

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL
DE LAS AMERICAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
COMERCIO INTERNACIONAL**

**Inversión Extranjera Directa, como complemento para el
encadenamiento productivo con miras al desarrollo de las
empresas Pymes del sector servicios, entre los años 2007 y
2016**

AUTOR:

MANFRED JIMÉNEZ LIZANO

SAN JOSÉ, COSTA RICA, NOVIEMBRE 2017

CONTENIDO

Tribunal Examinador	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN JURADA	3
AGRADECIMIENTOS	4
DEDICATORIA	5
CALIFICACIÓN DEL TUTOR	¡Error! Marcador no definido.
Resumen Ejecutivo	13
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	15
Planteamiento del Problema de la Investigación	15
Objetivos de la Investigación	16
Objetivo general	16
Objetivos específicos	16
Justificación de la Investigación	17
Antecedentes de la Investigación	19
Proyecciones de la Investigación	22
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	23
Inversión Extranjera Directa	23
Inversión Extranjera Directa en Costa Rica	23
Principales Motivos que Guían los Flujos de Inversión Extranjera Directa	27
Desarrollo de la Inversión Extranjera a lo Largo de los Años	28
Sectores de Producción con Mayor Inversión	30
Normativa de la Inversión Extranjera Directa en Costa Rica	31
Incentivos para Atraer Inversión Extranjera Directa	31
Zonas francas	32
Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE)	33
Pequeñas y Medianas Empresas de Costa Rica (Pymes)	34
Requisitos para adquirir condición Pyme	34
Clasificación de las Pymes	35
Participación de las Pymes según tamaño	36
Distribución de las Pymes según sector económico	37
Generación de empleo según sector económico	39

Exportaciones de las Pymes según sector económico.....	40
Empresas Pymes registradas del 2008 al 2016	41
Encadenamiento Productivo en Costa Rica	42
Tipos de encadenamientos productivos.....	43
Beneficios de los encadenamientos productivos	43
Principales empresas con encadenamiento productivo en Costa Rica.....	45
Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (Procomer).....	45
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	47
Enfoque de la Investigación	47
Diseño de la Investigación	47
Muestra de la Investigación	48
Población.....	48
Muestra	49
Unidades de Análisis de la Investigación	50
Estatutos	50
Aporte	50
Expectativas.....	51
Instrumentos Empleados en la Investigación.....	51
Cuestionario.....	51
Entrevista.....	52
Proceso para la Recolección de Datos para la Investigación	52
Método de Análisis de la Investigación.....	53
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
Unidad de Análisis 1: Estatutos	58
Categoría 1: Obstrucción	59
Categoría 2: Incremento del costo	61
Categoría 3: Proteccionismo	62
Categoría 4: Fluidez jurídica.....	63
Categoría 5: Trámites burocráticos	64
Categoría 6: Incentivos	66
Categoría 7: Capacitación.....	67
Categoría 8: Participación conjunta	70
Categoría 10: Conocimiento	72

Categoría 11: Aumento de la producción	74
Categoría 12: Incremento en ventas.....	75
Categoría 13: Asesoría.....	76
Categoría 14: Estabilidad.....	77
Categoría 15: Ventajas competitivas.....	78
Categoría 16: Simplificación	81
Categoría 17: Mejoramiento	82
Categoría 18: Innovación.....	84
Categoría 19: Apertura de mercados.....	85
Categoría 20: Especialización.....	87
Unidad de Análisis 2: Aporte	88
Categoría 1: Fuentes de empleo.....	89
Categoría 2: Reactivación de la economía.....	91
Categoría 3: Colocación de servicios.....	92
Categoría 4: Desarrollo	93
Categoría 5: Tecnología.....	94
Categoría 6: Reestructuración.....	95
Categoría 7: Especialización.....	96
Categoría 8: Profesionalización	98
Categoría 9: Asesoría.....	99
Categoría 10: Oportunidad de crecimiento	100
Categoría 11: Necesidades	102
Categoría 12: Tendencias.....	103
Categoría 13: Recursos	104
Categoría 14: Fortalecimiento.....	105
Categoría 15: Eficiencia en procesos	106
Categoría 16: Generación de empleo	108
Unidad de Análisis 3: Expectativas	109
Categoría 1: Incremento.....	110
Categoría 2: Mano de obra.....	111
Categoría 3: Estratégicos	113
Categoría 4: Políticas	114
Categoría 5: Capacitación	116

Categoría 6: Comercialización.....	117
Categoría 7: Capacidad productiva	118
Categoría 8: Aporte.....	119
Interpretación de los Datos	120
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	124
Conclusiones de la Investigación	124
Recomendaciones de la Investigación	127
REFERENCIAS	129
APÉNDICES	133
Apéndice A: Cuestionario Aplicado a la Investigación	133
Apéndice B: Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE)	136
Apéndice C: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica	138

GRÁFICOS

Gráfico 1. Costa Rica: Inversión Extranjera Directa Recibida 1980-2014.....	28
Gráfico 2. Distribución porcentual de la Inversión Extranjera Directa por principales sectores, 2000-2014	30
Gráfico 3. Participación de las Pymes Según Tamaño, 2016	36
Gráfico 4. Distribución de Pyme Según Sector Económico, 2015-2016.....	37
Gráfico 5. Empleo Generado por las Pymes Según Sector Económico, 2016	39
Gráfico 6. Distribución de las Exportaciones FOB de las Pymes por Tamaño de Empresa Según Sector, 2016	40
Gráfico 7. Empresas Pymes Registradas en el SIEC 2008-2016.....	41

TABLAS

Tabla No.1 Clasificación de Empresas Según Cantidad de Empleados Definición de Pyme Armonizada.....	35
Tabla No.2 Empresas que Aplican Encadenamientos Productivos en Costa Rica.....	45
Tabla No.3 Muestra de la Investigación	49
Tabla No. 4 Unidades y Categorías de Análisis	56

Resumen Ejecutivo

La presente investigación es de carácter cualitativo y busca determinar la manera en que la Inversión Extranjera Directa, a partir de los encadenamientos productivos, fomenta el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios. Esto a través de un análisis que permita establecer los diferentes beneficios o aportes que otorgan dichos procesos y como fomentan el desarrollo y crecimiento de las Pymes.

Se logra examinar los fundamentos sobre los cuales la Inversión Extranjera Directa labora y ejecuta sus labores en la economía costarricense, y los diferentes incentivos que las organizaciones gubernamentales, principalmente CINDE en sus funciones de atracción, ofrecen a los inversionistas para que se integren a la economía nacional. Lo anterior con el fin de identificar aspectos sobre los cuales se debe trabajar y mejorar, con el objetivo de tener flujos de inversión altos a futuro y sobretodo, apoyar el desarrollo económico del país y de las Pymes del sector servicios de Costa Rica.

Además, se evidencia la importancia que posee la Inversión Extranjera Directa en la economía nacional, esto a través del aporte que les genera a las pequeñas y medianas empresas a partir de los encadenamientos productivos; con aportes importantes en tecnología, mayor capital, capacitaciones, especialización de los colaboradores en los procesos que ejecutan o realizan, la apertura de mercados internacionales; así mismo promoviendo las importaciones y exportaciones a nivel país y la generación de empleo ante el aumento en el volumen y demanda de la prestación de servicios.

De igual manera se logra establecer, a partir de la opinión que poseen los profesionales en el área, acerca de las expectativas de desarrollo que las pequeñas y medianas empresas pueden presentar a corto o mediano plazo, y como esto puede beneficiar el desarrollo y crecimiento de la economía nacional y la atracción de inversiones a futuro.

Se llega a la conclusión de que la Inversión Extranjera Directa, a partir de los encadenamientos productivos, genera un aporte importante y fundamental para las Pymes del sector servicios de Costa Rica, ya que aportan muchos factores que la economía y mercado nacional no tiene la capacidad de ofrecer para su desarrollo óptimo. De igual manera, se concluye que las entidades que se encargan de regular la entrada y salida de inversiones, deben fomentar el ingreso de un mayor volumen de éstas, con el fin de beneficiar a los pequeños empresarios, los cuales dominan el mercado nacional.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Planteamiento del Problema de la Investigación

Las pequeñas y medianas empresas a lo largo de la historia, buscan el impulso para el desarrollo e innovación a fin de afianzar su producto o servicio en un mercado específico. Sin embargo, en toda economía, sin excepción de la nacional, existen pros y contras respecto a la cooperación que les da a estas, ya que en muchas ocasiones no es lo suficiente para impulsar el crecimiento de estas.

Asimismo, con el paso de los años, se ha evidenciado un mayor crecimiento por parte de las Pymes, pues cada vez más las personas que deciden poner a prueba sus propias habilidades con el objetivo de exponerlas al mercado nacional en busca de un reconocimiento ante el producto o servicio que están ofreciendo.

Con la presente investigación, se busca analizar la forma como las pequeñas y medianas empresas comienzan a desarrollarse y crecer, a partir de la aplicación de los encadenamientos productivos, en conjunto con la Inversión Extranjera Directa; es decir, cómo las Pymes se han beneficiado con la creación de alianzas con los inversionistas, gracias al capital, tecnología y especialización que otorga. De igual manera, busca determinar las expectativas que se tienen a partir de dicho proceso y en beneficio de las Pymes en Costa Rica.

Además, es importante destacar que en el caso de Costa Rica, analizando los últimos años, la Inversión Extranjera Directa ha sido la principal fuente de ingresos, producción y empleo para la economía nacional; pero de igual manera, se ha convertido en un complemento idóneo para el desarrollo de las Pymes, esto a partir del encadenamiento productivo. Lo anterior se sustenta, ya que el capital que aportan permite que vuelvan sus miradas a las pequeñas y

medianas empresas en busca de materia prima o elementos esenciales para el desarrollo de su producción.

Como consecuencia, podrían generarse diversos beneficios para las Pymes, esto ante los diferentes aportes de los inversionistas, tanto a nivel económico, como en tecnología, lo cual permite, de esta manera, que los pequeños empresarios obtengan un impulso en busca del desarrollo y crecimiento.

Sin embargo, a pesar de que, a nivel nacional, existen muchos programas u opciones que buscan mejorar el establecimiento de las pequeñas y medianas empresas y de igual manera fomentar el desarrollo de las mismas, la Inversión Extranjera Directa también ha jugado un papel trascendental que ha cooperado con el progreso de las Pymes. Por eso es de suma importancia establecer diferentes opiniones y generarse la pregunta: ¿Es la Inversión Extranjera Directa en Costa Rica, un complemento para el encadenamiento productivo, con miras al desarrollo de las Pymes del sector servicios, en los años entre el 2007 y el 2016?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Analizar la Inversión Extranjera Directa, como complemento para el encadenamiento productivo con miras al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector servicio, entre los años del 2007 al 2016.

Objetivos específicos

Examinar los diferentes estatutos que rigen a la Inversión Extranjera Directa en el momento de incorporarse en la economía nacional.

Determinar el aporte del encadenamiento productivo en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios, a partir de la Inversión Extranjera Directa.

Identificar las expectativas de desarrollo del sector servicios para las pequeñas y medianas empresas, como consecuencia del encadenamiento productivo, a partir de la Inversión Extranjera Directa.

Justificación de la Investigación

En los últimos años, las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica han buscado la manera de tomar mayor fuerza en el mercado nacional, lo anterior se puede evidenciar con el paso de los años, en donde, cada vez son más, las personas que deciden emprender y tomar sus ideas de producción e innovación, y llevarlas a la práctica, buscando un posicionamiento en el mercado nacional y a partir de ello lograr un desarrollo de su producto o servicio en busca de expandirse.

Sin embargo, las Pymes, en su proceso de desarrollo, pueden llegar a encontrarse con obstáculos que les impida lograr incursionar en el mercado; lo anterior ante la falta de promoción y de capital que les permita tener un mayor acceso a los mercados que desean abarcar.

Con base en lo expuesto anteriormente, es de gran trascendencia identificar y tener clara la manera como las Pymes, a partir de los encadenamientos productivos, buscan su desarrollo en economías sub desarrolladas como la de Costa Rica, y cómo, además, permiten el crecimiento en diversas áreas del país, ya que representan la fuente de ingresos para muchas familias, y de igual manera la generación de empleo que se da a partir de estas, así como el trabajo en conjunto con la Inversión Extranjera Directa, quienes requieren de sus servicios para sus respectivos procesos productivos.

En los últimos años, el país ha presentado un incremento significativo en lo referente a atracción de la Inversión Extranjera Directa, en donde las empresas han vuelto sus miradas hacia la economía costarricense por las grandes oportunidades de crecimiento y desarrollo que el país ofrece. Además, el poseer gran cantidad de recursos, tanto naturales como humanos, podría ser considerado, por parte de los inversionistas, indispensables para el desarrollo de sus producciones o actividades.

El sector servicios, en la última década ha sido el de mayor crecimiento por parte de los inversionistas, los cuales en un inicio, mientras recién incursionaban en el mercado, se basaban en la manufactura. No obstante, debido a la formación académica, la cual se ha ido acrecentando en el país, así como la especialización en diferentes áreas, esto pudo haber permitido que las empresas comiencen a cambiar los respectivos procesos en el país, enfocándolos en producciones o servicios más especializados y específicos, situación de la cual el país se ha favorecido, gracias a la tecnología que han aportado, así como la apertura de mercados.

Por último, es importante analizar cuáles son las ventajas que la Inversión Extranjera Directa obtiene a partir de los trabajos en conjunto que pueda hacer con las pequeñas y medianas empresas, con miras a reducir sus costos de producción, para obtener servicios a precios más accesibles, buscar la especialización para sus productos, o bien buscar el beneficio del país respecto a los diferentes aportes que pueda otorgar.

A manera de conclusión, es importante tener un panorama más amplio y una visión más clara acerca del papel de los inversionistas para con el país, a partir de los encadenamientos productivos, con los cuales se busca el fomento y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas. De igual manera, a nivel país, la atracción de capital extranjero es un tema por trabajar y mejorar, ya que no solo debe buscar la generación de empleos y el fomento a las importaciones o exportaciones, sino que también, debe permitir el desarrollo de la economía nacional y los proyectos de los innovadores.

Antecedentes de la Investigación

Para el desarrollo del tema en investigación, se tomaron en consideración diversas fuentes, tales como sitios web, libros, periódicos, revistas y artículos, así como tesis y otras investigaciones. De igual manera, se acudió a bibliotecas en busca de información que permitiera obtener un concepto más claro acerca de las Pymes, y el proceso de encadenamiento productivo a partir de la Inversión Extranjera Directa, y que sirviera como antecedente para el desarrollo del proyecto.

Para comprender de una mejor manera el tema en investigación, es importante reconocer y aprender acerca de los antecedentes que enmarcan las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica, y la importancia de buscar el desarrollo de estas, a partir de procesos como el encadenamiento productivo en conjunto con la Inversión Extranjera Directa.

De acuerdo con un artículo realizado por el Observatorio de multinacionales en América Latina, menciona que la Inversión Extranjera Directa tiene su principal desarrollo durante el siglo XX, esto a través de la crisis energética, así como la crisis de los años setenta. Dichos antecedentes generaron una apertura de las fronteras, las transacciones financieras entre economías comenzaban a ser más comunes y con mayor frecuencia y los inversionistas buscaban nuevos mercados en busca de un crecimiento de las industrias de servicios.

No obstante, se menciona que en el año 2009, la apertura y la demanda de la Inversión Extranjera Directa sufrió una disminución significativa, provocada por la crisis económica que se experimentó en ese año, en donde las empresas transnacionales no veían la oportunidad y el momento adecuado para buscar nuevos mercados de inversión; por el contrario, los países aumentaban precios de costos, lo que provocaba la salida de inversionistas.

A nivel internacional, se tomó como referencia un artículo desarrollado en el año 2015 en Quito, Ecuador, por Karla Meneses, de la Universidad de Las Américas, el cual tiene como objetivo desarrollar un análisis de la evolución del crecimiento económico, encadenamiento productivo, empleo e ingresos de la economía costarricense. En dicha investigación, se logra determinar los aportes que genera cada uno de los sectores productivos del país con el fin de establecer la importancia del encadenamiento productivo en el desarrollo de dichas divisiones.

Como conclusión del estudio, se determinó que los cambios generados en la estructura productiva del país en los últimos años provocaron que el sector servicios y el sector exportador se establecieran como las fuentes principales de crecimiento económico del país.

Un artículo realizado por la CEPAL, el cual hace referencia a la Inversión Extranjera Directa y los encadenamientos productivos en Costa Rica, busca analizar el proceso de desarrollo e industrialización que se ha dado en el país, y evaluar cómo la orientación que se ha tenido hacia los sectores de alta tecnología afecta a la industria, y la forma en que coopera con el desarrollo de los encadenamientos productivos.

A partir de dicha investigación, se obtuvo como conclusión que el país aún no ha logrado un adecuado desarrollo o transformación estructural, por lo que se ha implementado un sistema estructural dual, sin vínculos o con pocos de ellos, entre la Inversión Extranjera Directa y la industria nacional, en este caso las Pymes.

A nivel nacional, un estudio del Instituto Tecnológico de Costa Rica, elaborado por Henry Quesada, Marcela Meneses, Raquel Lafuente y Oscar Gamboa en el año 2008, lo que busca es determinar la relación existente de las Pymes con la Inversión Extranjera Directa, esto a partir de los encadenamientos productivos entre los años 2004 al 2006. A partir de desarrollo de dicha investigación, los autores llegaron a la conclusión que Costa Rica es uno de los principales destinos para que los inversionistas inyecten su capital, y la oportunidad de seguir desarrollando la atracción de capital extranjero es a través de los encadenamientos productivos.

De igual manera, un Informe sobre el Estado de la Nación en el desarrollo humano sostenible en el año 2005, elaborado por Ricardo Matarrita, busca determinar la manera en que los encadenamientos productivos facilitan la internacionalización de las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica, esto con el fin de dejarles beneficios a la Pymes, como que puedan dejar de lado la escasez de recursos, habilidades y destrezas, por lo cual se caracterizan.

Como conclusión, se establece que en los últimos años Costa Rica ha sido experto en el establecimiento de vínculos empresariales entre multinacionales y empresas locales; sin embargo, la naturaleza de la información utilizada solo permite tener indicios sobre la forma y naturaleza de estas relaciones y no puede ser concluyente en cuanto a si son encadenamientos en su estricta definición.

Además, de acuerdo con un artículo publicado por La Nación y elaborado por Anabel González en el año 2013, expone acerca de la importancia del encadenamiento productivo entre las empresas multinacionales junto con las Pymes, y cómo dicho proceso va a permitir la integración a la economía global y mejorar los procesos productivos gracias a la aplicación de elementos como la tecnología.

Como conclusión del artículo, se destaca la importancia de desarrollar un clima de negocios que favorezca el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, garantizar un apoyo institucional sólido a través de programas dedicados y mantener los incentivos adecuados.

De acuerdo con las referencias descritas anteriormente, queda claro que la investigación que se desea realizar, respecto al papel que juega la Inversión Extranjera Directa, como complemento para el encadenamiento productivo con miras al desarrollo de las Pymes, ha sido abordada en diferentes ámbitos, espacios y tiempos, lo que le otorga importancia al presente trabajo, el cual se propone analizar las relaciones establecidas entre las Pymes y los inversionistas, y cómo permite esto el desarrollo de los pequeños empresarios.

Proyecciones de la Investigación

Con la presente investigación, se busca examinar las diferentes características que posee la Inversión Extranjera Directa, y determinar las estrategias que los inversionistas utilizan para desarrollar las mismas, esto con el fin de cooperar con el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, del sector servicios, en Costa Rica. Lo citado anteriormente, se pretende obtener a partir de diferentes análisis acerca de la influencia que generan los inversionistas en la economía costarricense, respecto al aporte que dan.

De igual manera se busca determinar los diferentes aspectos que envuelve el encadenamiento productivo, la forma como se desarrolla, así como el proceso de su aplicación, y las consecuencias que genera el ponerlo en práctica, con el fin de dar a conocer la manera en que las pequeñas y medianas empresas intentan desarrollarse, a partir de dicho proceso y la Inversión Extranjera Directa, así como el aporte que dan los inversionistas a fin de alcanzar el objetivo.

Por último, a través de la presente investigación y a partir de la opinión de los profesionales en el área, se busca demostrar y reconocer el panorama que se espera a futuro con las pequeñas y medianas empresas del sector servicios, esto a través de la aplicación del encadenamiento productivo a partir de la Inversión Extranjera Directa.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

Inversión Extranjera Directa

Según (LATN, 2008 p.4), la Inversión Extranjera Directa (IED) se da cuando se trasladan capitales de un país a otro país, para desarrollar empresas de bienes o servicios, y puede ser realizada por personas físicas o jurídicas; además, puede ser única cuando se asocia el capital extranjero con el nacional.

A través de los años, la Inversión Extranjera Directa ha ido tomando importancia en las economías tanto de primer mundo, así como en aquellas en vía de desarrollo; éstas últimas son las más beneficiadas en aspectos como empleo, inversión, especialización de la mano de obra, aumento de las exportaciones, entre otros aspectos de importancia.

Además cabe destacar que la globalización tiene un papel fundamental para que en la actualidad sea más frecuente la entrada y salida de inversionistas de un país a otro, lo que exige un mayor flujo comercial para hacer frente a las necesidades existentes, así como una infraestructura comercial y conexas de primer mundo.

Inversión Extranjera Directa en Costa Rica

Para comprender la importancia que tiene la Inversión Extranjera Directa en Costa Rica, es importante remontarse a los distintos hechos históricos que comenzaron a dar origen y desarrollo a dicha forma de inversión de capital y tener claro la manera como fue cambiando con el paso de los años, conforme iban aumentando las necesidades de las economías involucradas y, además, con el progreso social en cuanto a nivel educativo de la población.

Según CINDE (2005, p.4), el panorama histórico de la Inversión Extranjera Directa en Costa Rica se divide en cuatro etapas principales:

- Flujos de Inversión Extranjera Directa motivados por recursos naturales

En la evolución de los flujos de Inversión Extranjera Directa hacia el país se distingue una primera etapa en la que, aparte de las inversiones que desde inicios del siglo XX esporádicamente se venían realizando en infraestructura y comercio, existió una fuerte motivación al uso de recursos por parte de compañías norteamericanas basada en el aprovechamiento de condiciones climáticas y de los suelos para el cultivo de productos agrícolas.

Ante esto, cabe destacar que el mayor atractivo para que las empresas transnacionales, principalmente originarias de Estados Unidos, volvieran sus miradas a Costa Rica, era por la gran diversidad de recursos naturales que el país poseía, y de los cuales tenían claro las ganancias y el provecho que podían obtener a partir de éstos.

