

## **La Privatización de las Telecomunicaciones en Colombia**

**Juan Felipe Forero Acosta**

**Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA**

**Administración de Empresas – Pregrado**

**Bogotá**

**2017**

**La Privatización de las Telecomunicaciones en Colombia**

**Director Oscar Giraldo Latorre**

**Juan Felipe Forero Acosta**

**Colegio de Estudios Superiores de Administración – CESA**

**Administración de Empresas – Pregrado**

**Bogotá**

**2017**

## Tabla de Contenido

<b>1. Introducción .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Marco Teórico .....</b>	<b>6</b>
<b>3. El Mercado de Las Telecomunicaciones en Colombia .....</b>	<b>9</b>
<b>4. Percepción de Servicio de las Telecomunicaciones.....</b>	<b>17</b>
<b>5. Análisis Financiero histórico de las Compañías ETB y Claro .....</b>	<b>22</b>
<b>6. Conclusión.....</b>	<b>26</b>
<b>7. Referencias.....</b>	<b>28</b>

### **Tabla de Contenido de Imágenes**

- Imagen 1:** Número de Usuarios de Internet Móvil
- Imagen 2:** Uso del Tipo de Tecnología por Suscripción
- Imagen 3:** Número de líneas de Voz
- Imagen 4:** Accesos a Internet Fijo
- Imagen 5:** Líneas de Telefonía Fija
- Imagen 6:** Número de Suscriptores de Televisión
- Imagen 7:** Participación de Usuarios y Suscriptores por Operador

### **Tabla de Contenido de Tablas**

- Tabla 1:** Resultados del Análisis Financiero Histórico del Sector
- Tabla 2:** Crecimiento Operativo Histórico del Sector
- Tabla 3:** Percepción de Calidad del Servicio de Internet por Operador
- Tabla 4:** Percepción de Calidad del Servicio de Celular por Operador
- Tabla 5:** Percepción de Calidad del Servicio de Telefono Fijo por Operador
- Tabla 6:** Percepción de calidad del Servicio de Televisión por Operador
- Tabla 7:** Resultados del Análisis Financiero Histórico de ETB
- Tabla 8:** Crecimiento Operativo Histórico de ETB
- Tabla 9:** Resultados del Análisis Financiero Histórico de Claro
- Tabla 10:** Crecimiento Operativo Histórico de Claro

### **Tabla de Contenido de Gráficas**

- Gráfica 1:** Porcentaje de Usuarios Adscritos a Telefonía Fija por Operador
- Gráfica 2:** Porcentaje de Usuarios Adscritos a Celular por Operador
- Gráfica 3:** Porcentaje de Usuarios Adscritos a Internet por Operador
- Gráfica 4:** Porcentaje de Usuarios Adscritos a Televisión por Operador

## Introducción

Según María Jesús Arroyo, la privatización se define como: “el traspaso de la gestión y/o de la propiedad parcial o total de un bien público al sector privado con el objetivo primordial de mejorar la asignación de recursos” (Arroyo Fernández, S.F.). En las últimas décadas, la economía mundial se ha visto transformada de manera rápida e intensa y esto ha hecho posible evidenciar cambios estructurales en la organización y funcionamiento del capitalismo moderno. Los impactos de las nuevas tendencias se han expresado en los procesos de globalización en ámbitos de la política, la economía y la cultura entre otros. El cambio estructural de la economía comprende una reordenación del sector público, su reinversión industrial y la estimulación del sector privado como eje fundamental en el saneamiento de las finanzas públicas y durante los últimos años, “la privatización de las empresas públicas ha transformado el escenario de la economía global, al ser una reforma económica frecuentemente utilizada en todo el mundo” (García & Gómez, 2009).

Según Pérez (2013), la privatización es un concepto que sobrepasa la transferencia pura de las compañías estatales al sector privado, además de esto es una estrategia que supone una eficiencia en los mercados competitivos de la economía (Pérez, 2013). La privatización puede ser entendida como una forma de mitigar la intervención estatal en la economía de una nación (Miera & De Antonio, 2010). “Se ha extendido por todo el mundo un sentimiento anti-Estado o anti-sector público, que postula la minimización de la intervención estatal en la vida económica” (Miera & De Antonio, 2010), por consiguiente, la privatización propone una competencia libre de intervención estatal en los mercados económicos de una Nación. Es también un enfoque económico que busca hacer que el estado sea más eficiente a través de la venta de las compañías públicas, minimizando las ineficiencias en la prestación de servicios públicos (Pérez, 2013), entre otras problemáticas que pueden surgir como la corrupción y los conflictos de interés dentro de las instituciones.

Cuando una compañía pública se privatiza, la rentabilidad de la misma debería aumentar significativamente por diversas razones; en primer lugar, la maximización de valor empresa pasa a ser el objetivo más importante, así mismo, todos los recursos de la compañía serían empleados de manera más eficiente ya que existe una presión real

de los accionistas sobre los directivos (García & Gómez, 2009), Este argumento supone que hay una mayor eficiencia en el desarrollo de las empresas del sector privado que las compañías del Estado.

### **Marco Teórico Privatización en Colombia**

La privatización en Colombia se desempeña bajo la ley 226 de 1995. Esta ley se encarga de regular todo el proceso de venta de la compañía en cuestión. Dentro de las cosas que regula la ley, está el proceso de enajenación, las garantías para la democratización de la propiedad accionaria, entre otras disposiciones (Congreso de la República de Colombia, 1995). Uno de los temas más importantes que regula esta ley es a quien se le puede vender la compañía y da preferencia al sector solidario que se define como: "trabajadores activos, ex trabajadores y pensionados de la entidad objeto de privatización; las asociaciones de los anteriores, los sindicatos, federaciones y confederación de trabajadores, los fondos de empleados, fondos mutuos de inversión, fondos de cesantías y las entidades cooperativas". (Quintero Beltrán, 2006) Luego de este punto, el gobierno puede definir la estrategia para la venta del resto de la compañía (en su mayoría las empresas estatales en Colombia se venden por medio de una subasta pública). El gobierno tiene la obligación de que el comprador sea una persona idónea en la prestación del servicio que preste la compañía en cuestión (Congreso de la República de Colombia, 1995).

