

Índice	Página
Resumen	2
Introducción	3
Enunciado del Problema	4
Formulación del Problema	5
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la exportación de servicios? 6 • Antecedentes y razones por las que Costa Rica figura como un país adecuado para la exportación de servicios 9 	
Estadísticas y datos versus Realidades	15
Resaltando lo positivo	20
Grandes retos, pero no imposibles para mantener el liderazgo como Potencia en servicios	21
Conclusión	24
Bibliografía	26
 <u>Tablas y Gráficos</u>	
Tabla 1 Grados de Especialización y Complejidad de los Servicios	8
Tabla 2 Ubicación de Costa Rica en el ranking del Foro Económico Mundial	11
Gráfico 1 Tasa Alfabetización de Adultos	10
Gráfico 2 Crecimiento de Servicios	12
Gráfico 3 Zonas Francas – Crecimiento Exportaciones	13

Costa Rica: retos y desafíos para su consolidación como una economía exportadora de servicios.

Alberto Soto Herrera ¹

Resumen:

Este artículo analiza el tema de la exportación de servicios en Costa Rica como uno de los principales medios para la consecución de los ingresos del país, frente a otras conocidas industrias, pasando por la veterana economía basada en la producción agrícola hasta la pujante industria del turismo. Se analizan las bondades que tiene Costa Rica que le permiten atraer inversiones millonarias de transnacionales de otras latitudes, con miras a establecer toda o parte de sus operaciones en nuestro país, así como los retos que enfrenta Costa Rica para consolidarse como líder en este sector y a la vez asegurar su hegemonía frente a otros países con similares condiciones.

Palabras clave: Exportación de Servicios / Ventajas Comparativas / Retos / Costa Rica

Abstract:

This article analyzes the theme of export services in Costa Rica as one of the main media for the increase of incomes of the country against some well known industries such as the veteran economy based on the agricultural production or the booming industry of tourism. It analyze the factors that made the country unique and attractive for investments from other latitudes who are looking to establishing all or splits of its operations in our country, as well as the challenges that faces Costa Rica to be consolidated as the leader in this sector and at the same time to assure its hegemony set against other countries with similar conditions.

Keywords: Services Industry / Comparative Advantage / Challenges / Costa Rica

¹ Licenciado en Contaduría Pública. Candidato a Maestría en Administración de Empresas con énfasis en Finanzas, ULACIT. Correo electrónico: albertosotoh@hotmail.com

Introducción

En el siguiente artículo de investigación, se considerará el tema de las exportaciones de servicios en Costa Rica, definiendo servicios – a grandes rasgos – como todo bien que no es tangible, por ejemplo: conocimientos profesionales en ingeniería, salud, idiomas, entre otros.

Primeramente, se dará una definición de lo que exportación de servicios significa, asimismo, se analizarán los antecedentes y las realidades que hacen de Costa Rica un país apto y atrayente para esta industria; datos necesarios para valorar con qué recursos cuenta el país, y con base en ello, poder hacer un análisis objetivo de lo que se necesita mejorar o lo que se necesita adquirir.

En segundo término, se investigarán algunos ejemplos específicos de dos compañías de capital extranjero, que actualmente operan en suelo costarricense: *American President Lines Service Center Costa Rica*, empresa encausada en servicios de logística y transporte, y *Emerson Process Management Costa Rica Limitada*, cuyo negocio se enfoca en los servicios de ingeniería para automatización de procesos. Directivos de ambas compañías ofrecieron una entrevista acerca de sus experiencias en el proceso de traer sus funciones al país y sus vivencias durante los años en que han operado desde Costa Rica.

Como último apartado, se buscará dar respuesta al problema principal de la investigación: ¿Cuáles son los retos y los desafíos enfrentados por Costa Rica, para que se pueda consolidar como una verdadera economía exportadora de servicios?; así como, ¿cuáles son los retos tenidos por Costa Rica, a corto y mediano plazo, para asegurar que las bondades ofrecidas a estas empresas se mantengan en el tiempo, mejoren y se conserven en liderazgo, frente a otros mercados que también buscan atraer a estas empresas.

Enunciado del problema

El año de 1720 es, probablemente, la fecha cuando el grano del café se introdujo en la historia de nuestro país; pero, no fue hasta 1832, cuando el señor George Stiepel, que comerciaba con Inglaterra, hizo su primera venta, utilizando a Chile como intermediario para llegar a Inglaterra, quien nos compró la primera exportación de café. Esto quiere decir que, pasaron más de 110 años para que Costa Rica empezara a exportar, lo que, en un futuro, se convertiría en uno de nuestros símbolos más representativos alrededor del mundo y el principal producto de exportación.

El tema de las exportaciones, en Costa Rica, ha sido siempre motivo de orgullo, ya que tomando en cuenta el pequeño tamaño de su territorio, con respecto a sus hermanos vecinos, el café que sale de nuestras fronteras, invariablemente, ha sido de primera calidad lo que lo hace factible, para lograr competir a precios considerables en los mercados más demandantes del mundo – aun cuando el producto de consumo interno no sea el de la mejor calidad -.

Hoy, y después de muchos años de progreso en el tema de las exportaciones de productos ticos, nos encontramos ante una nueva realidad; una, en donde las bases del éxito no se encuentran en la tierra o en las manos de artesanos; una realidad que fue formada gracias a su idiosincrasia y a hechos independientes de ella, tales como, estabilidad política, educación y reconocimiento mundial. Este contexto es la que hoy conocemos como “exportación de servicios”.

Llamaremos exportación de servicios al uso de mano de obra intelectual, con el fin de cumplir los objetivos de una empresa o compañía de capital extranjero, aprovechando las bondades y condiciones, que ofrece un territorio frente a las circunstancias propias de operación del país donde se ubican los socios de la transnacional. Entre la mano de obra más buscada destaca el personal bilingüe de atención al cliente, expertos en logística, informáticos, ingenieros, médicos, y muchas otras ramas educativas, en las cuales, la base más importante de su desempeño se encuentra en el conocimiento de la materia y en donde los resultados de su ejecución no están, precisamente, ligados al

lugar en donde se llevan a cabo. En los últimos años, contar con personal que domine otro idioma como el portugués, francés, alemán, mandarín, entre otros, son “plusses” .

En estas áreas, el conocimiento tiene un precio muy alto, tanto es así, que muchas empresas extranjeras no logran pagar el precio que estos profesionales exigen en sus propios países, por lo que Costa Rica surge como una opción viable. Nuestro país y otros con similares condiciones, son conocidos internacionalmente con “Best Cost Centers”.