Además de ello, Costa Rica al ser uno de los principales exportadores de café y banano de la época, a inicios del siglo XX, para el resto del mundo, se conocía del potencial que poseía en temas agrícolas y suelos, de ahí que con el cultivo del banano se dio la instalación de enclaves bananeros en donde se autorizaba a estas empresas, originarias de Norteamérica, a realizar explotaciones de terrenos agrícolas a cambio de desarrollar la fruta, el pago de impuestos de exportación del mismo, así como construcción de puertos.

- Flujos de Inversión Extranjera Directa motivados por un mercado cautivo ampliado

Según (CINDE, 2005) el origen del Mercado Común Centroamericano en el año 1962 significó el establecimiento de una unión aduanera regional y de un mercado cautivo para las

empresas que operaban desde dentro de dicha unión, ya que gozaban de altos niveles de protección arancelaria.

Ante lo citado, dicha unión permitió la apertura de los mercados centroamericanos con el fin de facilitar el ingreso de inversión extranjera a precios competitivos, esto gracias a los beneficios arancelarios que poseían y ante la dificultad que tenían las empresas para ingresar al mercado regional.

Además, según CINDE (2005), en esta etapa se produjo un incentivo que permitiera saltar la barrera mediante la instalación de industrias de integración que pudieran desarrollar economías de escala mediante el aprovechamiento de un mercado regional cautivo, lo cual generó un movimiento importante de inversión extranjera directa hacia el país y la región en general.

- Flujos de IED motivados por eficiencia en sectores de menos tecnología

Luego de la crisis económica que enfrentaba el país a inicios de los años 80, se implantaron políticas de promoción de exportaciones e inversiones, marcando así el inicio de una estrategia de atracción de IED como tal mediante el establecimiento de regímenes especiales que comprendían los contratos de exportación, la promulgación de la Ley de Zonas Francas en 1981 y más tarde el régimen de admisión temporal, así como la creación de CINDE, agencia especializada en promoción de inversiones en 1982. (CINDE, 2005)

Durante esta etapa, se potencializan sectores productivos y de atracción de inversión extranjera directa para Costa Rica, como lo fueron los regímenes especiales, los cuales juegan un papel fundamental en el crecimiento significativo y a gran escala de los inversionistas, principalmente las zonas francas.

Además, la creación de una institución encargada de llevar a cabo planes y estrategias con el fin de dar a conocer el país y sus fortalezas ante los inversionistas potenciales, como lo es CINDE, es de gran trascendencia ya que le da un mayor grado de confiabilidad a la capacidad productiva y económica que posee y ofrece el país al resto del mundo.

Finalmente, según (CINDE, 2005), fue en este período cuando el país emprendió un programa de liberalización comercial que implicaba la reducción paulatina de barreras arancelarias y no arancelarias, y que Estados Unidos establece la Iniciativa para la Cuenca del Caribe, en el año 1985.

- Flujos de IED motivados por eficiencia en sectores de alta tecnología

Según (CINDE, 2005), como una segunda fase de atracción de la inversión extranjera directa por búsqueda de eficiencia, y como producto del fenómeno de la globalización, a mediados de los años 90 se instalan operaciones de manufactura de mayor componente tecnológico, y, por ende, demandantes de un recurso humano más calificado y relativamente más caro, que en el pasado se venía requiriendo.

Ante dicha situación, se tuvo que perfeccionar la mano de obra que poseía el país debido a la especialización en cuanto a tecnología que incorporaba la Inversión Extranjera Directa, lo que provocó la creación de mayores carreras técnicas y especializadas que abarcaran la demanda que ofrecían las empresas transnacionales; además de ello, causó el aumento del costo de la mano de obra, factor que en la actualidad ha incidido de manera significativa en la salida de la inversión extranjera directa de Costa Rica, en busca de mercados con costos de personal más barato.

Principales Motivos que Guían los Flujos de Inversión Extranjera Directa

Según CINDE (2005, p. 3), para estudiar la evolución de los flujos de IED y de su estructura dentro de un contexto adecuado, se hace conveniente primeramente destacar los motivos básicos que guían las decisiones de inversión directa internacional. Se puede hablar de tres motivaciones de la Inversión Extranjera Directa.

- La IED motivada por la posibilidad de suplir el mercado local

Esto se da debido a la búsqueda de mejores oportunidades en cuanto a producción de bienes o prestación de servicios por parte de las empresas, en donde las economías que presenten mejores costos de producción, así como de mano de obra a fin de reducir costos son los principales destinos de los inversionistas. Según CINDE (2005, p.3), entre los aspectos que motivan dicha atracción se encuentran la apertura de un sector a la competencia, las privatizaciones, contratos con el Estado y los tratados de libre comercio.

- La IED motivada por la búsqueda de recursos naturales

Según CINDE (2005, p.3), está más asociada al sector primario y en áreas como la minería, la agricultura y la pesca, entre otras. Esta inversión se ubica en un determinado país por las condiciones climáticas para producir un bien agrícola o por la existencia de yacimientos minerales.

En el caso de Costa Rica, la gran variedad de recursos naturales que poseía en décadas atrás, era la principal razón por la que los inversionistas decidían invertir en la economía nacional, ya que la mayoría de países de América Latina no los poseía.

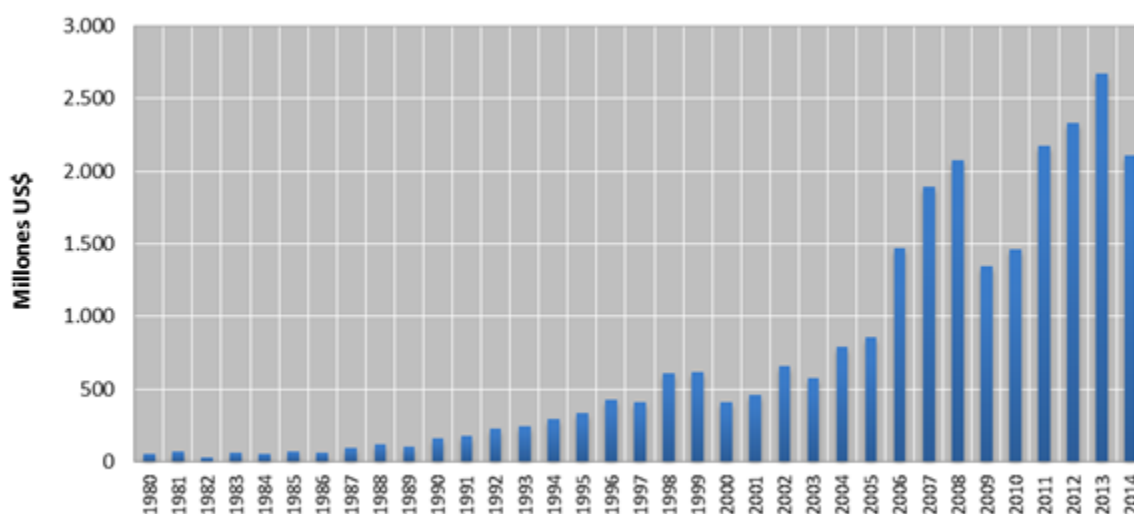
- La IED de empresas motivada por la búsqueda de eficiencia

Según CINDE (2005, p.3), se trata de empresas que tienen su modelo de producción mundial y lo que hacen es desagregar partes del proceso productivo y decidir en dónde colocan una parte de ese proceso con el propósito de minimizar costos según las características de cada país.

En Costa Rica, la inversión proveniente de las distintas regiones económicas, principalmente originarias de Estados Unidos, busca mejores opciones de fabricación de productos terminados, en cuanto a mano de obra de alta calidad, a un bajo costo en su proceso productivo, lo que permite abaratar los costos y encontrar la eficiencia en sus productos o servicios.

Desarrollo de la Inversión Extranjera a lo Largo de los Años

Gráfico 1. Costa Rica: Inversión Extranjera Directa Recibida 1980-2014



Fuente: COMEX, con base en cifras de BCCR. Datos preliminares para el 2014 acumulados al IV trimestre

De acuerdo con un estudio realizado por el Ministerio de Comercio Exterior, se logra evidenciar que desde el año 1980, Costa Rica presenta un incremento constante de flujos de inversión extranjera percibida, a lo largo de las décadas.

No obstante, cabe resaltar que desde los años 80's hasta el año 1999, se aprecia el incremento anual de inversión de manera gradual, sin variaciones considerables; sin embargo, en el 2000 y 2001, se presenta una disminución, producto de que en 1999 es cuando se da el inicio de la crisis financiera de Estados Unidos, cuyos efectos no afectaron durante ese año, pero que en el año 2000 muchas inversiones provenientes de ese país se frenaron.

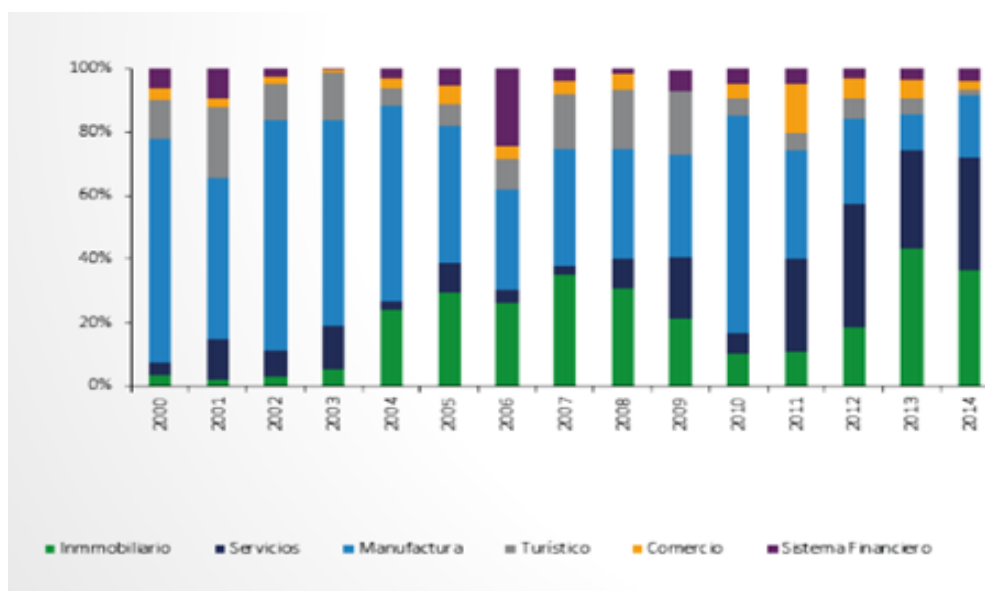
Ahora bien, desde el año 2001 hasta el 2008 se vuelve a presentar un incremento en las inversiones, siendo a partir del 2006 en donde se da el aumento más importante de flujos de inversión. Posteriormente, durante el año 2009 y 2010, se presentó una disminución significativa de la inversión, esto consecuencia de la crisis financiera que afectó considerablemente a Estados Unidos, promotor de la inversión en Costa Rica, lo cual generó un declive de la balanza comercial del país y con ello afectó la economía nacional, así como el aumento en los índices de desempleo.

A pesar de la implementación del plan escudo en el 2008 hasta el 2010 por parte de Oscar Arias, con el fin de disminuir los efectos de la crisis, esto no fue suficiente para sufrir un impacto indirecto en la economía. Sin embargo, en el año 2011 y hasta el 2013, las inversiones volvieron a tener repuntes importantes y considerables para la economía nacional, hasta el año 2014, cuando se volvió a presentar una disminución.

Este último acontecimiento se le puede atribuir, al conocimiento de que el actual presidente de los Estados Unidos, Donald Trump, aspiraba a la presidencia, lo que comenzó a generar desde entonces una inestabilidad política y con ello, la afectación en las inversiones entrantes.

Sectores de Producción con Mayor Inversión

Gráfico 2. Distribución porcentual de la Inversión Extranjera Directa por principales sectores, 2000-2014



Fuente: BCCR, abril 2015

De acuerdo con un estudio realizado por el Banco Central de Costa Rica, en el año 2015, se logra evidenciar el desarrollo y decrecimiento, según sea el caso, que han tenido los diferentes sectores de producción del país respecto a la atracción de Inversión Extranjera Directa desde el año 2000 al 2014.

Cabe destacar, que el sector de manufactura fue el de mayor atracción de inversionistas durante la primera década del período en estudio, esto debido a que el país era un punto fuerte y de atracción en dicho sector de producción, gracias a sus costos bajos de servicios y mano de obra; lo anterior debido a que el país no contaba con una población trabajadora especializada, por lo que las maquilas eran el punto fuerte para la economía del país, y de la Inversión Extranjera Directa.

No obstante, a pesar de que los inversionistas en el sector servicios siempre han estado presentes en el país, en el año 2011 es cuando se comienza a ver un crecimiento gradual y significativo de atracción de Inversión Extranjera en dicho sector de producción, lo cual generó un desplazamiento de la manufactura y un mayor posicionamiento en la economía. Lo anterior, se podría deber a la especialización y formación que ha ido tomando con el paso de los años la clase trabajadora nacional, en donde la mano de obra se vuelve muy cara para las maquilas y el país comienza a tomar un rumbo de desarrollo; de ahí que el sector servicios se ha convertido en uno de los principales sectores productivos para Costa Rica.

Normativa de la Inversión Extranjera Directa en Costa Rica

Cabe resaltar que en el país, respecto a la Inversión Extranjera Directa, no existe una normativa como tal que regule ni disponga de artículos o acuerdos en los cuales deba basarse para desarrollar su operación en Costa Rica. No obstante, cuando se da algún conflicto o situación que se requiera de una regulación sobre la Inversión Extranjera Directa, para resolver el mismo se hace aplicación de la legislación nacional.

De igual manera, a fin de atraer más cantidad de inversionistas, y que el país logre ofrecer confiabilidad en los inversionistas extranjeros, con el fin de que vean al país como un destino apropiado e importante para invertir, Costa Rica se adhirió al Tratado de Protección de Inversiones de la Agencia Multinacional de Garantía de Inversiones del Banco Mundial (MIGA).

Incentivos para Atraer Inversión Extranjera Directa

Según LATN (2008), a partir de la primera mitad de los ochenta, el Congreso de Costa Rica aprobó una serie de legislaciones que establecen facilidades e incentivos fiscales para atraer Inversión Extranjera Directa; entre estos, el de zonas francas.

Costa Rica, al ver el potencial que poseía, tanto en recursos naturales como humanos, con mano de obra de alta calidad y a un bajo costo, y la importancia de aumentar su nivel comercial y productivo con el fin de incentivar las exportaciones, buscó la manera de incorporar, a mayor escala, la Inversión Extranjera Directa a la economía nacional. Lo anterior con el fin de abrir nuevos mercados y relaciones comerciales con los demás países, otorgándoles beneficios, mediante diferentes regímenes aduaneros, a las empresas transnacionales que desearan posicionarse en el territorio nacional.

Zonas francas

Según LATN (2008, p.9), las zonas francas se definen como zonas primarias de operaciones aduaneras y fiscales extraterritoriales, que permiten la importación y exportación en forma libre de aranceles y otros derechos. Se constituyen como instalaciones designadas para la realización de operaciones económicas basadas en la importación de insumos y materias primas, la fabricación y ensamble, el mercadeo y la comercialización de productos, así como el desarrollo de servicios.

Con este régimen, se incentiva la Inversión Extranjera Directa, el intercambio comercial y la generación de empleo en el país (Procomer, 2016). Debido a esto, las zonas francas son consideradas el régimen de mayor importancia para el país, gracias a la influencia que poseen en atracción de Inversión Extranjera Directa, lo cual genera beneficios económicos y sociales para el país, así como la apertura comercial para una economía en desarrollo como la de Costa Rica.

El régimen de zonas francas es uno de los más utilizados por empresas transnacionales, dado que genera la atracción de inversión extranjera, tanto en manufactura como en tecnología y servicios, esto gracias a las facilidades que ofrece; por ejemplo, la exoneración de tributos para aquella mercancía objeto de importación y una mayor facilidad en el proceso de exportación de la materia prima ya procesada, lo cual permite reducir costos e invertir en personal más capacitado.

Según Procomer (2016), las empresas que podrían beneficiarse de zonas francas son:

Procesadoras de exportación

Establece un requisito de exportación. La empresa deberá exportar al menos el 75% de su producción. (No se otorgará más esta categoría a partir del año 2015).

Comercializadoras

No producen, simplemente manipulan, reempacan o redistribuyen productos no tradicionales para la exportación o reexportación. Estos productos no pueden venderse en el mercado local.

Exportadoras de servicios

Corresponden a las empresas que exportan servicios a personas o compañías domiciliadas en el exterior o a otras empresas de Zona Franca.

Administradoras de parque

Son empresas dedicadas a la administración de parques destinados a la instalación de empresas bajo el Régimen de Zonas Francas.

Empresas de investigación científica

Dedicadas al mejoramiento del nivel tecnológico de la actividad industrial o agroindustrial y del comercio exterior del país.

Empresas que operen astilleros y diques

Construcción, reparación o mantenimiento de embarcaciones (seco o flotante).

Procesadoras independientemente de que exporten o no/ empresas proveedoras de Zonas Francas

El nivel de exportación no es un requisito para ingresar. (Esta categoría también aplica para empresas procesadoras que provean a otras empresas de Zonas Francas como mínimo un 40%).

Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE)

La economía costarricense, en los últimos años ha basado el desarrollo y crecimiento de su economía a partir de las inversiones que se logren atraer, con lo cual se obtienen beneficios como generación de empleo, aporte de capital, fomento de las exportaciones, especialización en diferentes campos o sectores económicos y sobre todo el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas locales.

La Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), es la entidad responsable de buscar y establecer negociaciones con distintos inversionistas, a fin de promoverles el país como un destino potencial, en crecimiento y con un desarrollo y conocimiento apto para la ejecución seria, responsable y eficiente de los diferentes procesos. Uno de sus objetivos se enfoca en el desarrollo de las Pymes de Costa Rica (ver apéndice B), a partir de los encadenamientos productivos y con el aporte tecnológico apto por parte de la Inversión Extranjera Directa.

Pequeñas y Medianas Empresas de Costa Rica (Pymes)

Según la Ley 8262, Ley de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, decretado por la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, se hace referencia a las pequeñas y medianas empresas (Pymes) como “toda unidad productiva de carácter permanente que disponga de recursos físicos estables y de recursos humanos, los maneje y opere, bajo la figura de persona física o persona jurídica, en actividades industriales, comerciales o de servicios.”

En los últimos años, Costa Rica ha presentado un incremento significativo en la apertura y desarrollo de nuevas pequeñas y medianas empresas, esto gracias a la especialización y las ideas innovadoras que muchas personas ponen en práctica. Además, las Pymes han sido una fuente de empleo importante para el país y sobretodo, han sabido desarrollarse gracias al financiamiento o encadenamiento en conjunto con la Inversión Extranjera Directa.

Requisitos para adquirir condición Pyme

De igual manera, para que una Pyme pueda funcionar y desarrollarse en la economía, es necesario que siga y cumpla con una serie de requerimientos. Según Pymes Costa Rica (2017), los requisitos para adquirir la condición de pequeña y mediana empresa, son:

- Que la empresa califique como micro, pequeña o mediana.
- Que tengan permanencia en el mercado.
- Que sea una unidad productiva formal
- Que clasifique según las partidas del CIIU establecidas en el Transitorio II del Decreto 37121-MEIC.
- Cumplir dos de los siguientes tres requisitos, según el Art 3 de la Ley No. 8262:
 - Formulario D101 o D105, última declaración del impuesto sobre la renta
 - Recibo de la póliza de riesgo del trabajo que demuestre que tiene la póliza vigente
 - Estar al día con el pago de las obligaciones de cargas sociales (CCSS)

Clasificación de las Pymes

Las Pymes se clasifican ya sea en pequeñas, grandes o medianas empresas, esto de acuerdo con la cantidad de empleados con los que cuenten, van a ser clasificadas y consideradas según corresponda. En el siguiente cuadro se puede observar la cantidad mínima de personas que conforman cada categorización.

Tabla No.1 Clasificación de Empresas Según Cantidad de Empleados Definición de Pyme Armonizada.

Tamaño	Condición
Micro	$P \leq 15$
Pequeña	$15 < P \leq 30$
Mediana	$30 < P \leq 100$
Grande	$P > 100$

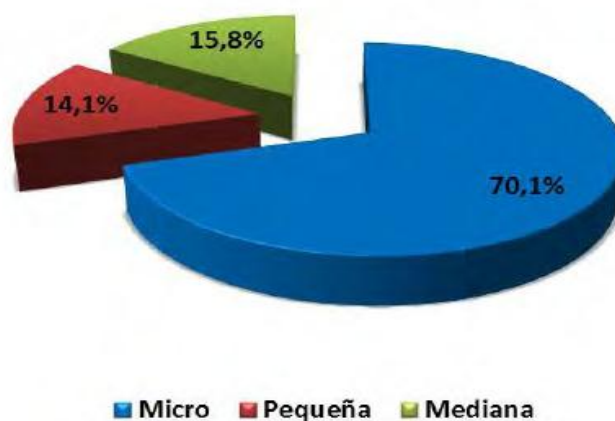
Fuente: Elaboración DIEM-MEIC

De acuerdo con la información suministrada por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, la clasificación de las empresas nacionales en micro, pequeña, medianas y grandes está basado, no en los niveles de inversión ni de producción que generan cada una, sino en la cantidad de personas que conforman la organización.

Según los datos suministrados, una micro empresa es aquella que está conformada por quince personas o menos; la pequeña es aquella organización que tienen en sus filas a más de quince personas, pero menos o igual a treinta. Para considerar una empresa como mediana, debe poseer más de treinta pero menor o igual a cien colaboradores. Si se tiene más de esta cifra, la empresa es considerada como grande.

Participación de las Pymes según tamaño

Gráfico 3. Participación de las Pymes Según Tamaño, 2016



Fuente: DIGEPYME, MEIC con datos del DEE-INEC

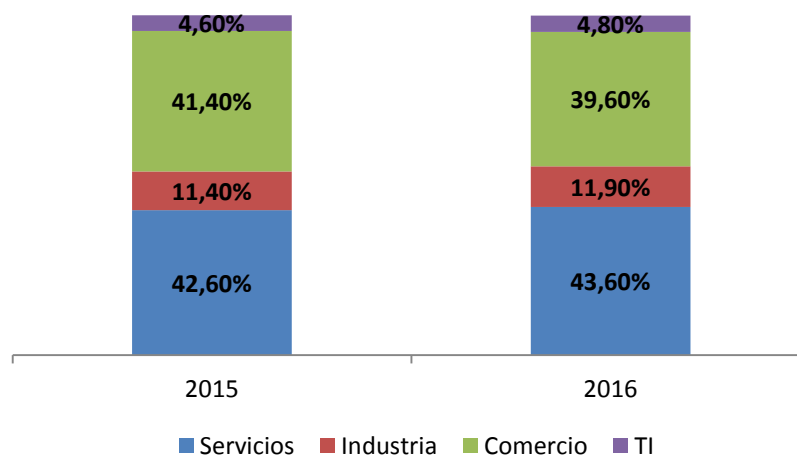
Las empresas locales poseen diferentes distinciones, esto de acuerdo con su capacidad productiva y el número de personas que comprenden para la ejecución de las distintas labores por realizar; ya sea como micro, pequeña o medianas empresas.