### **Privatización en el sector de las telecomunicaciones**

Hasta hace un par de décadas, la prestación del servicio de telecomunicaciones contaba, en la mayoría de los casos, con las características propias de un monopolio natural, esto haciendo que fuera más eficiente el hecho de contar con un solo proveedor del servicio y, teniendo en cuenta esta característica técnica, en la mayoría de países del mundo se tomó la decisión de convertir la empresa telefónica en un monopolio estatal (García G. , 2004). En esta medida, se pretendía hacer sustentable la provisión de los servicios y evitar los posibles abusos de poder sujetos a los intereses privados. Sin embargo, el concepto de monopolio natural en estos servicios dejó de ser una justificación a la posesión estatal de las empresas telefónicas, y por ende se "inició el proceso de privatización en este sector, con la intención explícita de

incrementar la inversión y acrecentar el desarrollo de la infraestructura, mejorar el servicio y ampliar la densidad telefónica” (García G. , 2004).

Los resultados esperados de la privatización de empresas de telecomunicaciones en el mundo pueden ser bastante diversos, sin embargo, los siguientes se encuentran como objetivos comunes: 1) la consecución de recursos a través de la venta de la compañía, 2) Impulsar el desarrollo tecnológico y de infraestructura en el sector (García G. , 2004). A pesar de lo anterior, los resultados de la investigación elaborada por dicho autor en el 2004, concluyeron que la venta de algunas compañías telefónicas estatales, no han traído los resultados esperados para el desarrollo del sector.

Ahora bien, la implementación de las reformas conducentes a la modernización de la industria de las telecomunicaciones en Colombia no ha sido un proceso que se haya desarrollado con fluidez, pues en 1992 el gobierno se encontró con una seria resistencia a la privatización de Telecom, la Empresa Nacional de Comunicaciones, la cual proveía monopólicamente el servicio de larga distancia internacional y nacional principalmente (Moreno, 2013). Esta oposición social representó una demora significativa en el proceso de modernización de este sector que se había iniciado con la promulgación en la Constitución de 1991, en la cual se establece el derecho de los ciudadanos colombianos a disfrutar de los beneficios de un régimen de competencia en la prestación de servicios de utilidad pública (Rozas, 2005).

A pesar de dicha oposición, el gobierno de Colombia continuó con su objetivo de transformar el sector de las comunicaciones, pues a comienzos de los años noventa era posible identificar un rezago en su desarrollo (Rozas, 2005). Las autoridades colombianas “diseñaron un conjunto de instrumentos jurídicos que estuvieron orientados a la construcción de una institucionalidad normativa e institucional de las telecomunicaciones y a la apertura gradual de los mercados de la telefonía local y de larga distancia” (Rozas, 2005). En 1994 se llevó a cabo la promulgación de la Ley de Servicios Públicos Domiciliarios (ley 142), en la cual se dispuso la creación de la Superintendencia de Servicios públicos, y se creó, a su vez, la Ley de Telecomunicaciones y el dictado del Decreto de Telefonía Social (Rozas, 2005). Un factor determinante en el crecimiento del sector en Colombia fue el hecho de que el gobierno colombiano permitió y promovió la inversión privada en el sector de las

telecomunicaciones dando pie a la entrada de nuevos servicios y tecnologías como la telefonía móvil (Portafolio, 2011).

En Colombia, las telecomunicaciones son consideradas como un servicio público, por tal motivo el gobierno colombiano estuvo encargado de la prestación de este servicio de manera independiente en cada región del país (Giraldo, 2016). Una de las razones más importantes para que el Alcalde Mayor tomara la decisión de vender la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB), es que la compañía “no cuenta con la misma capacidad de inversión, ni con economías de escala” (Portafolio, 2016) que las demás compañías del sector, esto siendo contradictorio con lo expuesto por María Elena Giraldo de que ETB mantiene su mercado en Bogotá por la constante inversión en desarrollo tecnológico (Giraldo, 2016).

Este trabajo de investigación evaluará el desempeño financiero de dos empresas del sector: 1) Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB) y 2) Telmex Colombia S.A. (Claro). Es importante mencionar que ETB, ha tenido un decrecimiento anual compuesto de 0.9% en los ingresos de la compañía para el periodo 2011 – 2015 y que tiene como accionista a Bogotá DC, con una participación mayor al 80% (EMIS Benchmark, 2015). Con base en el problema descrito anteriormente, este trabajo de grado tiene como objetivo responder la siguiente pregunta: ¿Tienen las empresas públicas en el sector de Telecomunicaciones en Colombia un desempeño financiero y operativo menos eficiente que las empresas privadas?

Ahora bien, buscando dar respuesta a la pregunta de investigación, se plantea que las empresas privadas en Colombia en el sector de las Telecomunicaciones son financiera y operativamente más eficientes que las empresas públicas. Dicho esto, el objetivo general es que este trabajo de investigación defina si, en Colombia, las empresas privadas en el sector de Telecomunicaciones tienen mejor desempeño operativo y financiero que las públicas. Para lograr cumplir dicho objetivo se desarrollarán los siguientes puntos de análisis:

1. Contrastar los análisis financieros históricos de la ETB (compañía pública) y Claro (compañía privada), para ver la generación histórica de EBITDA.
2. Analizar el crecimiento operativo histórico de las dos compañías (crecimiento de activos, pasivos, entre otros)



3. Analizar la percepción de calidad en el servicio prestado de los clientes de las dos compañías bajo la realización de una encuesta.

Los resultados esperados de la investigación previamente definida están orientados a que en todos los indicadores financieros Claro supere a la ETB, esto debido a las ventajas que tienen las compañías privadas sobre las públicas, es decir, que Claro tenga un mejor margen EBITDA, un mayor crecimiento de ingresos histórico y una estructura de capital más sólida. Así mismo, en cuanto a los resultados de la encuesta, se espera que la percepción de calidad obtenida por el servicio que presta la empresa Claro, sea significativamente mejor a la obtenida para ETB.

