

Atracción de la inversión extranjera directa: Canalización y optimización a partir del impacto ocasionado por del COVID-19 en Costa Rica

Jimy Rodríguez Núñez, Universidad Latinoamericana de Ciencias y Tecnología. 2020.

Resumen

Debido a que el panorama de crecimiento y expansión; de todos los sectores, se ha visto comprometido como consecuencia a las repercusiones de la actual pandemia. Se da la necesidad de estudiar dicha parálisis económica, con el fin de replantear las estrategias que empresas privadas han ejecutado hasta el momento.

El estudio se enfocará en la empresa transnacional de servicios Hewlett Packard Enterprise, localizada en Costa Rica. Utilizando la herramienta de entrevista hacia la capa gerencial de esta, para poder identificar las tendencias actuales en cuanto al comportamiento de estrategias y cómo estas deben ser modificadas o reforzadas para un futuro cercano, a partir del impacto de la pandemia del COVID 19.

De acuerdo a los hallazgos se puede confirmar que Costa Rica cuenta con profesionales capacitados para poder suplir la demanda de empresas transnacionales. Por ende, la mano de obra calificada es cada día mayor en el territorio costarricense. Además, la cultura de la fuerza de trabajo y las condiciones en las que se desarrollan, son factores importantes para la atracción y promoción de IED.

Se debe tener en cuenta que antes de la pandemia ya existía una canalización y optimización progresiva; en diversas empresas, tanto en el modo en el que se realizaban las contrataciones como en la incentivación de reinversión. Lo cual, hace que la problemática estudiada tenga mejores aproximaciones para una solución.

Aunque el tema es amplio y contiene muchas aristas, se debe tener en consideración que las responsabilidades recaen tanto en el sector privado como público. Además, impulsar la capacitación y formación en los subsectores con mayor peso es imperativo para aumentar la fuerza de trabajo costarricense.

Aunado a lo anterior, la virtualización y flexibilidad será una tendencia que se inclinará al aumento, generando de esta manera que las empresas aprovechen dicha disrupción social, económica y virtual para acoplar las estrategias a la realidad actual.

Palabras claves

Inversión, promoción, mano de obra calificada, empresas transnacionales, industria de servicios, empleo, educación, pandemia.

Abstract

Due to the outlook for growth and expansion; of all sectors, has been compromised as a result of the repercussions of the current pandemic. There is a need to study this economic paralysis, in order to rethink the strategies that private companies have implemented so far.

The research will focus on the transnational services company; Hewlett Packard Enterprise, located in Costa Rica. Under the Implementation of a survey as a tool aimed at its management

team, to be able to identify current trends in terms of the behaviour of strategies and how these should be modified or reinforced for the near future, based on the impact of the COVID 19 pandemic.

According to the findings, it can be confirmed that Costa Rica has professionals that meet the skills that the transnational companies demand. Consequently, the skilled workforce is increasing every day in the Costa Rican territory. In addition, the culture of the workforce and the conditions in which it is developed are important factors in attracting and promoting FDI.

It should be taken into account that before the pandemic there was already a progressive channelling and optimization; in various companies, both in the way in which the hiring was carried out and in the incentive for reinvestment. Which makes the problem studied has better approaches to a solution.

Although the subject is broad and contains many edges, it must be taken into consideration that the responsibilities fall on both the private and public sectors. In addition, promoting training and education in the subsectors with the greatest importance is imperative to increase the Costa Rican workforce.

In addition to the above, virtualization and flexibility will be a trend that will tend to increase, thus generating companies to take advantage of this social, economic and virtual disruption in order to engage the strategies to the current reality.

Key words

Investment, promotion, skilled labour, transnational companies, service industry, employment, education, pandemic.

Introducción

La empresa transnacional, Hewlett Packard Enterprise Costa Rica Limitada (HPE), con locación física en la Zona Franca América y dedicada a ofrecer servicios en las áreas de finanzas, cadena de suministros, investigación y desarrollo y soporte global operativo y de infraestructura, celebró en el 2018 sus 15 años de haber iniciado operaciones en el país y tres años de haberse independizado como HPE. Además, cuenta con un aproximado de 1085 colaboradores directos y 300 indirectos. En el mismo año, la compañía invirtió \$11 millones en remodelación, con el fin de aumentar su planilla en un aproximado de 120 colaboradores adicionales, así lo afirma el MICITT (2018).

