UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMERICAS

VICERECTORIA ACADÉMICA

ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS,

CARRERA DE COMERCIO INTERNACIONAL

ESTUDIO SOBRE EL IMPACTO DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA EN COSTA RICA PARA EL SECTOR FINANCIERO CONTABLE EN LA PROVINCIA DE HEREDIA DURANTE EL PERIODO 2018 – 2019

MODALIDAD DE TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLERATO EN COMERCIO INTERNACIONAL

RENAN ALBERTO LÓPEZ TORRES

SAN JOSÉ, NOVIEMBRE 2020

Dedicatoria

Este trabajo es una representación del esfuerzo y del deseo de completar un objetivo que tenía en mi vida, el cual era, obtener mi título de bachiller universitario. Si bien es cierto, el camino parecía nunca ser fácil, hoy puedo sentirme muy orgulloso de llegar a este punto, y ya solamente queda un paso para concluir y decir: lo logré. Le dedico este trabajo a mi madre, que desde el cielo siempre me ha acompañado, y a mi hermano, quien fue, sin duda alguna, el que más me ayudó, desde un inicio, en mis estudios universitarios.

Agradecimiento

Gracias infinitas a quienes me impulsaron a continuar y a concluir con esta etapa tan importante en mi carrera profesional.

A mi madre, quien, aunque no está presente para compartir este momento, sé que se encuentra muy orgullosa de mi logro.

A Fernando, por la paciencia que tuvo para conmigo, así como los profesores que tuve el placer de conocer durante mi curso lectivo, y de los cuales aprendí muchísimo. Son excelentes profesionales.

A mi tutor, gracias, porque no ha sido un camino fácil, y me ha guiado de una excelente manera. Este trabajo también es de él y espero sea de su agrado.

De todo corazón, ¡gracias!

Tabla de Contenidos

Dedicatoria 2
Agradecimiento 3
Tabla de Contenidos 4
Tablas 7
Resumen Ejecutivo 8
CAPÍTULO I: PROBLEMA 9
Planteamiento del Problema de Investigación 9
Objetivos de la Investigación 10
    Objetivo general 10
    Objetivos específicos 10
Justificación de la Investigación 11
Antecedentes de la Investigación 12
    Internacionales 12
    Nacionales 14
Proyecciones de la Investigación 15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 17
La Inversión Extranjera Directa 17
América Latina como un Punto Estratégico para la IED 19
Inversión Extranjera Directa en Costa Rica 19
Regímenes especiales en Costa Rica 21
    Regímenes de Zonas Francas. 21
    Centros de servicios compartidos de Heredia 24
¿Qué es un estudio de impacto? 26
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 28
Enfoque de la Investigación 28
Diseño de la Investigación 29
Fuentes de la Investigación 30
Muestra de la Investigación 31
    Unidad 1: Beneficios sociales y económicos 38

Unidad 2: Estrategia de desarrollo comunitario 39
Instrumentos Utilizados en la Investigación 39
El Cuestionario 39
La Entrevista 40
Proceso para la Recolección de Datos 40
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS 42
Unidad de Análisis 1: Beneficio Social y Económico 43
Categoría 1: Diversificación de empleos 43
Categoría 2: Reactivación Económica 45
Categoría 3: Crecimiento profesional 47
Categoría 4: Intercambio social y cultural 49
Categoría 5: Salarios Competitivos 51
Categoría 6: Especialización 52
Categoría 7: Impacto a Minorías 54
Categoría 8: Crecimiento Demográfico 56
Unidad de Análisis 2: Estrategia de desarrollo 58
Categoría 1: Desarrollo del Recurso Humano 59
Categoría 2: Ayuda Comunitaria 60
Categoría 3: Campañas Ambientales 62
Categoría 4: Voluntariado 63
Categoría 5: Pasantías 65
Categoría 6: Asesorías a comercios de la zona 66
Categoría 7: Alianzas 68
Categoría 8: Ferias de Empleo 70
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 72
Conclusiones 72
Recomendaciones 74
CAPÍTULO VI: PROPUESTA 76
Introducción 76
Objetivos de la propuesta 76
Objetivo general 76

Objetivos específicos 77
Explicación de la propuesta 77
REFERENCIAS 80
APÉNDICES 85

Tablas

Tabla 1 – Muestra 32

Tabla 2 - Unidades de Estudio 34

Tabla 3 - Unidades y Categorías de Análisis 42

Tabla 4 – Plan de Capacitación 778

Resumen Ejecutivo

El objetivo principal de este trabajo es realizar un estudio del impacto de las empresas del sector financiero contable de los centros de servicios compartidos en los cantones de Heredia, Belén y Flores, de la provincia de Heredia durante los años 2018 – 2019.

La investigación cuestiona cuál realmente ha sido el impacto de las empresas de dicho sector en los cantones en estudio, planteando dos diferentes objetivos específicos; entre ellos están identificar los beneficios sociales y económicos que han generado los centros de servicios compartidos del sector financiero contable en los cantones estudiados, y determinar si los centros de servicios compartidos cuentan con una estrategia o plan que impulse el desarrollo social y económico en los cantones en estudio.

Heredia alberga una amplia concentración de empresas de inversión extranjera en sus diferentes centros de servicios compartidos, los cuales brindan beneficios y exoneraciones arancelarias importantes para estas compañías, gracias a los diferentes regímenes que el país ofrece. En el presente trabajo, se brinda información sobre el régimen de mayor relevancia para esta investigación, la ley que respalda dicho régimen, así como otros datos que son de conocimiento básico al respecto. De igual forma, se toma en cuenta las entidades gubernamentales que tienen roles importantes en el estudio, aprobación y seguimiento de dichos privilegios otorgados a las compañías.

Finalmente, se busca responder al cuestionamiento principal planteado en este trabajo, el cual trata sobre el impacto generado por las empresas del sector financiero contable para los cantones de Heredia, Belén y Flores. En el mismo, se brinda información que, con base en lo investigado y mediante las opiniones brindadas por expertos en el tema, demuestre si las comunidades han percibido un desarrollo social y económico, el cual, si bien es cierto que puede ser cambiante, existe como tal. Asimismo, se contempla la manera en que las empresas planean seguir ayudando al desarrollo de las comunidades, por medio de sus actividades y operaciones.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del Problema de Investigación

Según Bulmer-Thomas (2017) en su trabajo denominado “La historia económica de América Latina desde la independencia”, después de los años setenta, diversos cambios en la economía mundial y en la política comercial internacional, así como las enormes diferencias salariales entre los países desarrollados frente los subdesarrollados, animaron a cierto número de empresas multinacionales a establecer una nueva división de trabajo, la cual consistía en considerar llevar a cabo sus tareas fuera de los países desarrollados, o en algunos casos, fuera de sus casas matrices.

De acuerdo con el paradigma capitalista, la inversión extranjera directa (llamada de ahora en adelante, IED) se puede definir como aquella inversión de capital por parte de una persona jurídica, sean instituciones o empresas, en un país extranjero, que conllevan a la generación de nuevos empleos, la creación de nuevas plantas de producción, o en la participación de empresas ya establecidas en países desarrollados para establecer o conformar una filial de la compañía inversora en otro país.

La IED está considerada como uno de los motores principales del desarrollo de una región o de un país, especialmente en aquellos que se caracterizan por tener una economía receptora. La necesidad de atraer inversionistas a una nación surgió cuando el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM) promovieron en los países subdesarrollados, por medio del consenso de Washington, medidas como las privatizaciones, reducciones de la inversión proporcionada por el sector público, liberación comercial y financiera.

Según Romo (2018), en su investigación llamada “Inversión extranjera, derramas tecnológicas y desarrollo industrial en México”, aparte del flujo de capital, la inversión extranjera directa está asociada a la transferencia de tecnología y a la introducción de nuevos conocimientos, habilidades administrativas y de mercadotécnica, los cuales, en conjunto, constituyen recursos intangibles de las empresas multinacionales.

Es importante mencionar que, dos de las razones por las cuales las empresas transnacionales o multinacionales, como se les conoce en el país, deciden invertir en otros países promoviendo así la IED del territorio al que llegan a ubicarse, son, principalmente, la búsqueda de

recursos cada vez más capacitados para llevar a cabo sus tareas, y la obtención de mano de obra de bajo coste. Esto permite, además, que dicha modalidad de inversión se convierta en una de las mayores concentraciones de capital.

Con respecto a las marcas que ha dejado la IED en el territorio nacional, uno de los acontecimientos clave fue el ingreso y establecimiento de Intel, bajo el nombre Componentes Intel de Costa Rica, ya que esta fue la empresa que expuso a Costa Rica como uno de los países a nivel mundial con mayor capacidad para procesar y llevar a cabo muchas de las tareas que este tipo de compañías poseen, gracias a su mano de obra calificada y especializada, ofreciendo así un punto de ubicación muy estratégico para el comercio.

Dentro de nuestras fronteras, existen muchas empresas, aparte de Intel, que se han colocado en lo que hoy en día se conoce como los centros de servicios compartidos, llámense zonas francas u oficentros, los cuales brindan diferentes facilidades para las empresas de capital extranjero que buscan invertir en este país. Basándose en este dato, surge la pregunta para esta investigación: ¿Cuál es el impacto de la inversión extranjera directa en Costa Rica para el sector financiero contable en los cantones de Heredia, Belén y Flores, de la provincia de Heredia, durante el periodo 2018 - 2019?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Estudiar el impacto de los centros de servicios compartidos del sector financiero contable en los cantones de Heredia, Belén y Flores, de la provincia de Heredia, durante los años 2018 – 2019.

Objetivos específicos

Identificar los beneficios sociales y económicos que han generado los centros de servicios compartidos del sector financiero contable en los cantones estudiados.

Determinar si los centros de servicios compartidos cuentan con una estrategia o plan para apoyar el desarrollo social y económico en los cantones estudiados.

Presentar una propuesta de un plan de capacitación para las universidades privadas localizadas en el cantón de Heredia, que se enfoque en cubrir y fomentar el aprendizaje del idioma

inglés, así como herramientas y necesidades que son consideradas como requisitos mínimos para el ingreso a empresas del sector financiero contable.

Justificación de la Investigación

González (2019), directora superior del Departamento de Prácticas Mundiales de Comercio y Competitividad, al exponer el Informe *Global Investment Competitiveness Report* 2017/2018 (Informe Mundial sobre Competitividad para Atraer Inversiones 2017-2018), menciona que la competitividad de un país, en relación con las inversiones, va mucho más allá del hecho de atraer inversión extranjera directa, ya que esta se determina por la capacidad para convocar, retener y sacarle provecho a las inversiones privadas, en favor de un crecimiento económico inclusivo y sostenible.

Este informe fue elaborado por la Corporación Financiera Internacional (IFC), entidad que integra el Grupo Banco Mundial, y el Departamento de Prácticas Mundiales de Comercio y Competitividad, donde se analizan los países en desarrollo, tanto en su papel de originadores de IED, como en su calidad de receptores. Además, se examina la capacidad de los países subdesarrollados, no solo para atraer inversionistas, sino también para retenerlos y sacarles provecho para generar así un crecimiento sostenible e inclusivo.

Tomando en cuenta los datos compartidos por dicho informe, la razón por la cual se ha llevado a cabo esta investigación, es para realizar un estudio que demuestre la importancia e impacto que posee la atracción de inversionistas extranjeros en países como Costa Rica, así como las estrategias que se emplean para llamar la atención de todas aquellas empresas fuera del territorio costarricense, especialmente, las grandes empresas multinacionales, para lograr que estas vean el país con ojos de interés, y contemplen su oferta como una excelente opción para establecer sus operaciones dentro de nuestro territorio.

Otro punto importante para desarrollar en este estudio, es analizar qué mejoras se necesitan realizar dentro de la oferta que se ofrece en el país, ya sea desde el ámbito académico, ofreciendo una mejoría en la estabilidad política, o en temas de seguridad ciudadana, para que todas aquellas compañías que ya están ubicadas en el territorio costarricense, decidan mantener por mucho más tiempo sus operaciones en suelo nacional, e incluso, consideren incrementar su oferta y extender sus operaciones en nuestro país.

Por otra parte, esta investigación surge con la intención de dejar un estudio que pueda ser utilizado en un futuro como apoyo para aquellos estudiantes que quieran indagar más sobre los temas aquí tratados, y para que sirva como apoyo a sus propias investigaciones. De igual forma, se pretende que esta investigación sirva como una guía de aprendizaje, ya que se trata de un tema muy relevante dentro de nuestra economía.

Además, en este trabajo se puede encontrar información útil sobre el impacto que la IED ha tenido en nuestro país, así como datos históricos que demuestren aspectos positivos que dicha inversión ha generado en la economía del país, así como algunos otros datos no tan positivos que se vivieron durante esos años. En definitiva, la intención de este trabajo es dejar una excelente investigación que demuestre el valor de la IED, y cómo Costa Rica depende mucho de la misma para salir adelante.

Antecedentes de la Investigación

Internacionales

Rivas (2015), en su trabajo titulado "Inversión extranjera directa y crecimiento económico", comienza brindando una definición de la inversión extranjera directa, la cual menciona que es un factor que tiene efectos diversos que contribuyen al desarrollo del país, además, menciona el impacto que tiene la misma en el desarrollo social y económico de una nación, brindando a detalle los datos del producto bruto total para diferentes ciudades mexicanas.

Con este trabajo, y mediante los detalles que en él se brindan, el investigador concluye que una de las ciudades mexicanas que él seleccionó como objeto de estudio, fue impactada positivamente gracias a la IED, sin embargo, advierte que se tienen que regular ciertas leyes que existían en el país antes del ingreso de las empresas de capital extranjero, para así procurar que el impacto negativo sea mínimo, y así procurar un constante progreso tanto para los ciudadanos, el país, y las empresas involucradas.

Por otro lado, Blanco (2017), en su trabajo de investigación titulado "Factores determinantes de la IED emitida por China: un análisis aplicado", analiza cómo ese país, durante los últimos años, ha llegado a alcanzar una emisión de más de 100.000 millones de dólares en IED en más de 32 países a nivel mundial, durante el periodo 2004–2013. Y es que, desde los años

ochenta, esta nación asiática ha emergido no solo como potencia mundial, sino también como uno de los estados con mayor IED a nivel mundial.

El autor concluye su trabajo explicando que, de las diferentes encuestas realizadas para esa investigación, y adicionando el enfoque de estudio que se realizó sobre la IED de China en España, son siete las razones primordiales por las cuales dicha nación asiática decide invertir en el extranjero. Entre ellas, se puede mencionar el tamaño del mercado, las capacidades tecnológicas del país, su estabilidad económica, los costes laborales en países OCDE, y la protección a las inversiones en los países OCDE.

Pagano (2017) en su investigación titulada "Estrategias para potenciar la competitividad de los centros de servicios compartidos en Argentina", comenzó su trabajo brindando información sobre cómo este país suramericano ha logrado prosperar, a nivel competitivo, gracias a sus bajos costos laborales, y su compatibilidad horaria y cultural. Gracias a estos esfuerzos, Argentina se suma a la lista de las naciones que se han convertido en ubicaciones estratégicas para los diferentes centros de servicios compartidos en el mundo, compitiendo con India, e incluso, Filipinas. (pp.28-29)

A lo largo de su trabajo, Pagano brinda, desde su punto de vista, algunas definiciones de los centros de servicios compartidos, así como sus ventajas, desventajas, y otras características importantes de conocer antes de profundizar en su investigación. En el apartado de conclusiones, el autor puntualiza las ventajas competitivas de Argentina, destacando su afinidad cultural, su cantidad, y sus ventajas en términos de talento, entre otros. Asimismo, menciona la importancia de establecer, a nivel país, una mayor estabilidad política, monetaria, y un eficiente control de la inflación, los cuales son aspectos que demuestran que la estabilidad de un país ayuda a su respectivo crecimiento y a la atracción de IED (pp.28-29).

Por otro lado, Hakim (2017), en su tesis llamada "Centros de servicios compartidos: Cómo generar una organización de excelencia", plantea como objetivos específicos, el determinar la capacidad de los centros de servicios compartidos, las relaciones con empresas localizadas en estos centros, su historia y surgimiento, así como el impacto que tienen en la globalización y en el mundo actual. (pp.12-15)

En ese trabajo, Hakim brinda información sobre la historia, ventajas y desventajas, así como beneficios que dichos centros ofrecen a las organizaciones, y las medidas que son necesarias para la implementación de los mismos. El autor concluye la investigación, recalcando la

importancia de cumplir con cuatro factores primordiales para que los CSC sean exitosos, y esos son la flexibilidad, un equipo comprometido a lograr el éxito, la conservación de excelentes relaciones comerciales, y la orientación a largo plazo (p.32).