Formulación del problema

El tema en cuestión nos hace formular la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los retos y desafíos que enfrenta Costa Rica para que pueda consolidarse como una verdadera economía exportadora de servicios?

Ante esta interrogante se desprenden las siguientes preguntas específicas:

- ¿Cuáles son los antecedentes y realidades que hacen de Costa Rica un país apto para la exportación de servicios?
- ¿Cuál es el proceso seguido por una empresa extranjera para trasladar parte o todas sus operaciones de servicios a Costa Rica?
- ¿Cuáles resultados han tenido las decisiones tomadas por estas compañías extranjeras y cómo se perfila el país tras varios años de haber incursionado en esta área?
- ¿Cuáles retos tiene Costa Rica, a corto y mediano plazo, para asegurar que las bondades ofrecidas a estas empresas permanezcan en el tiempo, mejoren

y se mantenga en liderazgo, frente a otros mercados que también buscan atraer a estas sociedades?

Seguidamente, se exponen los aspectos teóricos más sobresalientes que definen el concepto de prestación de servicios como un negocio y un producto más, con posibilidad de contribuir al grupo de productos de exportación ofrecidos por los países, como si estos servicios fueran productos tangibles, tales como, el café, el banano, el cacao, entre otros, cuya exportación fue la base del desarrollo económico de Costa Rica en el pasado.

¿Qué es la exportación de servicios?

La exportación de servicios se puede definir como el intercambio de “valores agregados”, donde el bien no es tangible y no necesita desplazarse físicamente para su comercialización. Los servicios están presentes en prácticamente todas las actividades diarias, ejecutadas por un ser humano y contribuyen o desmejoran su calidad de vida, en la medida de la efectividad entregada por el servicio solicitado.

La Organización Mundial del Comercio (OMC), constituida en Uruguay, en enero de 1995, tiene como objetivo principal garantizar las actividades del comercio internacional de manera eficiente. Dos de sus principales compromisos fueron el Acuerdo General sobre Aranceles y Comercio (GATT) y el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS). Este último incluye elementos relacionados con principios y obligaciones generales, y los compromisos específicos de los distintos países de otorgar acceso a sus mercados. Una de las áreas de mayor realce, y que directamente está beneficiando a nuestro país, es que dentro de los acuerdos se incluye un principio de “no discriminación” al trato de “La Nación más favorecida”.

Según un artículo publicado por PROEXPORT COLOMBIA en su página oficial de Internet, existen tres principales modalidades de prestación de servicios; definiciones que ayudan a dar una idea general de lo que a este tipo de negociación

internacional se refiere, donde se marca una línea diferenciadora entre servicios y exportación de bienes.

1. *Movimiento trans-fronterizo de servicios*: es el comercio que se realiza entre dos países. El servicio propiamente dicho cruza la frontera, sin desplazamiento de las personas. El proveedor del servicio no se desplaza, y no necesariamente establece presencia en el país en donde se consume el servicio. Como ejemplo, tenemos las compañías de "call center", en donde, residentes de otros países llaman a las centrales de atención al cliente de la compañía en cuestión y son atendidos por costarricenses en el idioma natal del solicitante.
2. *Traslado de consumidores al país de importación*: servicio consumido por no residentes en un territorio diferente al propio.
3. *Establecimiento de una presencia comercial en el país en que ha de prestarse el servicio*: suministro de un servicio por un proveedor de una región en el territorio de otro país. Por ejemplo, una firma de ingenieros que decide prestar sus servicios a otras latitudes por medio del Internet, usualmente se trasladan físicamente a donde se encuentran sus clientes, pero solo cuando el negocio y el acuerdo han sido concretados.

La industria de la Exportación de Servicios resulta, de primordial importancia, para los países en vías de desarrollo –caso de Costa Rica-, pues, esta contribuye con la creación de mayores opciones de trabajo e impulsa el desarrollo, en general. Con esta industria hay un crecimiento económico y social, porque, de una u otra forma, se ven influidos varios sectores, tales como, el educativo, el cual, se ve positivamente obligado a cubrir las necesidades de los nuevos requerimientos del mercado laboral emergente. El sector de infraestructura también se ve involucrado, al asumir la responsabilidad de brindar las facilidades propias, requeridas por las nuevas industrias que se instalen, la infraestructura incluye, principalmente, las telecomunicaciones, el sector inmobiliario, los puertos y los aeropuertos. El gobierno central del país y sus instituciones deben desempeñar un papel protagónico.

Según el reporte de la Balanza de Pagos difundida por el Fondo Monetario Internacional, los servicios se clasifican en: (a) Viajes de negocios y personales, (b) Transporte marítimo, aéreo y otros, y (c) Otros Servicios, dentro de los que se encuentra una amplia gama, como son los servicios financieros, personales, seguros, comunicaciones, desarrollos informáticos, derechos y licencias, entre otros.

Además, los servicios se pueden clasificar según su grado de especialización y complejidad, como se observa en la tabla siguiente, donde se nota que, a mayor cantidad de requerimientos en el puesto, lo que se denomina valor agregado, debe existir un mayor grado de especialización, requerido por las personas que opten por asumir posiciones en el área de los servicios.

Tabla 1 Grados de Especialización y Complejidad de los Servicios

Servicios Rutinarios	Servicios Técnicos	Servicios Especializados	Servicios Profesionales
<ul style="list-style-type: none"> Centros de llamadas Recopilación y tratamiento de datos Centro de reservas 	<ul style="list-style-type: none"> Administración de reclamos Centro de llamadas especializadas Verificación y reparación de datos 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño y administración de sitios WEB BPO (<i>Business Process Outsourcing</i>) Transcripciones técnicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Financieros Administrativos (jurídicos, nómina, mantenimiento, entre otros.) Soporte de TI Diseño industrial

-  **Valor agregado y grado de especialización** +

Antecedentes y razones por las que Costa Rica se figura como un país apto para la exportación de servicios

Estratégicamente localizada en el centro del Continente Americano, Costa Rica, de larga y estable tradición democrática, se ha posicionado como un destino clave para diferentes tipos de operaciones. Su clima de negocios estable y transparente, permite que las compañías de industrias como manufactura avanzada, dispositivos médicos y servicios, operen en una ubicación ideal para suplir productos o proveer servicios para el mercado global. Asimismo, aspectos legales, impuestos, migración, cultura laboral, calidad de vida, educación, vivienda, entre otros, son solo algunas de las áreas que la mayoría de empresas extranjeras toman en consideración, al momento de analizar la posibilidad de expandir sus compañías a otras latitudes. Las empresas que cumplen con los requerimientos de inversión mínima en activos fijos y que están orientadas al mercado externo, pueden aplicar al Régimen de Zonas Francas, el cual tiene incentivos muy atractivos de exención de impuestos, tales como, exención del 100% de impuesto, sobre la renta por un número razonable de años.

