

# Competitividad al día

*Este boletín está basado en la presentación de Don Jorge Nicolau, gerente general de Cables & Wireless. La misma se realizó el pasado martes 27 de julio, en el ciclo de charlas denominada "Hablemos de Competitividad". El evento fue coordinado por el CNC y organizado por la Universidad Latina para la actualización de sus estudiantes y de su facultad, con el propósito de acercar las dimensiones académica y empresarial alrededor de la competitividad nacional.*

## **Competitividad en el sector telecomunicaciones: El caso de Cables & Wireless**

Una forma de definir la competitividad es a través de la superación y Cables & Wireless (C&W) es una empresa con superación corporativa. Ha diversificado sus productos a través de consumidores, pequeñas, medianas, grandes empresas y gobiernos. Tienen un equipo de trabajo de calidad de aproximadamente 1,800 colaboradores, considerados como un pilar importante para su competitividad.

La primera aparición de C&W en Panamá se da en 1869, cuando la compañía contratista Colon & West India instaló el primer cable telegráfico de su propiedad. Con esta facilidad Panamá pudo comunicarse regularmente con el mundo externo.

Esta historia es característica de C&W, compañía que ha estado a la vanguardia de las telecomunicaciones modernas desde hace más de 100 años. Su visión es la de liderizar las comunicaciones integradas en el mundo. Operando en más de 70 países, en cada continente, a través de más de cien negocios separados, C&W es verdaderamente una compañía multinacional.

La compañía emplea aproximadamente 55 mil personas en todo el mundo, con iguales oportunidades para todos de vivir y trabajar en cualquiera de los países que la compañía opera. Dentro de C&W Panamá, colaboran además de panameños, sudafricanos, australianos, jamaicanos, americanos británicos y norteamericanos, quienes han laborado en otros países. Sin embargo, hacen mucho énfasis en la formación de mano de obra local, por lo que muchos panameños han sido capacitados y constituyen la mayoría de la fuerza laboral de esta pujante empresa.

Es una compañía que compite agresivamente en el mercado mundial. En el Reino Unido, Cable & Wireless Communications ofrece el servicio telefónico completo, televisión por cable y servicio celular, siendo la única compañía que da ese servicio, la cual es reconocida

como la más competitiva en el mercado mundial. En Australia, en menos de diez años de su creación, Cable & Wireless Optus ofrece una gama de servicios en telecomunicaciones que han revolucionando el mercado australiano, uno de los más restringidos y regulados en el mundo.

Uniendo otros negocios, C&W Global sirve las necesidades de negocios internacionales a través de compañías especializadas tales como C&W Nautec, un consorcio con Maerk Data, orientado hacia la industria marítima y Cable & Wireless Omnes, un consorcio con Schlumberger, dirigido a la industria petrolera.

## **Situación del mercado en los primeros 18 meses de operaciones en Panamá**

A continuación presentamos algunas de las acciones y proyectos más importantes que ha ejecutado:

### Red Fija

- ❖ Reemplazo de más de 200 mil terminales de fibra óptica, lo cual mejoró la eficiencia operacional de la compañía en un 50%.
- ❖ Reemplazo de más de 1.6 millones de kilómetros de líneas telefónicas.
- ❖ Inició el proyecto de instalación de anillos de fibra óptica. Uno en el área bancaria de la capital y el otro en el sector metropolitano. El propósito consistió en brindar mayor velocidad a las comunicaciones telefónicas y ofrecer modernos servicios.
- ❖ Reemplazo de la tecnología analógica en las centrales telefónicas, por la tecnología digital en 15 centrales telefónicas en el país.
- ❖ Puso en funcionamiento una nueva central telefónica en Darién, Metetí y Santa Fe.

### Otras inversiones

- ❖ Durante 1998 y marzo de 1999 las inversiones superan los 5 millones en mejoras a la infraestructura: remodelaciones de edificios y ampliación de las centrales telefónicas; nuevas edificaciones para los servicios de micro ondas; mejoras en las Agencias de Cobros; remodelación y habilitación de las oficinas principales en las Torres B y C en Vía España.
- ❖ Compra de alrededor de unos 850 nuevos vehículos para la flota vehicular del personal técnico.

- ❖ Adquisición de nuevos sistemas de informática.
- ❖ Remodelaciones y nuevas decoraciones en los edificios de la compañía para proporcionar una mejor imagen.
- ❖ US\$ 100 millones en telefonía móvil celular banda B.
- ❖ US\$ 130 millones para ampliar cobertura celular.

