

Tema de Investigación: ¿Cómo han transformado los espacios transnacionales laborales las habilidades técnicas del perfil profesional de los especialistas en finanzas y contabilidad que trabajan en los Shared Services Center?

Elaborado por: Laura Barrantes Sánchez.¹

Setiembre, 2012.

¹ Bachiller en Dirección de Empresas, Universidad de Costa Rica (2006). Especialista en Proyectos, Instituto Tecnológico de Costa Rica (2008). Contacto lbarrantessanchez@gmail.com

¿Cómo han transformado los espacios transnacionales laborales las habilidades técnicas del perfil profesional de los especialistas en finanzas y contabilidad que trabajan en los Shared Services Center?

Por: Laura Barrantes Sánchez

Resumen: A través de los continuos procesos migratorios que ha experimentado el mundo en el cual vivimos, se han estado desarrollando los espacios transnacionales producto de la transculturización de la especie humana. Este proceso ha dado origen a las diásporas y desde una óptica social y económica, el ser humano se convierte en un agente de desarrollo esencial para las compañías transnacionales. Este estudio pretende determinar cómo han transformado los espacios transnacionales laborales las habilidades técnicas del perfil profesional de los especialistas en las áreas de finanzas y contabilidad que trabajan en los Shared Services Center. Para responder esta pregunta de investigación se realizaron encuestas a 50 profesionales en finanzas y/o contabilidad que se encontraran bajo un perfil previamente definido.

Abstract: Through the continuous migration processes that take place in the current world, we have been experiencing the development of transnational spaces as a result of transculturalization of human species; giving rise to diasporas from a social and economic perspectives of which man becomes an essential development agent for transnational companies. This study aims to determine how the transnational spaces of work have become the technical skills of the professional profile of the specialists in the areas of finance and accounting in the Shared Services Centers. To answer this question, 50 finance and / or accounting professionals that were found under a predefined profile were surveyed.

Palabras Clave / Key Words

Diáspora, Espacios transnacionales, Inversión extranjera directa, Empresa Transnacional, Shared Services Center, Habilidades técnicas.

Índice

1. Introducción.....	4
2. Marco Teórico.....	5
2.1 Espacios y Empresas Transnacionales	5
2.2 Evolución de la Inversión Extrajera Directa en Costa Rica.....	6
2.3 Orígenes de los Shared Services Center	7
2.4 Concepto de Shared Services Center.....	7
2.5 Habilidades técnicas	8
3. Metodología	8
3.1 Tipo de investigación.....	8
3.2 Enfoque de la investigación	8
3.3 Hipótesis.....	9
3.4. Métodos de recolección de datos	9
3.5 Tamaño de la Muestra.....	9
3.6 Características de la población encuestada.....	9
3.7 Nivel de confianza	10
4. Resultados	10
5. Discusión	14
6. Conclusiones	18
7. Bibliografía.	19
8. Anexos.....	21
8.1 Anexo #1.....	21
8.2 Anexo #2.....	25

1. Introducción

La inversión extranjera tiene un peso relevante en la economía nacional no sólo a nivel macro, sino que también afecta de manera sensible el estatus de los hogares costarricenses. Esta situación no se ha dado de la noche a la mañana: es el resultado de políticas y decisiones que nuestro país ha ido tomando con el pasar de los años.

Una vez finalizada la crisis de los años ochentas en Costa Rica y con el objetivo de promover el crecimiento de las exportaciones, el Estado costarricense dio inicio a un proceso de atracción de inversiones de empresas multinacionales por medio del establecimiento de una serie de medidas tales como reducción de aranceles, ampliación de subsidios y la creación de la Ley de Zona Franca entre otros. Estas acciones provocaron el inicio de un marcado desarrollo de la inversión extranjera directa en nuestro país y con esto, el establecimiento de muchas e importantes empresas transnacionales dentro del territorio nacional.

Es así como a partir de esta época, Costa Rica comenzó a mostrarse a nivel internacional como un destino atractivo para la búsqueda de la eficiencia en la producción de bienes y servicios para las empresas transnacionales. Esta imagen propició paulatinamente la llegada e implantación de empresas multinacionales de servicios financieros conocidos como los Financial Shared Services Centers.

Con el incremento de este tipo de empresas, se vieron potencializados muchos beneficios que generaron un impacto en el desarrollo de la economía nacional. Cabe destacar la creación de más y nuevos empleos para profesionales de varias áreas, sobre todo en el área financiera. Ante este marcado crecimiento de empleos para profesionales de finanzas en los Shared Services Centers se plantea la siguiente interrogante:

¿Cómo han modificado los espacios transnacionales laborales las habilidades técnicas del perfil profesional de los especialistas en finanzas y contabilidad que trabajan en los Shared Services Center?

Si bien es cierto que dependiendo del nivel jerárquico las habilidades técnicas se tornan más o menos importantes, también, con la globalización y con el auge de los espacios transnacionales laborales y el crecimiento y expansión de empresas transnacionales que estos fenómenos conllevan, el desarrollo de ciertas habilidades técnicas se ha vuelto un tema importante por considerar para cualquier especialista en finanzas o contabilidad dentro de su perfil profesional.

Por tanto, el objetivo de la presente investigación se centra en destacar cuáles son las habilidades técnicas del perfil profesional de los especialistas en las áreas de finanzas y contabilidad que se han visto transformadas por los espacios transnacionales laborales a través de los Shared Services Center. Para lograr dicho objetivo se desarrolló una investigación de enfoque mixto, logrado a través de encuestas y entrevistas realizadas a profesionales en finanzas con un grado académico igual o mayor al B.A y que además se encuentren laborando en alguna empresa transnacional que sea un centro de servicios financieros.

La presente investigación contiene una sección bibliográfica en donde se sustenta la parte teórica que respalda la misma. Se incluye, además un apartado en el cual se indican todos aquellos aspectos relacionados con el método de investigación como los son los factores a evaluar, las características de la población, las técnicas de muestreo y los niveles de confianza. A continuación se desarrolla una sección que muestra los resultados obtenidos a través de las encuestas y el análisis o discusión de los mismos. Como última sección, se exponen las conclusiones obtenidas al final de la investigación.

2. Marco Teórico

Esta sección pretende mostrar en primera instancia la definición de espacios transnacionales y empresas que se desempeñan en estos espacios, así como la evolución de la inversión extranjera directa en Costa Rica.

2.1 Espacios y Empresas Transnacionales

Según Bauböck y Fast (2010) el término Diáspora es un concepto antiguo que tradicionalmente se ha utilizado en función de aquellos grupos minoritarios que por aspectos políticos deben alejarse de su país de origen e instalarse en naciones muy diferentes a las suyas, tanto política como culturalmente. Sin embargo, este concepto se ha venido ampliando y ha sido utilizado como una forma de alentar inversiones financieras y hasta lealtad política entre este mismo grupo de personas que han tenido que dejar sus países de origen. Es así como, de acuerdo con Bauböck y Fast (2010), en los años 1900, los pioneros del transnacionalismo insertaron el concepto de diáspora como parte de un enfoque social y económico en el cual los inmigrantes se vuelven agentes sociales importantes para el desarrollo de las compañías transnacionales.

Los espacios transnacionales comprenden una combinación de relaciones a nivel cultural que suelen darse dentro de organizaciones ya sean políticas, culturales o económicas y en donde se atraviesan las fronteras de al menos dos países. De acuerdo con Ludger Pries, (2001) los espacios transnacionales se definen como condiciones globalizadas; producto entre otras causas, de las nuevas formas de migración internacional y de la intensificación de las actividades de las empresas internacionales.

De acuerdo con Dunning (1993) una empresa transnacional es aquella que posee operaciones en más de dos países, y que por medio de su actividad genera flujos constantes de inversión extranjera directa. Como se indicó anteriormente, las empresas transnacionales según Dunning (1993) son consideradas por aquellos países en donde instalan sus operaciones, como una fuente adicional de inversión, de tecnología, de innovación, de generación de empleo, así como de mejora en las habilidades de gestión y de base para el incremento de la competitividad de la industria nacional; a la vez son evaluadas como promotoras de comercio mundial.

Se observa cómo las formas de vida de las personas y las instituciones han cambiado en un mundo cada vez más fraccionado políticamente; pero a la vez más

integrado desde el punto de vista social y económico. Es este último aspecto el que redundaría en un aprovechamiento de nichos por parte de las empresas para mejorar su eficiencia al utilizar mano de obra barata, expertos altamente calificados y las ventajas que ofrecen economías más pequeñas deseosas de inversión extranjera, al ofrecer incentivos para su asentamiento en su territorio

Además, desde una óptica diferente, pueden ser apreciadas no sólo como agentes económicos, sino también como sujetos políticos. Esto a partir del hecho de que son sujetos del derecho internacional sea público o privado y el tener obligaciones y ser responsables de sus actos en la economía mundial.

2.2 Evolución de la Inversión Extranjera Directa en Costa Rica

Según un estudio realizado para PROCOMER (Hernández, J, Fonseca, M, Gamboa, F, Hess, E, y Arce, R, 2008), Costa Rica constituye un atractivo destino para las empresas que buscan la eficiencia en bienes y servicios. Principalmente porque nuestra nación es un país en desarrollo, con un buen ingreso por persona promedio y sin grandes yacimientos de minerales, por lo que es natural que la IED (Inversión Extranjera Directa) que ingresa a nuestro país no sea la que predominantemente busque mercado y recursos.

Costa Rica cuenta con otros factores que la hacen apetecible para este tipo de empresas:

- 1- Alta escolaridad. Un porcentaje creciente de la población que domina al menos una lengua además de la materna.
- 2- Estabilidad económica y política, mayor que la de los países que la rodean.
- 3- Importantes esfuerzos en tecnología e infraestructura, y que evidentemente ofrece facilidades para quienes invierten en el país, especialmente bajo el régimen de zonas francas, que como se verá posteriormente, es el modelo dispuesto bajo el que trabajan la mayoría de Shared Services Center que colocan muchos de nuestros profesionales.

De acuerdo con un estudio realizado por Llobet (2007), los flujos provenientes de IED en Costa Rica desde el año 1990 han tenido un crecimiento exponencial, siendo el flujo para el año 1990 cercano a los \$200 millones y pasa a representar un poco más de \$1.400 millones en el año 2006.

De igual modo, el sector servicios ha venido mostrando un crecimiento constante de empresas transnacionales que inician e instalan sus operaciones en nuestro país y que generan un gran dinamismo en la industria. Propiamente se enfoca en los Shared Services Center. Según datos publicados en la página web de CINDE se muestra que los flujos generados por las empresas transnacionales ubicadas en esta categoría desde el año 2006 se han incrementado y representan para ese año \$200 millones y para el año 2010, un flujo de casi \$300 millones. (Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo, 2012)

En este punto es rescatable el hecho de que este tipo de inversión no se realiza simplemente con el propósito de ubicar y atraer mano de obra barata, sino que debe verse acuerpada por una infraestructura física, institucional y económica que permita la utilización eficiente de estos recursos.

Así mismo, (CINDE, 2006) señala como algunos de los principales determinantes para la atracción de la IED de empresas de servicios, la disponibilidad de recurso humano, el ambiente de negocios y el aspecto referente a costos, dentro de los cuales nuestro país calza a la medida pues posee las características idóneas en estos tres aspectos para que cada vez más empresas transnacionales deseen instalar sus operaciones en nuestro territorio.

2.3 Orígenes de los Shared Services Center

El origen general de los Shared Services Center data de finales de la década de los noventas cuando sistemas de ERP (Enterprise Resources Planning) tales como SAP (System Applications and Products) permitieron optimizar los procesos organizativos y administrativos a niveles de eficiencia nunca vistos por las compañías, lo cual les permitió embarcarse en la misión de crear servicios compartidos en sus empresas como parte de una estrategia de ahorros.

Es así que surgen como una respuesta a la globalización de los negocios que tiene lugar sobre todo a partir de finales de los años noventas. Paralelo a lo anterior, se intenta de esta manera eliminar duplicidad de funciones administrativas que muchas veces surgen a raíz de adquisiciones y fusiones entre una o más compañías. Resulta además una respuesta eficiente a la necesidad de reducir costos en aparatos complejos a nivel organizativo. El avance en la tecnología y las comunicaciones facilitaron su consolidación pues les permite procesar información en determinado país y en tiempo real disponer de la misma en otra parte del mundo.

De acuerdo con un estudio realizado por la empresa Deloitte (2011), se realizó una encuesta a 270 organizaciones de las cuales cerca del 32% mencionan tener un Shared Services Center en Latinoamérica. De este 32%, que equivale a aproximadamente 88 empresas, Brasil, México, Argentina y Costa Rica representan los principales países en donde estas empresas deciden instalar sus centros de servicios.