Nacionales

Cordero (2015), en su investigación titulada: "La inversión extranjera directa en el sector servicios empresariales, informática e información y sus repercusiones económicas en el ámbito de empleo y formación de capital humano en Costa Rica en el periodo 2010-2014", parte con el objetivo general de realizar un análisis de la inversión extranjera directa en el sector de servicios empresariales, informática e información, así como sus efectos económicos en el ámbito del empleo y la formación de capital humano en Costa Rica durante el periodo 2010-2014 (p.15).

A lo largo de su estudio, el autor expone aspectos e instituciones involucradas en la atracción y mejora de la IED en territorio costarricense, así como la evolución de las políticas relacionadas a la IED desde el año 2000, las cuales causaron un impacto en el sector empresarial y en el comportamiento en muchas otras áreas durante esos años. Cordero concluye su trabajo recalcando que, los factores como la globalización, el libre comercio, y los altos flujos de capital extranjero, son los que permiten y le brindan la oportunidad a empresas multinacionales de ubicarse en otros países con alta especialización y calidad en la mano de obra (pp.120–127).

Por otro lado, Xirinachs (2017), en su trabajo titulado "Costa Rica a 10 años del CAFTA: Efectos sobre las exportaciones, la inversión extranjera directa y el consumo privado", establece un análisis de los tres principales aspectos que entraron en vigor por medio del Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Estados Unidos, Centroamérica y República Dominicana, también conocido como CAFTA.

En dicho trabajo, el autor desglosa el comportamiento que ha tenido la IED en Costa Rica desde que el CAFTA está en vigencia, y concluye que es necesario esperar a que avance el tiempo para ver mayores resultados de dicho TLC en nuestro país, ya que diversos factores externos, y en especial la crisis financiera, han ocasionado la salida de empresas del territorio nacional, y no han permitido el aprovechamiento máximo de dicho tratado.

Otro estudio contemplado, fue el realizado por La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (por sus siglas CEPAL), la cual, desde su página principal, publicó el artículo

“La inversión es clave para potenciar la diversificación productiva, la infraestructura y la integración de los países de la región” (2020), donde se menciona que en Davos, Suiza, Alicia Bárcena, secretaria de la CEPAL, resaltó, durante la reunión anual del Foro Económico Mundial, el importante rol que la IED cumple para potenciar la diversificación productiva, infraestructura e integración de los países de la región.

Asimismo, la secretaria expuso temas que son de vital importancia para el desarrollo de la región, y habló acerca de lo crucial que es aclarar y mejorar la situación de Latinoamérica en relación a temas migratorios y de estabilidad económica, así como de la atracción de mayor inversión extranjera a los países que conforman la región, para evitar impactos negativos en el futuro de los jóvenes.

Por otro lado, Hewitt y Monge (2018), en su estudio llamado “La Automatización en los sectores de exportación de alimentos, tecnologías de información y comunicación y servicios offshore en Costa Rica – Impactos sobre el empleo y la competitividad”, mencionan la importancia de tomar en cuenta los cambios tecnológicos que se presentan como parte de la cuarta revolución industrial, destacando la inteligencia artificial, la robótica avanzada, el internet, así como el impacto de estos en la productividad y la competencia entre firmas.

Los autores concluyen su trabajo mencionando que Costa Rica aún da pasos muy pequeños en términos de automatización, y que es muy importante que, como país, se continúe avanzando en este tema para lograr competir con otros estados a nivel mundial, los cuales han hecho avances mucho más marcados en este aspecto, logrando así captar empresas extranjeras que buscan mejorar continuamente sus operaciones. También mencionan la importancia de buscar soluciones para ayudar a los empleados que no están del todo capacitados para lograr alcanzar las destrezas necesarias para laborar en entornos automatizados, las cuales ayudarían a evitar un impacto negativo en el empleo y en la competitividad.

Proyecciones de la Investigación

Se identificarán los beneficios sociales y económicos que han generado los centros de servicios compartidos del sector financiero contable en los cantones de Heredia, Flores y Belén, en la provincia de Heredia, esto con el fin de entender si con el paso de los años, los habitantes y

la sociedad misma, han percibido algún tipo de mejora proveniente de las empresas de dicho sector, o si del todo, no ha existido ningún tipo de impacto en dichos cantones.

Asimismo, se determinará si los centros de servicios compartidos cuentan con una estrategia o plan para apoyar el desarrollo social y económico de los cantones estudiados, partiendo del hecho de que dichos planes de ayuda existen, y si realmente han ayudado a mejorar las condiciones de vida tanto de las personas, como de la sociedad y de los microempresarios que desempeñan papeles importantes en los cantones contemplados para el estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

La Inversión Extranjera Directa

Chavarría (2015), en su tesina "Estrategias del Gobierno de Costa Rica para el Fortalecimiento de la Inversión Extranjera Directa en el Sector de Servicios del Período de 2014-2018", comienza definiendo la palabra "inversión" como la colocación del capital que busca obtener una ganancia en el futuro. Menciona, además, que cuando se habla de IED, se está hablando de un recurso proveniente de un inversionista extranjero, con el propósito de permanecer un largo plazo en el país receptor, convirtiéndose así en un generador de empresas y de activos, como maquinarias, edificios, plantas y mano de obra (p.13).

De acuerdo con Apolo y Puell (2018), en su investigación titulada "Impacto en la inversión extranjera directa en el crecimiento económico del Perú, 2000 – 2016", mencionan:

> Los neoliberales sostienen [sic] que debe de existir una mínima participación del estado en la economía, es decir, éste puede regular las actividades económicas de una nación, pero no debe de ser invasivo; sino por lo contrario debe de dejar que el mercado actué de manera libre y sin restricciones para que el crecimiento de la economía no se vea afectado. (p.27)

Por otro lado, Garay (2015), en su estudio denominado "Inversión Extranjera Directa", publicada para el Observatorio de Multinacionales en América Latina, por sus siglas OMAL, menciona que, según el paradigma capitalista, la inversión extranjera directa es uno de los motores del desarrollo, especialmente para las economías receptoras. Además, aclara que esta empezó a cobrar mayor relevancia a partir de finales de los años ochenta, de la mano con el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial.

Estas entidades financieras, promovieron en los países periféricos la aplicación de las medidas propugnadas por el Consenso de Washington, el cual buscaba privatizaciones, reducción de la inversión del sector público, y la liberalización comercial y financiera. La IED, a partir de ese entonces, pasó a convertirse en una de las principales fuentes de financiación de los países empobrecidos. Asimismo, Garay menciona que las empresas transnacionales son el mayor motor de IED en el mundo.

> En la actualidad, los principales agentes de la IED son las EMPRESAS TRANSNACIONALES a través de las fusiones y adquisiciones transfronterizas, y no de la inversión en la construcción de nuevo tejido productivo. Y es que esas modalidades de inversión han llegado a constituir el 88% del total de la IED y consisten, en su mayoría, en fusiones de grandes empresas cuyo resultado es una cada vez mayor concentración del capital. (párr. 3)

Apolo y Puell (2018), en su investigación titulada "Impacto en la inversión extranjera directa en el crecimiento económico del Perú, 2000 – 2016", citando textualmente, definen la inversión extranjera directa de la siguiente manera:

> Dentro de las definiciones de inversión extranjera directa, podemos encontrar la del FMI, (1994) el cual considera que IED trata del inversionista residente directo, cuyo propósito es obtener participación duradera en empresa residente en otro país. La Secretaría de Economía (2010): Inversión cuyo propósito es crear un rendimiento duradero a largo plazo (…). (p.20)

De esta manera, y considerando las definiciones brindadas en la investigación anteriormente mencionada, la inversión extranjera se puede contemplar como aquella actividad económica donde inversionistas con mucho capital y con deseo de expandir sus operaciones, se trasladan a países extranjeros o ajenos al lugar donde se ubica la casa matriz. Dicho proceso se realiza luego de analizar el país de destino, y tras asegurarse de que en ese territorio estará asegurada su rentabilidad y continuidad.

Sin duda alguna, la IED es un motor que mueve la economía mundial, por lo que resulta correcto resaltar el hecho de que este tipo de inversión impacta aún más a los países que se encuentran en vías de desarrollo. La IED trae beneficios económicos, y permite una expansión de conocimientos innovadores, tecnológicos, y operativos. Asimismo, estos beneficios, con el paso del tiempo, permiten mejorar el ambiente social de las localidades específicas y del país.

La IED ayuda al progreso económico y productivo de los países en vías de desarrollo, beneficiando a una gran cantidad de residentes, ya sea de forma directa, prestando sus servicios a la empresa, o de manera indirecta, cuando realizan labores que no son precisamente trabajos puntuales de la empresa, pero que resultan necesarios para que sus operaciones logren funcionar sin problema alguno.

América Latina como un Punto Estratégico para la IED

Con el paso de los años, América Latina se volvió un punto importante para la creación de centros de servicios compartidos en los que las empresas multinacionales y provenientes de otras regiones, deciden abrir sus oficinas y filiales. Esto les permite internacionalizar su empresa y lograr la movilización de muchos de sus puestos y tareas, ayudando así a la economía del país donde se encuentran instalados.

> De hecho, la IED ha pasado a ser la principal fuente de financiación externa para las economías en desarrollo; es un vehículo esencial para la transferencia de tecnología de los países desarrollados a los países en desarrollo, estimula la inversión de capital local y facilita las mejoras de la dotación de capital humano y las instituciones de los países receptores. (Mamingi y Martin, 2016, p. 2)

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, en su reporte anual titulado: "La Inversión Extranjera Directa en América Latina y el Caribe 2019", realizó un análisis del comportamiento de la IED durante ese año, en el cual se logró determinar que los números, en general, fueron mayores en comparación al año 2018. Sin embargo, dicha comisión aclara que mucho de ese ingreso mayoritario, se enfocó en pocos países y no en toda la región (p.11).

En su análisis, CEPAL además menciona que la mayoría del capital que ingresó a la región, provino de Europa y Estados Unidos, y recalca que la presencia de Europa fue mayor en el Cono Sur, mientras que en México y Centroamérica el mayor inversor fue Estados Unidos. Por su parte, las inversiones provenientes de América Latina y el Caribe tuvieron un peso relevante en Colombia y en Centroamérica (p.11).

Inversión Extranjera Directa en Costa Rica

Desde la apertura de Intel a Costa Rica, hace ya más de 10 años, este pequeño país centroamericano se ha vuelto un centro importante para aquellos inversionistas (especialmente norteamericanos y europeos) que buscan extender sus operaciones y llevarlas más allá de sus fronteras, con el propósito de reducir costos, ampliar y diversificar el recurso humano, y a su vez, adquirir mayor renombre y fama a nivel mundial.

La Promotora de Comercio Exterior (Procomer) en su plataforma virtual bajo la sección "¿Por qué Costa Rica?", menciona que el país se ha convertido en un destino estratégico para la operación de empresas multinacionales, en sectores como servicios y que, hoy, son más de 250 empresas líderes a nivel mundial las que han decidido expandir sus operaciones en suelo costarricense. Dentro de las características que los inversionistas han encontrado en Costa Rica, resalta la calidad del recurso humano, el cual cuenta con altos niveles de educación, especializaciones, e incluso con facilidad para hablar otros idiomas aparte del español.

Entre esas entidades que acompañan a las personas físicas o jurídicas que desean invertir en Costa Rica, están el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), La Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) y La Coalición Costarricense de Iniciativas para el Desarrollo (CINDE). Estas tres instituciones guían a las empresas extranjeras para que su instalación en el país cumpla con todos los requisitos necesarios y, además, les brindan información sobre los regímenes especiales a los que podrían optar dependiendo de sus operaciones.

Por su parte, CINDE, tiene como labor principal, la atracción de inversión extranjera directa a Costa Rica. Aparte de esto, también brinda servicios a las empresas ya establecidas en el país, así como apoyo local. Además, actúa como intermediador entre la empresa pública, la empresa privada, y el gobierno, para la implementación de nuevas iniciativas. Asimismo, es un aliado estrecho de Procomer y del Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica, los cuales trabajan en conjunto para lograr la mayor atracción de inversión.

En la publicación realizada el 7 de marzo del 2020 en la plataforma virtual de CINDE, bajo el título "Posición oficial de CINDE: Zonas Francas, generadores de empleo para afrontar impacto del COVID-19", se menciona que, por 38 años, el CINDE ha impulsado fielmente la tarea de generar empleo formal a costarricenses recién graduados, mujeres que mantienen sus hogares, operarios, técnicos, profesionales en diversas áreas, y costarricenses que viven en comunidades fuera de la gran área metropolitana. En total, son 325 empresas multinacionales las que han decidido instalarse en Costa Rica, gracias al talento costarricense, y a la confianza que el país les garantiza en tema de seguridad jurídica y reglas claras.

Regímenes especiales en Costa Rica

Los regímenes especiales en Costa Rica, son una serie de normas, beneficios e incentivos tributarios que son otorgados a aquellas empresas que deciden invertir en el país. El primer tipo de régimen especial es el de Zona Franca, el segundo corresponde a Perfeccionamiento de Activos, y el tercero y último es el Devolutivo de Derechos. Estos son otorgados por el Gobierno de Costa Rica buscando la mayor atracción de inversión extranjera directa y para elevar la competitividad del país. PROCOMER es la entidad encargada de otorgar, guiar y asesorar a aquellas empresas que se adhieren a cada uno de los regímenes anteriormente mencionados (PROCOMER, 2020).

Asimismo, con el afán de asegurar el cumplimiento y la correcta adhesión de las empresas a estos beneficios, la Ley General de Aduanas establece las pautas para que así suceda. En el portal oficial de PROCOMER, bajo la sección de regímenes especiales, se encuentran las guías que brindan la información con respecto a cada régimen, considerando el artículo que respalda el incentivo, así como información sobre quienes pueden beneficiarse, incluyendo las modalidades, las etapas, el proceso de ingreso, así como los requisitos necesarios que cada empresa debe presentar. Para interés de este trabajo, se analizará el Régimen de Zonas Francas.

Regímenes de Zonas Francas.

De acuerdo con Chavarría (2015):

> El Régimen de Zonas Francas (RZF) está dirigido a toda empresa exportadora, nacional o extranjera, instalada en el país y con los beneficios de exoneración del impuesto sobre la renta, de bienes inmuebles, de remesas al exterior, así como la exoneración o internación, libre de derechos, de materias primas, bienes intermedios y bienes de capital. (pp. 60)

Asimismo, Cordero (2015), citando a Tacsan (2003), conceptualiza a las zonas francas de la siguiente manera:

> Son espacios económicos donde se han establecido empresas industriales y manufacturaras de exportación neta, empresas de comercialización internacional y empresas que se dedican al ensamblaje o maquila para exportación y otras actividades complementarias o conexas. De acuerdo con lo estipulado en la

> legislación costarricense, la Corporación de Zonas Francas de Exportación, S.A., se creó por la ley de zonas francas procesadoras de exportación y parques industriales de 1981 y las empresas que se acogen a este régimen están exentos de pagar impuestos de importación de materia prima y tienen libre manejo de divisas durante 10 años (p.184).

La Promotora del Comercio Exterior, PROCOMER, y el Ministerio de Comercio Exterior, COMEX, son los encargados de supervisar las zonas francas. En la guía de zonas francas, recuperada de la página de PROCOMER, se detallan los tipos de empresas que pueden operar bajo este régimen, así como beneficios, obligaciones, y otros. La mayoría de los beneficios consisten en exoneraciones de impuestos, pero también existen otros tipos de incentivos como capacitaciones y exoneraciones en importaciones.

Actualmente, el país cuenta con más de 28 zonas francas localizadas en diferentes puntos del país. Las principales ciudades o puntos de ubicación de estas zonas francas se encuentran Alajuela, El Coyol, La Francia de Siquirres, en el atlántico, en Guanacaste, La Lima de Cartago, Escazú, Calle Blancos, en San José, así como en la provincia de Heredia, lugar donde será el enfoque principal para este trabajo.

Para el 2018, Procomer en su análisis del régimen de zonas francas reportó un beneficio total obtenido de este régimen equivalente a los 4.271 millones de dólares, representando este monto un total de 7,9% del producto interno bruto (PIB) del país. De igual manera un beneficio país neto (BPN) de $2.294 millones de dólares, esto en comparación con el año 2014, representa un 9% de aumento. Para este mismo año, los datos mostrados señalan la participación de 375 empresas activas en el régimen, y la provincia de Heredia, es quien destaca con la mayor cantidad en posicionamiento de estas, representando un 40% del total.

Ley 7210

En Costa Rica, está vigente la Ley 7210 – Ley de Régimen de Zonas Francas, la cual fue emitida por la Asamblea Legislativa en el año de 1990. La ley define el régimen de zonas francas como el conjunto de incentivos y beneficios que el Estado otorga a las empresas para que realicen inversiones en el país, siempre y cuando cumplan con los demás requisitos y las obligaciones establecidos por la ley.

