

El difícil camino hacia la era digital

POR **JORGE PÉREZ MARTÍNEZ Y FRANCISCO BLANCO**

Este Cuaderno Central de Telos no aspira a elaborar recetas mágicas para resolver este cierto impasse reinante en el sector telecomunicaciones, sino a contribuir al debate constructivo aportando la perspectiva de diversos tipos de agentes que participan activamente en el mismo, y con el deseo no sólo de ilustrar lo que ha ocurrido sino de anticipar cuál puede ser el futuro del sector.

Decía Séneca que «la adversidad vuelve sabio al hombre» y quizás en las lecciones que se puedan extraer de los tiempos adversos que le ha tocado experimentar al sector de telecomunicaciones durante estos últimos tres años se encuentren las claves necesarias para la recuperación del mismo. Desinversiones, ajustes de plantillas, saneamientos de activos, reestructuraciones, cambios de equipos gestores son algunas de las medidas que muchas empresas de este sector han tenido que afrontar desde finales de 2000 en un periodo que podríamos calificar para muchas de ellas de «travesía del desierto», en unos casos con el objeto de sobrevivir y en otros para mejorar sus expectativas de negocio.

A nadie se le oculta que tras esta fría descripción de la crisis subyacen unos costes sociales importantes en forma de pérdidas de empleo y trayectorias profesionales truncadas, pérdidas de ahorro de pequeños inversores, etc. También es patente que el proceso de «destrucción creativa» al que estamos asistiendo está destruyendo también una gran parte del valor tangible e intangible creado a lo largo de los últimos años, siendo intelectualmente fructífero preguntarse sobre la bondad del modelo adoptado para afrontar la apertura a la competencia y globalización de los mercados.

Sin embargo, el enfoque que hemos adoptado en este Cuaderno Central es muy distinto; vamos a presentar la visión de especialistas que han vivido este proceso «por dentro» y desde atalayas muy distintas. Buscamos el contraste de interpretaciones sobre lo sucedido y

lo por venir.

Para poner un poco en perspectiva la situación a la que nos referimos basten cuatro apuntes:

Desde sus máximos históricos a principios de 2000, las cinco principales proveedoras de servicios de telecomunicaciones de Europa (British Telecom, Deutsche Telekom, France Telecom, Telecom Italia y Telefónica) han perdido un valor acumulado y agregado de 924.000 millones de euros, que representa aproximadamente un 15 por ciento de PIB de 2001 generado en la Unión Europea (ver gráfico (01)).

Gráfico 1 (01): Evolución de la capitalización bursátil

Entre las operadoras incumbentes europeas, sólo en el negocio de la telefonía fija se va a contabilizar una reducción de empleo en el periodo 2000-2002 de unos 80.000 puestos de trabajo (un 18 por ciento de la plantilla total existente al inicio del periodo).

En estos años American On Line (AOL) llevó a cabo el mayor saneamiento de activos nunca realizado por ninguna empresa de cualquier sector, por un importe total de 54.000 millones de euros.

La lista de suspensiones de pagos y quiebras creció trimestre a trimestre con nombres de empresas que eran referencias de éxito en 1999 tales como: Global Crossing, Worldcom, KPN-Qwest, Coval, Metromedia, Teleglobe, Flag Telecom, NTL, 360 Networks, Nextel Internacional, etc.

Cómo se puede entender o asumir todo esto al hablar de un sector como el de telecomunicaciones, que durante los años 80 y 90 fue el impulsor de tantos cambios como el representado por el capitalismo popular a través de las privatizaciones y salidas a Bolsa de las principales compañías en todos los continentes, la mejora de los procesos operativos y transmisión de datos entre las empresas con la incorporación de la tecnología digital en sustitución de la analógica, los cambios en los hábitos de comunicación de las personas con la generación de una nueva demanda a través de la telefonía móvil o incluso las nuevas posibilidades de transferencia de información y conocimiento que posibilitaba el fenómeno de Internet en plena expansión en la segunda mitad de los 90. Cómo puede ser que con todo este viento a favor se hayan hundido tantos proyectos, que tantos emprendedores hayan tirado la toalla, que cierto talento del sector haya decidido reorientar su actividad profesional o incluso que el usuario final, el cliente, haya respondido tímidamente a determinada innovación de servicios y productos.