Conforme a la información suministrada del gráfico, se puede observar que en la economía costarricense, en un porcentaje sumamente significativo se desarrollan las micro empresas, mientras que las pequeñas y medianas empresas representan un número reducido. Con lo anterior, es importante destacar los datos arrojados y la problemática de los mismos, ya que al ser organizaciones con un capital más limitado y con dificultades para su crecimiento y desarrollo hacen que el país se vea en la necesidad de buscar modelos o apoyo que les permitan el crecimiento.

A partir de lo anterior, se puede evidenciar la importancia de la Inversión Extranjera Directa, a través de los encadenamientos productivos, a fin de generar y fomentar el crecimiento y desarrollo de las empresas y que los datos presentados puedan cambiar para el bien de la economía costarricense.

Distribución de las Pymes según sector económico

Gráfico 4. Distribución de Pyme Según Sector Económico, 2015-2016



Fuente: DIGEPYME, MEIC con datos del DEE-INEC

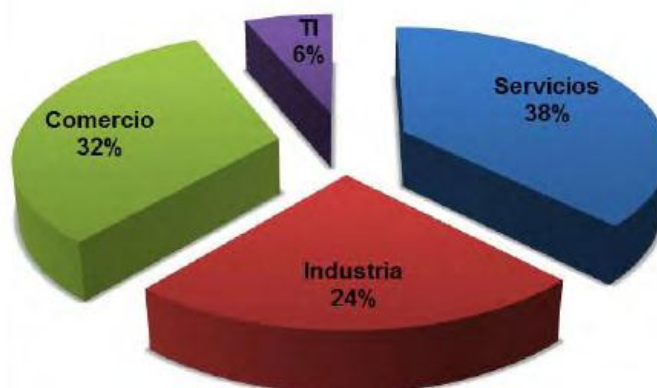
Dos décadas atrás, las micro, pequeñas y medianas empresas de la economía costarricense, estaban enfocadas a los sectores inmobiliarios y manufactura, sectores en los que el país se había especializado y era altamente competitivo a diferencia de otras naciones. Prácticamente, la economía estaba basada en dichos sectores productivos, por lo que los servicios, el comercio y la tecnología estaban muy lejos de ser su principal fuente de ingresos e impulso de la economía nacional.

No obstante, a partir del 2007 y hasta la fecha, los sectores productivos de Costa Rica han ido cambiando, esto en cierta manera, gracias a la Inversión Extranjera Directa, la cual ha impulsado al país a innovar y desarrollarse, no solo a nivel de conocimiento y especialización, sino también gracias al capital y tecnología aportada, lo que ha permitido cambiar el tipo de producción y pasar de manufactura a tecnología, comercio y servicios.

Con base en la información que se logra interpretar del gráfico, se logra evidenciar la importancia de los sectores servicios y comercio, los cuales han tomado lugar en las pequeñas y medianas empresas del país. Por lo que, de igual manera, es importante identificar la forma como las Pymes y la Inversión Extranjera pueden trabajar en conjunto, para desarrollar procesos productivos de un sector que tienen en común y en donde ambos poseen potencial, como lo es el de servicios.

Generación de empleo según sector económico

Gráfico 5. Empleo Generado por las Pymes Según Sector Económico, 2016



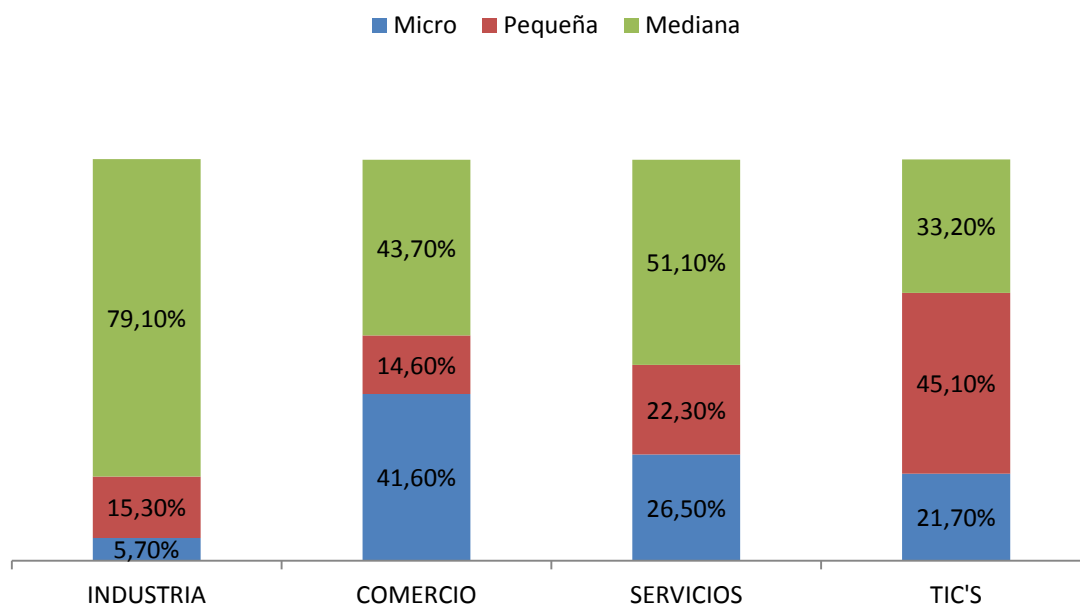
Fuente: DIGEPYME, MEIC con datos del DEE-INEC

Como se puede interpretar y analizar en los datos del gráfico presentado, los servicios representan el sector productivo con mayor porcentaje de pequeñas y medianas empresas registradas en la economía costarricense. A partir de ello, se puede identificar la importancia que ha ido tomando dicho sector de la producción, no solo en la especialización por parte de las empresas nacionales, para enfocarse y desarrollar dicha operación, sino que a su vez se ha convertido en una fuente de empleo importante para la población.

En el gráfico presentado, se logra interpretar el papel que en la actualidad posee el sector servicios en la economía, con una mayor especialización y desarrollo que desencadena en una alta generación de empleo, a diferencia de otras áreas como el comercio o la industria, que no obstante, también tienen una participación considerable. A partir de esto, se puede tomar como conclusión de que efectivamente el país en los últimos años ha ido tomando un rumbo hacia la tecnología y servicios, áreas en las que los inversionistas han tomado fuerza en la economía del país, y dejando de lado sectores como la manufactura.

Exportaciones de las Pymes según sector económico

Gráfico 6. Distribución de las Exportaciones FOB de las Pymes por Tamaño de Empresa Según Sector, 2016



Fuente: DIGEPYME, MEIC con datos del DEE-INEC- PROCOMER

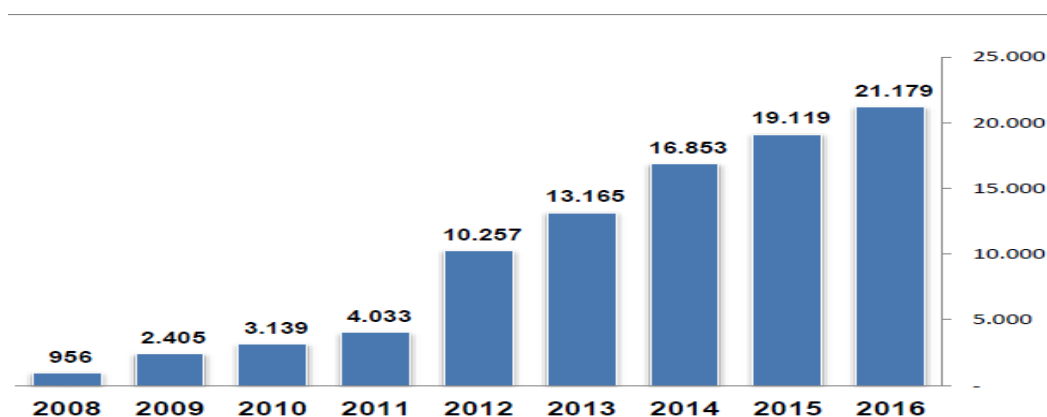
De acuerdo con la gráfica presentada, se logra evidenciar cómo en los últimos años las exportaciones de las pequeñas y medianas empresas del país han estado enfocadas principalmente en el sector servicios y comercio, lo cual presenta un porcentaje significativo y de mayor trascendencia a diferencia de los demás sectores productivos.

De igual manera, es importante identificar y analizar, que las pequeñas y medianas empresas son las que han tomado la batuta y han ejecutado más exportaciones para el país, a diferencia de las micro empresas, que presentan un porcentaje más reducido. Esto se puede ver como una problemática, dado que, como se pudo observar en el gráfico 1, estas son las de mayor incorporación a la economía nacional, por encima de las pequeñas y medianas empresas.

Por lo que es importante notar que las empresas de mayor volumen son quienes menos tienen la oportunidad de exportar sus productos y con ellos ayudarse a sí mismas y a la economía nacional. De ahí la importancia de que las mismas trabajen en conjunto con la Inversión Extranjera Directa y a partir de los encadenamientos productivos que se puedan dar, beneficiarse de ello para lograr exportar y además ayudar a la economía nacional.

Empresas Pymes registradas del 2008 al 2016

Gráfico 7. Empresas Pymes Registradas en el SIEC 2008-2016



Fuente: SIEC. DIGEPYME, Enero 2017

La consolidación de las pequeñas y medianas empresas en Costa Rica se ha convertido en todo un reto para los innovadores y la economía del país como tal, ya que muchas veces el establecimiento de las mismas no se puede evidenciar ante la carencia de capital, tecnología y acceso a mercados, lo cual genera una inestabilidad en su desarrollo y crecimiento.

No obstante, y ante la situación planteada, se puede evidenciar cómo con el paso de los años, a partir del 2008, el establecimiento de Pymes en Costa Rica ha ido creciendo en un número considerable; en el año 2012 se presentó el incremento más significativo y desde entonces, se ha generado un aumento constante a lo largo de los años.

Encadenamiento Productivo en Costa Rica

Los encadenamientos productivos se han establecido como una relación en la que los inversionistas extranjeros han comenzado a trabajar en conjunto con demás empresas a fin de que las partes involucradas logren obtener diferentes beneficios, de acuerdo con sus necesidades. Según Matarrita (s.f.), “los encadenamientos productivos debe ser atendido como una relación de largo plazo que establecen unidades empresariales con el propósito de obtener beneficios conjuntos.”

La relación empresarial que se establece a partir de los encadenamientos productivos, puede haber traído diferentes beneficios para las empresas, tanto quien ofrece el servicio como la contraparte, quien lo paga o requiere. Estos beneficios han sido de gran importancia por el aporte en tecnología, mano de obra especializada, apertura comercial, empleo, entre otras consecuencias positivas que trae consigo dicha relación.

En el caso de Costa Rica, específicamente haciendo alusión a las pequeñas y medianas empresas, los encadenamientos productivos han generado un aporte importante y significativo, ya que han permitido que estas logren desarrollarse a partir de la integración que logran en la economía nacional, así como mejorar los procesos productivos con avances en tecnología, carente en el país, y de igual manera optimizar la calidad de sus productos o servicios.

Y respecto a la Inversión Extranjera Directa, su principal beneficio a partir de los encadenamientos productivos es la reducción de los precios de sus productos, en vista de que dicha relación empresarial reduce tiempos y costos de producción. Asimismo, va a permitir el fortalecimiento de la propuesta para la atracción de inversionistas y promover la solvencia de las pequeñas y medianas empresas del país.

Tipos de encadenamientos productivos

Existen diferentes tipos de procesos de encadenamientos productivos que las empresas ejecutan, y esto va de la mano con el área específica en la que se enfoquen y desarrollen sus producciones o servicios a beneficio de los inversionistas que vienen a la economía nacional. Cabe mencionar, que a su vez las pequeñas y medianas empresas han ido desarrollándose y creciendo en la economía costarricense en los últimos años, aspecto que ha beneficiado y obtenido un impacto positivo en la variedad de actividad o procesos en los cuales la Inversión Extranjera Directa desea invertir localmente.

Según la Cámara de Industrias de Costa Rica (2009), entre los tipos de encadenamientos productivos presentes en la economía nacional, se puede mencionar:

- Desarrollo (prueba de laboratorio, análisis de producto)
- Materias primas (materiales químicos, soldaduras, resinas)
- Bienes secundarios (empaques y embalaje, bolsas, etiquetas)
- Infraestructura (construcción especializada-cuartos limpios- mantenimiento de un edificio)
- Capital Humano (servicios de capacitaciones y entrenamiento, asesorías en certificaciones especializadas).
- Manufactura (moldeo, maquinado, troquelado-plástico y metales, diseño y confección máquinas, mantenimiento)
- Logística (transporte, almacenamiento, administración de inventarios).

Beneficios de los encadenamientos productivos

Los encadenamientos productivos sin duda alguna son un proceso que no solamente genera aporte a las pequeñas y medianas empresas del país, con su desarrollo, aporte en tecnología, capital, mayor especialización y apertura de mercados; sino que también las empresas inversionistas instaladas en el país pueden gozar de un serie de beneficios que solo las Pymes

pueden otorgarles y que, definitivamente, tiene un efecto e impacto sobre su producción de bienes, o la prestación de servicios.

Respecto a los beneficios de los encadenamientos para las empresas de Inversión Extranjera Directa, cabe mencionar el ahorro que les permite generarse dicho proceso productivo en cuanto a precio y tiempo, ya que al comprar localmente o bien a proveedores nacionales, ayuda a mejorar la competitividad con la reducción de costos diversos. De igual manera, establecer una relación con las Pymes de Costa Rica, le permite que los consumidores sientan un mayor arraigo con la empresa transnacional, gracias a su relación con la empresa u organización nacional.

Si bien es cierto, los inversionistas ven aspectos positivos con dicho proceso, las pequeñas y medianas empresas del país son quienes se ven beneficiadas de una mejor manera de aspectos como el aporte en tecnología que se da, elemento fundamental en el desarrollo de las Pymes y su consolidación en mercados extranjeros. De igual manera, se da una transferencia de conocimiento, este se vuelve más técnico y especializado, con lo cual se eleva las capacidades del trabajador y se le obliga a capacitarse y mejorar.

De igual manera, las empresas locales se ven beneficiadas con la apertura de nuevos canales o mercados extranjeros, ya que gracias a la experiencia internacional que poseen los inversionistas, les permite a las Pymes incursionar, de una mejor manera y de forma agresiva, en mercados internacionales. Además, ser proveedor de empresas tan reconocidas, aumenta las posibilidades de hacer negocio con diferentes instituciones del régimen.

Principales empresas con encadenamiento productivo en Costa Rica

Tabla No.2 Empresas que Aplican Encadenamientos Productivos en Costa Rica

Suplidor Nacional	Porcentaje de Venta a ZF
Servicios de pintura y metalmecánica S.A.	60%
Fortech Microabrasivos S.A.	60%
Precisión Técnica S.A.	90%
Etipres S.A.	40%
Ludovico S.A.	50%
Plastipol S.A.	50%
IEMSA	70%
SCM Metrología S.A.	70%
Magma S.A.	35%

Fuente: Procomer, Costa Rica 2009

La información presentada en el cuadro anterior, hace referencia a las principales empresas locales que ofrecen sus servicios a los inversionistas en diferentes áreas, desarrollando y llevando a cabo el proceso de encadenamientos productivos. Así mismo, se puede evidenciar y destacar la importancia que han tenido las zonas francas para la economía del país, ya que han permitido que las empresas de Inversión Extranjera Directa puedan instalarse en dichos territorios, y así generen los beneficios anteriormente detallados y analizados.

Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (Procomer)

Uno de los mayores sustentos que puede ayudar a las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica a mantenerse en el mercado, más allá de los aportes que los

inversionistas puedan generar, es a partir de la capacidad para que dichas organizaciones logren colocarse en mercados internacionales competitivos.

La Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, es la institución encargada de promocionar al país al resto del mundo (ver apéndice C), y sobre todo, promover las exportaciones hacia las demás economías, con lo cual favorece el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del país, y facilita con ello, el acceso a nuevos mercados que les permita consolidarse a nivel nacional y lograr un crecimiento óptimo.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

La presente investigación posee un enfoque cualitativo, ya que está orientada a un tema específico con el fin de analizar y estudiarlo a profundidad, como lo es la Inversión Extranjera Directa como complemento para el encadenamiento productivo con miras al desarrollo de las empresas Pymes del sector servicios. De igual manera, dicha investigación se basa en las opiniones de personas expertas en el tema, o bien que participan activamente en el estudio, así como en investigaciones previas, con temas similares.

Por otra parte, una investigación de esta índole busca dar a conocer, de acuerdo con las posibilidades, diferentes parámetros, entre los cuales se destacan hechos, experiencias, datos, procesos o cualidades; lo anterior a partir de la recolección de los datos que se obtengan mediante el instrumento por utilizar, y realizar un análisis de la información obtenida, la cual no se presentará como datos estadísticos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.4), el enfoque cuantitativo se define como aquel que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

Diseño de la Investigación

La investigación se enmarca en un enfoque cualitativo, que a su vez se determina como dinámico y diverso, lo anterior debido a que se tiene la opinión de las personas, expertas en el área, respecto al tema en estudio, en consideración de que es de mayor importancia el

conocimiento de los especialistas o expertos en el área, a través de sus argumentos o declaraciones, a diferencia de los datos secundarios que se puedan sustraer.

De igual manera, el presente estudio tiene un diseño de teoría fundamentada, ya que utiliza un procedimiento sistemático para generar aspectos que expliquen a fondo el tema en investigación, tomando en consideración que las teorías de la investigación surgen de los datos obtenidos, no así de lo que se fundamenta en las fuentes secundarias. Además, es importante considerar que el estudio va más allá de las teorías existentes y se enfoca en tener información primaria de procesos actuales.

Asimismo, el estudio tiene un diseño emergente, porque el análisis se fundamenta en las preguntas de investigación y las categorías que surgen de las respuestas obtenidas. Al final, se explica cada una de ellas para posteriormente relacionarlas entre sí y obtener la respuesta a la interrogante de la investigación.

Adicionalmente, la investigación realizada tiene un diseño narrativo, ya que con las entrevistas que se efectúen se logra recolectar experiencias, así sean positivas o negativas, acerca del tema en investigación para posteriormente describirlas, analizarlas y llegar a un resultado.

Muestra de la Investigación

Población

Ante lo citado, la población de la investigación comprenderá empresas transnacionales que han incursionado en la economía costarricense, consideradas Inversión Extranjera Directa, esencialmente en el sector servicios. De igual manera las pequeñas y medianas empresas que han ido desarrollándose en la economía nacional, así como las entidades que regulan e incentivan el

encadenamiento productivo entre ambas partes, como lo son la Promotora del Comercio Exterior, el Ministerio de Comercio Exterior y el Ministerio de Economía, Industrial y Comercio.

Según Hernández et al (2014, p.174) citando a Lepkowski (2008), la población se define como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Muestra

Para la investigación en desarrollo, la muestra elegida será de tipo no probabilística e intencional (a criterio del investigador), compuesta por diez empresas de Inversión Extranjera Directa establecidas en el país, pequeñas y medianas empresas, así como entidades que estén más relacionadas con la temática de estudio.

Según Hernández et al (2014, p.173), la muestra se define como “el subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”. A continuación, se detallan las empresas a las cuales se va a acudir, a través de entrevistas, con el fin de obtener la información que permita el desarrollo de la investigación.

Tabla No.3 Muestra de la Investigación

Entrevistado	Empresa o institución	Condiciones
1	SCM Metrología S.A.	Se consulta a la empresa local, ya que ofrecen servicios a las transnacionales de Inversión Extranjera Directa en Costa Rica.
2	Arthrocare	Se consulta al inversionista, debido a que contratan servicios de encadenamiento productivo a las empresas Pymes de Costa Rica
3	Glaxo Smithkline	Se consulta al inversionista, debido a que contratan servicios de encadenamiento productivo a las empresas Pymes de Costa Rica
4	Componentes Intel	Se consulta al inversionista, debido a que contratan servicios de encadenamiento productivo a las empresas Pymes de Costa Rica

5	Etipres S.A	Se consulta a empresa local, ya que ofrecen servicios a las transnacionales de Inversión Extranjera Directa en Costa Rica.
6	Fortech Microabrasivos S.A.	Se consulta a empresa local, ya que ofrecen servicios a las transnacionales de Inversión Extranjera Directa en Costa Rica.
7	Hutchings Automotive	Se consulta al inversionista, debido a que contratan servicios de encadenamiento productivo a las empresas Pymes de Costa Rica
8	MEIC	Se consulta a la entidad ya que son las encargadas de promover, promocionar, controlar y buscar el desarrollo de los encadenamientos productivos en beneficio de las Pymes
9	CINDE	Se consulta a la entidad ya que son las encargadas de promover y promocionar al país para la atracción de Inversión Extranjera Directa
10	Procomer	Se consulta a la entidad encargada de promocionar al país y promover las exportaciones de las empresas nacionales.

Fuente: Elaboración propia con datos de la presente investigación, San José 2017

Unidades de Análisis de la Investigación

Estatutos

Hace referencia al conjunto de normas, leyes o disposiciones que rigen una colectividad, en este caso el de la Inversión Extranjera Directa, y su manera de operar y generar beneficios, con la aplicación de encadenamientos productivos, para las pequeñas y medianas empresas del país; lo anterior a través de su capital, filosofía y proceso productivo, a fin de afianzarse en la economía nacional y generar desarrollo en los ámbitos anteriormente citados.

Aporte

Consiste en la cooperación otorgada al aplicar los diferentes procesos de encadenamientos productivos, esto por parte de las pequeñas y medianas empresas de la economía nacional, con el fin de lograr el desarrollo de las Pymes, a partir de las relaciones que se establezcan con la Inversión Extranjera Directa, concretamente el sector servicios.

Expectativas

Una expectativa hace referencia a la esperanza de conseguir algo deseado o positivo; es decir, son las distintas posibilidades de desarrollo en áreas de producción, económico, financiero, de capital y expansión, que pueden presentar o no, las pequeñas y medianas empresas de la economía nacional, a partir de la aplicación del encadenamiento productivo, en conjunto con la Inversión Extranjera Directa del sector servicios, específicamente.

