

Indice

I. 1. REGULACION DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO

- I. 1. 1. Marco legal de relaciones laborales.

I. 2. RECURSOS HUMANOS

- I. 2. 1. Plantilla global.
- I. 2. 2. Evolución de la población ocupada.
- I. 2. 3. Distribución de la plantilla según: edad, antigüedad y sexo.
- I. 2. 4. Evolución de la plantilla.
- I. 2. 5. Rotación interna del personal.
- I. 2. 6. Distribución del personal en activo por áreas de gestión.
- I. 2. 7. Distribución del personal en activo por Zonas Telefónicas.
- I. 2. 8. Distribución del personal en activo por Departamentos y Servicios.
- I. 2. 9. Personal en activo por grupos laborales.
- I. 2.10. Personal en activo por Comunidades Autónomas y por Provincias.

I. 3. REDUCCIONES DE LA CAPACIDAD LABORAL

- I. 3. 1. Absentismo y Permisos.

I. 4. RETRIBUCIONES Y COSTE DEL PERSONAL

- I. 4. 1. Retribución directa.
- I. 4. 2. Retribución mediante prestaciones varias.
- I. 4. 3. Coste por otros conceptos.
- I. 4. 4. Análisis de la remuneración.

I. 5. LA FORMACION DEL PERSONAL Y LA INFORMACION INTERIOR.

- I. 5. 1. Cursos y asistentes por áreas de gestión.
- I. 5. 2. Coste de la formación.
- I. 5. 3. Información interior.

I. 6. PROMOCION

- I. 6. 1. Evolución de la promoción.

I. 7. REPRESENTACION LABORAL.

- I. 7. 1. Representantes del personal.

I. 8. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

- I. 8. 1. Servicios Médicos de Empresa.
- I. 8. 2. Accidentes de trabajo.

I. 9. CLIMA LABORAL

- I. 9. 1. Resumen de la conflictividad laboral.

I.10. ACTIVIDADES SOCIALES

- I.10. 1. Promoción Cultural Recreativa.
- I.10. 2. Promoción económica.

I.11. PRODUCTIVIDAD

LOS EMPLEADOS

Regulación de las condiciones de trabajo

I. 1. 1. Marco legal de relaciones laborales.

El 9 de abril de 1983 fue firmado el XII Convenio Colectivo, con un período de vigencia de dos años, al que se llegó, como es habitual, tras una serie de negociaciones. Junto con las mejoras económicas pactadas, se negociaron aspectos muy importantes relativos a: reducción de jornada, selección, formación, promoción, vacaciones de Tráfico, reconocimiento de antigüedad perdida, traslados y cambios de acoplamiento, permisos... etc. Así mismo, se reconocieron nuevos derechos sindicales y se crearon Comisiones Paritarias, dando participación a los Sindicatos en temas claves tales como: Formación, Productividad y Plan Cuatrienal. En su Cláusula 4.ª se pactó la revisión de aspectos económicos para 1984, segundo año de vigencia del Convenio.

En el cuadro adjunto aparecen las condiciones de trabajo más significativas recogidas en dicho Convenio, respecto a incrementos salariales, horarios y jornadas laborales.

- Convenio Colectivo en vigor N.º XII firmado el 9-4-83. Período de vigencia: 1-1-83 al 31-12-84.
- Otras reglamentaciones en vigor:
 - Internas: Instrucciones y circulares; cláusulas vigentes de anteriores Convenios Colectivos.
 - Externas: Estatuto de los Trabajadores y demás disposiciones laborales vigentes.
- Condiciones de empleo más significativas incorporadas al Convenio:
 - a) **Económicas**
 - Incremento masa salarial: 12,0 % sobre masa salarial 1982.
 - b) **Horario y Jornada**

Grupos	Horas/Año	Jornada
Oficinas (Gral. Jefaturas Tic. Fac.; Tic. Aux. y Tco.; Delineantes; Admtv.)	1.695	7 h. 30 m. todo el año y 5 días a la semana con 30 m. de flexibilidad.
Resto de Grupos	1.778	38 h. 45 m. a la semana, salvo el Dpto. de Tráfico con turnos de 6 h/6 días/24 semanas y 7 h/6 días/ 28 semanas.

1. 2. 1. Plantilla Global.

A lo largo de 1983 la Telefónica creó 2.203 nuevos empleos directos, colaborando de esta manera a la reducción del grave problema de paro que sufre nuestra sociedad.

Deducidas las bajas habidas por jubilación y otras situaciones, el aumento neto del número de empleados fue de 1.153, con lo que el personal en activo, ascendía al acabar el ejercicio a 62.823 personas.

A.—Al cierre del ejercicio de 1983, el personal en activo de la Telefónica es:

Empleados	1982	1983	Diferencias	
			Absolutas	Relativas
Fijos	61.569	62.524	955	1,55
Eventuales	101	299	198	196,04
TOTAL ACTIVO	61.670	62.823	1.153	1,87

B.—Población dependiente de la Telefónica, sin incluir el empleo inducido por su actividad.

	Empleados	Beneficiarios	TOTAL
Personal en activo	62.823	115.000	177.823

NOTA: La Institución Telefónica de Previsión cuenta a su vez con 7.568 pensionistas, que suponen unos 9.500 beneficiarios, es decir una población dependiente total de 17.068 personas; hay que destacar que, con respecto a 1982, dicha población dependiente de la I.T.P. se incrementó en un 8,07 %.

1. 2. 2. Evolución de la población ocupada

Se presenta la evolución observada en los últimos años. En lo que respecta a Telefónica la tendencia ha sido alcista permanentemente y de forma acusada, en contraste con el Cómputo Nacional que ha evolucionado negativamente, y con el índice del Sector Servicios que ha estado sometido a oscilaciones y cuyo incremento final es superado ampliamente por el correspondiente a Telefónica.

