketing.com. “Acción Urgente: Como Competir Contra la India”. Consulta Electrónica.

⁷⁸ Comparar Latinmarketing.com. “Acción Urgente: Como Competir Contra la India”. Consulta Electrónica.

⁷⁹ Ver Latinmarketing.com. “Acción Urgente: Como Competir Contra la India”. Consulta Electrónica.

⁸⁰ Comparar Latinmarketing.com. “Acción Urgente: Como Competir Contra la India”. Consulta Electrónica.

3.2 SECTOR BPO EN INDIA

La India es a nivel global el país más reconocido por exportar servicios de BPO, y es precisamente esa transacción, la que ha logrado darle este lugar al país asiático, puesto que sus ingresos por clientes internacionales son gran parte de los recursos que sostienen la Industria, caracterizada por ofrecer calidad, seguridad informática cubrimiento y cumplimiento a sus compradores.⁸¹ Resulta entonces interesante analizar las ventajas competitivas de la siguiente forma.

3. 2. 1. La posición de la nación en lo que concierne a mano de obra especializada o infraestructura necesaria para competir en un sector dado”⁸². La mano de obra India en el sector es una de las más destacadas a nivel global, no solamente porque es uno de los países más poblados del mundo, y por ende cuenta con esta ventaja competitiva, sino que además, su personal está altamente capacitado, por lo que no resulta difícil encontrar innovación a bajo costo, además de alto valor agregado a los servicios que ofrecen al mundo.⁸³

Es importante mencionar que en la India las empresas de BPO en general, valoran su recurso humano por encima de otros factores como la infraestructura y la publicidad, lo que les hace contar con lo mejor de su personal disponible, y es por tanto, este factor, el que tiene más incidencia en el éxito obtenido en el sector a nivel global.⁸⁴

Sin embargo, el rápido crecimiento de la industria y su exigencia es cada vez mayor, a causa de la constante competencia de otros países, lo que ha mostrado, que el personal altamente calificado existente no alcanza para cubrir la demanda en aumento, por lo que el mantener el ritmo de crecimiento resulta un reto al que las empresas deben enfrentarse.⁸⁵

⁸¹ Comparar Grossman J. Robert “La estrella naciente de los RRHH en la India”. En *Revista HM Magazine*, Vol. 51,2006 (Septiembre). Consulta Electrónica,

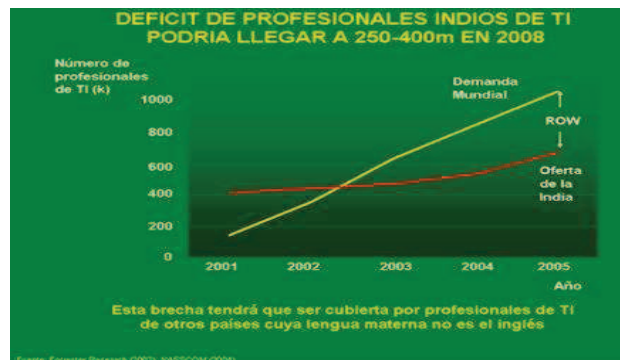
⁸²Ver Universidad del Istmo “Diamante de Michael Porter.”2010, p.2. Documento Electrónico.

⁸³Comparar Grossman J. Robert “La estrella naciente de los RRHH en la India”. Consulta Electrónica.

⁸⁴Comparar Rajeev Meenakshi.; Vani BP. “India’s Export of BPO Services: Understanding Strengths, Weaknesses and Competitors” Institute for International Management and Technology, p 59. Documento Electrónico.

⁸⁵ Comparar Grossman J. “La estrella naciente de los RRHH en la India”. Consulta Electrónica.

Gráfico 11. Gráfico. Capacidad laboral de la India contra su demanda



Fuente: Ver Flórez Fernando “Chile en el Umbral: Hora de Enfocarse”. Consulta Electrónica.

Sin embargo, hay empresas que han desarrollado otras estrategias para ganarle el paso al a escasez de personal⁸⁶ estas han sido “orientadas hacia la rápida contratación de buenos candidatos, la estimulación de sus destrezas en forma acelerada y la oferta de un ambiente laboral atractivo en un nivel más personal”⁸⁷, todas estas técnicas cobran una gran importancia al momento de atraer el personal adecuado.

A pesar de que la India tiene una población de más de mil millones de personas y una fuerza laboral de 422 millones, su tasa de alfabetización es apenas de 59.5% (comparada con 99% en los Estados Unidos). Además, sólo unos 48 millones de personas —menos de 12% de la fuerza laboral— son graduados universitarios. Y aquellos que no tienen títulos universitarios a menudo carecen de las destrezas requeridas por las florecientes industrias de la nación⁸⁸

Por lo tanto puede decirse que a pesar de la alta especialización de los profesionales indios en BPO el país necesita mejorar su oferta laboral para mantener su desarrollo en la industria, por lo que tener mano de obra disponible en otros países para poder cumplir con la demanda mundial, es una opción que empieza a consolidarse en la realidad.

En cuanto a infraestructura existen más de 1.500 empresas en la industria BPO, India posee el quinto lugar a nivel global en su red de telecomunicaciones, y además, se destaca que gracias al auge de la industria en cuestión, regiones como Bangalore se han recuperado de su difícil situación económica, y ahora son reconocidas por su importancia comercial e investigativa.⁸⁹ “En menos de una década, el nivel de vida de Bengala Occidental ha pasado de ser el vigésimo sexto de los 29 Estados de la Unión India, al tercero”⁹⁰.

⁸⁶ Comparar Grossman J. “La estrella naciente de los RRHH en la India”. Consulta Electrónica.

⁸⁷ Ver Grossman J. “La estrella naciente de los RRHH en la India”. Consulta Electrónica.

⁸⁸ Ver Grossman J. Robert. “Los Recursos Humanos como valor en alza en India”. Consulta Electrónica.

⁸⁹ Comparar Slidefider.net “India Un Socio en el Sur” 2011. Consulta Electrónica,

⁹⁰ Ver Higuera Georgina. “Calcuta, levántate y anda”. *El País.com*. 2006. Consulta Electrónica.

Calcuta su capital, ahora luce orgullosa sus 13 parques tecnológicos,⁹¹ los cuales se propone diferenciar del resto de los existentes en la india, para lo cual, trabaja para hacer de ellos, importantes centros de tercerización de aplicaciones empresariales y no solamente de call center.⁹² Por otra parte se han tomado medidas como generar incentivos arancelarios a los inversionistas extranjeros y prohibir protestas a los trabajadores del sector.⁹³

3. 2. 2. “Condiciones de la demanda. Si los clientes en una economía son exigentes, la presión que ejercen sobre las empresas será mayor y las obligara a mejorar”⁹⁴. La demanda de los servicios de BPO en India y en general de TI, como ya se ha dicho, tienen su principal mercado en el exterior, sin embargo, teniendo en cuenta sus beneficios, entre los cuales se encuentra la reducción de costos, por lo que la demanda interna de las empresas va en aumento.⁹⁵

Debido a su alta calidad, la seguridad informática y el rápido cumplimiento a sus clientes India es el primer proveedor global de estos servicios, y por lo tanto está siendo presionado constantemente por sus clientes y su competencia a seguir manteniendo este codiciado lugar, para lo cual se especializa cada vez más en proporcionar valor agregado en diversos subsectores del BPO, tales como call center y aplicaciones informáticas.

La preocupación del país asiático por ofrecer servicios de calidad, se ve reflejada por ejemplo, en la creación por parte de la industria y los proveedores del “*Data Security Council - DSCP*”, una herramienta que además de establecer parámetros de seguridad informática y calidad en el sector a nivel mundial, permite establecer un apoyo institucional al trabajo de las empresas del sector.