El panorama de crecimiento y expansión, no solo de la empresa en estudio, sino también de todos los sectores, se ha visto comprometido como consecuencia de las repercusiones que ha presentado la actual pandemia. Ruiz (2020) afirma sobre la incertidumbre respecto del futuro de la inversión extranjera directa (IED), en la cual se prevé entre un 30 % y 40 % de contracción a nivel mundial para el presente año. Estos porcentajes alarman manera importante el desarrollo económico del país, al ser Costa Rica un país donde cerca del 6 % de su Producto Interno Bruto (PIB) corresponde a este rubro.

La reducción de la IED a nivel global se traduce en una depresión más grave de la economía costarricense, restando su dinamismo y crecimiento al carecer de un

incremento de inversión y, por consiguiente, de una escasez en la generación de empleo. Este panorama se agrava debido a que los diversos actores participantes del comercio internacional no tienen claro cómo será el mundo cotidiano y de los negocios después de la pandemia.

Por otro lado, se debe tener presente que Costa Rica contaba con condiciones económicas desfavorables antes del inicio de la pandemia. Además, el proceso de recuperación desde el 2019 se interrumpió por esta situación sanitaria, ya que las grandes disrupciones en las cadenas de valor han afectado directamente la producción de bienes y servicios, lo cual ha generado un impacto negativo sobre la demanda agregada no solo del país sino también global, como lo afirma Forbes Staff (2020).

Ante la parálisis económica mencionada y la incertidumbre sobre la profundidad de dicha crisis, dirigida hacia una contracción de inversión extranjera más pronunciada, es necesario discutir si la disrupción socioeconómica, por la cual está atravesando el país, obliga a optimizar o cambiar la ruta que estaban siguiendo las organizaciones. Esquivel (2020) afirma que una de las principales afectaciones son las brechas que existían y que por la pandemia aumentarán, impactando la capacidad de los colaboradores de realizar teletrabajo, y por ende, de contribuir en la productividad de las empresas.

A partir de esto, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo optimizar y canalizar la atracción de la inversión extranjera directa en el contexto de incertidumbre causado por la pandemia de la COVID-19?

Dicho problema se abarcará mediante una investigación empresarial aplicada por medio de una encuesta dirigida a la capa

gerencial de la empresa HPE Costa Rica Limitada y la revisión de fuentes bibliográficas. Para ello, la investigación se estructurará bajo los siguientes objetivos.

Objetivo general

Evaluar las estrategias de atracción de inversión extranjera directa en el sector de servicios en Costa Rica en el contexto de la pandemia de la COVID-19.

Objetivos específicos

Identificar las características del sector de la industria de servicios en Costa Rica.

Establecer las estrategias de las empresas privadas para atraer inversión o reinversión en Costa Rica en el contexto de la pandemia.

Determinar las oportunidades de crecimiento y mejora para suplir las necesidades planteadas por los inversionistas extranjeros.

Revisión bibliográfica

Esta investigación se basa en un hecho relevante que ha cambiado la forma habitual de interacción de la población mundial, tanto en aspectos sociales, económicos como de salud comunitaria. La vida, en general, se ha visto impactada por las brechas sociales, el incremento de la escasez de recursos y la paralización de las actividades económicas. En relación con lo anterior, Botero Rodríguez, Franco y Gómez Restrepo (2020) señalan que una pandemia, a grandes rasgos, es una propagación de una enfermedad en los continentes, causada por un microorganismo que se transmite de

manera eficaz y acelerada en múltiples locaciones.

En el contexto actual, en el cual los países buscan herramientas y políticas públicas para sostener y reestablecer sus economías internas durante y después de la pandemia, es importante aludir a aquellas actividades que el comercio internacional ha dado a conocer, una de estas es la IED. La Secretaría de Economía de México (2016) define la IED como la participación de inversionistas extranjeros en el capital social, en actividades y demás estipulaciones de la ley en el territorio de otro país. Asimismo, dicha actividad crea un vínculo con objetivos económicos y empresariales, por lo general, a un plazo considerable que permite generar beneficios en el país en el cual se establece.