	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983
Cómputo Nacional	100	97,3	95,2	90,5	88,0	87,5	86,8
Sector Servicios	100	99,3	100,7	97,9	98,5	99,6	99,9
Telefónica	100	102,8	106,2	109,5	112,2	114,0	116,2

Evolución porcentual de la población ocupada

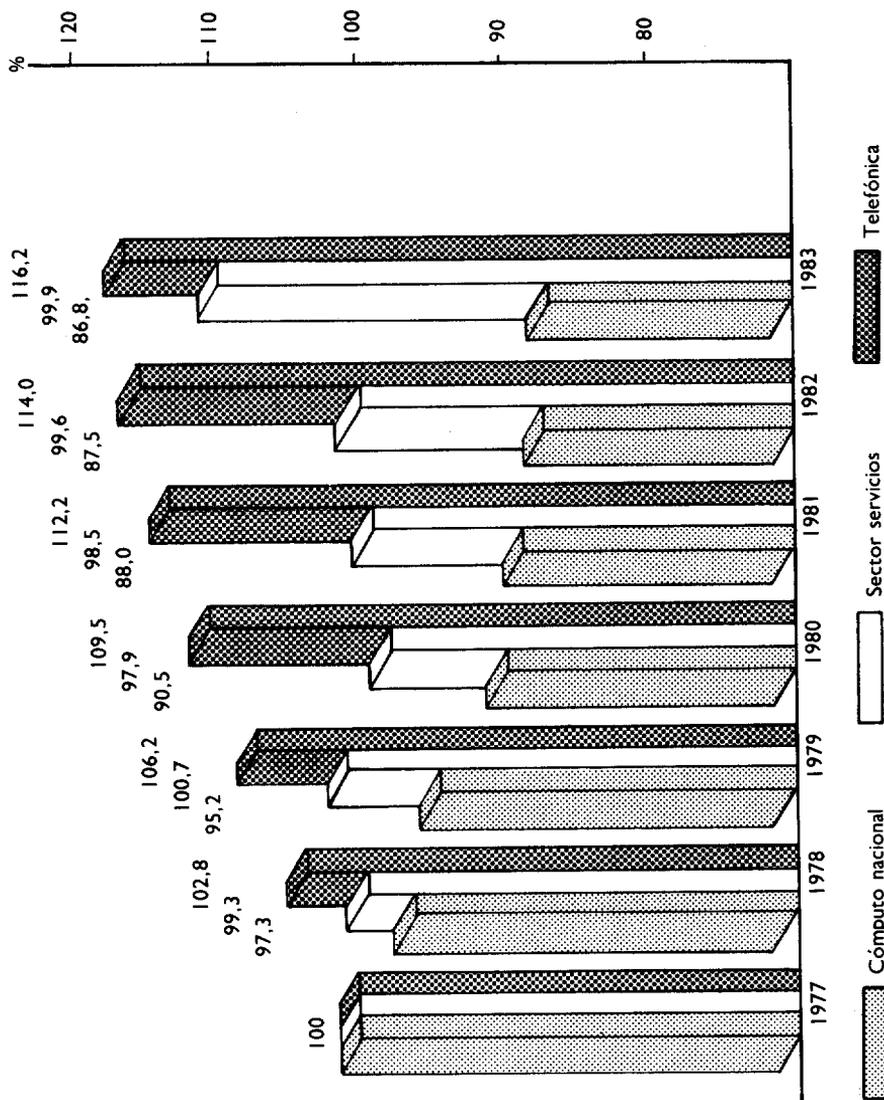


Gráfico correspondiente al apartado 1.2.2.

I. 2. 3. Distribución del personal en activo según edad, antigüedad y sexo.

La actividad propia de la Telefónica influye decisivamente en la composición de la plantilla en cuanto a su estructura de edades, antigüedad y sexo.

Distribución por edades

	1982	1983
Menos de 20 años	310	257
De 20 a 24 años	4.222	4.006
De 25 a 34 años	21.390	19.922
De 35 a 44 años	23.116	25.631
De 45 a 54 años	8.460	8.686
De 55 a 59 años	3.247	3.432
De 60 a 64 años	914	877
Más de 64 años	11	12
TOTAL	61.670	62.823

La edad media de la plantilla Telefónica es de 37,7 años.

Distribución por antigüedad en la Empresa

	1982	1983
Menos de 3 años	5.504	5.437
De 3 a 8 años	8.149	8.758
De 9 a 16 años	25.395	23.033
De 17 a 24 años	13.569	16.155
De 25 a 32 años	5.568	6.071
De 33 a 39 años	2.671	2.736
Más de 39 años	814	633
TOTAL	61.670	62.823

La antigüedad media de los empleados es de 15 años, dato tanto más significativo cuanto que el 38,5 % del personal tiene una edad inferior a los 35 años.

Asimismo cabe destacar la estabilidad en el empleo dentro de Telefónica que se traduce en que el 77,4 % de la plantilla tiene una antigüedad superior a los 9 años, a pesar de la relativa juventud media de la misma.

Distribución por sexo

	1982	1983
Masculino	44.356	45.297
Femenino	17.314	17.526
TOTAL	61.670	62.823

Las mujeres representan el 27,9 % del total de la plantilla de Telefónica.

Distribución porcentual por edades del personal fijo en activo

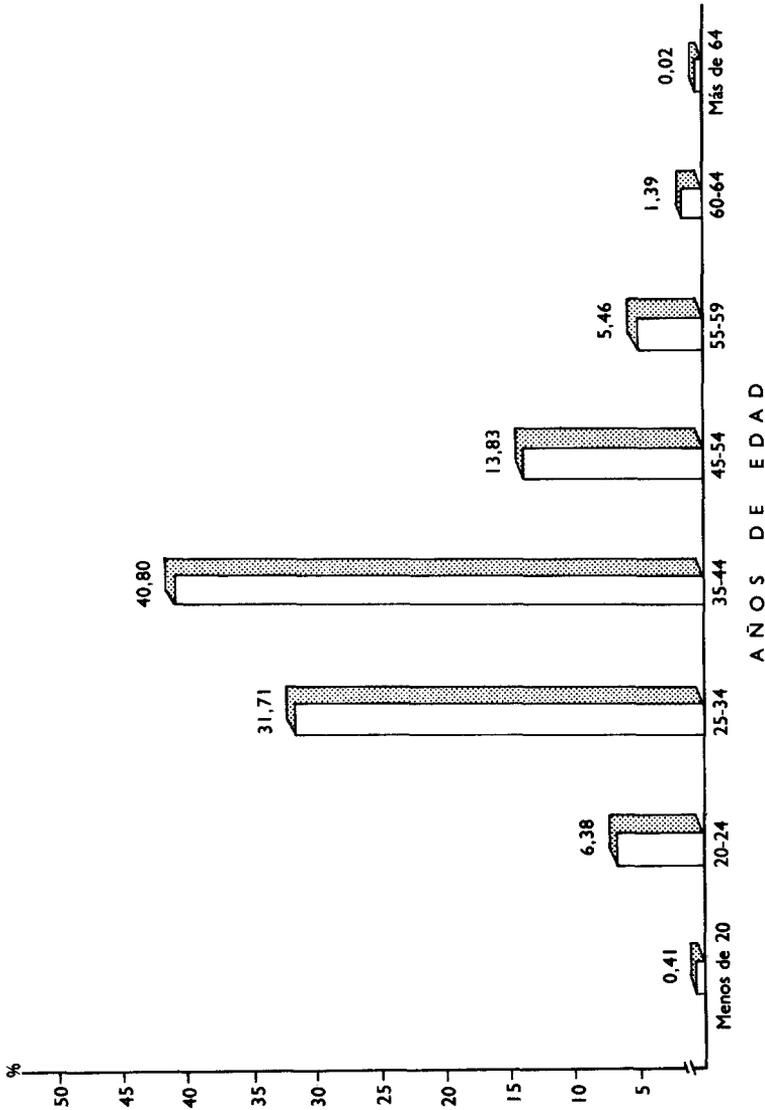


Gráfico correspondiente al apartado 1.2.3. (I)