Después de tres años de ¿transición?, ¿crisis?, ¿incertidumbre?, ¿ajuste?, sería muy fácil hablar de los principales protagonistas de este periodo, y probablemente llegaríamos a la conclusión de que todos los agentes que de una u otra manera intervienen en las comunicaciones [empresas de servicios, empresas fabricantes, empresas de medios, creadores de contenidos, reguladores, creadores de opinión como los analistas y periodistas, inversores finales, intermediarios financieros y por último el usuario final] han contribuido a este panorama que arroja incógnitas relevantes sobre el futuro del sector.

Las causas de la crisis

Hoy se puede decir que existe un cierto consenso respecto a los factores explicativos de este periodo de ajuste entre los que podemos destacar:

- La sobrevaloración de las expectativas de crecimiento del sector, que entre otras consecuencias generó la explosión de la llamada "burbuja de Internet".
- Los retrasos producidos en la disponibilidad efectiva, en forma comercial de las nuevas tecnologías, especialmente la tercera generación de móviles, UMTS.
- Las iniciativas empresariales, sobre todo las representadas por las empresas *puntocom*, definieron modelos de negocio que anticiparon excesivamente los horizontes de rentabilidad esperados.
- Se registró en este periodo una sobreactuación regulatoria cuya demostración más tangible son la fijación de *price caps* muy agresivos en el negocio de la telefonía fija y los ya bien conocidos resultados de las subastas UMTS en el negocio de la telefonía móvil, lo que algunos han considerado como la mayor transferencia de valor desde el ámbito privado al ámbito público ocurrida en los últimos tiempos.
- Por último, cabría recordar las estrategias de crecimiento no orgánico poco fundamentadas desde el punto de vista económico-financiero y de retorno de las inversiones que ejecutaron compañías muy relevantes del sector y que hoy sufren sus consecuencias en forma de elevadas tasas de endeudamiento que limitan su desarrollo de negocio a futuro.

En este contexto conviene resaltar dos comportamientos que sin duda no han favorecido la recuperación del sector. Por un lado, resulta llamativo que los mismos analistas que encumbraron a lo largo de 1999 y parte de 2000 al sector de las telecomunicaciones y a las empresas tecnológicas en general como mejor destino de la inversión en Bolsa, hoy las valoran por debajo de sus fundamentales y las castigan por encima de la media general de los mercados. En ocasiones, durante este periodo (2000-2002), hemos llegado a la situación paradójica de que el mercado de valores cotizaba cada euro de beneficio o de margen operativo de este sector por debajo del que estaba dispuesto a pagar por sectores con menores posibilidades de crecimiento futuro, como es el caso de las eléctricas (01).

Por otro lado, el usuario final que se ha acercado al mundo de Internet y de las nuevas tecnologías se ha acomodado, por no decir acostumbrado, a una modalidad de consumo gratuito, y nadie ha asumido la responsabilidad de formarle adecuadamente para el uso de las nuevas tecnologías, aspecto este último en el que las políticas públicas de educación y las privadas de formación de personal tienen mucho que ver.

El futuro es hoy

El análisis realizado hasta ahora parece indicar que una vez cumplida la [penitencia] por los errores cometidos por los distintos actores (02), finalizado el proceso doloroso de ajuste de la dimensión y estructura de los agentes a la demanda real, una vez creado el entorno regulador adecuado (03) y con la inestimable ayuda de unas políticas públicas de impulso a la Sociedad de la Información que incentiven la demanda, el sector de las telecomunicaciones volverá a ocupar el papel central que ocupó en la década anterior. Sin embargo, no está claro que tenga que ser así, pues continuarían existiendo algunas incertidumbres de fondo para las que todavía no hay respuesta.