2.4 Concepto de Shared Services Center

Según Olavi (2005), existen diferentes ópticas para conceptualizar los Shared Services. Desde un punto de vista estratégico, este enfoque empresarial se ve como un elemento producto de la estrategia de la empresa para poder alcanzar el crecimiento y la solidificación de la actividad de la compañía.

Sin embargo, detrás de la óptica a las que se ha hecho referencia, existe una base sobre la cual se puede establecer cualquier concepto de Shared Services y es la que indica que los Shared Services son aquellas unidades independientes dentro de una

organización cuya razón de ser es servir de soporte o apoyo a todas las áreas de la empresa que no forman parte de su actividad principal, como lo son finanzas, RRHH, IT, o la fuerza de ventas, entre otros.

2.5 Habilidades técnicas

Las habilidades técnicas son aquellos conocimientos necesarios para realizar tareas determinadas de acuerdo con oficio u profesión que desempeña una persona. Involucra tanto el conocimiento como la experticia en determinados procesos, herramientas o técnicas propias del cargo o área específica que ocupa.

El desarrollo de las habilidades técnicas en los trabajadores es un tema de relevancia entre las grandes empresas, especialmente entre las transnacionales ya que éstas le proporcionan valor a las compañías, mayor eficiencia en la solución de conflictos, incremento en la rentabilidad y hasta nuevos clientes. Es por esto que actualmente, debido al multiculturalismo y a la diversidad de criterios e ideas que proporcionan los espacios transnacionales en las empresas, es que las mismas se preocupan por elaborar planes de carrera para cada uno de sus empleados con el objetivo de mantenerlos alineados con requerimientos del mercado mundial.

3. Metodología

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo exploratoria ya que permite estudiar el tema de los espacios transnacionales laborales. A la vez esta investigación desarrolla un enfoque descriptivo ya que intenta abordar el ¿cómo han transformado los espacios transnacionales laborales las habilidades técnicas del perfil profesional de los especialistas en finanzas y contabilidad que trabajan en los Shared Services Center?

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque metodológico de la presente investigación es un enfoque mixto, en donde se involucra lo cualitativo con lo cuantitativo, con el fin de generar complementación en la exploración, recolección y análisis de los datos a partir de la utilización de ambos métodos.

Es así como se pretende abordar interrogantes tanto de naturaleza cuantitativa como cualitativa a través del Diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC), el cual es un modelo de investigación mixto que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), busca corroborar resultados y efectuar una validación cruzada entre los datos cuantitativos y cualitativos aprovechando las ventajas que cada uno de los métodos otorgan y minimizando sus debilidades.

De esta forma se pretenden recolectar y analizar datos cuantitativos y cualitativos en el mismo período de tiempo, con la particularidad de que uno de los dos métodos será el predominante en la investigación. En este caso el método predominante será el

cuantitativo, por lo que el método cualitativo será insertado dentro de éste. Así los datos recolectados en ambos métodos se comparan en la fase de análisis y proporcionan una visión más amplia del fenómeno en análisis.

3.3 Hipótesis

Para el estudio cuantitativo se planteó la siguiente hipótesis:

Las habilidades técnicas del perfil profesional de los especialistas en finanzas y contabilidad que trabajan en los Shared Services Centers han sido transformadas de alguna forma por los espacios transnacionales laborales.

3.4. Métodos de recolección de datos

Para el método cuantitativo se implementó un cuestionario que contenía preguntas cerradas y mixtas con el fin de obtener la mayor cantidad de información. Se aplicó a través de Survey Monkey, que representa herramienta para administrar encuestas y trabaja bajo la modalidad de computación en la nube.

Para el método cualitativo se implementó el sistema de entrevista (con preguntas abiertas) a la misma muestra utilizada para el método cuantitativo. Dicha entrevista pretendió mostrar a través de pocas preguntas cómo los profesionales en finanzas sienten que los espacios transnacionales han transformado las habilidades técnicas de su perfil profesional.

3.5 Tamaño de la Muestra

De acuerdo con lo estipulado por la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, como parte del desarrollo del trabajo de investigación, la implementación del cuestionario como instrumento de recolección de datos del método cuantitativo se debió realizar en una muestra de 52 personas, la cual se consideró representativa para los efectos deseados.

Para la parte cualitativa se desarrollaron preguntas abiertas dentro del cuestionario como un instrumento de medición cualitativo.

3.6 Características de la población encuestada

Las personas que formaron parte de la muestra encuestada y entrevistada poseían las siguientes características:

1. Grado académico mínimo de Bachiller en Finanzas y/o Contabilidad.
2. Haber trabajado en un Finance Shared Services Center por más de un año.

3.7 Nivel de confianza

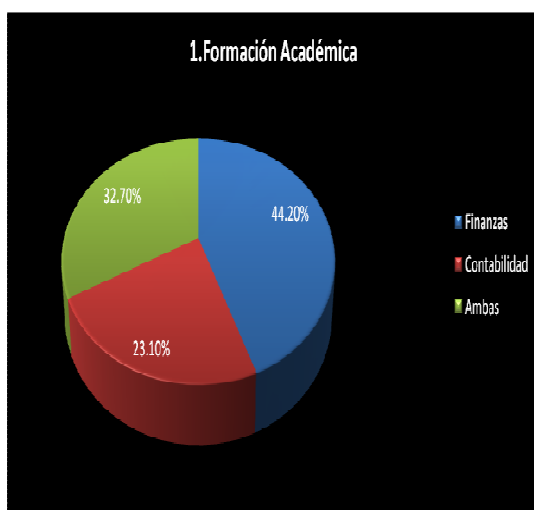
Con la metodología de investigación anteriormente descrita se pretendió lograr un nivel de confianza del 90%. Así mismo se realizó un pre-testeo a 8 personas con el objetivo de identificar las posibles carencias tanto del cuestionario como de la encuesta.

4. Resultados

Debido a que la presente investigación es de naturaleza exploratoria y explicativa, los datos obtenidos en la encuesta aplicada arrojaron resultados sumamente importantes para responder la interrogante central del estudio: ¿Cómo han transformado los espacios transnacionales laborales las habilidades técnicas del perfil profesional de los especialistas en finanzas y contabilidad que trabajan en los Shared Services Centers?

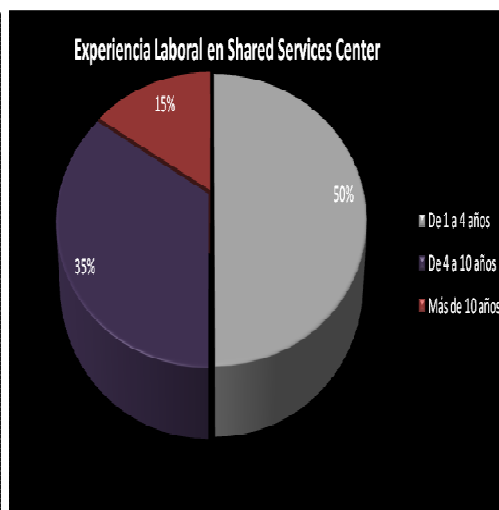
A continuación se muestran los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los profesionales de finanzas y/o contabilidad que cumplen con el perfil indicado anteriormente.

Gráfico #1



Fuente: Elaboración propia

Gráfico #2



Fuente: Elaboración propia

Tal y como se puede observar el 42% de la población encuestada tiene formación académica en finanzas mientras que el 32.7% posee formación en ambas áreas (contabilidad y finanzas). Se colocan así en último lugar los profesionales que solamente poseen formación en contabilidad con un 23.10%. Así mismo el 50% de la población consultada tiene entre 1 y 4 años de laborar en Shared Services Center, seguido por un 35% cuya experiencia laboral en un Shared Services Center abarca de 4 a 10 años y solamente un 15% posee una experiencia mayor a 10 años en este tipo de empresas.

Tabla #1

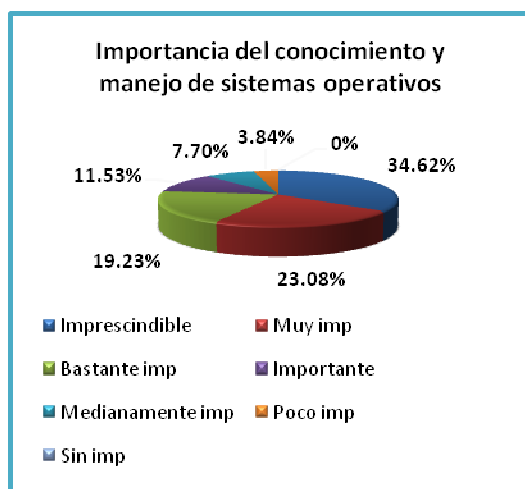
	Imprescindible	Muy importante	Bastante importante	Importante	Medianamente importante	Poco importante	Sin importancia
Conocimiento y Manejo del sistema operativo financiero-contable.	34.62%	23.08%	19.23%	11.53%	7.70%	3.84%	0%
Conocimiento y manejo de herramientas de control.	34.62%	28.84%	13.47%	21.15%	0%	1.92%	0%
Dominio de Excel.	34.62%	36.54%	15.39%	5.77%	3.84%	3.84%	0%
Dominio de idiomas adicionales al español.	42.31%	30.77%	13.47%	9.61%	3.84%	0%	0%
Conocimiento y manejo de legislaciones de índole financiera	13.46%	21.15%	23.08%	19.23%	15.39%	5.77%	1.92%
Análisis e interpretación de reportes y estados financieros.	46.16%	32.70%	9.61%	5.77%	3.84%	0%	1.92%
Otro	23.08%	7.70%	11.54%	9.61%	5.77%	0%	42.30%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla anterior muestra el nivel de importancia que la población encuestada de cada una de las habilidades técnicas que se mencionan. Se observa que tanto la habilidad técnica referente al conocimiento del sistema operativo, de herramientas de control y del dominio del excel fueron clasificadas como super importantes por el 34.62% de los encuestados. El 46.16% clasificó como súper importante al análisis e interpretación de reportes y estados financieros seguido por el 42.31% que clasificó de super importante el dominio de idiomas adicionales al español.

No se pueden dejar de lado los datos de la segunda columna en importancia, pues en ésta el mayor porcentaje lo obtuvo la cualidad técnica referente al dominio de Excel, seguido por el análisis e interpretación de reportes y estados financieros con un 32.7%. En los siguientes gráficos se puede observar de manera más detallada la clasificación con sus debidos porcentajes de acuerdo con los resultados obtenidos para cada habilidad técnica mencionada.

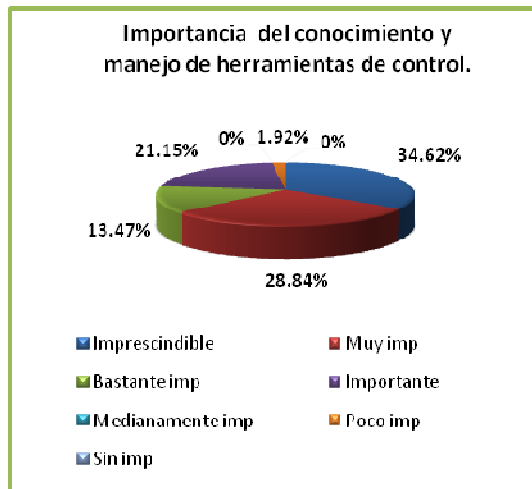
Gráfico #3



Fuente: Elaboración propia.

*Este gráfico corresponde al 4.1 del anexo #2.

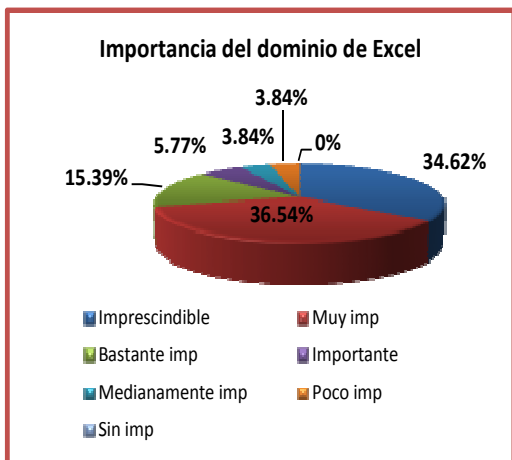
Gráfico #4



Fuente: Elaboración propia.