Instrumentos Empleados en la Investigación

Cuestionario

El instrumento utilizado para el desarrollo de la investigación es el cuestionario, el cual consiste en preguntas formuladas a partir de las diferentes variables de la investigación establecidas, y además es aplicada a partir de una entrevista personal; ésta es una de las técnicas más utilizadas con el fin de obtener información por parte de los expertos en el tema de investigación, como lo son las pequeñas y medianas empresas, los inversionistas extranjeros y las entidades que regulan el encadenamiento productivo. De igual manera, las preguntas por realizar son abiertas, pues tienen como objetivo obtener y conocer a fondo la opinión de los entrevistados ante el problema o tema en investigación.

Según Hernández et al. (2014, p.217) citando a Chasteauneuf (2009), el cuestionario se define como “el conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir”. Además, es importante que el cuestionario sea congruente con el planteamiento del problema.

Entrevista

Con el uso de la entrevista, se pretende recolectar de una forma más amplia y concreta la información necesaria para el desarrollo de la investigación, y a partir de esta realizar el análisis correspondiente al problema en estudio.

Además, para la presente investigación se aplicará la entrevista semiestructurada, en donde se llevarán a cabo diversas preguntas previamente elaboradas. Sin embargo, de acuerdo con la forma como se desarrolle la recopilación de datos, se tiene la oportunidad de plantear nuevas interrogantes que ayuden a aclarar el tema en desarrollo o a obtener opiniones que faciliten la elaboración de conclusiones para la investigación.

A partir de esta técnica, como se mencionó, se busca la recopilación de información a través de los sujetos entrevistados, así como los diferentes rasgos que estos puedan presentar durante el desarrollo de la misma, tales como sensaciones, sentimientos, estados de ánimo, entre otros, que son de gran importancia para el análisis de los resultados obtenidos.

Según Hernández et al. (2014, p.407), “la entrevista permite hacer preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera”.

Proceso para la Recolección de Datos para la Investigación

Los datos para la presente investigación se obtendrán de fuentes primarias y secundarias. Éstas últimas son aquellas que se obtienen a partir de consultas de libros, informes, reportes, o en las diferentes páginas web, relacionadas con el tema en investigación y que ayudan a profundizar y dar a conocer datos relevantes.

Seguidamente, las fuentes primarias son las entrevistas que se realizarán a las distintas empresas transnacionales dedicadas al sector servicios, así como a las entidades que se encargan de la promoción y regulación del encadenamiento productivo y las pequeñas y medianas empresas de la economía nacional.

Para generar esta información, se visitará cada una de las organizaciones, con el objetivo de establecer conversaciones e intercambio de opiniones junto a especialistas, con el fin de obtener información confiable que permita desarrollar un análisis del estudio. Cabe mencionar que el contacto con los entrevistados se realizará vía telefónica o por correo electrónico con el fin de poseer la aprobación de las entidades para ejecutar las entrevistas correspondientes.

Una vez realizadas las entrevistas, se estudiará cada una de estas de manera detallada, con el fin de hacer una selección de los datos o información que se consideren más relevantes, para luego desarrollar el análisis de resultados y definir las conclusiones del estudio.

Método de Análisis de la Investigación

Para desarrollar un análisis cuidadoso y con fundamentos amplios, se recolectará toda la información necesaria y que se encuentre a disposición en fuentes secundarias, así como las respuestas de las entrevistas realizadas a las diferentes organizaciones que forman parte del estudio en desarrollo.

Una vez realizado el respectivo análisis, se confrontará con las fuentes primarias y secundarias; es decir, lo obtenido a través de las entrevistas y el posterior análisis de las mismas, se examinará contra la información obtenida a través de libros, páginas web, entre otras fuentes, con el objetivo de evacuar interrogantes que surgen durante el proceso de recolección de información o aspectos que no se pudieran abarcar con las entrevistas. El análisis comparativo permitirá el desarrollo de las conclusiones.

El método para el desarrollo del análisis de los resultados es a través de categorías, primero se describe cada una de estas, las cuales se van a obtener de las preguntas aplicadas en las entrevistas. Seguidamente, se define según lo indicado por cada uno de los entrevistados, para posteriormente analizar los resultados y crear una interrelación entre las áreas analizadas en el estudio.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se realiza el análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas. Se analizan las respuestas que se obtuvieron de los expertos en el área de comercio mediante el cuestionario, el cual estaba conformado por nueve preguntas que buscaban conocer el criterio de cada uno de los especialistas.

El capítulo está organizado de la siguiente manera; en primer lugar se presenta una tabla que grafica las categorías que emergieron por cada unidad de análisis. Las unidades que se exploraron corresponden a los contenidos de los tres objetivos específicos de la presente investigación. En segundo lugar, se describe y analiza cada categoría. Este análisis se hace confrontando lo expresado por las fuentes de información con la teoría que le da sustento científico al presente estudio.

Una vez descritas y analizadas cada una de las categorías, se incluye un apartado de interpretación. Este apartado consiste en profundizar en las categorías para darle respuesta al problema de investigación. Los nombres utilizados en la entrevista son ficticios, con el fin de proteger la identidad del entrevistado ante cualquier situación.

Tabla No. 4 Unidades y Categorías de Análisis

UNIDAD DE ANÁLISIS	CATEGORÍA
Estatutos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obstrucción 2. Incremento del costo 3. Proteccionismo 4. Fluidez jurídica 5. Trámites burocráticos 6. Incentivos 7. Capacitación 8. Participación conjunta 9. Procesos 10. Conocimiento 11. Aumento de la producción 12. Incremento de ventas 13. Asesoría 14. Estabilidad 15. Ventajas competitivas 16. Simplificación 17. Mejoramiento 18. Innovación 19. Apertura de mercados 20. Especialización
Aporte	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fuentes de empleo 2. Reactivación de la economía 3. Colocación de productos 4. Desarrollo 5. Tecnología 6. Reestructuración 7. Especialización 8. Profesionalización 9. Asesoría 10. Oportunidad de crecimiento 11. Necesidades

	<ol style="list-style-type: none">12. Tendencias13. Recursos14. Fortalecimiento15. Eficiencia en procesos16. Generación de empleo
Expectativas	<ol style="list-style-type: none">1. Incremento2. Mano de obra3. Estratégicos4. Políticas5. Capacitación6. Comercialización7. Capacidad productiva8. Aporte

Unidad de Análisis 1: Estatutos

Según la Real Academia Española (2017), conceptualiza estatutos como el “Establecimiento, regla que tiene fuerza de ley para el gobierno de un cuerpo”.

En la presente unidad de análisis, se hace referencia a cuáles son las opiniones de los profesionales o especialistas entrevistados acerca de los diferentes estatutos que rigen o se aplican a la Inversión Extranjera Directa, en el momento de someterse o incursionar en la economía de Costa Rica, y si realmente posee regulaciones y con ello las consecuencias que generan las mismas.

De esta unidad, se derivan las siguientes categorías de análisis:

- Obstrucción
- Incremento del costo
- Proteccionismo
- Fluidez jurídica
- Trámites burocráticos
- Incentivos
- Capacitación
- Participación conjunta
- Procesos
- Conocimiento
- Aumento de la producción
- Incremento de ventas
- Asesoría
- Estabilidad
- Ventajas competitivas
- Simplificación

- Mejoramiento
- Innovación
- Apertura de mercados
- Especialización

Categoría 1: Obstrucción

Descripción

Dicha categoría surge ante la opinión de los profesionales acerca de la importancia de liberar de cierta manera las diferentes normativas jurídicas que regulan y limitan el desarrollo de la Inversión Extranjera Directa en la economía nacional, en donde se destaca que hay una obstrucción en dicho aspecto por parte de las diferentes entidades gubernamentales. Las respuestas obtenidas de los entrevistados son las siguientes:

- *Por supuesto que fomentan el desarrollo de la economía; sin embargo, se requiere de un mayor desentramamiento jurídico que permita un mayor crecimiento (Entrevistado 1).*
- *No fomentan el desarrollo, porque algunas veces entran los diferentes procesos e incrementan el costo (Entrevistado 2).*
- *Creo que cumplen algunas de las características fundamentales para garantizar que la inversión extranjera tenga sostenibilidad y, relativamente, un acceso a servicios completos y profesionales. Sin embargo, falta muchísimo para romper sistemas burocráticos de inscripción, en eso, no lideramos la región, y a mi criterio debería de ser una urgencia política que se base en el diseño de esquemas para actualizar instrumentos financieros de la industria, el fortalecimiento de políticas de compras gubernamentales, gestión de zonas francas, así como acciones concretas para la conjunción de oferta y demanda nacionales que eleven el contenido de los servicios (Entrevistado 4).*

- *Fomentar no, las normas y leyes dan reglas del juego, por si mismas no fomentan, las políticas sí lo hacen. Leyes y normativas, permiten que empresas extranjeras tengan un entorno adecuado para competir internamente dentro del país, sin tantas trabas, eliminar burocracia (Entrevistado 5).*
- *No ya que existen muchos obstáculos como los aranceles y de igual manera no se incentivan modelos como los de perfeccionamiento activo, que hace que el país sea competitivo, e indirectamente fomentan el desarrollo nacional (Entrevistado 6).*
- *No las fomentan, ya que en muchas ocasiones generan retrasos ante la cantidad de requisitos que se deben cumplir, lo que incentiva a que los inversionistas ingresen al país (Entrevistado 7).*
- *No, ya que muchas veces generan retrocesos y como se ha evidenciado en los últimos años, más bien provocan que las inversiones decidan trasladar sus operaciones por costos y permisos hacia otras economías (Entrevistado 8).*

Análisis

Según The Free Dictionary (2017), conceptualiza obstrucción como aquella “Táctica usada en las asambleas políticas o en otros cuerpos deliberantes para impedir o retardar los acuerdos”.

Costa Rica ha intentado buscar, en los últimos años, la manera de seguir atrayendo mayor y mejor inversión extranjera directa al país, esto con el fin de seguir fortaleciendo la economía y buscar su desarrollo óptimo; lo anterior a través de diferentes políticas y normativas que incentiven a los inversionistas a volver sus miradas hacia el país.

No obstante, en los últimos años se ha logrado evidenciar la salida de grandes empresas multinacionales, las cuales eran de suma importancia para la economía, claro ejemplo con el caso de Intel. Sin embargo, las diferentes obstrucciones que imponen las entidades gubernamentales, aplicadas en sus leyes y normativas, ha generado dicha consecuencia. De ahí la importancia de

analizar y determinar la importancia de no entorpecer, en la medida de lo posible, los diferentes procesos y romper con muchas barreras burocráticas que alejan las inversiones de la economía.

Categoría 2: Incremento del costo

Descripción

Esta categoría surge ante la opinión de los profesionales acerca de las negativas en cuanto a las normas y leyes aplicables a fin de incentivar la economía y fomentar su desarrollo, ya que consideran que debido a las trabas que se imponen, generan el incremento en los costos de productos y servicios ofrecidos por los inversionistas, y provocan que el objetivo fundamental en estudio, no se cumpla. La respuesta obtenida por parte del especialista en el tema en investigación, fue la siguiente:

- *No fomentan el desarrollo, porque algunas veces entorpecen los diferentes procesos e incrementan el costo (Entrevistado 2).*

Análisis

Según Economipedia (2017), el costo se define como el “valor que se da a un consumo de factores de producción dentro de la realización de un bien o servicio como actividad económica”. De igual manera, la Real Academia Española (2017) define incremento como “dar mayor extensión, número o materia a algo”.

Por ende, el incremento del costo se puede definir como una extensión en el valor del consumo de factores de producción de un bien o servicio, como actividad económica, para las

empresas de Inversión Extranjera Directa, consecuencia de las trabas que imponen las entidades gubernamentales, principalmente.

El desarrollo de la economía costarricense a partir de la Inversión Extranjera Directa, se ha visto afectado por el alto costo que les genera a los inversionistas instalarse en el territorio nacional, esto debido a la cantidad de permisos y solicitudes que se deben realizar, y de igual manera el costo de los bienes y servicios que les ofrece el país, con lo cual se genera un aumento significativo en el costo de sus productos o servicios finales y con ello, una afectación en los consumidores, al no poder sufragar el precio; esto trae como consecuencia un efecto directo en la economía.

Categoría 3: Proteccionismo

Descripción

La presente categoría surge a partir de las opiniones de los entrevistados, experto en el tema, acerca de la leyes y normativas que se aplican en Costa Rica para la Inversión Extranjera Directa, las cuales son consideradas como medidas proteccionistas que causan un daño en vez de beneficios para la economía nacional. Lo anterior se justifica a través de las siguientes respuestas por parte de los entrevistados:

- *A mi criterio no fomentan, son esas normas y leyes las que ocupan el tiempo de quienes deben pensar en desarrollo internacional, son medios de protección y control, pero causan más daño que el bien que están causando (Entrevistado 3).*
- *No, ya que la burocracia existente en la mayoría de las veces provocan la salida de los inversionistas de la economía (Entrevistado 9).*
- *No, tanto control al momento de ingresar la inversión extranjera ha generado que muchos de ellos vuelvan sus miradas hacia otros países de la región (Entrevistado 10).*

Análisis

De acuerdo con la Enciclopedia Financiera (2017), el proteccionismo se define como “las acciones del gobierno y las políticas que restringen o limitan el comercio internacional, a menudo se realizan con la intención de proteger a las empresas”.

Si una economía desea desarrollarse y crecer a partir de capital extranjero, como el aportado por la Inversión Extranjera Directa, sin duda alguna debe procurar abrir sus fronteras, reducir o eliminar muchos obstáculos que imponen, y dejar de lado medidas proteccionistas y de control. Sin una ejecución correcta de dichas acciones, los inversionistas no van a mirar a Costa Rica como un país viable para traer su capital, producción y tecnología, por lo contrario, van a ser seducidos por otros países con mejores condiciones, lo cual generará la imposibilidad de seguir creciendo y desarrollándose.

Categoría 4: Fluidez jurídica

Descripción

Dicha categoría explica la fluidez jurídica necesaria y trascendental en una economía para lograr el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios a partir del aporte que pueda generar la Inversión Extranjera Directa. Esto se representa mediante la siguiente respuesta:

- *Entre los factores más importantes en mi opinión está una mayor fluidez jurídica así como menos trámites burocráticos (Entrevistado 1).*

Análisis

Según la Real Academia Española (2017), el término fluidez desde un punto de vista económico, se define como un factor que es “fácil de manejar”. Además, Concepto de fluidez (2017), jurídico se define como “cualquier tema relacionado al derecho. Usado generalmente como adjetivo podemos encontrar que su uso está ligado estrechamente a las leyes y normas”.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se podría decir que la fluidez jurídica se define como el fácil manejo de las leyes y normas que regulan la entrada, salida e incorporación de la Inversión Extranjera Directa en la economía costarricense y que fomentan a su vez el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios en Costa Rica.

Uno de los factores que ha generado el estancamiento de las Pymes del sector servicios en Costa Rica han sido los diferentes obstáculos que, a nivel jurídico, ha impuesto el país, lo cual ha ocasionado pérdidas considerables de inversionistas extranjeros y que como consecuencia, ocasiona que las pequeñas y medianas empresas no logren un desarrollo ideal. De ahí, la importancia de generar más facilidades y agilidad en las normativas jurídicas, para promover la inversión y el capital extranjero y con ello dar mayor posibilidad de crecimiento a las empresas nacionales.

Categoría 5: Trámites burocráticos

Descripción

De acuerdo con la opinión obtenida por parte de los entrevistados, uno de los factores que podrían incidir significativamente en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica a partir de la Inversión Extranjera Directa, es la disminución de

los trámites burocráticos que tanto afectan dicho crecimiento. Lo anterior se refleja en las siguientes respuestas por parte de los profesionales:

- *Entre los factores más importantes en mi opinión está una mayor fluidez jurídica así como menos trámites burocráticos (Entrevistado 1).*
- *Los incentivos y la capacitación en cada campo, además de la facilitación de los trámites necesarios para producir, y lograr participar conjuntamente con empresas afines (Entrevistado 2).*

Análisis

Según The Free Dictionary (2017), se refiere a trámites como “cada una de las gestiones que hay que recorrer en la resolución de un asunto”. Asimismo, la Real Academia Española (2017), define burocracia como aquella “administración ineficiente a causa del papeleo, la rigidez y las formalidades superfluas”.

Por lo que los trámites burocráticos se podrían definir como aquellas gestiones que se deben realizar con el fin de resolver un asunto en específico, pero que a su vez se ven afectadas por una administración ineficiente a causa de su rigidez, papeleo y excesivas formalidades.

Un país sub desarrollado como lo es Costa Rica, y que depende en gran medida de las pequeñas y medianas empresas, motor e impulso de la economía, debe procurar no poner tantas trabas al desarrollo de las Pymes; por el contrario, debería incentivar y preocuparse más por su desarrollo y poner en práctica estrategias a fin de que logren un crecimiento adecuado y en el menor tiempo posible.

No obstante, las diferentes entidades gubernamentales, en su mayoría, no se preocupan por este tema, al frenar a través de diversos condicionantes la Inversión Extranjera Directa y que,

de la misma manera, limitan el progreso de las empresas nacionales. En definitiva, este es uno de los factores más trascendentales que impiden el desarrollo de las Pymes del sector servicios en Costa Rica.

Categoría 6: Incentivos

Descripción

Esta categoría surge ante la opinión de los entrevistados al establecer los incentivos como uno de los factores para lograr el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios del país a partir de la Inversión Extranjera Directa y los encadenamientos productivos. Lo anterior, queda evidenciado en la siguiente respuesta:

- *Los incentivos y la capacitación en cada campo, además de la facilitación de los trámites necesarios para producir, y lograr participar conjuntamente con empresas afines (Entrevistado 2).*
- *Los aportes tecnológicos y de capital son los principales factores que podrían lograr un desarrollo de las Pymes del sector servicios de Costa Rica (Entrevistado 7).*
- *Los principales factores son el capital y la tecnología, a partir de estos las Pymes pueden comenzar a desarrollarse (Entrevistado 8).*
- *Generar mayor producción, con aporte de capital, y por ende la generación de empleos que permita a las Pymes crecer y con ello a la economía nacional (Entrevistado 9).*
- *Los factores principales son el capital que otorga, así como la tecnología que aporta a las Pymes para los procesos (Entrevistado 10).*

Análisis

La Real Academia Española (2017), se refiere al término incentivo como un “estímulo que se ofrece a una persona, grupo o sector de la economía con el fin de elevar la producción y mejorar los rendimientos”.

Un artículo publicado por el periódico El Financiero, menciona los incentivos que el Ministerio de Economía, Industria y Comercio busca otorgar a las Pymes a fin de contribuir con su desarrollo. Según El Financiero (2017), indica:

Mayores facilidades de acceso al crédito, el fortalecimiento del sistema de compras públicas para que más pequeñas y medianas empresas puedan venderle al Estado, así como la creación de nuevos programas derivados del uso e innovación del desarrollo tecnológico, son los planes que esboza el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), para incentivar la formalidad de las Pymes.

A partir de esto, se pueden establecer los incentivos, como un factor importante y de gran trascendencia en búsqueda del desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios en Costa Rica, dado que genera un aporte en tecnología, capital y creación de programas, fundamentales para su crecimiento.

Categoría 7: Capacitación

Descripción

En esta categoría, los profesionales entrevistados determinan la capacitación como un factor para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios; esto se evidencia en la siguiente opinión:

- *Los incentivos y la capacitación en cada campo, además de la facilitación de los trámites necesarios para producir, y lograr participar conjuntamente con empresas afines (Entrevistado 2).*
- *Hemos avanzado bastante, lo que son servicios a nivel de plataformas digitales, conocimiento en tecnología, desarrollo de software, acervo, conocimiento tecnológico que tiene Costa Rica, al menos las Pymes, se ha desarrollado mucho por la Inversión Extranjera Directa. Muchas de las empresas que surgieron en los últimos 4 años que brindan servicios de desarrollo de software, outsourcing en temas computacionales y demás, muchas de ellas inclusive dan servicios a empresas como IBM, o cadenas internacionales como Walmart, ellos están vinculados con mantenimiento de plataformas nacionales.*

Existe una relación directa muy importante, y en específico se puede destacar un razón, y es que muchas de las personas que crean una Pyme del sector servicios, y si están en el sector tecnología, es muy probable que antes hubiesen trabajado en una zona franca.

Hay una correlación directa, enfoque en temas tecnológicos. En temas de contabilidad, financieros, que están bien adaptador (Pymes no son financieras), asesoramiento, tienen un impacto muy importante. Asesoría en temas ambientales, que se da mucho, que el país a nivel de leyes y normativas, las leyes están obligando a empresas nacionales a tomar algún tipo de medida de protección al ambiente o bien garantizar una responsabilidad ambiental y social empresarial, y las Pymes dan servicios de asesoramiento de cómo ser carbono neutral, de cómo tener sellos verdes de Costa Rica, como incorporar la ISO 14000, y tener el esencial, y por si solo tiene un rubro ambiental fuerte. Todas estas grandes empresas que quieren instalarse en el país, tienen que contratar Pymes que son gestores ambientales que dan todo el servicio para obtener la acreditación ambiental en la que se está aspirando.

Las Pymes nacieron gracias a las grandes empresas, no a la demanda nacional, porque es más probable que una empresa extranjera obtenga un sello ambiental, que cuenta con capital, que una empresa local. (Entrevistado 5).

- *Hay una correlación muy cercana entre los servicios que se pueden ofrecer a nivel nacional con las necesidades específicas de las empresas multinacionales; como la asesoría en ciertos temas que tienen que ver con leyes ambientales, temas de mantenimiento, plataformas web, conocimiento adquirido que han obtenido las personas que han salido de las mismas zonas francas (Entrevistado 6).*

Análisis

Con base en The Free Dictionary, el término capacitar se define como “hacer a una persona apta para desarrollar una actividad”.

En la mayoría de los casos, las personas emprendedoras que desean crear y establecer una Pyme, no poseen los conocimientos necesarios para su correcta administración, en aspectos de mercadeo, financiero, comercial, ventas, entre otros. Ese podría ser, un factor de gran peso para que en la actualidad, muchas de las empresas nacionales no logren sobrevivir ante las exigencias del mercado y terminen por cerrar sus negocios.

Actualmente, existen muchos programas que buscan capacitar a los emprendedores en procura de lograr una mayor consolidación de las Pymes, y sobretodo, que con dichas capacitaciones logren tener los fundamentos y conocimientos necesarios para fomentar su desarrollo y crecimiento a futuro.