#### Atención al cliente

- ❖ Se incorporó una nueva facturación y el novedoso Sistema de Información al Cliente. Más de 1,500 empleados fueron entrenados para operar este nuevo sistema.
- ❖ Se realizaron inversiones en la compra de más de 350 computadoras e impresoras en la red de datos.
- ❖ Un informe del Ente Regulador de Servicios Públicos reveló que el 50% de los clientes residenciales y el 70% de los comerciales, pagaron menos de lo que pagaban con el antiguo régimen tarifario que existía con INTEL.
- ❖ Se incrementó la cantidad de lugares de pago.

#### Teléfonos públicos

- ❖ A noviembre de 1998 se habían instalado unos 6 mil nuevos teléfonos públicos, incluyendo lugares apartados y de difícil acceso en el interior de la República.
- ❖ Se introdujo la nueva tarjeta pre-pagada para ser utilizada en los nuevos teléfonos públicos y luego se añadió la nueva tarjeta con denominación de 3 balboas.

#### Servicios o productos

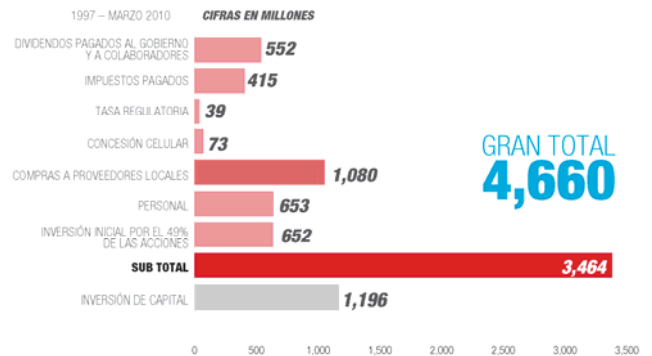
- ❖ En Internet la cobertura nacional es de 15 nodos
- ❖ Correo de voz
- ❖ Busca personas
- ❖ ISDN

#### Personal

- ❖ Cumplió con el compromiso de no despedir personal. En lugar de eso ha desplegado un intensivo programa de entrenamiento dirigido a reforzar la atención, el servicio al cliente y las habilidades en el uso de diversos programas de computadoras.

C&W es una compañía panameña: 49% pertenece al Estado; 49 % de su propiedad y 2% de sus colaboradores. Ha contribuido con la economía panameña aportando 652 millones de dólares en la compra del 49% de INTEL, S.A. Dinero utilizado para suministrar servicios públicos cuyo equivalente es superior a 7 años de ingresos percibidos por el Canal de Panamá. Contribuye como patrocinador en obras de ayuda social y actividades con proyecciones educativas a través de su Fundación. Desde 1997 hasta marzo de 2010 la empresa ha pagado 552 millones de dólares en dividendos y 415 millones en impuestos pagados al fisco. Por otro lado, se ha invertido en capital 1,196 millones de dólares y en mano de obra 653 millones, haciendo una totalidad de 4,660 millones de dólares invertidos desde 1997 hasta marzo de 2010 (ver gráfico 1).

**Gráfico 1: Contribución a la economía**



Al 2010, C&W Panamá opera una plataforma 100% digital y ha desarrollado los siguientes servicios:

- ❖ Servicios de telefonía fija residenciales y corporativos de clase mundial
- ❖ Servicios de cobertura nacional en telefonía pública con introducción de nuevas tecnologías en las áreas más remotas del país
- ❖ Servicios de cables submarinos interoceánicos con enlaces terrestres redundantes y data center. Recién C&W Panamá anunció instalar un nuevo cable submarino de comunicaciones en el Caribe, que unirá Jamaica con las Islas Caimán en el oeste y con las Islas Vírgenes Británicas en el este, para aterrizar en República Dominicana. Este cable brindará una capacidad adicional de conectividad de voz y datos. Es importante mencionar que el 80% de los hits de comunicaciones a través de los cables submarinos pasan por Panamá porque es una conexión confiable.
- ❖ Nueva oferta de TV por cable 100% digital.

C&W ha comprobado que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es positiva para su negocio, ya que aumenta la productividad y competitividad posicionándose como número uno en lo que a RSE se refiere, proporcionando empleos de calidad, salarios competitivos y seguridad industrial.