La India ha desarrollado por tanto un alto nivel de calidad entre otras ventajas que debe sostener para lograr mantenerse como el mejor proveedor de servicios BPO a nivel global.

Sin embargo, es importante resaltar que el papel del gobierno es indispensable en este objetivo, ya que este debe mostrarse cada vez mas involucrado en el desarrollo del sector, no solamente a nivel domestico, sino internacional, por lo que es de vital importancia que se incrementen los acercamientos diplomáticos para lograr acuerdos que beneficien al sector.

⁹¹“cuya misión es apoyar a pequeñas firmas de *software* dedicadas al cien por ciento a la exportación, con una exención de impuestos durante cinco de los ocho primeros años de vida”. Ver Ingeniería de Software. “Ingeniería de Software en el Mundo”.2010.Consulta Electrónica.

⁹²Comparar Higuera. “Calcuta, levántate y anda”. *El País.com*. Consulta Electrónica.

⁹³Comparar Higuera. “Calcuta, levántate y anda” *El País.com*. Consulta Electrónica.

⁹⁴Ver Dimensión Empresarial.com. “¿Que es el Modelo de Diamante? Michael Porter”. Consulta Electrónica.

⁹⁵Comparar Ohmae Kenichi. *El próximo escenario global: Desafíos y Oportunidades en un mundo sin fronteras* p.198. Documento Electrónico.

3. 2. 3. Sectores afines y de apoyo. La presencia o ausencia en la nación de sectores proveedores y sectores afines que sean internacionalmente competitivos”.⁹⁶

El principal proveedor que tiene India en su tarea de brindar los mejores servicios de TI-BPO, son sus ingenieros, ya que son ellos los encargados de innovar y ofrecer valor agregado a los exigentes clientes locales y globales.

Es entonces la educación el factor clave del desarrollo del sector, en este aspecto India se ha encargado, incluso casi desde su independencia de enfocar sus políticas educativas hacia el fortalecimiento de la formación en Ciencia y Tecnología, para lo cual se crearon Universidades de calidad y también los Institutos Indios de Tecnología, a los cuales pocos logran ingresar por su alta exigencia, pero son sus egresados los profesionales más solicitados no solamente por la industria local sino global.⁹⁷Tanto así, que por sus excepcionales habilidades de análisis y de innovación, muchas multinacionales han establecido filiales en India para poder acceder con facilidad a este personal de alta calidad y bajo costo⁹⁸.

Otra industria importante es la del hardware, en la que se encuentran importantes empresas a nivel domestico en la India tales como Wimpro Ltd, Microtek Devices, Acer, HCL Infosystem Ltd, y también compañías extranjeras tales como, Canon, Dell, HP entre las más reconocidas.⁹⁹ La India entonces posee proveedores en los sectores complementarios al BPO a nivel local y extranjero que son reconocidos a nivel global por su calidad y expansión internacional.

3. 2. 4. “la estrategia, la estructura y la rivalidad entre las firmas. El mundo está dominado por condiciones dinámicas. La competencia directa impulsa a las firmas a trabajar para aumentar en productividad e innovación”¹⁰⁰. Debido a que la India es el principal proveedor global de servicios BPO para el mundo, está constantemente presionado por sus competidores internacionales que desean ganar clientes ofreciendo diferentes clases de valor agregado, ya sea en la cultura, la posición geográfica, y hasta el acento, todo es válido para penetrar con éxito la industria global del BPO.

⁹⁶ Ver Universidad del Istmo. “Diamante de Michael Porter”.p. 2. Documento Electrónico.

⁹⁷Comparar S.L. Muthukumar; Galyna Kogut; Uma Natarajan y Suresh Bhalla. Ecumene. “Los Sistemas de Educación en India”.2009.Consulta Electrónica.

⁹⁸Comparar S .L. Muthukumar; Galyna Kogut; Uma Natarajan y Suresh Bhalla. Ecumene. “Los Sistemas de Educación en India”. Consulta Electrónica.

⁹⁹Comparar Consulado General y Centro de Promoción de la República Argentina en Mumbai. “Tecnología de la Información” .p. 5.Documento Electrónico.

¹⁰⁰Ver Dimensión Empresarial.com. “¿Que es el Modelo de Diamante? Michael Porter”. Consulta Electrónica

Por estas mismas razones, es que mantenerse como el número uno no es tarea fácil y ha obligado a las empresas Indias a buscar nuevos nichos de mercado, ha pagar mayores salarios a sus ingenieros para que no decidan irse a otra compañía extranjera, a desarrollar estándares de alta calidad certificada y a mantener los costos, gracias a los cuales han podido incluso ganar clientes a empresas locales de sus propios países. “A medida que la economía de la India se integra globalmente, sus empresas están comenzando a enfrentar los crecientes niveles de competencia mundial y por lo tanto, son presionadas a entregar servicios de clase mundial”¹⁰¹.

Pero la competencia y la rivalidad no solamente se da por atraer clientes extranjeros a nivel global, también es bastante importante en la dimensión doméstica, puesto que las ventajas del BPO igualmente son deseables para las empresas locales.

Además, dependiendo del subsector del BPO en el que se trabaje, hay mayor comprensión de las leyes, la cultura y las necesidades del cliente ya que se está inmerso en un mismo ambiente de negocios.¹⁰² “Según un análisis de NASSCOM, el mercado interno registró un crecimiento del 40%...en el año fiscal 2008, los ingresos alcanzaron US\$ 11.6 y se generaron 450.00 empleos”.¹⁰³

La industria India tiene altos niveles de competencia a nivel doméstico y global, por lo que su necesidad de innovar y mantenerse posesionada en el sector la obliga a seguir manteniendo su reconocimiento, y para ello debe exigirse a sí misma, y así ir siempre un paso delante de sus contrapartes en el mercado.

3.3. SINERGIA COMPETITIVA INDIA-COLOMBIA

Después de haber descrito las ventajas competitivas tanto de India como de Colombia en el sector del BPO, bajo el modelo del Diamante de Porter, se puede concluir que efectivamente los dos países tienen ventajas competitivas en el sector, sin embargo en el caso de India, como se pudo ver, estas ventajas están muy bien aprovechadas y posesionadas en el mercado global, mientras que Colombia, aunque tiene un alto potencial de éxito, todavía debe trabajar para tener un mayor peso en el mercado regional. Bajo la teoría de la Interdependencia Compleja, los países podrán fortalecer sus relaciones a largo

¹⁰¹Ver NASSCOMNEWSLINE “The Domestic BPO Market in India: Scoring A Home Run!” Consulta Electrónica.

¹⁰²Comparar NASSCOMNEWSLINE. “The Domestic BPO Market in India: Scoring A Home Run!” Consulta Electrónica. Traducción libre del autor

¹⁰³Ver NASSCOMNEWSLINE. “The Domestic BPO Market in India: Scoring A Home Run!” Consulta Electrónica. Traducción libre del autor.

plazo, primero generando una agenda bilateral, segundo apalancando estas fortalezcas recién descritas y detectando tanto herramientas del sector privado y público que las puedan gestionar, y por último, incluir en la agenda mecanismos bilaterales que verifiquen el cumplimiento de estos objetivos.

Pero no puede olvidarse que a pesar del lugar privilegiado que tiene el país asiático en el BPO, es constantemente presionado por la competencia de otros países que también desean ser actores importantes en la industria, por lo que cada vez mejoran mas sus procesos y por ende aumentan su competitividad, además la mano de obra India aunque es de excelente calidad, se está mostrando escasa para la alta demanda.