Distribución porcentual por años de antigüedad en la empresa

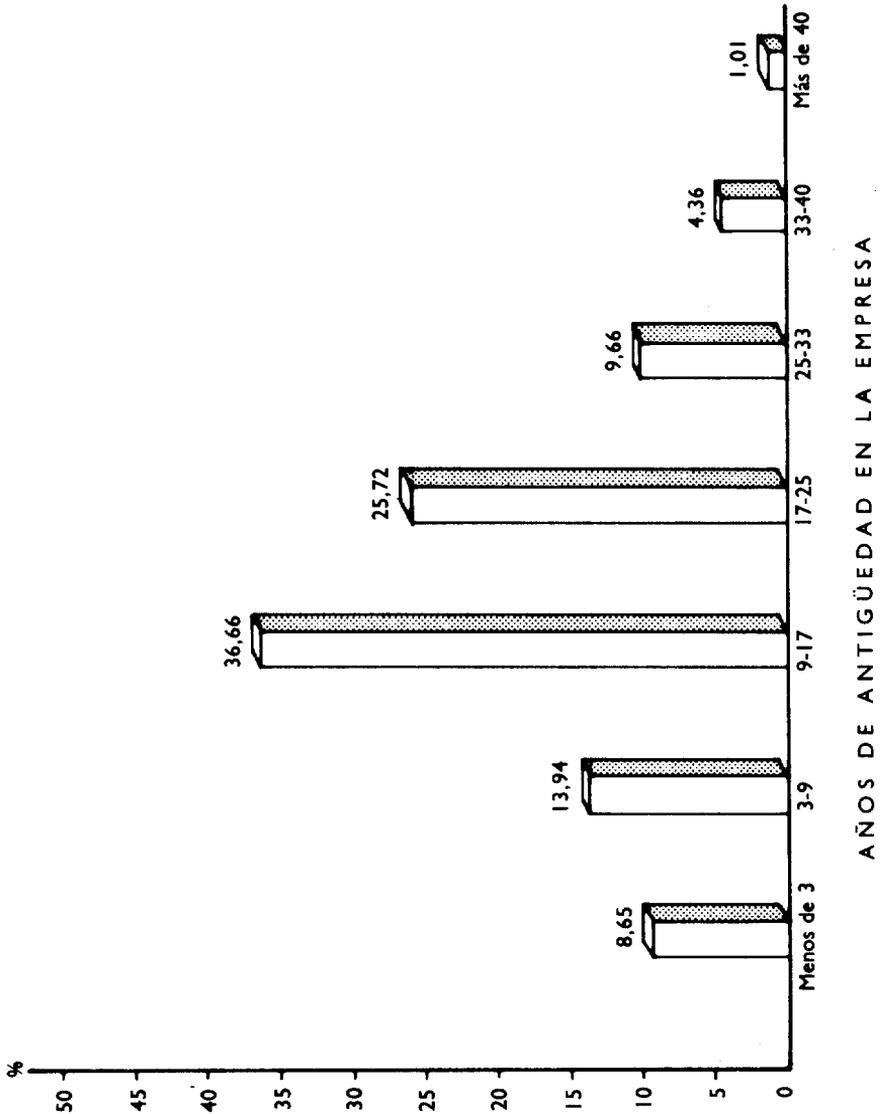
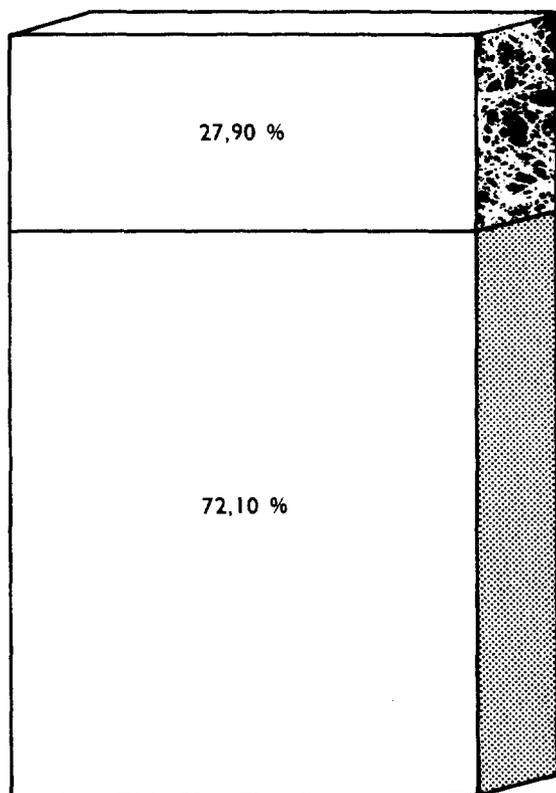


Gráfico correspondiente al apartado 1.2.3. (2)

Distribución porcentual por sexo del personal en activo



MASCULINO



FEMENINO

Gráfico correspondiente al apartado 1.2.3. (3)

Recursos humanos

La distribución por edades y sexo del personal fijo de Telefónica en 1983 es la siguiente:

Personal Edades	Masculino		Femenino		TOTAL	
	Número	% S/Total	Número	% S/Total	Número	% S/Total
Menos de 20 años	206	0,33	51	0,08	257	0,41
De 20 a 24 años	3.300	5,28	656	1,05	3.956	6,33
De 25 a 34 años	14.017	22,42	5.656	9,05	19.673	31,47
De 35 a 44 años	18.734	29,97	6.897	11,03	25.631	41,00
De 45 a 54 años	6.124	9,79	2.562	4,10	8.686	13,89
De 55 a 59 años	2.182	3,49	1.250	2,00	3.432	5,49
De 60 a 64 años	534	0,85	343	0,55	877	1,40
Más de 64 años	10	0,01	2	—	12	0,01

1. 2. 4. Evolución de la plantilla

El incremento de personal durante 1983 ha sido de 1,87 %.