Según Cisneros (2018), un sector en Costa Rica beneficiado por la IED es la industria de los servicios, la cual abarca todas aquellas empresas tanto transnacionales, que operan bajo la modalidad de servicios compartidos (en inglés como *Share services*), como las compañías de telecomunicación e información, financieras y seguros, entre otras. Este autor resalta que el crecimiento económico costarricense ha sido, en gran parte, por el impulso del sector de los servicios, a causa de la calidad del recurso humano, la estable política comparada con la región y la ubicación geográfica. Por esto la revisión de la teoría en dicho campo es primordial para el desarrollo del presente artículo.

De acuerdo con la Casa Presidencial de Costa Rica (2020), la calidad del recurso humano costarricense, su estabilidad política y ubicación geográfica se evidencia por el hecho de que Costa Rica se posiciona como el tercer mejor destino

de inversión en el mundo para el año 2019. Dicha afirmación permitirá contrastar la realidad que se está viviendo y concluir si aún Costa Rica logra sobresalir dentro del grupo de países con potenciales de inversión, y así determinar si la ruta que se tomó posterior al 2019 para llegar a dicha posición a nivel mundial es la idónea como estrategia postpandemia.

La inyección en la economía nacional producida en los últimos años se debe a las transnacionales, ejemplo tangible del trabajo de los diferentes entes públicos y privados que se han inclinado por la atracción de inversión y la apertura comercial. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2018) indica que las transnacionales se identifican como firmas establecidas, ya sean subsidiarias o afiliadas, en países diferentes a su casa matriz. Sus características muestran un vínculo estrecho con la IED y las políticas comerciales generadas para el ámbito internacional.

Dichas transnacionales se basan generalmente en regímenes de Zonas Francas, las cuales, según Procomer (2019), brindan beneficios de exenciones para las empresas que se acogen a este. Además, han generado entre 115 000 puestos de trabajo entre el 2014 y 2018, que se distribuyeron aproximadamente en 216 empresas de servicios. En el año 2018, estas empresas contribuyeron en el PIB en un 7,9 %.

Adicionalmente, dichas empresas se establecen con el fin de dar un valor agregado o añadido a los servicios que brindan. Méndez (2020) afirma que este es un beneficio adicional que se le asigna al servicio, con lo cual sufre una modificación que produce que el servicio final aumente de valor. Según Vallejo

(2016), este tipo de concepto se adapta de la misma forma al talento humano, el cual refiere a la actividad humana, los conocimientos, las experiencias laborales, las aptitudes, así como las habilidades, entre otras.

Metodología

La investigación de este artículo científico se basa en una metodología de tipo descriptivo, debido a que su principal fin es replantear las estrategias aplicadas antes del inicio de la pandemia por el sector privado, en específico el de servicios, para atraer la reinversión e inversión de compañías extranjeras.

Para recabar la información, se eligió el método cuantitativo. Este método presenta ciertas ventajas respecto del cualitativo, así lo exponen Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, de la Cruz y Sangerman (2017), quienes aseveran que permite una medición más penetrante, controlada, objetiva, con datos sólidos y generalizable. Por lo tanto, este método es el más ajustable para cumplir con los objetivos de este estudio.

Con respecto a la población, Espinoza (2016) la define como el conjunto de objetos, sujetos o unidades que tienen la misma característica estudiada en la investigación. En este caso, la población se determinó con ayuda del Departamento de Recursos Humanos de la empresa, pues se seleccionó la capa gerencial con mayor rango en Hewlett Packard Enterprise Costa Rica, la cual se compone de 66 líderes.

Además, el tipo de muestreo fue no probabilístico por cuotas. El instrumento que se implementó para la recolección de datos es el cuestionario, concretamente, una encuesta técnica específica. Las

preguntas fueron del tipo cerrada, donde las posibilidades de respuesta se encuentran predeterminadas. Este instrumento se elaboró con ayuda de la plataforma Survey Monkey y se envió a los correos electrónicos de cada uno de los gerentes de la empresa. De esta manera, se aseguró un seguimiento más cercano y una probabilidad de respuesta más alta.

Es importante indicar que la encuesta permitió obtener una visión más detallada y objetiva del conocimiento con el que cuenta la población estudiada. Asimismo, ofreció recursos para plasmar una interpretación más certera de los impactos actuales y futuros, con el fin de decidir si son necesarias nuevas estrategias o si las empresas pueden afrontar sus decisiones y metas de la misma forma.

Es importante resaltar que la muestra se compuso de 57 encuestas desarrolladas entre los gerentes de la empresa HPE Costa Rica. Aunque no se recabó información de toda la población definida, la muestra encuestada permitió conocer la estrategia general de la empresa, así como otras características.