Por otra parte, es importante mencionar que Estados Unidos, uno de los principales consumidores de estos servicios está viendo a América Latina como un proveedor complementario de países como India, debido a que este último se encuentra cultural y geográficamente muy distante de sus clientes estadounidenses, ello pensando en un posible TLC con Colombia en el mediano plazo.

Por estas mismas razones, y teniendo en cuenta que las relaciones comerciales entre los dos países se han caracterizado por el intercambio de productos tradicionales y sin valor agregado, lo cual pone en evidencia la necesidad de diversificar no solamente los productos sino los servicios que se comercializan de un país a otro, es que se muestra al BPO como potencial para diversificar el comercio.

Colombia es una excelente plataforma para que las empresas Indias establezcan sus filiales y de esta forma capturar con mayor éxito el mercado de América Latina y Estados Unidos, no solamente por la posición geográfica del país suramericano, sino también, porque Colombia posee otras ventajas como el acento neutro y disponibilidad de recurso humano y tecnológico.¹⁰⁴

Si las empresas de India de BPO se establecen en Colombia, esto permitirá que el país asiático complemente sus ventajas competitivas en el sector con las de ese país, lo cual, a largo plazo, haría necesario que los ingenieros indios fueran a Colombia a capacitar a sus homólogos, los cuales posteriormente, y teniendo en cuenta la escases de recurso humano que cada vez se hace más notoria en la India, podrían también representar un apoyo en cuanto a capacidad laboral, además de aportar sus conocimientos, esto permitiría un intercambio de servicios profesionales que afectaría positivamente la dinamización de los servicios en la balanza comercial entre los dos países y además significaría un importante paso para empezar a disminuir la brecha del desconocimiento mutuo.

¹⁰⁴ Comparar Calderón “Outsourcing 100% Hecho en Casa”.Consulta Electrónica

Por otra parte, la IED que se generaría en Colombia, a causa de la infraestructura, y el empleo que llevarían las empresas asiáticas, incrementaría la entrada de capitales y el desarrollo económico, tal como pasó con China, país que decidió invertir su superávit comercial con Colombia en el país y ahora es su principal socio comercial incluso por encima de Estados Unidos.

En cuanto a Colombia es importante mencionar que uno de sus lineamientos estratégicos en Política Exterior es *la consolidación de las relaciones estratégicas bilaterales*, y aunque estas relaciones en la región Asiática están enfocadas en China, es importante que Colombia empiece a consolidar canales de comunicación más fuertes con India.

Una de las posibilidades para hacerlo es el sector de BPO, que para desarrollar su potencial y lograr ser una plataforma de sinergia competitiva entre los dos países necesita medidas gubernamentales y diplomáticas que lo permitan, tales como mayores facilidades para entrar y salir de un país a otro, mayores acuerdos a nivel tecnológico y educativo, en el caso de Colombia, mejorar el acceso al estudio del idioma Inglés, aumentar el número de becas, por parte del gobierno indio para que mas colombianos tengan la oportunidad de capacitarse en ese país, entre otras medidas que incidirían positivamente en el desarrollo de un sector.

Por su parte India aplica una estrategia denominada la *Diplomacia del Desarrollo* en la cual pretende estrechar lazos políticos y económicos con los países subdesarrollados, para tener mayor influencia en esta región del mundo y además, crear una alianza estratégica con el fin de defender los derechos de los países del tercer mundo, en temas tales como calentamiento global.¹⁰⁵

Sin embargo, esta estrategia diplomática es muy general y no permite actuar de una forma efectiva en la búsqueda de canales que permitan fortalecer la interdependencia de una forma rápida y concreta como la detección de oportunidades de mercado como el BPO entre los dos países.

Por lo tanto es importante crear una estrategia diplomática bilateral con diferentes dimensiones que trabaje conjuntamente con el sector privado y que permita generar herramientas efectivas en el fortalecimiento del comercio, la política y el intercambio cultural, que posteriormente conlleve a logros importantes como un TLC entre los dos países, o incluso encadenamientos productivos, alianzas estratégicas y sinergias competitivas intergremiales, que permitan asociativamente competir en el escenario global para beneficio mutuo.

¹⁰⁵ Comparar Mato. "La Política Exterior India: Las dimensiones Global y Regional". Consulta Electrónica.

3.4. CONSECUENCIAS DE LA AUSENCIA DE UNA ESTRATEGIA DIPLOMÁTICA FORTALECIDA PARA LAS RELACIONES BILATERALES COLOMBIA- INDIA.

La ausencia de una estrategia diplomática fortalecida en el nivel de India – Colombia, ha causado que no existan referentes claros de manera recíproca, sobre la cultura, la manera de hacer negocios, las oportunidades comerciales y por ende esto se ha visto reflejado en una balanza comercial carente de productos y servicios con valor agregado.

Por otra parte la falta de visión de ambos Estados para proyectar sus relaciones bilaterales como una prioridad en la región al que el otro pertenece, generó un desinterés mutuo en la medida en que no se han presentado logros destacados que representen una dinámica multiplicadora en la realidad bilateral, lo que se ve reflejado entre otros aspectos, en la importancia dada desde Colombia particularmente a China y desde India a Brasil y Chile.

Es de resaltar también, que Colombia como país latinoamericano, se ha dejado tomar ventaja en sus relaciones con India de Estados como Perú, México, Chile y Brasil, lo cual claramente ha afectado el desarrollo de acciones concretas por parte del país asiático para con Colombia, lo que refleja la necesidad de una estrategia diplomática que gane espacios de oportunidad para el desarrollo de las relaciones bilaterales.

Otra consecuencia importante de la ausencia de una estrategia diplomática bilateral fortalecida es la debilidad que existe en la coordinación entre el gobierno y el sector privado para lograr resultados exitosos a nivel bilateral, pues sin una estrategia que les plantee metas claras y tiempos determinados en los cuales deben comprometerse los objetivos se cumplen más teniendo en cuenta las necesidades inmediatas que una hoja de ruta establecida para fortalecer las relaciones a largo plazo.

Se puede ver además que las visitas diplomáticas realizadas mutuamente, no generaron mayores compromisos más allá de las intenciones declaradas, y algunos Acuerdos y Memorando de Entendimiento poco conocidos y dinámicos, mientras que si se plantease una estrategia, tales visitas hubieran sido más productivas tanto a nivel político como comercial, logrando avanzar más en asuntos como el TLC, o la capacitación para profesionales y estudiantes colombianos en el país asiático que aunque se lleva a cabo, todavía es reducida frente al recurso humano existente.

Las funciones de la Diplomacia en su tarea de llevar a cabo la política exterior a nivel de las relaciones bilaterales Colombia – India no son claras, por lo que al basarse en una relación caracterizada en su mayor parte por ser de tipo regional, general y sin tener en cuenta las características particulares de cada país, (como si sucedería en el caso del establecimiento de una estrategia diplomática fortalecida Colombia- India) no han permitido que se desarrollen efectivamente las oportunidades que se brindan ambos países en diversos niveles que van desde el cultural hasta el comercial.

4. CONCLUSIONES

La necesidad de una estrategia diplomática bilateral Colombia - India es clara si se tiene en cuenta que al establecer como hasta el momento entre los dos países, una política exterior en la que se tratan mutuamente desde una perspectiva regional, las posibilidades de enfocar las relaciones hacia el desarrollo de oportunidades específicas es más reducido, por lo que en el caso estudiado, debido a las diferencias culturales, comerciales y políticas y teniendo en cuenta el surgimiento de India como una potencia en el mediano plazo, es importante crear dicha estrategia para avanzar de una forma más rápida en el fortalecimiento efectivo de las relaciones bilaterales.