### **El Mercado de Las Telecomunicaciones en Colombia**

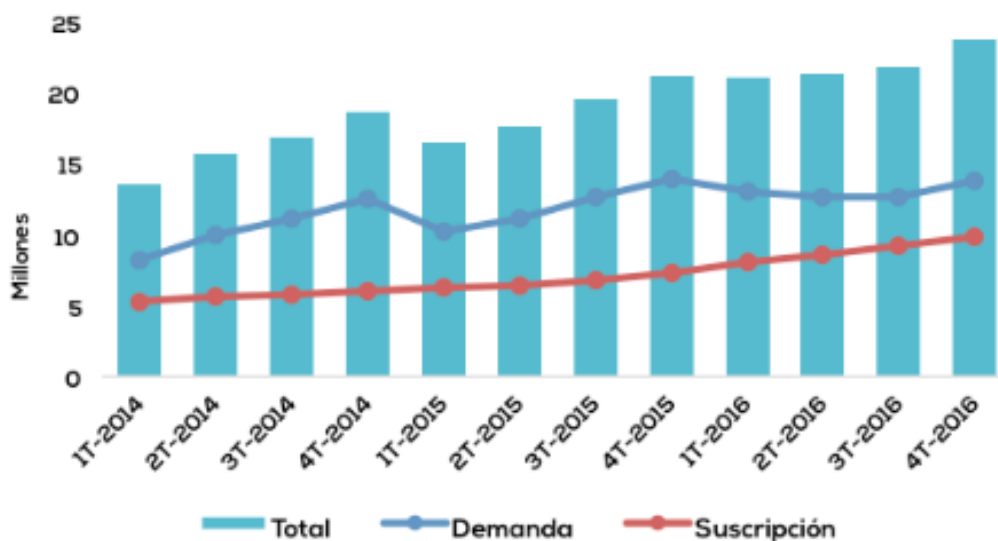
El sector de las telecomunicaciones en Colombia ha tenido un comportamiento acorde con la economía nacional. De acuerdo con el reporte de la industria de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), para el periodo entre 2001 y 2008, el sector creció a una tasa promedio de 9,7%, mientras que el PIB tuvo un crecimiento de 4,4%. Sin embargo, durante la desaceleración de la economía en el 2009, la industria tuvo un decrecimiento de 1,4% a comparación del crecimiento de 1,7% del PIB. Terminada la crisis, el sector tuvo un crecimiento anual promedio de 3,5%, sin embargo, la economía tuvo un crecimiento promedio de 4,1% superando a las telecomunicaciones. En el PIB sectorial, se muestra que las telecomunicaciones aportan el 3,01% de los ingresos agregados de la economía colombiana, porcentaje que supera al de países latinoamericanos como Brasil, Argentina, Bolivia, Perú, Chile, entre otros. Aunque se puede inferir que el porcentaje mencionado es bajo, las telecomunicaciones pueden generar eficiencias en otras industrias debido a reducciones en costos y eficiencias (Delgado, Gutiérrez, Lesmes, Pulido, MeisertlBra, Henao, Cortés, Cuervo & Vanegas, 2017).

Por su parte, es importante mencionar que, con respecto a la inversión en telecomunicaciones, “definida como el gasto en los factores que permiten la prestación de los servicios del sector (en su mayoría infraestructura) y el mejoramiento de los mismos (por ejemplo, desarrollo e investigación), el estudio arrojó que un aumento en

la inversión en telecomunicaciones del 1%, representa un crecimiento del 1,39% en promedio” (Delgado, et al., 2017, p. 20). Evaluaremos a continuación el estado actual de los diversos servicios de telecomunicaciones en Colombia, dando cuenta de su tamaño y penetración dentro del mercado actual del país.

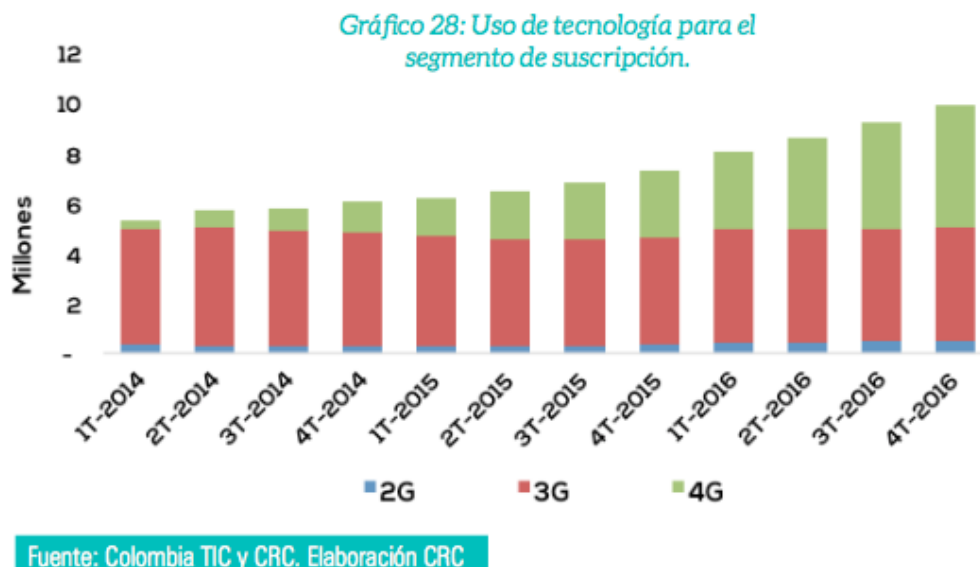
## Internet Móvil

**Gráfico 26: Evolución del número de suscriptores y abonados de Internet Móvil.**



Fuente: Colombia TIC y CRC. Elaboración CRC.

