

Reflexiones finales

Velia Govaere Vicarioli
Coordinadora OCEX-UNED

Amigos y amigas:

Después de haber participado en este evento asumimos con mucha mayor consciencia y compromiso los desafíos y oportunidades que se abren para el país en el sector de servicios. Si se toma en cuenta la estabilidad política, la seguridad jurídica, la paz social y la exitosa experiencia de 30 años de apertura comercial, se explicará con facilidad cómo los analistas más importantes ven a Costa Rica como uno de los destinos 'más seguros' o 'menos riesgosos' para la inversión en servicios de competitividad global. IBM, por ejemplo, que hoy nos brindó su visión sobre inversiones en servicios y alta tecnología, planea invertir en Costa Rica, en la próxima década, cerca de \$300 millones de dólares en servicios de tecnología de la información.

Consecuentemente con esta realidad, la exportación de servicios creció en Costa Rica de US \$ 3,6 mil millones de dólares, en 2009, a US \$ 6000 millones, en 2013, un espectacular aumento del 67% en apenas cuatro años. Ese crecimiento y vigor en esta área de la actividad económica nos podría inducir a la complacencia. Craso error. Si queremos avanzar tenemos que comenzar por soltarnos los pies de trabas y eso parte de reconocer nuestras debilidades. El realismo no es sinónimo de pesimismo, sino de voluntad de superación. Por eso quisiera que sea a la luz de un llamado a la mejora que concentraré estas breves reflexiones a retomar algunos desafíos que nos han sido planteados hoy.

A pesar del sistemático crecimiento del segmento de servicios en Costa Rica, podemos inferir de las exposiciones, que aún tenemos un amplio margen de oportunidades que no estamos aprovechando todavía. Por eso no podemos asumir que estamos en una zona de confort. Todo lo contrario. Todos los expositores concuerdan en advertir que no estamos aprovechando de forma plena las

oportunidades que tenemos, y enfatizan que nuestro principal reto es ponernos a la altura de ese inmenso, pero muy competido campo de actividad.

Ese crecimiento de la proporción del sector servicios en nuestras exportaciones no sólo es nuestro. De forma sostenida la demanda mundial del mercado de los servicios externalizados mantiene un sostenido ritmo de crecimiento y las industrias de los países que se han convertido en proveedores han visto, en su balanza comercial, incrementar el espacio que ocupan los servicios y algunos de ellos se han convertido en importantes receptores de inversión extranjera directa. Es el caso de Costa Rica con una vocación no totalmente realizada, de convertirse en un todavía más importante proveedor de servicios globales a nivel mundial.

¿Cómo comprender las ventajas que tenemos con relación a países como India y Filipinas, que siguen siendo líderes mundiales, a pesar de su lejanía de los mercados a los que proveen servicios? Cuando hablamos de potencialidades, se puede poner como ejemplo la ventaja comparativa del mercado étnico específico que tiene Costa Rica, frente a estos países asiáticos, en la prestación de servicios para el mercado hispano de Estados Unidos. Este segmento demográfico encaja muy bien para nosotros porque se trata de la posibilidad de prestar servicios de voz a un mercado étnico que nos es culturalmente afín, pero por el que competimos con otros países de América Latina.

Es decir, en todos los terrenos tenemos oportunidades, pero también el desafío de superar brechas y restricciones para competir con efectividad. El mercado global de servicios, en constante expansión, está sometido a una fuerte competencia donde los capítulos fundamentales que determinarán los ganadores están potencialmente presentes en Costa Rica, pero sometidos a grandes limitantes.

Se consideran determinantes de éxito nacional en el sector de servicios, entre otros, la cercanía de huso horario de los mercados, la afinidad cultural, la disponibilidad abundante de talento humano, bajos costos operativos, estabilidad del entorno sociopolítico, seguridad macroeconómica, políticas públicas con fuertes incentivos (IED), la calidad de la infraestructura de telecomunicaciones, entre las cuales destaca la facilidad de acceso a banda ancha para las empresas pequeñas.

Basta ver esa lista, para entender las exposiciones que hemos tenido esta mañana y que pueden resumirse en la frase: Sí, pero NO y Tal vez. Sí tenemos talento, pero no suficiente, pero tal vez logremos pertinencia y alineamiento. Sí existe interés público, pero no tenemos políticas sectoriales con incentivos, pero tal vez veamos pronto iniciativas de impacto. Sí tenemos estabilidad del entorno sociopolítico, pero padecemos de una fuerte crisis de gobernanza, con un perenne antagonismo tribal del fraccionamiento político y desconfianza entre los sectores y tal vez, después de mucha presión ciudadana logremos alcanzar consensos. Sí tenemos estabilidad macroeconómica, pero no quisiera embarrialar la cancha y, sobre todo, nuestro estado de ánimo, recordando temas fiscales, pero tal vez. Y así en cada tema. Tenemos potencial de sobra, pero no lo usamos a plenitud y, como decía Sarita Montiel, quizás, quizás, quizás.