Categoría 8: Participación conjunta

Descripción

Dicha categoría refleja que entre las diversas opiniones de los profesionales acerca de los factores que influyen en el crecimiento de las Pymes del sector servicios del país a partir de la Inversión Extranjera Directa y los encadenamientos productivos, también se encuentra la participación conjunta entre las empresas; esto se refleja en la siguiente respuesta:

- *Los incentivos y la capacitación en cada campo, además de la facilitación de los trámites necesarios para producir, y lograr participar conjuntamente con empresas afines (Entrevistado 2).*

Análisis

Según la Real Academia Española (2017), hace referencia al concepto participación como “tener parte en una sociedad o negocio o ser socio de ellos”. Además, Acepções (2017), define conjunta como “aquello que se hace entre varios o en coordinación”. Por lo que participación conjunta se puede interpretar como ser parte de un negocio entre dos o más empresas que realizan labores o acciones en coordinación.

El encadenamiento, indudablemente, busca que las empresas puedan trabajar de manera unida en sus procesos, que logren una cooperación entre las partes y se fomente el desarrollo, principalmente para las pequeñas y medianas empresas del territorio nacional. Por este motivo, es fundamental incentivar la participación conjunta entre inversionistas y emprendedores locales, en búsqueda del crecimiento de las Pymes.

Categoría 9: Procesos

Descripción

Esta categoría surge ante la opinión del entrevistado acerca de los factores que influyen en el crecimiento de las empresas locales del sector servicios en Costa Rica. A continuación la opinión dada por el profesional:

- *La vinculación entre empresas trae muchísimos beneficios. Las empresas multinacionales ocupan de procesos que simplifiquen, no solo el traslado y la logística de tener recursos capacitados, en cualquier locación donde ocupen; sino también para garantizar precios más accesibles y una tropicalización de los procesos inmediata. Desde la óptica del país, promueven el mejoramiento de su base industrial, fortalecen su propuesta para la atracción de inversión y propician el “matrimonio” de las empresas. En cuanto a las Pymes, Procomer debe de fortalecer y garantizar la innovación en sus procesos, para que exista una calibración total entre la innovación del mercado, y la oferta de nuestros recursos humanos (Entrevistado 4).*

Análisis

De acuerdo con Definición.de (2017), el concepto proceso hace referencia a “la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas...”.

El crecimiento de las pequeñas y medianas empresas de Costa Rica está muy ligado con la capacidad que tengan estas de generar alianzas con las industrias extranjeras; no obstante, para lograr esto es primordial que las empresas locales cuenten con la capacidad necesaria para satisfacer los requerimientos y las necesidades que los inversionistas demandan.

A partir de ello, la importancia de que las Pymes del sector servicios de Costa Rica puedan desarrollar procesos claros, eficientes e innovadores, con el fin de satisfacer necesidades que las empresas multinacionales requieren. Por lo que, los diferentes procesos, son factores determinantes si una industria local desea crecer.

Categoría 10: Conocimiento

Descripción

Se establece dicha categoría ante la opinión de los entrevistados acerca del conocimiento fundamental que deben tener las Pymes del sector servicios de Costa Rica, con el fin de lograr el crecimiento, a partir de los encadenamientos en conjunto con la Inversión Extranjera Directa. A continuación, la respuesta del profesional:

- *Hemos avanzado bastante, lo que son servicios a nivel de plataformas digitales, conocimiento en tecnología, desarrollo de software, acervo, conocimiento tecnológico que tiene Costa Rica, al menos las Pymes, se ha desarrollado mucho por la Inversión Extranjera Directa. Muchas de las empresas que surgieron en los últimos 4 años que brindan servicios de desarrollo de software, outsourcing en temas computacionales y demás, muchas de ellas inclusive dan servicios a empresas como IBM, o cadenas internacionales como Walmart, ellos están vinculados con mantenimiento de plataformas nacionales.*

Existe una relación directa muy importante, y en específico se puede destacar un razón, y es que muchas de las personas que crean una Pyme del sector servicios, y si están en el sector tecnología, es muy probable que antes hubiesen trabajado en una zona franca.

Hay una correlación directa, enfoque en temas tecnológicos. En temas de contabilidad, financieros, que están bien adaptador (Pymes no son financieras), asesoramiento, tienen un impacto muy importante. Asesoría en temas ambientales, que se da mucho, que el país a nivel de leyes y normativas, las leyes están obligando a empresas nacionales a tomar

algún tipo de medida de protección al ambiente o bien garantizar una responsabilidad ambiental y social empresarial, y las Pymes dan servicios de asesoramiento de cómo ser carbono neutral, de cómo tener sellos verdes de Costa Rica, como incorporar la ISO 14000, y tener el esencial, y por si solo tiene un rubro ambiental fuerte. Todas estas grandes empresas que quieren instalarse en el país, tienen que contratar Pymes que son gestores ambientales que dan todo el servicio para obtener la acreditación ambiental en la que se está aspirando.

Las Pymes nacieron gracias a las grandes empresas, no a la demanda nacional, porque es más probable que una empresa extranjera obtenga un sello ambiental, que cuenta con capital, que una empresa local. (Entrevistado 5).

Análisis

Según The Free Dictionary (2017), se refiere al término conocer como “tener una persona nociones de una cosa, adquiridas por el estudio o la práctica”.

Uno de los aspectos fundamentales para el desarrollo de las Pymes del sector servicios es, principalmente el conocimiento en tecnología, que deben tener, ya que en la actualidad la economía nacional y las inversiones que se están incorporando a nuestro mercado van enfocadas hacia dicha temática o esquemas de producción y generación de servicios.

Por lo que si una empresa local desea incorporarse al proceso de encadenamientos, y desarrollarse a partir de ellos, debe procurar tener un conocimiento amplio, se le debe ofrecer a los inversionistas una confianza de que se sabe cómo hacer los procesos de la mejor manera. En los últimos años, gracias a la especialización que ha tomado el país hacia dichos sectores, gran cantidad de personas cuentan con un amplio conocimiento, mucho de ello, también, como un logro de quienes han trabajado anteriormente para empresas multinacionales.

Categoría 11: Aumento de la producción

Descripción

Esta categoría surge ante la opinión de los entrevistados respecto a los beneficios que les brindan los encadenamientos a las pequeñas y medianas empresas del sector servicios, en donde se destaca el aumento en la producción u otorgamiento de servicios. A continuación la opinión del profesional:

- *Entre los beneficios se pueden destacar el aumento en la producción o generación de servicios y a partir de ello, el incremento en ventas (Entrevistado 1).*
- *Sin duda alguna el incremento en la producción y la apertura de mercados, son de los principales beneficios que se pueden tomar en consideración (Entrevistado 8).*

Análisis

La Real Academia Española (2017), se refiere al término aumento como “dar mayor extensión, número o materia a algo”. De igual manera, hace mención a producción como “crear cosas o servicios con valor económico”. Por lo que el aumento de la producción se puede definir como una extensión en la creación de servicios que poseen un valor económico.

Lo que se busca con los encadenamientos es simplemente beneficiar a las pequeñas y medianas industrias de la economía nacional, ya sea a partir de los diversos aportes que les conceden y como consecuencia, las Pymes van a lograr tener otras ventajas secundarias.

La demanda de la economía costarricense puede que no sea lo suficientemente fuerte para satisfacer todas las necesidades que una empresa local requiere, por lo que entrar a participar

activamente de enlaces comerciales con inversionistas, no solo les va a ayudar a mejorar su forma de producción, sino que la demanda va a ser mayor, por lo que la producción o el otorgamiento de servicios va a sufrir un incremento.

Categoría 12: Incremento en ventas

Descripción

Dicha categoría se establece, a través de la opinión de los entrevistados a que el incremento en ventas es uno de los aspectos en los cuales los encadenamientos benefician a las pequeñas y medianas empresas de la economía nacional. La respuesta dada es la siguiente:

- *Entre los beneficios se pueden destacar el aumento en la producción o generación de servicios y a partir de ello, el incremento en ventas (Entrevistado 1).*
- *Crecimiento en ventas de servicios, avances tecnológicos y especialización del personal (Entrevistado 10).*

Análisis

Según The Free Dictionary (2017), se refiere a incremento como “aumento, crecimiento”. Además, define ventas como la “cantidad total de las ventas de una empresa o comercio”. Por lo que el incremento en ventas se puede definir como el aumento o crecimiento de las ventas de una empresa o comercio.

Anteriormente, se había mencionado el aumento en la producción como uno de los beneficios que tenían las Pymes a partir de los encadenamientos. Este beneficio citado, trae consigo una consecuencia, y es el incremento de las ventas; cuanto mayor producción o servicios

genere una empresa, mayores serán sus ventas, y más aún cuando se trata de economías de escala, como lo realizan las industrias nacionales y los inversionistas.

Dicho incremento en las ventas va a beneficiar el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, generándole una mayor estabilidad en la economía, fomentando su desarrollo con incremento en el capital y además, teniendo mayores posibilidades de generar otras inversiones en busca de su desarrollo y consolidación en la economía costarricense.

Categoría 13: Asesoría

Descripción

Dicha categoría surge de la opinión de los entrevistados, los cuales indica que las asesorías que se pueden presentar durante los encadenamientos, van a beneficiar de gran manera las Pymes del sector servicios de la economía nacional. A continuación la respuesta obtenida:

- *El campo de la asesoría en la producción y servicios, es un aspecto que hará crecer las Pymes (Entrevistado 2).*
- *Aporte en tecnología, capacitación y crecimiento en el capital, son algunos de los beneficios que se destacan (Entrevistado 9).*

Análisis

Según el Centro Nacional de apoyo a la pequeña y mediana empresa, Cenapyme (2017), hace referencia a asesoría como “un servicio profesional que orienta al directivo de una organización”. Además indica que es “una guía de expertos que responde a dudas específicas,

resuelve problemas concretos y apoya a las organizaciones en los trámites necesarios para su operación”.

Las empresas transnacionales de capital extranjero, sin duda alguna tienen un extenso, amplio y profundo conocimiento en diferentes ámbitos, a nivel económico, empresarial, administrativo, comercial, entre otros, gracias a su gran experiencia y trayectoria en diferentes economías a nivel mundial.

A partir de esto, las empresas nacionales deben aprovechar dichas facilidades y aprender de estas organizaciones y las maneras como operan, con el fin de tomar los aspectos relevantes, ponerlos en práctica y buscar un desarrollo de las Pymes de Costa Rica.

Categoría 14: Estabilidad

Descripción

Se establece esta categoría, con el fin de dar a conocer la posición de los profesionales entrevistados acerca de los beneficios que los encadenamientos otorgan a las pequeñas y medianas empresas del sector servicios, de la economía costarricense. La respuesta obtenida fue la siguiente:

- *Uno de los beneficios más sobresalientes a partir de los encadenamientos, es la estabilidad que le otorga a las Pymes (Entrevistado 3).*

Análisis

Según The Free Dictionary (2017), se refiere al concepto estabilidad como “situación de equilibrio y permanencia”.

Los encadenamientos traen consigo muchos beneficios a las Pymes de Costa Rica, tanto el aporte en tecnología, capital y diversos programas, como incentivar la producción, ventas y especialización o asesorías. No obstante, todo esto con lleva a un único desafío u objetivo que se desea alcanzar y es el crecimiento de las empresas locales.

Sin embargo, más allá del crecimiento y desarrollo, lo más importante es la estabilidad, que las empresas nacionales del sector servicios no solamente tengan un período exitoso y con número positivos, sino que logre mantener ese ritmo constante y le permite crecer y afianzarse en la economía.

Categoría 15: Ventajas competitivas

Descripción

Según lo indicado por los profesionales en las entrevistas realizadas, se establece las ventajas competitivas como uno de los aspectos en los cuales las pequeñas y medianas empresas de la economía nacional se ven beneficiadas a partir de los encadenamientos productivos. Lo anterior se evidencia en las siguientes respuestas:

- *La vinculación entre empresas trae muchísimas ventajas competitivas. Las empresas multinacionales ocupan de procesos que simplifiquen, no solo el traslado y la logística de tener recursos capacitados, en cualquier locación donde ocupen servicios; sino*

también para garantizar precios más accesibles y una tropicalización de los procesos inmediata. Desde la óptica del país, promueven el mejoramiento de su base industrial, fortalecen su propuesta para la atracción de inversión y propician el arraigo de las empresas. En cuanto a las Pymes, Procomer debe de fortalecer y garantizar la innovación en sus procesos, para que exista una calibración total entre la innovación del mercado, y la oferta de nuestros recursos humanos. Para las pequeñas y medianas empresas, los encadenamientos son un medio para integrarse a la economía global y mejorar sus procesos a través del expertise en gestión de calidad, tecnología y metodologías ágiles que traen las grandes empresas de servicios (Entrevistado 4).

- *Transferencia de capital, y muchas veces pagan con mejores condiciones que lo que puede pagar una empresa grande costarricense. Multinacionales al momento de pagar, se rigen a partir de estándares internacionales, que para nosotros puede ser mucho dinero, en otros países es sumamente poco.*

Pyme de servicio difícilmente va a llegar a ser una gran empresa y no por tema de capital sino por tema de cantidad de personas. Son empresas que pueden evolucionar muy bien en la captación de capitales, e inclusive tratan de tener un personal reducido porque lo que vale es el conocimiento, lo que importa es tener poco pero bien preparados.

Competitividad, no solo dentro del mismo sector Pymes, si va a un ritmo acelerado y ellos están encadenados a un sector dinámico que es la Inversión Extranjera Directa, que pertenece a toda una cadena global de valor, todas están especializándose y compitiendo al mismo tiempo. Se ve el poder adquisitivo de las personas que están trabajando con Pymes encadenadas a zonas francas o empresas multinacionales, y les va bien, podrían dar el mismo servicio a nivel nacional que no les va tan bien.

Crecimiento conjunto, transferencia de conocimiento, de prácticas internacionales, en formas de pago, por ejemplo. Como hacer contratos con las grandes empresas. La experiencia de negociar con empresas multinacionales, le otorga un plus importante para seguir compitiendo con otro tipo de empresas, inclusive más grandes (Entrevistado 5).

- *Aporte en tecnología, capacitación y crecimiento en el capital, son algunos de los beneficios que se destacan (Entrevistado 9).*
- *Crecimiento en ventas de servicios, avances tecnológicos y especialización del personal (Entrevistado 10).*

Análisis

De acuerdo con The Free Dictionary (2017), ventajas se define como la “circunstancia de estar por delante de otro o tener mejores condiciones para hacer una cosa”. De igual manera, se refiere a competitividad como la “capacidad para luchar por algo en condiciones de igualdad con otro”. Por lo que se puede conceptualizar ventajas competitivas como la circunstancia de tener mejores condiciones a fin de luchar por algo con otro, en igualdad de condiciones.

La vinculación que se logra a partir de los encadenamientos productivos les permite a las pequeñas y medianas empresas de la economía nacional desarrollarse, no solo en capital ni tecnología, sino también en el desarrollo de diferentes ventajas competitivas que les permita a las industrias locales poder competir activa y abiertamente con las multinacionales y los demás mercados internacionales.

Entre algunas de esas ventajas competitivas que se pueden destacar se encuentran los recursos capacitados, la competitividad generada que les permite incorporarse a una cadena global de valor, así como la experiencia que se puede obtener para tener la capacidad de negociar a futuro con demás corporaciones o inversionistas que decidan ingresar la economía nacional.

Categoría 16: Simplificación

Descripción

En esta categoría de análisis, el entrevistado considera la simplificación como uno de los aportes que obtienen las Pymes del sector servicios de Costa Rica al someterse a los encadenamientos productivos en conjunto con los inversionistas. La respuesta dada por el profesional en el campo es la siguiente:

- *La vinculación entre empresas trae muchísimas ventajas competitivas. Las empresas multinacionales ocupan de procesos que simplifiquen, no solo el traslado y la logística de tener recursos capacitados, en cualquier locación donde ocupen servicios; sino también para garantizar precios más accesibles y una tropicalización de los procesos inmediata. Desde la óptica del país, promueven el mejoramiento de su base industrial, fortalecen su propuesta para la atracción de inversión y propician el arraigo de las empresas. En cuanto a las Pymes, Procomer debe de fortalecer y garantizar la innovación en sus procesos, para que exista una calibración total entre la innovación del mercado, y la oferta de nuestros recursos humanos. Para las pequeñas y medianas empresas, los encadenamientos son un medio para integrarse a la economía global y mejorar sus procesos a través del expertise en gestión de calidad, tecnología y metodologías ágiles que traen las grandes empresas de servicios (Entrevistado 4).*

Análisis

Según Definicion.de (2017), el término simplificar se refiere a la manera de “lograr que algo se vuelva más simple; es decir, menos complejo, difícil o complicado.

Las empresas multinacionales, al enlazar sus producciones o servicios buscan la eficiencia en estos, de manera que los procesos sean más ágiles, a un menor costo y precio. El aporte que dan en tecnología y capital, genera que las empresas nacionales, a partir también de la especialización y asesorías, puedan simplificar dichos procesos, es decir, ser más competitivos y alinearse a las exigencias requeridas por los inversionistas.

Categoría 17: Mejoramiento

Descripción

Esta categoría muestra que los entrevistados consideran el mejoramiento como aportes que los encadenamientos productivos generan y le otorgan a las pequeñas y medianas empresas del sector servicios del país. Entre sus opiniones están:

- *La vinculación entre empresas trae muchísimas ventajas competitivas. Las empresas multinacionales ocupan de procesos que simplifiquen, no solo el traslado y la logística de tener recursos capacitados, en cualquier locación donde ocupen servicios; sino también para garantizar precios más accesibles y una tropicalización de los procesos inmediata. Desde la óptica del país, promueven el mejoramiento de su base industrial, fortalecen su propuesta para la atracción de inversión y propician el arraigo de las empresas. En cuanto a las Pymes, Procomer debe de fortalecer y garantizar la innovación en sus procesos, para que exista una calibración total entre la innovación del mercado, y la oferta de nuestros recursos humanos. Para las pequeñas y medianas empresas, los encadenamientos son un medio para integrarse a la economía global y mejorar sus procesos a través del expertise en gestión de calidad, tecnología y metodologías ágiles que traen las grandes empresas de servicios (Entrevistado 4).*
- *Transferencia de capital, y muchas veces pagan con mejores condiciones que lo que puede pagar una empresa grande costarricense. Multinacionales al momento de pagar,*

se rigen a partir de estándares internacionales, que para nosotros puede ser mucho dinero, en otros países es sumamente poco.

Pyme de servicio difícilmente va a llegar a ser una gran empresa y no por tema de capital sino por tema de cantidad de personas. Son empresas que pueden evolucionar muy bien en la captación de capitales, e inclusive tratan de tener un personal reducido porque lo que vale es el conocimiento, lo que importa es tener poco pero bien preparados.

Competitividad, no solo dentro del mismo sector Pymes, si va a un ritmo acelerado y ellos están encadenados a un sector dinámico que es la Inversión Extranjera Directa, que pertenece a toda una cadena global de valor, todas están especializándose y compitiendo al mismo tiempo. Se ve el poder adquisitivo de las personas que están trabajando con Pymes encadenadas a zonas francas o empresas multinacionales, y les va bien, podrían dar el mismo servicio a nivel nacional que no les va tan bien.

Crecimiento conjunto, transferencia de conocimiento, de prácticas internacionales, en formas de pago, por ejemplo. Como hacer contratos con las grandes empresas. La experiencia de negociar con empresas multinacionales, le otorga un plus importante para seguir compitiendo con otro tipo de empresas, inclusive más grandes (Entrevistado 5).

Análisis

Según Salgado (2014), hace referencia a mejoramiento como “una filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio”.

Los encadenamientos productivos indiscutiblemente buscan el progreso y desarrollo de las empresas Pymes del país, por ende el principal aporte de estos procesos es el mejoramiento que le otorgan a las industrias locales, no solamente con capital y tecnología, sino que también mejora su base industrial, los procesos que realizan para el otorgamiento de servicios, y un

crecimiento conjunto con las empresas multinacionales, en donde ambas ganan y buscan crecer al mismo instante.

Categoría 18: Innovación

Descripción

La siguiente categoría muestra como el entrevistado y profesional en el campo considera la innovación como un aporte de los encadenamientos productivos para con las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de la economía nacional. Esto se demuestra en la siguiente respuesta dada:

- *La vinculación entre empresas trae muchísimas ventajas competitivas. Las empresas multinacionales ocupan de procesos que simplifiquen, no solo el traslado y la logística de tener recursos capacitados, en cualquier locación donde ocupen servicios; sino también para garantizar precios más accesibles y una tropicalización de los procesos inmediata. Desde la óptica del país, promueven el mejoramiento de su base industrial, fortalecen su propuesta para la atracción de inversión y propician el arraigo de las empresas. En cuanto a las Pymes, Procomer debe de fortalecer y garantizar la innovación en sus procesos, para que exista una calibración total entre la innovación del mercado, y la oferta de nuestros recursos humanos. Para las pequeñas y medianas empresas, los encadenamientos son un medio para integrarse a la economía global y mejorar sus procesos a través del expertise en gestión de calidad, tecnología y metodologías ágiles que traen las grandes empresas de servicios (Entrevistado 4).*

Análisis

De acuerdo con Zona Económica (2017), innovación se define como “el proceso de llevar a cabo una idea o invento. Este proceso tiene como resultado generar valor agregado, reducir costos u ofrecer un nuevo producto o servicio en el mercado”.

Los aportes en tecnología son la principal herramienta que proveen los inversionistas, a partir de los encadenamientos, para las pequeñas y medianas empresas de la economía nacional: sin embargo, es dicho factor el que permite promover la innovación. Muchas de las Pymes se crearon anteriormente a partir de innovar, ser creativos, y generar u ofrecer servicios de calidad y nunca antes vistos.

Ante esto, la innovación se destaca como un punto a favor de las Pymes del sector servicios de Costa Rica gracias a los encadenamientos productivos, ya que les permite a las empresas desarrollar procesos más eficientes, con mejores estándares y sin ser tan complejos.

Categoría 19: Apertura de mercados

Descripción

Esta categoría surge ante la opinión por parte de los entrevistados, profesionales en el tema, acerca de la integración que pueden tener las pequeñas y medianas empresas del sector servicios en los diferentes mercados a nivel internacional, esto gracias a los encadenamientos productivos. Lo anterior se refleja en la siguiente respuesta:

- *La vinculación entre empresas trae muchísimas ventajas competitivas. Las empresas multinacionales ocupan de procesos que simplifiquen, no solo el traslado y la logística*

de tener recursos capacitados, en cualquier locación donde ocupen servicios; sino también para garantizar precios más accesibles y una tropicalización de los procesos inmediata. Desde la óptica del país, promueven el mejoramiento de su base industrial, fortalecen su propuesta para la atracción de inversión y propician el arraigo de las empresas. En cuanto a las Pymes, Procomer debe de fortalecer y garantizar la innovación en sus procesos, para que exista una calibración total entre la innovación del mercado, y la oferta de nuestros recursos humanos. Para las pequeñas y medianas empresas, los encadenamientos son un medio para integrarse a la economía global y mejorar sus procesos a través del expertise en gestión de calidad, tecnología y metodologías ágiles que traen las grandes empresas de servicios (Entrevistado 4).