Análisis de resultados

A continuación, se presentarán los resultados de cada una de las preguntas planteadas, de acuerdo con el objetivo y su respectivo análisis.

Según el primer objetivo planteado, la Figura 1 visualiza cómo el 100 % de los entrevistados situaron a la empresa en la modalidad de actividad productiva de servicios. Con dicho dato, se afirma que el estudio se dirigió de manera satisfactoria a una empresa, la cual cuenta como principal generador de sus ingresos la prestación y la ejecución de servicios.

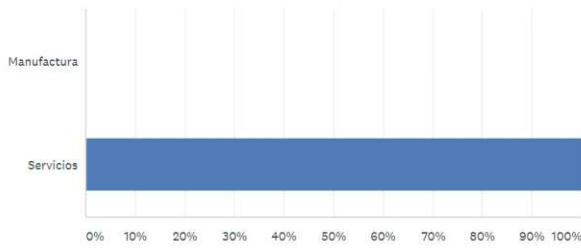


Figura 1. Distribución porcentual de la categoría de empresa en la cual los gerentes de HPE sitúan a dicha empresa

Fuente: Elaboración propia.

Seguidamente, la Figura 2 presenta las actividades o los servicios que, de acuerdo con sus líderes, se realizan dentro de la compañía en estudio. En dicha figura, se descarta con un 0 % la publicidad, con un 5 % arquitectura, seguido de un 10 % el turismo, 15 % comunicaciones, un 85 % diseño e ingeniería, 90 % logística y con un 100 %, en ambas actividades, centro de llamadas y finanzas. Esto evidencia que las últimas cuatro subcategorías son los principales servicios que desarrolla HPE en su filial en Costa Rica.

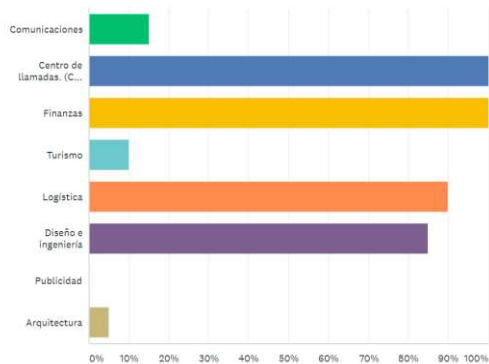


Figura 2. Distribución porcentual de los subsectores que se encuentran dentro de las actividades de la organización

Fuente: Elaboración propia.

La figura anterior sitúa cuáles son los focos potenciales en este sector dentro de Costa Rica, así como la presentación de las actividades que las empresas transnacionales buscan como opción para establecerse en dicho territorio.

Además de identificar dichas actividades, se debe conocer cuáles son los clientes o beneficiarios de estos. En la Figura 3, se visualiza la cobertura meta de la

organización, donde hubo un 0 % de selección en la opción de NA (no aplica), 10 % solo Costa Rica, y un 90 % para una cobertura de negocio global. Los datos anteriores confirman que los colaboradores son quienes prestan y desarrollan los servicios citados, los realizan para un público no solo enfocado Costa Rica, sino también para diversos países alrededor del mundo.

De esta manera, se asegura que el capital humano contratado requiere de mayores habilidades para interactuar satisfactoriamente en otro idioma, con culturas sociales y con estructura de negocios diferentes.

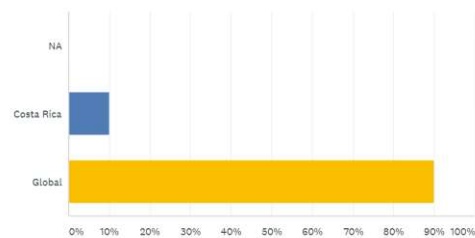


Figura 3. Distribución porcentual del soporte de cobertura de los servicios brindados por HPE Costa Rica

Fuente: Elaboración propia.

Respecto del segundo objetivo, se establecieron cuatro preguntas, cuyos resultados se presentan en seguida.

Como dato general y que ayudará a ubicar el tipo de gestión por parte de los gerentes, se visualiza la Figura 4; por un lado, un 65 % de estos tienen bajo su supervisión colaboradores en Costa Rica y otros países; por otro lado, un 35 % cuentan en su reporte directo con recursos basados solamente en el territorio nacional.