Es importante reconocer que la interdependencia juega un papel fundamental en la integración de los países en el actual sistema internacional en el que la globalización se encuentra presente cada vez con más fuerza, por lo que las relaciones interestatales, transgubernamentales y transnacionales planteadas por Nyle y Keohane deben adaptarse a la cambiante dinámica internacional para que de esta forma puedan aumentarse y fortalecerse las interacciones entre los actores y en especial entre los Estados, por lo que es fundamental que los gobiernos reformulen o creen oportunamente estrategias diplomáticas que respondan a las oportunidades, necesidades y contextos que se presentan en la realidad internacional y que no suelen permanecer iguales.

Es necesario que la estrategia diplomática bilateral fortalecida que se cree entre los dos países, sea integral y contemple aspectos como el jurídico, político, comercial, cultural, logístico y de movilidad teniendo en cuenta las oportunidades presentes como por ejemplo la complementariedad competitiva existente en el sector del BPO para competir a nivel internacional y que no puede aplicarse si no se cuenta con las herramientas necesarias para lograrlo, lo cual requiere de la coordinación de los gobiernos y el sector privado de cada uno de los países.

Para lograr la diversificación, especialmente de servicios a nivel bilateral, es importante que los gobiernos creen una institución que se encargue de contabilizar los servicios intercambiados, vigilar su evolución y realizar estudios de mercado en los dos países para detectar oportunidades de negocio que puedan ser viables y, de esta manera, orientar e incentivar a los empresarios para que decidan explorar esas oportunidades existentes.

Las implicaciones para las relaciones bilaterales de la ausencia de una estrategia diplomática bilateral fortalecida son claramente negativas y demuestran que es necesario replantear la manera como se relacionan los dos países en materia diplomática, pues los resultados de desconocimiento recíproco y baja interacción comercial con valor agregado, además de lentitud de aplicación y poca efectividad de Acuerdos y Memorandos de Entendimiento teniendo en cuenta las grandes oportunidades son señales claras de que para fortalecer el vínculo bilateral hay que crear una estrategia que lo permita.

En el ámbito comercial también es importante resaltar que aunque Colombia cuenta con Proexport, el nivel de cubrimiento de esta institución en la India no es tan riguroso como se esperaría, ya que no cuenta con cifras disponibles de la balanza bilateral de servicios y mucho menos con una subdivisión de los mismos y por tanto es muy difícil establecer su relevancia en las relaciones comerciales. Por su parte India cuenta con una embajada que es poco dinámica a la hora de promocionar e incentivar no solamente los negocios con su país, sino también la cultura, ya que si se compara con China, la penetración cultural y económica de la India es mucho menor.

La posibilidad de realizar una sinergia competitiva en el sector del BPO entre India y Colombia para aumentar su productividad y valor agregado como industria reconocida a nivel global, es un reto que implica un esfuerzo diplomático, cultural y político importante que claramente involucra un fortalecimiento de las relaciones de interdependencia para tener éxito.

BIBLIOGRAFÍA

Barco, Carolina *Memoria al Congreso de la República 2003-2004*. Bogotá: Ministerio de Relaciones Exteriores, 2004

Dueñas Vera, Ana María. *Exportación de Servicios*. Argentina: Editorial El Cid Editor Apuntes, 2009. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://site.ebrary.com.ez.urosario.edu.co/lib/urosariosp/docDetail.action?docID=10317002&p00=exportacion%20servicios>

Engardio, Pete. *CHINDIA; Cómo China e India están revolucionando los Negocios Globales*; México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A, 2008.

Freeman, Chas W. JR. *The diplomat's dictionary second edition*. Washington D, C, United States Institute of Peace .2010.

Keohane, Robert; Nye, Joseph *Poder e Interdependencia: La política Mundial en transición*, Buenos Aires: Gel, 1988.

Osmac, Kenichi. *El próximo escenario global: desafíos y oportunidades en un mundo sin fronteras*. Bogotá: Grupo Editorial Norma, 2005

Reynolds, P.A. *Introducción al estudio de las Relaciones Internacionales*. Madrid. Editorial Tecnos, 1977.

Schneider, Ben. *Outsourcing: la herramienta de gestión que revoluciono el mundo de los negocios* Bogotá: Grupo Editorial Norma, Abril de 2004. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://books.google.com/books?>

id=xlpv4LLaL7IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Capítulos o Artículos de Libros

Mora, Fabiola; Schupnik, Walter. “Análisis”. En: *Outsourcing & Benchmarking*. Argentina: Editorial El Cid Editor Apuntes, 2009, 5. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://site.ebrary.com.ez.urosario.edu.co/lib/urosariosp/docDetail.action?docID=10316562&p00=outsourcing%20benchmarking>.

Morales, Gustavo “Outsourcing”. En *Outsourcing*. Argentina: Editorial El Cid Editor Apuntes, 2009.5. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://site.ebrary.com.ez.urosario.edu.co/lib/urosariosp/docDetail.action?docID=10327277&p00=outsourcing>

Sahni Varun “India and Latin-America” En: Foreign Service Institute New Delhi in association with Konark Publishersv PVT LTDA; Lalit, Mansingh. *Indian Foreign Policy Agenda for the 21st Century*. Vol. 2. Nueva Deli: Editorial Board 1998.Nueva Deli. , 1998 .76- 90.

Artículos de Publicaciones Periódicas Académicas

Correa, Carlos M. “Comercio Internacional de Servicios y países en desarrollo” En *Desarrollo Económico*, Vol. 31, No. 121 Instituto de Desarrollo Económico y Social. (Apr . - Jun., 1991):51-72 Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://www.jstor.org/pss/3466727>

Mateus, Julián Ramiro y David William Brasset “Visión y Definición de la Globalización” En *Economía y Desarrollo*, Vol. 1, (2002. Marzo): 66-67. Consulta realizada el 26 de Enero de 2010. Disponible en la página web: <http://www.fuac.edu.co/revista/M/cinco.pdf>

Rajeev, Meenakshi y BP Vani “India’s Export of BPO Services: Understanding Strengths, Weaknesses and Competitors” Institute for International Management and Technology. *Journal of Services Research*, Volume 9, Number 1 (April-September 2009): 1-18. Consulta realizada el 26 de Enero de 2010. Disponible en la página web <http://search.proquest.com.ez.urosario.edu.co/abiglobal/docview/195551444/fulltextPDF/130C3B1BA553D5F5AC6/1?accountid=50434>

Restrepo Uribe, Esteban. “Agenda Positiva en Asia: Noreste Pacifico”. *Revista Orbis* Año 14 No 14 Asociación Diplomática y Consular de Colombia Junta Directiva 2008 – 2009. (Enero 2009): 18 – 19.