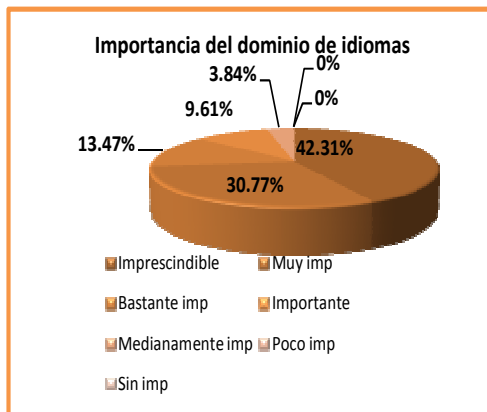
*Este gráfico corresponde al 4.1 del anexo #2.

Gráfico #5



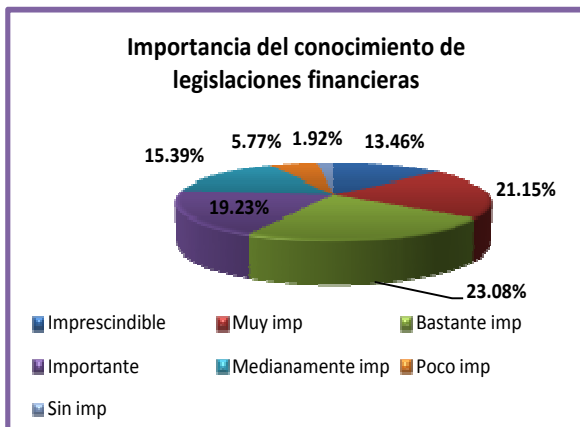
Fuente: Elaboración propia.
*Este gráfico corresponde al 4.3 del anexo #2.

Gráfico#6



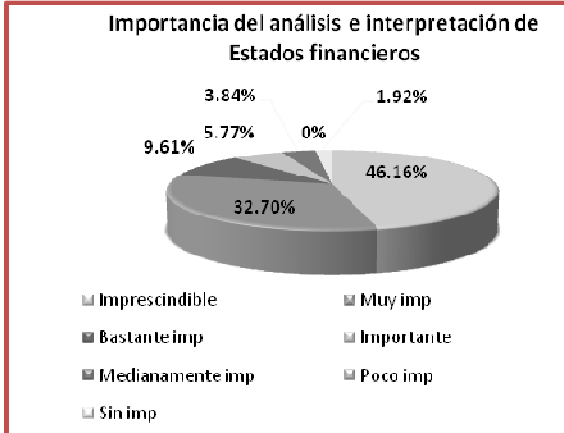
Fuente: Elaboración propia.
*Este gráfico corresponde al 4.4 del anexo #2.

Gráfico #7



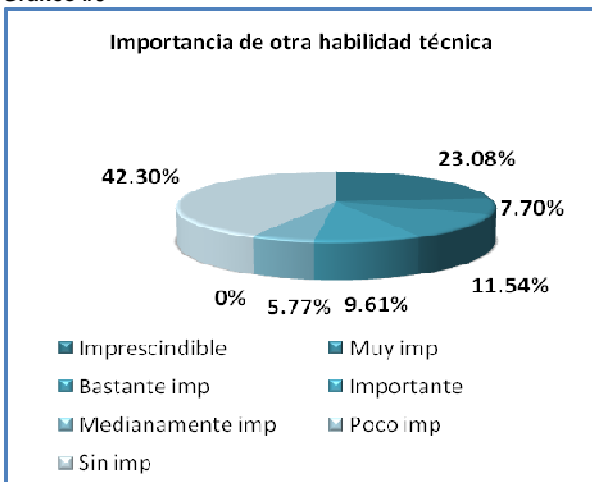
Fuente: Elaboración propia.
*Este gráfico corresponde al 4.5 del anexo #2.

Gráfico #8



Fuente: Elaboración propia.
*Este gráfico corresponde al 4.6 del anexo #2.

Gráfico #9

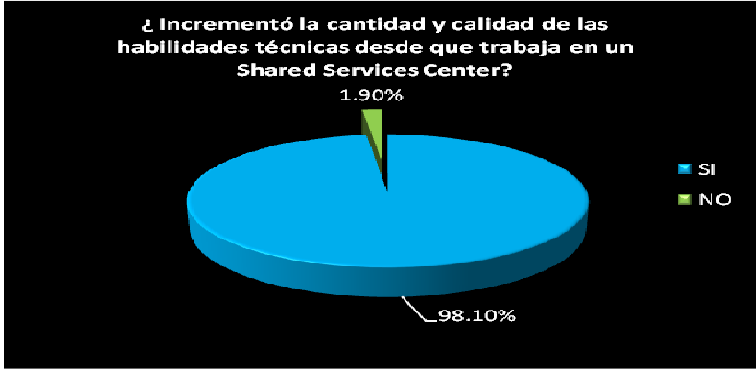


Fuente: Elaboración propia.
*Este gráfico corresponde al 4.7 del anexo #2.

Como parte de la información recopilada se les consultó a los encuestados si ellos consideraban que las habilidades técnicas que ellos manejan se habían incrementado tanto en calidad como en cantidad desde que laboran en un Shared Service Center. Un 98.10% respondió que si y un 1.90% respondió que no; del mismo modo se les preguntó a partir de qué período consideraban que las habilidades técnicas se convirtieron en un factor trascendental al momento de contratar profesionales del área de finanzas y/o contabilidad en empresas de la naturaleza de los Shared Services Center. La mayoría (61.5%) respondió que entre el año 2005 y 2010, seguido por un 36.5% que se inclinó por el período comprendido entre los años 2000 y 2005, solamente un 1.9% de la población encuestada dio su respuesta para la opción que contenía el período entre el año 1995 y el año 2000.

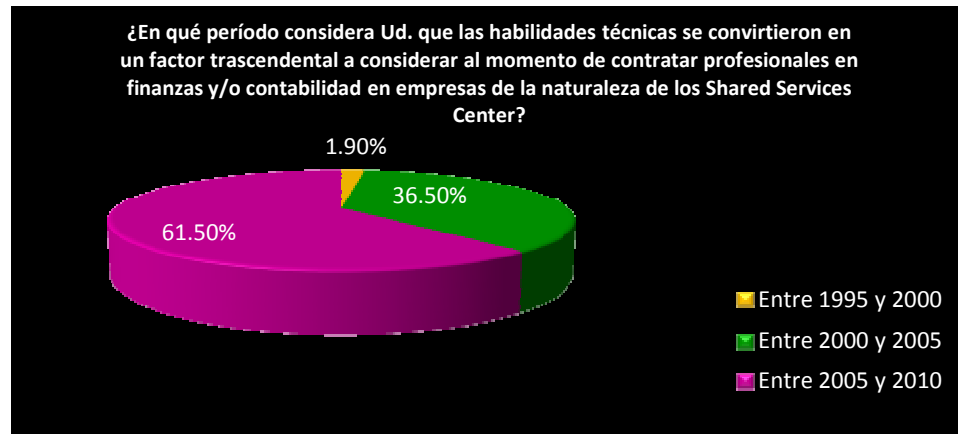
Esta última información obtenida es coherente cronológicamente con el origen de los Shared Services Center ya que a pesar de que esta modalidad empresarial nace a nivel mundial a finales de los años noventa, es a partir de los años 2005 y 2006 que los Centros de Servicios Compartidos empiezan operaciones en territorio nacional, gracias a la mayor apertura de la inversión extranjera directa.

Gráfico #10



Fuente: Elaboración propia.
 *Este gráfico corresponde al #5 del anexo #2.

Gráfico #11



Fuente: Elaboración propia.
 *Este gráfico corresponde al #6 del anexo #2.

Tabla #2

Habilidad Técnica	Super desarrollada	Muy desarrollada	Bastante desarrollada	Desarrollada	Medianamente Desarrollada	Poco desarrollada	Sin desarrollar
Conocimiento y Manejo del sistema operativo financiero-contable.	19.23%	26.92%	30.76%	19.23%	0.00%	1.92%	1.92%
Conocimiento y manejo de herramientas de control.	21.15%	26.92%	17.30%	23.07%	5.77%	3.84%	1.92%
Conocimiento y manejo de Excel.	25.00%	34.61%	17.30%	19.23%	3.84%	0.00%	0.00%
Dominio de idiomas adicionales al español.	23.07%	40.38%	13.46%	9.61%	7.70%	3.84%	1.92%
Conocimiento y manejo de legislaciones de índole financiera	5.77%	17.30%	19.23%	21.15%	17.30%	11.53%	7.70%
Elaboración de reportes y estados financieros.	9.61%	30.77%	21.16%	25.00%	3.84%	7.70%	1.92%
Otra	18.75%	6.25%	6.25%	12.50%	0.00%	0.00%	56.25%

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior muestra, para las mismas habilidades técnicas indicadas en la tabla #1, el nivel de desarrollo adquirido por cada uno de los profesionales consultados en el tiempo que han laborado en un Shared Services Center. Así se puede notar cómo la habilidad clasificada mayormente como “súper desarrollada” es el conocimiento y manejo del Excel con un 25%, seguido por el dominio de idiomas adicionales al español con un 23.07% y en un tercer lugar en esta categoría, con un 21.15% se encuentra el nivel de desarrollo adquirido en lo referente a las herramientas de control.

Así mismo se puede observar cómo, la habilidad que los encuestados consideran que está muy desarrollada es la referente al dominio de idiomas adicionales al español, al mostrar un 40.38%, seguida por el conocimiento y manejo de Excel con un 34.61%.

5. Discusión

Es necesario destacar que del total de la población consultada, más del 66% tiene una formación mínima de BA en finanzas ó finanzas y contabilidad y al menos el 50% posee además una experiencia laboral en los Shared Services Centers de 1 a 4 años. Esta información se considera trascendental para el análisis de los resultados que se muestran a continuación.

Con los datos obtenidos en la pregunta #4 del cuestionario, que muestra el nivel de importancia que para los profesionales en finanzas y ó contabilidad tienen las habilidades técnicas mencionadas en la encuesta, el análisis e interpretación de estados y reportes financieros figura como la habilidad técnica más importante para un mayor porcentaje de la población encuestada, seguida por el dominio de idiomas adicionales al español como segunda habilidad técnica clasificada en la categoría de “imprescindible”. Adicionalmente, en la categoría de “muy importante” destaca la habilidad técnica referida al dominio del Excel como la más importante, seguida por el análisis e interpretación de estados y reportes financieros como la segunda más importante en dicha categoría.

Sin embargo, de los datos obtenidos en la pregunta #7 del cuestionario, que señala el nivel de desarrollo alcanzado en las mismas habilidades técnicas indicadas en la

pregunta#4, destacan variables bastante significativas para los efectos deseados en esta investigación. Se puede observar entonces cómo las habilidades técnicas más desarrolladas (clasificadas en mayor porcentaje en la casilla de súper desarrollada) corresponden al dominio de la hoja de cálculo de Excel, seguido por el dominio de otros idiomas diferentes al español. Así mismo las mayormente seleccionadas como muy desarrolladas son el dominio de idiomas diferentes al español, seguido por el dominio del Excel, ocupando un tercer puesto el análisis e interpretación de estados y reportes financieros.

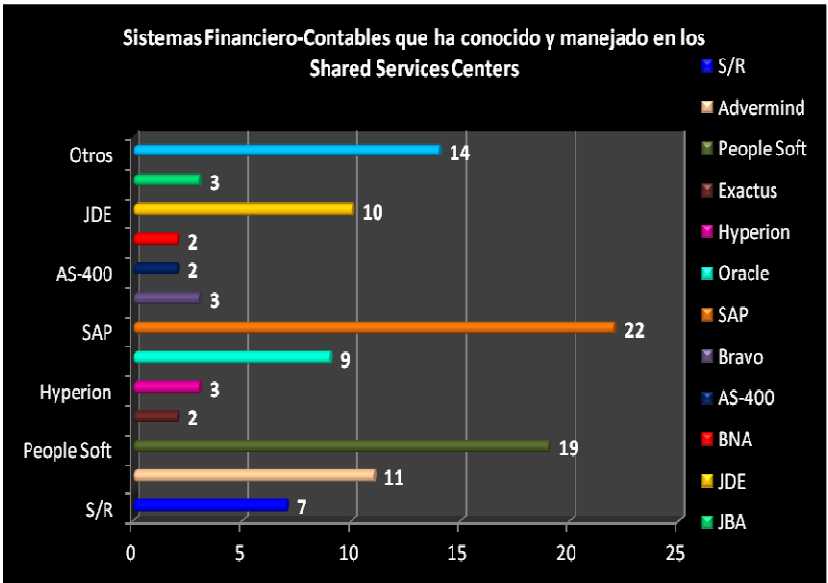
Para aquellos que representan la mayoría de la población consultada (aquella que posee estudios en finanzas ó finanzas/contabilidad y de 1 - 4 años de experiencia en un Shared Services Center), esta información destaca la diferencia entre aquellas habilidades técnicas más importantes para su perfil profesional y las que realmente más han desarrollado mientras han laborado en un Shared Services Center.