En efecto, el sector de las telecomunicaciones afronta simultáneamente una [crisis de identidad] que tiene su origen en su dificultad de interiorizar el proceso de convergencia con la industria del *software*. No está claro el papel que ocuparán los agentes tradicionales de las telecomunicaciones en las nuevas cadenas de valor que surgirán tras la crisis (04).

Por otro lado, el indudable éxito de la [Internet social] frente a la [Internet comercial] muestra que el paradigma de la conectividad universal como bien social o público que tuvo la telefonía en épocas pasadas no está definitivamente enterrado en la era del acceso y comunicación de contenidos digitales multimedia. Como han puesto de manifiesto distintos autores, la arquitectura reticular de la red de redes, su peculiar organización reguladora y la presión social activa del colectivo de internautas tienden a convertir el acceso a Internet en un servicio con atributos de bien público (imposibilidad de exclusión y consumo no rival) de un enorme valor instrumental para acceder a los bienes privados (susceptibles de generar beneficio económico) que son las aplicaciones, servicios y contenidos que se encuentran en la periferia de la red. La creciente ocupación de las redes por el tráfico Ip y la dificultad que encuentran los operadores en obtener rentabilidad de dicho tráfico puede ser un exponente de este problema. En breve, el acceso funcional a Internet formará parte del servicio universal. ¿Cómo va a evolucionar este concepto?

Hasta hace relativamente poco tiempo, la estrategia de los gobiernos de los países desarrollados para extender las infraestructuras y servicios de banda ancha se ha limitado a abrir los mercados a la competencia y desagregar el bucle de los operadores incumbentes. Sin embargo, el pobre resultado alcanzado está llevando a muchos países a poner en marcha políticas más intervencionistas como son la subvención directa a los operadores (financiación), las inversiones directas en infraestructuras propias o compartidas con el sector privado (típicamente en zonas no rentables) o incentivos a la demanda (compartiendo costes con la iniciativa privada). ¿Cuál será el alcance de esta nueva forma de intervención?

En cualquier caso el sector se halla sumido desde hace tres años en un entorno de incertidumbre regulatoria, tecnológica, de demanda y financiera que analizándose en perspectiva junto con el desarrollo registrado en las décadas de los años 80 y 90 muestra similitud con procesos de innovación anteriores como fueron los casos del ferrocarril, la radio, la aviación, el automóvil, etc. Todos ellos son procesos que cambian la sociedad y que poseen varias fases, y una de ellas casi inevitablemente es una crisis como se deriva del gráfico 2 (02). Estas fases abarcan desde el inicio modesto que desemboca en un periodo de explosión especulativa, al que sigue una crisis de alumbramiento motivado en muchas ocasiones por una sobreinversión, un retraso de la demanda, un incremento significativo de

la deuda, la aparición de quiebras y fusiones empresariales. Al final de esta fase, normalmente se produce un asentamiento ordenado de la sociedad, para acabar con un proceso de maduración y extensión de los beneficios a toda la sociedad.

Gráfico 2 (02): Las fases de los procesos de innovación

Si el comportamiento del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) responde de verdad a este patrón de proceso de innovación antes apuntado, entonces estamos ante un momento decisivo para el futuro del sector.

Como es lógico todo proceso de innovación conlleva riesgo e incertidumbre, pero también nuevas oportunidades de crecimiento. Aprovechar ese futuro tiene mucho que ver con el proyecto de Sociedad de la Información y del Conocimiento que todos los agentes involucrados quieran llevar adelante, pero en cualquier caso será necesario y no suficiente superar cuatro cuellos de botella que no permiten hoy el despegue definitivo de la banda ancha: la pérdida de confianza de los mercados financieros representados por los inversores, el entorno de inestabilidad y sobrerregulación, la baja demanda y escasa aceptación por parte de los usuarios a los nuevos servicios y, por último, el lento desarrollo de los servicios de banda ancha.