Santiso, Javier. “¿Realismo Mágico? China e India en América Latina y África”. *Economía Exterior* No 38 (Octubre de 2006): 59-69 Consulta realizada en marzo de 2011. Disponible en la página web <http://www.oecd.org/dataoecd/46/28/41945962.pdf>

Uribe Roldan, Jorge. “Política colombiana hacia el Asia Pacifico”, *Observatorio virtual Asia pacifico* (Junio 12 de 2009): 1-5. Consulta realizada el 26 de Enero de 2010. Disponible en la página http://avalon.utadeo.edu.co/comunidades/grupos/asiapacifico/uploads/la_politica_colombiana_hacia_el_pacifico.pdf

Artículos en publicaciones no académicas

Alta Consejería para la Competitividad y las Regiones, Sistema Nacional de Competitividad (SNC), “Colombia le apuesta a los servicios tercerizados a distancia BPO”. Boletín 16 de Mayo de 2010. Consulta realizada en mayo de 2010. Disponible en la página web <http://www.regiones.gov.co/Es/Paginas/default.aspx>

Goldman Sachs, BRICs Portafolio. Asset Management “El motor de Inversiones gana Impulso” Diapositivas. 1-16 .Consulta realizada el 15 de diciembre de 2010. Disponible en la página Web: http://www2.goldmansachs.com/gsam/docs/funds_international/brochures_and_sales_aids/fund_literature/rb_brics_es.pdf

Goldman Sachs, “Dreaming with BRICs: The Path to 2050”. *Global Economics* Paper No 99 (1 de Octubre de 2010): 1-24.Consulta realizada el 15 de diciembre de 2010.Disponible en la página Web: <http://www2.goldmansachs.com/ideas/brics/book/99-dreaming.pdf>

Grossman J. Robert “La estrella naciente de los RRHH en la India”. En *HRMAGAZINE*. Vol. 51 No 9. (Septiembre de 2006). Consulta realizada en mayo de 2011. Disponible en la página web <http://www.shrm.org/foreign/espanol/Pages/0906cover.aspx>

Higueras, Georgina. “Calcuta, levántate y anda”. *El País.com*. (3 de diciembre de 2006). Consulta realizada en junio de 2011.Disponible en el la página web http://www.elpais.com/articulo/reportajes/Calcuta/levantate/anda/elpepusocdmg/20061203elpdmgrep_7/Tes

Larçon, Jean Paul; Berrocal, Luciano “Globalización, deslocalización y capital humano” *Capital Humano*, N° 188, (Mayo 2005).Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web http://capitalhumano.wke.es/noticias_base/globalizaci%C3%B3n-deslocalizaci%C3%B3n-y-capital-humano

Pinzón Galán, Santiago “BPO: Sector de Clase Mundial” *ANDI*; La revista de los Empresarios de Colombia. No 221(Marzo – Abril de 2010): 23-27.

Slidefinder.net “India Un Socio en el Sur”. Diapositivas 1-20. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web http://www.slidefinder.net/i/india_un_socio/el_sur/1604518

Otros Documentos

Araujo Ibarra Consultores de Negocios Internacionales “China se convierte en el segundo socio comercial de Colombia, por encima de Venezuela”. Diciembre de 2009. Consulta realizada en julio de 2011. Disponible en la página web <http://portal.araujoibarra.com/biblioteca-y-articulos/noticias-de-comercio-exterior-1/noticias-2009/china-se-convierte-en-el-segundo-socio-comercial-de-colombia-por-encima-de-venezuela>

Asociación Amigos de la India. Colombia “ANDI y NASSCOM Se Comprometen A Promover Tecnología De Información En: *Una Mayor Integración entre Colombia e India 2009*”. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://amigosdeindia.org/colombia-e-india/una-mayor-integracion-entre-colombia-e-india/>

Asociación Amigos de la India. En Colombia “¿Quiénes somos?” 2009. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web: <http://amigosdeindia.org/acerca-de-amigos-de-india/>

Banco Central Indio “Statement 1: India’s Overall Balance of Payments” <http://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Bulletin/PDFs/39432.pdf>

Biografías y vidas. “Sri Pandit Jawaharlal Nehru”. Consulta realizada en Marzo de 2010. Disponible en la página web <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/n/nehru.htm>

Biografías y vidas. “Narasimha Rao”. Consulta realizada en Marzo de 2010. Disponible en la página web <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/r/rao.htm>

BPO India.ORG. “India chronology”. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web <http://www.bpoindia.org/knowledgeBase/india-bpo-chronology.shtml>

Businesscol.com. “Ventaja Competitiva”. Consulta realizada en noviembre de 2010. Disponible en la página web <http://www.businesscol.com/productos/glosarios/economico/glossary.php?word=VENTAJA%20%20COMPETITIVA>

Cámara Colombo India de Comercio e Industria. “Relaciones Comerciales India- Colombia”. Diapositivas 1-21. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web http://www.camaracolombiaindia.org/assets/docs/CCICI_05132009.pdf

Carballido Coria Laura. “India, una economía emergente”. 2007. 1-14. Consulta realizada en Abril de 2010. Disponible en la página web <http://www.flacso.edu.mx/micrositios/colaboratorio/uploads/Adverbium/India.pdf>

Calderón Postes Estefanía “Outsourcing 100% Hecho en Casa”. Agosto 30 de 2006. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://colombia.indymedia.org/news/2006/08/48297.php>

Cardozo, A. Gustavo. "Chile, Paradigma Latinoamericano: Hacia nuevos vínculos con China." Observatorio de Política China (OPCh). Casa Asia e Igadi. 3 de Noviembre de 2006. Consulta realizada en diciembre de 2010. 1-7. Disponible en la página web <http://www.politica-china.org/imxd/noticias/doc/1223377440China,paradigmalatinoamericano.pdf>

Centro Virtual de Noticias (CVN). "se acerca a la India y firma convenio de cooperación con empresa de tecnología", 2010. Consulta realizada en abril de 2010. Disponible en la página web <http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/article-214616.html>

CIO España [idg.es/cio](http://www.idg.es/cio). "El mercado mundial de outsourcing crecerá un 8,1 por ciento este año, según Gartner". 2008. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web <http://www.idg.es/cio/estructura/imprimir.asp?id=63624&cat=not>

"Colombia e India Ratifican Convenio sobre Cooperación en Ciencia y Tecnología". *Guiacademica.com*. Consulta Electrónica. "Colombia e India Ratifican Convenio sobre Cooperación en Ciencia y Tecnología" Miércoles 21 de enero de 2009. Consulta realizada el 10 de abril de 2010. Disponible en la página web http://www.guiacademica.com/educacion/personas/cms/colombia/noticias_academicas/2009/ARTICULO-WEB-EEE_PAG-4766633.aspx

Consulado General y Centro de Promoción de la República Argentina en Mumbai. "Tecnología de la Información". 1-29. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://www.cgmun.co.in/Inform%E1tica.pdf>

Congreso de la República. "Ley 7 de 1976; Acuerdo Comercial Entre India y Colombia". 1976. Consulta realizada en Marzo de 2010. Disponible en la página web en la página web <http://www.dmsjuridica.com/CODIGOS/LEGISLACION/LEYES/LEY%207%20DE%201976.htm>

Congreso de la República. “Ley 8 de 1976. Convenio Cultural entre el Gobierno de la República de Colombia y el Gobierno de la República de India”. República de Colombia, Bogotá, 1976. Consulta realizada en Marzo de 2010. Disponible en la página web <http://www.dmsjuridica.com/CODIGOS/LEGISLACION/LEYES/LEY%207%20DE%201976.htm>

Congreso de la República. “Ley 1155 de 2007; El Memorando de Entendimiento de Cooperación en Ciencia y Tecnología” Consulta realizada en Marzo de 2010. Disponible en la página Web <http://www.avancejuridico.com/actualidad/documentosoficiales/2007/46757/1155007.html>

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas- DANE-. “Índice de Precios al Consumidor 1(1954-2010)”,2010. Consulta realizada en Marzo de 2010.Disponible en la página web http://www.banrep.gov.co/estad/dsbb/srea_012.xls

Destinosasiaticos.com, “Población” Consulta realizada en junio de 2010. Disponible en la página web http://www.destinosasiaticos.com/india/sobre_india/poblacion/poblacion.html

Díaz Crosthwaite, Jaime Andrés; Díaz Mejía, Santiago. “Estudio del sector BPO en Colombia servicios BPO outsourcing & offshoring”.1-70.Monografía de grado de Administración de Negocios Internacionales. Universidad del Rosario. Bogotá, 2010.Disponible en la página web <http://hdl.handle.net/10336/2069>