Es así como se puede inferir entonces que para más del 40% de esa mayoría consultada la habilidad técnica referida al análisis e interpretación de los reportes y estados financieros y el dominio de idiomas adicionales al español son las más importantes a desarrollar (46.16% y 42.31% respectivamente), mientras que las que han sido más desarrolladas son el conocimiento de idiomas adicionales al español y el conocimiento y manejo de Excel (con 23.07% y 25% respectivamente). Se puede destacar también que las habilidades de análisis e interpretación de reportes financieros destacan entre las habilidades más sugeridas como “muy desarrolladas” por gran parte de la mayoría de la población encuestada, lo que se refleja en un 30.77%.

A pesar de que se pudo destacar esta diferencia entre lo considerado importante y lo realmente desarrollado en cuanto a las habilidades técnicas de los encuestados, también se logró obtener información sobre otras habilidades técnicas no mencionadas, las cuales se incluyeron en la habilidad nombrada como “otro”, que para el 23.08% de los participantes en el estudio representan la habilidad más importante, entre estas habilidades se puede mencionar como mayormente mencionada el desarrollo de habilidades blandas o *soft skills* las cuales entrarían como parte del sesgo de esta investigación puesto que las mismas no forman parte de las habilidades técnicas del perfil profesional de un especialista en finanzas y/contabilidad.

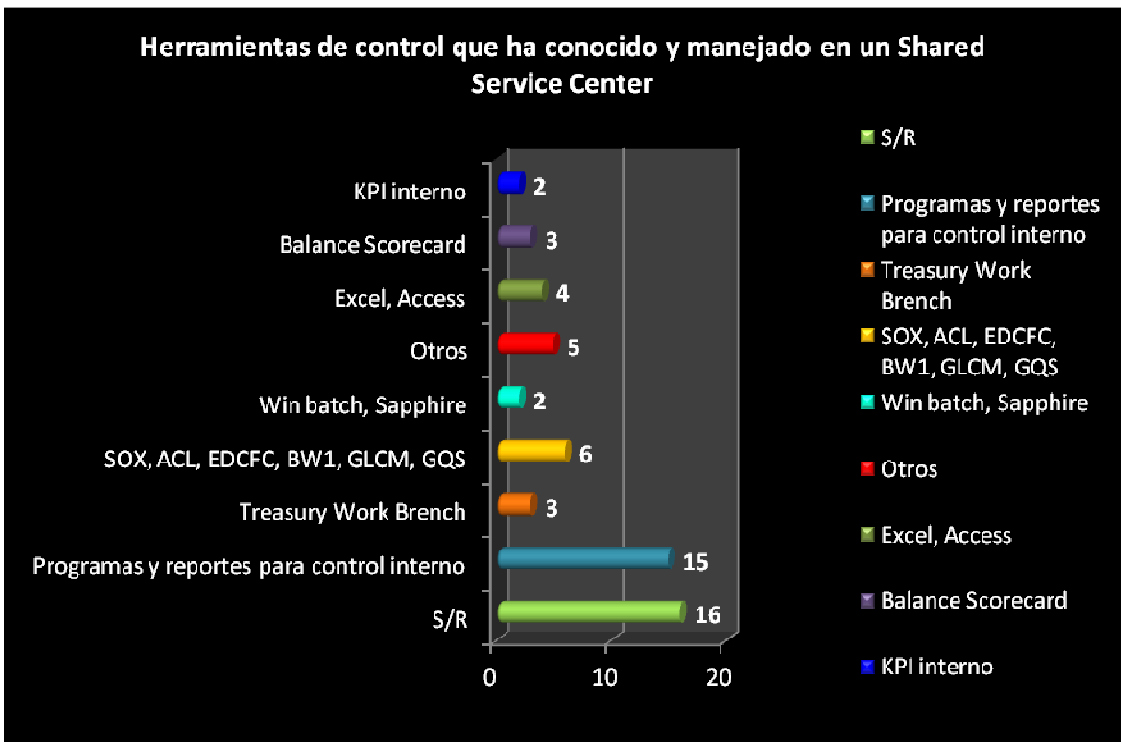
Los Shared Services Center han demostrado además que son espacios transnacionales que han permitido un desarrollo elevado de las habilidades técnicas de los profesionales tales como el dominio de un segundo o tercer idioma, del manejo de herramientas como Excel, así como de nuevos y mejores conocimientos para interpretar y analizar los reportes y estados financieros. Como dato relevante es imperativo mencionar que la población encuestada demuestra poseer conocimiento y manejo de una variedad considerable de herramientas de control, de sistemas operativos financieros contables y de legislaciones financieras, adquiridos al ejercer su profesión laborando en un espacio transnacional como los Shared Services Center. A continuación se detallan algunos gráficos relacionados con la información previamente analizada.

Gráfico #12



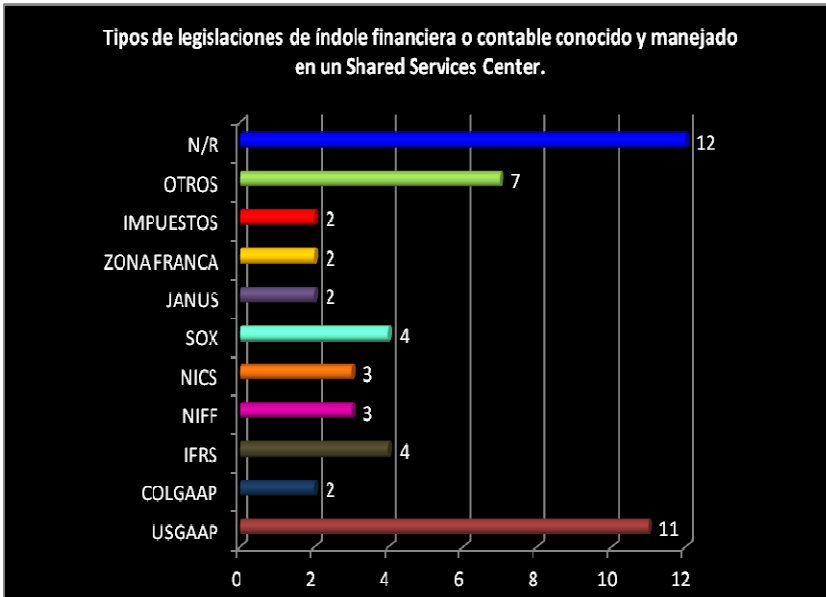
Fuente: Elaboración propia.
 *Este gráfico corresponde al #8 del anexo #2.

Gráfico #13



Fuente: Elaboración propia.
 *Este gráfico corresponde al #9 del anexo #2.

Gráfico #14

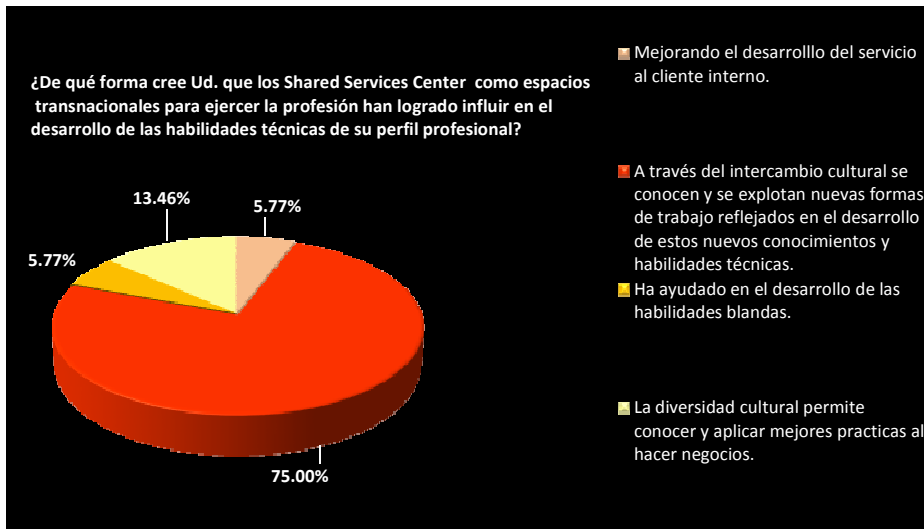


Fuente: Elaboración propia

*Este gráfico corresponde al #12 del anexo #2.

Según la información recolectada mediante la respuesta de la pregunta #14, en la cual se le solicitaba al encuestado explicar de qué forma los espacios transnacionales han logrado influir en el desarrollo de las habilidades técnicas del perfil profesional de cada uno, es bastante interesante observar cómo más del 88% de la población consultada pudo entender el concepto de espacios transnacionales para ejercer la profesión. Las respuestas mayoritariamente estuvieron enfocadas a cómo el intercambio cultural que estos espacios generan son factores esenciales para el desarrollo de nuevas formas de trabajo, la adquisición de nuevos y mayores conocimientos, el desarrollo de las habilidades técnicas y las nuevas maneras de hacer negocios. A continuación se adjunta el gráfico que respalda dicha información.

Gráfico #15



Fuente: Elaboración propia.

*Este gráfico corresponde al #14 del anexo #2.

6. Conclusiones

A pesar de que muchos estudios demuestran que la utilización de las habilidades técnicas disminuye conforme el profesional va alcanzado mayor rango jerárquico dentro de la organización, los espacios transnacionales han abierto opciones laborales que no hacen distinción jerárquica al momento de aplicar los conocimientos y habilidades técnicas; situación que obliga tanto a las empresas transnacionales, (para este caso específico los Shared Services Centers) como al profesional en finanzas y/o contabilidad a la actualización y capacitación continua con el fin de adquirir nuevos conocimientos y herramientas técnicas que se utilizan a nivel internacional para el quehacer diario de los procesos que estas compañías realizan.

La población consultada tuvo un muy buen nivel de comprensión del concepto real de los espacios transnacionales y de la relación de éstos con empresas de la naturaleza de los Shared Services Centers. Sin embargo, existe un cierto grado de confusión sobre lo que son las habilidades técnicas y las habilidades blandas. Dicha confusión se pudo observar básicamente en las respuestas abiertas que se referían a las habilidades técnicas adicionales que los encuestados consideraron importantes y/o desarrolladas.

Las habilidades técnicas son competencias altamente explotadas en los Shared Services Center, producto entre otras razones del intercambio cultural y generación de nuevos conocimientos y metodologías que este tipo de espacios transnacionales para ejercer la profesión conlleva, notando por ejemplo que el 40.38% tiene las bases para la comprensión y el manejo de tres o cuatro sistemas operativos financiero-contables diferentes y todos ellos aprendidos dentro de un Shared Services Center.

Los espacios transnacionales han modificado las habilidades técnicas de acuerdo a las exigencias del mercado mundial, a través de nuevas ideas y metodologías producto de los procesos de intercambio cultural y las diásporas sociales y económicas que las migraciones implican. El dominio del inglés como idioma adicional al español y el conocimiento, el manejo de la herramienta de Excel a nivel intermedio-avanzado y el análisis de reportes financieros contables son las habilidades técnicas que más han desarrollado y transformado los Shared Services Center.

A pesar de que las habilidades técnicas sean semejantes para profesionales de las mismas áreas que laboran en empresas nacionales o gubernamentales, el nivel de desarrollo de las mismas dentro del perfil profesional de los especialistas en finanzas y/o contabilidad que trabajan en los Shared Services Center han venido sufriendo una serie de cambios positivos para este gremio de profesionales. La diversidad cultural y todas las variantes que como espacios transnacionales para ejercer la profesión conllevan, han permitido que aquellos financistas y/o contadores que trabajan en este tipo de compañías incursionen constantemente en nuevas formas de trabajo, nuevas herramientas y nuevas metodologías que culminan en la adquisición de más y mejores niveles de conocimientos y dominio de las habilidades técnicas que permiten que su profesión sea más dinámica, más interactiva, más interesante y mucho más retadora día con día.

7. Bibliografía.

Bergeron, B (2003). *Essentials of Shared Services*. New Jersey, New York, United States: John Wiley & Sons, Inc.

Bezos, C. (2012). *Servicios Compartidos -de centros de servicios a centros de innovación en eficiencia*. Innovation for Growth. Extraído de internet el 27 de julio de 2012 de: <http://innovationforgrowth.wordpress.com/category/shared-services-center/>

Bauböck, R; Faist, T. (2010). *Diaspora and Transnationalism: Concepts, Theories and Methods*. Amsterdam, Germany: Amsterdam University Press.