- *Sin duda alguna el incremento en la producción y la apertura de mercados, son de los principales beneficios que se pueden tomar en consideración (Entrevistado 8).*

Análisis

El concepto de apertura de acuerdo con Definición.de (2017), se conceptualiza como “el acto o la instancia en el cual se inicia algo”. Además, Promonegocios (2017), define mercado como “el lugar donde se reúnen oferentes y demandantes y es donde se determinan los precios de los bienes y servicios a través del comportamiento de la oferta y demanda”. Por lo que la apertura de mercados se puede definir como dar inicio a las negociaciones en un lugar donde hay oferentes y demandantes y se determinan los precios de bienes y servicios.

Uno de los principales objetivos por los cuales se impulsa a las pequeñas y medianas empresas del sector servicios a participar de los procesos de encadenamientos productivos, es fomentar su desarrollo y, primordialmente, que puedan establecerse y crecer no solo a nivel local, sino lograr aspirar a nuevos mercados y a partir de ello beneficiar la economía nacional.

La apertura de mercados, para las Pymes de Costa Rica, es una consecuencia positiva que genera la Inversión Extranjera Directa, pues gracias a su recorrido, conocimiento, experiencia e

imagen, les permite a las industrias locales, de igual manera, darse a conocer y brindarles las herramientas necesarias para el desarrollo óptimo fuera de las fronteras locales. En consecuencia, dicha integración a nuevos mercados es un beneficio que se obtiene de los encadenamientos productivos.

Categoría 20: Especialización

Descripción

La siguiente categoría muestra cómo los profesionales en el campo consideran la especialización como un aspecto positivo que generan los encadenamientos productivos, en beneficio de las Pymes del sector servicios de Costa Rica. Esto se demuestra en las siguientes respuestas de los entrevistados:

- *Fomento de la especialización, si la Inversión Extranjera Directa es dinámica, las Pymes que se encadenan a ellas deben seguirles el ritmo, si no se quedan afuera, es así de simple, saben que tienen que especializarse, que los conocimientos van desarrollándose, que deben tener visión internacional, tienen que incorporarse al conocimiento de las nuevas dinámicas internacionales en el área del servicio que están dando y eso lo que hace es que la Pyme crezca y sea grande (Entrevistado 6).*
- *Logran obtener especialización en diferentes procesos, así como avances en tecnología (Entrevistado 7).*
- *Crecimiento en ventas de servicios, avances tecnológicos y especialización del personal (Entrevistado 10).*

Análisis

Según Eco-finanzas (2017), la especialización es una “forma de organización de la actividad económica en la que cada factor de producción realiza sólo una parte del proceso productivo, lo cual permite ahorrar tiempo y realizar cada operación de una manera eficiente”.

Gracias a la tecnología, el capital y sobre todo, a las asesorías y diversas capacitaciones, las pequeñas y medianas empresas de la economía local logran obtener una especialización, formándose y desarrollándose en áreas específicas, muchas con conocimiento técnico, lo que permite a los empleados de las industrias locales capacitarse y formarse.

La especialización, además, permite que las Pymes de Costa Rica logren la ejecución de sus labores de manera eficiente, y de una manera más detallada, que permita satisfacer las necesidades que los inversionistas exigen al país.

Unidad de Análisis 2: Aporte

El concepto de aporte, de acuerdo con Definición.de (2017), hace referencia a “algo que se entrega o se realiza con el objetivo de ayudar o de contribuir a una causa”.

En la presente unidad de análisis, se abordan las opiniones de los entrevistados acerca de los diferentes aportes que se perciben, a partir de los encadenamientos productivos, en conjunto con la Inversión Extranjera Directa, con el fin de analizar los resultados y conocer cuáles son los beneficios generados por el problema en estudio.

De esta unidad de análisis, se derivan las siguientes categorías:

- Fuentes de empleo
- Reactivación de la economía
- Colocación de productos
- Desarrollo
- Tecnología
- Reestructuración
- Especialización
- Profesionalización
- Asesoría
- Oportunidad de crecimiento
- Necesidades específicas
- Tendencias
- Recursos
- Fortalecimiento
- Eficiencia en procesos
- Generación de empleo

Categoría 1: Fuentes de empleo

Descripción

Dicha categoría surge ante la opinión de los profesionales acerca del empleo, como uno de los diversos aportes que los encadenamientos productivos generan y otorgan a las pequeñas y medianas empresas de la economía, en busca del desarrollo de estas. La respuesta obtenida del entrevistado se muestra a continuación:

- *Los encadenamientos en busca de beneficiar las Pymes del sector servicios, generan fuentes de empleo, lo que a su vez se ve reflejado en la reactivación de la economía (Entrevistado 1).*
- *El desarrollo de la tecnología es un aporte fundamental para el desarrollo de las Pymes del sector servicios, que va a desencadenar en generación de empleos (Entrevistado 4).*

Análisis

Según la Real Academia Española (2017), fuente es el “principio, fundamento u origen de algo”. Además, citando a Definición.de (2017), empleo se refiere a “la acción y el efecto de generar trabajo y ofrecer puestos laborales”. Por lo que la fuente de empleo se puede definir como el principio de generar puestos laborales.

De acuerdo con un artículo publicado por El Mundo CR (2015), se menciona uno de los proyectos y trabajos en conjunto por parte de las instituciones gubernamentales, encargadas de promover el desarrollo de las Pymes y el incremento de los inversionistas, y organizaciones internacionales, para promover el empleo a partir de los encadenamientos productivos. En este estudio se cita lo siguiente:

Como parte de la iniciativa se realizará un diagnóstico en las áreas de atención necesarias para fortalecer una cultura de cumplimiento de los derechos laborales en las Pymes, e impulsar oportunidades para la generación de opciones de trabajo que produzcan un ingreso digno, seguridad y protección social para las familias, así como mejores perspectivas de desarrollo personal y social.

La gran demanda por parte de las empresas de Inversión Extranjera Directa para las pequeñas y medianas empresas nacionales, genera que estas últimas se encuentren en la necesidad de contratar un mayor número de empleados para lograr hacerle frente a las exigencias

de los inversionistas. A partir de esto, se detalla la generación de empleo como un aporte fundamental en el crecimiento y consolidación de las Pymes del sector servicios de Costa Rica.

Categoría 2: Reactivación de la economía

Descripción

Esta categoría surge ante la opinión de los profesionales acerca de los beneficios que generan los encadenamientos productivos, citando la reactivación de la economía como uno fundamental. Esto se refleja en la siguiente respuesta:

- *Los encadenamientos en busca de beneficiar las Pymes del sector servicios, generan fuentes de empleo, lo que a su vez se ve reflejado en la reactivación de la economía (Entrevistado 1).*

Análisis

Según Oxford Living Dictionaries (2017), reactivar significa “dar más intensidad o rapidez a una cosa”. De igual manera, conceptualiza economía como el “sistema de producción, distribución, comercio y consumo de bienes y servicios de una sociedad o de un país”. Por lo que la reactivación de la economía se puede definir como dar mayor intensidad a la producción, distribución, comercio y consumo de bienes y servicios.

La economía de Costa Rica depende, en gran medida, de las pequeñas y medianas empresas, las cuales son el motor de la misma y, por tanto, de quien depende el desarrollo y crecimiento que experimente el país. Como se ha logrado analizar, las Pymes por sí solas no

logran crecer, debido a que la demanda del país no es suficiente para satisfacer sus necesidades, en muchas ocasiones, lo cual genera la desaparición de muchas empresas locales.

No obstante, los encadenamientos productivos vienen a otorgar ese faltante para que las Pymes puedan establecerse y crecer, lo que a su vez permite que la economía nacional experimente una reactivación ante el desarrollo que presentan las empresas nacionales, y por ende el poder adquisitivo de las personas que laboran para dichas industrias.

Categoría 3: Colocación de servicios

Descripción

La presente categoría muestra la colocación de servicios como un aspecto positivo del enlace entre las Pymes del sector servicios de Costa Rica, y las empresas multinacionales, a partir de los encadenamientos productivos. Esto se justifica a través de la siguiente respuesta por parte del entrevistado:

- *Facilitan la colocación de servicios y ayudan a la organización a desarrollarse para la libre competencia (Entrevistado 2).*

Análisis

De acuerdo con Oxford Living Dictionaries (2017), el término colocación hace referencia a “vender una mercancía a un público determinado”. Por otra parte, indica que servicios se refiere a una “organización, con su personal y medios, que se encarga de realizar un trabajo que satisface determinadas necesidades de una comunidad”. A partir de lo anterior, el concepto

colocación de servicios se puede conceptualizar como vender el trabajo que se realiza a un público determinado para satisfacer una necesidad.

Las Pymes del sector servicios de Costa Rica poseen la limitante de tener un acceso escaso a diferentes mercados, lo cual genera que los servicios ofrecidos no puedan expandirse a lo largo del territorio o bien, salir de las fronteras nacionales. Con los encadenamientos, las empresas nacionales pueden darse a conocer con grandes industrias, esto facilita la colocación de productos, a nivel nacional e internacional, a través de los inversionistas.

Categoría 4: Desarrollo

Descripción

Dicha categoría explica el desarrollo como un aporte de los encadenamientos productivos para las empresas nacionales, y los diferentes efectos que este tiene en el desarrollo de las Pymes. Esto se representa mediante las siguientes respuestas:

- *Facilitan la colocación de servicios y ayudan a la organización a desarrollarse para la libre competencia (Entrevistado 2).*
- *Un efecto indirecto es el up grade, entendiéndolo que son empresas que deben de evolucionar a mayor grado de especialización y no necesariamente en crecimiento del personal (Entrevistado 5).*

Análisis

Según la Real Academia Española (2017), se refiere al término desarrollo como la “evolución de una economía hacia mejores niveles de vida”.

Muchas de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica requieren de la ayuda de los inversionistas, a partir de los encadenamientos productivos, para consolidarse, crecer y desarrollarse. Tomando esto como base, les va a permitir a las Pymes tener la capacidad de competir, activamente y con argumentos válidos, ante grandes industrias y economías, con lo cual se genera una libre competencia.

Además, los encadenamientos permiten a las empresas locales crecer, evolucionar y desarrollarse, no solo a nivel económico y generación de servicios, sino que la especialización que van ganando las Pymes, con la ejecución de procesos complejos y técnicos, les va a generar mayor solvencia en la economía nacional.

Categoría 5: Tecnología

Descripción

De acuerdo con la opinión de los entrevistados, la tecnología es uno de los aportes en los que se benefician las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de la economía nacional con la aplicación de los encadenamientos productivos, en conjunto con la Inversión Extranjera Directa. Esto se refleja en las siguientes respuestas de los profesionales:

- *El conjunto de beneficios del sector servicios es la tecnología, con el fin de lograr un espacio importante en el comercio internacional, por lo que se debe ver esto como el aporte más importante (Entrevistado 3).*
- *El desarrollo de la tecnología es un aporte fundamental para el desarrollo de las Pymes del sector servicios, que va a desencadenar en generación de empleos (Entrevistado 4).*
- *Una mayor especialización por parte de las Pymes para ejecución de los procesos o servicios que otorgan y tecnología, principalmente (Entrevistado 9).*

Análisis

La Real Academia Española (2017) se refiere el término tecnología como el “conjunto de los instrumentos y procedimientos industriales de un determinado sector o producto”.

Sin duda alguna, las principales ventajas competitivas que diferencian las empresas multinacionales, de Inversión Extranjera Directa, respecto a las empresas locales es la tecnología que poseen para el desarrollo y ejecución de sus procesos productivos o prestación de servicios.

Con base en esto, se puede determinar la importancia de los encadenamientos productivos para las Pymes del sector servicios de la economía nacional, pues permiten el otorgamiento, de tecnología, por parte de los inversionistas, que permite a las empresas nacionales ser más eficientes, especializarse y crecer en diferentes ámbitos.

Categoría 6: Reestructuración

Descripción

Dicha categoría surge ante el deseo de conocer los aportes de los cuales las pequeñas y medianas empresas de la economía nacional se benefician, a partir de los encadenamientos productivos. Un entrevistado destaca que la reestructuración es un aporte importante, como lo demuestra la siguiente respuesta:

- *Hay un cambio en cómo se reestructura el sector Pyme costarricense y especialmente en el sector servicios, generalmente tenemos el paradigma de que una Pyme se conforma de una necesidad y con poco dinero “la sufrida pyme”, todo lo lucha; los encadenamientos*

viene a romper dicho paradigma y hay países en donde una pyme no se entiende como una empresa que surgió de la necesidad sino más bien que son personas especializadas que se acaban de agrupar y que tienen una idea muy bien, y que hay una profesionalización o un re contexto de lo que uno entiende como Pyme, ya uno entendería Pymes como unidades ejecutivas que logran trabajar sobre los mismo estándares de empresas multinacionales (Entrevistado 6).

Análisis

La Real Academia Española (2017), define reestructuración como “modificar la estructura de una obra, disposición, empresa, proyecto, organización, entre otros”.

Con la vinculación de los encadenamientos productivos entre las Pymes e inversionistas, los procesos productivos o bien la prestación de diferentes servicios, tendrán un cambio significativo, en donde se va a tener que dar con mayor fluidez, se deben aumentar los conocimientos técnicos y la demanda va a ser mayor; por lo que se debe reestructurar aspectos administrativos, operativos y logísticos a fin de lograr las exigencias descritas.

Categoría 7: Especialización

Descripción

Esta categoría surge como uno de los aportes de los encadenamientos productivos para las Pymes, según las diferentes versiones de los profesionales entrevistados. Entre las respuestas dadas, se encuentran:

- *Un efecto indirecto es el up grade, entendiendo que son empresas que deben de evolucionar a mayor grado de especialización y no necesariamente en crecimiento del personal. (Entrevistado 5).*
- *Hay un cambio en cómo se reestructura el sector Pyme costarricense y especialmente en el sector servicios, generalmente tenemos el paradigma de que una Pyme se conforma de una necesidad y con poco dinero “la sufrida pyme”, todo lo lucha; los encadenamientos viene a romper dicho paradigma y hay países en donde una pyme no se entiende como una empresa que surgió de la necesidad sino más bien que son personas especializadas que se acaban de agrupar y que tienen una idea muy bien, y que hay una profesionalización o un re contexto de lo que uno entiende como Pyme, ya uno entendería Pymes como unidades ejecutivas que logran trabajar sobre los mismo estándares de empresas multinacionales (Entrevistado 6).*
- *La especialización que se obtienen en los diferentes servicios, es un aporte fundamental (Entrevistado 7).*
- *Otorgan una mayor especialización en los procesos y transmiten experiencia por su amplio conocimiento en mercados internacionales (Entrevistado 8).*
- *Una mayor especialización por parte de las Pymes para ejecución de los procesos o servicios que otorgan y tecnología, principalmente (Entrevistado 9).*

Análisis

Oxford Living Dictionaries (2017), define especialización como “dar unos conocimientos especiales en una rama de la ciencia, arte, técnica o actividad”

Gracias a los procesos o servicios complejos, específicos y técnicos que requieren las empresas de capital extranjero, le permite y obligan a las pequeñas y medianas empresas de la economía nacional crecer y especializarse en diversos ámbitos, generando un conocimiento específico en labores que deben ejecutar.

Categoría 8: Profesionalización

Descripción

La siguiente categoría surge ante la respuesta del entrevistado, quien considera la profesionalización, como un aporte de los encadenamientos productivos para las Pymes del sector servicios de Costa Rica. Lo anterior se justifica con la siguiente opinión:

- *Hay un cambio en cómo se reestructura el sector Pyme costarricense y especialmente en el sector servicios, generalmente tenemos el paradigma de que una Pyme se conforma de una necesidad y con poco dinero “la sufrida pyme”, todo lo lucha; los encadenamientos viene a romper dicho paradigma y hay países en donde una pyme no se entiende como una empresa que surgió de la necesidad sino más bien que son personas especializadas que se acaban de agrupar y que tienen una idea muy bien, y que hay una profesionalización o un re contexto de lo que uno entiende como Pyme, ya uno entendería Pymes como unidades ejecutivas que logran trabajar sobre los mismo estándares de empresas multinacionales (Entrevistado 6).*

Análisis

Según The Oxford Living Dictionaries (2017), define el concepto de profesionalización como “convertir en profesión una actividad habitualmente no profesional”.

Las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica en la mayoría de los casos están conformadas por personas no profesionales en los campos donde se enfocan, sino que son empíricos y con el paso de los años han obtenido conocimiento y especialización. No

obstante, con la incorporación de los encadenamientos productivos, y a partir de las políticas y exigencias de los inversionistas, se obliga a las Pymes a profesionalizarse en sus labores y en los procesos que ejecuta.

Categoría 9: Asesoría

Descripción

La categoría 9 se establece ante la opinión del entrevistado de que las asesorías que se le otorgan a las Pymes del sector servicios de Costa Rica, son aportes fundamentales para las empresas nacionales. A continuación, la opinión del entrevistado:

- *Las asesorías que dan a las empresas nacionales, son un aporte de gran importancia, debido a su amplia experiencia y trayectoria en mercados internacionales (Entrevistado 10).*

Análisis

De acuerdo con Definición.de (2017), asesoría se define como “el trabajo y el despacho de un asesor, que es una persona dedicada a brindar recomendaciones, sugerencias y consejos en su ámbito de especialización”.

Las Pymes del sector servicios en Costa Rica, para lograr ejecutar con éxito los encadenamientos productivos en conjunto con la Inversión Extranjera Directa, requería de una amplia capacitación y seguimiento de recomendaciones de personas con amplia experiencia y conocimiento en el área de servicios, manejo de tecnología y la forma en que laboraba o

trabajaban las empresas multinacionales; por ende, las asesorías fueron aspectos positivos, ya que aportaban capacitación y conocimiento a los trabajadores nacionales.

Categoría 10: Oportunidad de crecimiento

Descripción

En esta categoría, varios de los entrevistados consideran que la oportunidad de crecimiento es una de las relaciones existentes entre la Inversión Extranjera Directa y las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica. A continuación se detallan las respuestas dadas por los profesionales:

- *La principal relación entre los inversionistas y las Pymes es la oportunidad de crecimiento que van a tener ambas partes (Entrevistado 1).*
- *La Inversión Extranjera Directa le dará a las Pymes un mayor impulso para competencia y el desarrollo de su personal (Entrevistado 2).*
- *El beneficio y el riesgo no es compartido con otras empresas nacionales, abriendo posibilidades de crecimiento integral al país. Esa es la diferencia más marcada, para eso fueron creadas estas estructuras de comercio (Entrevistado 3).*
- *Yo diría que es una relación en la que ambas partes se benefician y se ocupan directamente. Por un lado, se centra en identificar posibles “huecos u oportunidades” que llenen suplidores y/o compradores para asistir a las empresas de Zonas Francas y del sector local (aunque en menor escala). En la perspectiva de Pymes se busca promover, mejorar y estabilizar los vínculos comerciales entre las firmas proveedoras y las compradoras. En ese sentido, el objetivo es que las empresas incrementen sus ventas y su sostenibilidad (Entrevistado 4).*
- *Relación insumo-producto en los procesos productivos, matriz insumo-producto, y entre más sofisticada sea dicha matriz dentro de un territorio nacional y generalmente si*

puede ser una vinculación entre empresa nacional y extranjera, mejora es la proporción al crecimiento económico que tiene el país (Entrevistado 5).

- *La necesidad de crecimiento es la relación más clara para la Inversión Extranjera Directa y las Pymes (Entrevistado 7).*
- *La relación existente es principalmente el crecimiento que ambas partes buscan a partir del encadenamiento, por abaratar costos por parte de los inversionistas y aumentar producción por parte de las Pymes (Entrevistado 8).*
- *El deseo que tanto los inversionistas como las empresas nacionales crezcan y se favorezcan entre sí, a través del otorgamiento de servicios a un bajo costo y el aporte tecnológico que se pueda dar (Entrevistado 10).*

Análisis

Con respecto al concepto de oportunidad, The Free Dictionary (2017), se refiere a este como el “momento o circunstancia adecuada para realizar o conseguir algo”. De igual manera, conceptualiza crecimiento como la “elevación de uno o varios indicadores económicos durante un espacio de tiempo determinado”. Por lo que la oportunidad de crecimiento se puede definir como el momento adecuado para lograr elevar los indicadores económicos de las empresas Pymes y las multinacionales de capital extranjero.

Una de las principales razones por las cuales los encadenamientos productivos se convierten en una de las herramientas más eficientes para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, así como para los inversionistas, es por las posibilidades de crecimiento que otorgan a ambas partes, por lo que la relación existente es aún más estrecha.

Por un lado, las Pymes se favorecen por todos los beneficios que les permite un desarrollo óptimo que le es imposible encontrar en el mercado nacional, mientras que las empresas

multinacionales de capital extranjero busca abaratar costos de producción u otorgación de servicios, a fin de generar mayor capital a un menor precio.

Categoría 11: Necesidades

Descripción

Dicha categoría refleja las necesidades específicas como un aspecto que relaciona las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica con la Inversión Extranjera Directa. Los profesionales mencionaron:

- *Las necesidades específicas de las empresas internacionales, y que solamente el mercado nacional lo puede suplir y que el sector servicios y muchos de ellos, solo Costa Rica los tiene, lo que genera una relación y vinculación relativamente fuerte (Entrevistado 6).*
- *La necesidad de beneficiarse ambas partes, tanto en precio como en producción (Entrevistado 9).*

Análisis

The Free Dictionary (2017), conceptualiza el término necesidad como “la falta de algo imprescindible”.

Las empresas, tanto nacionales como extranjeras, al buscar alianzas que permitan y favorezcan un posible desarrollo y crecimiento, lo hacen en busca de satisfacer necesidades o aspectos que aún no han logrado suplir a lo largo del tiempo y que deben trabajar en conjunto para buscar un beneficio en común.

Las necesidades siempre van a existir en toda economía y en toda empresa, una diferente a la otra, pero las partes siempre buscan la manera de solventar los problemas o situaciones que se presentan en el momento; por lo que se establece dicho término como uno de los aspectos que relaciona las Pymes del sector servicios con las empresas transnacionales.

Categoría 12: Tendencias

Descripción

La presente categoría, muestra que para el entrevistado, uno de los aspectos a través del cual las Pymes se desarrollan con los encadenamientos productivos, es mantenerse al tanto de las tendencias del comercio internacional. A continuación se detalla lo mencionado:

- *Se mantienen al corriente de las últimas tendencias del comercio internacional (Entrevistado 1).*
- *Se desarrollan en nuevos conocimientos de mercados extranjeros (Entrevistado 7).*

Análisis

De acuerdo con Definicion.de (2017), hace referencia al término tendencia como “una corriente o preferencia hacia determinados fines”.