### Claves competitivas de C&W

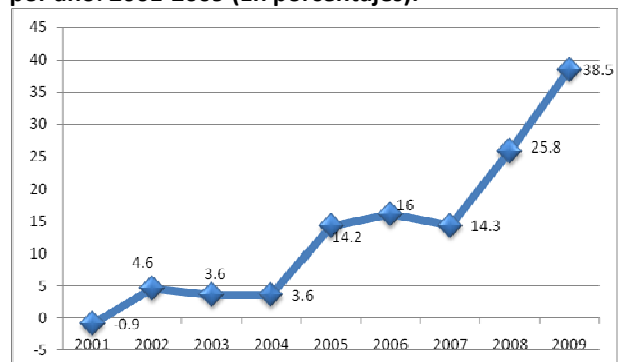
Para obtener el liderazgo empresarial internacional y ser líder en el dinámico mercado móvil local con tres competidores y con una participación de más del 50% del mercado, se realizaron las siguientes acciones:

- Ser proveedor de servicio completo de alta calidad y eficiencia.
- Dentro de cada unidad de negocios es un proveedor confiable de servicios a las comunidades locales, naciones y regiones en las que opera. Este es un papel que toma con seriedad y de lo cual sus empresas en general se enorgullecen al ser capaz de trabajar eficazmente con los gobiernos, los reguladores y otros asociados en cada uno de los lugares donde opera.
- Proveen productos y servicios con valor agregado y de innovadora plataforma tecnológica.
- Es una compañía global con presencia en 38 países, y líder en 19 de los 27 mercados en los que ofrecen servicios de telefonía móvil.
- Al estar en un mercado muy competitivo se preparan continuamente para enfrentar la competencia de las otras compañías establecidas en Panamá, invirtiendo aproximadamente 3 millones mensuales en publicidad.

### Sector Telecomunicaciones y su contribución económica.

El sector telecomunicaciones se ha convertido en uno de los más dinámicos en Panamá desde la privatización de la empresa de telecomunicaciones en 1997, haciendo dos contribuciones de gran importancia: 1) a la economía y 2) creando un ambiente propicio de libre mercado, en el que existe una gran competencia entre las empresas participantes de ese sector incentivando la productividad de las mismas. En los últimos dos años el sector telecomunicaciones ha sido uno de los que más ha contribuido al crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), presentando records en sus tasas de crecimiento (ver gráfico 2).

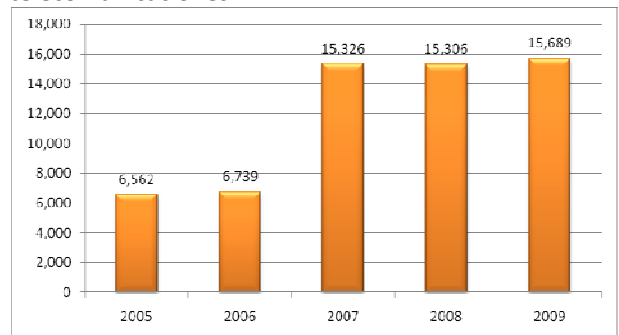
**Gráfico 2: Crecimiento del sector telecomunicaciones por año: 2001-2009 (En porcentajes).**



Fuente: Elaboración del CNC con base a cifras de la Contraloría General de la República.

También ha sido fundamental el impacto que ha tenido el dinamismo del sector en el empleo panameño. En los últimos tres años se ha podido observar el aumento significativo en la mano de obra empleada para el sector telecomunicaciones.

**Gráfico 3: Evolución del empleo en los servicios de telecomunicaciones.**



Fuente: Elaboración del CNC con base a cifras de la Contraloría General de la República.

La competitividad permite la sostenibilidad del crecimiento de la economía y brinda oportunidades para la población y las empresas. Por ello es importante mantener una mano de obra calificada y capacitada que genere una mayor productividad a las empresas, ya que entre más productivas son las empresas, más competitivos serán los sectores y regiones donde se encuentran y también el país en conjunto.

*Competitividad al día* es producido por la Unidad de Monitoreo y Análisis de la Competitividad (UMAC) del Centro Nacional de Competitividad (CNC) Panamá, Rep. de Panamá como un aporte a la concienciación nacional sobre la importancia, métodos y cultura de la competitividad.