Según Reyes (2017), con respecto a esta ley, menciona:

> Las entidades reguladoras, tales como la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) y el Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), implementaron la Ley N 7210 para regular los procesos internos dentro de las Zonas Francas. Dicha ley fue creada con el fin de marcar las pautas que deben seguir las empresas que pertenecen o que desean pertenecer al régimen de Zonas Francas. (p.46)

Este régimen se otorga a todas aquellas empresas las cuales, en su inversión inicial, muestran que la suma de todos sus activos fijos llega al monto de ciento cincuenta mil dólares estadounidenses, $150 000.00, o al equivalente en la moneda local costarricense. De igual forma, el Índice de Elegibilidad Estratégica para las empresas de Servicios (IEES), establece parámetros para aquellas empresas interesadas en ser categorizadas bajo el régimen de Zonas Francas, los cuales, a su vez, serán tomados en cuenta tanto por el Ministerio de Comercio Exterior como por el Ministerio de Hacienda para dicha aprobación. Entre los puntos a considerar están la naturaleza estratégica de la actividad de la empresa, entre otros.

Reyes (2017) menciona que aquellas empresas que no cumplan con los requerimientos establecidos, pueden ser sancionadas por el Ministerio de Comercio Exterior, ya que este es el ente regulador del régimen de Zonas Francas. Continúa explicando que, entre las posibles sanciones, se incluye la suspensión del beneficio de zona franca hasta por un año, así como la suspensión de todos aquellos beneficios de dicho régimen, basándose en las infracciones que se enlistan en el artículo 32 de la Ley 7210.

Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas (RLZF) N° 34739-COMEX-H N° 34739-COMEX-H

Este reglamento entró en vigor en el año 2008, bajo el decreto ejecutivo N° 34739 del 29 de agosto de 2008, con el fin de establecer las normas reglamentarias y procedimientos por los cuales se otorga el régimen de Zonas Francas, y especialmente, a las operaciones que pueden realizar los beneficiarios, para que así se les permita la continuidad de las operaciones de forma eficiente y bajo un control transparente. Todo eso, de acuerdo a la Ley de Régimen de Zonas Francas, Ley 7210 de 1990 y sus respectivas reformas.

> En el artículo 10 del Reglamento a la Ley de Régimen de Zonas Francas, se muestran cuáles son los requisitos para que una empresa pueda incorporase al régimen e indica información que deberá aportar para la solicitud de ingreso al Régimen y el Auxiliar de la Función Pública Aduanera. Dicha solicitud debe presentarse ante, PROCOMER. (Reyes, 2017, p.53)

Entre los requisitos que el articulo 10 menciona, se encuentran el nombre del solicitante, dirección o medio para notificaciones, dirección exacta de las instalaciones, titularidad del inmueble, número de teléfono, estado de la empresa para conocer si es una empresa en operación o un proyecto, datos del representante legal, y muy importante, una declaración jurada que certifique el estado de la empresa ante el Ministerio de Hacienda, la Caja Costarricense de Seguro Social, entre otros.

Centros de servicios compartidos de Heredia

¿Qué es un centro de servicios compartidos?

Según Pagano (2017):

> Un centro de servicios compartidos o Shared Service Center o bien por sus siglas CSC o SSC es un modelo de gestión cuyo fin es centralizar funciones, simplificando procesos con el objetivo primordial de disminuir los costos a nivel global de la empresa buscando la mejora continua. En otras palabras, la estrategia de estos centros se enfoca en consolidar, estandarizar y rediseñar funciones comunes a más de un negocio o empresa con el objetivo explícito de proporcionar un mayor grado de servicio a un costo general más bajo. (p.10)

Tal y como lo menciona dicho autor, una de los aspectos más importantes que consideran los centros de servicios compartidos, es el entorno económico, social y político del posible lugar de ubicación, ya que esto será clave para su apertura. En definitiva, uno de los mayores impactos que pueden surgir de la apertura de los CSC es el beneficio para la región o comunidad donde este centro se establezca, ya que puede generar más trabajos y plusvalías para los habitantes de ese territorio.

Según Hakim (2017), en su trabajo de investigación titulado “Centros de Servicios compartidos: Como generar una organización de excelencia”, menciona que, entre las características presentes en un CSC, están la consolidación de procesos dentro de un grupo con el propósito de reducir las tareas redundantes, y disminuir costos. Además, cuentan con una visión e idea clara sobre quienes son sus clientes, su alineación con competidores externos, entre otros; sin embargo, Hakim aclara que la excelencia no es parte de la definición a la hora de la práctica. (p.15)

Otro dato importante que menciona en el autor, es el hecho de que la mayor parte de los centros de servicios compartidos en el mundo se ubicaban, hasta ese momento, en el continente americano, y basado en esto, señala que América Latina se ha convertido en una opción interesante para la instalación de los CSC, gracias al personal abundante y calificado, disponibilidad de tecnología y costos competitivos, y destaca el caso de países como Uruguay, Argentina y Costa Rica, donde, por un factor de costes, han alcanzado una mayor ventaja competitiva.

Debido a la localización del tipo de servicio brindado por las empresas contempladas en este estudio, los centros de servicios compartidos de la provincia de Heredia, y principalmente de los cantones de Heredia, Flores y Belén, los sitios que se van a considerar son: Zona Franca América, Oficentro Eurocenter, Zona Franca UltraPark I y II, y Centro Corporativo El Cafetal. Asimismo, es importante recalcar que dicha provincia es un punto estratégico en la apertura de los CSC en el país, y que, en la actualidad, es la ciudad con mayor ubicación de estos.

La primera a considerar es la Zona Franca Américas, o en inglés, Americas Free Zone, localizada en el cantón de Flores. Esta alberga clientes como HP, Bayer, IBM, Dell, VMWare, Cargill, Auxis, Baxter, Amazon, Intertec International y Bosch, entre otros.

La segunda es UltraPark Development Group, localizada en la provincia de Heredia. Esta cuenta entre su cartera con clientes de multinacionales como DXC Technology, Walmart Global Business Services, Thompson Reuters, JLL, Roche, Convergys, Feují, Uber, Thermo Fisher, BCD Travel y GFT, entre otros.

El tercero en la lista es la Zona Franca Metropolitana, ubicada en Barreal de Heredia y con clientes como Fiserv, Hangar, FedEx Express, SBM, Scotiabank, Creganna Medical y Equifax, entre otros.

Por otro lado, el Centro Corporativo El Cafetal, ubicado en La Rivera de Belén, tiene entre sus principales clientes a Deloitte, 3M GSC Costa Rica, Citi, Cargill, DHL, Experian, entre otros. Por último, el Oficentro Eurocenter, ubicado en Barreal de Heredia, enlista entre su clientela a

empresas como Moody's Analytics, Bridgestone, Brightstar, Resources, Desert Development Company, entre otros.

¿Qué es un estudio de impacto?

Billorou, Pacheco y Vargas (2011) en su trabajo "Guía para la evaluación de impacto de la formación", citando a MTEySS (2010), mencionan que "evaluar" se define como el proceso sistemático y continuo que incorpora tanto el estudio de los procesos, resultados e impacto, como la mirada de los sujetos hacia los cuales se dirigen las acciones. También mencionan que, para cualquier tipo de evaluación de un proyecto o un programa, es necesario considerar el momento en que se realiza, las preguntas que se utilizan, así como sus criterios y dimensiones. (p. 20)

Además, mencionan que, al realizar una evaluación de impacto, es necesario considerar tres aspectos fundamentales. El primero, se trata de la relación de causalidad, refiriéndose a los cambios realizados en el proyecto o programa, en donde se identifican qué efectos tuvieron esos cambios, y qué causaron esos cambios. El segundo a considerar es la variedad de impactos que pueden derivarse de este proyecto, basándose en los objetivos que se plantearon al inicio de este. El tercero y último, son los distintos impactos en las personas, en las empresas y en la sociedad.

Según esta guía de la OIT, cuando se cuenta con un entorno económico y social propicio, esto contribuye al desarrollo de las personas y de las empresas, y por ende, impacta a la sociedad donde estas se desarrollan. Mediante esto, las personas pueden acceder a mejores oportunidades laborales, mejores remuneraciones, y a una mejor calidad de vida, aumentando incluso la confianza de las personas y su autoestima. Todo estos son factores que se pueden encontrar como resultado de dichos estudios de impacto.

Por otro lado, como resultados a nivel de empresa, se pueden encontrar la valorización hacia los empleados, entender si estos se han convertidos en agentes de cambio para las mismas, y muy importante, se pueden hallar los factores o acciones que son necesarios para que estos cambios también sucedan, por ejemplo, a través de una cultura de aprendizaje, fomentando la

ayuda social, entre otros. A nivel social, el estudio de impacto contempla las medidas o acciones que son tomadas por las empresas, con el propósito de entender su impacto a nivel social y económico. Aquí se contemplan aspectos como las tasas bajas de desempleo, competitividad en los mercados, así como mejoras tecnológicas, productivas y socioculturales.

Tal y como se menciona en esta guía, un estudio de este tipo puede revelar factores que ayudarán a entender si realmente hubo un impacto o no en la sociedad y en la economía, lo cual es abordado en este trabajo gracias a la información recolectada a través de las entrevistas realizadas a expertos del sector financiero contable, ubicados en la provincia de Heredia, específicamente en los cantones de Heredia, Flores y Belén.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro *Metodología de la Investigación*, definen la investigación como: "conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema" (p.4). Los enfoques de una investigación han surgido con el paso del tiempo debido a las corrientes de pensamientos como el empirismo, el positivismo, la fenomenología, así como de marcos interpretativos como el realismo y el constructivismo, los cuales fueron concentrados en el enfoque cuantitativo y cualitativo.

Enfoque de la Investigación

Para efectos de esta investigación, se utilizará el enfoque cualitativo. Hernández *et al.* (2014, p.7), lo definen como el tipo de investigación que genera preguntas e hipótesis desde el momento en que se establece la idea, se desarrolla la misma, e incluso después de haber realizado la recolección de datos, y esto a su vez, ayudará a descubrir, perfeccionar y responder las preguntas de mayor relevancia y valor para dicha investigación.

Según Hernández *et al* (2014) citando a (Esterberg, 2002): "En la búsqueda cualitativa, en lugar de iniciar con una teoría y luego voltear al mundo empírico […], el investigador comienza examinando los hechos en sí y en el proceso desarrolla una teoría coherente para representar lo que observa" (p.8). Dicho esto, esta investigación contemplará la importancia de comparar las diferentes informaciones subministradas por la muestra.

En este trabajo, se estudiará a fondo el impacto de la inversión extranjera directa en Costa Rica para el sector financiero contable en tres cantones de la provincia de Heredia, durante el período 2018 – 2019, ya que la idea es dejar plasmado, en esta investigación, la evidencia de los posibles beneficios que pueden existir a nivel social y económico, así como los posibles planes de mejora en estos ámbitos.

Diseño de la Investigación

Hernández *et al.* (2014), definen el diseño de una investigación como la estrategia y el plan a seguir que ayudará a la resolución del problema que fue planteado en los inicios de este trabajo. Los autores aconsejan que, al iniciar un análisis, este debe realizarse basándose en un solo tipo de estrategia, ya que, de lo contrario, puede tender a confundir un poco y a elevar el costo de las investigaciones.

El plan que se desarrolla en el diseño tiende a incluir los procedimientos y las actividades que servirán como guía o ayuda para encontrar la respuesta a la pregunta que fue planteada para la investigación. Es importante tomar en cuenta que, tanto la precisión, como la amplitud y la profundidad de la información que se obtiene durante este proceso, puede variar en función del diseño.

Para esta investigación, se utilizarán los diseños fenomenológicos y la investigación - acción. Hernández *et al.* (2014), definen la fenomenología como un tipo de diseño el cual se basa en una teoría realizada a partir de la perspectiva de los hechos de los participantes. Además, explora, describe y comprende factores en común vividos por los participantes de fenómenos determinados que tienen alguna relación con la investigación, incluyendo sentimientos, emociones, razonamientos, visiones, percepciones, rutinas diarias, etc. (pp. 493 - 494)

Asimismo, los autores, definen el tipo de diseño investigación – acción como aquel cuya finalidad es comprender y resolver un problema específico de un grupo, de una organización o de una comunidad, por medio del entendimiento de la problemática y el involucramiento en las áreas de estudio, ya que, de esta forma, se puede llegar a un nivel más alto nivel de conocimiento de la situación, e incluso brindar ayuda para la toma de mejores decisiones que permitirán resolver la problemática planteada en la investigación.

Al utilizar estos dos tipos de diseño para la presente investigación, se busca entender la importancia del impacto que genera la IED en la provincia de Heredia, y más aún, el generado por las empresas contempladas dentro del sector financiero, tanto para las personas que laboran directamente en las mismas, como para los cantones de Heredia, Belén y Flores, sitios en los cuales se encuentran ubicadas dichas empresas. Obviamente, la mejor forma de adquirir toda la información que ayude a crear los análisis, las recomendaciones y las conclusiones, se basará en todos los datos recolectados de la fuente seleccionada para dicha investigación.

Fuentes de la Investigación

Según Hernández *et al.* (2014), las fuentes de investigación son todos aquellos bancos de información que puede generar una idea, los cuales abarcan escritos como tesis de investigación, libros, revistas, periódicos, podcast en radio, televisión, así como información que se encuentra disponible en los diferentes sitios de internet, incluso vivencias personales. Se explica además que, aunque la idea puede surgir de alguna de estas áreas, esta siempre va a requerir una modificación o ajuste que permitirá convertirla en un tema final de investigación. (p. 24)

Es importante recalcar que, según la información brindada, las fuentes se pueden clasificar en dos tipos: primarias y secundarias. Las fuentes primarias son aquellas que están más completas, que son la fuente de datos de primera mano y que, en su gran mayoría, son estudios ya realizados previamente que muestran resultados aprobados. Por otro lado, las fuentes secundarias son aquellas que están formadas, en algunos casos, de recopilaciones de información de investigaciones oficiales, de resúmenes, criterios de personas conocedoras del tema en estudio, organismos, entre otros.

Fuentes Primarias

Las fuentes primarias son aquellas que se obtienen de libros, investigaciones anteriores, tesinas, revistas, o incluso de documentos escritos que se encuentran de forma física o digital, siempre y cuando sean considerados una fuente segura y confiable. Para el desarrollo de esta investigación, resultó necesario consultar diferentes fuentes de información, como tesis, documentos oficiales emitidos por entidades relacionadas al tema principal de este trabajo, así como las páginas oficiales de Procomer, COMEX, CEPAL, CINDE, entre otros sitios de internet, e incluso se valoraron publicaciones de noticieros y otros que ayudaron a esclarecer la importancia de la IED en Costa Rica.

Fuentes Secundarias

Se consideran fuentes secundarias de una investigación a todas aquellas que se obtienen por medio de las muestras, ya sea a través de entrevistas, cuestionarios, actividades grupales, o por

medio de algún otro método que sirva para recolectar y obtener información de primera mano. También se incluye dentro de esta categoría la opinión de expertos en el área, quienes brindaron una perspectiva mucho más clara del comportamiento de la IED en el marco de años, zona, sector y población en estudio.

Muestra de la Investigación

Hernández *et al.* (2014), definen la muestra en el proceso cualitativo, como el grupo de personas, eventos, sucesos, incluso comunidades, entre otros, sobre el cual se basará la recolección de datos. La muestra no siempre tendrá congruencia con el tamaño de la población, ya que el interés principal de quien desarrolle la investigación, es lograr una generalización de los resultados obtenidos, así como obtener a profundidad toda la información que sea relevante para el desarrollo del trabajo. (p. 384).

Esta investigación se realizó en la provincia de Heredia, específicamente, en los cantones de Heredia, Flores y Belén, en donde fueron considerados algunos de los administradores de las zonas francas, gerentes generales, y operativos de diferentes empresas multinacionales, para que brindaran información y datos acerca del comportamiento empresarial y de oportunidad en Costa Rica para los años 2018-2019, y que de igual forma, por medio sus vivencias durante dichos años, pudiesen recalcar y brindar información que agregue valor a la investigación.

