

Costa Rica con el nivel mas bajo de desempleo de Latinoamérica en el 2007 Efectos en las empresas de servicios

Fabián Mora Chaverri
Bachiller en Dirección de Empresas, UCR – Candidato a Licenciatura en Finanzas,
ULACIT

Resumen,

El objetivo de este artículo es el dar a conocer cómo el bajo nivel de desempleo registrado en Costa Rica para el 2007 está afectando a las empresas del sector de servicios, enfocándose en las empresas de Outsourcing de procesos de Recursos Humanos. Para lograr este objetivo se hizo una investigación documental sobretodo en periódicos de circulación nacional, por otro lado se desarrolló el caso de una empresa de servicios y se analizó como se ha visto afectada por este fenómeno así como cuales han sido sus implicaciones a nivel financiero. Esta parte de la investigación se hizo mediante entrevistas a gerentes de la empresa en estudio. Después de realizar el trabajo se llegó a la conclusión de que el bajo nivel de desempleo en el país ha aumentado la presión en las empresas de servicios por mantener el recurso humano, para ello las empresas han tenido que recurrir a medidas como aumentos extraordinarios de salarios, lo cual trae consigo retos financieros significativos.

Abstract,

The objective of this article is to show how the low levels of unemployment registered in Costa Rica during 2007, are affecting the companies in the Services area, mostly in the outsourcing companies with Human Resources processes.

To achieve this objective, data was collected from national journals and a real service company case was developed, analyzing how it was affected by this phenomenon and which were the financial implications. This part of the investigation was developed by interviewing several managers from the studied company.

After the research was completed, the conclusion was that the low levels of unemployment in the country have increased the pressure in the services oriented companies to preserve their human resource. For this, they have taken extraordinary measures like salary increases, which imply significant financial challenges.

Lista de palabras clave,

Desempleo
Outsourcing
Sector servicios
Salario
Recurso Humano

Introducción

Según el informe Panorama Laboral elaborado por la Organización Internacional de Trabajo (OIT) y publicado en marzo del 2008, Costa Rica tiene un nivel de desempleo en el 2007 de un 4,8%, el cual es el más bajo de Latinoamérica, el promedio del área es 8.5% para el mismo periodo (ver gráfico 1 en sección de Anexos) y es inclusive más bajo que el de países del primer mundo, como Estados Unidos (5% a diciembre del 2007).

Este nivel tan bajo de desempleo trae consigo grandes retos para las empresas en crecimiento, ya que cada vez se hace más difícil contratar la cantidad de personal requerida para suplir sus necesidades de negocio.

Un sector del mundo empresarial costarricense que ha sido particularmente afectado por la falta de personal es el de servicios, que además es por mucho uno de los sectores de mayor crecimiento en el país en los últimos años.

Dentro del sector de empresas de servicios, las empresas que brindan servicios de outsourcing, como call centers, centros de servicios al empleado, etc, son unas de las más impactadas por esta situación de bajo desempleo. Cada vez es más difícil encontrar personal calificado y bilingüe, esto ha llevado a estas empresas a tomar medidas con tal de no solo contratar el personal nuevo para cubrir las vacantes existentes, si no también de lograr mantener a sus empleados por más tiempo en el empresa.

En este artículo se va a discutir mediante el caso real de una empresa transnacional que forma parte del sector de servicios, sobre algunas medidas tomadas por estas empresas así como sus efectos financieros.

Desarrollo

Los datos arrojados por el informe de la OIT muestran que si bien es cierto Costa Rica tiene el nivel de desempleo más bajo de América Latina tiene a su vez grandes retos en el tema laboral.

Un aspecto positivo a resaltar es el hecho que Costa Rica, comparándola con el resto de países del área, ocupa el tercer lugar en porcentaje de trabajadores cubiertos por un sistema de seguridad social y pensiones, solamente superado por Uruguay y Chile, sin duda alguna un hecho muy favorable para los trabajadores del país.

Sin embargo, por otro lado el país ocupa el segundo lugar del área en cuanto a la tasa de desempleo por sexo, con una tasa de 2.0%, lo que significa que por cada hombre desempleado hay dos mujeres desempleadas, solo Jamaica posee una tasa más alta (2.2), sin duda todo un reto para el gobierno lograr la inclusión de más mujeres en la fuerza laboral del país, más tomando en cuenta el hecho que gran cantidad de hogares en Costa Rica son liderados por mujeres.

