

# El rol de la promoción de exportaciones y la inversión extranjera directa en el desarrollo de los SBC

## El caso de Costa Rica

Gabriela Llobet  
Abril 2025

# AGENDA

- Contexto global y regional
- Costa Rica
- Elementos determinantes
- Reflexiones finales

# Contexto global y regional

# SBC: DINAMISMO A NIVEL GLOBAL

- En la última década, SBC han destacado como uno de los sectores más dinámicos de la economía mundial
- Exportaciones globales crecieron 7%
- Crecieron más rápido que las exportaciones de bienes y servicios totales, y por ello incrementaron su participación y peso relativo en exportaciones totales y en el comercio global de servicios
  
- Servicios empresariales y de informática han mostrado mayor dinamismo: crecieron un 9.8% en la última década
- Estados Unidos es el mayor exportador de SBC y 2do importador mundial
- Otros actores: Irlanda, Reino Unido, Alemania, India, China

# SBC: DINAMISMO A NIVEL REGIONAL

- ALC: exportaciones crecieron 4.7% entre 2013-2023, a una tasa mayor que los bienes y de los servicios totales en la región
- A nivel de ALC consolidada: SBC representan 4.3% de la canasta total de exportaciones de bienes y servicios, más de 69% son servicios empresariales
- Menor dinamismo que lo experimentado a nivel global
- Más de un tercio se dirigen a Estados Unidos; Europa es el segundo mercado de las exportaciones de la región
  - Mercado regional es pequeño en importancia, aunque para algunos (Argentina, Chile, Colombia) sí resulta relevante
- Característica más importante: heterogeneidad entre países
- Países difieren ampliamente en su desempeño exportador de SBC
  - en cuanto a flujos, desempeño en la última década e importancia en relación con su economía)

CUADRO 7 • EXPORTACIONES DE SBC DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE  
(Indicadores seleccionados, US\$ y porcentaje, 2023)

Región/País	Valor, en millones de US\$	Variación anual promedio 2013-2023 (%)	Como % de exportaciones totales	Como % del PIB	Per cápita, en US\$
<b>AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE<sup>a, b</sup></b>	<b>72.906</b>	<b>4,7</b>	<b>4,8</b>	<b>1,3</b>	<b>132,0</b>
<b>AMÉRICA LATINA<sup>a</sup></b>	<b>71.619</b>	<b>4,8</b>	<b>4,9</b>	<b>1,3</b>	<b>131,2</b>
<b>MESOAMÉRICA</b>	<b>24.962</b>	<b>9,6</b>	<b>3,2</b>	<b>1,1</b>	<b>128,6</b>
México	10.845	8,8	1,7	0,6	82,7
<b>Centroamérica</b>	<b>14.117</b>	<b>10,3</b>	<b>11,0</b>	<b>3,0</b>	<b>224,2</b>
Costa Rica	8.984	12,4	26,8	10,4	1.702,2
El Salvador	696	12,4	6,0	2,0	109,5
Guatemala	1.397	6,4	7,6	1,4	73,5
Honduras	326	2,3	3,4	0,9	31,1
Nicaragua	343	7,9	3,8	2,0	51,4
Panamá	877	1,8	4,2	1,1	196,9
República Dominicana	1.494	14,0	6,0	1,2	139,3
<b>SUDAMÉRICA<sup>a</sup></b>	<b>46.657</b>	<b>2,9</b>	<b>6,7</b>	<b>1,4</b>	<b>132,7</b>
Argentina	8.516	3,2	10,2	1,3	182,4
Bolivia	70	-6,9	0,6	0,2	5,8
Brasil	27.209	2,3	7,1	1,3	133,2
Chile	2.722	3,3	2,6	0,8	136,4
Colombia	4.307	5,6	6,6	1,2	82,6
Ecuador	285	1,9	0,8	0,2	15,6
Paraguay	18	1,8	0,1	0,0	2,4
Perú	853	3,0	1,2	0,3	25,3
Uruguay	2.677	4,4	17,4	3,5	750,5
<b>CARIBE<sup>b</sup></b>	<b>1.287</b>	<b>2,9</b>	<b>3,5</b>	<b>1,5</b>	<b>199,3</b>
Bahamas	242	1,0	0,0	1,8	599,0
Belice	146	12,7	12,4	4,7	323,7
Guyana	74	3,1	0,6	0,4	92,6
Jamaica	603	4,4	8,3	3,2	219,5
Surinam	96	8,1	4,2	2,6	150,7
Trinidad y Tobago	126	-5,2	1,4	0,4	88,7

Fuente: BID Sector de Integración y Comercio con datos de FMI, UNCTAD y Banxico.