Dimensión Empresarial.com. “¿Que es el Modelo de Diamante? Michael Porter”. Consulta realizada en mayo de 2010. Consulta realizada en diciembre de 2010.Disponible en la página web <http://www.dimensionempresarial.com/1772/%C2%BFque-es-el-modelo-de-diamante-michael-porter/>

Direcon-ProChile “*Chile continua abriendo mercados en Asia*” .2009.Consulta realizada en septiembre de 2011. Disponible en el sitio web: <http://www.prochile.cl/noticias/noticia.php?sec=9524>

Embajada de Colombia en la India. *Ministerio de Relaciones Exteriores de la Política Exterior*. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la Pagina web http://www.cancilleria.gov.co/wps/portal/embajada_india/!ut/p/c1/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os_jQsKAwo2AXYwMLNzNjA0__gCAzfyN34wATY30_j_zcVP2CbEdFAHXrk5g!/dl2/d1/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnB3LzZfODVGOVVPMTMwOFNUQjAySkUyRjIyNVAzTDM!/

Embajada de la India. “Acuerdos Bilaterales” Consulta realizada en de Marzo de 2010 Disponible en la página web <http://www.embajadaindia.org/es/india-colombia/relaciones-politicas-colombia/62-acuerdos-bilaterales.html>

Embajada de la India. “Relaciones Políticas” Consulta realizada en de Marzo de 2010 Disponible en la página web <http://www.embajadaindia.org/es/india-colombia/relaciones-politicas-colombia.html>

Embajada de la India en Colombia. “Empresas importantes de India en Colombia” En *Relaciones de Comercio y Economía* .Consulta realizada en Marzo de 2010 Disponible en la página web <http://www.embajadaindia.org/es/india-colombia/relaciones-comerciales-colombia.html>

Embajada de la India en Colombia. “Relaciones de Comercio ” Consulta realizada en Marzo de 2010 Disponible en la página web <http://www.embajadaindia.org/es/india-colombia/relaciones-comerciales-colombia.html>

“Empresas de servicios indias se expanden en América Latina”. *Portafolio.com*. 2011 Consulta realizada en febrero de 2011 Disponible en la página web <http://www.portafolio.co/internacional/empresas-servicios-indias-se-expanden-america-latina>

Esguerra, Pilar; Vollar, Leonardo. “El Comercio Exterior Colombiano en el Siglo XX”, El Grupo de Estudios sobre Desarrollo Económico 2002. (GRECO). 2005. Consulta realizada en Marzo de 2010.1-53.Disponible en la página web <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra358.pdf>

Esguerra Pilar, Vollar Leonardo. “Comercio Exterior y Actividad Económica de Colombia en el Siglo XX: Exportaciones Totales y Tradicionales”. El Grupo de Estudios sobre Desarrollo Económico 2002. (b). 1999. Consulta realizada en Marzo de 2010.1-105.Disponible en la página web <http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra163.pdf>

Español, pueblo en línea “Globalización ofrece grandes beneficios para países en vías de desarrollo: Zoellick” 2008. Consulta realizada en junio 2011. Disponible en la página web <http://spanish.peopledaily.com.cn/31620/6513007.html>

Fedesoft “Sector de TI en Colombia”. Abril de 2009.Diapositiva 1-31 Disponible en la página web <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/Servicios%20Fedesoft%20Colombia.pdf>

Globally BPO “¿Por qué Colombia? Consulta realizada en junio de 2011. Diapositivas 1-13. Consulta realizada en junio 2011. Disponible en la página web <http://www.globallybpo.com/POR%20QUE%20COLOMBIA.pdf>

Hashuisius Rodriguez Karen. “Desafíos de una Industria en Formación” En CEPAL “Desafíos y Oportunidades de la industria del Software en América Latina”. Ediciones S.A. CEPAL.2009.139-170. Consulta realizada en junio 2011. Disponible en la página web http://www.liinc.ufrj.br/pt/attachments/219_Desaf%C3%ADos%20y%20oportunidades%20de%20la%20industria%20del%20Software%20AL.pdf

“India y Colombia suscriben acuerdo de protección de inversiones”. *El Universo*. 2009 Consulta realizada en Abril de 2010 Disponible en la página Web: <http://www.eluniverso.com/2009/11/10/1/1361/india-colombia-suscriben-acuerdo-proteccion-inversiones.html>

India.gov.in “Know India - Profile”. 2010. Consulta realizada en diciembre de 2010. Disponible en la página web: <http://india.gov.in/knowindia/profile.php>

Indiancabletv.net. Copyright; Ambez Media & Market Research, “NEW TELECOM POLICY 1999 (NTP 1999)”. 1999 Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web <http://www.indiancabletv.net/newtelecompolicy.htm#object>

Ingeniería de Software. “Ingeniería de Software en el Mundo”. Junio de 2010. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en el la página web <http://www.sistemas.edu.pe/software/blog/?p=88>

Iberoasia.org Relaciones India-Iberoamérica”. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web http://www.iberoasia.org/india_ibero.html?reload_coolmenus

KPMG.com “Atracción “Nearshore” Latinoamérica, Destino Atractivo de Tercerización Global”. Consulta realizada en junio de 2011.1-36. Disponible en la página web http://www.kpmg.com/MX/es/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/estudio_LAdestinoatractivo.pdf

Kotlarsky Julia, “Nuevas Oportunidades en la Tercerización Global”. Escuela de Negocios de Warwick, Centro de Comercio Internacional. Reino Unido. Forum de Comercio Internacional - No. 2 de 2010. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web http://www.forumdecomercio.org/news/fullstory.php/aid/1424/Nuevas_oportunidades_en_la_tercerizaci_F3n_global.html

“La India en el Radar del Mercado Colombiano”. *Dinero.com* (Marzo de 2010). Consulta realizada en Abril de 2010. Disponible en la página web http://www.dinero.com/negocios-online/comercio-exterior/india-radar-del-mercado-colombiano_69788.aspx

Latinmarketing.com. Fernando “Acción Urgente: Como Competir Contra la India”. 2010. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://latinitmarketing.com/como-competir-contra-la-india/>

McKinsey & Company. “Desarrollando el sector de BPO como uno de Clase Mundial” Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, USAID, *Programa de Midas Bogotá* 2008. Consulta realizada en octubre de 2010. Diapositivas 1-192. Disponible en la página web [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)

Mato, Antia. “La Política Exterior India; Las dimensiones Global y Regional”, Real Instituto Elcano. 2009. Consulta realizada el 24 de Abril de 2010. Disponible en la página web

http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/!ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3jjYB8fnxBnR19TE2e_kEAjpwBD_AwjQL8h2VAQArlSy0w!!/

Medina, Cristina “Análisis: Ventajas y Desafíos en el Mercado de BPO en Latam”. Febrero de 2008, Consulta realizada en noviembre de 2010. Disponible en la página web http://www.bnamericas.com/news/tecnologia/ANALISIS:_Ventajas_y_desafios_en_el_mercado_de_BPO_en_LatAm

Medina, Daniel Ricardo. “BPO cierra 2010 con ventas por US\$700 millones”. *Diario La República*. 2010. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web http://www.larepublica.com.co/archivos/TECNOLOGIA/2010-12-06/bpo-cierra-2010-con-ventas-por-us700-millones_116833.php

Mejoresarticulos.com.mx. “La historia del Outsourcing de la India”. Consulta realizada en junio de 2011 Disponible en la página web http://www.mejoresarticulos.com.mx/es/i62970_La+historia+del+outsourcing+de+la+India.html