En términos generales, el nivel de desempleo del país para el 2007 se considera como "natural", tomando en cuenta que siempre existe una proporción de trabajadores que se encuentra sin empleo temporalmente por estar en busca de una mejor oportunidad o en transición de un trabajo a otro. Para cualquier economía del mundo el tener una tasa de desempleo cercana al 0% representaría un gran desafío para la economía del país, la relación oferta/demanda laboral se vería afectada al no tener demandantes para los ofertas de puestos, esto podría afectar negativamente el nivel de inflación.

Puede considerarse que un desempleo tan bajo en el país se debe al dinamismo económico que ha favorecido la creación de empleos más rápidamente que la incorporación de los nuevos trabajadores a la fuerza laboral, dicho en términos económicos el aumento de la tasa de ocupación (numero de personas ocupadas dividido entre la población económicamente activa) es mayor que el cambio de la tasa de participación (población económicamente activa dividida entre la población en edad para trabajar). Esta relación es muy notoria en un sector de crecimiento tan marcado como el de servicios, sin embargo, este mismo dinamismo económico puede ser una de las causas que frene el crecimiento en el futuro si el gobierno y la población en general no actúan adecuadamente en ciertos niveles, como educación.

En el sector de servicios se siente ya la presión por la falta de trabajadores, especialmente en aquellos que posean capacidades específicas, requeridas para mantener la competitividad de las empresas en un ambiente de competencia mundial.

Desde hace unos meses las empresas de servicios se han quejado de la falta de profesionales que hablen buen inglés y sepan atender correctamente a los turistas, especialistas en administración de negocios que sean bilingües, así como también ingenieros, dibujantes y personal técnico capacitado en las nuevas tecnologías de información.

Según una publicación del periódico La Nación del 11 febrero del 2008, las empresas del área de servicios ya entraron en una guerra por captar profesionales, ofreciendo salarios más altos y buscando trabajadores en las empresas competidoras. Se ha llegado a un grado tan alto de competencia que según Karla Chaves, jefe de la empresa de reclutamiento empleo.com "...durante los recesos, en sitios donde hay varios call centres, hay gente de recursos humanos que sale a buscar trabajadores de la competencia".

En el sector hotelero, por ejemplo, se busca personal en el extranjero, dado que hallar a un costarricense con la formación idónea para gerenciar o ser chef de un hotel de varias estrellas no es tarea fácil, así lo revela la Asociación de Profesionales de Turismo. En este sector el problema es aun más grande, ya que por ejemplo los chefs preparados en el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y los administradores de ciertas universidades no solo no satisfacen al sector en términos de oferta y demanda, sino que se ha comprobado que los programas impartidos en el país, sobretodo en materia de gastronomía, están desfasados más de una década con respecto inclusive a otros países de Latinoamérica. Todo un reto para en materia de educación para el Gobierno.

Las cifras que maneja la Dirección de Migración confirman el déficit. Durante el 2007, recibió más de 10 000 solicitudes para traer técnicos y profesionales de otros países, no solo para el sector hotelero, sino además y en especial para el sector de servicios y construcción. (Fallas, 2008)

Según Linda Solar, directora de la Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio (Amcham), el faltante de personal hace que algunas empresas paguen mejores salarios para "retener y encontrar personal". (Fallas, 2008)

La afirmación anterior se ve muy bien reflejada en los datos arrojados en el Estudio General de Medios realizado por la firma Ipsos de julio a setiembre de 2007, según este estudio un 2,5 % de la población costarricense son trabajadores entre 20 y 30 años, que tienen un salario promedio mensual de un millón de colones, el cual es definitivamente un promedio muy elevado para trabajadores tan jóvenes, que no cuentan con una gran experiencia. "Podría decirse que estos salarios son el reflejo de la guerra que se vive entre las empresas por contratar y mantener el personal necesario para el desarrollo de sus actividades". (Salas, 2008).