Notas: <sup>a</sup> No incluye a Venezuela por falta de datos. <sup>b</sup> No incluye a Barbados y Haití por falta de datos.

## Exportaciones de SBC de América Latina y Caribe (2023)

- Países difieren ampliamente en su desempeño exportador de SBC: grandes contrastes
- Costa Rica **sobresale** en todos los rubros
- Brasil, Argentina, México, Costa Rica y Colombia --- los mayores exportadores de la región
- Países pequeños como Costa Rica, Uruguay, Chile y República Dominicana muestran tasas altas de crecimiento



Costa Rica

# COSTA RICA: EXPORTACIONES DE SERVICIOS

## Exportaciones de servicios

en millones de dólares

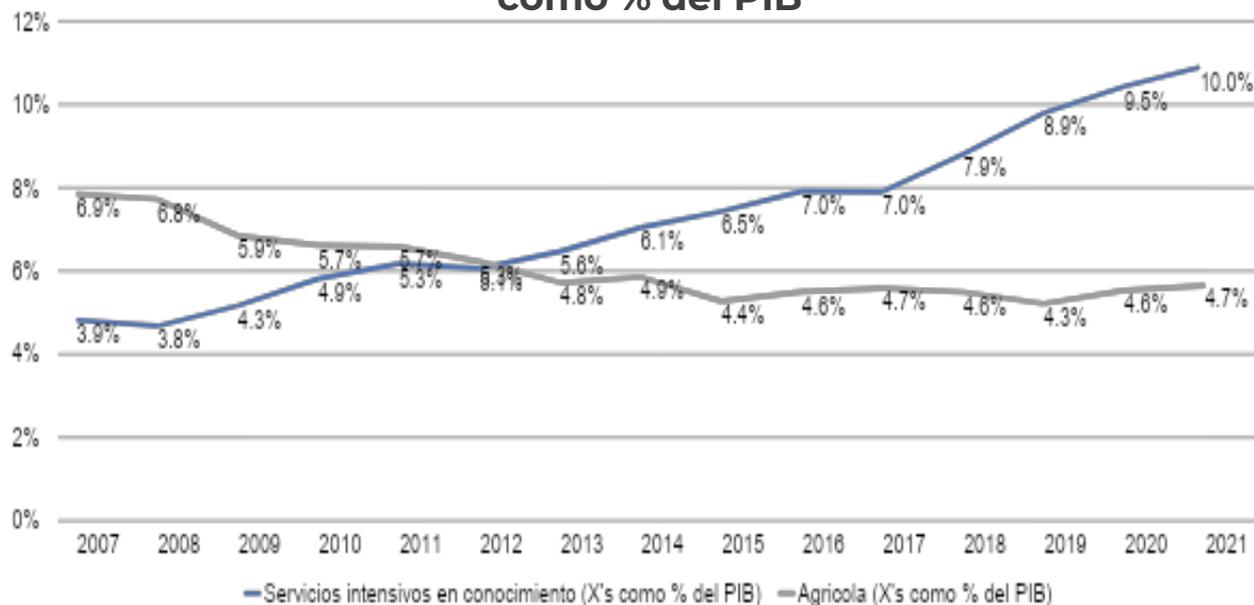
Tipo de servicios	2024	2023	Cambio	
Servicios de transformación	708,3	802,0	- 93,6	-11,7%
Mantenimiento y reparación	143,0	126,7	16,4	12,9%
Transporte	495,0	512,0	- 17,0	-3,3%
Viajes (turismo)	5 452,9	4 768,0	684,9	14,4%
Seguros y pensiones	11,9	11,7	0,1	1,0%
Financieros	162,3	151,2	11,1	7,4%
Cargos por uso de la propiedad intelectual	20,2	7,6	12,6	165,6%
Telecomunicaciones, informática e información	2 387,4	2 130,6	256,9	12,1%
Otros servicios empresariales	6 698,1	6 254,6	443,5	7,1%
Otros	34,6	32,3	2,2	6,9%
<b>Total</b>	<b>16 113,8</b>	<b>14 796,6</b>	<b>1 317,2</b>	<b>8,9%</b>
Servicios basados en el conocimiento (SBC)	9 279,9	8 555,7	724,3	8,5%
	57,6%	57,8%		