El total de empleados que han causado baja ha sido de 1.050, correspondiendo 77 de ellos a fallecimiento y 629 a jubilación.

En relación a la jubilación y según se observa seguidamente, las expectativas de jubilación son superiores a 10 años para más del, aproximadamente, 87 % de la plantilla.

Nuevos puestos de trabajo

Ingreso bruto durante 1983	2.203
% sobre personal en activo al 31/12/82	3,57 %
Ingreso neto durante 1983	1.153
% sobre personal en activo a 31/12/82	1,87 %

Jubilación

Personal jubilado

jubilación forzosa	49
jubilación voluntaria	580
TOTAL	629

Expectativas de jubilación

De 1 a 3 años Forzosa	180
Voluntaria	1.788
De 3 a 6 años Forzosa	284
Voluntaria	2.772
De 6 a 10 años Forzosa	460
Voluntaria	3.909
De 10 a 20 años Forzosa	1.561
Voluntaria	12.607

Bajas de personal

Por fallecimiento	77
Por otras causas	344
Por jubilación	629
TOTAL	1.050

1. 2. 5. Rotación interna del personal

Los niveles de rotación interna del personal son referidos exclusivamente a cambios de residencia.

Por cambio de residencia

	Sede Central y zona Madrid	Zona Barcelona	Zona Nordeste	Zona Noroeste	Zona Sureste	Zona Suroeste
— Peticiones recibidas de cada Zona (A)	1.755	2.576	2.030	1.610	1.470	1.316
— % de peticiones s/perso- nal en activo a 31/12/83	10,6	28,7	21,3	18,1	16,5	13
— Peticiones recibidas para cada Zona (B) ..	1.844	593	1.043	1.747	2.021	3.509
— Traslados concedidos desde cada Zona	395	825	720	505	433	394
— % de traslados s/peticio- nes (A)	22,5	32	35,4	31,3	29,4	29,9
— Traslados concedidos a cada Zona	574	311	513	600	590	684
— % de traslados s/peticio- nes (B)	31,1	52,4	49,1	34,3	29,2	19,5

Recursos humanos

I. 2. 6. Distribución del personal en activo por áreas de gestión

La distribución de personal en activo, después de la reestructuración del año 1983, presenta la siguiente distribución por áreas de gestión:

A RE A S	Personal activo	Porcentaje
— Area de Presidente, Consejero Delegado y otros	7.806	12,4
— Area de Planta, Operación y Explotación	54.038	86,0
— Area de Tecnología, Planificación e Industrial	979	1,6
T O T A L	62.823	100

Se observa en el cuadro que el 86 % de la plantilla (54.038 personas) está dedicado a tareas de Planta, Operación y Explotación.

I. 2. 7. Distribución del personal en activo por Zonas Telefónicas

Durante 1983 Telefónica llevó a cabo una reestructuración motivada tanto por exigencias técnicas como por un mayor impulso a su política descentralizadora. Las anteriores 6 Direcciones y 3 Jefaturas Regionales con la reestructuración se convierten en 6 Zonas Telefónicas. La distribución del personal en activo, en los Departamentos Centrales y en las mencionadas Zonas, es la siguiente:

	Fijos	Eventuales	Total activo	Porcentaje
Dptos. Centrales	5.907	56	5.963	9,5
Zona Barcelona	8.924	45	8.969	14,3
Madrid	10.445	75	10.520	16,8
Nordeste	9.441	68	9.509	15,1
Noroeste	8.845	17	8.862	14,1
Sureste	8.856	23	8.879	14,1
Suroeste	10.106	15	10.121	16,1
T O T A L	62.524	299	62.823	100

Como se puede observar el 90,5 de la Plantilla (56.860 personas) está adscrito a la Explotación local, estando asignado a la Sede Central únicamente 5.963 empleados que suponen sólo un 9,5 % del total de efectivos.

NOTA: En el capítulo llamado LA COMUNIDAD se pueden ver las provincias que corresponden a cada Zona (Organización Nacional de Telefónica y su ámbito geográfico).

Distribución porcentual del personal por áreas de gestión

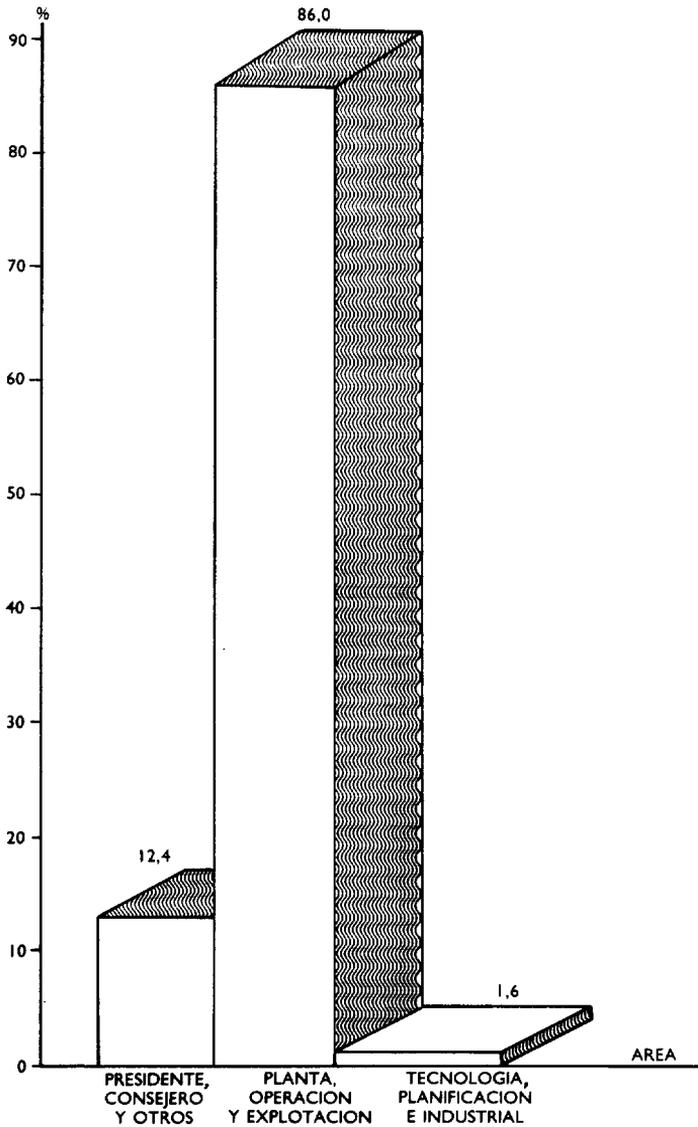


Gráfico correspondiente al apartado 1.2.6.