Merke Federico. IDICSO - Instituto de Investigación e Ciencias Sociales Universidad del Salvador. “*Identidad y Política Exterior en la Teoría de las Relaciones Internacionales*”. Consulta realizada en septiembre de 2011 en el sitio web <http://www.salvador.edu.ar/csoc/idicso/docs/atrrii001.pdf>

Mesquita Moreira, Mauricio. Banco Interamericano de Desarrollo. *India: Oportunidades y desafíos para América Latina*. Medellín Agosto 23 al 27 de 2010. Diapositivas 1-17. Consulta realizada el 14 de Diciembre de 2010. Disponible en la página web [http://www.eafit.edu.co/centros/asia-pacifico/Documents/India_-_Oportunidades_y_Desafios_para_AL_\(Mesquita\).pdf](http://www.eafit.edu.co/centros/asia-pacifico/Documents/India_-_Oportunidades_y_Desafios_para_AL_(Mesquita).pdf)

Ministerio de Defensa Nacional. **“Colombia e India avanzan en cooperación sobre seguridad y defensa”**.4 de Febrero de 2009. Consulta realizada en Abril de 2010 Disponible en la página web http://www.mindefensa.gov.co/irj/go/km/docs/Mindefensa/noticiasold/Noticias/2009/02/C_Colombia_e_India_avanzan_en_cooperacion_sobre_seguridad_y_defensa.html

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. “Desarrollo del Sector de TI como una Clase Mundial”. 2008. Consulta realizada en Abril de 2010. Diapositivas 1-174. Disponible en la página web http://www.transformacionproductiva.gov.co/Library/News/Files/20080725_CASO%20DE%20NEGOCIO_TI_Documento%20Final.pdf279.PDF

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo 2007-2010. *“Estrategia para el Asia Pacífico”*, 2008 Consulta realizada en septiembre de 2011. Disponible en el sitio web http://camara.ccb.org.co/documentos/3754_estrategia_asia_pacifico_presentacion_jcm_ppt_version_imagen_2.pdf

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. “Una alianza público – privada en marcha para desarrollar sectores de Clase Mundial”. Programa de Transformación Productiva. 2010. Consulta realizada en septiembre de 2010. Diapositivas 1-17. Disponible en la página web http://www.cadenahortofruticola.org/admin/geren/64transformacion_productiva.pdf

Moncada Lezama, María Constanza: Montalvo Bolívar, Yoleth. “Implicaciones Laborales del Outsourcing” Pontificia Universidad Javeriana .Facultad de Ciencias Jurídicas. Departamento de derecho Laboral .Bogotá, 2000. Consulta realizada el 24 de Abril de 2010.1-126. Disponible en la página web <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/derecho/dere1/Tesis15.pdf>

Morillas Gómez Javier. “La Diplomacia económica, la otra medición del Estado en el mercado”. Boletín Económico de ICE No 1664. Del 18 de Septiembre al 1 de octubre de 2002. Consulta realizada en de octubre de 2010.41-44. Disponible en la página web http://www.revistasice.com/CachePDF/BICE_2664_41-44__8EE2454E0632C5A7E91D9301A77B0C56.pdf

Mr. Cooker. “Rothschild y Rockefeller tienen el dinero...Nye, otra cara del cerebro...”20 de agosto de 2010.Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web http://mrcooker-laverdad.blogspot.com/2010/08/rothschild-y-rockefeller-tienen-el_20.html

Navarro Manuel BPO. Enlace Operativo, “el nuevo rumbo del Outsourcing”. 2008. Consulta realizada en junio de 2011 Disponible en la página web <http://www.enlaceoperativo.com/articulos-outsourcing/bpo-el-nuevo-rumbo-del-outsourcing>

NASSCOMNEWSLINE. “The Domestic BPO Market in India: Scoring a Home Run!” .Agosto de 2008.Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://blog.nasscom.in/nasscomnewslne/2008/08/the-domestic-bpo-market-in-india-scoring-a-home-run/>

National Portal Content Management Team Reviewed. India.gov.in. “Know India - Profile”. Consulta Realizada el 4 de septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://india.gov.in/knowindia/profile.php>

“DOING BUSINESS más importante informe de negocios sobre ambiente de negocios en el mundo tiene los siguientes resultados para el 2010 caso COLOMBIA” Presentación Power Point. Elaborada por Fernando Alonso Ojeda Castro. Material entregado como complemento a la corrección del tercer capítulo de la presente monografía.

Ojeda, Castro Fernando “Corrección Primer Avance del Proyecto de Grado Heidy Ramírez”. (16 de Abril de 2010): 15-16.

Ojeda, Castro Fernando “Ventaja comparativa” En *Sectores del BPO donde India tiene una fortaleza*. 7 de Junio de 2010.

Organización Mundial del Comercio. “Comercio de Servicios”.2010. Consulta realizada en abril de 2010. Disponible en la página web http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/serv_s.htm

Organización Mundial del Comercio. “Textos jurídicos: Los Acuerdos de la OMC”.2010. Consulta realizada en abril de 2010. Disponible en la página web http://www.wto.org/spanish/docs_s/legal_s/ursum_s.htm#mAgreement

Peléalo Sánchez, Fernando. “Democracia y Desarrollo en India”. Consulta realizada en abril de 2010. Disponible en la página web http://www.sappiens.com/castellano/articulos.nsf/Administraci%C3%B3n_P%C3%ABlica/Democracia_y_desarrollo_en_India/E04F1A602BA7AB13002569AC00377507!opendocument

Pinto, Juan Alfredo. “50 años de relaciones entre Colombia e India: presente y perspectivas”.2009. Consulta realizada en Abril de 2010. 1-43.Disponible en la página web

<http://www.cancilleria.gov.co/wps/wcm/connect/a2e07d80445f1b23806cb9a48887ba28/JAPS+CONFERENCIA+50+YEARS.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=a2e07d80445f1b23806cb9a48887ba28>.

Presidencia de la República. Secretaria de Prensa. “Colombia e India firmaron Memorando de Cooperación en Materia Energética”.2008. Consulta realizada en Abril de 2010 Disponible en la página web <http://web.presidencia.gov.co/sp/2008/septiembre/11/12112008.html>

ProChile, “Información estratégica para exportar a Corea del Sur”.2007.Consulta realizada en septiembre de 2011. Disponible en el sitio web http://www.prochile.cl/ficha_pais/corea/comercio_exterior.php

ProChile. “ProChile en el mundo”. Consulta realizada en Abril de 2010.Disponible en la página web http://www.prochile.cl/servicios/red_internacional/red_internacional.php

Productos Colombia.com “Con que países a firmado Colombia Tratados de Libre Comercio”. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web http://www.productosdecolombia.com/main/guia/TLC_Paises_Libre_Comercio_Colombia.asp

Proexport.“Oficinas de Proexport en el mundo”. Consulta realizada en Abril de 2010. Disponible en la página web <http://www.colombia.travel/es/profesionales-del-turismo/servicios/oficinas-proexport-en-el-mundo>

Proexport. “BPO (Business Process Outsourcing). Consulta realizada en Julio de 2011. Disponible en la página web

<http://www.colombiatrader.com.co/oportunidades/sectores/servicios/bpo-business-process-outsourcing>

Proexport. “Colombia: La transformación de un país: Colombia: La transformación de un país: Tercerización de Procesos de Negocio (BPO) - IT”. 2010. Diapositivas 1-45. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://www.slideshare.net/inviertaencolombia/sector-servicios-de-ti-proexport>

Proexport. “Industria Software y servicios TI en Colombia”. Programa de Transformación Productiva.”, Septiembre de 2009. Diapositivas 1-48. Consulta realizada en Abril de 2010. Disponible en la página web <http://www.slideshare.net/inviertaencolombia/sector-servicios-de-ti-proexport>