Un aspecto que permite el desarrollo de las Pymes del sector servicios a través de los encadenamientos productivos, es la facilidad que estos otorgan para que las empresas nacionales tengan la capacidad de estar actualizados y determinar las tendencias y la forma en la que

actualmente, las grandes corporaciones o industrias, manejan sus negocios, administración, tecnología y hasta sus finanzas.

Lo anterior va a permitir, que las empresas locales logren basar sus modelos o administración en los vistos por las empresas multinacionales, a fin de lograr aplicar ciertos aspectos, en la medida de lo posible, de una forma similar y con ello lograr promover el desarrollo y crecimiento de las Pymes.

Categoría 13: Recursos

Descripción

En esta categoría, se quiere dar a entender la importancia de obtener recursos por partes de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica, como aspecto que permite desarrollarse a través de los encadenamientos productivos.

- *Logran alcanzar sus metas cuando obtienen los recursos para actualizarse (Entrevistado 2).*
- *Como anteriormente lo he mencionado, la clave del desarrollo de las Pymes se basa en tener que equiparse para las demandas que traen esos encadenamientos productivos, o las empresas que establecen esos vínculos. Para jugar en las grandes ligas, hay que prepararse como las grandes ligas (Entrevistado 4).*
- *Es una proporción pequeña, las empresas que han logrado encadenarse con inversión extranjera directa. Las que logra encadenar es porque son Pymes muy buenas y son buenos servicios, mucho de ellos son personas que crecieron dentro de ese tipo de empresas, adquirieron el conocimiento y se dieron cuenta que podían vender ese servicio a la misma empresa que los había formado, pero cobrando más caro, sin horario, ya con un capital fijo y demás. Es la única relación real que existe, muchos de ellos venden*

servicios a empresas en las mismas que trabajaron porque ven que es un muy buen negocio hacerlo. Sin esto, cuesta mucho lograr el encadenamiento (Entrevistado 5).

Análisis

Según Zona Económica (2017), el término recursos se puede definir como “aquellos elementos que pueden ser utilizados por el hombre para realizar una actividad o como medio para lograr un objetivo”.

Los recursos que un encadenamiento productivo puede aportarle a las Pymes del sector servicios puede ser en capital, tecnología, recursos naturales o bien recurso humano de calidad, este último a través de capacitaciones o bien recomendaciones de personas que conocen los procesos o la forma de operar por parte de estas empresas transnacionales, con lo cual promueven el desarrollo de las empresas nacionales.

Categoría 14: Fortalecimiento

Descripción

En dicha categoría, el fortalecimiento es uno de los aspectos a través de los cuales las Pymes pueden aprovechar y lograr un desarrollo a partir de los encadenamientos productivos. A continuación, la opinión dada por el profesional entrevistado:

- *La base de ese desarrollo es buscar ante todo cual es el fortalecimiento que ellos puedan dar a empresas gigantes con necesidad de importar algo para su fin general. Muchas lo hacen diferente y apuestan a cualquier producto únicamente porque no es muy*

abundante en el mercado y este puede que no sea del interés de esas empresas gigantes (Entrevistado 3).

Análisis

De acuerdo con la Real Academia Española (2017), el término fortalecimiento se refiere como “hacer más fuerte o vigoroso”.

Para que las pequeñas y medianas empresas del sector servicios logren un crecimiento y desarrollo óptimo, es importante que puedan tener claras sus fortalezas y ventajas competitivas sobre las cuales van a hacerle frente a los encadenamientos productivos en conjunto con la Inversión Extranjera Directa, ya que esto va a permitir que tengan claro sus fortalezas, debilidades y aspectos por corregir para satisfacer las necesidades de los inversionistas, y con ello lograr un desarrollo más rápido.

Categoría 15: Eficiencia en procesos

Descripción

Esta categoría surge ante la opinión de los profesionales acerca de la eficiencia en los procesos como un aspecto que permite y fomenta el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas a partir de los encadenamientos productivos. Esto, se refleja en las siguientes respuestas:

- *Se desarrollan principalmente a partir de la eficiencia en los procesos en sectores de servicios específicos, en donde las personas conocen las necesidades que tienen las empresas transnacionales, saben lo que quieren (Entrevistado 6).*

- *Sin duda alguna se desarrollan en la eficiencia de los procesos o servicios que ejecutan (Entrevistado 8).*
- *Se desarrollan en la calidad de servicios que otorgan, así como el aumento del personal (Entrevistado 10).*

Análisis

Según Definición.de (2017), conceptualiza eficiencia como “utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta”. De igual manera, se refiere a proceso como “la transformación de entradas (insumos) en salidas (bienes y servicios), gracias al aprovechamiento de recursos físicos, tecnológicos y humanos, entre otros”. Por lo que la eficiencia en procesos se puede definir como utilizar los medios o recursos disponibles de manera racional para transformar los insumos en bienes y servicios, y con ello alcanzar una meta específica.

Uno de los aspectos que hacen crecer a las empresas, tanto nacionales como de capital extranjero, es la forma en que ejecutan cada uno de sus procesos, ya sean productivos o de servicios, a fin de brindar un servicio óptimo, de calidad y al menor precio. Sin duda alguna, la eficiencia en dichos procesos, va a permitirles a las Pymes un desarrollo, ya que van a lograr producir más y a un costo menor, lo cual les traerá mayor ganancia y sobretodo reputación para futuras negociaciones.

Categoría 16: Generación de empleo

Descripción

La presente categoría muestra la generación de empleo, lo cual es un aspecto importante para el desarrollo de las Pymes del sector servicios a partir de los encadenamientos productivos. Esto se justifica a través de las siguientes respuestas por parte de los entrevistados:

- *Genera mayor cantidad de empleos, lo que permite un desarrollo de las Pymes (Entrevistado 9).*
- *Se desarrollan en la calidad de servicios que otorgan, así como el aumento del personal (Entrevistado 10).*

Análisis

Según la Real Academia Española (2017), hace referencia a generación como “producir, causar algo”. Asimismo, The Free Dictionary (2017) define empleo como la “ocupación de una persona en una actividad”. Por tanto, generación de empleo se define como producir o causar una ocupación de una persona en una actividad.

A partir de los encadenamientos productivos, las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica crecen en demanda de servicios gracias al enlace que poseen con las empresas de capital extranjero. Con ello, les permite a las mismas aumentar su personal con el fin de lograr suplir la demanda que el mercado exige, beneficiándose con un mayor número de empleadores y por ende, les permite generar una mayor cobertura de servicios y especialización, de una manera eficiente.

Unidad de Análisis 3: Expectativas

Según la Real Academia Española (2017), hace referencia a expectativa como la “esperanza de realizar o conseguir algo”; o bien, también lo define como la “posibilidad razonable de que algo suceda”.

En la presente unidad de análisis, se hace referencia a cuáles son las opiniones por parte de los entrevistados, profesionales, acerca de las expectativas que tienen a futuro para las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica, en su búsqueda de crecimiento, a partir de la aplicación de los encadenamientos productivos y el trabajo en conjunto con la Inversión Extranjera Directa.

De esta unidad, se derivan las siguientes categorías de análisis:

- Incremento
- Mano de obra
- Estratégicos
- Políticas
- Capacitación
- Comercialización
- Capacidades productivas
- Confianza
- Desarrollo tecnológico
- Capital

Categoría 1: Incremento

Descripción

Dicha categoría surge ante la opinión de los entrevistados acerca de las expectativas de desarrollo que presentan las Pymes de Costa Rica, en beneficio de la economía nacional, en donde se destaca el incremento de diversos ámbitos como un factor. Las respuestas obtenidas de los entrevistados se destacan a continuación:

- *Por supuesto, incrementan su número de empleados, tecnología, inversiones, entre otras (Entrevistado 1).*
- *Si, aportarían un incremento en la mano de obra y variedad de servicios y productos (Entrevistado 2).*
- *Claro que sí. El Cinde hace poco anunció que en 2017 se asentaron 18 nuevos proyectos de servicios. Estas empresas ocupan en su mayoría de estructura y logística local, no todas son como Amazon que va por el quinto edificio en el país. Esto implica más empleo, más necesidad de soporte, entre otras alianzas estratégicas que pueden establecer las Pymes con la entrada de más empresas internacionales, y por ende, más plata y empleos (Entrevistado 4).*

Análisis

Según la Real Academia Española (2017), se refiere a la palabra incremento como la “acción y efecto de incrementar”.

El crecimiento de las pequeñas y medianas empresas trae consigo una serie de consecuencias positivas, no solo para los dueños o propietarios de dichas industrias, sino que

también para la economía nacional. Para el caso de las Pymes, les permite incrementar su producción o prestación de servicios, su personal, lo cual genera la transformación de una pequeña a mediana empresa, o de mediana a grande. Asimismo, el incremento en tecnología y las posibilidades de inversión, son un aspecto fundamental para tener la expectativa de crecimiento.

En el caso de la economía nacional, las Pymes son el motor de la misma, y depende en gran parte del crecimiento y desarrollo de estas pequeñas y medianas empresas, de la situación económica en la que se encuentre el país. La generación de empleo produce, un efecto inmediato en la economía, ya que las personas van a tener el poder adquisitivo para poder consumir; de igual manera, el desarrollo en tecnología, carente en Costa Rica, va a fomentar el desarrollo del país con procesos y servicios más especializados y ágiles.

Categoría 2: Mano de obra

Descripción

Esta categoría surge ante la opinión de los profesionales, que destacan la generación de mano de obra, como un aspecto que beneficiaría a la economía nacional a partir del desarrollo a futuro que puedan presentar las pequeñas y medianas empresas. Esto se refleja en las siguientes respuestas:

- *Por supuesto, incrementan su número de empleados, tecnología, inversiones, entre otras (Entrevistado 1).*
- *Si, aportarían un incremento en la mano de obra y variedad de servicios y productos (Entrevistado 2).*
- *Claro que sí. El Cinde hace poco anunció que en 2017 se asentaron 18 nuevos proyectos de servicios. Estas empresas ocupan en su mayoría de estructura y logística local, no*

todas son como Amazon que va por el quinto edificio en el país. Esto implica más empleo, más necesidad de soporte, entre otras alianzas estratégicas que pueden establecer las Pymes con la entrada de más empresas internacionales, y por ende, más plata y empleos (Entrevistado 4).

- *Si, son el motor de la economía, las grandes empresas no lo son. De la totalidad de la industria costarricense, el 71% corresponde a Pymes, y el restante son empresas grandes. Generan mucho más empleo que las empresas grandes de la economía, el 85 % del empleo nacional, aproximadamente. Mucho de ellos son empleos informales (Entrevistado 5).*

Análisis

Según González y Serpa (2008), la mano de obra se define como “el esfuerzo físico o mental gastado en la fabricación de un producto o servicio”. Además indican que se puede dividir en mano de obra directa e indirecta.

Adicionalmente, González y Serpa (2008), citando a Charles Hongren, indican que la mano de obra “está directamente involucrada en la producción de un artículo terminado, la cual puede ser fácilmente rastreada en el producto y representa un costo de mano de obra importante en su producción”.

Hoy en día, Costa Rica presenta problema de desempleo importantes, prácticamente a nivel nacional, en donde a través de Inversión Extranjera Directa se ha intentado reducir dicho porcentaje; no obstante, lograr esto es complicado, ya que un sector importante de la población no poseen estudios especializados o bien el dominio de un segundo idioma para lograr fácilmente solicitar un puesto en estas empresas transnacionales.

A partir de ello, las pequeñas y medianas empresas de Costa Rica juegan un papel fundamental, ya que su posible desarrollo, a partir de encadenamientos productivos y alianzas con otras empresas extranjeras y nacionales, permitirán generar mayor fuentes de empleo, y con ello solucionar la problemática del desempleo y fomentar el crecimiento de la economía nacional, gracias al poder adquisitivo que comienzan a tener las personas, que antes no lo poseían.

Categoría 3: Estratégicos

Descripción

Esta categoría muestra que los entrevistados determinan la necesidad de las Pymes del sector servicios de ser estratégicos, a fin de lograr un desarrollo de las pequeñas y medianas empresas y fomentar el progreso de la economía nacional. Entre sus opiniones se encuentran:

- *Sin duda si lo presentan por razones como la necesidad de ser estratégicos en la ubicación de sí misma en el mercado internacional (Entrevistado 3).*
- *Claro que sí. El Cinde hace poco anunció que en 2017 se asentaron 18 nuevos proyectos de servicios. Estas empresas ocupan en su mayoría de estructura y logística local, no todas son como Amazon que va por el quinto edificio en el país. Esto implica más empleo, más necesidad de soporte, entre otras alianzas estratégicas que pueden establecer las Pymes con la entrada de más empresas internacionales, y por ende, más plata y empleos (Entrevistado 4).*
- *Por supuesto, pero lo importante sería seguir generando estrategias para atraer mayores inversiones y sobretodo, capacitar más al personal (Entrevistado 9).*

Análisis

Según Definición.de (2017), la estrategia se puede definir como un “plan ideado para dirigir un asunto y para designar al conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento”.

Para que las Pymes del sector servicios de Costa Rica puedan lograr un incremento o desarrollo importante, es de trascendencia que generen y ejecuten estrategias que les permita primeramente atraer nuevas inversiones, que aporten capital importante así como tecnología. Asimismo, dichas estrategias deben ir dirigidas a buscar la manera de abrirse camino en mercados internacionales, por lo que se deben desarrollar planes a fin de ganarse un lugar importante en el comercio internacional.

Categoría 4: Políticas

Descripción

La siguiente categoría muestra y determina las políticas por desarrollar y ejecutar, como un aspecto que va a permitir el posible desarrollo y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica. Esto se demuestra en las siguientes respuestas dadas por los entrevistados:

- *Sí, siempre y cuando se dé la existencia de políticas y fomentar que las personas tengan sus Pymes, porque tienen un impacto en la economía nacional mucho mayor que la que puede tener una industria grande o IED (generado de salario). Una pyme dinámica, que crece y es competitiva hace que los países crezcan (Entrevistado 6).*

- *Si claro, siempre y cuando se establezcan mejores políticas que incentiven la inversión extranjera a la economía nacional (Entrevistado 7).*
- *Si claro, siempre y cuando las entidades gubernamentales generen políticas que les permita crecer y otorguen una mayor cooperación (Entrevistado 8).*
- *Sí, pero el gobierno debe trabajar fuertemente para establecer políticas que les permita a las Pymes crecer de una manera adecuada, a través de capacitaciones, cooperación económica y foros internacionales (Entrevistado 10).*

Análisis

Según la Real Academia Española (2017), conceptualiza el término política como el “arte o traza con que se conduce un asunto o se emplean los medios para alcanzar un fin determinado”.

Uno de los aspectos que no han favorecido a las Pymes de Costa Rica, en los últimos años, son las políticas que las entidades gubernamentales han establecido para la atracción de Inversión Extranjera Directa, ya que siguen implementando medidas proteccionistas y de restricción al ingreso de capital extranjero.

Dichas medidas, han afectado en cierta manera a las pequeñas y medianas empresas, ya que los inversionistas prefieren volver sus miradas hacia economías en donde no se presenten estas situaciones y sea más fácil el acceso y la estabilidad, lo cual genera una traba en el crecimiento para las empresas nacionales.

Categoría 5: Capacitación

Descripción

Esta categoría explica la importancia de las capacitaciones para las empresas Pymes del sector servicios, con el fin de que la ejecución de los encadenamientos productivos tenga un impacto positivo en el desarrollo de las Pymes. Esto se justifica en las siguientes respuestas dadas por los entrevistados:

- *Si claro, el sector servicios es fundamental en el desarrollo del país, sin embargo falta mayor capacitación a las Pymes nacionales a fin de lograr un crecimiento adecuado (Entrevistado 1).*
- *Sí, pero falta más capacitación y facilidades a las empresas, además de una comercialización más agresiva de sus servicios o productos (Entrevistado 2).*
- *Absolutamente. Por ejemplo, DXC/HPE trabaja en proyectos locales con Pymes, para cuentas globales (como Shell). Al menos tres proveedores locales con los que he trabajado, han tenido acceso a entrenamientos, certificaciones, y otras valoraciones que ocupa/o tiene DXC (y también Shell) como parte de sus procesos innovadores o de actualización de sistemas/plataformas informáticas. El recurso del proveedor, se ve beneficiado con buenas prácticas globales, y sobre todo, con el factor actualización, porque eventualmente puede capacitar a sus compañeros, seguir un efecto dominó. En ocasiones son hasta requisitos para mantenerse trabajando en una cuenta (Entrevistado 4).*
- *Por supuesto, gracias a la capacitación que genera, hace que las Pymes crezcan y sobretodo tenga la capacidad y el conocimiento necesario para no solo negociar con esa empresa multinacional, sino que tengo la confianza necesaria para hacerle frente al mercado y buscar diferentes alternativas con las cuales trabajar (Entrevistado 5).*

- *Sí, siempre y cuando las facilidades que se le otorguen a las Pymes les permite crecer y capacitarse aún más en los diferentes ámbitos en los que se desarrollan (Entrevistado 6).*

Análisis

La Real Academia Española (2017), hace referencia a capacitación como “hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”.

Los encadenamientos productivos traen una serie de beneficios importantes para las Pymes, tal y como se ha venido detallando a lo largo de la investigación; no obstante, dichos aspectos positivos no se pueden poner en práctica o desarrollar de manera idónea si no se le otorga, a las pequeñas y medianas empresas, una capacitación adecuada que les permita explotar todos esos incentivos a fin de lograr un crecimiento de las empresas nacionales.

Categoría 6: Comercialización

Descripción

Esta categoría surge ante la opinión del entrevistado acerca de la importancia de desarrollar una comercialización más agresiva a fin de fomentar el desarrollo de las Pymes a partir de los encadenamientos productivos. Lo anterior, queda evidenciado en la siguiente respuesta:

- *Sí, pero falta más capacitación y facilidades a las empresas, además de una comercialización más agresiva de sus servicios o productos (Entrevistado 2).*

Análisis

Según la Real Academia Española (2017), conceptualiza comercialización como “dar a un producto condiciones y vías de distribución para su venta”.

Uno de los aspectos en los cuales las Pymes deben trabajar es en la comercialización de sus productos; muchas de estas pequeñas y medianas empresas no tienen la capacidad de hacerle publicidad a los servicios que ofrecen, por lo que en su mayoría pasan desapercibidas en la economía nacional y en el conocimiento de los consumidores.

Desarrollar una estrategia de comercialización les va a permitir lograr nuevas relaciones comerciales y de negocios, darse a conocer en el mercado nacional y que sean más los inversionistas que deseen trabajar en conjunto, de acuerdo a los servicios y variedad de opciones que ofrezca, lo cual permitirá así el desarrollo de la pyme.

Categoría 7: Capacidad productiva

Descripción

En esta categoría, el entrevistado determina la capacidad productiva como un factor que los encadenamientos productivos propician para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios; esto se evidencia en la siguiente respuesta:

- *La ejecución de los encadenamientos productivos en todos los países practicantes tiene como objetivo aprovechar las capacidades productivas regionales y sectoriales, incluyendo pequeñas empresas en desarrollo (Entrevistado 3).*

Análisis

Según Oxford Living Dictionaries (2017), se refiere al término capacidad como la “circunstancia o conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes, especialmente intelectuales, que permiten el desarrollo de algo, el cumplimiento de una función, el desempeño de un cargo”. De igual manera, se refiere a productiva como “que produce o es capaz de producir”. Por lo que capacidad productiva hace referencia al conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes que permiten producir algo.

Lo que buscan los encadenamientos productivos, tanto para las Pymes como los inversionistas, es aprovechar las condiciones que la otra parte ofrece y otorga para la ejecución de procesos productivos y prestación de servicios, ya sea en el caso de los inversionistas, favorecerse de los bajos costos que ofrecen las Pymes; y éstas de la tecnología y capital aportado por la Inversión Extranjera Directa.

Categoría 8: Aporte

Descripción

Dicha categoría da a conocer el saber de los profesionales acerca de los aportes que dan los encadenamientos productivos, y como estos son un factor fundamental para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica. Esto se refleja en las siguientes respuestas:

- *Sí, siempre y cuando las empresas nacionales sepan utilizar adecuadamente los recursos y demás aportes que obtienen a partir de estos procesos (Entrevistado7).*

- *Por supuesto, debido a los aportes de las empresas nacionales así como el mercado, las Pymes del sector servicios les cuesta mucho crecer; por lo que los encadenamientos pueden ayudar a acrecentar esto y permitir un desarrollo idóneo (Entrevistado 8).*
- *Si claro, gracias a su trayectoria, así como la diversidad de recursos que proporcionan, es casi la única manera de que las empresas nacionales logren crecer, son pocas las que por sus propios medios se desarrollan (Entrevistado 9).*
- *Si, por todos los incentivos que le otorgan a las Pymes para la ejecución de los procesos o servicios (Entrevistado 10).*

Análisis

Según Definición.de (2017), hace referencia a aporte como “algo que se entrega o se realiza con el objetivo de ayudar o de contribuir a una causa”.

Los diferentes aportes en recursos, capital, tecnología, especialización, capacitación, entre otros, son aspectos que permiten a cualquier empresa crecer, independientemente de su tamaño y capacidad productiva. Tratándose de las Pymes, con más razón, cada uno de estos aportes que obtienen a partir de los encadenamientos productivos, van a fomentar su desarrollo y crecimiento.

Interpretación de los Datos

Los encadenamientos productivos, son un medio a través del cual la Inversión Extranjera Directa y las pequeñas y medianas empresas logran conectarse y trabajar en conjunto en beneficio de ambas partes, buscando la manera de reducir costos de producción o prestación de servicios, por parte de los inversionistas; y fomentar el desarrollo de los pequeños empresarios a partir de la especialización y tecnología. En esta investigación, se realiza un estudio sobre la

manera en que la Inversión Extranjera Directa funciona como complemento para el desarrollo de las Pymes del sector servicios a partir de los encadenamientos productivos.

Se identifican los diferentes estatutos a través de los cuales, las diferentes entidades gubernamentales, como la Promotora de Comercio Exterior o la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo, fomentan la atracción de inversionistas a la economía nacional; sin embargo, se pueden encontrar falencias en la ejecución de los mismos, ante las diferentes obstrucciones que imponen, a través del fomento de medidas proteccionistas, las cuales generan que los costos de incorporarse y establecerse en el país sean altos y que por ende, los inversionistas vuelvan sus miradas hacia otras economías más accesibles para sus operaciones.