Según la pagina Web de la Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), el crecimiento en la fuerza laboral, en Costa Rica, es de 3.7% anual, "en promedio 60,000 personas ingresan a la fuerza laboral todos los años". Esto permite que las compañías se sientan confortables con la estabilidad y el crecimiento de sus operaciones.

En el ámbito legal, tanto los nacionales como los extranjeros, pueden desarrollar negocios de manera libre. Las compañías no tienen limitaciones excesivas en cuanto a propietarios extranjeros, y el país, permite el libre movimiento de capital y no tiene control de divisas.

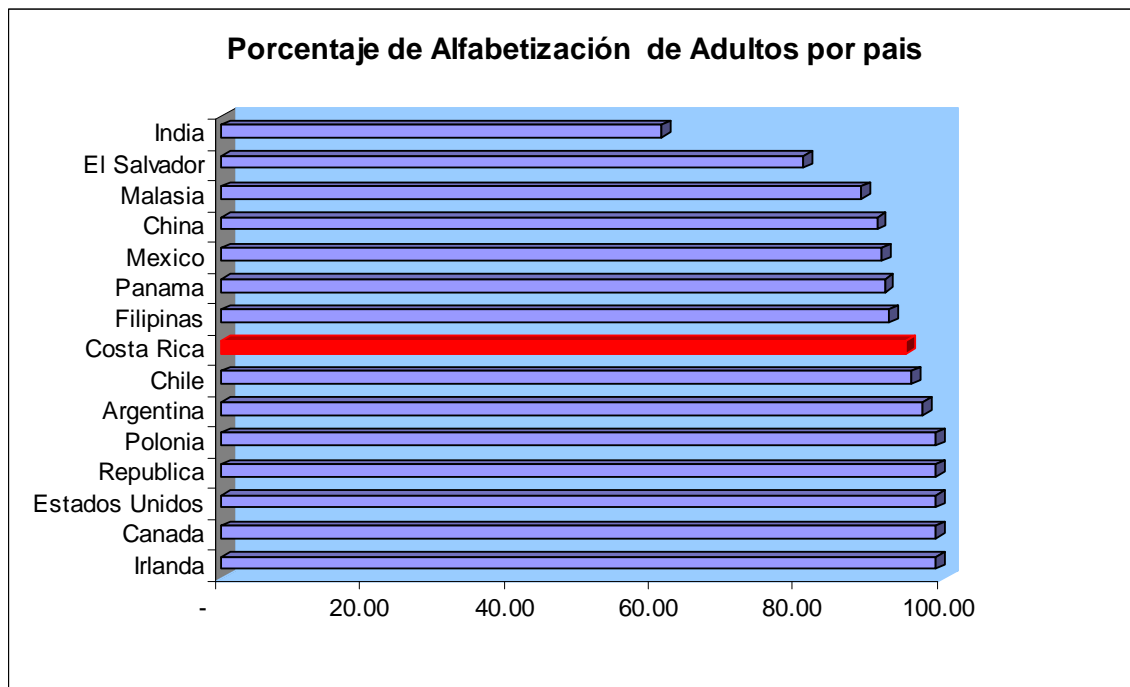
Datos suministrados por CINDE, basados en el índice de Calidad de Vida del 2008, efectuado por La Unidad de Inteligencia de *Economist Intelligence Unit*, San José, está clasificada como la ciudad #4 de América Latina con la mejor calidad de vida, y de acuerdo con la revista *América Economía*, en su Ranking del 2008 para Ciudades de América Latina, San José, es la ciudad #2 en América Latina, donde los ejecutivos

instalarían una compañía de alta tecnología, y, a la vez, es la ciudad #1 de América Latina con el mejor potencial de crecimiento.

En Costa Rica, no hay restricciones de bienes raíces para extranjeros; la ley asegura que, tanto extranjeros como nacionales, tienen igualdad de derechos. Esto implica que no hay condiciones especiales para la compra de propiedades en el país.

En el área de recursos humanos y educación, Costa Rica, se mantiene con uno de los índices de alfabetización más altos del continente americano. Como se muestra en el Gráfico 1, Costa Rica, posee un 95% de alfabetización, y es séptimo en el mundo en cuanto a calidad del sistema educativo, sobrepasa a todos los países de Centroamérica y varios países del resto de América Latina. Los recursos liberados con la abolición del ejército, en 1949, fueron dirigidos a proyectos de educación y salud para el pueblo. La educación es obligatoria hasta el noveno año y se enfatiza la computación y el inglés, desde grados tempranos.

Gráfico 1 Porcentaje de Alfabetización de Adultos por país



Fuente: CINDE con datos del Foro Económico Mundial – datos de competitividad 2007-2008.

Otra información que aporta datos a este artículo de investigación es, la disponibilidad de mano de obra calificada, por ejemplo, el caso de los ingenieros, que es la mano de obra principal de una de las empresas que han brindado datos a este artículo de investigación. La Tabla 2 adjunta, muestra, que Costa Rica se ubica de 39 en el ranking mundial de esta categoría, un lugar razonable, si se toma en cuenta que esta medición involucró a casi 200 países.

Tabla 2 Disponibilidad de Mano de Obra Calificada en el mundo

	Ranking
India	4
Republica Checa	5
Canadá	8
Estados Unidos	12
Irlanda	15
Malasia	21
Chile	31
Costa Rica	39
Polonia	74
Argentina	76
Chile	78
Filipinas	95
México	95
Panamá	97
El Salvador	119