Tabla 1 – Muestra

Numero de Entrevistados	¿Dónde?	Razón ¿Por qué?
Entrevistado 1	Fiserv Costa Rica	Entender el impacto socioeconómico generado por la apertura de operaciones en la provincia de Heredia.
Entrevistado 2	Equifax	Entender el impacto socioeconómico generado por la apertura de operaciones en la provincia de Heredia.
Entrevistado 3	DXC Technologies	Entender el impacto socioeconómico generado por la apertura de operaciones en la provincia de Heredia.
Entrevistado 4	Auxis Consulting & Outsourcing	Entender el impacto socioeconómico generado por la apertura de operaciones en la provincia de Heredia.
Entrevistado 5	Cargill	Entender el impacto socioeconómico generado por la apertura de operaciones en la provincia de Heredia.
Entrevistado 6	Hewlett Packard Enterpise	Entender el impacto socioeconómico generado por la apertura de operaciones en la provincia de Heredia.
Entrevistado 7	Deloitte & Touche	Entender el impacto socioeconómico generado por la apertura de

		operaciones en la provincia de Heredia.
Entrevistado 8	Citi	Entender el impacto socioeconómico generado por la apertura de operaciones en la provincia de Heredia.
Entrevistado 9	Experian	Entender el impacto socioeconómico generado por la apertura de operaciones en la provincia de Heredia.
Entrevistado 10	Municipalidad de Heredia	Entender el impacto que han tenido las comunidades a partir de la participación de las empresas del sector en estudio.
Entrevistado 11	Municipalidad de Belen	Entender el impacto que han tenido las comunidades a partir de la participación de las empresas del sector en estudio.
Entrevistado 12	Municipalidad de Flores	Entender el impacto que han tenido las comunidades a partir de la participación de las empresas del sector en estudio.

Nota: Elaboración propia con datos de la presente investigación, Heredia 2020.

Tabla 2 - Unidades de Estudio

Objetivo	Unidad de análisis	Categoría	Definición Conceptual	Instrumento	Ítem
1. Identificar los beneficios sociales y económicos que han generado los centros de servicios compartidos del sector financiero contable en los cantones estudiados.	Beneficio social y económico	Diversificación de Empleos	Buscar la variabilidad en los puestos y el tipo de actividades ofrecidas en una compañía.	Cuestionario	1 y 2
		Reactivación Económica	La manera en que se mueve la economía del país o de una zona en específica.		1, 2 y 3
		Crecimiento Profesional	Oportunidad profesional de incrementar conocimientos o generar mayores ganancias.		1, 3 y 5
		Intercambio Social y Cultural	Cambio recíproco de conocimientos, creencias, tradiciones, entre otros.		2 y 4

		Salarios Competitivos	Remuneración comparable con respecto a las tareas realizadas en la empresa.		1, 2 y 3
		Especialización	Conocimiento y practica en áreas de trabajos o actividades específicas, que permiten ventajas sobre las demás personas o grupos.		1 y 4
		Impacto a Minorías	Ayuda brindada a aquellos grupos que han sido discriminados por la sociedad.		4
		Crecimiento Demográfico	Expansión de una zona en específica, como un cantón o una provincia.		1, 2 y 4

2. Determinar si los centros de servicios compartidos cuentan con una estrategia o plan para apoyar el desarrollo social y económico en los cantones estudiados.	Estrategia de desarrollo	Desarrollo del Recurso Humano	Formación brindada a los colaboradores de la empresa para su continuo aprendizaje en procesos o sistemas.	Cuestionario	5, 6, 8
		Ayuda Comunitaria	Actividades que personas o empresas realizan en mejora de una población en especifica.		6 y 8
		Campañas Ambientales	Actividades que se realizan en pro de la naturaleza.		6 y 8
		Voluntariado	Trabajos que se realizan con fines benéficos y de manera, altruista.		6 y 8
		Pasantías	Prácticas profesionales que buscan poner en práctica los conocimientos y		6, 7 y 8

			habilidades blandas.		
		Asesorías a comercios de la zona	Ayuda que un experto en un área, o herramienta que ofrece a otra persona, o a una empresa.		6, 7 y 8
		Alianzas	Acuerdos que se llevan a cabo entre dos o más personas o empresas buscando algún beneficio en común.		5, 6 y 8
		Ferias de Empleos	Son ferias que buscan exponer las oportunidades de trabajo abiertas en una empresa.		5, 6 y 8

Nota: Elaboración propia con datos de la presente investigación, Heredia 2020.

Unidad 1: Beneficios sociales y económicos

Entre las diferentes definiciones que ofrece el sitio web *Economipedia* (2019, pp. 4), sobre la palabra “beneficio”, se encuentra la cantidad monetaria resultante de la diferencia de ingresos y costes en una inversión, negocio o cualquier otra actividad económica. También se menciona que el beneficio social es aquel que se aporta a la sociedad, mientras que el económico, es aquel que los clientes, o sus actividades diarias, ayudan a generar. Para esta investigación, es de vital importancia entender cuáles han sido los beneficios que estas empresas han generado en la provincia de Heredia.

Según Méndez (2018):

> En concreto, nos referimos a beneficio social cuando las empresas ofrecen a sus trabajadores algunos beneficios adicionales a los salarios. El objetivo de dichos beneficios se basa en la idea de mejorar la calidad de vida del empleado, atender a sus necesidades básicas, formarlo en nuevas aptitudes y potenciar su satisfacción en el mercado laboral (potenciando su rendimiento y productividad). (p. 2)

Por otro lado, Yirda (2020) señala que:

> La palabra Beneficio es un término genérico que define todo aquello que es bueno o resulta positivo para quien lo da o para quien lo recibe, entiéndase como un beneficio todo aquello representativo del bien, la cuestión enmarca una utilidad la cual trae consecuencias positivas que mejoran la situación en la que se plantean las vicisitudes o problemas a superar. (párr.1)

Al identificar y explicar los beneficios que han sido generados por las empresas del sector financiero contable, ubicadas en los centros de servicios compartidos en las comunidades en estudio, se podrá entender mejor el impacto social y económico que las mismas han tenido tanto en aquellos quienes trabajan para dichas empresas, de manera directa o indirecta, como en los cantones seleccionados. Lo cual podría comprobar cómo estas empresas, a lo largo de los años, han ayudado a generar un crecimiento general y una mayor reactivación de la economía.

Unidad 2: Estrategia de desarrollo comunitario

Westreicher (2019), señala que: “La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario” (pp. 1). La estrategia ayudará a distinguir y desarrollar el análisis que prosigue como parte de esta investigación, y permitirá determinar cuál es la propuesta de ayuda social y económica a los cantones, así como de sus respectivos habitantes.

Entender, conocer y valorar la estrategia que las empresas manejan para impulsar el desarrollo social y económico de los cantones de Heredia, Belén y Flores, en la provincia de Heredia, es uno de los puntos principales de esta investigación, ya que, por medio de dicha estrategia, se determinará el nivel de importancia que dichas compañías manifiestan con respecto a la comunidad, y su preocupación por mejorarla. Además, es importante que, como país, se continúe atrayendo cada vez más inversionistas al país para bien de todos los involucrados.

Instrumentos Utilizados en la Investigación

Según Hernández *et al.* (2014), en su libro *Metodología de la Investigación*, citando a Grinnell, Williams y Unrau (2009), “un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente”. (p. 199) Adicionalmente, los autores lo definen como “el recurso que utiliza los investigadores para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente”. (p. 199). Como parte de esta investigación, se utilizará el recurso de las entrevistas y el cuestionario para la recolección de información.

El Cuestionario

Según Hernández *et al.* (2014), citando a Chasteauneuf (2009), el cuestionario se define como el conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. También, citando a Brace (2013), mencionan que “debe ser congruente con el problema o hipótesis”. (p. 217). Por medio del interrogatorio planteado para este trabajo, se espera obtener la mayor cantidad de

información posible para responder a la pregunta inicialmente planteada, así como poder brindar datos claros y concisos relacionados al tema de esta investigación.

La Entrevista

La entrevista, según Hernández *et al.* (2014), citando a Janesick (1998), es:

> Una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. (p. 403)

Por medio de la entrevista, se puede lograr una conversación más directa e íntima con todas aquellas personas seleccionadas como parte de la muestra, ya que es de suma importancia que se sientan cómodas durante el tiempo designado para la misma. Asimismo, se busca que los entrevistados se sientan seguros, confiados, y en completa disponibilidad de brindar toda la información que se les pregunta. Dichas preguntas se realizarán bajo la guía de un cuestionario, el cual fue elaborado especialmente para esta investigación.

Proceso para la Recolección de Datos

En primera instancia, la recolección de datos será realizada por el investigador, por medio de coordinación de citas, ya sea vía telefónica, o con la muestra propuesta en el capítulo III de este documento. Asimismo, las preguntas que se formulan en dichas entrevistas se encuentran como anexo a este trabajo. Cabe aclarar que dichas preguntas fueron previamente revisadas con el fin de asegurar que cada una de ellas realmente guíe y conlleve a obtener información valiosa y relevante para esta investigación.

Mediante la selección de la muestra y de las entrevistas a realizar, se pretende llevar a cabo una investigación valiosa que reúna y exponga los resultados obtenidos a través de las respuestas brindadas por los expertos en el tema de la IED en Costa Rica, así como de otras personas que viven y conocen los centros de servicios compartidos localizados en los cantones de Heredia.

A través de toda esta información recolectada, se expondrán los resultados de dichas entrevistas.

> En la indagación cualitativa los instrumentos no son estandarizados, sino que se trabaja con múltiples fuentes de datos, que pueden ser entrevistas, observaciones directas, documentos, material audiovisual, etc. Estas técnicas se revisarán más adelante. Además, recolecta datos de diferentes tipos: lenguaje escrito, verbal y no verbal, conductas observables e imágenes. (Hernández *et al*, 2014, p.397).

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas. El capítulo está organizado de la siguiente manera. Primero, se presenta una tabla que ilustra las categorías que sobresalieron por cada unidad de análisis explorada. Las unidades que se anunciaron corresponden a los contenidos de los dos objetivos específicos que son parte de la presente investigación.

En la segunda parte, se describe y se analiza cada categoría de análisis. 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 realiza un apartado de interpretación. Este apartado consiste en interrelacionar las categorías para darle respuesta al problema de investigación.

Tabla 3 - Unidades y Categorías de Análisis

Unidad	Categorías
Beneficio social y económico	1. Diversificación de Empleos. 2. Reactivación Económica. 3. Crecimiento Profesional. 4. Intercambio Social y Cultural. 5. Salarios Competitivos. 6. Especialización. 7. Impacto a Minorías. 8. Crecimiento Demográfico.
Estrategia de desarrollo	1. Desarrollo del Recurso Humano. 2. Ayuda Comunitaria. 3. Campañas Ambientales. 4. Voluntariado. 5. Pasantías. 6. Asesorías a comercios de la zona.

	7. Alianzas. 8. Ferias de Empleos.

Nota: Elaboración propia con datos de la presente investigación, Heredia 2020.

Unidad de Análisis 1: Beneficio Social y Económico

El propósito de esta unidad es, en conjunto con lo expresado por los entrevistados, determinar las categorías más importantes y sobresalientes con respecto a los beneficios sociales y económicos que han sido percibidos gracias a las empresas del sector financiero contable ubicadas en los diferentes centros de servicios compartidos localizados en los cantones de Heredia, Belén y Flores. De esta unidad, se derivan 5 categorías de análisis:

Categoría 1: Diversificación de empleos

Descripción.

En esta primera categoría, se va a analizar el tema de la diversificación de empleos gracias a la apertura de operaciones de empresas localizadas en los centros de servicios compartidos, y para ello, se ejemplificará con las respuestas brindadas durante las entrevistas:

"Con el paso del tiempo, ya no es tema solo de un call center donde lo único que se ocupe sea un inglés, el tema de un inglés avanzado, sino que también hemos visto como este tipo de empresas se han ido modificando, entonces estas empresas ya requieren personas en ámbitos de finanzas, en ámbitos de tecnologías, contabilidad, etc., y Costa Rica tiene el talento humano para brindarlas, eso como número 1" (Entrevistado 1).

"Esas empresas ayudan a las personas a aprender el inglés, ya que se rompe con la idea de que el inglés no es importante, hay que entender que para buscar opciones en esas empresas es importante hablar inglés." (Entrevistado 2).

"Exige a la población costarricense a tener mayores conocimientos y habilidades, lo cual promueve que sea una sociedad con mayor educación, competencias para adaptarse al mundo laboral y a estar más enterada de cómo se labora más allá de nuestras fronteras" (Entrevistado 3).

"Desarrollo de otro tipo de actividades laborales (Software, Expertos en Datos, ciberseguridad, Gerentes de Proyectos, roles que no son 100% operacionales o que requieran presencia física en una oficina). Ubicar a los trabajadores en empresas de alto nombre internacional" (Entrevistado 4).

"Equipos de trabajo de distintas áreas llámese recursos humanos, ventas, cuentas por cobrar, departamentos de ingenierías, y otros en una misma instalación" (Entrevistado 5).

"Yo lo veo completamente positivo ya que son un porcentaje alto en la generación de trabajo en nuestro país y por lo general las condiciones de trabajo son óptimas" (Entrevistado 6).

"Se han generado más oportunidades de empleo tanto para personas con educación superior como con estudios secundarios" (Entrevistado 9).

Análisis.

Tal y como se denota en las respuestas brindadas por los entrevistados, el tipo de trabajo que han ido exportando las empresas del sector financiero contable, así como de otro tipo, a Costa Rica, no se limita a analizar datos financieros o contestar llamadas en inglés detrás de un escritorio, como lo fueron algunos en su inicio. Hoy en día, por el contrario, las empresas que están localizadas en los diferentes centros de servicios compartidos en la ciudad de Heredia, entre otros lugares, ofrecen posiciones laborales que requieren de mayores conocimientos técnicos y especializaciones para soportar dichos empleos.

Este es un beneficio excelente que están dejando estas compañías, ya que el tipo de niveles técnicos y de especializaciones que requieren para llenar sus vacantes, ya sea en tema de recursos

humanos, finanzas, software, ingenierías varias, analistas de datos u otros, concientizan y despiertan en los costarricenses el deseo de seguir aprendiendo más sobre esas áreas, impactando positivamente en muchos trabajadores para que dejen de lado el pensamiento conformista, y busquen superarse, elevando así los estándares de escolaridad y especialización en la provincia, y en el país.

Sobre este tema, Zueras (2016) menciona lo siguiente:

> Y no, no hablamos de call centers. Así comenzaron a llegar las multinacionales, pero esos simples centros de llamadas han ido mutando hacia entornos mucho más sofisticados: servicios financieros, de ingeniería, recursos humanos, tecnologías de la información, impuestos, compras…Las multinacionales apuestan por el talento tico y crean empleo de calidad. (párr. 2)

Categoría 2: Reactivación Económica

Descripción.

Seguidamente, esta categoría servirá para analizar el tema de la reactivación económica, y su relación con la apertura de operaciones de empresas localizadas en los centros de servicios compartidos la economía del país, así como los beneficios que estos cambios trajeron a los trabajadores de dichos centros. Para ello, se ejemplificará con las respuestas brindadas durante las entrevistas:

"Para mí personalmente pues una reactivación económica, porque obviamente estas compañías tienen salarios muy competitivos, les permite comprar su propia casa, comprar su propio vehículo y otros objetivos personales, que tal vez hasta la educación superior, que tal vez por una u otra razón, al no estar ya en sus 20 años, no puede dedicarse a estudiar de tiempo completo en una universidad pública, pero ya puede costear una universidad privada." (Entrevistado 2).

"Un mayor beneficio económico y social para los trabajadores costarricenses. Una paga más alta que el resto de las empresas con origen latinoamericano o propias del país. Aparte, desde

que Intel ingreso a Costa Rica, y con eso, otras multinacionales fueron ingresando a estos centros de servicios, el país ha obtenido un muy buen renombre a nivel mundial para el establecimiento de estas empresas, eso hasta cierto ha impulsado en gran parte la economía del país." (Entrevistado 4).

"Una mayor de apertura trabajos en la economía nacional, lo cual va generar mejor inversión extranjera de diferentes empresas en las zonas de Heredia y alrededores" (Entrevistado 5).

"Alianzas estratégicas ya que se convierten también en proveedoras de servicios o insumos para estos centros compartidos. Mayor movilidad de personas por la zona por ende mayor cantidad de ventas de cualquier tipo (residencias, alimentos, servicios, etc.)" (Entrevistado 6).

"Impacto económico, todo el aporte que brindan a la economía del país volviéndola más dinámica, así como la generación de empleos directos e indirectos que han creado, esos 2 considero son los más importantes." (Entrevistado 7).

"Obviamente empleo, a partir de esto, también el éxito que tuvieron las primeras compañías genera que otras compañías quieran venirse, al haber resultados positivos en el desempeño, obviamente, eso hace que se venga más empleo, que las personas tengan dinero, que alrededor de estos lugares se generen ventas de insumos, oficinas, tecnológicos, restaurantes, existan encadenamientos." (Entrevistado 8).

Análisis.