Los pros y los contras de esta lucha entre empresas dependen de la óptica con la que se miren. En el caso por ejemplo de las empresas de automóviles y de bienes raíces es un gran mercado el de los jóvenes profesionales con salarios tan altos, por ejemplo según la firma Consorcio de Merkaideo, que se especializa en investigación estratégica inmobiliaria, el grupo de jóvenes que trabajan principalmente en zonas francas son el principal mercado para sus viviendas, las cuales son apartamentos pequeños en exclusivas zonas de Escazu y Pavas, con miras a extenderse en los próximos cinco años a la zona del Coyol de Alajuela, pues se estima que en ese periodo se generan 25 000 empleos en la zona franca de ese sector, los precios de los apartamentos van desde los \$ 80 000 en adelante, sin duda están diseñados para un sector de la población con alto poder adquisitivo.

Una visión del asunto muy diferente la tienen las empresas donde trabajan estos jóvenes profesionales, para ellas el reto es mantener la fuerza laboral, ofreciendo buenos salarios, pero a la vez mantener sus metas financieras y estratégicas.

Según el Site Manager de la empresa ABC, el rubro de compensación es cada periodo más significativo porcentualmente dentro de los gastos de la empresa, lo cual ha hecho que se tengan que tomar medidas en busca de disminuir gastos fijos. Por ejemplo, la empresa está abandonando paulatinamente desde hace un año las instalaciones en el parque empresarial Forum, buscando con ello una disminución en el costo fijo de alquiler de edificio. Se espera que a mediados de este año, ABC dejará por completo Forum, para trasladarse a Global Park, que es una zona franca menos “exclusiva” y por consiguiente con un costo menor. Otras formas de reducir costos a las que ha recurrido la empresa son ofrecer a los empleados trabajar desde su casa, o eliminando inclusive ciertos beneficios como limitar las llamadas a celulares, reducir la cantidad de espacios de parqueo, reducir la cantidad de horas de utilización de luz artificial, etc.

Caso ABC

En los últimos cinco años, numerosas compañías internacionales desembarcaron en Costa Rica. Entre las ventajas mencionadas por los inversores extranjeros se encuentran la confianza en la estabilidad política y el sistema democrático. Además, Costa Rica tiene una infraestructura administrativa y tecnológica muy atractiva, y un alto nivel de educación, no sólo en preparación técnica sino también excelentes conocimientos del idioma inglés.

La empresa ABC es una empresa transnacional que inició operaciones en Costa Rica en enero de 2004, hablando de su parte de Business Transformation Outsourcing, la cual es la encargada de proveer servicios de Recursos Humanos a otras empresas, estos servicios cubren departamentos como Travel, Relocation, Payroll, Benefits, etc – el servicio se le da a más de 325,000 empleados de diferentes empresas de América del Norte, Central y del Sur

Al principio, las operaciones de ABC iniciaron en Costa Rica con un solo cliente, Y & Z, adquiriendo ciertos departamentos que eran parte de Y & Z y haciéndolos parte de ABC, de manera que decenas de empleados pasaron de ser parte de una compañía a otra.

Con el transcurso de tiempo, ABC Costa Rica ha aumentado su cartera de clientes, contando al día de hoy con aproximadamente una decena, sin embargo, Y & Z sigue siendo su principal fuente de ingresos. Para enero del 2008, ABC emplea a más de 800 personas en Costa Rica, y los planes son seguir creciendo para los años venideros.

Desde sus inicios en 2004 hasta los primeros meses del 2008, la inversión de ABC en Costa Rica es superior a los \$ 9 000 000, y con la meta seguir invirtiendo en el país, de hecho para finales del 2008 se espera haber aumentado la fuerza laboral en un 15%.

El negocio del Outsourcing dentro del cual se encuentra ABC en Costa Rica es altamente competitivo, se trata de obtener ganancias brindando un alto nivel de servicio para mantener los estándares establecidos contractualmente con el cliente, pero a la vez se busca la reducción de costos, es decir, brindar el mejor servicio al menor costo posible, todo un reto.

Una prueba de lo altamente competitivo que es este negocio es el hecho que ABC Costa Rica lucha por atraer clientes no solo con otras empresas dedicadas a la misma actividad, si no que aunque parezca paradójico lucha contra sus mismos clientes y también contra ABC y sus centros de negocios en otras partes del mundo.