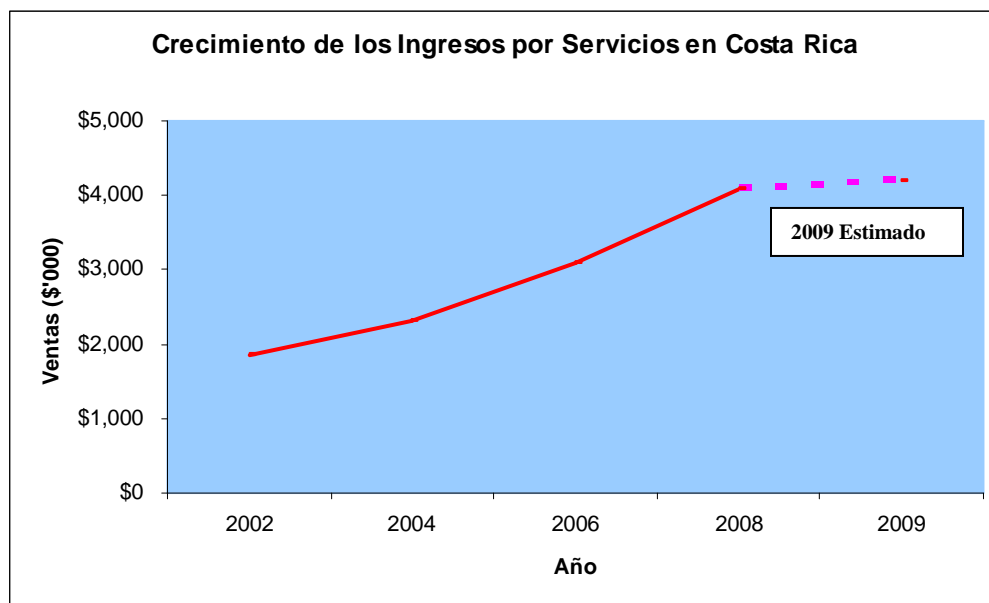
Fuente: Foro Económico Mundial con datos de 2007-2008

Por otro lado, interesantes comparaciones se efectuaron en el estudio de Comercio Internacional de Bienes y Servicios – los casos de Costa Rica y México-, que llevó a cabo el especialista Jorge Mariano Rodríguez Piza. En este estudio, se enfatiza que el crecimiento promedio anual en Costa Rica, para la industria de los servicios, en los años noventa, fue del 10.7%, y entre el 2000 y el 2005 fue de 6.2%. Para México, en los mismos periodos, el crecimiento fue de 3.7% y 2.8% anual, respectivamente. Las anteriores estadísticas enfatizan que el crecimiento de los servicios denominados “Otros” ha sido, en promedio, un 10% anual en Costa Rica y un 6% en México. En esta familia, es donde se ubican la mayoría de servicios que, en la actualidad, sobresalen como importantes generadores de divisas para el país, tales como, los relacionados con

servicios financieros, educativos, seguros, telecomunicaciones, servicios técnicos, cuidado de salud, entre otros.

Según un artículo publicado en el periódico La Nación, el martes 28 de abril de 2009, en los últimos ocho años, los ingresos por servicios duplicaron sus ventas en el país, superando el 124% y pasando de \$1,867 millones en el año 2000 a \$4,095 millones en 2008 y con expectativas de 13% de crecimiento en 2009, pese a la crisis financiera mundial. Gabriela Llobet, directora CINDE, comentó que los servicios crecen, pese a la crisis, porque "el país es una opción para las corporaciones que hoy más que nunca, buscan mejorar su desempeño y calidad a costos competitivos".

Gráfico 2



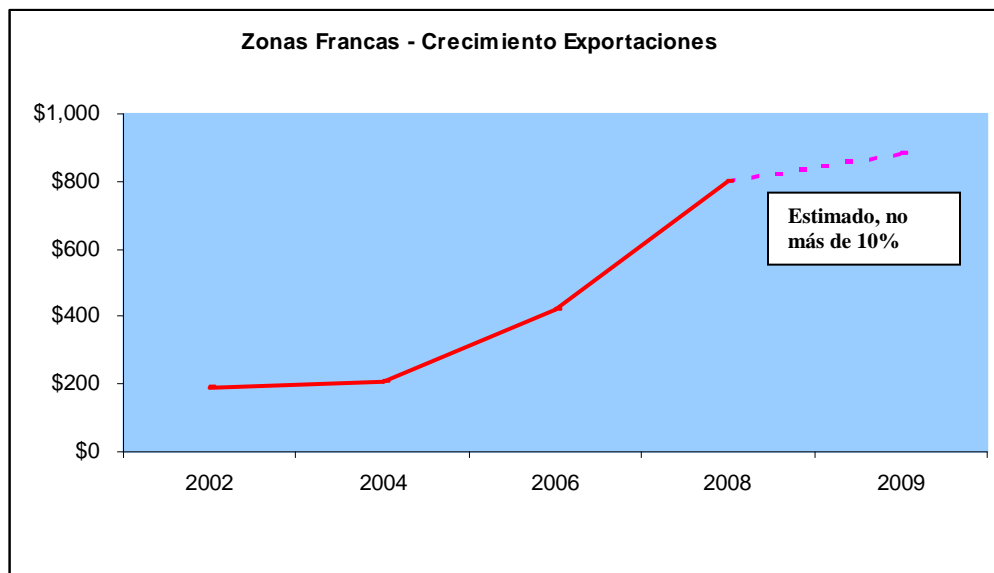
Fuente: CINDE con datos del Banco Central de Costa Rica

Desde 1982, Costa Rica, ha desarrollado, de manera muy exitosa y organizada, el concepto de Zonas Francas para la instalación y desarrollo de empresas extranjeras. Desde el año 2002 al 2008, las 61 empresas transnacionales, ubicadas en zonas francas del país, han aumentado sus ventas a un ritmo del 30% anual, según CINDE. Si bien, dentro de este grupo de empresas, existen las dedicadas a la producción de bienes, no deja de ser importante el crecimiento logrado, pues han

encontrado, en el país, condiciones favorables y de ventaja competitiva frente a otras opciones. Este aumento supera por más del doble al sector turismo y financiero del territorio, con aproximadamente, 11.6% y 11.4%, respectivamente. En la industria del turismo, se espera una caída en sus ventas que ronda los \$166 millones en 2009.

También, resulta importante comparar los volúmenes de ventas de ambos productos –servicios versus bienes en zona franca- Los gráficos 1 y 2 dan una idea general de ambas industrias.

Gráfico 3



Fuente: CINDE con datos del Banco Central de Costa Rica

Aunque, en el 2009, el crecimiento no ha sido representativo, debido principalmente a la crisis financiera mundial, es de resaltar que, es prácticamente nulo el cierre de operaciones en Costa Rica, así lo indicaron, en una entrevista concedida a mi persona, el 20 de mayo de 2009, representantes de CINDE, quienes indicaron que, más bien nuestro país se torna en una opción muy viable, para transnacionales que buscan mover, todo o parte de sus negocios, a Costa Rica. En las últimas semanas han circulado, en diarios nacionales, noticias de ingresos de nuevas empresas o ampliación de negocios a Costa Rica. Por ejemplo, en La Nación

del 11 de mayo de 2009, aparece el artículo "Procter and Gamble afianza operación financiera en el país", resaltando que 350 nuevos analistas ticos se encargarán de hacer más rentables las operaciones de la firma en América, y que, la compañía mantendrá sus 1.300 empleados pese a la crisis. La señora Gabriela Llobet, directora de CINDE, afirmó que el arribo de P&G "puso al país en el mapa de los inversionistas" y motivó la llegada de otras transnacionales de renombre, tales como, Hewlett Packard en 2003 e IBM en 2004.

