

## **Las telecomunicaciones y la competitividad en Panamá**

En una era económica globalizada el conocimiento y la tecnología se han constituido en la piedra angular para agregar valor y aumentar la competitividad de los países.

En tal sentido, las telecomunicaciones en Panamá han florecido considerablemente durante los últimos quinquenios, lo que resulta de monumental importancia para una economía que se ha enfocado en la provisión de servicios internacionales.

¿Pero cuáles han sido los factores que han coadyuvado con esta consolidación? Algunos han sido de política económica interna, por ejemplo, a partir de la privatización ocurrida en 1996, se desarrolló de manera considerable la red de comunicaciones a través de Internet, la telefonía fija y celular, proceso que fue reforzado por las desregulaciones vigentes desde el 2003 lo cual aumentó la competencia.

Por el lado externo, la posición geográfica no sólo ha contribuido al desarrollo del Canal y su conglomerado, sino que además ha sido la base para que pasen por el país 5 bandas de fibra óptica que permiten a Panamá interconectarse directamente a la red mundial, lo que de paso podría hacer de nuestro país el centro de telecomunicaciones regional por excelencia.

La red óptica se desarrolla a partir de la burbuja financiera “punto-com” que vivieron las grandes empresas de Internet, que llegó a su colapso en el 2001. Afortunadamente, el evento permitió desarrollar una gran red mundial de fibra óptica.

La fibra se basa en la transmisión de rayos lumínicos por un cable de plástico o vidrio, en contraposición al sistema basado en impulsos eléctricos, lo cual tiene la particularidad que permite una más eficaz transmisión de señales múltiples a mayor distancia, y mayor calidad (banda ancha).

La fibra precisamente da origen a nuevas modalidades de servicios de “outsourcing” electrónico como ha ocurrido en la India, en donde han florecido actividades que incluyen desde tutoría en matemática y geometría en línea, hasta segundas opiniones médicas de radiografías enviadas desde USA.

Lo anterior brinda una inmensa oportunidad para tejer una red moderna de interconexión entre las empresas e individuos en Panamá y el mercado mundial

para aumentar el comercio electrónico, la transmisión de data, video conferencias y otras modalidades de transmisión electrónica.

En Panamá ya han florecido actividades basadas en la fibra óptica. Por ejemplo, a partir del 2004 surgen los “Call Centers”, lo que a su vez ha estimulado localmente la Inversión Extranjera y la generación de empleos (5,000 empleos directos locales). A lo anterior, ha contribuido de manera notable el abaratamiento de las llamadas internacionales y la disponibilidad de personal bilingüe.

Además, hay empresas que ofrecen servicios de Planificación de Recursos Humanos y Relaciones con los Clientes, Sistemas Operativos, Business Intelligence, Manejo de Base de Datos, Softwares Financieros y desarrollo de WEB's.

Basado en el ejemplo de otros países resulta claro que, más allá de los Centros de Llamada, aún quedan muchas líneas de negocios que Panamá puede explotar.

Sin embargo, para fomentar la competitividad tecnológica se requiere una mayor flexibilidad migratoria para especialistas del ramo y mejorar la capacitación y especialización de los panameños en la materia. Incluye igualmente modificar las leyes que rigen el comercio electrónico e introducir mayor competencia entre los principales proveedores locales de comunicación. También se necesita ampliar el acceso a la telefonía celular y móvil, así como al Internet particularmente en las áreas no urbanas.

Finalmente, se debe mercadear al país como un “Hub en Telecomunicaciones” e “E-commerce”, e impulsar el encadenamiento entre las empresas bajo la figura de un conglomerado a fin de estimular las sinergias en investigación y producción.