Cómo se lucha contra los mismos clientes? Hay que recordar que el Outsourcing consiste en hacer una parte del negocio de la otra empresa, o sea aprender los procedimientos del cliente de forma tal que se le brinde un mejor servicio a un precio menor. Si el cliente no esta satisfecho puede fácilmente absorber una actividad que es parte de su propio negocio.

A manera de ilustración, para mediados del 2008, ABC le “va a devolver” todos los departamentos a nivel global dedicados al manejo de empleados en proceso de Relocalizacion a su cliente Y & Z, solo en el centro ABC en Costa Rica, mas de 80 personas se dedican a esta área, y hay que sumar los empleados que llevan a cabo las mismas actividades en los centros de Manila y Reino Unido. Esta decisión la tomó el cliente debido a la insatisfacción por el servicio dado en un área tan delicada como el proceso de relocalización de sus empleados, los cuales por lo general son altos gerentes de la empresa.

Cómo se lucha contra la misma empresa? En el 2007, el departamento de Travel de ABC Costa Rica, encargado de manejar lo relacionado a viajes de negocios de los empleados de Y & Z para toda América, desde US hasta Chile, estuvo a punto de ser movido al centro de servicios de ABC en Manila. La posibilidad de mover el departamento de Travel se basaba en la necesidad de reducción de costos, dado que el centro de servicios de ABC de Manila puede brindar el servicio a un costo menor que el de Costa Rica.

Al final, la decisión de mantener, por el momento, las actividades en Costa Rica se debió a la incertidumbre de poder mantener el mismo nivel de servicio que se le brinda al cliente desde Costa Rica, sin embargo la presión para el centro de servicios de ABC en Costa Rica por reducir costos es enorme, con la gran desventaja de que el costo por persona es mayor al de otros centros de ABC a nivel mundial, y esto por supuesto que afecta la competitividad. Este costo por personas más alto se debe principalmente al rubro de salarios, para un mismo puesto, una persona en Costa Rica gana más dinero que una persona en Manila.

De acuerdo con el Site Manager de ABC, el gran desafío es el de generar ingresos para demostrar que el centro de negocios de Costa Rica es rentable, mientras al mismo tiempo se busca aumentar la calidad en el servicio, y para ellos una pieza más que fundamental es contar con el mejor personal posible. Por lo tanto se retienen a los empleados más talentosos y se busca disminuir parte de la rotación de empleados ofreciendo salarios en algunas ocasiones mayores al promedio del mercado. En palabras del site manager de ABC "...No podemos ser la empresa con costos más bajos, pero sin satisfacer a nuestros clientes. Tampoco podemos ser los mejores en satisfacción al cliente y no generar ganancias para la compañía. El equilibrio está en cumplir con excelencia las expectativas de clientes, al mismo tiempo que aumentamos la productividad a un nivel de costo oportuno".

Para tener un nivel de costo oportuno hay que considerar definitivamente la política salarial de ABC, de acuerdo con su gerente de Recursos Humanos, la empresa tiene el plan de sistemas de compensación como una de sus prioridades, se busca contar con los mejores recursos del mercado, pero que a la vez los empleados estén comprometidos con los valores de la empresa, quizás esto último sea la parte más difícil, buscar compromiso en personas que por lo general son muy jóvenes y además tienen otras empresas necesitadas de contratar personal con experiencia. Para la gerente de Recursos Humanos "ABC tiene un plan de compensación que crece de manera estable y no está diseñado para atraer recursos con un incremento de sueldo inicial, sin aumentos significativos los siguientes años"

Todos los años ABC Costa Rica hace un aumento salarial en el mes de junio a todos sus empleados que hayan tenido un rendimiento laboral satisfactorio, de acuerdo a las expectativas planteadas el año anterior entre el empleado y su manager.

Para hacer este aumento, ABC se basa en un estudio de compensación que hace la empresa PWC en empresas que se dedican a actividades similares en Costa Rica, la comparación se hace por puestos de trabajo. Entre las empresas parte del estudio se encuentran HP, Intel, IBM, Chiquita, Wester Union, etc.