- Exportaciones de SBC de Costa Rica en el 2024: \$9280 millones de dólares
- Crecimiento de un 8.5% en relación al 2023
- Representa un 57% del total de exportaciones servicios
- En el año 2000, las exportaciones de SBC solo representaban un 1.4 % del PIB, y las divisas por el turismo representaban el 9,7 %. Más de dos décadas después, las cifras se invirtieron: en el 2023, un 9.9 % los primeros; y un 5.5 %, los segundos.

Fuente: elaboración propia con datos del BCCR, marzo 2025

# Costa Rica: De una economía agrícola a SBC y tecnología

Exportaciones de industrias seleccionadas como % del PIB



**Exportaciones de servicios se han multiplicado por 10 desde 1999**

## Flujos de IED por régimen

en millones de dólares

Régimen	2024	2023	Cambio	
Régimen definitivo	526,9	786,0	-259,1	-33,0%
Zonas Francas	2 777,2	2 245,7	531,6	23,7%
Fuera de GAM	240,0	-38,2	278,2	728,5%
Dentro de GAM	2 537,2	2 283,8	253,4	11,1%
Perfeccionamiento Activo	21,3	96,0	-74,7	-77,8%
Turismo	599,9	281,3	318,6	113,3%
Inmobiliaria	293,2	292,6	0,6	0,2%
Sistema Financiero	103,1	86,6	16,5	19,0%
<b>Total</b>	<b>4 321,6</b>	<b>3 788,2</b>	<b>533,4</b>	<b>14,1%</b>
Zona Franca	64,3%	59,3%		
Turismo	13,9%	7,4%		

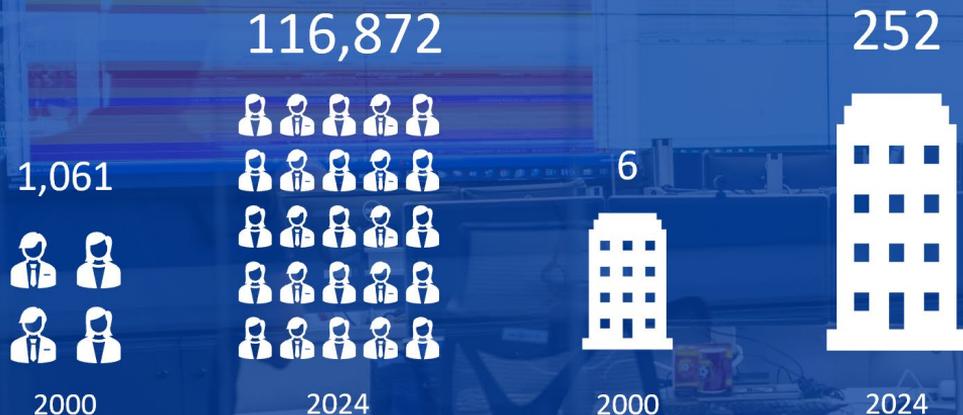
Fuente: elaboración propia con datos del BCCR, marzo 2025

## CIFRAS RECORD

- Costa Rica recibió \$4.321 millones en IED en 2024, un aumento del 14.1% respecto al 2023.
- Representó el 4.5% del PIB
- IED concentrada en industria manufacturera (\$2911 millones) y luego infraestructura turística (\$600 millones). 65% destinada a IED en zonas francas
- Flujos han crecido 7.8% anual desde 2000
- IED per cápita: \$720 dólares, de los más altos de LAC