En La Nación del 20 de mayo de 2009, se publica la noticia de que "Intel trasladará desde Asia a Costa Rica producción de chips". Si bien Intel se ubica más en el sector productivo que en el de servicios, es de sobresaltar la prioridad que tuvo Costa Rica de asumir la producción de otras partes de computadora, debido a la caída de las ventas de este sector. El gerente general de Intel para Costa Rica, Michael Forrest y John Davis, vicepresidente de ventas en el nivel mundial, enfatizaron que la recesión actual beneficia a los países cuando estos invierten en educación y tecnología.

Realidades tan positivas nos llevan rápido a la conclusión de que el "negocio" de la exportación de servicios es favorable y rentable para nuestra economía, agregan, además, el impulso que estas compañías generan en la población, para que se preparen como futuros profesionales. Según Timothy Scott, director de la Asociación de Empresas de Zonas Francas, el salario promedio de un trabajador en este régimen es de \$1.000 (mil dólares exactos) por mes, muy similar al del sector servicios que ronda los \$850 (ochocientos cincuenta dólares exactos) más otros beneficios, como seguro de gastos médicos, asociación solidaria, planes de ahorro, entre otros.

Actualmente, más de 20.000 costarricenses laboran en estas compañías, entre las cuales se encuentran servicios tales como: análisis financiero, apoyo técnico, diseño gráfico, arquitectos, ingenieros, así como atención al cliente bajo los nombres de reconocidas empresas como Procter & Gamble, Western Union, HP y Sykes.

Una muestra más del crecimiento y la mirada positiva de este tipo de exportación, está, en el hecho de que, en solo seis años, la cantidad de compañías extranjeras que han firmado contratos en suelo tico, para la compra de servicios de “valor agregado”, ha aumentado de 5 a 61, lo que representa más de diez veces de crecimiento.

Basado en los resultados anteriormente mencionados y analizando la rapidez con la que este tipo de exportaciones están avanzando en el país, es que nos planteamos las preguntas de: ¿Cómo lograr mantener este ritmo de manera constante? Y más importante aún: ¿Qué debe hacer Costa Rica para consolidarse como una verdadera economía exportadora de servicios? Para responder a estas preguntas, es necesario, analizar las ventajas de los antecedentes que nos llevaron a donde estamos hoy, así como estudiar un poco las experiencias, buenas y malas, y resultados obtenidos por algunas de las compañías extranjeras, que en la actualidad operan en Costa Rica.

Todos los anteriores antecedentes históricos, culturales y políticos, así como las nuevas regulaciones y aperturas de mercados, hacen de Costa Rica un país muy atractivo a los ojos de la inversión extranjera, por lo que, una vez tomada la decisión de invertir en suelo costarricense, ¿cuál ha sido el proceso generalizado para que las compañías traigan sus operaciones al país?, ¿cuáles han sido sus reacciones ante la realidad versus los estudios realizados?, y ¿cuál es la respuesta a nuestra principal interrogante de ¿qué es necesario hacer para su consolidación, como una economía exportadora de servicios?

Estadísticas y datos versus Realidades

Recientemente, CINDE, fue catalogada como la mejor agencia nacional de promoción de inversión de América Latina y como una de las diez con mejor rendimiento del mundo, según el “Informe comparativo mundial de la promoción de inversiones 2009”, realizado por el Servicio de Asesoría del Clima de Inversión –FIAS- del Grupo Banco Mundial.

El excelente trabajo hecho por este tipo de organizaciones, así como los esfuerzos en conjunto de las últimas administraciones presidenciales, han logrado resaltar las cualidades del país y sacar el mayor provecho de los antecedentes más atractivos, para que, diferentes empresas tomen la decisión de dirigir sus operaciones a nuestro país.

Una de estas compañías es la multinacional American President Lines (APL), quien a su vez, es parte de Neptune Orient Lines (NOL) cuya casa matriz se localiza en Singapur. APL es una empresa encargada al transporte de contenedores alrededor del mundo, así como servicios de logística e intermediarios entre vendedores y compradores. Esta tiene una historia de más de 150 años en la industria y emplea a más de 4000 personas en 200 oficinas alrededor del mundo. En Estados Unidos, sus operaciones de servicio al cliente, se concentran en la ciudad de Denver, Colorado.

Bajo la iniciativa de reducir costos en su centro de servicio al cliente, los directivos de las oficinas de Denver, en conjunto con las de Singapur, decidieron "exportar" algunas pocas funciones a Costa Rica, especialmente, las realizadas por medio de correo electrónico y sin mucho contacto verbal ni físico con el cliente final; esto, con la intención de no provocar una reacción negativa de parte del mercado al nuevo cambio.

El 05 de diciembre de 2005, American President Lines Service Center Costa Rica abrió puertas en la Zona Franca Ultrapark con un total de 25 empleados, incluyendo a su Directora Danna Andersen, proveniente también de Denver, Colorado.

El lunes 11 de mayo de 2009, Danna Andersen, accedió a dar una entrevista para este artículo de investigación. Las preguntas estaban dirigidas a cuál ha sido su experiencia desde que la empresa inició operaciones en Costa Rica y cómo se sentía, en el nivel personal, viviendo aquí. Con dicha entrevista, se busca encontrar las similitudes y/o diferencias entre lo que expone CINDE en sus estudios y lo que en realidad representa operar en el país.

A la pregunta de, ¿cuáles fueron las razones por las que APL escogió a Costa Rica como lugar para iniciar operaciones? Danna respondió: "los niveles de educación en general: manejo del idioma inglés, habilidades y conocimiento en computación fueron las principales razones que nos hicieron tomar la decisión final; además, las facilidades en

infraestructura son bastante buenas y los salarios son más baratos, comparados con otros lugares como México". En esta respuesta, se puede observar, como varios de los antecedentes y atractivos del país, se juntan y crean una buena oferta, para los que buscan invertir su capital en nuestro territorio.