Imagen 1. Número de Usuarios de Internet Móvil

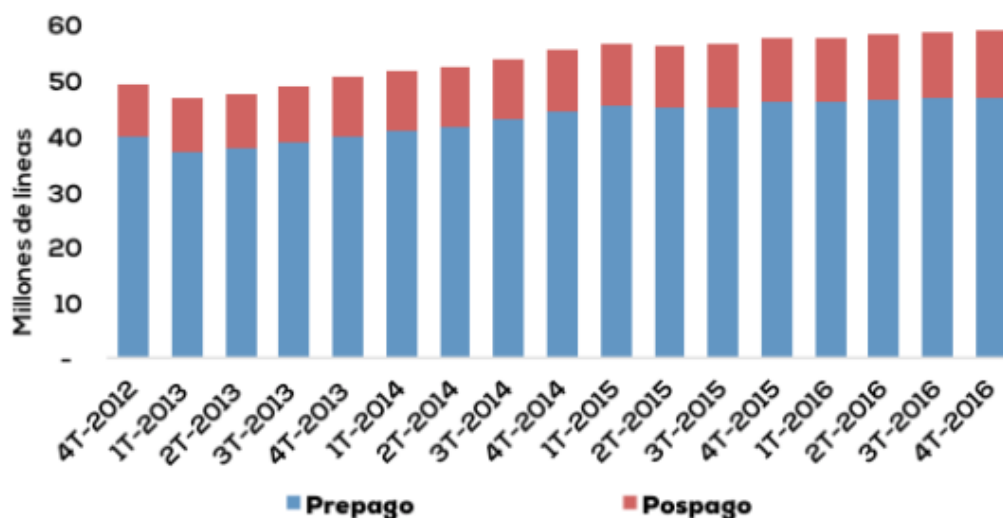


### Imagen 2. Uso de Tipo de Tecnología por Suscripción.

En Colombia, el internet móvil ha tenido un crecimiento significativamente alto en los últimos años. Para el periodo comprendido entre 2014 y 2016, el crecimiento fue de 75,5% alcanzando una penetración del mercado potencial de 48,7%. El número de suscriptores de internet móvil y conexiones del mismo por demanda superó los 23 millones de usuarios. Es preciso afirmar que este servicio está en un periodo de transición a 4G y esta tecnología ha tenido un crecimiento en su número de conexiones de 158% (Delgado, et al., 2017).

## Telefonía Móvil

Gráfico 34: Líneas de voz móvil por modalidad

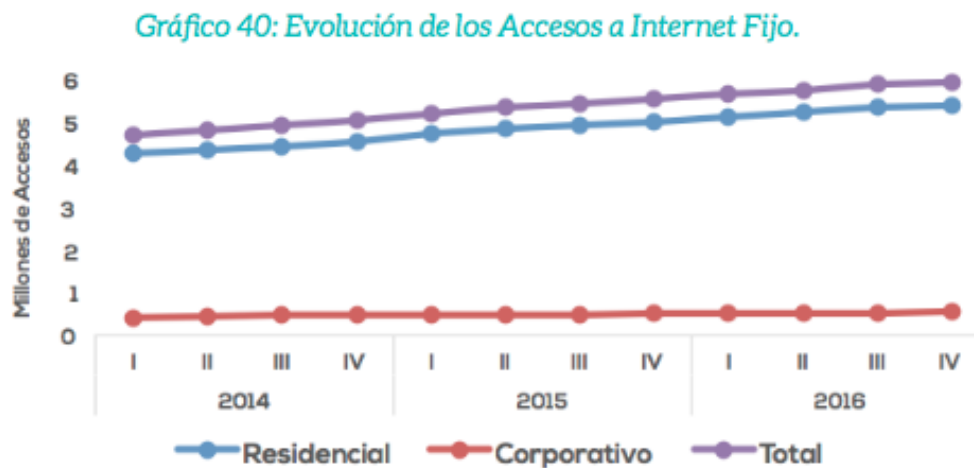


Fuente: Colombia TIC. Elaboración CRC.

### Imagen 3. Número de Líneas de Voz

De acuerdo con el informe de la CRC, para 2016, la suscripción de las líneas de voz móvil en Colombia superó los 58 millones de usuarios, lo que se traduce en una penetración mayor al 100%, siendo el servicio de comunicaciones con mayor penetración en Colombia. Sin embargo, esto se debe a personas en áreas urbanas que cuentan con más de una línea, pues en las áreas rurales aproximadamente el 40% de la población aún no cuenta con línea de voz móvil. Dentro de estas líneas, aproximadamente el 80% corresponden a líneas con servicio prepago, y solamente el 20% restante a planes de servicio pospago (Delgado, et al., 2017).

## Internet Fijo

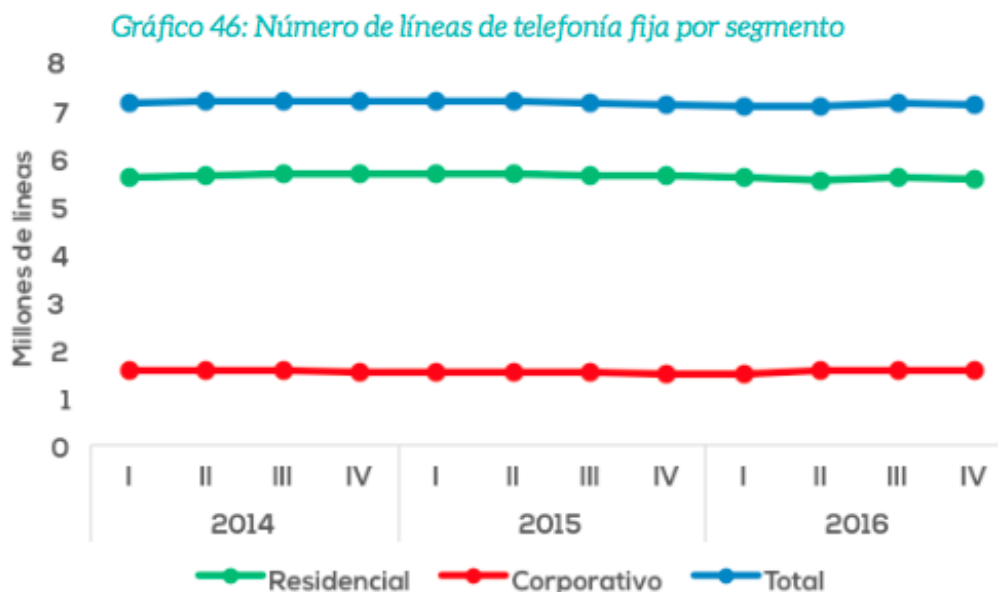


Fuente: Colombia TIC. Elaboración CRC

### Imagen 4. Accesos a Internet Fijo

En cuanto al servicio de internet fijo, para el periodo entre 2014 y 2016, hubo un crecimiento de aproximadamente 17,5%. En cuanto al número de suscriptores, se llegó a 5,9 millones teniendo una penetración nacional de 12,2%. El sector residencial, por su parte, representó más del 90% del mercado de internet fijo en el país (Delgado, et al., 2017).