# Un sector dinámico

El crecimiento del nivel de empleo y del número de empresas lo evidencian en el tiempo



En 24 años, el nivel de empleo ha crecido 110 veces y el número de empresas ha crecido 42 veces

# Algunos Datos

116,872

TOTAL DE EMPLEOS

SSC y Back Office: 48,247

Tecnologías Digitales: 29,822

BPOs y Contact Centers: 37,982

252

EMPRESAS EN CR

SSC y Back Office: 95

Tecnologías Digitales: 109

BPOs y Contact Centers: 37

Tamaño de la  
empresas en CR

N° de colaboradores

0-100: 41%

101-500: 39%

501-1000: 8%

+1001: 12%

60%

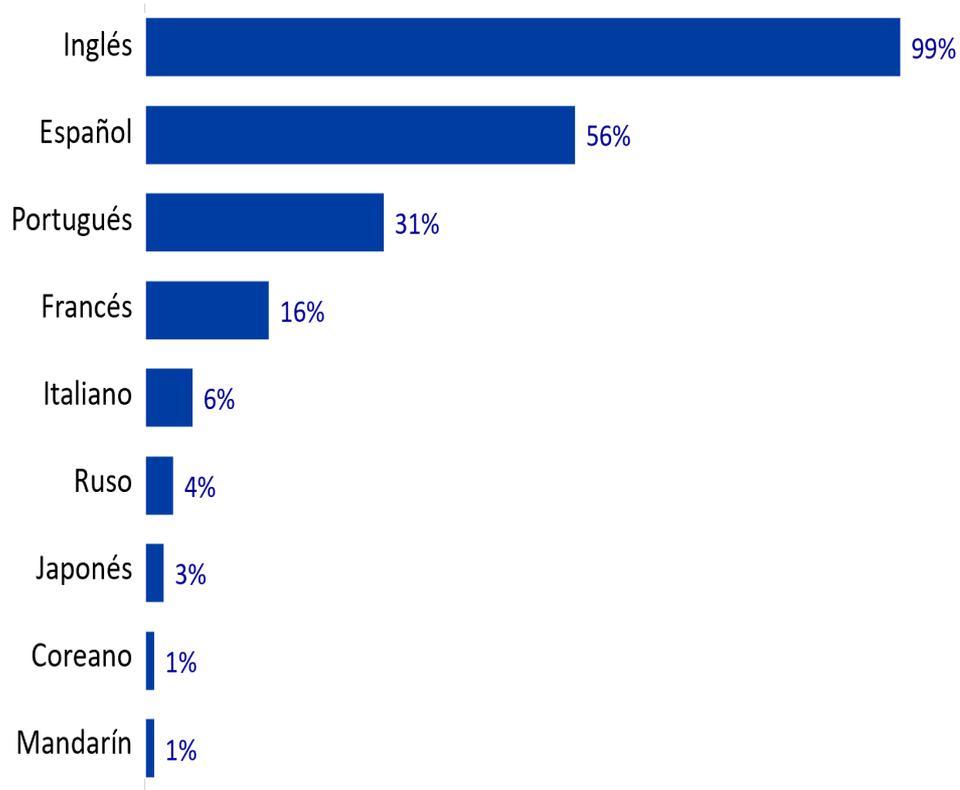
SS son multifuncionales

F&A, RRHH, TI, analítica, ventas,  
automatización Gestión de la cadena de  
suministro, marketing y más

41

Fortune 500

% de empresas que utilizan el idioma en sus operaciones



Fuente: Estadísticas vitales, CINDE, 2022

## Prevalencia e importancia del idioma inglés

# DE BACK OFFICE | A EJE CENTRAL



## Back Office y Centro de Contacto

- Procesamiento de transacciones
- Gestión de cuentas
- Colecciones
- Telemarketing
- Servicio de atención al cliente
- Servicio de asistencia
- Soporte informático
- Ventas internas



## Funciones Corporativas

- Servicios corporativos compartidos
- Finanzas/contabilidad
- RRHH
- Procuraduría
- TI
- Mantenimiento
- Infraestructura
- Desarrollo de aplicaciones
- Cadena de suministro y logística