¿Cuáles problemas encontró APL durante el proceso de abrir sus oficinas en Costa Rica? Problemas no relacionados con la compañía sino con el país que estaban incursionando. Andersen señaló: "Los inconvenientes que tuvimos fue al momento de nacionalizar los activos de la compañía, tales como, escritorios y computadoras, a través de la oficina de aduanas. Siempre entregamos los documentos completos y a tiempo, pero aun así, el retraso fue excesivo, perdimos 2 semanas en tiempo real, esperando que nos entregaran nuestra mercadería, y, en algún momento, llegamos a pensar que querían que compramos las cosas aquí, en Costa Rica". Los problemas de burocracia institucional, enfrentados por todos los costarricenses, parecen también estar afectando a quienes vienen con el propósito de invertir, lo que denota que no todo es positivo, y que existen zonas de importancia que necesitan mejorar.

Desde el año 2005, Danna Andersen ha vivido en Costa Rica, por lo que se le preguntó: ¿Cuáles obstáculos o diferencias ha usted encontrado durante este tiempo en que ha vivido aquí, en Costa Rica? En otras palabras: ¿Qué cambiaría usted con tal de tener un estilo de vida parecido al que disfrutaba en Estados Unidos?, respondió: "honestamente no es mucho lo que cambiaría, me he enamorado del país: su cultura, su gente y su modo de ver y disfrutar la vida; algunos aspectos como las carreteras y la desorganización del tráfico son las cosas que dañan un poco la imagen del país, pero, en general, en cuanto a estilo de vida me he sentido muy cómoda viviendo aquí". Las realidades de calidad de vida en nuestro país varían mucho dependiendo de la clase social a la que se pertenece, por lo que, al parecer, los aspectos más amplios, como la infraestructura vial y los atrasos en mejoras de puertos y aeropuertos, son los que más afectan a quienes viven ahora en donde sus compañías han sido ubicadas.

A la pregunta más importante de la entrevista: ¿Cuáles piensa usted que son las áreas no abarcadas para poner a Costa Rica en un nivel más alto como exportadora de servicios? Danna Andersen dijo: "siempre estaremos buscando la excelencia en el idioma

inglés, existen muchos departamentos y funciones que se pueden desarrollar en este país, ya que el nivel de educación es muy alto, pero no queremos que nuestros clientes se sientan intimidados o frustrados al teléfono, cuando la otra persona no es clara al momento de hablar; así que, sin duda alguna, la enseñanza del inglés, desde edades tempranas, es fundamental para que Costa Rica suba su nivel de competitividad. Además de esto, hemos encontrado un faltante en la educación y es lo referente a la iniciativa y la resolución de problemas: en un principio pensamos que se trataba de una barrera cultural en donde el "ser tico" influía en la forma de trabajo, pero ahora, nos damos cuenta de que en las universidades no hay muchos cursos orientados a la enseñanza de la iniciativa empresarial, procesos corporativos y el más importante: la resolución de problemas sin necesidad de ayuda y usando medios propios. Hemos querido mandar a buenos empleados a recibir estos cursos, no obstante, no los encontramos en los planes de estudio del país y, enviarlos a Estados Unidos, cuesta mucho dinero, lo cual va en contra del propósito por el que estamos aquí: ahorrar".

Aquí, damos forma a una de las interrogantes que llevan a la respuesta de nuestro problema de investigación; en general, el país ha avanzado mucho en educación y por mucho tiempo se ha mantenido a la vanguardia en lo referente a tendencias y nuevas carreras, pero, hay mucho, más allá, en donde incursionar, y áreas, en donde, con una simple inversión y una excelente planeación, que se pueden cubrir para dar muy buenos resultados.

En los 3 años de operación de APL en el país, su planilla ha crecido quinientos por ciento, pues, actualmente, cuenta con 150 empleados, abarca diversos departamentos que van desde documentación, servicio a cliente, logística y finanzas. De palabras de su directora: "la experiencia ha sido increíble, no existe absolutamente ningún arrepentimiento en la decisión tomada, hemos hecho de Costa Rica nuestro hogar, aprendimos valores nuevos como la importancia de la familia y el valor humano que las personas merecen, con unos detalles más y mejorando algunas áreas, yo puedo imaginarme a Costa Rica como una economía muy competitiva, inclusive frente a países grandes como Estados Unidos".

Otra de las grandes compañías, que opera en Costa Rica desde enero de 2008, es la multinacional Emerson Process Management (EPM), una de las principales divisiones de Emerson Electric Co. con sede en San Louis, Missouri, Estados Unidos. EPM aporta el 25% de todas las ventas de la corporación y más del 40% de las utilidades anuales. Sus servicios principales se enfocan en la automatización de procesos para las industrias petroleras, de papel, eléctricas, entre otros. Esta emplea a ingenieros calificados en las ramas de la ingeniería química, industrial, entre otras. En Costa Rica, su director de operaciones es el señor Philip Hunt, procedente de Inglaterra, quien también accedió a dar sus observaciones sobre el tema en cuestión.

Según Philip, las principales razones por las que Emerson decidió "comprar" los servicios profesionales de Costa Rica son: su ubicación en huso horario con respecto a Estados Unidos, estabilidad política y económica, habilidades profesionales y de lenguaje, fácil acceso desde Estados Unidos a Latinoamérica; además de las atractivas facilidades que ofrecía el poderse establecer dentro del régimen de Zona Franca.

Entre los problemas enfrentados en el proceso de abrir sus operaciones en Costa Rica están la disponibilidad de medios de comunicación, por ejemplo, la capacidad de Internet, de conformidad con los niveles requeridos Emerson, procesos sumamente lentos y detallados para establecer a la compañía dentro de la zona libre de impuestos, así como procesos largos para aplicar por la residencia en el país.

Desde el punto de vista del señor Hunt, son pocos los aspectos sociales que le han hecho difícil la convivencia en el país. Aunque mucha gente habla inglés, la fluidez no es tan común como ellos pensaban. La lenta respuesta o la irresponsabilidad al cumplir plazos acordados y la burocracia institucional son, en general, los inconvenientes con los que ha tenido que lidiar durante este tiempo.

A la pregunta principal de la entrevista sobre cuáles son las áreas en que el país necesita mejorar, Phil Hunt explicó detalladamente: "la habilidad y fluidez con el idioma inglés es un claro problema, muchas personas dominan el idioma hasta en un 75%, pero no fluido; esto es una limitante para compañías como Emerson donde el inglés es el idioma universal y necesita ser hablado en un alto nivel para el entendimiento de todos. Costa Rica necesita también simplificar los procesos para registrar compañías en

sus zonas francas; asimismo, mejorar sus bases de información para quienes necesitan llenar formularios de aplicación para visas residentes en Costa Rica. Durante todo el tiempo que he vivido aquí, nunca he visto un documento 100% claro que me explique el proceso necesario, no estoy ni siquiera seguro de que exista, así que cada intento es fallido, ya que el formulario nunca es llenado de manera correcta o con los documentos necesarios que cada vez son más y más. Además, hay un faltante de profesionales preparados para ser buenos gerentes y/o supervisores, estas personas deben de ser formadas para entender que las cosas deben realizarse bien y completadas en el momento acordado lo cual interfiere con la cultura del tico, creo que el gobierno debe iniciar una campaña para este aspecto, sería muy provechoso para este tipo de compañías y para el avance del país”.