## Telefonía Fija



Fuente: Colombia TIC. Elaboración CRC

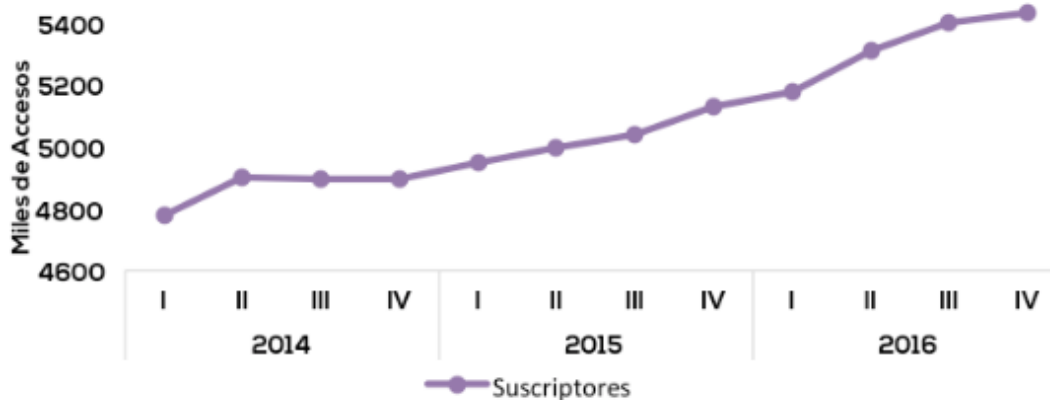
Nota: La categoría Residencial está conformada por los grupos Estratos 1 al 6 y Sin Estratificar. La categoría Corporativo está conformada por los grupos Comercial, Industrial, Oficial, y Uso Interno del Operador

### Imagen 5. Líneas de Telefonía Fija

Con respecto a las líneas de teléfono fijo, es preciso afirmar que en los últimos años se ha mantenido constante el número de usuarios adscritos a este servicio. Aproximadamente el 78% de las líneas telefónicas fijas corresponden a líneas residenciales y el 22% restante corresponderían a líneas corporativas (Delgado, et al., 2017).

## Televisión por Suscripción

Gráfico 54: Evolución del número de suscriptores de televisión por suscripción



Fuente: ANTV. Elaboración CRC

### Imagen 6. Número de Suscriptores de Televisión

De acuerdo con la Autoridad Nacional de Televisión, de 2015 a 2016, el número de suscriptores de televisión en el país aumento en un 5,9% alcanzando los 5,4 millones de suscriptores. Durante el 2016, Claro mantuvo el 42,6% del mercado nacional, seguido por UNE – EPM con el 20,2%, Directv con el 18,6% y Movistar con el 9,1%. Claro, UNE – EPM y Movistar, fueron los que mayor número de suscriptores aumentaron en los últimos años (Delgado, et al., 2017).

## Análisis Financiero del Sector

Tabla 1. Resultados del Análisis Financiero Histórico del Sector.

	Telecomunicaciones		
	2014	2015	2016
Razón Corriente	0,85x	0,78x	0,81x
ROAE		(0,02x)	0,02x
Cambios en Capital de Trabajo (COP M)	(1.925.837)	(2.925.208)	(2.303.298)

(EMIS Benchmark, 2016)

En cuanto a la razón corriente (activos corrientes/pasivos corrientes), en los últimos tres años, la industria no ha logrado tener un factor mayor a 1,0x demostrando una dificultad generalizada del sector para cubrir las obligaciones de corto plazo. El ROAE, que es el retorno sobre el patrimonio promedio por sus siglas en inglés, tiene un factor de 0,02x para 2016, calculado como la utilidad neta del periodo actual sobre el patrimonio promedio del periodo actual con el anterior. Finalmente, los cambios en capital de trabajo anuales, son negativos para todos los años de análisis, dando cuenta de que la industria tiene rotaciones que hacen que las necesidades de capital aumenten por el movimiento de las cuentas de balance.







**Tabla 2. Crecimiento Operativo Histórico del Sector.**

	<b>Telecomunicaciones</b>		
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Ingresos (COP M)	32.447.910	25.409.926	32.028.939
EBITDA (COP M)	5.752.321	5.338.748	6.483.486
Margen EBITDA (COP M)	17,73%	21,01%	20,24%

(EMIS Benchmark, 2016)

En cuanto a la operatividad del sector de telecomunicaciones, se evidencia que la eficiencia promedio de generación de caja resulta en un margen EBITDA de 20,5% en promedio para los últimos dos años de análisis. Esto significa que, a pesar de tener un capital de trabajo negativo en general, el sector tiene la capacidad de apalancar sus inversiones futuras con la propia operación del mismo.



Operador / Servicio	Internet Móvil	Telefonía Móvil	Internet Fijo	Telefonía Fija	TV suscripción
	58,6%	49,3%	36,5%	26,7%	42,6%
	20,9%	23,4%	16,4%	19,0%	9,1%
	0,0%	0,2%	21,0%	19,5%	20,2%
	13,0%	17,5%	0,0%	0,0%	0,0%
	1,8%	1,2%	10,9%	18,0%	2,2%
	0,0%	0,0%	1,8%	0,0%	18,6%
<b>OTROS</b>	5,7%	8,4%	13,3%	16,8%	7,4%

Fuente: Colombia TIC y ANTV. Elaboración CRC

### Imagen 7. Participación de Usuarios y Suscripciones por Operador

Como se puede evidenciar en la imagen 6, hay una clara ventaja en la participación del mercado que tiene Claro sobre las demás compañías del sector para todos los tipos de servicios prestados. La participación de ETB es significativamente más baja debido a que su mercado objetivo es en Bogotá únicamente y su presencia en otras ciudades es mínima, reduciendo su mercado de 48,6 millones de habitantes aproximadamente a 8 millones. De todas las compañías en la imagen 1, la única compañía del Estado es la ETB (Delgado, et al., 2017).