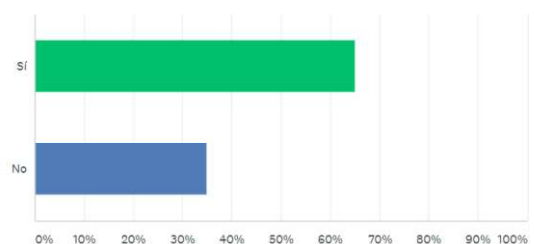


Figura 4. Distribución porcentual de gerentes que tienen bajo su supervisión colaboradores fuera y dentro del territorio costarricense

Fuente: Elaboración propia.

Este resultado permite ubicar, dentro de las estrategias de la empresa, a costarricenses ejerciendo roles de liderazgo en el exterior. Lo expuesto brinda credibilidad al capital humano de Costa Rica, así como oportunidades de visibilidad dentro del mundo de los negocios.

Así bien, la Figura 5 representa aquellas habilidades que los líderes toman en cuenta para incentivar la contratación de colaboradores costarricenses dentro de sus departamentos. Como principales habilidades se encuentran el dominio del idioma y la calidad del nivel educativo con 31,82 %, seguido del costo competitivo con 27,27 % y, por último, la locación geográfica con un porcentaje de 9,09 %.

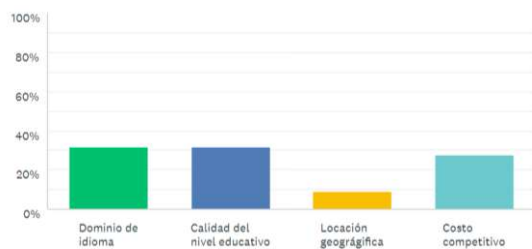


Figura 5. Distribución porcentual de las habilidades que los gerentes toman en cuenta para incentivar en su organización la reinversión en talento humano costarricense

Fuente: Elaboración propia.

Dichos hallazgos reflejan las principales rutas utilizadas actualmente para, aún con la pandemia, optar por una generación de empleo. Se toman en consideración la escolaridad y la calidad de esta, así como el manejo de un segundo idioma como ventajas comparativas respecto de los otros países de la región.

CNN Español (2018) comenta cómo Costa Rica es situado en la segunda posición de países latinoamericanos con dominio del idioma inglés y que, además, se encasilla como moderado en el manejo del inglés, comparado con el resto del mundo, en

donde solo Argentina lo sobrepasa en este ranking.

Como respuesta al segundo objetivo de la presente investigación, se consultó si en la actualidad se contrataban personas para que laboraran desde sus respectivos hogares: un 55 % indicó que no y el 45 % dijo que sí (Figura 6). La similitud de ambos lleva a la incógnita de cómo los departamentos trabajan de manera diferente y cuáles de estos requieren asistir al lugar físico de la compañía.

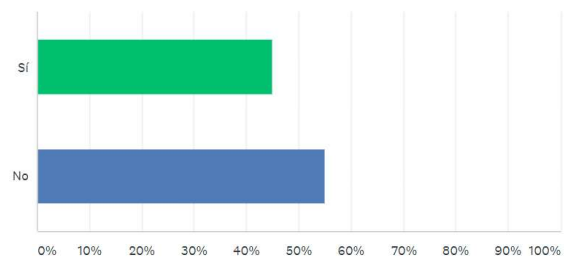


Figura 6. Distribución porcentual respecto de la contratación de colaboradores bajo la modalidad remota.

Fuente: Elaboración propia.

Este punto se ampliará en el apartado de recomendaciones, debido a que al estar presentes en un contexto tan particular y que ha afectado la actividad productiva de miles de empresas, la toma de decisiones, la visión y las estrategias para alcanzar objetivos han tenido un cambio considerable.

En la Figura 7, se detalla cómo antes de la pandemia los líderes realizaban las entrevistas. El 77,27 % de los encuestados indican que dicho método era implementado antes de que la COVID-19 se manifestara y el 23,73 % no usaban dicha metodología. Este resultado simplifica los cambios que han tenido que llevar a cabo en dicho campo y apunta cómo su estrategia de antes, durante y después resulta adaptable, lo cual ayuda a la optimización aun cuando no era estrictamente necesaria.