Seis de los nueve entrevistados mencionaron que, un beneficio que ha dejado los centros de servicios compartidos en los que ellos trabajan, es una mayor remuneración económica de sus labores, gracias a lo altamente competitivo que son la mayoría de los salarios que ofrecen las empresas multinacionales, en comparación con otros empleadores a nivel nacional.

Vale la pena considerar que esta reactivación económica, la cual se mencionó como parte de los resultados de las entrevistas, toca además otras áreas como el sector servicios, ya que es

necesario considerar que, para el óptimo funcionamiento de estos centros compartidos ubicados en los cantones de Heredia, Belén y Flores, y con el afán de ofrecer mayores facilidades a su población, se necesita de áreas de comida, sucursales bancarias, centro médico, servicios de transportes, y otros que, al tener relevancia en estos lugares de trabajo, mueven la economía y dejan ganancias para todos, tanto para el usuario, como para las entidades o negocios que ofrecen estos servicios.

Otro punto importante que se ve impactado gracias a esta reactivación económica, es el sector hotelero, y habitacional, ya que, debido a la gran concentración de personas que laboran en estos centros, muchas constructoras han iniciado proyectos de vivienda en esta provincia, facilitando la movilidad entre el lugar de residencia y el lugar de trabajo.

> La necesidad económica es satisfecha mediante el intercambio de bienes y servicios en el mercado a cambio de un precio denominado en una moneda/divisa. De otra manera, sin la existencia del dinero, los consumidores/la demanda difícilmente podría satisfacerlas por sus propios medios. Además, los bienes y servicios que se compran en los mercados son reconocidos por su valor para satisfacer necesidades económicas, y deben ser alcanzables para el consumidor que los adquiere/va a adquirir. (Domínguez, 2016, p. 18).

Categoría 3: Crecimiento profesional

Descripción.

Esta categoría analiza, junto con las siguientes respuestas de los entrevistados, las oportunidades que existen o brindan las empresas del sector financiero contable ubicadas en los centros de servicios compartidos, con respecto a un mayor crecimiento profesional. A continuación, se muestran las respuestas de los expertos:

“También ayudar a las personas a aprender y mejorar en su crecimiento de carrera, ya que las empresas ofrecen ayuda en esa área.” (Entrevistado 1).

"…aparte de todos los beneficios que estas compañías dan, entonces también hablamos de que les pagan los estudios para concluir o sus estudios universitarios o avanzar en grados académicos, que les dan facilidad de tener un balance vida trabajo, esas cosas pueden ser determinantes." (Entrevistado 2).

"Impulsar una mejor educación en escuelas públicas y la enseñanza obligatoria de un segundo idioma o más." (Entrevistado 4).

"Más trabajo, mejor posicionamiento a nivel de inversión global, competitividad, mejor preparación para el capital humano costarricense" (Entrevistado 5).

"También otro punto importante es el tema de no solo darles el talento humano, sino el adecuado y esto me parece un tema que deben de trabajar juntos el gobierno, la empresa privada y las instituciones educativas en todos sus niveles, en el cual realmente se escuche lo que ocupa el mundo, hacían donde vamos, que necesitamos y a raíz de eso, se educa a las personas para ofrecer ese talento humano que se está buscando, y así el día no sea un impedimento para que las empresas se establezcan en el país o peor aún, decidan llevarse operaciones de Costa Rica porque no encuentran lo que necesitan para sus labores día a día." (Entrevistado 7)

"Además asegurarse de que la mano de obra del país mantenga una calidad competitiva e incluso que tenga las cualidades para otras regiones como Europa y Asia" (Entrevistado 9).

Análisis.

Estos entrevistados coinciden en que uno de los beneficios socioeconómicos que brindan dichas compañías, es el gran interés que muestran con respecto al continuo crecimiento profesional y laboral de sus empleados. En algunos casos, se redireccionan estos objetivos por medio del aprendizaje, usando herramientas propias de la compañía para llevar cursos en línea y aprender sobre otras áreas, aplicaciones, o metodologías. Asimismo, otras ofrecen subsidios económicos para que su capital humano continúe estudiando y creciendo profesionalmente.

Según Zubillaga (2010), citado por Delgado, Rodríguez y Fernández (2018):

> También es mencionado el plan carrera como un estímulo para instaurar una correlación profesional a través del tiempo, debido al hecho de poder planificar un crecimiento dentro de la compañía, recorrer un camino desde el puesto actual, trascendiendo continuamente en la compañía hacia otros con un cargo mayor obteniendo nuevas responsabilidades, lo cual permite una gran motivación hacia el personal, con la intención de la permanencia del mismo en la empresa. (p. 13)

Asimismo, es importante contemplar la oportunidad de crecimiento profesional o plan de carrera brindado por la empresa desde el punto de vista del empleado, así como la disposición que muestra por recibir dichos beneficios. Lo natural sería que los empleados realmente aprovecharan este tipo de oportunidades, ya que esto, además, contribuye a la dinámica futura de la empresa, y a los requisitos que la misma establece. Por otro lado, le permite, tanto a la empresa como a los mismos empleados, adaptarse a las exigencias del mercado, para que así, y pensando en el caso de Costa Rica, el recurso humano siga siendo altamente llamativo a nivel mundial.

Categoría 4: Intercambio social y cultural

Descripción.

Por medio de las respuestas brindadas por algunos de los entrevistados, la idea de esta unidad es demostrar cómo, por medio de la apertura de los centros de servicios compartidos en Costa Rica, se ha generado un gran intercambio social y cultural. Algunas de las respuestas de los entrevistados fueron las siguientes:

"Otra cosa, es ya que Costa Rica está muy alineado con USA, con el estilo de cultura, se puede trabajar muy bien, ya que siempre está en comunicación con casa matriz" (Entrevistado 1).

"…todos los parques tratan de mantener el mismo nivel de comodidades, pues para atraer a las compañías, y algo que particularmente tiene AFZ es el compromiso con la sostenibilidad, que tienen paneles solares, botes de reciclaje, etc., para una compañía como estas que busca

ciertas certificaciones, que quiere ser Carbono Neutral, va a preferir un lugar desde donde ya puede adaptarse, echar raíces y promoverlo, a un lugar donde tiene que comenzar desde cero, hablar con administrativos, etc., y que basados en la visión y objetivos que la compañía tenga generalmente, eso tiende a ayudar muchísimo." (Entrevistado 2).

"Normalmente, las compañías que migran sus servicios compartidos a Costa Rica tienen una visión de negocios mucho más amplia, globalizada y evolucionada al mundo más moderno y centrado muchas veces en el bienestar del empleado" (Entrevistado 3).

"Mayor fuente de trabajo, Intercambio social, Cultura y consumismo en replicación de la cultura estadounidense" (Entrevistado 5).

"Una fácil adaptación a la cultura de donde proviene la inversión, no solo a nivel cultural que ayuda al costarricense a saber cómo tratarlo, sino a la cultura organizacional y posición geográfica nos convierte en un país atractivo para este tipo de inversión" (Entrevistado 6).

"Promueve un mayor encuentro y roce cultural con otras partes del mundo, lo cual nos enriquece a todos como profesionales y como personas." (Entrevistado 7).

Análisis

Cuatro de los nueve entrevistados, coinciden que, otro beneficio que ha traído el establecimiento de los centros de servicios compartidos en el país, ha sido el intercambio social y cultural. En estos centros, se cuenta con presencia de personal de distintas partes de América, Europa o Asia, generando así una interrelación, ya sea virtual o presencial, pero bastante interesante muy enriquecedora, tanto para el costarricense como para el extranjero, ya que estos nexos permiten el aprendizaje mutuo, así como el intercambio de sus costumbres, tradiciones, celebraciones nacionales o religiosas, entre otras.

> Cuando aplicamos el término cultura a grupos sociales o entes políticos o geográficos, entendemos que su personalidad particular y diferenciada deriva precisamente de sus rasgos culturales. La suma de hechos históricos y lingüísticos,

> de costumbres, de «estilo» en el trato y en la forma de entender la convivencia y las relaciones con los demás, conforman un temperamento propio que define y distingue al grupo. Lo mismo ocurre con la empresa. Su cultura nace del hecho de compartir una forma de pensar y de coincidir en una manera de actuar. (Ongay, 2018, p.44)

Para los centros de servicios compartidos en Heredia, este beneficio ha sido muy interesante e importante, ya que, claramente, se puede ver que en muchos de estos sitios se han tomado ciertas costumbres que las empresas asumen como de interés propio, y se han incorporado al centro. Entre esos beneficios, se puede mencionar, por ejemplo, el interés por obtener certificaciones ISO, Carbono Neutral, así como un alto interés por realizar obras de bien social, y otra serie de impactos, los cuales, claramente, dejan ver cómo la relación laboral creada, pasó de ser simple laboral, a trascender a algo mucho más íntimo y cultural, generando un ambiente que le permitan, tanto a los visitantes como residentes, sentirse a gusto en estos centros, y en el país como tal.

Categoría 5: Salarios Competitivos

Descripción.

Esta categoría pretende demostrar cómo, con la apertura de las empresas del sector financiero contable localizadas en los centros de servicios compartidos, los salarios que se ofrecen a los empleados se han vuelto altamente competitivos. Para ello, se muestran a continuación, las respuestas brindadas durante las entrevistas:

"Sin duda más oportunidades de trabajo, donde son remuneradas de manera muy significativa, permitiendo así que las personas formen su carrera profesional en esa área de tanta demanda" (Entrevistado 1).

"Impacto positivo: Mayor apertura en opciones laborales. Han generado una mayor demanda e incluso, debido a mejores ofertas salariales, mayor poder adquisitivo." (Entrevistado 2).

"Hay mayores oportunidades laborales y salarios más competitivos en comparación a algunos ofrecidos por empresas nacionales…" (Entrevistado 4).

Análisis.

Tres de los entrevistados concuerdan en que uno de los beneficios económicos provenientes del sector en estudio, ha sido, sin duda alguna, una mejor oferta salarial para los empleados, permitiéndoles alcanzar un mejor estilo de vida, y una mayor accesibilidad a diversos tipos de productos y bienes. Incluso, de forma indirecta, estas ventajas salariales han mejorado la situación económica de comerciantes externos, por medio de la compra de los servicios que ofrecen.

Si se analizan los cantones de Heredia, Flores y Belén, se pueden ver claros ejemplos de esta mejora, ya que la cantidad de comercios en la provincia han crecido debido a la demanda de consumo que las personas muestran al obtener un mayor ingreso salarial. En estas comunidades, incluso, es visible la apertura de nuevos centros comerciales, algunos ubicados en las cercanías de los centros de servicios compartidos. También se observa una mayor construcción de torres de apartamentos o condominios, lo cual demuestra cómo la demanda comercial ha aumentado gracias a las mejoras salariales de muchas personas.

> Por lo anteriormente descrito en esta investigación, la IED en el sector servicios empresariales, informática e información está repercutiendo positivamente en la economía costarricense, generando empleos de calidad y otorgando de diversas maneras formación al capital humano. Indirectamente con la formación y generación de un recurso humano más capacitado, influye directamente en mejores salarios. (Cordero, 2015, p.119)

Categoría 6: Especialización

Descripción.

En esta categoría se busca demostrar que las empresas del sector financiero contable y de otros tipos, localizados en los centros de servicios compartidos, han demandado una mayor

especialización y desarrollo técnico para poder llevar a cabo sus tareas diarias, lo cual se ejemplificará con las respuestas brindadas durante las entrevistas:

"Más oportunidades de trabajo, Más personas capacitadas en áreas de demanda laboral, Más profesionales especializados para cubrir los diferentes puestos laborales." (Entrevistado 1).

"El anterior ha causado además que oportunidades de empleo crezcan, algunos incluso con especializaciones, certificaciones o ciertos conocimientos muy técnicos, beneficiando a la fuerza laboral del país." (Entrevistado 3).

"Hay mayores oportunidades laborales y salarios más competitivos en comparación a algunos ofrecidos por empresas nacionales, oportunidades para servicios especializados y posicionamiento global como oferentes de servicios técnicos y de mayor nivel profesional" (Entrevistado 4).

"Por otro lado, en el sector educativo estas empresas han generado una demanda más enfocada al conocimiento técnico como, idiomas y certificaciones específicas que han impulsado a cambiar la oferta académica por parte de las entidades públicas como privadas." (Entrevistado 5).

"Exige a la población costarricense a tener mayores conocimientos y habilidades, lo cual promueve que sea una sociedad con mayor educación, competencias para adaptarse al mundo laboral y a estar más enterada de cómo se labora más allá de nuestras fronteras" (Entrevistado 7).

"Muy ligado a la primera pregunta, ha traído como beneficio tanto la exigencia como la enseñanza o entrenamiento de conocimientos y habilidades a los costarricenses que previamente no eran tan importantes y que ahora al serlo, nos convierte en profesionales más completos, actualizados y globalizados." (Entrevistado 8).

Análisis.

Algunos de los entrevistados concuerdan que, contar con mayores conocimientos técnicos, o poseer certificaciones que acrediten habilidades en sistemas, son sumamente valiosos y necesarios en las diferentes empresas del sector en estudio. Esto debido a que las tareas realizadas en los diferentes departamentos, han ido requiriendo de un mayor conocimiento para ser llevadas a cabo, y muchas veces, ocupan de una mente y una visión mucho más analítica para la evaluación de los datos y cifras, así como del manejo de las diferentes herramientas que, actualmente, se han ido incorporando como parte del trabajo diario.

La importancia de la especialización también se encuentra presente en el sistema educativo y en las universidades. Incluso, diferentes centros de aprendizajes han extendido la oferta en carreras y certificaciones técnicas, ya que, el nivel de habilidades requeridas por las empresas, es cada vez mayor. Por otro lado, el desarrollo de la especialización beneficia la región, ya que eleva los niveles de competitividad y atracción a nivel global, y facilita la apertura de mayores oportunidades laborales.

Sobre este tema, Jiménez (2016), señala:

> Ante dicha situación, se tuvo que perfeccionar la mano de obra que poseía el país, debido a la especialización en cuanto a tecnología que implicaba la Inversión Extranjera Directa, lo que provocó la creación de más carreras técnicas y especializadas que abarcara la demanda de las empresas transnacionales. Además, 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. (p.28)

Categoría 7: Impacto a Minorías

Descripción.

De acuerdo con el criterio de los entrevistados, un beneficio para la sociedad ha sido el trato igualitario que se da para todos, evitando la discriminación o el rechazo por condiciones de índole religioso, sexual, de género, etc. Algunas de las opiniones brindadas al respecto son:

“A mi gusto no hay "minorías" que se vean impactadas, en mi empresa se contrata por capacidad no por género, raza o cualquier otra etiqueta social.” (Entrevistado 1).

“Muchas de estas empresas ofrecen pasantías profesionales, puestos temporales con oportunidades permanentes para personas de estos grupos sociales para ayudarles e incentivarles a buscar crecimiento por vías de empleo responsable. Incluso por medio de alianzas con ONGs como Aldeas Infantiles por medio de su programa YouthCan algunas empresas ofrecen estas oportunidades hacia jóvenes en riesgo social que de otra forma probablemente no encontrarían oportunidades de llegar a una empresa de renombre.” (Entrevistado 3).

“Al ser empresas globales estas impulsan un cambio fuerte a nivel de cultura laboral, donde la inclusividad ha ganado mucho terreno ante la cultura machista, misógina y xenofóbica que ha venido aquejando a la nuestra sociedad por años.” (Entrevistado 5).

“Muchas es estas empresas tienen un compromiso social de eliminar estereotipos, frenar todo comportamiento que pueda violentar amenazar la integridad de alguna persona. De hecho, muchas de estas empresas inician o participan en actividades sociales para promover dar oportunidades a grupos considerados minoritarios a lo largo de la historia.” (Entrevistado 6).

“Muchos de estos servicios compartidos invierten mucho de sus recursos en erradicar todo tipo de discriminación desde el proceso de selección de personal hasta que la persona termine su vida laboral en dicha organización. Buscan herramientas objetivas para brindar oportunidades equitativas a la población, basándose en aspectos profesionales.” (Entrevistado 7).

“Además no se hace de lado a lo que la sociedad llama minorías, en el sector no existe esa diferenciación, importa su conocimiento, no si sufre de alguna limitante física, si es LGBTQI+, etc…aquí a todos se les trata por igual y de manera igualitaria, todos contamos con las mismas oportunidades” (Entrevistado 9).

Análisis.

De acuerdo con la opinión brindada por entrevistados, uno de los beneficios sociales que ofrecen estas compañías en los cantones en estudio, y en general, es el hecho de que no descartar a un posible candidato o recurso humano por su condición física, ya que lo que buscan las empresas es contar con personal que cumpla con los requisitos mínimos y la experiencia necesaria para llevar a cabo las tareas de análisis de datos y demás labores que se realizan a diario.