Distribución territorial del personal en activo por departamentos centrales y por zonas telefónicas

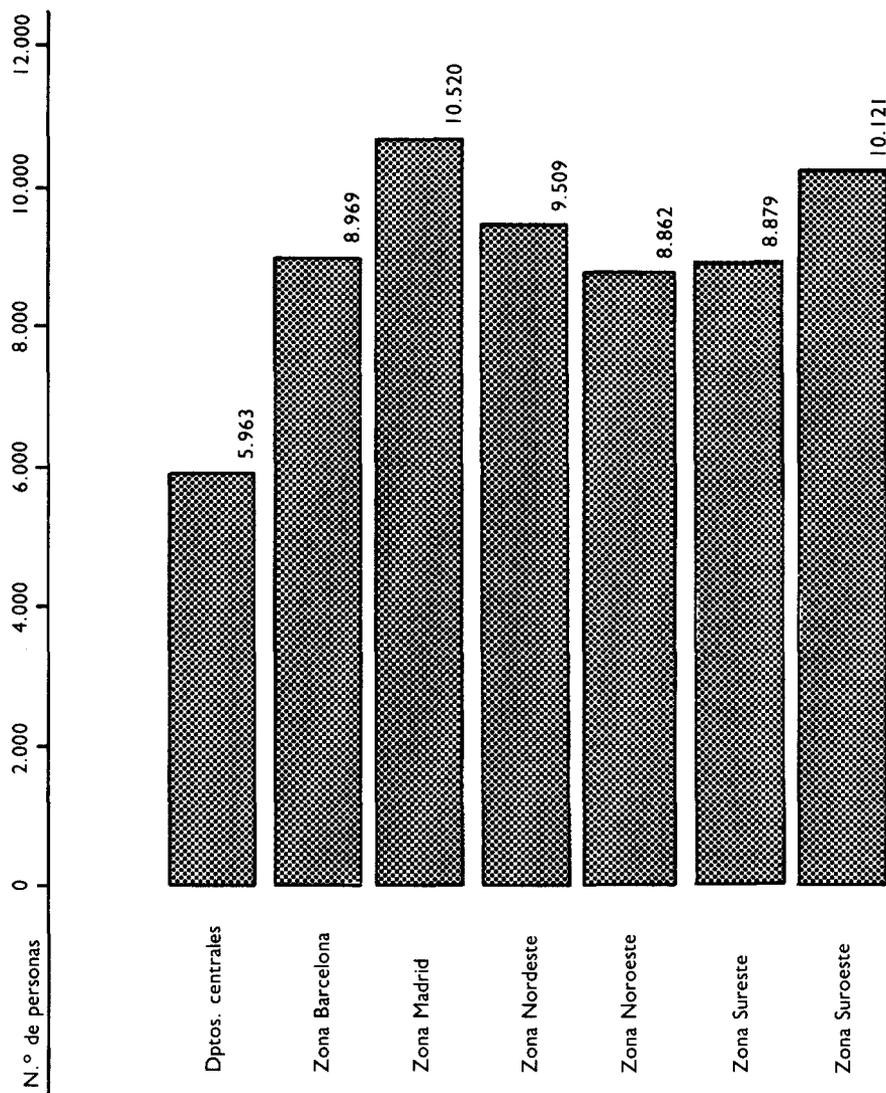


Gráfico correspondiente al apartado 1.2.7.

I. 2. 8. Distribución de Personal en activo por Departamentos y Servicios

Ante la reestructuración de la Telefónica en el año 1983, la distribución, en dependencia directa y funcional, del personal por Departamentos y Servicios, en orden de mayor a menor, según el número de empleados, es la siguiente:

— Conservación	31.500
— Construcciones	7.177
— Tráfico	5.714
— Comercial Telefónica	5.518
— Proceso de Datos	1.864
— Cobros	1.493
— Compras y Suministros	1.248
— Planta Exterior	929
— Ingeniería Planta Interior y Programación	898
— Contabilidad	721
— Organización General (I)	713
— Asuntos Sociales y Asistenciales	597
— Personal	507
— Centro de Investigación y Estudios	429
— Internacional	363
— Intervención General	340
— Inmobiliario	290
— Comercial Telemática	262
— Facturación	229
— Tesorería	221
— Selección y Formación	204
— Normalización y Homologación	187
— Planes y Programas Técnicos	177
— Administración General	171
— Planificación de Inversiones	134
— Control Presupuestario	126
— Proyecto MIGA	111
— Asesoría Jurídica	104
— Financiero	101
— Explotación Régimen Contractual	66
— Información y Relaciones Sociales	65
— Planificación y Estudios de Personal	44
— Industrial	41
— Secretaría Técnica	39
— Organización y Racionalización	32
— Filiales y Participadas	23
— Auditoría Económica-Financiera	20
— Inspección General	19
— Auditoría de Gestión	18
— Estudios Económicos	15
— Análisis y Coordinación	11
— Tributario	9
— Gabinete de Area	7

Recursos humanos

— COSESA (2)	44
— CETESA (2)	24
— SINTEL (2)	7
— GRAFIBUR (2)	4
— ENTEL (2)	2
— TELETRA (2)	2
— CABLE Y COMUNICACIONES (2)	1
— ELECTRONICA ARAGONESA (ELASA) (2)	1
— URBANA IBERICA (2)	1
Total EMPRESAS FILIALES Y PARTICIPADAS	86

TOTAL GENERAL	62.823
----------------------------	---------------

(1) Comprende:

— Dirección Zonas y Delegaciones ...	531
— Subdirecciones Generales	107
— Organización Ejecutiva	25
— Delegación Gobierno	21
— Fundesco	17
— Coordinación	12

(2) Personal de Telefónica adscrito a EMPRESAS FILIALES Y PARTICIPADAS

I. 2. 9. Personal en activo por grupos laborales

Los grupos laborales relacionados son los actualmente vigentes.