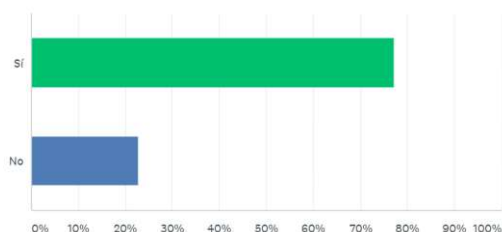


Figura 7. Distribución porcentual respecto de los gerentes que implementaban entrevistas de trabajo virtualmente antes de la pandemia

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, se formularon preguntas relacionadas con el tercer objetivo. Una de ellas fue si entre los encuestados consideraban importante la modernización de los espacios físicos. La Figura 8 muestra que el 59,09 % opina que es una medida necesaria, mientras que el 40,91 % no lo encuentra necesario. La división entre estas cuenta con un margen muy cercano al 50 % para ambos; es decir, en una compañía transnacional como la de la muestra, la oposición refleja que aún existe espacio de mejora.

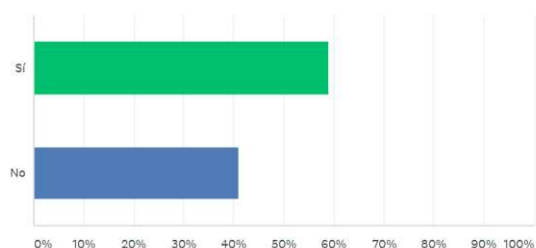


Figura 8. Distribución porcentual respecto de los gerentes que consideran necesario los espacios físicos de trabajo más modernos

Fuente: Elaboración propia.

Como punto importante está el tipo de cultura laboral que en Costa Rica predomina. En la Figura 9, se muestra que el 86,36 % de los gerentes aseguran que el capital humano puede trabajar bajo mínima supervisión, sin acudir a un control excesivo (*micromanagement*), y solo un 13,64 % opina lo contrario. Esto evidencia el nivel de profesionalismo y el compromiso por parte de los colaboradores, así como un esquema y una imagen beneficiosa.

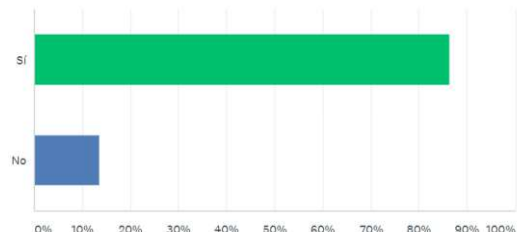


Figura 9. Distribución porcentual respecto de los gerentes que consideran que el colaborador costarricense posee una cultura de trabajo de baja supervisión

Fuente: Elaboración propia.

Conforme los negocios cambian a lo largo de los años, la gestión empresarial y el liderazgo también lo hacen. La figura anterior muestra cómo cada día la evolución se traslada de manera paralela hacia los empleados y, por consiguiente, a sus deberes diarios dentro de su rol de trabajo.

Como último aporte de la recolección de información, en la Figura 10 se determina que el 90,91 % de los entrevistados aseguran la existencia de costos elevados al momento de establecer un negocio en el país y tan solo 9,09 % opinan lo contrario. Por lo tanto, se debe resaltar que dentro de las oportunidades de mejora, se hallan la educación, la reducción de costos y el campo de reglamentos y requisitos de Costa Rica, como puntos relevantes en el momento de atraer IED.

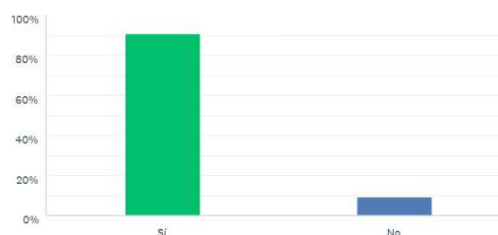


Figura 10. Distribución porcentual respecto de los gerentes que consideran importante el replanteamiento de costos que lleva a un inversionista extranjero establecerse en Costa Rica

Fuente: Elaboración propia.

En la misma línea, Gutiérrez (2019) señala que el Gobierno ha trabajado para que los requisitos y ciertos impuestos como el de la renta sean disminuidos y exonerados para aquellas empresas que se encuentran dentro de un régimen de zona franca. Este beneficio permitiría que más empresas de

servicios deseen participar en dicha modalidad y, de esta manera, la inversión incrementa, se generen más trabajos y se reduzcan las brechas de desempleo.