## Servicios de Conocimiento

- Servicios de investigación
- Cumplimiento y detección de fraudes
- Análisis de cartera
- Tramitación de reclamos
- Gestión de riesgos
- Suscripción de crédito
- Previsión
- Planificación y análisis financiero
- Análisis de Negocios



## Investigación & Desarrollo

- Soporte de ingeniería
- Desarrollo de software
- Soporte de sistemas legacy
- Desarrollo de aplicaciones móviles
- Nube y ciberseguridad
- Administración de bases de datos
- Desarrollo web
- Previsión de ventas
- Estrategias de precios
- Desarrollo de contenidos, ingeniería y diseño
- Nuevo diseño de producto
- Software integrado
- Piloto / prototipos
- Pruebas
- Diseño y optimización de la producción
- Computación cognitiva
- Desarrollo e implementación de RPA



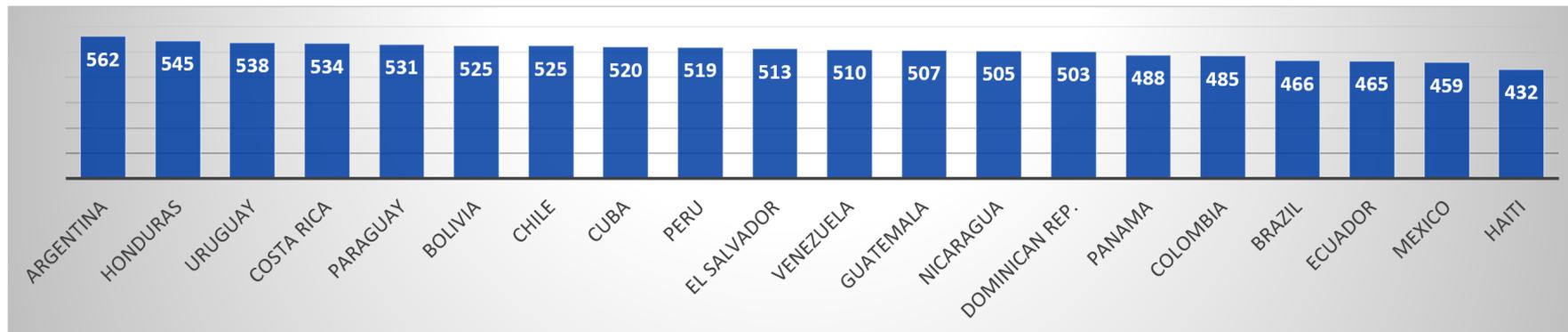
Mano de obra de bajo costo



Acceso a mano de obra altamente calificada

# Dominio del Inglés en Costa Rica entre los más altos de la región

América Latina: Nivel de dominio del inglés 2024, por país (puntuación del índice)



- Estrategia gubernamental para hacer de CR un país verdaderamente bilingüe, estableciendo el aprendizaje del inglés como prioridad nacional,
- El inglés se enseña en todas las escuelas secundarias y en el **87% de las escuelas primarias**

**#1 en puntaje promedio  
TOEIC y TOEFL de la  
región**

# Elementos determinantes

# Elementos determinantes para el éxito

## Visión

Visión de largo plazo

Interacción sector público, privado y academia: generación de sinergias y apoyo

## Marco regulatorio

Marco regulatorio propicio: políticas públicas en diferentes campos que desarrollen los SBC

Regulaciones que brinden certeza, previsibilidad: ambiente ideal para hacer negocios: Ausencia restricciones

## Institucionalidad

Institucionalidad sólida para:

- apoyar la internacionalización de SBC (promoción de exportaciones)
- Apoyar y promover la IED

# Agencia encargada de promoción de exportaciones

- Apoyo en promoción/mercadeo en mercados internacionales
  - Programas de capacitación/preparación para la internacionalización de empresarios locales
    - Procomer: creación de consorcios de exportación para fortalecer ingreso a mercados internacionales
  - Programas y políticas para fomentar el encadenamiento: consolidar las ventas a empresas multinacionales ubicadas en el país que catapultan y prepara para las exportaciones directas
    - Matchmaking
    - Conocimiento de demanda/oferta local
  - Apoyo en la consecución de certificaciones internacionales
- 