### Percepción de Servicio de las Telecomunicaciones

Para conocer la percepción del servicio de las telecomunicaciones en Colombia, se desarrollo una encuesta como medida de auto informe que consta de 10 preguntas y evalúa la percepción que tiene un grupo de individuos sobre el servicio que prestan las

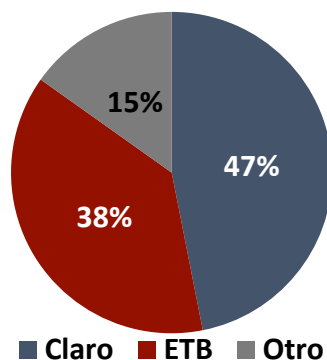
empresas de telecomunicaciones, para servicios de internet, televisión, teléfono fijo y celular. Las alternativas de respuesta están en una escala Likert que va de (1) a (5), siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el puntaje más alto en la escala para algunas preguntas, y en una escala de opción múltiple donde el individuo elige el operador que presta el servicio, siendo Claro, ETB y otro, las opciones de respuesta.

Por otra parte, para determinar de manera adecuada la percepción de calidad de estas dos compañías, se llevó a cabo una encuesta a los usuarios donde estos definieron qué servicios tienen contratados y en una escala de uno a cinco calificaron la calidad del servicio prestado por las compañías. La encuesta se desarrolló únicamente para usuarios de Bogotá, dado que ambas compañías tienen su mayor cantidad de usuarios en la capital del país. Su aplicación se dio de manera virtual, a través de redes sociales, WhatsApp y correo electrónico, y la participación en su diligenciamiento se dio de manera voluntaria; la muestra total fue de 147 participantes: 111 mujeres y 36 hombres, con edades desde los 17 años de edad. El cuestionario comprende las siguientes preguntas:

1. Edad.
2. Sexo.
3. ¿Qué operador le presta el servicio de telefonía fija?
4. ¿Qué operador le presta el servicio de celular?
5. ¿Qué operador le presta el servicio de internet?
6. ¿Qué operador le presta el servicio de televisión?
7. Califique de 1 a 5, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto, el servicio que le presta su operador de internet.
8. Califique de 1 a 5, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto, el servicio que le presta su operador de televisión.
9. Califique de 1 a 5, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto, el servicio que le presta su operador de celular.
10. Califique de 1 a 5, siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto, el servicio que le presta su operador de telefonía fija.

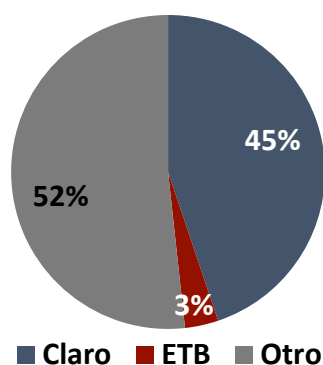
Una vez aplicado el cuestionario, se descargó la información y se diseñó una base de datos en Excel para el análisis de los resultados. A continuación, se describen los resultados obtenidos de acuerdo con las preguntas que pretendía responder la

encuesta de percepción y se llevará a cabo su respectivo análisis, para así poder llegar a conclusiones concretas que permitan dar respuesta a los objetivos y a la hipótesis planteada para el trabajo de investigación.



**Gráfica 1. Porcentaje de usuarios adscritos a telefonía fija por operador.**

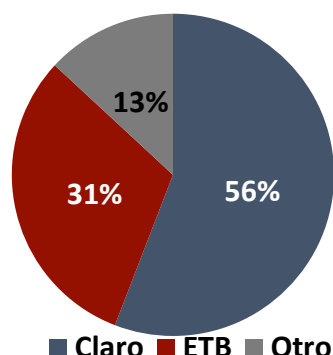
Los resultados obtenidos en la gráfica 1 permiten identificar el porcentaje de individuos adscritos a telefonía fija por operadores de telecomunicaciones Claro, ETB y otro. Los resultados obtenidos permiten mencionar que el 47% de los individuos encuestados se encuentra vinculado a la empresa Claro, 38% se encuentra vinculado con la empresa ETB y el 15% restante se encuentra vinculado con otro operador.



**Gráfica 2. Porcentaje de usuarios adscritos a celular por operador.**

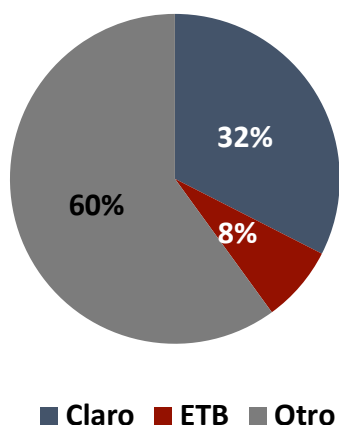
Los resultados obtenidos en la gráfica 2 permiten identificar el porcentaje de individuos que están actualmente adscritos por operador teniendo en cuenta el servicio de celular. Con base en lo anterior, es posible mencionar que el 45% de los individuos

encuestados se encuentra vinculado a la empresa Claro, 31% se encuentra vinculado con la empresa ETB y el 52% restante se encuentra adscrito a otro operador.



### Gráfica 3. Porcentaje de usuarios adscritos a internet por operador.

Los resultados obtenidos en la gráfica 3 permiten identificar el porcentaje de individuos adscritos al servicio de internet por operador de telecomunicaciones: Claro, ETB y otro. Con base en lo anterior, es posible mencionar que el 56% de los individuos encuestados se encuentra vinculado a la empresa Claro, 31% con la empresa ETB y el 13% restante se encuentra vinculado a otro operador.



### Gráfica 4. Porcentaje de usuarios adscritos a televisión por operador.

Los resultados obtenidos en la gráfica 4 permiten identificar el porcentaje de individuos adscritos al servicio de televisión por operador de telecomunicaciones: Claro, ETB y otro. De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 32% de las personas encuestadas contratan su servicio de televisión con Claro, 8% con ETB y el 60% restante con otro operador.

**Tabla 3. Percepción de la calidad del servicio de internet por operador.**

Internet		
Puntaje	ETB	Claro
1	-	1
2	4	8
3	15	31
4	19	38
5	7	3
<b>Promedio</b>	<b>3,6</b>	<b>3,4</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la tabla 1 dan cuenta de la percepción de la calidad del servicio de internet por operador: Claro y ETB. Los resultados evidencian un puntaje promedio de 3,6/5,0 para ETB y de 3,4/5,0 para Claro.

**Tabla 4. Percepción de la calidad del servicio de celular por operador.**

Celular		
Puntaje	ETB	Claro
1	-	2
2	-	8
3	2	26
4	2	27
5	1	2
<b>Promedio</b>	<b>3,8</b>	<b>3,3</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la tabla 2 muestran la percepción de la calidad del servicio de celular por operador: Claro y ETB. Los resultados evidencian un puntaje promedio de 3,8/5,0 para ETB y de 3,3/5,0 para Claro.