CINDE's Research Department, August, 2011. *Costa Rica's Workforce Data Sheet*. Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo. Extraído de internet el 28 de julio de 2012 de <http://www.cinde.org/en/services-sector>

Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo. (2012) *Evolución del Sector de Servicios*. Recuperado de <http://www.cinde.org/en/services-sector>

Deloitte. (2011). *2011 Resultados del Estudio de Servicios Compartidos en Latinoamérica (LATAM)*. Deloitte.com. Extraído de internet el 27 de julio de 2012 de: http://www.deloitte.com/assets/Dcom-CostaRica/Local%20Assets/Documents/Industrias/CSC/111116-%28es%29_Resultados_Encuesta_Servicios_Compartidos_Latam_2011.pdf

Dirección de Estudios Económicos, 2007. *Evolución y efectos de la Inversión Extranjera Directa en Costa Rica (2000-2007) y retos futuros*. Procomer. Extraído de Internet el 25 de Julio de 2012 de: <http://www.academiaca.or.cr/seminarios/Gamboia15.04.08.pdf>

Dunning, J.(1993). *The United Nations Library on Transnational Corporations, Volume 1: The Theory of Transnational Corporations*. New Fatter Lane, London: Routledge.

Hernández, R.; Fernández, C. ; Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 Edic.). México: McGraw Hill Interamericana.

Hernández, J, Fonseca, M, Francisco, G, Hess, E, Arce, R. (2008). *Evolución y Efectos recientes de la Inversión Extranjera Directa en Costa Rica: (2000 – 2007)*. Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica. Extraído de Internet el 28 de julio de 2012 de: http://www.procomer.com/contenido/descargables/investigaciones_economicas/2006/Efectos_d_e_la_Inversion_Extranjera_Directa_en_Costa_Rica.pdf

Llobet, G (2011) *Costa Rica y la IED: Perspectivas a futuro (2008 – 2010)*. Academia de Centroamérica. Extraído de internet el 28 de julio de 2012 de: http://www.academiaca.or.cr/charlas_jovenes/GLlobet.pdf

Ludger Pries (2001). *New Transnational Social Spaces: International migration and transnational companies in early twenty-first century*. New Fatter Lane, London: Routledge.

Olavi, T. (2205). *Shared Services in Finance and Accounting*. Aldershot, England: Answerthink Inc.

Price Waterhouse Coopers (2006). *Shared Services Center: "Better, Cheaper, Faster"*.pwc.com. Extraído de internet el 27 de Julio de 2012 de: <http://www.pwc.com/at/en/publikationen/global-best-practices/sharedservicecenter-english.pdf>

8. Anexos

8.1 Anexo #1

El presente cuestionario forma parte del trabajo final de investigación de la maestría de Administración de Empresas con énfasis en Finanzas de ULACIT, dicho estudio como objetivo conocer cómo han cambiado los espacios transnacionales laborales las habilidades técnicas del perfil profesional de los especialistas en finanzas y/o contabilidad que laboran en los Shared Services Center. Este cuestionario es fácil y rápido de completar, Ud. solamente invertirá unos 15 minutos para responderlo.

Si tiene alguna duda sobre el uso de la encuesta, o si desea que le envíe los resultados de esta investigación, puede hacerlo a Laura Barrantes Sánchez estudiante a cargo de la investigación, al correo electrónico lbarrantessanchez@gmail.com.

¡Muchas gracias!

I Parte: Información General

En esta sección se pretende obtener datos de orden general para la investigación. Por favor marque con una equis (X) la opción que mejor se adapte a su respuesta.

1. ¿A cuál de las siguientes áreas pertenece su formación académica?

() Finanzas

() Contabilidad

() Ambas

2. ¿Cuántos años de experiencia laboral posee en los Shared Services Center?

() De 1 a 4 años

() De 5 a 10 años

() Más de 10 años

II Parte: Sobre las habilidades técnicas

En esta segunda sección se pretende obtener información relevante sobre las habilidades técnicas del encuestado y el desarrollo de las mismas.

3. ¿En cuál (es) departamento (s) de los Shared Services Center relacionados con las finanzas o contabilidad ha tenido la oportunidad de trabajar? Puede marcar más de una opción.

- Cuentas por pagar
- Facturación
- Tesorería
- Cuentas por cobrar
- Contabilidad
- Otro (especifique) _____

4. De la siguiente lista de habilidades técnicas indique las que tienen más importancia para su desarrollo profesional en un Shared Services Center, siendo la que se indique como “imprescindible” la más importante y “sin importancia” la menos importante.

	Impresinible	Muy importante	Bastante importante	Importante	Medianamente importante	Poco importante	Sin importancia
Conocimiento y Manejo del sistema operativo financiero-contable.							
Conocimiento y manejo de herramientas de control.							
Dominio de Excel.							
Dominio de idiomas adicionales al español.							
Conocimiento y manejo de legislaciones de índole financiera							
Análisis e interpretación de reportes y estados financieros.							
Otro (especifique)							

5. ¿Durante el desarrollo de su carrera profesional en el (los) Shared Services Center Ud. ha percibido un incremento en la cantidad y calidad de sus habilidades técnicas adquiridas en estos centros de trabajo?

- Sí
- No

6. Desde su experiencia como actor activo en el mercado laboral, ¿En qué fecha considera Ud. que las habilidades técnicas se convirtieron en un factor trascendental a considerar al momento de contratar profesionales en finanzas y/o contabilidad en empresas de la naturaleza de los Shared Services Center?

() Entre 1995 y 2000

() Entre 2000 y 2005

() Entre 2005 y 2010

7. De la siguiente lista de habilidades técnicas relacionadas directamente con su perfil profesional, ordene de acuerdo al nivel de desarrollo aquellas que Ud. considera que ha logrado desarrollar más laborando en un Shared Services Center, siendo 1 la más desarrollada y 7 la menos desarrollada.

Habilidad Técnica	Super desarroll.	Muy desarroll.	Bastante desarroll.	Desarroll.	Medianam. Desarroll.	Poco desarroll.	Sin desarrollar
Conocimiento y Manejo del sistema operativo financiero-contable.							
Conocimiento y manejo de herramientas de control.							
Conocimiento y manejo de Excel.							
Dominio de idiomas adicionales al español.							
Conocimiento y manejo de legislaciones de índole financiera							
Elaboración de reportes y estados financieros.							
Otra (especifique)							

8. ¿Qué tipos de sistemas financieros-contables ha conocido y manejado en un Shared Services Center (anote máximo 4).

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

9. En cuanto a las herramientas de control anote el o los tipos de herramientas (máximo 4) que ha logrado conocer y manejar laborando en un Shared Services Center.

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____
- 4. _____

10. En relación al manejo de Excel señale el nivel de conocimiento y manejo de esta herramienta que ha logrado alcanzar laborando en un Shared Services Center

- () Básico
- () Intermedio
- () Avanzado

11. ¿Cree Ud. preponderante para su contratación y desarrollo en un Shared Services Center el manejar al menos un segundo idioma? De ser positiva su respuesta especifique cuál (es). Si cree que debe ser imperativo para su posición conocer más de uno también indíquelo.

- () No
- () Sí Cuál (es)

12. Mencione los tipos de legislaciones de índole financiera (3 máximo) que ha logrado conocer y manejar laborando en un Shared Services Center.

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____

13. ¿Considera Ud. que en los Shared Services Center Ud. ha logrado conocer y desarrollar nuevas formas de realizar el análisis y las interpretaciones de los estados financieros?

() No

() Si. Explique brevemente de qué forma:

14. De manera general explique de qué forma cree Ud. que los Shared Services Center como espacios transnacionales para ejercer la profesión (espacios transnacionales son aquellos espacios globalizados producto de la diversidad cultural que han traído la migraciones a nivel mundial y con esto la intensificación de las actividades de las empresas internacionales) han logrado influir en el desarrollo de las habilidades técnicas de su perfil profesional.

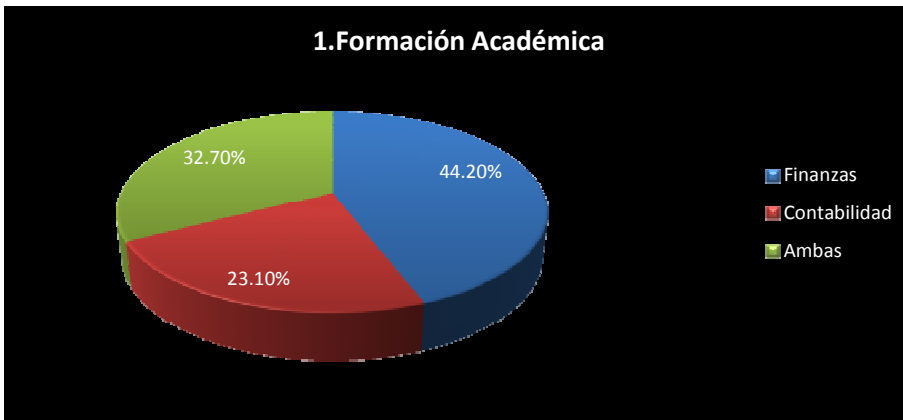
La encuesta ha concluido, le agradezco sobremanera el tiempo y la honestidad para responder este cuestionario que sin dudas brindará detalles importantes y sólidos para fundamentar este estudio profesional en esta etapa de mi carrera.