> En este sentido, vale la pena resaltar algunas cifras: 95% de las gerencias de las empresas de IED son ocupadas por costarricenses; el 90% de operarios en empresas de dispositivos médicos son mujeres (10.000 mujeres en la industria) y el 80% de empleados de las multinacionales proviene de colegios públicos. (Chavarria, 2015, p. 25)

Al estudiar la población que conforma estas empresas, se puede observar un ambiente de diversidad e inclusión. Por ejemplo, se observan cantidades similares de mujeres y hombres trabajando en el mismo lugar, e incluso ocupando puestos de alto conocimiento técnico, lo cual rompe el paradigma de que dichas posiciones son mayormente ocupadas por hombres. También se respetan y se valoran las diferentes etnias, creencias religiosas, y preferencias de género; lo cual, a su vez, ha servido de ejemplo para que las empresas nacionales comprendan la necesidad de la aceptación e inclusión de dichas poblaciones.

Categoría 8: Crecimiento Demográfico

Descripción.

En esta última categoría, se muestra, a criterio de los entrevistados, uno de los beneficios socioeconómicos más visibles que han propiciado dichos centros, el cual ha sido el crecimiento demográfico en los cantones de Heredia, Belén y Flores. Al respecto, los expertos comentan lo siguiente:

"Más inyección de capital en desarrollo urbanístico en Heredia y sus alrededores" (Entrevistado 2).

"La concentración de estas empresas en zonas francas ubicadas su mayoría en Heredia han generado un impacto a nivel demográfico (movilización de personas) aumentando la población. Al aumentar dicha población afecta directa e indirectamente la demanda de servicios provocando un estímulo al comercio de la provincia." (Entrevistado 5).

"…También mayor movilización de personas y algunos comercios a los cantones de Heredia donde se encuentran ubicadas las zonas francas o sus alrededores." (Entrevistado 6).

"El impacto principal es la generación de empleos directos e indirectos en el área de Heredia. Empleos directos por todas las empresas multinacionales que ofrecen trabajo a cada vez más personas en el área e indirectos por el beneficio para los negocios e inversiones de los alrededores lo cuales obtienen visitas a sus restaurantes, tiendas, supermercados entre otros, esto sumado al aumento en las construcciones de condominios y centro comerciales que se vuelven cada vez más atractivos por las cercanías con las oficinas lo que impacta el sector de Heredia a nivel social." (Entrevistado 8).

Análisis.

Basado en las opiniones anteriores, con la apertura de los centros de servicios compartidos y del establecimiento de empresas multinacionales en la provincia de Heredia, los cantones de Heredia, Belén y Flores han manifestado un importante crecimiento poblacional y comercial a lo largo de los últimos años, esto debido a la necesidad de contar con más opciones de restaurantes, sodas, y otros tipos de comercio, así como el evidente crecimiento urbano.

Una de las razones por las cuales existe una necesidad de mayor crecimiento urbano, es debido a que muchas personas buscan vivir cerca de su sitio de trabajo, lo cual les traería diversos beneficios y facilidades, incluyendo la reducción del tiempo en presas. Esta necesidad de una vivienda cercana se haya elevado con el paso del tiempo, y ha impactado positivamente a las comunidades, a la municipalidad y a la plusvalía del cantón en general.

> Dado su peso en la economía regional, las ciudades son fundamentales para el crecimiento y la creación de empleo en América Latina. Las economías de

> aglomeración presentes en las megaciudades y las ciudades de gran tamaño, si se las fomenta de manera adecuada, tienen un gran potencial para un mayor crecimiento e innovación dada su diversa dotación de actividades económicas, trabajadores educados y altamente calificados, e infraestructura física y de servicios. (Bajpai y Muzzini, 2016, p.27)

Unidad de Análisis 2: Estrategia de desarrollo

De acuerdo con Fernández (2018):

> Por consiguiente, el desarrollo rural territorial en Costa Rica se bifurca en dos vectores inconexos, uno ligado a la competitividad y otro a la equidad. El primero se refleja en las políticas sectoriales, especialmente la agrícola y de comercio, y el segundo, en la política de lucha contra la pobreza y la inseguridad alimentaria. (p. 60)

La segunda unidad hace referencia a los aspectos mencionados desde el punto de vista de los entrevistados, en los que las empresas del sector financiero contable podrían aportar un grano de arena para generar un desarrollo ya sea social o económico de los cantones de Heredia, Belén y Flores, lo cual puede atraer un mayor capital extranjero, el interés de grandes empresas multinacionales, así como crear un mejor ambiente social para dichas comunidades. Las respuestas brindadas durante las entrevistas, se tabulan en las categorías presentadas a continuación:

1. Desarrollo del Recurso Humano.
2. Ayuda Comunitaria.
3. Campañas Ambientales.
4. Voluntariado.
5. Pasantías.
6. Asesorías a comercios de la zona.
7. Alianzas.
8. Ferias de Empleos.

Seguidamente, cada categoría será analizada junto con la respectiva opinión de los entrevistados, los cuales servirán para ejemplificar dicha categoría.

Categoría 1: Desarrollo del Recurso Humano

Descripción.

En esta primera categoría se analiza el tema del desarrollo del recurso humano, el cual es importante para las empresas del sector financiero contable, ya que esto puede mejorar los procesos. A continuación, se muestran las respuestas brindadas durante las entrevistas:

"Una política de compromiso de parte de la empresa hacia sus colaboradores donde establezcan las herramientas necesarias para un aprendizaje continuo. (Entrevistado 1).

"Contar con un programa de aprendizaje y desarrollo, donde las personas desarrollen sus habilidades conforme al puesto en el que se encuentran, dar seguimiento a través de plataformas de cursos, etc." (Entrevistado 2).

"Obligatoriedad de actualización de conocimientos académicos. Creación de escuelas internas para el crecimiento, que podrían luego servir para compartir mejores prácticas de negocio con empresarios de la zona." (Entrevistado 4).

"Mejorar en la ayuda en crecimiento personal, actitudes en ámbito laboral, compromiso, lealtad y estar dispuesto a los cambios." (Entrevistado 5).

Análisis.

Tal y como se observa en las respuestas brindadas por los entrevistados, un tema de interés es la ayuda en la educación adicional que la empresa puede brindar a sus colaboradores en diferentes ámbitos, tales como herramientas o portales donde se puedan desarrollar más conocimientos en temas de procesos, prácticas laborales, sistemas, u otros; esto con el fin de permitir el continuo crecimiento de los empleados.

Si bien es cierto, al inicio se puede percibir como solo un beneficio para los empleados de la empresa, lo bueno de tener activa una política de continuo crecimiento en términos de

aprendizaje, es el hecho de que todos estos conocimientos podrían luego ser compartidos y aprovechados para impactar a más personas, creando así una cadena de intercambio de buenas prácticas que elevarían, en un futuro, los estándares de escolaridad y experiencia.

> Y no, no hablamos de call centers. Así comenzaron a llegar las multinacionales, pero esos simples centros de llamadas han ido mutando hacia entornos mucho más sofisticados: servicios financieros, de ingeniería, recursos humanos, tecnologías de la información, impuestos, compras…Las multinacionales apuestan por el talento tico y crean empleo de calidad. (Zueras, 2016, párr. 2)

Categoría 2: Ayuda Comunitaria

Descripción.

En la segunda categoría, se desarrolla la idea, por parte de los entrevistados, sobre la importancia, en temas de ayuda comunitaria, que las empresas brindan para el desarrollo social y económico de los cantones de Heredia, Belén y Flores. Algunas de las respuestas brindadas durante las entrevistas, se presentan a continuación:

"Mayor desarrollo de habilidades transaccionales, analíticas y manuales para elevar el talento de los trabajadores del área." (Entrevistado 2).

"En los últimos años estas empresas también se han enfocado en devolver a la sociedad con servicios comunales por lo que de esta manera hay impacto directo. Por otro lado, al haber mayor oportunidad laboral, genera posibilidades para esos sectores de ofrecer servicios tales como comidas, mayor cantidad de choferes de servicios a domicilio, limpieza, etc." (Entrevistado 4).

"Programas de trabajo social educativo a la comunidad. Creación de puestos más sencillos (operativos) para personas que no tienen estudios mientras se les capacita para ir creciendo" (Entrevistado 5).

"Ayudar a las comunidades y a los comerciantes compartiendo experiencias laborales sobre estabilidad laboral, competencia sana, crecimiento laboral, capacitaciones constantes" (Entrevistado 6).

"A contar con programas de ayuda social fuertes y que realmente impacten a la sociedad, Generar un ambiente de diversidad. Así mismo creando espacios de trabajo para personas con discapacidad." (Entrevistado 7).

"Debería de haber programas de empleabilidad prioritaria para personas de la zona donde están ubicadas." (Entrevistado 8).

"Programas de compra de insumos y servicios locales que fortalezcan la economía de emprendedores locales de bienes y servicios." (Entrevistado 9).

Análisis.

Tal y como lo mencionan algunos de los entrevistados, una forma de impulsar el desarrollo de los cantones contemplados en este trabajo, es brindando una mayor ayuda a las comunidades. Esto se muestra, por ejemplo, en la adquisición de servicios adicionales requeridos diariamente por la empresa, los cuales pueden ser abastecidos por comerciantes locales. Otra forma de apoyo a la comunidad, por parte de las empresas, es trabajando con las municipalidades en la creación de áreas para la recreación y el deporte.

También se puede ayudar a las comunidades, tomando ventaja de los viajes de negocios o reuniones que se llevan a cabo muy frecuentemente en estas empresas, lo cual permitiría promover el comercio local entre sus mismos empleados o empresas asociadas, ya que, al hacer uso de estas, se logra mover la economía del cantón. El apoyo a los restaurantes cercanos, hoteles, u otros complejos habitacionales, genera una mayor ganancia para las empresas constructores, y permite el ingreso de divisas a las municipalidades, así como a otros prestadores de servicios de la comunidad y de la provincia.

La necesidad económica es satisfecha mediante el intercambio de bienes y servicios en el mercado a cambio de un precio denominado en una moneda/divisa. De otra

> manera, sin la existencia del dinero, los consumidores/la demanda difícilmente podría satisfacerlas por sus propios medios. Además, los bienes y servicios que se compran en los mercados son reconocidos por su valor para satisfacer necesidades económicas, y deben ser alcanzables para el consumidor que los adquiere/va a adquirir. (Domínguez, 2016, p. 18).

Categoría 3: Campañas Ambientales

Descripción.

En esta categoría se analizan las oportunidades que tienen las empresas de ayudar con campañas ambientales, las cuales, a su vez, impactarían positivamente en las comunidades donde se encuentran ubicados. A continuación, se muestran las respuestas de los entrevistados:

"En el aprovechamiento de recursos naturales, ahorro responsable y sostenible" (Entrevistado 1).

Considero que una muy buena forma en que los centros de servicio compartidos pueden ayudar en un aspecto socioeconómico es en colaborar con los gobiernos locales en la creación de parques y zonas verdes" (Entrevistado 2).

"Trabajar en beneficios ambientales como lograr convertirse en una empresa Carbono Neutro, y ya que muchas empresas del comercio local no tienen claridad de cómo lograrlo, ayudarles, asesorarlos." (Entrevistado 4).

"Muchas de estas empresas ofrecen programas de voluntariado para ayudar a las comunidades cercanas como forma de retribuir el abrir las puertas como sociedad y ayudar también al país a alcanzar un nivel ecológico cada vez mejor como lo son programas de reciclaje, certificaciones de bandera azul." (Entrevistado 8).

Análisis.

Los entrevistados coinciden en que uno de los impactos sociales que podrían generar las empresas del sector financiero contable a las comunidades donde se ubican, es por medio de campañas con certificaciones ecológicas como Bandera Azul o Carbono Neutro. Estas acciones garantizan mayores medidas de protección al ambiente, y permiten que la población tome mayor conciencia sobre la importancia del reciclaje, así como de la limpieza frecuente de áreas comunes del cantón. Estas prácticas ayudan a generar un ambiente más sano, y a darle un mejor aspecto a la comunidad.

> La sustentabilidad ambiental es considerada como la administración eficiente y racional de los bienes y servicios ambientales, por lo anterior es posible lograr el bienestar de la población y se garantiza el acceso a los beneficios para la población más vulnerable. A pesar de las dificultades para lograrla, se debe avanzar en el desarrollo sustentable tomando en consideración los aspectos social, económico y ambiental para preservar los cuerpos de agua, así como la integridad de los ecosistemas. De no lograrlo, nos llevaría a una situación de deterioro progresivo, del agotamiento de los recursos naturales, degradación ambiental y más pobreza." (Sánchez y Rosa, 2018, p.7)

Es importante considerar que, desde hace ya muchos años, en la mente de muchas personas, ha despertado un interés muy alto por conversar y ayudar el medio ambiente. Este deseo de mejora ambiental comienza desde las casas y las mismas comunidades, y es un tema crucial para el mundo comercial, las sociedades, y los cantones. Por lo tanto, resulta sumamente importante impulsar este tipo de hábitos con el fin de mantener un ambiente sano.

Categoría 4: Voluntariado

Descripción.

La idea de esta unidad es demostrar cómo el voluntariado que realizan las empresas es de suma importancia para la sociedad. Algunas de las respuestas de los entrevistados fueron las siguientes:

"Ofrecen incluso alianzas con ONGs como Aldeas Infantiles por medio de su programa YouthCan ayudas a las poblaciones en riesgo, voluntariados para educar y guiar estos jóvenes en riesgo social..." (Entrevistado 3).

"En los últimos años estas empresas también se han enfocado en devolver a la sociedad con servicios comunales o voluntariados por lo que de esta manera hay impacto directo." (Entrevistado 4).

"Muchas de estas empresas ofrecen programas de voluntariado para ayudar a las comunidades cercanas como forma de retribuir el abrir las puertas como sociedad y ayudar también al país a alcanzar un nivel ecológico cada vez mejor como lo son programas de reciclaje, certificaciones de bandera azul." (Entrevistado 8).

"Expertos sirviendo como asesores en temas de importancia para el país. Ayudas, voluntariados que impacten positivamente aquellas organizaciones de bien social llámese una Aldeas, Hogares de Ancianos, Banco de Alimentos, etc." (Entrevistado 6).

Análisis

Cuatro de los entrevistados, coinciden en que, los diferentes programas de voluntariados efectuados por las empresas en estudio, son llevados a cabo, incluso, con mayor frecuencia que en otras locaciones. Las empresas del sector financiero, así como muchas otras de índole multinacional, procuran dejar una huella positiva en la comunidad en la que se instalan. De hecho, esto forma parte de su propia misión, de los objetivos empresariales, y de su pensamiento filantrópico.

> Voluntario del futuro es una persona que adquiere una conciencia solidaria que lo incita a actuar con el fin de despertar en el prójimo la capacidad de mejorar la calidad de su vida, La idea de ayuda a los demás a ayudarse a sí mismos se convierte en el motor de la acción voluntaria, que ya no actúa para las personas, sino que trabaja con éstas para liberar nuevas energías e innovar juntos. (Aguilar, 2016, p.19)

Entre los voluntariados que las empresas ofrecen para la ayuda comunal, están las clases de inglés o de sistemas operativos como Windows a grupos de jóvenes de poblaciones en riesgo, también ofrecen apoyos dirigidos a los indigentes de la comunidad, a las organizaciones de rescate de animales, entre otros. Asimismo, algunas empresas establecen los voluntariados como un objetivo individual, fomentando en los empleados un hábito de ayuda y de altruismo, propuesta que en muchas empresas nacionales no existían hasta hace pocos años.

Categoría 5: Pasantías

Descripción.

Esta categoría pretende demostrar cómo ayudan las pasantías ofrecidas por las empresas del sector estudiado. Para ello, se expondrán las respuestas brindadas durante las entrevistas:

"Las pasantías es una forma ideal para impulsar el desarrollo de quienes aún están por terminar carreras en la universidad, les permite un mayor desenvolvimiento en puestos con enfoques transnacionales en donde a los trabajadores se les entrena para alinearse a metas colectivas junto con misiones y visiones de gran escala. Mayor desarrollo de habilidades transaccionales, analíticas y manuales para elevar el talento de los trabajadores del área." (Entrevistado 1).

"Alto impacto también. Muchas de estas empresas ofrecen pasantías profesionales, puestos temporales con oportunidades permanentes para personas de estos grupos sociales para ayudarles e incentivarles a buscar crecimiento por vías de empleo responsable." (Entrevistado 3).

"Debería de haber programas de empleabilidad prioritaria para personas de la zona donde están ubicadas, incluso, por medio de pasantías donde se les permite conocer más de la empresa y del tipo de trabajo que esta realiza." (Entrevistado 5).