**Tabla 5. Percepción de la calidad del servicio de teléfono fijo por operador.**

Teléfono fijo		
Puntaje	ETB	Claro
1	-	2
2	2	9
3	9	13
4	25	26
5	19	18
<b>Promedio</b>	<b>4,1</b>	<b>3,7</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la tabla 3 evidencian la percepción de la calidad del servicio de telefonía fija por operador: Claro y ETB. Los resultados evidencian un puntaje promedio de 4,1/5,0 para ETB y de 3,7/5,0 para Claro.

**Tabla 6. Percepción de la calidad del servicio de televisión por operador.**

Televisión		
Puntaje	ETB	Claro
1	-	-
2	-	1
3	1	-
4	1	8
5	1	4
<b>Promedio</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en la tabla 4 dan cuenta de la percepción de la calidad del servicio de telefonía fija por operador: Claro y ETB. Los resultados evidencian un puntaje promedio de 4,0/5,0 para ETB y de 4,2/5,0 para Claro.

**Nota:** Del total de los encuestados, únicamente 16 de ellos tenían suscripción de televisión con las compañías ETB y Claro.

### **Análisis Financiero histórico de las Compañías ETB y Claro**

Para lograr determinar de manera concreta el desempeño histórico de estas empresas, se desarrolló un análisis financiero que permitió definir la capacidad de generación de EBITDA (Earnings Before Interests, Taxes, Depreciations and

Amortizations) de las dos compañías, el crecimiento histórico de los ingresos de las compañías, los crecimientos de activos, pasivos y patrimonio y las razones financieras principales (razón corriente, ROAE, cambios en capital de trabajo), de esta manera será posible concluir qué compañía tiene una estructura administrativa más eficiente. Ésta forma de análisis se realizó con base en los análisis que el Fondo de Capital Privado Inmobiliario Nexus Capital Partners realiza para determinar el riesgo de impago de sus más de 140 arrendatarios.

**Tabla 7. Resultados del Análisis Financiero Histórico de ETB.**

		<b>ETB</b>	
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Razón Corriente	2,34x	1,24x	1,01x
ROAE		(0,03x)	(0,11x)
Cambios en Capital de Trabajo (COP M)	(65.155)	60.236	328.664

(EMIS, Benchmark, 2016)

La razón corriente de ETB supera 1,0x para todo el periodo analizado demostrando una clara capacidad de cumplir con las obligaciones de corto plazo. Así mismo, supera el promedio de la industria que según BPR Benchmark, corresponde a 0,81x para 2016. Sin embargo, ha tenido una clara disminución en los últimos tres años.

Con respecto al ROAE, es preciso decir que ETB ha tenido un periodo sostenido de tiempo en el cual ha presentado pérdidas, por lo anterior, el ROEA ha sido significativamente más bajo que el del sector.

Por su parte, el capital de trabajo de ETB, ha tenido un comportamiento significativamente mejor que el de la industria ya que en los últimos dos años no ha aumentado las necesidades de caja de la compañía.

**Tabla 8. Crecimiento Operativo Histórico de ETB.**

		<b>ETB</b>	
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Ingresos (COP M)	1.364.318	1.268.305	1.413.440
<i>Crecimiento</i>		-7,03%	11,44%
EBITDA (COP M)	(65.155)	60.236	328.664
Margen EBITDA (COP M)	-4,78%	4,75%	23,25%
Activos	5.089.855	4.898.431	4.316.482
<i>Crecimiento</i>		-3,76%	-11,88%
Pasivos	1.660.371	2.619.819	2.319.063
<i>Crecimiento</i>		57,79%	-11,48%
Patrimonio	3.429.484	2.278.612	1.997.419
<i>Crecimiento</i>		-33,56%	-12,34%

(EMIS, Benchmark, 2016)

La ETB, tuvo un crecimiento anual compuesto de 1,78% para el periodo comprendido entre 2014 y 2016, esto se debió al decrecimiento de 7,03% que la compañía tuvo de 2014 a 2015. Teniendo en cuenta que la compañía ha registrado pérdidas en los últimos años, es preciso afirmar que para el 2014 y 2015, el margen EBITDA fue significativamente más bajo que el del sector para el mismo periodo, 17,73% y 21,01% respectivamente. Sin embargo, tuvo una mejora significativa para 2016, superando el promedio de la industria.

Es preciso afirmar que los activos de la compañía han tenido un decrecimiento sostenido en el periodo de análisis al igual que el patrimonio. Sin embargo, los pasivos tuvieron un crecimiento importante entre 2014 y 2015. Esta tendencia, termina de demostrar que la compañía está atravesando momentos financieramente difíciles.

**Tabla 9. Resultados del Análisis Financiero Histórico de Claro.**

		<b>Claro</b>	
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Razón Corriente	0,31x	0,23x	0,38x
ROAE		0,06x	0,08x
Cambios en Capital de Trabajo (COP M)	(637.666)	(828.624)	(519.701)

(EMIS, Benchmark, 2016)



Por su parte, Claro presenta una razón corriente significativamente menor a 1,0x demostrando claras dificultades en el cumplimiento de las obligaciones de corto plazo de la compañía. Así mismo, su razón corriente es significativamente menor que la del sector y que la de ETB.

El ROAE de Claro muestra en definitiva una operación favorable tanto con respecto al sector como en comparación con ETB. A diferencia de la ETB, Claro ha presentado de manera sostenida utilidades en los periodos analizados.

El capital de trabajo de Claro, ha mostrado un comportamiento acorde con el sector disminuyendo la caja de la compañía sin quitarle la capacidad de cumplir con sus inversiones de capital o sus obligaciones financieras.