8.2 Anexo #2

Gráficos de la encuesta

1. Formación Académica

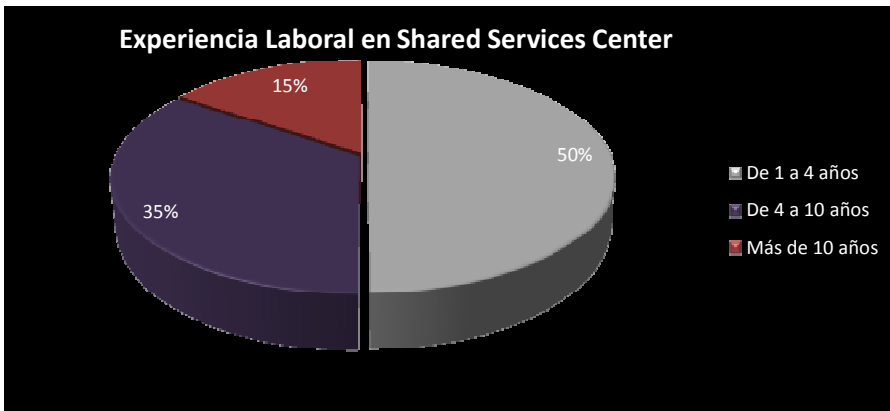
Gráfico #1



Fuente: Elaboración propia

2. Experiencia laboral en un Shared Services Center.

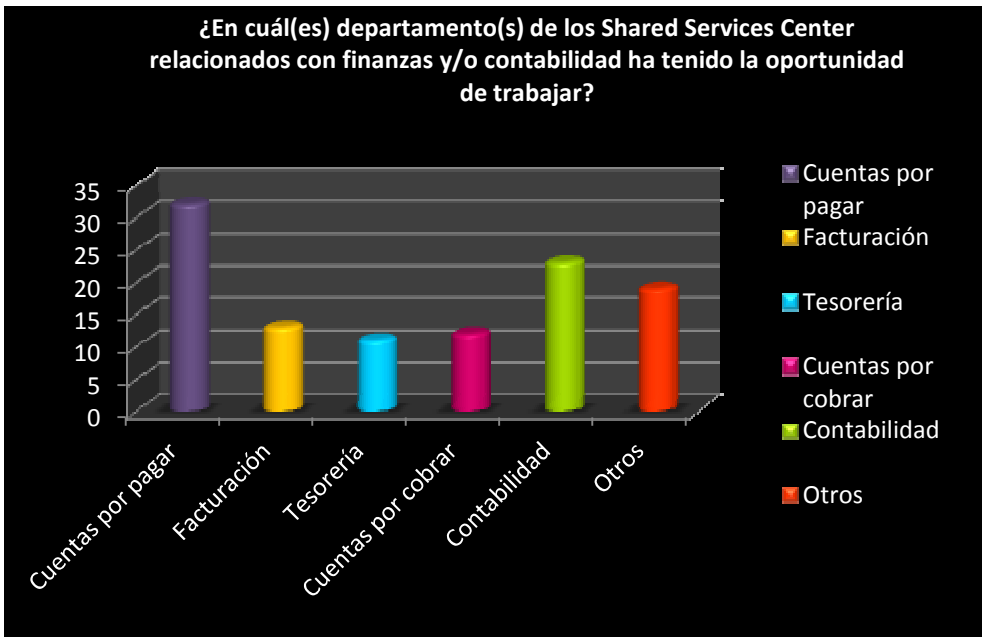
Gráfico #2



Fuente: Elaboración propia

3. Departamentos en los que ha laborado en un Shared Services Center.

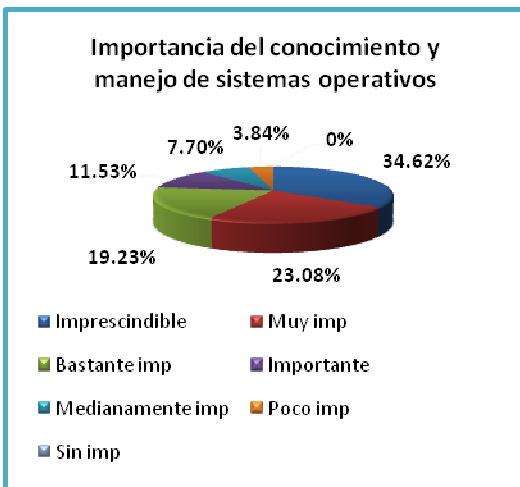
Gráfico # 3



Fuente: Elaboración propia

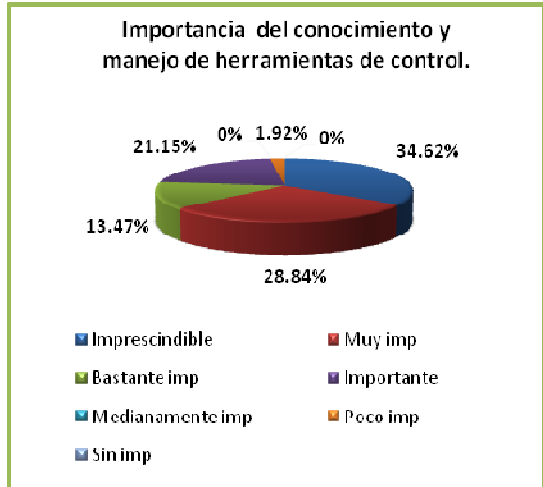
4. Nivel de importancia de las habilidades técnicas para el desarrollo profesional en un Shared Services Center.

Gráfico # 4.1



Fuente: Elaboración propia

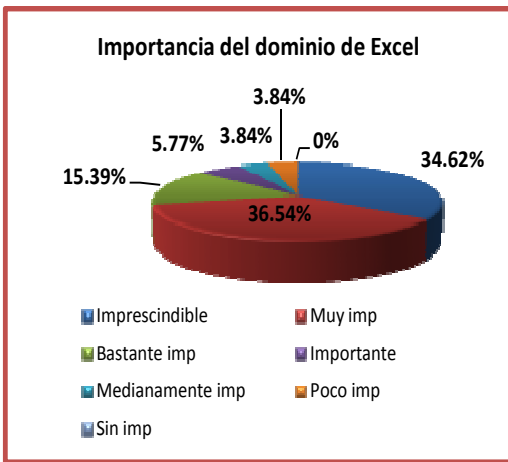
Gráfico # 4.2



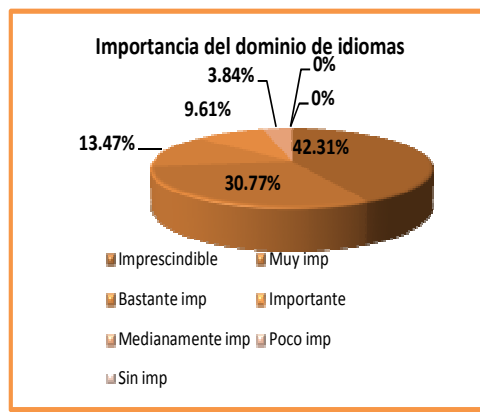
Fuente: Elaboración propia

Gráfico # 4.3

Gráfico # 4.4

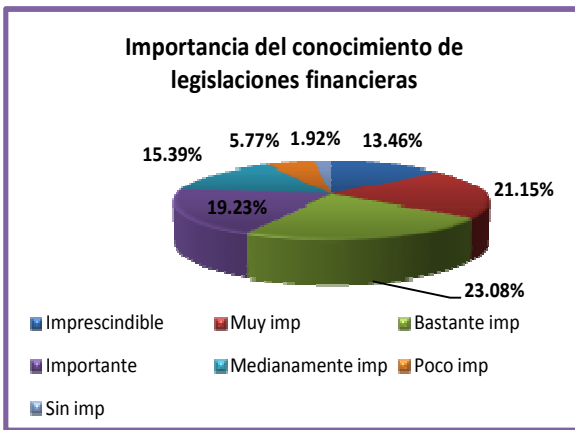


Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Gráfico # 4.5



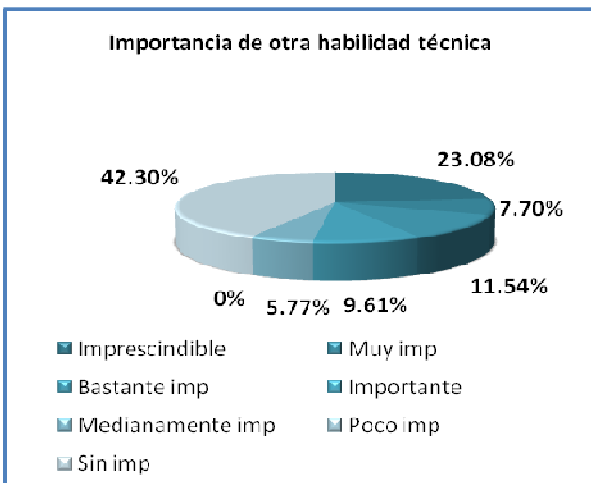
Fuente: Elaboración propia

Gráfico # 4.6



Fuente: Elaboración propia

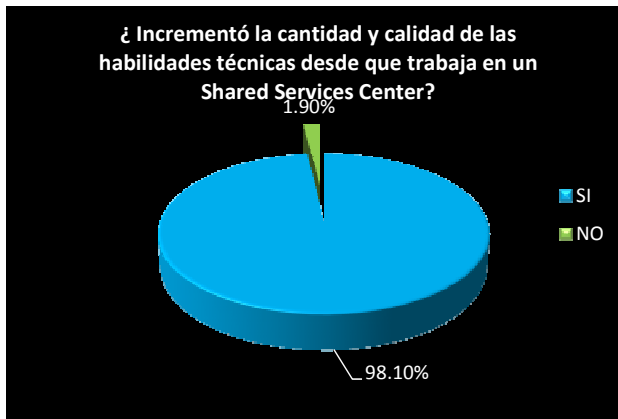
Gráfico # 4.7



Fuente: Elaboración propia

5. ¿Incrementó la cantidad y calidad de las habilidades técnicas desde que trabaja en un Shared Services Center?

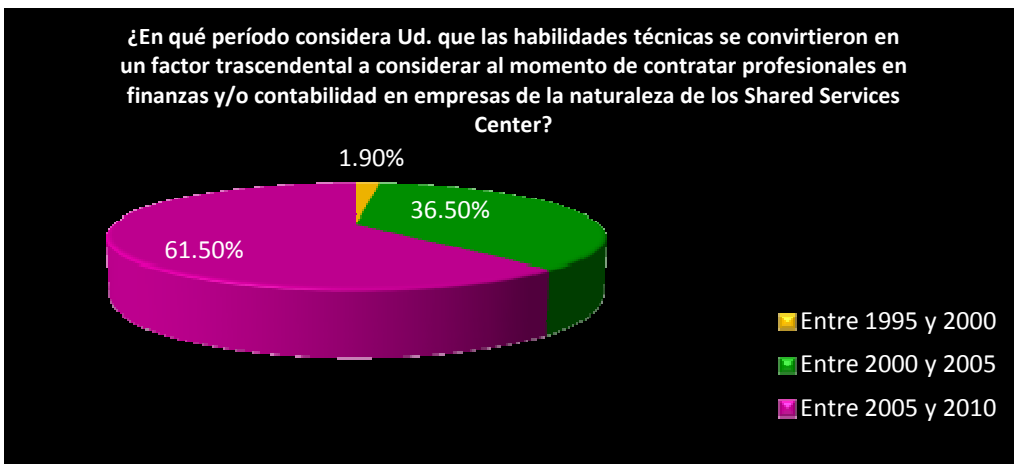
Gráfico # 5



Fuente: Elaboración propia

6. ¿En qué período considera Ud. que las habilidades técnicas se convirtieron en un factor trascendental a considerar al momento de contratar profesionales en finanzas y/o contabilidad en empresas de la naturaleza de los Shared Services Center?

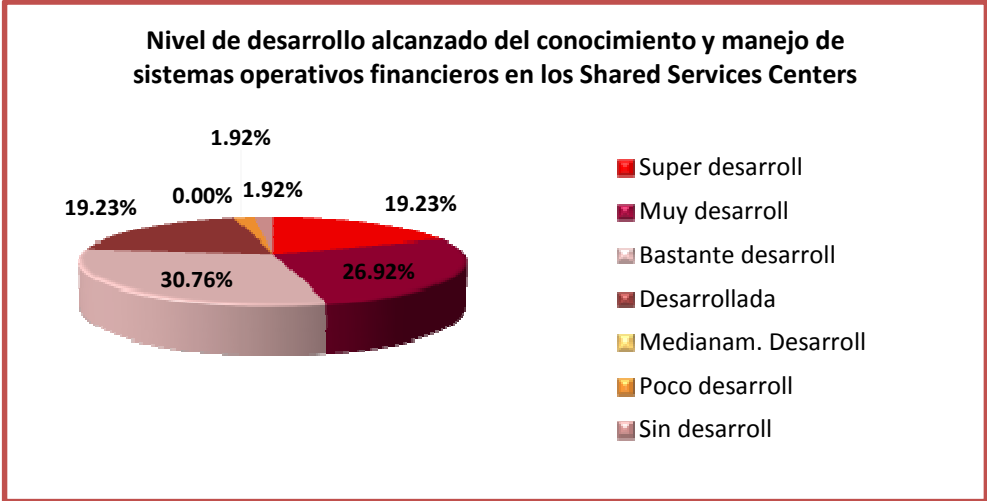
Gráfico #6



Fuente: Elaboración propia

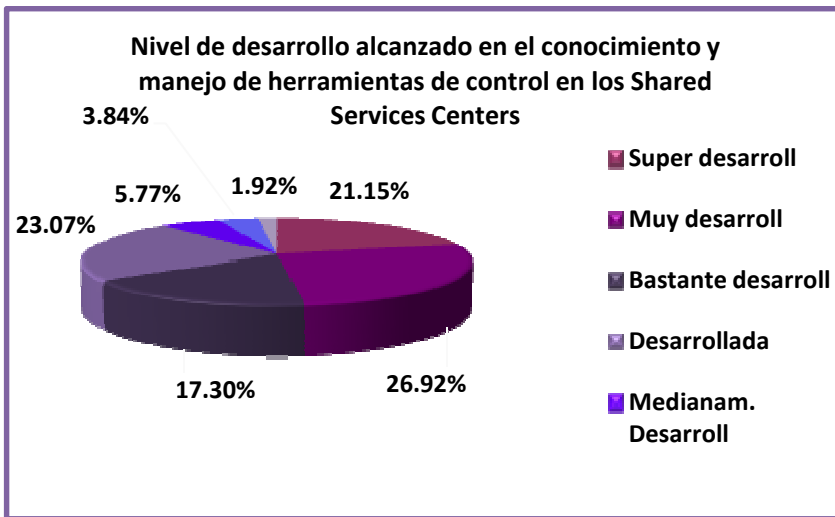
7. Nivel de desarrollo de las habilidades técnicas alcanzado por parte de los encuestados laborando en un Shared Services Center.