Según PWC el promedio de aumento salarial durante el 2007 para empresas del sector fue de un 12%, y si bien es cierto para el mismo periodo el promedio de aumento de ABC fue de un 14% aun así el promedio salarial de ABC estaba por debajo del mercado, sobre todo para empleados calificados como banda 4 y 5, entendiéndose los primeros como Asistentes de Procesos y los segundos como Especialistas en Procesos.

Aunado a lo anterior, debió considerarse que para el primer semestre del 2007 los empleados banda 4 y 5 presentaban el porcentaje de rotación más alto de la empresa, con un 38% y 34% respectivamente. Los puestos de las bandas en mención son los de entrada a las empresas de Outsourcing, además en general no requieren más que un buen nivel de inglés y estudios universitarios, casi sin importar sobremanera el campo de estudio. Las empresas como P&G, IBM y HP tienen psicólogos y hasta nutricionistas soportando procesos de nómina, gastos de viajes, etc.

En consecuencia, para un empleado de ABC banda 4 o 5, moverse de una empresa a otra no representa gran dificultad, dado que no se requieren habilidades específicas, además sobretodo como consecuencia del bajo nivel de desempleo del país, las empresas encuentran cada vez más difícil contratar la cantidad de personas que requieren para cumplir con sus necesidades de negocio, y más aun para cubrir sus planes de expansión.

Es en este punto donde el salario juega un papel decisivo, pues los empleados tienen la posibilidad de escoger su trabajo en base al salario que le ofrezcan.

En una búsqueda por evitar los altos niveles de rotación, ABC decidió en octubre del 2007, solamente 4 meses después de haber hecho su aumento anual, favorecer a sus empleados banda 4 y 5 con un aumento extraordinario.

Después de dicho aumento, el promedio de los empleados en dichas bandas quedaron devengando un salario superior al promedio del mercado, sin duda alguna una medida obligada para sobrevivir en el negocio del Outsourcing.

Según las estimaciones hechas por el Departamento de Recursos Humanos, este aumento "Off-cycle" o extraordinario le va a representar a ABC solo para los años 2007 y 2008 un aumento en su rubro de gasto por salario de más de \$ 600 000.

Es en este punto donde comienza la lucha interna entre Recursos Humanos y su objetivo por mantener los mejores recursos para la empresa, y Finanzas por hacer el centro de ABC en Costa Rica rentable.

Sin duda un aumento fuera del ciclo en el rubro de salario por un monto superior al medio millón de dólares representa un gasto muy difícil de aliviar para el departamento de Finanzas, es aquí donde se tienen que tomar decisiones estratégicas como reducir los costos fijos, ofrecer la posibilidad de que los empleados trabajen desde sus hogares, ya sea parcial o totalmente, etc.

Conclusiones

El bajo nivel de desempleo de Costa Rica, según la medición hecha por la OIT para el 2007, representa grandes desafíos tanto para gobierno como para el sector empresarial.

A nivel de gobierno el reto consiste en lograr mantener el dinamismo económico, atrayendo más empresas transnacionales al país, mientras a la vez se logra reorientar el sistema educativo de forma tal que logre cumplir con las exigencias laborales actuales.

El sector de servicios en Costa Rica es altamente competitivo, hablando específicamente de las empresas que brindan servicios de outsourcing, como call center y centros de servicios a los empleados. Las empresas que se encuentran en este sector son empresas transnacionales, y no tienen grandes problemas en mover sus operaciones de un país a otro. El hecho de instalar un centro de servicios o de moverlo de ubicación se basa en aspectos de rentabilidad y calidad de servicio.

Dentro de este sector específico, hay una gran necesidad por contratar personal calificado, a su vez el otro gran reto que enfrentan es una vez que se contrata se tiene que buscar mantener a los empleados en la empresa, ya que debido a la variedad de oferta y similitud de los requerimientos para los puestos, es muy fácil para un empleado moverse de una empresa a otra.

Debido a la dificultad por encontrar personal suficiente para satisfacer sus necesidades, las empresas del sector servicios se han visto en la obligación de contratar personal extranjero.