"Creación de puestos más sencillos (operativos) para personas que no tienen estudios mientras se les capacita para ir creciendo, por medio de pasantías o asesoramiento" (Entrevistado 6).

Análisis.

Algunos de los entrevistados concuerdan que un beneficio que las empresas del sector podrían generar en los cantones de Flores, Belén y Heredia, es permitirle a los miembros de esta comunidad ser partícipes de las pasantías que ofrecen. Esto con el fin de que las personas conozcan qué hace la empresa, el tipo de trabajo que realizan, y de esta manera, aprender las herramientas o metodologías que estas llevan a cabo, con el fin de generar un impacto positivo en los habitantes de estos cantones.

Asimismo, estas pasantías permiten que las personas puedan conocer e incorporarse en las distintas tareas realizadas en estas empresas, y así, entender mejor el impacto que ellas tienen sobre la sociedad. A su vez, al estar dentro de la empresa, las personas pueden aprender más sobre su forma de trabajo, y hacer una comparación de este ambiente laboral con el de las empresas costarricenses, sirviendo así como modelos o guías para realizar mejores trabajos, y facilitar el logro de sus objetivos y metas.

Según Hidalgo (2020), citando a Ambrosino (1997), la pasantía se define como la "práctica en el ámbito profesional que realiza el estudiante con el objetivo de fortalecer los conocimientos teóricos que fueron adquiridos durante todo el trayecto de sus estudios universitarios". (p.14)

Categoría 6: Asesorías a comercios de la zona

Descripción.

Con respecto a las asesorías a comercios de la zona, llevados a cabo por las empresas en estudio, para impulsar el desarrollo de los cantones en donde se encuentran ubicados, se muestran a continuación las respuestas expresadas por los expertos entrevistados:

"Educar al empresario nacional a poner en práctica valores de integridad, respeto, trabajo en equipo, mejora continua para poder impactar la sociedad y que ese impacto no solo quede dentro de la empresa." (Entrevistado 1).

"Ayudar a las comunidades y a los comerciantes compartiendo experiencias laborales sobre estabilidad laboral, competencia sana, crecimiento laboral, capacitaciones constantes" (Entrevistado 2).

"Hacer acuerdos con colegios para atraer estudiantes y hacer pasantías que den mejor enfoque al futuro profesional. Una asesoría en temas diversos en los cuales las empresas nacionales no se han visto tan interesas como las multinacionales, por ejemplo, en el aprovechamiento de recursos naturales, ahorro responsable y sostenible, reforzamiento de valores que reflejen la integridad y transparencia hacia los empleados y la sociedad." (Entrevistado 3).

"Expertos sirviendo como asesores en temas de importancia para el país, financieros, tecnológicos, ambientales, entre otros." (Entrevistado 4).

"Muchas personas al hablarles de estas empresas, ni siquiera hacen el intento de acercarse o conocer más de ellas por temor, porque sienten que son altamente demandantes y exigentes desde el primer momento de la entrevista.

Me parece que una huella positiva sería acercarse más a la sociedad, que la sociedad los vea que a pesar de que son empresas transnacionales, también son ya parte de nuestro país y que están cerca de nuestras casas... que las personas que trabajan ahí, muchos son como nosotros, algunos más preparados y otros tal vez iniciando si camino." (Entrevistado 7).

Análisis.

Chavarría (2015), citando a COMEX (2013), menciona que la OCDE posee un foro dirigido al análisis, intercambio de experiencias, e implementación de buenas prácticas en políticas públicas. Además, en dicho foro, se brindan asesorías técnicas que permiten elaborar información y mecanismos para medir la eficiencia y eficacia de las políticas públicas. (p.42)

Tal y como se menciona en las respuestas brindadas por los entrevistados, y tomando en cuenta la cita anterior, las empresas que asesoran a otras en ciertas áreas comerciales, humanas, económicas o políticas, benefician enormemente a quienes reciben el asesoramiento. Asimismo, es una manera de expandir el conocimiento y el desarrollo de nuevas ideas que, de ser bien ejecutadas, podrían llevar a mejores resultados dentro de distintos ámbitos.

Es importante tomar en cuenta que, el asesoramiento de estas compañías a comerciantes locales de la zona de Heredia, Belén o Flores, permitiría un desarrollo en dichos cantones, a nivel de mercadeo, crecimiento comercial y tecnológico. Asimismo, es una forma útil de romper esquemas que la sociedad costarricense aún conserva, y representaría una mejora en el bien social.

Categoría 7: Alianzas

Descripción.

En esta categoría se busca demostrar cómo las alianzas estratégicas que las empresas forjan con otras compañías o instituciones, pueden impulsar, de manera positiva, el desarrollo social y económico de los cantones en estudio. A continuación, se muestras las respuestas de los expertos:

"Hacer acuerdos con colegios para atraer estudiantes y hacer pasantías que den mejor enfoque al futuro profesional." (Entrevistado 3).

"Incentivos como pago de carreras universitarias acompañado de prácticas profesionales continuas dentro de la misma empresa. Internacionalidad de puestos, oportunidades de intercambios con otros países." (Entrevistado 4).

"Programas de compra de insumos y servicios locales que fortalezcan la economía de emprendedores locales de bienes y servicios." (Entrevistado 5).

"Me parece que las empresas pueden involucrarse más con las instituciones educativas del país con el fin de demostrarles qué es lo que está siendo laboralmente demandado no sólo a nivel académico sino también a nivel de competencias laborales. Sería súper importante que haya un ligamen entre centros de servicios compartidos y universidades, colegios e instituciones educativas en general que ayuden y guíen a los estudiantes sobre qué está pasando en la realidad nacional laboral actual." (Entrevistado 7).

"Le solicitaría al país una exoneración de impuestos a dichas empresas para que así CR se vuelva más atractiva antes muchos inversionistas, a la misma vez les solicitaría invertir más en la capacitación a escuelas públicas, colegios y universidades en temas de finanzas, contabilidad, tecnología, idiomas, medicina, ciencia y negocios, para así de una vez ofrecer a estas empresas mano de obra calificada." (Entrevistado 9).

Análisis.

Para algunos de los entrevistados, las alianzas con comercios de los cantones en estudio, ya sea para el abastecimiento de servicios diarios que permitan la realización de tareas, o de insumos necesarios para las empresas, es algo que, de cierta forma, impacta económicamente a la comunidad. Puede ser que no todos los comercios se vean favorecidos por dichas alianzas, pero lo importante es la ayuda indirecta que estas empresas estarían realizando por medio de dichas alianzas comerciales.

Sobre este tema, Chavarría (2015), menciona lo siguiente: "CINDE propone fortalecer los proyectos de clima de inversión, desarrollados en las áreas de actualización de legislación laboral, multilingüismo, especialidades técnicas, nuevas especialidades académicas y alianzas con universidades nacionales y extranjeras." (p.63)

Otro tipo de alianza de suma importancia, es la que se lleva a cabo en conjunto con los diferentes centros educativos localizados en los cantones de Heredia, Belén o Flores, ya que, por medio de las mismas, se podrían ir educando y preparando a los estudiantes y a los futuros

profesionales, en aquellos conocimientos y habilidades que las compañías requieren para efectuar sus respectivas labores. Además, elevaría las posibilidades de brindarle oportunidades laborales a los mismos miembros de la comunidad.

Categoría 8: Ferias de Empleo

Descripción.

Esta última categoría pretende demostrar cómo algunos entrevistados consideran que, para ayudar con la economía del cantón, un apoyo que las empresas del sector financiero contable pueden realizar, es a través de ferias de empleos destinadas a la comunidad. Esto se muestra con las siguientes respuestas brindadas:

"Procesos objetivos y fiables de selección de personal, las ferias de empleos son un ejemplo de una actividad que podría realizarse primero en la comunidad y buscar el recurso de aquí mismo si fuera posible, para brindar y poder decir que realmente estamos impactando a los heredianos." (Entrevistado 7).

"Realizando ferias de empleo selectas en la comunidad considerando la mano de obra calificada que presenta el país, ya que estamos por encima de otras potencias a nivel latinoamericano, lo cual deja una buena imagen del trabajo que realizamos como centros de servicios en diferentes empresas transnacionales." (Entrevistado 6).

"Muchas de estas empresas utilizan programas de referencia de empleados para poder seleccionar a candidatos necesarios en distintas áreas y poder llenar estas plazas de una manera más eficaz y a la vez motivar a sus empleados a aportar su grano de arena en estos procesos de selección.

Además, se realizan ferias de empleo o "Open House" directamente en sus instalaciones lo cual atrae a gran cantidad de personas en busca de oportunidades laborales y ofrecerles en muchos casos, empleos inmediatamente, sumada a estos se encuentra el aprovechamiento de la

redes sociales como Facebook y LinkedIn donde muchas empresas publican constantemente sus vacantes para poder cubrir más y hacer llegas las opciones a más personas." (Entrevistado 8).

Análisis.

Los entrevistados concuerdan que el realizar ferias de empleo en la comunidad, traería beneficios para las personas de la zona que cumplen con los requisitos para postularse como candidatos, los cuales, al ser contratados, podrían acceder a una mejor condición de vida, así como a un mayor poder adquisitivo, lo cual, en cierto grado, también contribuye a la economía del cantón.

Una feria de empleo bien mercadeada, donde se estipule con anticipación lo que la empresa realmente está necesitando, podría ser mucho más exitosa en comparación con otras donde no se da la suficiente visibilidad de los puestos o vacantes existentes. Las ferias de empleo bien ejecutadas, permiten que todas aquellas personas de las comunidades en estudio, y que cumplan con los requisitos y necesidades que las empresas solicitan, puedan acercarse y aplicar para dichas vacantes.

La generación de empleo es uno de los principales objetivos de las empresas que invierten en países en vías de desarrollo. Es por eso que, las ferias de empleo, representan una modalidad bastante útil para que las empresas expongan sus vacantes y ofertas, y así le puedan facilitar oportunidades laborales a aquellas personas que forman parte de la comunidad donde las compañías se encuentran instaladas.

> Se trata de un encuentro de oportunidades laborales, a través del cual se facilita a los visitantes la búsqueda de empleo, mediante la instalación de puestos de empleadores interesados en reclutar personal de las distintas áreas de formación del UCR y se favorece el desarrollo de habilidades para la inserción laboral con la ejecución de diversas actividades de asesoría. (Universidad de Costa Rica, 2015)

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A continuación, se presentan las conclusiones obtenidas luego de haberse realizado el análisis de los resultados brindados por los entrevistados, esperando responder de esta manera a los objetivos planteados para esta investigación:

En primera instancia, se concluye que Costa Rica es un país que necesita de inversión extranjera en su economía, ya que ha sido altamente favorecido por medio de la apertura de diferentes operaciones de empresas multinacionales.

Por otro lado, se determinó la importancia que tienen entidades como COMEX, PROCOMER y CINDE para la atracción de inversionistas extranjeros, así como su papel de orientadores y facilitadores para el establecimiento de empresas multinacionales en el país.

Así mismo, se concluye que los tres diferentes tipos de regímenes especiales que ofrece el Gobierno de Costa Rica son de gran beneficio para las empresas que decidan abrir operaciones en el país, gracias a los incentivos y beneficios ofrecidos.

Por otro lado, se concluye que el régimen de Zonas Francas se estableció con el fin de ofrecer incentivos y beneficios durante el proceso de manipulación, manufactura, producción, mantienen de bienes y prestación de servicios de exportación y reimportación, a las empresas multinacionales con el propósito de ayudarles con el posicionamiento y apertura de sus operaciones.

Se destacó, además, la relevancia que tienen en el país los centros de servicios compartidos, enfocando el análisis en aquellos ubicados en la provincia de Heredia, y que albergan dentro de sus instalaciones, empresas del sector financiero contable.

También se determinó que uno de los beneficios que generan las empresas del sector financiero contable a los cantones de Heredia, Belén y Flores, es la creación y diversificación de empleos directos e indirectos, los cuales ayudan al desarrollo de dichas comunidades.

Asimismo, quedó demostrado que el establecimiento de empresas del sector financiero contable ha exigido a la población un continuo crecimiento profesional, ya que, de esta manera, las empresas podrán contar siempre con recurso humano capacitado para cumplir con sus tareas.

Se determinó, además, que las empresas ofrecen salarios altamente competitivos, los cuales ayudan a mover la economía local por medio de la ampliación del poder adquisitivo de cada individuo que labora directa o indirectamente en este sector empresarial.

Por otro lado, se llegó a la conclusión de que la apertura de centros de servicios compartidos en los cantones de Heredia, Flores y Belén trajo consigo una necesidad de ampliación de las zonas, tanto de carácter comercial como urbanístico, ya que muchas de las personas que trabajan en dichos centros, suelen buscar opciones de vivienda más cercanas a su lugar de trabajo, lo cual beneficia a la economía de dichas comunidades.

También se concluyó que, para los entrevistados, es importante que las empresas tomen acción en aspectos que ayudarían al desarrollo del cantón de Heredia, Belén o Flores, partiendo así de diferentes aspectos sociales y económicos, tales como mejoras en el ambiente y en el desarrollo del recurso humano.

Asimismo, se determinó que, para mantener un ambiente laboral sano y competitivo, es deber de los empleados y de los habitantes de los cantones en estudio, continuar aprendiendo y creciendo en áreas de conocimiento técnico, ya que esto mejorará sus oportunidades laborales, y le permitirá a las empresas poder contar siempre con recurso humano capacitado para realizar las labores que requieren.

Se demostró por medio de las opiniones de los entrevistados, que las empresas del sector financiero contable impactan positivamente en aquellos grupos llamados por la sociedad como minorías, ya que promueven un ambiente donde se prohíbe la discriminación por etnia, preferencia sexual, religión, entre otros y, a su vez, brindan igualdad de oportunidades para todas las personas.

Por otro lado, se concluyó que los factores de ayuda, como las campañas de protección y mejora en pro del ambiente, así como los programas de voluntariados, realizados, de manera extracurricular, por parte de distintos empleados de las empresas estudiadas, resultan ser sumamente beneficiosos para el desarrollo de las comunidades en las que se ubican los diferentes centros de servicios compartidos de Heredia, y que fueron contemplados dentro de esta investigación.

Además, se determinó el valor que tendrían alianzas comerciales entre las empresas ubicadas en los centros de servicios compartidos del sector en estudio con los comercios de los cantones de Heredia, Belén y Flores, ya que estos nexos impulsarían el desarrollo económico de dichas comunidades.

Asimismo, se determina que las empresas del sector financiero contable en los centros de servicios compartidos ubicados en los cantones de Heredia, Flores y Belén, en la provincia de Heredia, han dejado una huella positiva tanto en estas comunidades como en sus habitantes y en el país en general.

Por último, se concluye que, en los cantones de Heredia, Belén y Flores, sí ha existido un crecimiento social y económico, debido, en cierta parte, a los centros de servicios compartidos ubicados en dichas comunidades, así como a la apertura de comercios y proyectos urbanísticos que han empezado a proliferar en estas localidades con el pasar de los años. Asimismo, considerando las opiniones brindadas por los entrevistados, este desarrollo seguirá gestándose, ya que las empresas están comprometidas a seguir mejorando el ambiente, y a propiciar una mejor calidad de vida en las comunidades dónde se encuentran ubicados.

Recomendaciones

Seguidamente, se enlistan las recomendaciones que surgen luego de haber completado este trabajo de investigación

En primera instancia, se les recomienda a las empresas del sector financiero contable, seguir llevando a cabo programas que les ayuden a sus colaboradores con el desarrollo de talento en procesos y herramientas, lo cual facilitaría el acceso a recursos humanos mucho más preparados y mejor capacitados para asumir nuevos retos laborales.

Asimismo, se les exhorta a las empresas del sector financiero contable, seguir contemplando innovaciones en sus procesos, así como retar los conocimientos y especializaciones que sus colaboradores poseen, a fin de ayudarlos a reinventarse, y para que la misma empresa los considere para nuevas oportunidades de trabajo.

Por otro lado, se les aconseja a las empresas trabajar con las municipalidades de los cantones, para que estas entidades gubernamentales los puedan guiar en la creación de oportunidades de alianzas comerciales, asesorías o programas de voluntariado que devuelvan a la comunidad beneficios de índole social o económico que permitan el desarrollo de las mismas.

Se les recomienda a PROCOMER y CINDE seguir promoviendo al país, y en especial, a los centros de servicios compartidos ubicados en los cantones de Heredia, Belén y Flores, la

colocación y apertura de empresas, y así como la apertura de más oportunidades de negocio proveniente de capital extranjero.