Conclusiones y recomendaciones

Luego del análisis y la presentación de los resultados recabados de la presente investigación, se sintetiza lo siguiente:

- Al estar frente a una empresa de servicios de capital extranjero, su inversión se traducirá en activos fijos: edificio, equipo de oficina y el capital humano contratado.
- Costa Rica cuenta con profesionales capacitados para suplir las necesidades en centro de llamadas, logística, finanzas y diseño e ingeniería. Es decir, existe mano de obra calificada para enfrentar la oferta de trabajo que se genere en este tipo de compañías.
- Asimismo, el tipo de negocio demanda una modalidad donde los gerentes costarricenses no solo tienen bajo su supervisión colaboradores situados en el mismo territorio sino en otros países. Lo expuesto evidencia la confianza que empresas transnacionales tienen en líderes situados en Costa Rica.
- La cultura de la fuerza de trabajo y las condiciones laborales en las cuales se desarrolla dicha fuerza son factores importantes en el momento de la planeación de estrategias.
- Antes de la pandemia, existía una canalización y optimización progresiva, tanto en el modo en el que se realizaban las contrataciones como en la incentivación de reinversión.

- Existen puntos de mejora, los cuales recaen tanto en el sector privado como en el Gobierno, y se consideran necesarios dentro de los planes de desarrollo continuo de la IED.

Si bien el tema es amplio y contiene muchas aristas que envuelven leyes y decretos del Gobierno, modalidades de operación (zona franca de libre comercio), capacitación y disponibilidad de recurso preparado. La encuesta brinda un panorama de cómo la inversión y la promoción de Costa Rica juegan un papel importante dentro de los roles de los gerentes, convirtiéndose en compromiso interno de cada filial para garantizar el crecimiento y la estabilidad.

Respecto de los objetivos planteados en esta investigación, se alcanza satisfactoriamente el primer objetivo específico, donde se identifican las principales actividades de una empresa que ofrece servicios y su público meta, con lo cual se logra una imagen más clara de este sector productivo.

Se recomienda impulsar la capacitación y la formación profesional en dichos subsectores, con el fin de tener la fuerza de trabajo humana necesaria en el momento en que empresas de este tipo se establezcan o reinviertan en el país. La coordinación del sector privado con la educación superior es esencial para que dicha canalización sea fluida, y se generen caminos más cortos cuando se busque un colaborador especializado.

Aunque la pandemia ha provocado la interrupción de estrategias, estas se pueden acoplar a la realidad actual. Algunos ejemplos son impulsar las pasantías de manera remota y las ferias virtuales, donde se señale el tipo de profesionales que se

requieren en el sector. Dentro de las empresas transnacionales se vive un ambiente de cambio constante, por ende, dejar que los pasantes y futuros graduados vivan este tipo de cultura laboral permitirá que la inserción en el mercado laboral sea menos abrupta.

En resumen, el manejo de dicha coordinación por parte de cada empresa con universidades públicas y privadas posibilitará un proceso más ágil, porque creará los recursos humanos demandados por las compañías extranjeras.

Respecto del segundo objetivo, es claro que Costa Rica es un país donde la educación es percibida como una de calidad y que la población sigue desarrollando habilidades como el dominio de un segundo o hasta un tercer idioma. Además, el costo de contratación e implementación de operaciones todavía se utiliza como mecanismo para atraer IED.

Es evidente que los líderes dentro de sus organizaciones internas aún utilizan como apalancamiento una mezcla de las características mencionadas. Por ende, una recomendación es canalizar de manera efectiva la necesidad de una cultura bilingüe e incluso trilingüe. Los inversionistas asumen que los costarricenses tienen dichas habilidades, por esto se deben promover profesionales integrales en todos los campos.

Sin embargo, dicha responsabilidad no recae solamente en los gerentes o el sector privado, sino en aquellos que buscan oportunidades laborales. La exigencia de una educación de calidad, por parte de quienes buscan estas oportunidades, se debe elevar. Desde un contexto en el que la virtualidad se ha apoderado de la vida cotidiana, se podrían incrementar foros y canales donde se creen comunidades para

soportar y capacitar en aquellas habilidades más demandadas.

Del mismo modo, el cambio generado por la pandemia exige a un país accesible en conexión de internet y con alta calidad a un marco donde el trabajo remoto será el más utilizado. Es necesario contar con una banda de internet con costos apegados a la realidad y con características de ejecución idóneas.