**Tabla 10. Crecimiento Operativo Histórico de Claro.**

	2014	Claro 2015	2016
Ingresos (COP M)	5.376.320	2.891.849	3.186.966
EBITDA (COP M)	435.807	1.043.449	1.132.624
Margen EBITDA (COP M)	8,11%	36,08%	35,54%
Activos	3.441.231	3.880.076	4.211.913
<i>Crecimiento</i>		12,75%	8,55%
Pasivos	941.286	1.212.130	1.320.309
<i>Crecimiento</i>		28,77%	8,92%
Patrimonio	2.499.945	2.667.945	2.891.604
<i>Crecimiento</i>		6,72%	8,38%

(EMIS, Benchmark, 2016)

El margen EBITDA de Claro tiene un comportamiento significativamente superior al que tienen ETB y el sector de las telecomunicaciones. Esto demuestra que tiene mayores eficiencias que las compañías de la industria en general, y gracias a esto supera de manera contundente a la empresa pública.

En cuanto a las cuentas de balance, Claro demuestra una solidez financiera contundente soportada con un crecimiento de los activos y el patrimonio de manera

sostenida para todo el periodo de análisis. Contrario a la ETB, Claro ha logrado resultados favorables en los últimos años y esto se demuestra en sus estados financieros. El crecimiento sostenido del patrimonio, da cuenta de las ganancias sostenidas que ha logrado tener la compañía y la capacidad de inversión de capital que tiene la compañía debido al grupo financiero en cabeza de Carlos Slim.

### **Conclusión**

Tomando como base los resultados expuestos anteriormente, es importante mencionar que el objetivo principal de la investigación era determinar, en el sector de las telecomunicaciones en Colombia, si las compañías privadas tienen un desempeño financiero más sólido que las públicas. Así mismo, se pretendía definir si la percepción de calidad de servicio era más alta para las compañías privadas.

Los resultados obtenidos en la encuesta de percepción de calidad del servicio para internet, celular y telefonía fija, reflejan un mayor índice de satisfacción en los servicios prestados por la empresa pública (ETB) sobre la empresa privada (Claro). Por el contrario, los resultados de la percepción de servicio de televisión, reflejan un mayor grado de satisfacción con el servicio prestado por la empresa privada.

Contrario al planteamiento de la hipótesis, para la percepción de calidad en el servicio de telecomunicaciones en tres (3) de los cuatro (4) servicios analizados, la empresa pública obtuvo resultados superiores frente a la empresa privada. En otras palabras, la percepción de calidad de la ETB fue más alta para los servicios de internet, celular y telefonía fija y Claro únicamente obtuvo una calificación más alta para los servicios de televisión. Lo anterior, puede asociarse con que “la privatización, por sí misma, no garantiza que la empresa se preocupe por el interés colectivo” (González & Noguera, 2016) y en ocasiones, de acuerdo a lo mencionado por Jorge Iván González (2016), profesor de la Universidad Nacional, se olvida que es más importante la libre competencia que la misma propiedad de las compañías en una industria específica.

Ahora bien, con respecto al análisis financiero histórico de las dos empresas, la ETB tuvo un resultado más favorable en cuanto a la razón corriente y en cuanto a los cambios en el capital de trabajo. Sin embargo, Claro superó a la compañía pública en el ROAE, en el nivel de ingresos, y sobretodo en el margen EBITDA. Así mismo, en

cuanto al crecimiento de las cuentas de balance, se ve una clara ventaja de Claro sobre la compañía pública ya que la primera tiene un crecimiento sostenido tanto de activos como de patrimonio demostrando una solidez financiera. Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso afirmar que la eficiencia operativa y financiera de Claro, supera de manera contundente a la ETB, soportando la hipótesis planteada en este trabajo de investigación.

## Referencias

- Arroyo Fernández, M.J. (S.F). *Expansión*. From expansion.com:  
<http://www.expansion.com/diccionario-economico/privatizacion.html>
- Congreso de la República de Colombia. (20 de Diciembre de 1995). *Alcaldía de Bogotá*. From: alcaldiabogota.gov.co:  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=317>
- Delgado, A., Gutiérrez, C., Lesmes, J., Pulido, J., Meisertl, J., Henao, J.S., Cortés, O., Cuervo, R. & Vanegas, V. (2017). REPORTE DE INDUSTRIA DEL SECTOR TIC 2016. Comisión de Regulación de Comunicaciones, consultado en: 13 de noviembre de 2017. Recuperado de:  
[https://www.crcom.gov.co/recursos\\_user/2017/Reporte\\_de\\_Industria\\_v\\_Final\\_publicada.pdf](https://www.crcom.gov.co/recursos_user/2017/Reporte_de_Industria_v_Final_publicada.pdf)
- EMIS Benchmark. (2015). *EMIS Benchmark*. EMIS Benchmark.
- EMIS Benchmark. (2016). *EMIS Benchmark*. EMIS Benchmark.
- García, G. (2004). El impacto de la privatización en las telecomunicaciones. *Gestión y Política Pública* , 373-425.
- García, L. C., & Gómez, S. (2009). Efecto de la privatización sobre el renimiento de las empresas españolas privatizadas por medio de ofertas públicas de venta. *Cuadernos de Administración Vol. 22* , 135-165.
- Giraldo, M. E. (2016). La privatización de las telecomunicaciones en Colombia. *Gestión y Política Pública* , 81-117.
- González, J.I. & Noguera, F. (2016). Dos miradas a la privatización de empresas en Bogotá. EL ESPECTADOR. Documento recuperado el 16 de octubre de 2017 de: <https://www.elespectador.com/noticias/bogota/dos-miradas-privatizacion-de-empresas-bogota-articulo-610434>
- Miera, K. Z., & De Antonio, J. M. (2010). Efectos de la privatización en la gestión. *Cuadernos de gestión* , 81-98.
- Moreno, Ó. (2013). El paro de abril de 1992. Privatización y resistencia en la Empresa Nacional de Telecomunicaciones de Colombia. *Memoria y Sociedad* , 198-216.
- Pérez, R. (2013). Privatizaciones, fusiones y adquisiciones: las grandes empresas en México. *Espacios Públicos* , 113-140.
- Portafolio. (1 de May de 2016). Seis razones para la venta de la ETB . *Portafolio* .

Portafolio. (4 de May de 2011). Telecomunicaciones, un salto a la prosperidad.  
*Portafolio* .

Quintero Beltrán, J. (2006). La privatización de las empresas estatales en Colombia.  
*Camino del Hallazgo y del Juicio* , Revista Electrónica.

Rozas, P. (2005). Privatización, reestructuración industrial y prácticas regulatorias en el sector de las telecomunicaciones. *CEPAL* , 1-114.