Gráfico # 7.1



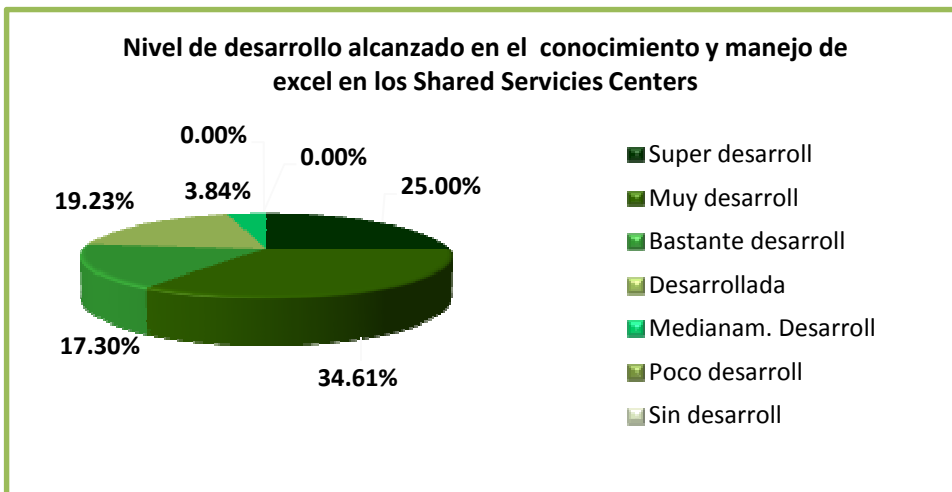
Fuente: Elaboración propia

Gráfico # 7.2



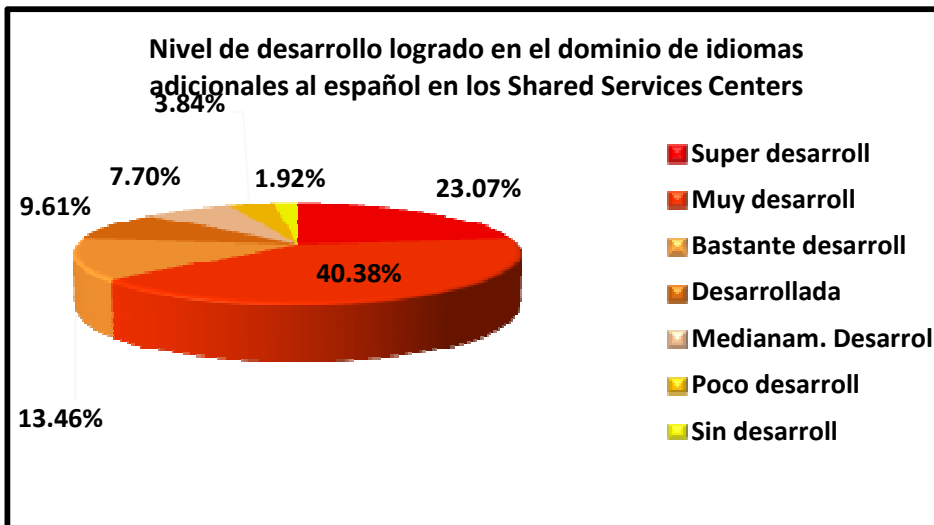
Fuente: Elaboración propia

Gráfico # 7.3



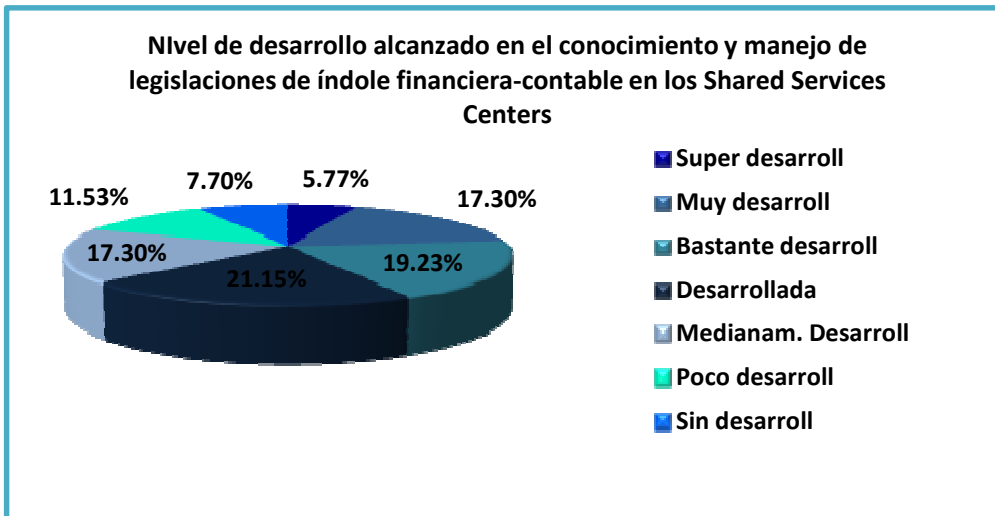
Fuente: Elaboración propia

Gráfico # 7.4



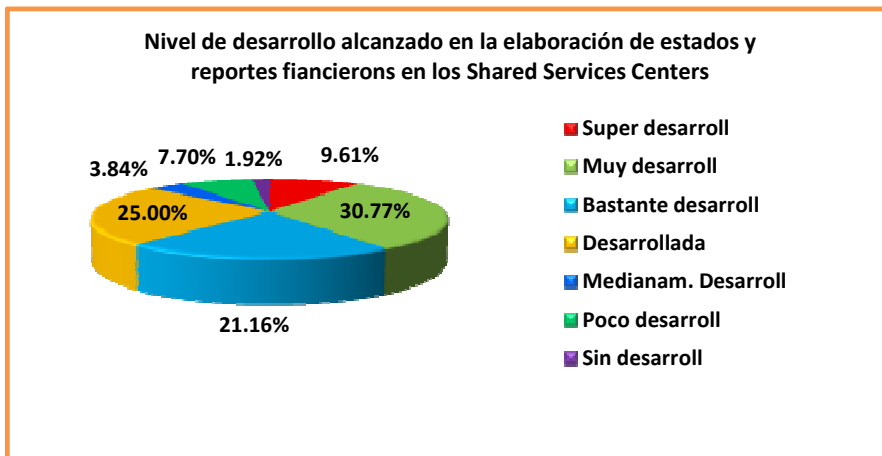
Fuente: Elaboración propia

Gráfico # 7.5



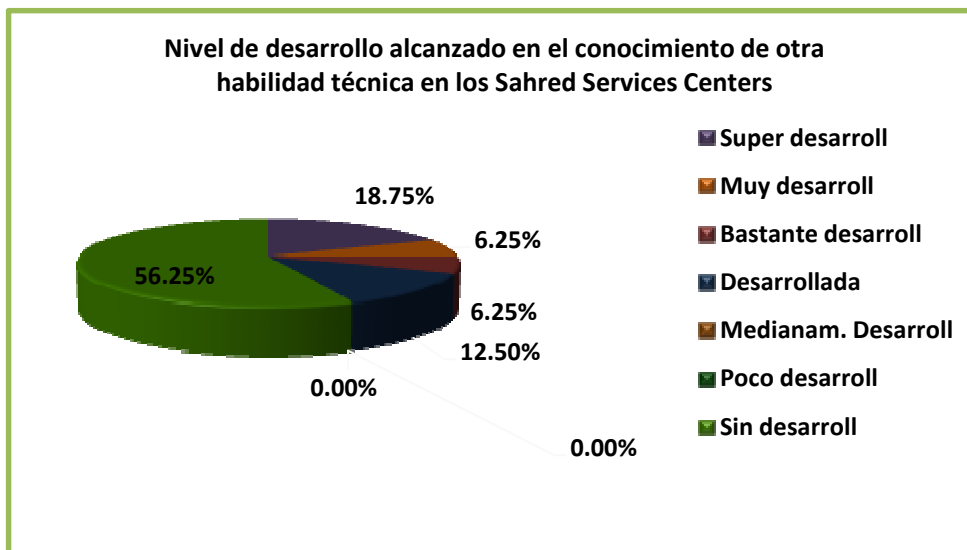
Fuente: Elaboración propia

Gráfico # 7.6



Fuente: Elaboración propia

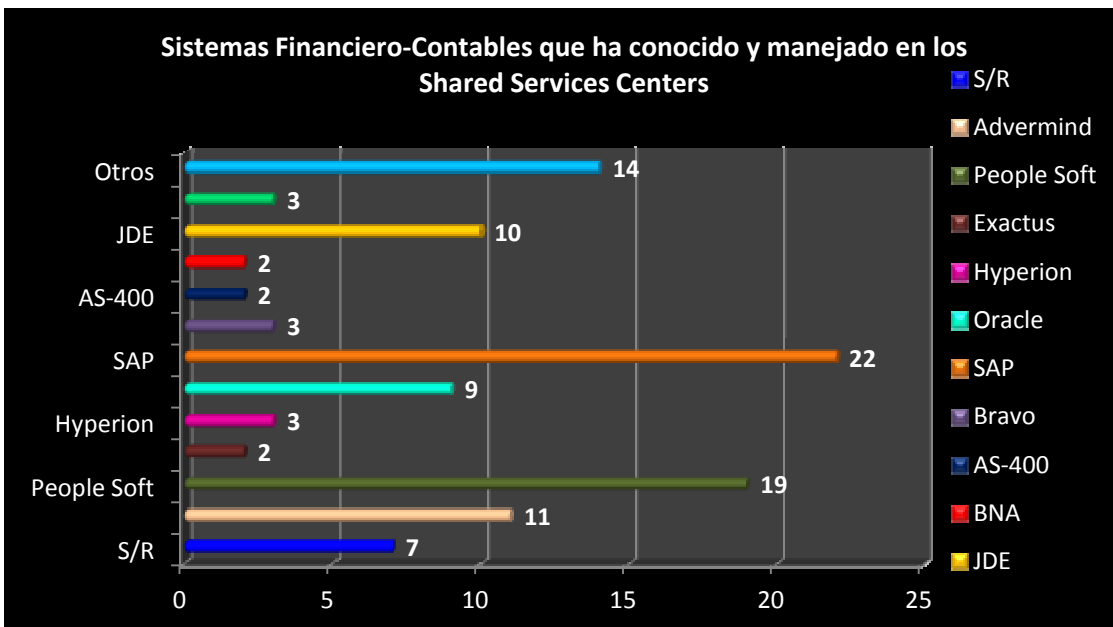
Gráfico # 7.7



Fuente: Elaboración propia

8. Tipos de sistemas financiero-contables que ha conocido y/o manejado en un Shared Services Center.

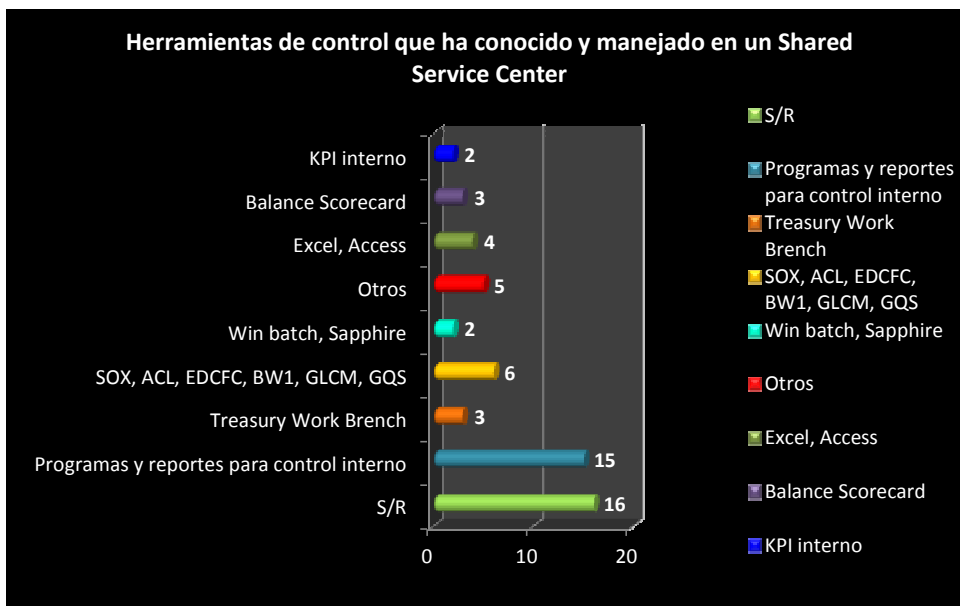
Gráfico # 8



Fuente: Elaboración propia

9. Herramientas de control que ha conocido y manejado en un Shared Services Center.

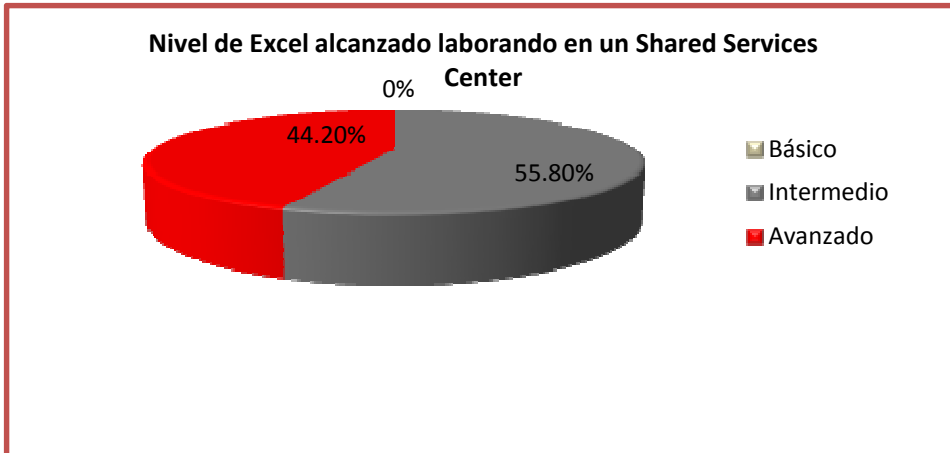
Gráfico # 9



Fuente: Elaboración propia

10. Nivel de conocimiento y manejo de Excel que ha logrado alcanzar laborando en un Shared Services Center.

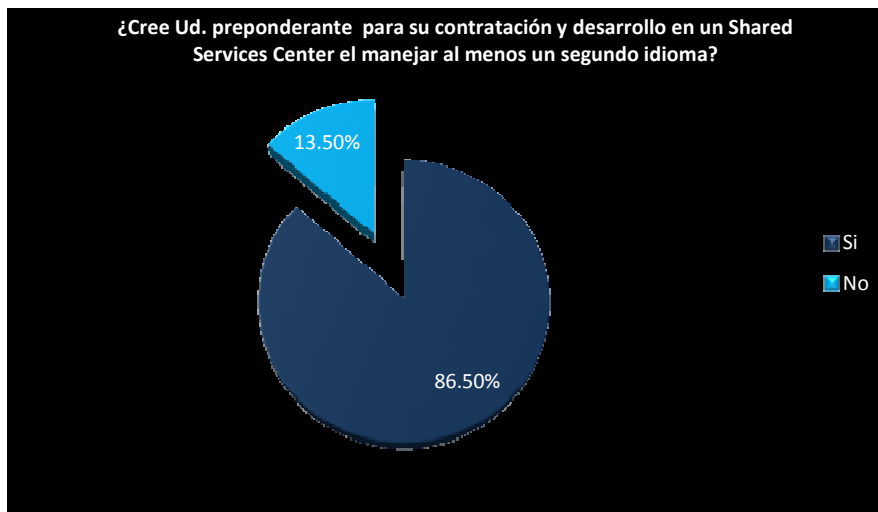
Gráfico # 10



Fuente: Elaboración propia

11. ¿Cree Ud. preponderante para su contratación y desarrollo en un Shared Services Center el manejar al menos un segundo idioma? De ser positiva su respuesta especifique cuál (es).