Por otra parte, en cuanto al tercer objetivo, se reta a la sociedad a buscar aquellos espacios donde se requiere mejora o donde se debe trabajar más. Si bien los costarricenses son, según la entrevista, una fuerza de trabajo que ha implementado costumbres de poca supervisión, el nivel de compromiso debe seguir aumentando. Además, se debe mantener una conversación constante entre el sector privado y el público para identificar aquellas leyes o requerimientos necesarios de reformas, pues las actuales dejan a Costa Rica en desventaja con respecto a otros países de la región.

Es imperativo tener presente que la optimización y la canalización de IED, en el contexto de la pandemia y en el sector de servicios, es una tarea de varios participantes y una capacitación continua, ya sea por parte del Gobierno y el mismo sector privado, por medio de canales virtuales y amigables para el interesado.

Referencias bibliográficas

- Botero Rodríguez, F., Franco, O. y Gómez Restrepo, C. (2020). Glosario para una pandemia: el ABC de los conceptos sobre el coronavirus. *Biomédica. Revista del Instituto Nacional de Salud* 40(2), 1-28.
<https://revistabiomedica.org/index.php/biomedica/article/view/5605/4603>

- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., de la Cruz, F. y Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas* 8(7), 1603-1617. <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Casa Presidencial de Costa Rica. (2020, 10 de enero). *Costa Rica: Tercer mejor destino de inversión del mundo*. [Comunicado]. <https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/01/costa-rica-tercer-mejor-destino-de-inversion-en-el-mundo/>
- Cisneros, M. F. (2018, 20 de febrero). *Industria de los servicios ganó peso en los últimos cinco años*. *La Nación*. <https://www.nacion.com/economia/finanzas/industria-de-los-servicios-gano-peso-en-los/Y4YGN3GMFZBQRMQUI23DBBLQLE/story/>
- CNN Español. (2018, 31 de octubre). ¿Qué países de América Latina dominan mejor y peor el inglés? *CNN Español*. <https://cnnespanol.cnn.com/2018/10/31/que-paises-de-america-latina-dominan-mejor-y-peor-el-ingles/>
- Espinoza, E. (2016). *Universo, muestra y muestreo*. Universidad Nacional Autónoma de Honduras. <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Esquivel, M. (2020). *La pandemia y la disrupción de la Agenda 2030*. *INCAE Business School*. <https://www.incae.edu/es/blog/2020/04/17/la-pandemia-y-la-disrupcion-de-la-agenda-2030.html>
- Forbes Staff. (2020, 11 de abril). La recuperación económica de Costa Rica se ve interrumpida por COVID-19. *Forbes Centroamérica*. <https://forbescentroamerica.com/2020/04/11/la-recuperacion-economica-de-costa-rica-se-ve-interrumpida-por-covid-19/>
- Gutierrez, T. (2019, 14 de enero). Disminuirían requisitos para entrar al régimen de zonas francas. *La República*. <https://www.larepublica.net/noticia/disminuirian-requisitos-para-entrar-al-regimen-de-zonas-francas>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Méndez, D. (2020, 30 de enero). Valor agregado. *Numdea*. <https://numdea.com/valor-agregado.html>
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. (2018, 24 de agosto). Hewlett Packard Enterprise contratará 120 personas más para Cadena de Suministros e Investigación y Desarrollo. *Micitt*. <https://www.micitt.go.cr/noticias/hewlett-packard-enterprise-contratara-120-personas-mas-cadena-suministros-e-investigacion-y>
- Procomer (2019, 13 de diciembre). Según estudio del sector comercio exterior, aportes de zonas francas impulsan desarrollo del país. *Procomer*. <https://www.procomer.com/noticia/segun-estudio-del-sector-comercio-exterior-aportes-de-zonas-francas-impulsan-desarrollo-del-pais/>

Ruiz, G. (2020, 3 de abril). COVID-19 contagia a la inversión extranjera directa y Costa Rica se prepara. *Crhoy.com*<https://www.crhoy.com/economia/covid-19-contagia-a-la-inversion-extranjera-directa-y-costa-rica-se-prepara/>

Secretaría de Economía de México. (2016). *¿Qué es la Inversión Extranjera Directa?* Gobierno de México. <https://www.gob.mx/se/articulos/que-es-la-inversion-extranjera-directa>

Organization for Economic Co-operation and Development. (2018).

Multinational enterprises in the global economy.

OECD.<https://www.oecd.org/industry/ind/MNEs-in-the-global-economy-policy-note.pdf>

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>