Pro México inversión y Comercio. “La Industria de Servicios de Tecnologías de la Información (TI), Estrategia de Atracción de Inversión”. Consulta realizada en junio de 2011. Diapositivas 1-13. Disponible en la página web http://www.promexico.gob.mx/work/sites/Promexico/resources/LocalContent/2221/2/Casos_negocios_estrategia_atraccion_inversion_sector_ti.pdf

Pumarejo, Johana. “Descripción del Sector del Software: Análisis de Mercado”. Unidad Inteligencia de Mercados. Fedesoft. Consulta realizada el 30 de Abril de 2010. 1-29. Disponible en la página web <http://antiguo.proexport.com.co/VBeContent/library/documents/DocNewsNo1458DocumentNo4146.PDF>

Raja C.S.A. “BPO Demystified”. 2009. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web http://csaraja.blogspot.com/2009_01_01_archive.html

“Rbidocs.rbi.org.in”. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Bulletin/DOCs/54738.doc

Serralde Solórzano, Rodolfo KPMG “Latinoamérica: Destino Atractivo Para El Outsourcing”, Febrero 8 de 2010. Consulta realizada en septiembre de 2010. Disponible en la página web <http://www.topmanagement.com.mx/modules.php?management=LATINOAM%C9RICA:+DESTINO+ATRACTIVO+PARA+EL+OUTSOURCING&name=Noticias&file=show&clave=54507>

SGAIM.ES. Convertimos la información en Conocimiento. Glosario “Outsourcing” Consulta realizada en febrero de 2011. Disponible en la página web <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:3ATlx2LCZ38J:www.sgaim.es/glosario-outsourcing+Es+la+relocalizaci%C3%B3n+de+procesos+de+negocio+en+proveedores+de+servicios,+usualmente+en+lugares+de+menores+costos&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=co&source=www.google.com.co>

Skidmore David. “International Political Economy: The Struggle and Power a Wealalth” Wadsworth Publishing Company 2002. Consulta realizada en Abril de 2010. Disponible en la página web <http://www.lablaa.org/blaavirtual/ayudadetareas/poli/poli69.htm>

S.L. Muthukumar, (et al).. “Los Sistemas de Educación en India” Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web <http://ecumene-internacional.blogspot.com/2009/09/los-sistemas-de-educacion-superior-en.html>

Slideshare.net. Proexport. “Sector BPO/ Call Centers –Tercerización de Proceso de Negocio (BPO)-TI”. 2009. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web <http://www.slideshare.net/inviertaencolombia/sector-call-centers-proexport-1187029>

Solórzano Rodolfo “Latinoamérica: Destino Atractivo Para El Outsourcing”. Febrero 8 de 2010. Consulta realizada en octubre de 2010. Disponible en la página web <http://www.topmanagement.com.mx/modules.php?management=LATINOAM%C9RICA:+DESTINO+ATRATIVO+PARA+EL+OUTSOURCING&name=Noticias&file=show&clave=54507>

Stein Andrade, Sylvia Lorena. “Análisis del Diamante de Michael Porter y sus componentes como una posible estrategia para el desarrollo de clusters en Guatemala”.1-88.2005. Universidad del Istmo Consulta realizada en abril de 2010 en la página web <http://glifos.unis.edu.gt/digital/tesis/2005/14070.pdf>

The Telecom Regulatory Authority of India. “New Telecom Policy 1999”. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web http://www.trai.gov.in/TelecomPolicy_ntp99.asp

The Embassy of Colombia in India New Delhi. “Empresarios Colombianos en India...Claro que sí”.2009.

Universidad Autónoma De Occidente. Departamento De Planeación. “Importancia Estratégica Del Sector de Electrónica, Telecomunicaciones e Informática (ETI) en el Desarrollo Económico y Social del País”. 2006.1-17. Consulta realizada en Abril de 2010. Disponible en la página web

http://dali.uao.edu.co:7777/pls/portal/docs/PAGE/UAO/UNIVERSITY/PLANEACION_Y_DESARROLLO_ENG/PLANEACION/SINTESIS_TTC.PDF

Viswanathan Balaji. "What Does India's Future Hold for the World Economy?" 2009. Consulta realizada en junio de 2011. Disponible en la página web <http://seekingalpha.com/article/124531-what-does-india-s-future-hold-for-the-world-economy>

Zona Economica.com "Crecimiento Económico del Perú". Consulta realizada en octubre de 2010. Disponible en la página web <http://www.zonaeconomica.com/significa-peru-continuo-crecimiento-economico>

Entrevistas

Entrevista a Juliana Catillo. Directora de Recursos Humanos para Colombia Tata Consultancy Service, realizada el 01 de diciembre de 2010.

Entrevista a Santiago Pinzón. Director Ejecutivo Cámara de Procesos Tercerizados BPO, Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), realizada el (12 de noviembre de 2010).

Anexo. Tabla. Visitas de la India a Colombia.

VISITAS POLÍTICAS DE LA INDIA A COLOMBIA	
Primera Ministra , Señora Indira Gandhi	1968
Señor B. Jakhar, Interlocutor del Parlamento con una delegación de Miembros del Parlamento	1985
Señor Rabi Ray , interlocutor del Parlamento con una delegación de Miembros del Parlamento	1990
Ministro de Estado (Asuntos Exteriores), señor Hari Kishore Singh	1990
Primer Ministro , señor P.V. Narasimha Rao	1995
Ministro de Comunicaciones, Tecnología de la Información & Asuntos Parlamentarios, señor Pramod Mahajan	2002
Ministro de Estado (Asuntos Exteriores), señor Omar Abdulla	2002
Ministro de Estado (Asuntos Exteriores), señor Digvijay Singh	2002
Ministro de Estado (Asuntos Exteriores), señor Rao Inderjit Singh	2004
Ministro de Estado para la Ciencia y la Tecnología- Desarrollo Marítimo (Cargo Independiente) Kapil Sibal	2005
Ministro de Estado (Producción de Defensa), señor Rao Inderjit Singh	2006
Ministra de Estado (Desarrollo de la Mujer y la Niñez), señora Renuka Chowdhury	2007
Ministro de Desarrollo Urbano, señor , señor Jaipal Reddy	2007
Ministro de Estado (Asuntos Exteriores), señor Anand Sharma	2007
Ministra de Cultura y Turismo, señora Ambika Soni	2007
VISITAS OFICIALES	
Señor Shashank , Secretario (Señor Shashank, Secretario (EAA), Ministerio de Asuntos Exteriores para Consultas bilaterales entre los Ministerios de Relaciones Exteriores	2003
Magistrado de la Corte Suprema de Justicia, señor S. H. Kapadia	2006
Teniente General L.M. Naidu, Segundo Comandante del Ejército de la India	2008

Fuente: Embajada de la India en Colombia."Relaciones Políticas". Consulta Electrónica

Anexo 2.Tabla. Visitas de Colombia a la India.

VISITAS POLÍTICAS DE COLOMBIA A INDIA	
Ex Ministro de Relaciones Exteriores, doctor Rodrigo Pardo García Peña	1977
Delegación parlamentaria colombiana	1987
Presidente Andrés Pastrana	2001
Ministra de Relaciones Exteriores, doctora Carolina Barco Isakson	2003
Ministro de Defensa, Dr. Juan Manuel Santos	2007
Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Sr. Luis Guillermo Plata	2008
Ministro de Minas y Energía, Sr. Hernán Martínez	2008
VISITAS OFICIALES	
Viceministro de Relaciones Exteriores, doctor Camilo Reyes	2004

Fuente: Embajada de la India en Colombia."Relaciones Políticas". Consulta Electrónica