Resaltando lo positivo

Con el aporte de estas entrevistas, se logra marcar una línea entre los recursos con los que realmente cuenta el país y que son bien aprovechados, y los que necesitan ser desarrollados y/o adquiridos con el objetivo de convertirlo en un competidor de primera línea en el ámbito de servicios. Aspectos intangibles como la estabilidad política, económica y social figuran entre las principales razones atrayentes, para que compañías pongan sus ojos en Costa Rica; esto genera una inmensa responsabilidad sobre las administraciones presidenciales de mantener esta imagen de estabilidad frente a un mundo, y más aún, frente a un momento en donde la economía y la política cambian día a día en búsqueda de soluciones a los grandes problemas mundiales. Mientras más sea posible solucionar las dificultades del país aplicando el ordenamiento jurídico vigente, sin necesidad de salir a las calles a crear disturbios, mejor será la imagen de Costa Rica frente a quienes vienen a ofrecer su inversión.

La estructura social es otro de los aspectos que se convierten en un atractivo; contrario a lo que continuamente se lee en los periódicos y otros medios de comunicación, los extranjeros residentes en Costa Rica, encuentran aquí un estilo de vida muy diferente, pero al mismo tiempo muy llamativo, les encanta la cultura y tienden a asimilar muy bien todos los aspectos que no son relacionados con sus trabajos. Parte de esta

realidad se da, porque una vez aquí se ingresa directamente en una clase media-alta a alta, gracias a los beneficios y compensaciones brindadas por las compañías a sus trabajadores, las zonas donde viven cuentan con alta seguridad y fácil accesos desde su lugar de trabajo, sus hijos pueden asistir a las mejores escuelas y el costo de la vida no es tan alto, como en el que estaban acostumbrados a tener en otros lugares donde residieron antes.

El nivel de educación es uno de los aspectos más mencionados como positivos para la inversión, esta es una verdad citada por los directivos de las compañías, sin embargo, al mismo tiempo, una de nuestras debilidades. Los foráneos aprecian con gran medida el nivel de educación del país, los conocimientos en computación e inglés son suficientes para iniciar sus funciones, no obstante, estarían dispuestos a confiar más en los profesionales nuestros, si el nivel en estas áreas fuese más alto aún, tema que se analizará más a fondo en el capítulo final de este artículo.

Un detalle interesante, referido en una de las entrevistas anteriores, es el fácil acceso al país desde otras latitudes, como Estados Unidos y Latinoamérica; definitivamente, el hecho de que Costa Rica figure como un destino turístico de excelencia mundial ha influido en las compañías de transporte aéreo para tener continuos vuelos desde y hacia Costa Rica, esto ha ayudado, de manera directa, a quienes vienen al país, no solo por sus bellezas naturales sino que por sus negocios, al mismo tiempo, esto genera una inmensa responsabilidad en estar a la vanguardia en transportes públicos y accesos en aeropuertos, si es que se quiere llegar a ser una potencia en servicios.

Costa Rica ha tenido un gran logro en materia de imagen internacional, desde ser considerada zona de paz y ejemplo de democracia frente al mundo, ha ser reconocida por sus esfuerzos en conservación del ambiente, y ahora, vender una imagen de zona segura y estable para negocios, apariencia que, sin duda alguna, ha resultado bien vista, pues, según las estadísticas, los inversionistas han aumentado de 6 a 61 en los últimos 6 años.

¿Cómo mantener, y más importante aun, cómo mejorar esta imagen de estabilidad y eficiencia, y así, dar respuesta a la interrogante de la investigación?

Grandes retos, pero no imposibles para mantener el liderazgo como potencia en servicios

Es evidente que la industria de los servicios en el país experimenta un claro y constante crecimiento, desbancando, en importancia, sectores como el productivo y de manufactura, y contribuyendo, en importante medida, con los ingresos del país, similar a como lo hace el sector del turismo.

No obstante, el sector servicios debe avanzar en un proceso de transformación que le permita generar beneficios mayores, mediante una mejor preparación de la mano de obra calificada. Aquí, es donde el gobierno entra a desempeñar su papel con programas de educación más efectivos, desde los primeros años de enseñanza escolar. El idioma inglés ya no debe ser más una materia "paralela" y se convertirá en un requisito básico de aprobación, a como lo han sido siempre el español, las ciencias, los estudios sociales, entre otros.

Por ser la estabilidad política un aspecto estratégico, Costa Rica, debe brindar especial atención al fortalecimiento de la política social, con el propósito de enfrentar la pobreza y la inseguridad ciudadana. La experiencia internacional advierte que, en el mediano y largo plazo, la pobreza y la desigualdad social conducen, inevitablemente, a escenarios de inestabilidad social que terminan por afectar la estabilidad política. Lo anterior adquiere relevancia considerando que los inversionistas toman decisiones "hoy" con base en sus expectativas y proyecciones futuras. Un país en el cual se elevan los índices de delincuencia y criminalidad, así como los delitos contra la propiedad, debilita su capacidad para atraer inversiones de manera sostenida.

La disponibilidad y la calidad de los recursos humanos, es otro factor determinante, incluido el desarrollo de destrezas y habilidades que le permitan competir en la sociedad del conocimiento global. Además de elevar la calidad de educación en todos los niveles, se requiere brindar especial atención a la enseñanza de la informática y de los idiomas. En este sentido, es determinante el fortalecimiento del Programa Nacional de Informática Educativa y el Programa Costa Rica Multilingüe, ambos impulsados desde el

Ministerio de Educación Pública, en alianza con organizaciones públicas como el Instituto Nacional de Aprendizaje. También adquiere importancia el fortalecimiento de la educación técnica y, en especial, el desarrollo de programas para la formación de técnicos medios en áreas estratégicas como informática, electrónica, servicios aduaneros, servicios financieros, entre otros.