Asimismo, se les exhorta a las universidades privadas con sede en el cantón de Heredia, investigar, aplicar y contemplar, en sus programas de estudio, aquellos conocimientos que son requisitos y necesidades de las empresas del sector financiero contable, esto con el fin de preparar mejor a los jóvenes y futuros trabajadores.

Se les recomienda a los administradores de las empresas del sector financiero contable ubicadas en los centros de servicios compartidos de la provincia de Heredia, generar, en sus locaciones, facilidades para que las empresas puedan alcanzar metas como la certificación Carbono Neutro o Bandera Azul, las cuales favorecerían la imagen de la compañía, y ayudarían a mejorar el medio ambiente de las comunidades heredianas y del país.

También se les aconseja a los pobladores de la provincia de Heredia, y de los cantones de Heredia, Belén y Flores, participar y sacarle el máximo provecho posible a las ferias de empleo realizadas por las empresas del sector en estudio, ya que esta es una manera de mover la economía de la comunidad.

Por otro lado, se invita a las empresas a que continúen considerando diferentes métodos que ayuden al desarrollo del país, y principalmente, tomen en cuenta a los cantones de Heredia, Belén y Flores, para que, durante los años venideros, el desarrollo adquiera mayor visibilidad para todos los habitantes de estas comunidades.

Además, se les recomienda a los futuros investigadores interesados en abordar el tema de los beneficios generados por las empresas localizadas en los múltiples centros de servicios compartidos del país, continuar indagando en las diferentes comunidades en las que dichos centros se localizan, ya que podrían descubrirse aspectos muy importantes que podrían ayudar a mejorar e incrementar el desarrollo social y económico de la comunidad y de todo Costa Rica.

Por último, se les recomienda a quienes se interesen en continuar indagando en este tema, extender el análisis de los beneficios generados por las empresas del sector financiero contable a los demás cantones que forman parte de la provincia de Heredia, con el propósito de contemplar el impacto socioeconómico en los mismos.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Introducción

La idea de la propuesta que a continuación se detalla, surge de las opiniones que fueron brindadas por algunos de los entrevistados en esta investigación, los cuales, dado el nivel de conocimiento que poseen acerca de las empresas del sector en estudio y considerando su diario desenvolvimiento en los diferentes centros de servicios compartidos de la provincia, coinciden en la importancia de dejar un impacto positivo en las comunidades, para así asegurar la estadía y permanencia de estas empresas por más tiempo en el país.

El llevar a cabo este plan, requiere de un trabajo en conjunto de las universidades privadas ubicadas en el cantón de Heredia, así como de las empresas del sector financiero contable, localizadas en los cantones de Heredia, Flores y Belén. Esto con el fin de generar o fortalecer el conocimiento en temas como el inglés como segunda lengua, ciertas herramientas que son del uso diario en las empresas como tablas de Excel, el uso de Power Point, u otros conocimientos básicos de procesos, los cuales son de vital importancia para promover el desarrollo social y económico de los cantones en los que estas empresas se encuentran ubicadas.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Presentar un plan de capacitación a las universidades privadas localizadas en el cantón de Heredia, que se enfoque en cubrir y fomentar el aprendizaje del idioma inglés, así como herramientas y necesidades que son consideradas como requisitos mínimos para laborar en empresas del sector financiero contable.

Objetivos específicos

Identificar los procesos o herramientas que podrían ser contempladas dentro del plan de estudio para las universidades privadas del cantón de Heredia, cantón central de la provincia de Heredia

Brindar a las universidades privadas, la información, datos y estimación del tiempo necesario para llevar a cabo la enseñanza de lo planeado.

Explicación de la propuesta

Tras haber desarrollado esta investigación, se entiende la importancia de trabajar con las universidades privadas que tienen una sede en el cantón de Heredia, en la provincia de Heredia, en programas que busquen educar y especializar, de cierta forma, a los estudiantes en sistemas operativos como Windows, a utilizar de manera macro Excel, Power Point, las bases de procesos, u otras habilidades blandas que son comúnmente utilizados en las empresas del sector financiero contable. Todo esto con la finalidad de abrirle a los jóvenes las puertas a un mejor futuro, impulsando así, poco a poco, una mejora social y económica en los cantones contemplados en el estudio, y considerando la posibilidad de que futuras oportunidades laborales, sean ofertadas a los pobladores de dichas comunidades.

El plan para trabajar con las universidades, incluiría fortalecer los cursos de inglés que se imparten principalmente en las carreras de administración, ingenierías, comercio o contabilidad, impulsando la práctica oral y el enriquecimiento de vocabulario, a fin de que los estudiantes puedan ir mejor preparados al momento de realizar entrevistas de trabajo.

Asimismo, se propone ofrecer talleres prácticos en cada cuatrimestre de las universidades, con el objetivo de enseñarle a los participantes a un mejor uso de herramientas como Word, Power Point, así como certificaciones que son de suma interés para las empresas como Lean Six Sigma, SCRUM, Agile, los cuales son tomados muy en cuenta a la hora de considerar candidatos para las diferentes posiciones.

Además, se trabajaría en un acuerdo entre las empresas y las universidades para promover pasantías o puestos a los cuales, los estudiantes avanzados de las carreras o estudiantes recién

graduados, pudiesen aplicar. Esto se llevaría a cabo mediante ferias de empleos en las sedes de las universidades privadas en el cantón de Heredia.

Un ejemplo del plan de acción es el siguiente:

Tabla 4 – Plan de Capacitación

#	Instrumento	Propósito	Estrategia	Tiempo Aproximado	Responsables
1	Excel	Fortalecer el conocimiento de los estudiantes en el uso de Excel	Realizar prácticas para el uso de tablas Pivote, Formatos condicionales, y el uso de otras fórmulas (If, Concat, vlookup, etc)	6 semanas	Representante de Universidad
2	Power Point	Familiarizar a los estudiantes con un uso más dinámico a la hora de crear presentaciones	Dar guías y prácticas que familiaricen más a los estudiantes con Power Point	3 semanas	Representante de Universidad
3	Lean Six Sigma	Preparar a los estudiantes en esta estrategia de manejo de proyectos, la cual es	Enseñar conceptos, proceso DMAIC, creación de *charters* de	7 semanas	Representante de Universidad con certificación y experiencia en Lean Six Sigma

		requerida para muchos de los puestos ofrecidos en estas empresas	proyectos, diagramas de paretos, tendencias, entre otros		
4	Ferias de Empleo	Encontrar recurso estudiantil apto para pasantías o puestos ofrecidos a recién graduados	Realizar ferias de empleos dedicadas a los estudiantes de dichas sedes	1 día	Representantes de la empresa

Nota: Elaboración propia con datos de la presente investigación, Heredia 2020.

REFERENCIAS

Aguilar, M. J. (2016). *Voluntariado y acción comunitaria.* Obtenido de eLibro, Universidad Internacional de las Américas: https://elibro.net/es/lc/bibliouia/titulos/66857?as_all=Voluntariado__y__acci%C3%B3n_ _comunitaria&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as

Billorou, N., Pacheco, M., & Vargas, F. (2011). *Guía para la evaluación de impacto de la formación.* Obtenido de OIT - Oficina Internacional del Trabajo: https://guia.oitcinterfor.org/sites/default/files/guia/guia-evaluacion-impacto.pdf

Bulmer-Thomas, V. (2017). *La historia económica de América Latina desde la Independencia.* Obtenido de https://www.academia.edu/37157542/La_Historia_econ%C3%B3mica_de_Am%C3%A9rica_Latina_desde_la_Independencia_Bulmer_Thomas_Victor_pdf

CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *La inversión es clave para potenciar la diversificación productiva, la infraestructura y la integración de los países de la región*. Obtenido de https://www.cepal.org/es/noticias/la-inversion-es-clave-potenciar-la-diversificacion-productiva-la-infraestructura-la

Chavarría Stabird, S. (2015). *Estrategias del Gobierno de Costa Rica para el fortalecimiento de la inversión extranjera directa en el sector de servicios del periodo de 2014-2018*. Obtenido de Biblioteca, Universidad Internacion de las Américas: http://biblioteca.uia.ac.cr:7807/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=12012

CINDE, Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo. (2020). *Posición oficial de CINDE: Zonas Francas, generadores de empleo para afrontar impacto del COVID-19*. Obtenido de https://www.cinde.org/es/noticias/press-release/posicion-oficial-de-cinde-zonas-francas-generadores-de-empleo-para-afrontar-impacto-del-covid19

Coalición Costarricense de Iniciativa de Desarrollo. (2020). *Comunicados*. Obtenido de CINDE: https://www.cinde.org/es/noticias/press-release/posicion-oficial-de-cinde-zonas-francas-generadores-de-empleo-para-afrontar-impacto-del-covid19

Cordero Angula, A. (2015). *La inversión extranjera directa en el sector servicios empresariales, informática e información y sus repercusiones económicas en el ámbito de empleo y formación de capital humano en Costa Rica en el período 2010-2014.* Obtenido de Biblioteca, Universidad Internacional de las Américas: http://biblioteca.uia.ac.cr:7807/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=12096

Domínguez Gonzalo, E. (2016). *Iniciación a la Economía.* Obtenido de eLibro, Universidad Internacional de las Américas: https://elibro.net/es/lc/bibliouia/titulos/44220?as_all=Iniciaci%C3%B3n__a__la__econom%C3%ADa&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as

Economipedia. (2018). *Definición de Beneficio social*. Obtenido de economiasimple.net: https://www.economiasimple.net/glosario/beneficio-social

Economipedia. (2019). *Definición de beneficio contable*. Obtenido de Economiasimple.net: https://www.economiasimple.net/glosario/beneficio-contable

Fernández Alvarado, L. (2018). *Deliberar la política de desarrollo rural territorial costarricense.* Obtenido de Perspectivas Rurales Nueva Época: https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/perspectivasrurales/article/view/12271

Garay, A. (2015). *Inversión Extranjera Directa*. Obtenido de https://omal.info/spip.php?article4822

González, A. (2019). *Cómo los países en desarrollo pueden aprovechar al máximo la inversión extranjera directa.* Obtenido de Banco Mundial: https://www.bancomundial.org/es/topic/competitiveness/publication/global-investment-competitiveness-report

Hakim, H. (2017). *Centros de servicios compartidos : cómo generar una organización de excelencia.* Obtenido de Biblioteca Universidad Torcuato Di Tella: https://repositorio.utdt.edu/handle/utdt/11156

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Hewitt, J. y.-G. (2018). *La Automatización en los Servicios de Exportación de Alimentos, Tecnologías de Información y Comunicación, y Servicios Offshore en Costa Rica:*

Impactos sobre el Empleo y la Competitividad. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/324730802_La_Automatizacion_en_los_Servicios_de_Exportacion_de_Alimentos_Tecnologias_de_Informacion_y_Comunicacion_y_Servicios_Offshore_en_Costa_Rica_Impactos_sobre_el_Empleo_y_la_Competitividad

Hidalgo, E. (2020). *PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PASANTIAS PROFESIONALES EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS, A TRAVES DE UNA EFECTIVA FORMACION UNIVERSITARIA.* Obtenido de Universidad Internacional SEK: https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3716/2/Proyecto%20de%20Investigaci%c3%b3n%20-%20Esteban%20Hidalgo.pdf

J, B., & Muzzini, J. (2016). *Las ciudades como aceleradoras del crecimiento: fomentando politicas exitosas de desarrollo nacional y urbano.* Obtenido de scioteca.caf.com: https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/952/Las%20ciudades%20como%20aceleradoras%20del%20crecimiento-14oct.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez, M. (2016). *Consideraciones logísticas en torno a la salida de la inversión extranjera directa y el posible impacto de esta en el desarrollo comercial costarricense.* Obtenido de Biblioteca, Universidad Internacional de las Américas: http://biblioteca.uia.ac.cr:7807/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=12305

Méndez, D. (2018). *Definición de Beneficio Social*. Obtenido de economíasimple.net: https://www.economiasimple.net/glosario/beneficio-social

Méndez, D. (2019). *Definición de Beneficio contable*. Obtenido de economíasimple.net: https://www.economiasimple.net/glosario/beneficio-contable

Oficina de Orientacion, Universidad de Costa Rica. (2015). *¿Qué es la Feria de Empleo?* Obtenido de http://orientacion.ucr.ac.cr/eje-vocacional-ocupacional/que-es-la-feria-de-empleo/

Ongay Terés, J. (2018). *Empresa y sociedad.* Obtenido de eLibro, Universidad Internacional de las Américas: https://elibro.net/es/lc/bibliouia/titulos/123375?as_edition_year=2016,2020&as_edition_year_op=range&as_title_type=BOOK,MAGAZINE&as_title_type_op=in&as_all=sociedad&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as

Pagano, D. (2017). *Estrategias para potenciar la competitividad de los centros de servicios compatidos en Argentina.* Obtenido de https://repositorio.utdt.edu/bitstream/handle/utdt/11177/MBA_2017_Pagano%20Gutie%CC%81rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Procomer, Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica. (2020). *Ley Regimen Zonas Francas N 7210.* Obtenido de https://www.procomer.com/wp-content/uploads/Materiales/Ley-Regimen-Zonas-Francas-N-7210-22020-03-17_20-01-38.pdf

Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica. (s.f.). Obtenido de https://www.procomer.com/

Reyes Villalobos, A. (2017). *Aplicación del procedimiento administrativo y operativo de ventas locales de Zona Franca, categoría F.* Obtenido de Biblioteca, Universidad Internacional de las Américas: http://biblioteca.uia.ac.cr:7807/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14595

Rivas, S. (2015). *Inversión Extranjera Directa y Crecimiento Económico.* Obtenido de http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v11n2/1665-5346-rmef-11-02-00051.pdf

Romo, D. (2018). *Inversión extranjera, derramas tecnológicas y desarrollo industrial en México.* Obtenido de https://books.google.com.mx/books?hl=en&lr=&id=qc2GDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=libros+sobre+inversion+extranjera+directa&ots=cO2ZNUHWP0&sig=tmQjd_sqfux00FPX03V0XOK34lM#v=onepage&q&f=false

Sánchez Infante, A., & Rosas Acevedo, A. (2018). *Medio ambiente, Sociedad y Turismo.* Editorial Miguel Angel Porrúa. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/128236?as_title_name=AMBIENTE&as_title_name_op=unaccent__icontains&as_edition_year=2016,2020&as_edition_year_op=range&as_title_type=THESIS,BOOK&as_title_type_op=in&prev=as&page=8

Westreicher, G. (2020). *Estrategia*. Obtenido de economipedia.com: https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html

Xirinachs Salazar, Y. (2017). *Costa Rica a 10 años del CAFTA : efectos sobre las exportaciones, la inversión extranjera directa y el consumo privado.* Obtenido de Repositorio institucional CONARE: http://repositorio.conare.ac.cr/handle/20.500.12337/7781

Zueras, D. (2016). *Costa Rica, la casa latinoamericana de los Centros de Servicios*. Obtenido de estrategiaynegocios.net: https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/957319-330/costa-rica-la-casa-latinoamericana-de-los-centros-de-servicios

APÉNDICES

Tema: ESTUDIO SOBRE EL IMPACTO DE LA INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA EN COSTA RICA DEL SECTOR FINANCIERO CONTABLE EN LA PROVINCIA DE HEREDIA DURANTE EL PERIODO 2018 - 2019

Propuesta de Cuestionario:

1. ¿Qué impactos podría usted mencionar que se han visto reflejados en el país desde que se iniciaron las aperturas de los centros de servicios compartidos?

2. Contemplando el enfoque a nivel sociedad, durante los años del 2018 – 2019, ¿qué impacto considera usted que han tenido las empresas del sector financiero contable en Heredia?

3. ¿Qué beneficios han traído las empresas ubicadas en los centros de servicios compartidos de la provincia de Heredia a su recurso humano?

4. ¿Cuáles considera que han sido los impactos generados a las poblaciones vulnerables desempleados, jóvenes, mujeres, personas con discapacidades, u otras minorías?

5. ¿Cuáles políticas o iniciativas brindan o deberían de brindar la empresa en la búsqueda del crecimiento continuo de su recurso humano?

6. ¿Cuáles aspectos importantes propondría usted a trabajar, por parte de su empresa, para impactar positivamente a la sociedad?

7. ¿Cuáles enseñanzas o buenas prácticas de negocio podrían compartir las empresas de los centros de servicios compartidos a las empresas nacionales para ayudarles a obtener una mejora en el ámbito económico?

8. ¿En qué otros aspectos socioeconómicos deberían las empresas de los centros de servicios compartidos dejar una huella positiva?

9. Por último, ¿qué le solicitaría al país, a la provincia, la sociedad, o incluso, a las personas, para mantener sus operaciones por más tiempo en los centros de servicios compartidos de los cantones de Heredia, Belén o Flores?