	1982	1983	% incremento
General de Jefaturas	406	522	28,57
Titulados Facultativos	1.191	1.283	7,72
Titulados Auxiliares y Técnicos	2.387	2.786	16,71 (1)
Delineantes, Dibujante y Fotógrafos	193	194	0,51
Equipos	12.218	12.348	1,06
Redes	22.130	22.549	1,89
Administrativos	12.091	12.416	2,68
Tráfico	6.614	6.302	(4,72)
Encargados Garaje	89	85	(4,50)
Oficios	332	317	(1,56)
Almacenes	728	773	6,18
Subalternos	1.118	1.251	11,89
Radiotelegrafistas y Radiotelefonistas	355	83	(76,62) (1)
Grupos Informáticos	1.828	1.914	4,70
T O T A L	61.670	62.823	1,87

NOTAS: (1) Pase de Radiotelegrafistas al grupo de Tít. Aux. y Tcos.
Las cantidades entre paréntesis indican decrementos.

I. 2.10. Personal en activo por Comunidades Autónomas y Provincias

Independientemente de que la estructura de personal de Telefónica tenga una distribución organizativa por Zonas, no correspondiendo éstas exactamente, por motivaciones técnicas, con las Comunidades políticas, la distribución del personal, en número de empleados, por provincias y Comunidades Autónomas es la siguiente:

Comunidades Autónomas	Provincias	N.º de empleados	Porcentaje
ANDALUCIA	Almería	383	11,46
	Cádiz	1.033	
	Córdoba	677	
	Granada	718	
	Huelva	377	
	Jaén	482	
	Málaga	1.140	
	Sevilla	2.387 (1)	
	TOTAL	7.197	
ARAGON	Huesca	345	3,60
	Teruel	190	
	Zaragoza	1.726 (2)	
	TOTAL	2.261	
ASTURIAS		1.510	2,40
BALEARES		1.374	2,19
CANARIAS	Las Palmas	858	3,07
	S. C. de Tenerife	1.073	
	TOTAL	1.931	
CANTABRIA		741	1,18
CASTILLA-LA MANCHA	Albacete	324	2,62
	Ciudad Real	411	
	Cuenca	224	
	Guadalajara	262	
	Toledo	423	
		TOTAL	
CASTILLA-LEON	Avila	203	5,99
	Burgos	455	
	León	1.167 (3)	
	Palencia	216	
	Salamanca	462	
	Segovia	220	
	Soria	151	
	Valladolid	665	
	Zamora	224	
	TOTAL	3.763	

Recursos humanos

Comunidades Autónomas	Provincias	N.º de empleados	Porcentaje
CATALUÑA	Barcelona	8.969 (4)	17,59
	Gerona	785	
	Lérida	555	
	Tarragona	738	
	TOTAL	11.047	
EXTREMADURA	Badajoz	502	1,46
	Cáceres	417	
	TOTAL	919	
GALICIA	La Coruña	1.244	4,53
	Lugo	328	
	Orense	292	
	Pontevedra	984	
	TOTAL	2.848	
MADRID		16.483 (5)	26,24
MURCIA		925	1,47
NAVARRA		712	1,13
PAIS VASCO	Alava	387	6,45
	Guipúzcoa	1.176	
	Vizcaya	2.491	
	TOTAL	4.054	
RIOJA		404	0,64
VALENCIA	Alicante	1.295	7,86
	Castellón	454	
	Valencia	3.187 (6)	
	TOTAL	4.936	
CEUTA		48	0,08
MELILLA		26	0,04
TOTAL NACIONAL		62.823	100

Se puede observar cómo existe una gran disparidad en la distribución del personal en activo de Telefónica por Comunidades Autónomas, lo que explica, sólo en parte, que tenga Telefónica una organización más compensada.

- (1) Comprende la Cabecera de la Zona Suroeste con 1.075 empleados y Sevilla provincia con 1.312 empleados.
- (2) Comprende la Cabecera de la Zona Nordeste con 666 empleados y Zaragoza provincia con 1.060 empleados.
- (3) Comprende la Cabecera de la Zona Noroeste con 663 empleados y León provincia con 504 empleados.
- (4) La Zona Barcelona comprende la Cabecera de Zona y su Provincia.
- (5) Comprende la Sede Central con 5.963 empleados y Madrid Cabecera de la Zona y su Provincia con 10.520 empleados.
- (6) Comprende la Cabecera de la Zona Sureste con 1.188 empleados y Valencia Zona con 1.999 empleados.

Reducciones de la capacidad laboral

1. 3. 1. Absentismo y Permisos

A continuación, se refleja la información correspondiente a Absentismo y Permisos, tanto para la Sede Central como para cada una de las Zonas, así como una serie de índices promedios por empleado.

Absentismo	Sede Central	Barcelona	Madrid	Nordeste	Noroeste	Sureste	Suroeste
Bajas accidente (n.º)	50	286	189	249	220	237	325
Bajas enfermedad (n.º)	6.602	8.642	8.940	7.070	6.047	6.976	7.927
Bajas maternidad (n.º)	107	107	157	122	102	100	153
Total Bajas	6.759	9.035	9.286	7.441	6.369	7.313	8.405
Días no trabajados							
— Por accidente	1.155	12.229	4.734	8.541	8.919	9.006	12.910
— Por enfermedad	67.852	113.541	127.401	93.176	87.785	97.193	120.639
— Por maternidad	8.422	8.976	12.260	9.766	8.419	8.754	12.118
Total días no trabajados	77.429	134.746	144.395	111.483	105.123	114.953	145.667
Promedios							
Días no trabajados . . . p/empl. (accidente)	0,19	1,37	0,45	0,90	1,01	1,01	1,27
Días no trabajados p/empl. (enfermedad)	11,45	12,74	12,17	9,90	9,95	10,96	11,89
Días no trabajados p/empl. (maternidad)	1,42	1,00	1,17	1,03	0,95	0,98	1,19
Días no trabajados p/empl. (acc. + enf. + mat)	13,07	15,12	13,79	11,84	11,91	12,96	14,36
— % días no trabajados s/jorn. teóricas . . .	4,36	5,04	4,60	3,95	3,97	4,32	4,79
Permisos							
Sin sueldo de 1 a 6 meses (n.º)	91	112	48	47	50	63	53

Reducciones de la capacidad laboral

Promedios de reducción de la capacidad laboral por departamentos centrales y por zonas