Otra de las medidas tomadas por las empresas del sector de servicios es la de buscar abiertamente trabajadores en empresas competidoras, así como intentar a toda costa de mantener a sus trabajadores más destacados, para lograrlo se ha recurrido en algunos casos a aumentos salariales fuera del ciclo normal de la empresa.

El desafío financiero para estas empresas es el de lograr mantener a sus empleados, ofreciendo entre otras cosas salarios atractivos, mientras a su vez se mantienen o se incrementan las ganancias para lograr ser rentables a nivel global. Para ellos se recurre a la reducción de costos, por ejemplo buscando edificios más baratos.

Fuentes Bibliograficas

Fallas, H. (11 de Febrero)

Empresas se pelean técnicos y profesionales en el país. La Nación, p 24 A.

Leff, A. (2008, 1 de Febrero)

Costa Rica's Unemployment Lowest in Latin America. The Tico Times, p 21.

Salas, D.L. (2008, 4 – 10 Febrero)

Jóvenes con 1 millón en el bolsillo. El Financiero, p. 4, 5.

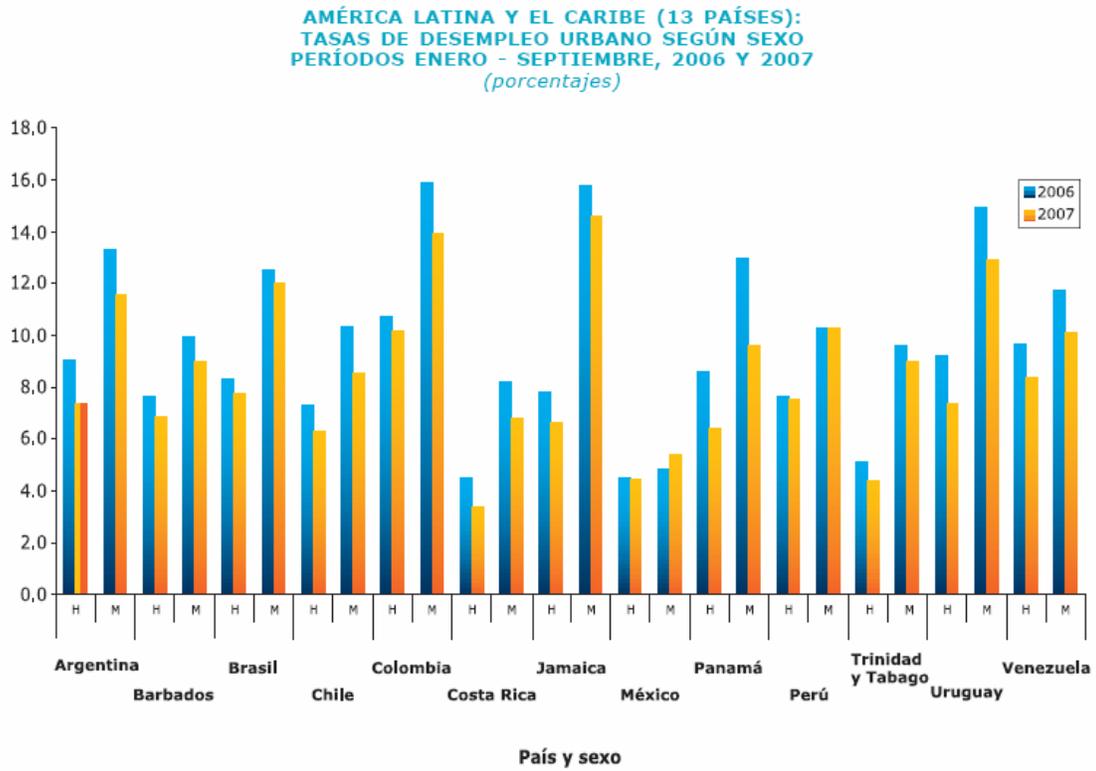
Rodriguez, J. (3 de Febrero)

Manteniendo el desempleo bajo. La Nacion, p 32 A

Perú. Organización Internacional del Trabajo (2007). Panorama Laboral 2007

Anexos

Grafico 1. Tasas de desempleo urbano para América Latina, 2006 y 2007



OIT. Panorama Laboral (2007)