# ¿Es necesaria una promoción proactiva y focalizada en sectores para atraer inversión extranjera (IED)?

- Los inversionistas extranjeros enfrentan importantes asimetrías de información y otros retos
- Mucha competencia internacional por atraer IED.
  - WAIPA tiene más de 244 agencias (API) nacionales y subnacionales de 162 países
  - Solo unos cuantos países carecen de una API
- **Estudios han demostrado correlación** positiva y sólida entre actividades proactivas de promoción y la IED
- Correlación positiva y fuerte entre las actividades de PI y la IED, especialmente cuando la agencia:
  - Focaliza en sectores/industrias y actividades;
  - Genera interés de forma proactiva;
  - Facilita las necesidades de información de los inversionistas;
  - Aboga por reformar las políticas para un entorno empresarial propicio;
  - Fortalece la imagen de la localidad.

ROI en sectores  
competitivos:  
\$1 en PI- \$189 en  
IED  
\$78 en PI- 1 empleo

# Promoción reactiva versus proactiva

## Reactiva

Responde a preguntas de inversionistas que solicitan apoyo

Provee ayuda a aquellos potenciales inversionistas que solicitan apoyo



## Proactiva

Define estratégicamente a quienes se quiere atraer

Se les va a buscar y persuadir

# La inversión no es una transacción, sino una relación



# Factores claves para la dinamización de los SBC



Factores geográficos- husos horarios, proximidad cultural, cercanía a mercados mundiales



Capital humano



Infraestructura: conectividad digital y telecomunicaciones



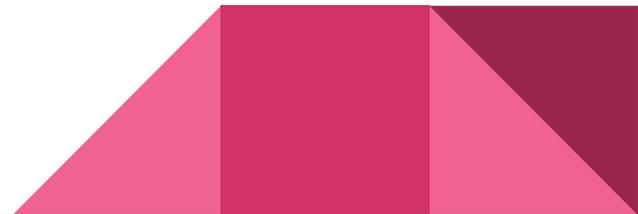
Incentivos

# Capital humano: elementos a considerar

- Tamaño y disponibilidad de la fuerza laboral
  - Calidad del recurso humano y habilidades
    - Dominio del idioma inglés
    - Habilidades digitales
  - Costo del recurso humano y legislación laboral/políticas regulatorias
    - Políticas migratorias para importar talento
  - Capacidad de formación del capital humano
    - Triada entre sector privado, sector académico y sector público
  - Incentivos para fomentar la formación de capital humano especializado
- 

# Conectividad digital y telecomunicaciones : elementos a considerar

- Cobertura de servicios de telecomunicaciones
- Conectividad y acceso a internet garantizada en todo el país
  - Penetración de Internet de banda ancha
  - Velocidad
  - Costo
- Adopción de tecnologías digitales /Capacidad y uso de Internet por la población



# Incentivos: elementos a considerar

## Incentivos en sentido amplio: fomento y apoyo para hacer crecer la industria de SBC

### Incentivos para fomentar la **exportación de servicios**

- Financiamiento disponible para Pymes, programas de capacitación exportadores, apoyo obtención de certificaciones

### Incentivos para la **localización/atracción IED**: Incentivos fiscales/tributarios

- Incentivos sectoriales y ajustados al sector (Ejemplo: sector audiovisual y promover servicios de filmación/ animación en sitio- fondo para fomentar la producción nacional, régimen admisión temporal equipo, regulaciones para ingreso de personas negocios, etc.)



# Reflexiones finales





Gracias



# Costa Rica

## Servicios basados en el conocimiento e industrias creativas

### Servicios Basados en el Conocimiento (SBC)

- Servicios empresariales (consultoría, contabilidad, recursos humanos)
- Tecnologías de la información (desarrollo de software, soporte técnico)
- Servicios financieros y legales
- Investigación y desarrollo (I+D)

### Industrias Creativas

- Diseño
- Producción audiovisual
- Videojuegos, animación
- Música, literatura, moda, entre otros