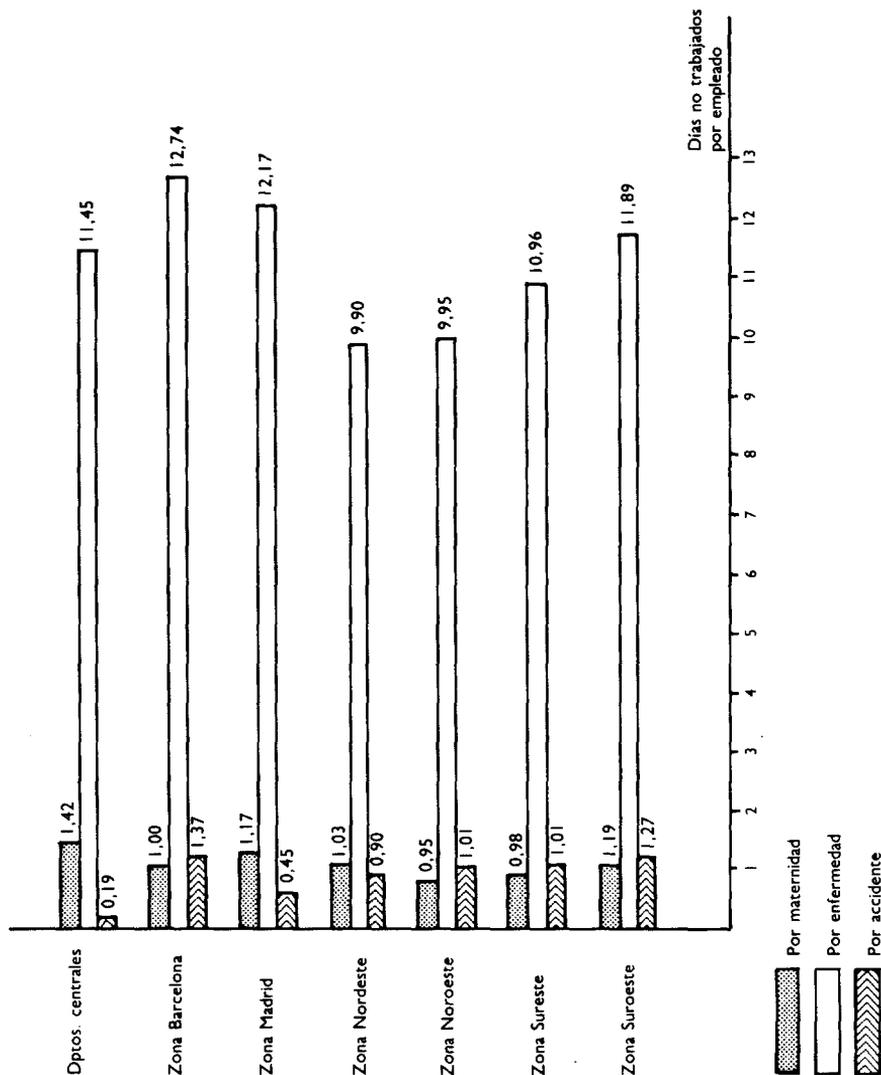


Gráfico correspondiente al apartado 1.3.1.

Retribuciones y coste del personal

I. 4. 1. Retribución directa

La estructura de retribuciones directas en Telefónica, en una primera clasificación, se subdivide en tres grandes partidas:

- Remuneración base
- Otras percepciones
- Estancias y manutención

	Año 1982 (1)	Año 1983 (1)	Incremento (millones ptas.)	% incremento/ año anterior	% sobre TOTAL A
A-1 Remuneración base:					
Sueldos	67.706,5	76.201,5	8.495	12,55	79,83
Antigüedad	5.977,7	7.138,3	1.160,6	19,42	7,48
Gratificaciones	3.472,2	3.835,8	363,6	10,47	4,02
Compens. Cuota ITP(*) ..	0,1	—	(0,1)	—	—
Comp. Cuota S. Col. ...	744	860,5	116,5	15,66	0,90
Plus de residencia	837,6	975,1	137,5	16,42	1,02
Otros conceptos	745	856,6	111,6	14,98	0,90
TOTAL A-1	79.483,1	89.867,8	10.384,7	13,07	94,15
A-2 Otras percepciones:					
Horas extraordinarias ...	458,1	568,1	110	24,01	0,60
Primas nocturnos y festivos	713,6	945,2	231,6	32,46	0,99
Compens. jornada part.	211,7	286,7	75	35,43	0,30
Derramas Conv. Colect.	252,6	0,6	(252)	(99,76)	—
Tareas Extraordinarias	9,2	1,6	(7,6)	(82,61)	—
Otras percepciones	769,8	812,7	42,9	5,57	0,85
TOTAL A-2	2.415	2.614,9	199,9	8,28	2,74
A-3 Estancias y manut.					
Estan. y manut. com. serv.	1.914,4	2.196	281,6	14,71	2,30
Estan. y manut. traslado	384,3	420,4	36,1	9,39	0,44
Plus de comida	250,9	349,9	99	39,46	0,37
TOTAL A-3	2.549,6	2.966,3	416,7	16,34	3,11
TOTAL A	84.447,7	95.449	11.001,3	13,03	100,0

(1) Importes totales anuales brutos en millones de pesetas.

(*) Por aplicación del Estatuto de los Trabajadores, este concepto se distribuyó entre aquéllos que constituyen base de cotización a Institución Telefónica de Previsión (Sueldo Base; Antigüedad; Gratificaciones; etc.), y ello explica los fuertes % de incremento que experimentan estos conceptos. A partir de ese momento el empleado soporta directamente la parte correspondiente de cotización a la Institución Telefónica de Previsión (I.T.P.).

Retribuciones y coste del personal

I. 4. 2. Retribución mediante prestaciones varias

Independientemente de los conceptos que integran la retribución directa con sus tres subcapítulos, Telefónica retribuye a sus empleados mediante prestaciones complementarias.

	Año 1982 (1)	Año 1983 (1)	Incremento (millones ptas.)	% incremento/ año anterior	% sobre TOTAL B
B-1 Atenciones de previsión social					
Seguro Colectivo	3.177,8	4.270,9	1.093,1	34,40	44,14
Premio Fidelidad	475,7	550,5	74,8	15,72	5,69
Otros	—	—	—	—	—
TOTAL B-1	3.653,5	4.821,4	1.167,9	31,97	49,83
B-2 Atenciones médicas y sanitarias					
Remuneración pers. enf. y accid.	1.130	1.299,2	169,2	14,97	13,43
Subsidio económ. Acc. Trabajo	106,6	131,5	24,9	23,36	1,36
Otros conceptos	115,4	127,1	11,7	10,14	1,31
TOTAL B-2	1.352	1.557,8	205,8	15,22	16,10
B-3 Atenciones famil. y de dispon. económ.					
Ayuda escolar e infantil ..	1.851,4	2.143,8	292,4	15,79	22,16
Aportación A.T.A.M.	314,7	366,4	51,7	16,43	3,79
Compensación nuevos matrimonios	286,5	295,3	8,8	3,07	3,05
Intereses préstamos viviendas	12,8	(9,4)	(22,2)	(173,44)	(0,10)
Intereses préstamos propiedad mobiliaria	22,9	19,4	(3,5)	(15,28)	0,20
Otros conceptos	14,4	25,1	10,7	74,31	0,26
Ayuda emplea. para adquisición vivienda	49,4	62,5	13,1	26,52	0,65
TOTAL B-3	2.552,1	2.903,1	351	13,75	30,01
B-4 Atenciones culturales y deportivas					
Residencias vacaciones ..	216	252,1	36,1	16,71	2,61
Vacaciones hijos empleados ..	7,8	17,1	9,3	119,23	0,18
Clubs recreativos	53,9	60,4	6,5	12,06	0,62
Actividades culturales y deportivas	11,2	11,6	0,4	3,57	0,12
Otros conceptos	19,2	51,9	32,7	170,31	0,53
TOTAL B-4	308,1	393,1	85	21,62	4,06
TOTAL B	7.865,7	9.675,4	1.809,7	23,01	100,0