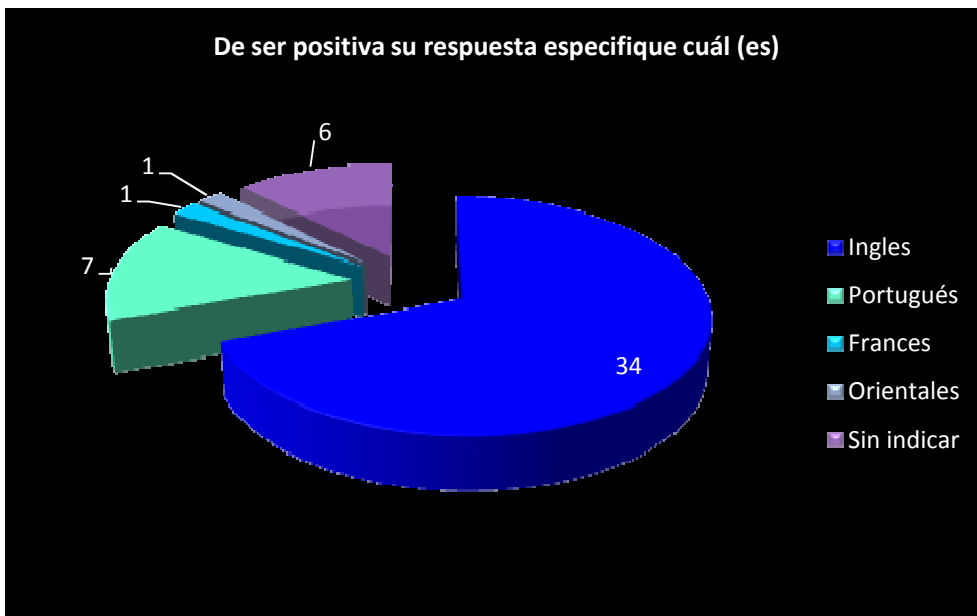
Gráfico #11



Fuente: Elaboración propia

¿Cuáles?

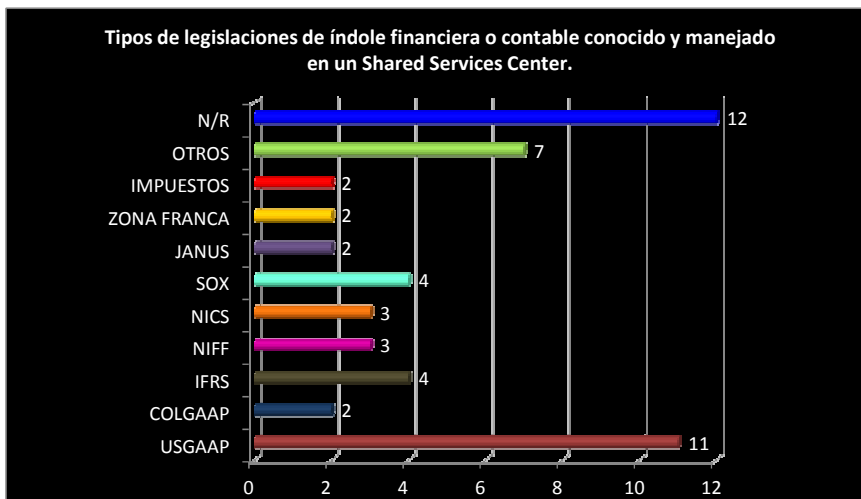
Gráfico # 11.1



Fuente: Elaboración propia

12. Tipos de legislaciones de índole financiera o contable conocido y manejado en un Shared Services Center.

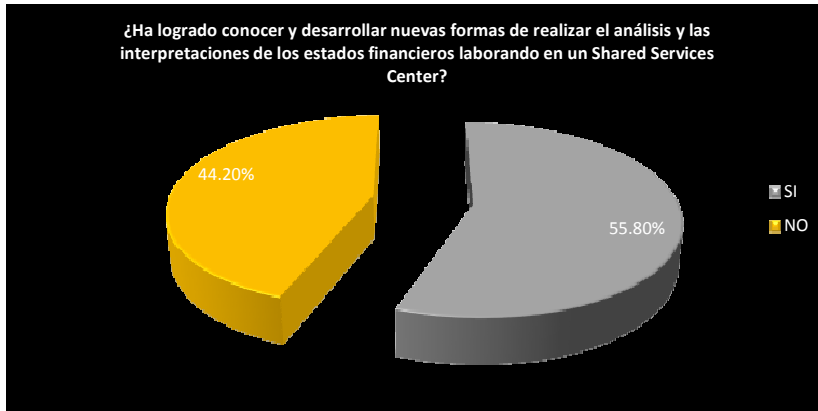
Gráfico #12



Fuente: Elaboración propia

13. ¿Ha logrado conocer y desarrollar nuevas formas de realizar el análisis y las interpretaciones de los estados financieros laborando en un Shared Services Center?

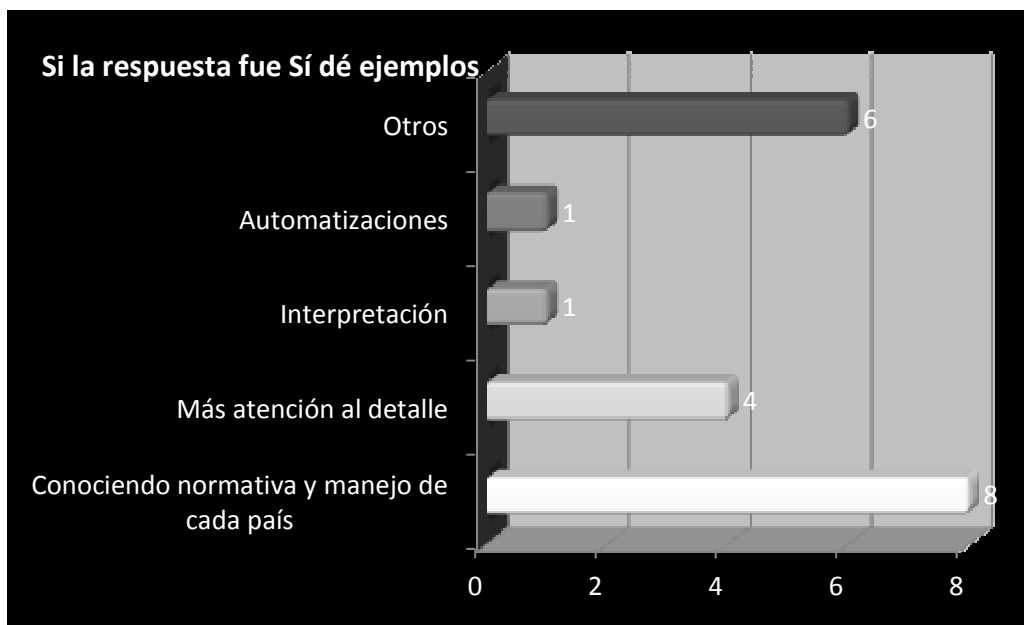
Gráfico #13



Fuente: Elaboración propia

¿Cuáles?

Gráfico # 13.1

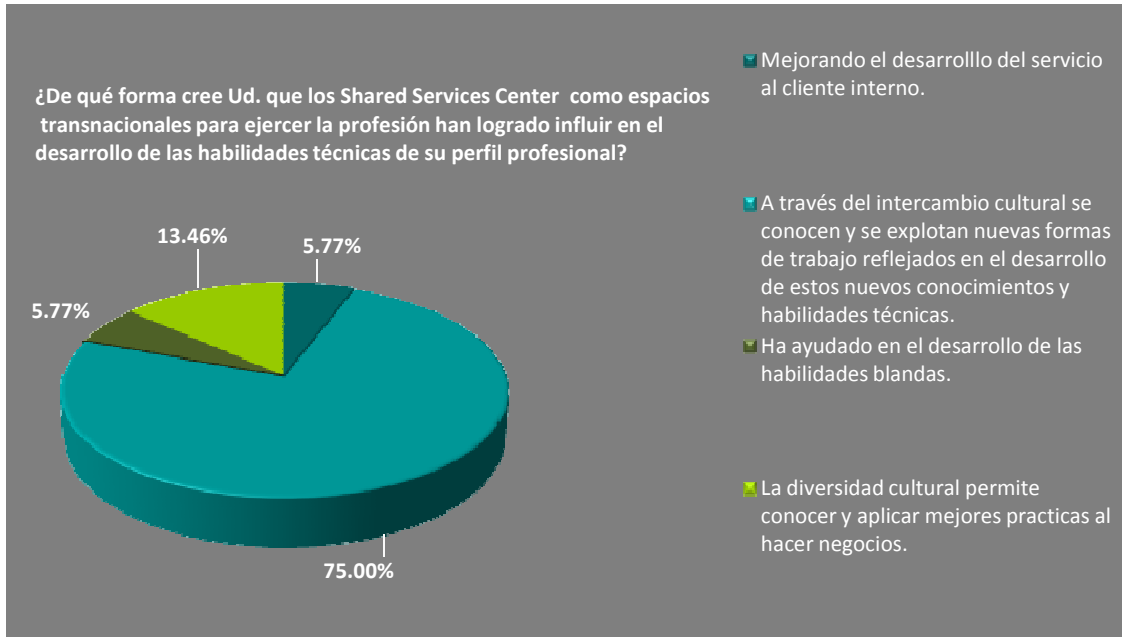


Fuente: Elaboración propia

14. ¿De qué forma cree Ud. que los Shared Services Center como espacios transnacionales para ejercer la profesión (espacios transnacionales son aquellos espacios globalizados producto de la diversidad cultural que han traído las migraciones a nivel mundial y con esto la intensificación de las actividades de las

empresas internacionales) han logrado influir en el desarrollo de las habilidades técnicas de su perfil profesional?

Gráfico # 14



Fuente: Elaboración propia