Podemos, pues, decir, como es cada vez más evidente, que la demanda de servicios, con todo y la contracción de la economía mundial, es un área que difícilmente podemos llegar a satisfacer a plenitud. Lo vemos en el campo específico de TICs donde anualmente existe una demanda insatisfecha de 9 mil puestos laborales, en un país con un record histórico de desempleo, sobre todo juvenil.

Ahora bien, esa demanda insatisfecha de 9 mil puestos laborales no se queda solamente en oportunidades que no podemos aprovechar. Es mucho más que eso porque revela una demanda insatisfecha que provoca, por el lado de la oferta, una fuerte presión sobre los salarios, disminuyendo nuestra competitividad. Eso afecta nuestro posicionamiento global, para poner un ejemplo, frente a India y Filipinas, que a pesar de estar lejos de mercados como el norteamericano y el europeo, siguen siendo líderes mundiales en prestación de servicios, basados en la enorme escala de sus operaciones y en sus bajos costos.

Estamos pues abordando un área donde todo esfuerzo público y privado contiene amplias promesas de atractivos rendimientos, pero de enormes desafíos. No en vano esta riqueza de oportunidades convierte a este sector en un imán de atracción de inversión extranjera hacia nuestro país. Pero el techo somos nosotros mismos. En ningún otro segmento de la actividad económica existe una dependencia mayor del recurso y talento humano existente. Es por eso que el sector servicios se convierte en un diagnóstico de nuestras fortalezas y en un espejo de nuestras debilidades.

Nuestros grandes avances educativos terminan siendo medidos a la luz de su pertinencia y alineamiento a las necesidades insatisfechas de este segmento productivo.

Podríamos decir, por ejemplo, que desde hace más de 40 años tenemos universalidad de la educación primaria y que nuestras universidades públicas se sitúan entre las mejores de la región. Eso nos brinda un enorme potencial en bruto para atender un sector económico como el de servicios que depende enormemente del talento humano. Pero en los últimos años hemos perdido más de 15 años de ventaja comparativa que teníamos con el resto de la región latinoamericana. Aún así se trata de aprovechar el potencial que nos ofrece nuestra inversión educativa, una de las proporcionalmente más altas del mundo. Pero, ¿Cómo aprovechar ese potencial si el 26% de los graduados de las universidades son de ciencias sociales? ¿Saben, al menos, inglés? Ese es el lenguaje universal, decisivo en el sector de servicios, tanto en turismo, como en Call Centers o en segmentos de TICS. La ineficiencia lingüística de nuestra población juvenil restringe la oferta nacional frente a una creciente demanda de servicios tanto tradicionales como innovadores y provoca no sólo desempleo, sino en los que lo consiguen, una inflación en los salarios.

Frente a ese gran componente de graduados universitarios en ciencia sociales, las ciencias básicas y las ingenierías representan sólo el 13% y el 64% de nuestros jóvenes se quedan sin graduarse siquiera de secundaria. La educación es al mismo tiempo nuestra fortaleza y nuestro talón de Aquiles, en el aprovechamiento de las oportunidades que tiene el país como proveedor de servicios.

Otro elemento importante de nuestras restricciones es de carácter regional. El sector servicios tiene hambre y sed de servicios y consecuentemente se sitúa donde los puede encontrar. Eso restringe de forma absoluta nuestra oferta territorial a la GAM y crea un enorme vacío en las zonas de menor desarrollo relativo.

Para realizar nuestro potencial necesitamos también establecer claramente un enfoque de mercado con vistas precisas a objetivos de corto, mediano y largo plazo. ¿Mapa de ruta? Tal vez, pero más que eso, mapa de decisiones. Partimos, desde el punto de vista competitivo, de una posición ventajosa por ser reconocidos como el

lugar de outsourcing mejor establecido en la región. Mientras otros países están todavía en las etapas formativas de desarrollo de la industria de servicios, nosotros tenemos ya una posición de liderazgo. Pero, ¡cuidado! Nada es más fácil de perder que el liderazgo. Sino, pregúntenle a la Sele. Por eso debemos consolidar nuestra orientación no sólo hacia el mantenimiento del mercado ya capturado sino hacia su expansión y hacia el crecimiento en nuevos mercados, inclusive regionales.

Por eso quiero terminar con una nota positiva. Frente a todos estos retos no estamos con los brazos cruzados y la calificada audiencia que hoy nos acompaña así lo demuestra.

Muchas gracias