No obstante, en la actualidad una de las medidas que fomenta la atracción de inversionistas a la economía nacional, son los regímenes especiales, principalmente las Zonas Francas, por lo que es importante fomentar el desarrollo y la estabilidad de éste, a fin de procurar mejores beneficios y condiciones para la Inversión Extranjera Directa y como consecuencia, promocionar al país como un destino atractivo para invertir.

A partir del desarrollo de la investigación, se generaron distintas opiniones acerca de los aportes que los encadenamientos productivos, entre inversionistas y pequeñas y medianas empresas de la economía nacional, producen; destacando que es una alternativa de trascendencia, en busca del desarrollo de las Pymes, las cuales con el mercado nacional se han visto sumergidas en un estancamiento respecto a su capital, tecnología y especialización.

De igual manera, no solo a las Pymes de Costa Rica beneficia, sino también la economía como tal, ya que fomenta la generación de empleo, por ende se da una reactivación de la economía a partir del aumento en el poder adquisitivo de las personas. Además, la especialización que genera la Inversión Extranjera Directa, a las Pymes, a partir de las asesorías o capacitaciones, promueve al país respecto a competitividad en mano de obra y especialización, aspecto fundamental para atraer inversiones a futuro.

Además, se destaca la apertura de mercados internacionales y canales de distribución, las capacitaciones y la profesionalización, como aspectos con los que las pequeñas y medianas empresas del sector servicios se benefician a partir de los encadenamientos productivos en conjunto con la Inversión Extranjera Directa. Así mismo, la eficiencia en procesos o prestación de servicios, los recursos con los que pueden contar y el fortalecimiento de su administración, les permite aspirar a un crecimiento importante a nivel nacional y buscar nuevos mercados internacionales.

Así mismo, se proyectan distintas expectativas, todas positivas, acerca del crecimiento y desarrollo que las pequeñas y medianas empresas del sector servicios pueden presentar, con el fin de favorecer y fortalecer la economía nacional. La generación de mano de obra especializada en procesos específicos, el desarrollo de mejores políticas de atracción de inversionistas, así como de apoyo a los emprendedores nacionales y el aumento de la capacidad productiva, beneficiado por la tecnología y el capital, son algunos de los factores a través de los cuales se visualiza dicho panorama. De ahí, la importancia de seguir desarrollando estrategias y políticas que fomenten la atracción de inversiones y por ende, el desarrollo de las Pymes.

Respecto al nivel de inversiones que existen en Costa Rica, y la interrogante si éste se encuentra en su nivel óptimo que permitan a las pequeñas y medianas empresas costarricenses desarrollarse, lo anterior se podría confirmar al ver los beneficios que otorgan a las Pymes y como a través de los años han fomentado su desarrollo a partir del crecimiento de su capacidad productiva y el fomento a las exportaciones, aspecto que años atrás era lejano para los pequeños empresarios.

Por último, es importante determinar los diferentes aspectos que han generado la salida de la Inversión Extranjera Directa en los últimos años, casos como Intel, con el fin de mejorar dichos aspectos y que no afecten el desarrollo y crecimiento de las Pymes nacionales, ya que la una salida de inversión, puede generar consecuencias económicas y comerciales importantes a

las pequeñas y medianas empresas; y a la economía nacional, con pérdida de empleo, desincentivar las exportaciones o consideraciones negativas en la balanza comercial del país.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones de la Investigación

Las normas y leyes aplicables a la Inversión Extranjera Directa obstaculizan los procesos e incrementan los costos de productos y servicios, lo cual impide el desarrollo de la economía nacional.

Las normativas y leyes aplicadas a los inversionistas en Costa Rica son, en su mayoría, proteccionistas y con un control estricto y rígido.

Una mayor fluidez jurídica, reducir los trámites burocráticos y promover las capacitaciones a las Pymes del sector servicios del país, son factores que pueden influir en el desarrollo de estas.

Las entidades gubernamentales están trabajando en el otorgamiento de diversos incentivos para el desarrollo de las Pymes en Costa Rica, factor fundamental para su desarrollo.

La participación conjunta con otras empresas, es decir los encadenamientos, es una de las alternativas más fuertes si se busca un crecimiento de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica.

El aumento de la producción, el incremento en las ventas y la estabilidad son algunos de los beneficios que otorgan los encadenamientos a las pequeñas y medianas empresas del sector servicios.

Las asesorías por parte de las empresas multinacionales, así como de las entidades gubernamentales, son un beneficio para las Pymes de Costa Rica en búsqueda de su desarrollo.

Los inversionistas buscan simplificar procesos a partir de la ejecución de los encadenamientos productivos.

Las mejoras en las bases industriales de las pequeñas y medianas empresas, así como el crecimiento en conjunto con los inversionistas, son aspectos en los que se benefician las Pymes del sector servicios.

La experiencia y recorrido de las empresas multinacionales son un factor para la apertura de mercados a las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de Costa Rica.

Los encadenamientos productivos generan apertura de puestos de empleo, lo que a su vez beneficia la economía nacional con su reactivación.

La apertura de mercados, así como la facilidad para las Pymes de Costa Rica de colocar productos en economías extranjeras, son de los principales aportes que generan los encadenamientos productivos.

La tecnología, reestructuración, especialización, profesionalización y asesorías, son algunos de los aspectos de los cuales las pequeñas y mediana empresas costarricenses pueden disfrutar a partir de los encadenamientos productivos.

Las oportunidades de crecimiento es un aspecto que enlaza la relación existente entre las Pymes del sector servicios y las empresas de capital extranjero.

Las necesidades siempre van a existir en toda empresa y economía, sin importar su trayectoria, experiencia y capital.

Los encadenamientos productivos les permiten a las Pymes conocer y estar al tanto de las tendencias del comercio internacional gracias a su relación con los inversionistas.

Los recursos que obtienen las Pymes, así como identificar las fortalezas que poseen y fomentar eficiencia en los servicios que otorgan, son aspectos que fomentan el desarrollo de las Pymes a partir de los encadenamientos productivos.

Generar estrategias para incorporarse a nuevos mercados y atraer inversiones, son aspectos que pueden provocar el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios.

La generación de empleo, es una consecuencia positiva de los encadenamientos productivos, y que permite el crecimiento de las Pymes del sector servicios de Costa Rica.

Las políticas de atracción de Inversión Extranjera Directa y ejecución de los encadenamientos productivos, no son las adecuadas para el desarrollo de las Pymes del sector servicios.

Recomendaciones de la Investigación

Se le recomienda a las Pymes del sector servicios, establecer planes como capacitación al personal, adquisición de nuevas y modernas herramientas de trabajo y la formulación de un nuevo sistema de trabajo, con el fin de mejorar los tiempos de los servicios que otorgan, generando una eficiencia en los mismos, así como la especialización del personal que tienen. Esto con el fin de agilizar los servicios que ofrecen, así como promover su sostenibilidad y competitividad, y con ello atraer a los inversionistas, a través de los encadenamientos productivos, ofreciendo servicios de alta calidad, y a su vez promoviendo la credibilidad de la Pymes.

Se le recomienda a CINDE el desarrollo de estrategias, tales como incentivos y beneficios para las empresas de Inversión Extranjera Directa, en donde se les ofrezca mejores condiciones y factores, tales como personal capacitado, beneficios como los regímenes especiales y empresas nacionales especializadas para trabajar en conjunto; así como la simplificación de requisitos y permisos para su instalación e incorporación en la economía nacional, esto con el fin de promover los flujos de inversión.

A las diferentes instituciones educativas, principalmente universitarias, institutos técnicos y al Instituto Nacional de Aprendizaje, la implementación de capacitaciones y cursos técnicos, dirigidas a los pequeños empresarios, en el área de servicios, así como aquellas de mayor demanda en la actualidad por parte de las Pymes. Esto con el objetivo de capacitar al personal y generar una especialización del mismo en el área de servicios, que permita ofrecer colaboradores con altos estándares de calidad y especialización.

A las entidades financieras, desarrollar estrategias atractivas tales como nuevos instrumentos de financiamiento que se adecuen más a las posibilidades de los emprendedores; así como la regulación o simplificación de requisitos o exigencias de garantías que imposibilitan el

financiamiento de las Pymes, con el fin de fomentar el acceso al mismo y que más emprendedores tengan la posibilidad de iniciar un proyecto sin altos porcentajes de riesgo.

A las pequeñas y medianas empresas del sector servicios desarrollar un cambio tecnológico, capacitando al personal, así como invertir en un equipo que se adapte a las condiciones y exigencias del mercado y de las necesidades que tengan; esto con el fin de fomentar su desarrollo, competitividad y ajustarse a las tendencias del mercado internacional.

A la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) y el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), así como al Poder Ejecutivo y Legislativo, a nivel político, garantizar la sostenibilidad y seguridad jurídica de los regímenes especiales, principalmente Zonas Francas, factor e incentivo fundamental que incide en la atracción de Inversión Extranjera Directa a la economía nacional gracias a los beneficios que otorga.

Al Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), se le recomienda desarrollar programas y foros semestrales dirigidos a las pequeñas y medianas empresas del sector servicios, con el fin de asesorar, guiar y dar herramientas fundamentales a aquellos emprendedores que deseen conformar una Pyme, con el fin de mejorar la capacidad de apoyo hacia dicho sector y que además, estos puedan tener una visión más clara de lo que deben hacer para lograr un desarrollo óptimo de su organización.

REFERENCIAS

Páginas Web

Acepciones. (2017). Obtenido de <https://acepciones.com/conjunto/>

Arango, D. (6 de Marzo de 2014). Portafolio. Obtenido de Encadenamientos productivos, clave para conquistar mercados: <http://www.portafolio.co/economia/finanzas/encadenamientos-productivos-clave-conquistar-mercados-53844>

Banco Central de Costa Rica. (2017). Obtenido de http://www.bccr.fi.cr/sistema_pagos/servicios_sinpe/

Barboza, L. (19 de Marzo de 2014). Procomer presenta libro que describe el proceso de encadenamiento de 18 suplidores. El Financiero.

Conceptodefinicion.de. (2017). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/>

Costa Rica Negocios. (s.f.). Obtenido de <http://costarica-negocios.blogspot.com/2010/11/ley-de-inversion-extranjera.html>

Díaz, M. C. (2009). Zona franca y encadenamiento.

EAE Business School. (4 de Junio de 2017). Obtenido de Los sectores productivos y sus características: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/>

Ecofinanzas. (2017). Obtenido de <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/E/ESPECIALIZACION.htm>

Enciclopedia Financiera. (2017). Obtenido de <http://www.encyclopediainanciera.com/definicion-proteccionismo.html>

Giuliani, E. (s.f.). INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA Y ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS EN COSTA RICA.

González, A. (29 de Noviembre de 2013). Los encadenamientos productivos. La Nación.

Gutierrez, T. (21 de Agosto de 2015). Empresas logran 73 encadenamientos productivos en este semestre.

Inversión extranjera y desarrollo. (19 de Mayo de 2010). La Nación.

Los encadenamientos productivos. (29 de Noviembre de 2013). La Nacion.

Matarrita, R. (s.f.). Encadenamientos y Exportaciones. San José.

MEIC y OEA impulsan encadenamientos productivos para la generación de empleos. (15 de Setiembre de 2015). Obtenido de <https://www.elmundo.cr/meic-y-oea-impulsan-encadenamientos-productivos-para-la-generacion-de-empleos/>

Meneses, K. (2015). Crecimiento económico, encadenamientos y empleo.

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. (2017). Obtenido de https://micit.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=1330:centro-de-desarrollo-de-ocde-presenta-informe-sobre-atraccion-de-inversion-extranjera-directa&catid=40&Itemid=630

Ministerio de Economía, Industria y Comercio. (s.f.). Obtenido de <http://www.meic.go.cr/comunicado/851/expopyme-2017-evolucionaria-y-conecta-a-pymes-de-la-region-para-promover-encadenamientos-productivos.php>

Morales, C. C. (2016). ENCADENAMIENTOS PRODUCTIVOS EN COSTA RICA: UNA APLICACIÓN A PARTIR DE LOS DATOS DE LA MATRIZ INSUMO PRODUCTO. Economía & Sociedad.

Otárola, S. (2017). Gobierno Costa Rica. Obtenido de Servicios, industria y construcción lideran producción en inicio de 2017: <http://gobierno.cr/servicios-industria-y-construccion-lideran-produccion-en-inicio-de-2017/>

Oxford Living Dictionaris. (2017). Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/servicio>

Pineda, H. Q. (2008). Encadenamientos Productivos y su Relación con la Inversión Directa Extranjera. TEC Empresarial.

Promotora de Comercio Exterior. (2017). Obtenido de <http://www.procomer.com/es/encadenamientos-exportacion>

Real Academia Española. (2017).

Salgado, M. (29 de Agosto de 2014). Mejoramiento Continúo. Obtenido de <https://prezi.com/cv6orbmosx8c/mejoramiento-continuo/>

Thompson, I. (s.f.). Promonegocios. Obtenido de Definición de Mercado: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/mercado-definicion-concepto.html>

Ulloa, J. N. (2 de Octubre de 2012). MEIC ofrece a pymes incentivos para aumentar el registro. Obtenido de El financiero: <http://www.elfinancierocr.com/pymes/meic-ofrece-a-pymes-incentivos-para-aumentar-el-registro/EWGOWIDISZD7BASUUEFPL5R2KQ/story/>

Universidad Estatal a Distancia. (2017). Obtenido de Costa Rica: hacia una política de encadenamientos productivos: <https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/gestion-universitaria/2081-costa-rica-hacia-una-politica-de-encadenamientos-productivos>

Zona Económica. (Nviembre de 2010). Obtenido de Definicion de Recursos: <https://www.zonaeconomica.com/definicion/recursos>

Informes

Ángulo, J. E. (s.f.). PYME y Banca de Desarrollo.

Beverinotti, J., Chang, J., Corrales, L. F., & Vargas, T. (s.f.). Diagnóstico de Crecimiento para Costa Rica.

CINDE. (s.f.). IED y Costa Rica: oportunidades, impacto y retos.

Desarrollo, B. I. (2017). El rol de los recursos naturales en el comercio internacional y el desarrollo.

Escalante, A. C. (s.f.). Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018.

MEIC. (2013). Estado de situación de las Pymes en Costa Rica.

MIDEPLAN. (2016). Evolución de la Inversión Extranjera Directa en Costa Rica en el 2015.

Panamá, O. E. (s.f.). Costa Rica: estructura economica.

- Piva, J. M., & Hernández Calderón, R. A. (2012). La inversión extranjera directa en Costa Rica: factores determinantes y efectos en el desarrollo nacional y regional. San José.
- Rica, A. L. (s.f.). Ley de Fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas.
- Rica, B. C. (2016). Encadenamientos productivos: una aplicación a partir de los datos de la Matriz Insumo-Producto.
- Rica, C. d. (s.f.). Estadísticas Económicas.
- Rossi, J. (2014). Inversión Extranjera Directa en Costa Rica: evolución y retos.
- Ubieta, S. A. (2014). Recopilación de información para el programa de apoyo a Pymes y Desarrollo Económico Local.

APÉNDICES

Apéndice A: Cuestionario Aplicado a la Investigación

Universidad Internacional de las Américas

Entrevista

Tema: “Inversión Extranjera Directa, como complemento para el encadenamiento productivo con miras al desarrollo de las empresas Pymes del sector servicios, entre los años 2007 y el 2016”.

Sr. (Sra.)

Estimado entrevistado mi nombre es Manfred Jiménez Lizano, soy estudiante de la carrera de Comercio Internacional de la Universidad Internacional de las Américas, estoy realizando mi proyecto de graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Comercio Internacional.

Agradezco de antemano su valiosa opinión y colaboración, la cual es de gran importancia para concluir el trabajo de investigación. La información brindada es de carácter confidencial y sólo con fines académicos.

Universidad Internacional de las Américas

Entrevista

Tema: “Inversión Extranjera Directa, como complemento para el encadenamiento productivo con miras al desarrollo de las empresas Pymes del sector servicios, entre los años 2007 y el 2016”.

Sr. (Sra.)

Estimado entrevistado mi nombre es Manfred Jiménez Lizano, soy estudiante de la carrera de Comercio Internacional de la Universidad Internacional de las Américas, estoy realizando mi proyecto de graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Comercio Internacional.

Agradezco de antemano su valiosa opinión y colaboración, la cual es de gran importancia para concluir el trabajo de investigación. La información brindada es de carácter confidencial y sólo con fines académicos.

¿Considera usted que las normas y leyes aplicables a la Inversión Extranjera Directa fomentan el desarrollo de la economía nacional?

¿Cuáles son los factores que influyen, para lograr el crecimiento de las Pymes a partir de la Inversión Extranjera Directa y el encadenamiento productivo?

¿Cuáles son los aspectos en los cuales las Pymes se benefician con el encadenamiento productivo?

¿Qué aportes dan u otorgan los encadenamientos productivos en busca del desarrollo de las Pymes?

¿Cuál es la relación existente entre la Inversión Extranjera Directa y las Pymes, a partir de los encadenamientos productivos?

De acuerdo a su experiencia, ¿Cómo se desarrollan las pequeñas y medianas empresas del país con la aplicación de los encadenamientos productivos?

¿Considera usted que las pequeñas y medianas empresas podrían presentar a futuro un desarrollo importante, en beneficio para la economía nacional?

De acuerdo a su experiencia, ¿Considera usted que la ejecución de los encadenamientos productivos, puede ser un factor importante para el desarrollo de las Pymes del sector servicios de Costa Rica?

¿Considera usted que la Inversión Extranjera Directa, en la economía nacional, se encuentra en su nivel óptimo para fomentar el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas?

Apéndice B: Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE)

CINDE es una organización privada, sin fines de lucro, apolítica, declarada de interés público desde 1984, y responsable por la atracción de Inversión Extranjera Directa (IED) a Costa Rica. Fundada en 1982, ha cooperado con cientos de empresas en su proceso de establecimiento, y a su vez, generado grandes beneficios para el país.

Enfoque de CINDE

- Centraliza, estandariza, personaliza, genera y analiza información crucial y objetiva respecto a solicitudes de información (RFIs) en relación con estadísticas de IED, población y datos de fuerza laboral, salarios, regulación laboral, costos operativos, disponibilidad de recurso humano calificado, subsidios de impuestos, empresas multinacionales, entre otros.
- Actúa como un mediador clave entre el sector público y privado, a través del cual las empresas pueden apoyarse en nuestros servicios.
- Se convierte en un facilitador entre el sector público y privado, y el gobierno, para la activación e implementación de nuevas iniciativas.
- Propone, organiza y coordina agendas de visitas a Costa Rica con reuniones con entidades de gobierno, universidades, otras empresas multinacionales en el país, escuelas, firmas de abogados, agencias de reclutamiento, consultores de impuestos, proveedores de telecomunicaciones, entre otros.
- Relación fuerte y bien establecida con empresas multinacionales, ministerios, organizaciones, cámaras, gobierno, universidades y escuelas.
- Mantiene la confidencialidad
- Brinda servicios a través de especialistas en los temas de interés.

Misión

Contribuir al desarrollo de Costa Rica mediante la atracción de Inversión Extranjera Directa (IED).

Visión

Lograr un crecimiento sostenible en una serie de proyectos de IED en las zonas que han demostrado ser competitivas en Costa Rica, mediante la generación de ingresos, empleo, encadenamientos, transferencias tecnológicas y conocimiento para el beneficio de todos los costarricenses.

Proceso de CINDE

El trabajo de CINDE inicia desde el contacto inicial que las empresas puedan tener al buscar nuevos mercados de inversión. CINDE acompaña este proceso de selección proporcionando información detallada del país y organizando agendas de inversión personalizadas.

Una vez tomada la decisión de invertir, CINDE asiste las necesidades de los inversionistas, preparando reuniones con: proveedores de servicios, organizaciones gubernamentales, universidades, abogados, asesores fiscales, reclutadoras, parques industriales y complejos de oficinas.

Una vez instalada en Costa Rica el departamento de After Care de CINDE proporciona apoyo especializado, en aspectos estratégicos dirigidos a desarrollar exitosamente los proyectos de expansión operacional o de promoción de la diversificación de productos.

Apéndice C: Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica

La Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) es una entidad pública de carácter no estatal, que tiene a su cargo la promoción de las exportaciones costarricenses. Fue creada en 1996, mediante Ley de la República N° 7638, para asumir las funciones que -hasta ese momento- realizaban la Corporación de Zonas Francas de Exportación; el Centro para la Promoción de Exportaciones e Inversiones (CENPRO) y el Consejo Nacional de Inversiones.

De acuerdo con su ley de creación, PROCOMER es responsable de:

- Diseñar y coordinar programas relativos a exportaciones e inversiones.
- Apoyar técnica y financieramente al Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), para administrar los regímenes especiales de exportación.
- Promover y proteger los intereses comerciales del país en el exterior.
- Centralizar y agilizar los trámites de importación y exportación.
- Dar seguimiento a las estadísticas del comercio exterior.

Misión

Promover y facilitar el comercio exterior y la inversión.

Visión

Ser la institución modelo que impulse el desarrollo y la competitividad.

Valores Corporativos

- Trabajo en equipo: unimos esfuerzos y conocimientos
- Proactividad: tomamos iniciativa en nuestros servicios
- Eficiencia: usamos racionalmente nuestros recursos
- Innovación: generamos continuamente ideas para mejorar y evolucionar

- Ética: actuamos de acuerdo a nuestros deberes y principios éticos

Pilares Estratégicos

- Fortalecimiento institucional

Busca mantener la excelencia y mejorar los procesos de servicio y apoyo al sector de comercio exterior. Este fortalecimiento está basado en diferentes objetivos, entre otros, el fomento a la innovación, la gestión integrada de servicios, las alianzas con otras entidades y en general: la mejora continua.

- Promoción del comercio exterior

Enfoca los esfuerzos en la internacionalización de más pequeñas y medianas empresas, el fortalecimiento de la cobertura de PROCOMER tanto internacionalmente como fuera del Gran Área Metropolitana, el impulso a sectores estratégicos y el fortalecimiento de la banca EX/IM.

- Impulso a la competitividad país

Esta mejora en la competitividad espera, entre otras cosas, promover una Marca País consolidada tanto a nivel nacional como internacional, propiciar la simplificación de trámites y la mejora del clima de negocio, incentivar la diversificación, sostenibilidad e innovación, y aportar en el desarrollo del talento humano a nivel nacional.

- Logística de comercio exterior e inversión

En esta área de trabajo, PROCOMER busca facilitar, centralizar, agilizar y simplificar el proceso de trámites de comercio exterior, además brinda asesoría y colaboración técnica para el otorgamiento y desarrollo de actividades en los regímenes especiales de exportación (PROCOMER, 2016).