Un tercer elemento de especial interés es el relacionado con el desarrollo y La consolidación de una plataforma tecnológica, que permita revolucionar la prestación de servicios de telecomunicaciones en todos los niveles, de manera tal que, cada empresa nacional o extranjera que decida instalarse en el país pueda tener acceso, de manera oportuna, al nivel de conectividad requerido. En este campo, se espera que la apertura de las telecomunicaciones, en un escenario en donde el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) se profile como el operador dominante y permita el acceso a tecnología de punta.

Por otro lado, unido a lo anterior, la inversión en ciencia y tecnología, es un indicador clave que caracteriza a las economías que logran consolidar una plataforma orientada a la exportación de servicios. En la era de sociedad del conocimiento, invertir en ciencia y tecnología, es una de las áreas en las cuales el sector público y privado deben trabajar de la mano, especialmente, en lo que respecta a la consolidación de un marco jurídico que, siendo respetuoso de la propiedad intelectual, sea capaz de promover al mismo tiempo la socialización del conocimiento.

Por último, un aspecto fundamental para las empresas, tanto nacionales como extranjeras, se relaciona con la necesidad de simplificar los trámites que deben completar para su establecimiento y funcionamiento. En la actualidad, a pesar de los esfuerzos realizados, las empresas deben enfrentarse a una burocracia absurda, debido no solo a la cantidad de trámites sino también a la lentitud con que se realizan estos procesos. De hecho, resulta paradójico el esfuerzo de promoción y atracción de inversiones que realizan entidades como CINDE y PROCOMER, mientras que como país no hemos logrado consolidar el concepto de "una ventanilla única" como vehículo para potenciar las ventajas competitivas ya reconocidas internacionalmente, como son la

ubicación geográfica, la paz social, la estabilidad política y los logros en el campo social relacionados con la educación y la salud del recurso humano.

Conclusión

Costa Rica debe mantener todas aquellas bondades que le caracterizan y que han sido descritas claramente por terceras personas en las entrevistas citadas en este estudio. Sus opiniones favorables son, asimismo, expresadas por muchas otras personas, nacionales y extranjeras, que viven, conocen o de alguna manera han tenido contacto con nuestro país.

La idiosincrasia de nuestro pueblo, el nivel de vida con una gran clase media, el aire puro que aún se respira, la facilidad de trasladarse del campo a la ciudad, y la oportunidad, en muchos casos, de ver a un boyero a escasos 5 kilómetros de la ciudad capital, son factores que hacen de Costa Rica un país diferente.

Creo en la existencia de la educación gratuita y obligatoria, de la enseñanza temprana del idioma inglés y la computación, de los servicios médicos universales, de la sana competencia de servicios, como el recién liberado sector de las telecomunicaciones, y considero que, bien administrados todos estos beneficios que hoy tenemos, contribuirán a fortalecer todavía más las condiciones favorables de Costa Rica, frente a terceros países que también compiten por atraer la inversión extranjera.

Debemos seguir posicionando al país en la esfera mundial, resaltando condiciones como su reconocida estabilidad política y social, con recurso humano capacitado en diferentes disciplinas y capaz de competir ante otros países. Respecto a estas condiciones y otras menos favorables que podamos tener, como por ejemplo, que somos, económicamente, más costosos en algunas aspectos, tales como, los niveles promedio de salarios y cargas sociales, es necesario hacer entender que ello es solo el reflejo de la calidad

de vida tenida por el costarricense promedio y que dicha calidad se manifiesta en el servicio que se ofrece.

Por otra parte, el progreso en áreas como el fortalecimiento de los idiomas, impulso de mejores técnicas de servicio y computación en la educación media y superior, inclusión de materias de estudio referentes a cómo debe ser un buen ejecutivo en nuestros días, son fortalezas que, actualmente, buscan las empresas transnacionales y están un poco carentes en nuestra fuerza laboral. Esto demuestra que la educación continua es sumamente necesaria y el Gobierno Central debe desempeñar un papel preponderante en el impulso de estas iniciativas y en apoyo económico a la mejora en los planes de estudio, para las presentes y futuras generaciones.

Otras condiciones que Costa Rica debe mejorar para mantener el liderazgo logrado y consolidarse como verdadera potencia en albergar empresas reconocidas del sector servicio, se fundamentan en su estructura de obras públicas con mejoras sustanciales en los medios de comunicación como aeropuertos, puertos, carreteras de primer nivel, agilización de tramites, facilidad en la importación de bienes, entre otros.

A manera de conclusión final, se debe resaltar que nuestro país, pese a que requiere muchas áreas de mejora, ha demostrado tener suficientes encantos para atraer la inversión extranjera, la cual, en vez de mermar frente a la crisis financiera mundial iniciada a finales de 2007, le ha significado una oportunidad importante, pues las transnacionales ven a Costa Rica como una opción para consolidar sus negocios a precios más competitivos. En nuestras manos como trabajadores y en las manos de los gobiernos de turno, está aprovechar estas fortalezas y colaborar para mejorar donde se deba, con tal de mantener esta ubicación privilegiada que tenemos para el beneficio último de todos los costarricenses.

BIBLIOGRAFIA

1. Martínez Piva, Jorge Mario. Estudio sobre "Comercio Internacional: de bienes y servicios Los casos Costa Rica y México". CEPAL, Naciones Unidas. Costa Rica: S. F.
2. Berle Verónica L. (© 1997 Monografias.com S.A.). Importaciones y exportaciones de servicios. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos25/servicios/servicios.shtml>
3. Pro Export Colombia, (Copyright © Proexport Colombia 2005. Derechos Reservados) La Exportación de Servicios y sus Modalidades. Recuperado de <http://www.proexport.gov.co/vbecontent/NewsDetail.asp?ID=368&IDCompany=1>
4. Fallas, Hassel (21 de Julio 2008) Servicios en Zona Franca ganan terreno en exportaciones, La Nación digital. Recuperado de http://www.nacion.com/ln_ee/2008/julio/21/economia1625931.html
5. Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), (© CINDE 2008 | EMAIL: invest@cinde.org). Recuperado de <http://www.cinde.org/es/>
6. Alberto Soto (2009, Mayo). [Entrevista con Danna Andersen, Directora APL Costa Rica: Experiencia de APL en Costa Rica]. Costa Rica como exportadora de Servicios: Estadísticas y datos versus Realidades; pp. 15-18C
7. Alberto Soto (2009, Mayo). [Entrevista con Hunt, Philip, Director de Proyectos Especiales. Emerson Process Management Costa Rica Ltda.: Experiencia de EMERSON en Costa Rica]. Costa Rica como exportadora de Servicios: Estadísticas y datos versus Realidades; pp. 18-20