(1) Importes totales anuales brutos en millones de pesetas.

Retribuciones y coste del personal

La distribución por tipo de prestación es la siguiente:

	%	
• atenciones de previsión social un	46,45	49,83
• atenciones médicas sanitarias un	17,19	16,10
• atenciones familiares y disponibilidad económica un ..	32,44	30,01
• atenciones culturales y deportivas un	3,92	4,06

1. 4. 3. Coste por otros conceptos

Para completar el análisis de las remuneraciones se recoge la evolución de los datos referidos a Cargas Sociales y Desplazamientos y Gastos de Locomoción.

	Año 1982 (1)	Año 1983 (1)	Incremento (millones ptas.)	% incremento/ año anterior	% sobre TOTAL
C-Cargas Sociales					
Cotización a Seguridad Social	15.932,4	17.233,6	1.301,2	8,17	67,59
Aportación a I.T.P.	7.190,4	8.156,9	966,5	13,44	31,99
Otras cargas Sociales ...	108,8	106,4	(2,4)	(2,21)	0,42
TOTAL C	23.231,6	25.496,9	2.265,3	9,75	100,0
D- Desplazamientos y gastos de locomoción					
Desplazamientos	541,2	640,4	99,2	18,33	67,11
Locomociones	193,3	215,8	22,5	11,64	22,61
Otros gastos de viajes ...	67	98,1	31,1	46,42	10,28
TOTAL D	801,5	954,3	152,8	19,06	100,0

(1) Importes totales anuales brutos en millones de pesetas.

1. 4. 4. Análisis de la remuneración

Se presenta de forma unificada un análisis completo de la remuneración, ya vista en cuadros anteriores.

Como información complementaria se ofrecen una serie de índices, tanto de retribución por empleado como de porcentajes de cargas y atenciones sociales respecto a retribuciones.

Retribuciones y coste del personal

	Año 1982	Año 1983	Incremento	
			Valor	%
Remuneraciones base:				
• Sueldos	67.706,5	76.201,5	8.495	12,55
• Antigüedad	5.977,7	7.138,3	1.160,6	19,42
• Gratificaciones	3.472,2	3.835,8	363,6	10,47
• Otras	2.326,7	2.692,2	365,5	15,71
TOTAL A-1	79.483,1	89.867,8	10.384,7	13,07
Otras percepciones (A-2)	2.415	2.614,9	199,9	8,28
Estancias y manutención (A-3)	2.549,6	2.966,3	416,7	16,34
Cargas Sociales:				
• Cotización Seguridad Social	15.932,4	17.233,6	1.301,2	8,17
• Aportación I.T.P.	7.190,4	8.156,9	966,5	13,44
• Otras Cargas Sociales	108,8	106,4	(2,4)	(2,21)
TOTAL C	23.231,6	25.496,9	2.265,3	9,75
Prestaciones y Atenciones sociales (B)	7.865,7	9.675,4	1.809,7	23,01
Desplazamientos y locomoción (D)	801,5	954,3	152,8	19,06
Total gastos personal: G=A-1+A-2+A-3+C+B+D	116.346,5	131.575,6	15.229,1	13,09
Retribución anual bruta: (A-1+A-2) por empleado (sin estancias y manutenciones) (en ptas.)	1.328.006	1.472.115	144.109	10,85
Retribución anual bruta: (A-1+A-2+A-3) por empleado (con estancias y manutenciones) (en ptas.)	1.369.348	1.519.332	149.984	10,95
Coste total por empleado (G/N) (en ptas.)	1.886.598	2.094.386	207.788	11,01
$\frac{\text{Cargas sociales (C)}}{\text{Retribuc. (A-1 + A-2)}} \times 100$	28,37	27,57	—	(0,8)
$\frac{\text{Atenciones sociales (B)}}{\text{Retribuc. (A-1 + A-2)}} \times 100$	9,60	10,46	—	0,86
$\frac{\text{Cargas y atención (C+B)}}{\text{Retribuc. (A-1 + A-2 + A-3)}} \times 100$	36,82	36,85	—	0,03

Nota: Extensiva a todo el apartado 1.4.:

- En las retribuciones y costes anteriores no se han incluido los correspondientes a los Centros Contratados en Régimen Familiar, si bien su coste fue de 1.092,6 millones en el Ejercicio 1982 y 1.188,9 millones en el de 1983.
- Las cifras entre paréntesis son negativas.

La formación del personal y la información interior

I. 5. 1. Cursos y asistentes por áreas de gestión

La actividad de formación tiene en Telefónica una gran importancia, y a ella se le dedican todos los recursos necesarios.

Se distinguen dos tipos de formación:

- **Formación interior:** Formación impartida por la propia Telefónica y a través de una Unidad especial creada al efecto.
- **Formación externa:** Formación impartida desde fuera de la Empresa.

N.º Cursos		1983	
		Interiores	Exteriores
		1.905	41
NUMERO ASISTENTES POR AREA	Areas de gestión		
	Presidente, Consejero Delegado y otros	2.766	—
	Planta, operación y explotación	17.117	400
	Tecnología, planificación e industrial	86	—
	T O T A L	19.969	400
	Hijos de empleados y otro personal ajeno a Telefónica	—	1.490
	Asistencia de empleados a conferencias y seminarios	—	50

I. 5. 2. Coste de la formación

El coste de la formación interior ha sido de 1.785 millones de pesetas, mientras que el correspondiente a la formación externa ha alcanzado la cifra de 85 millones de pesetas.

En la cifra de 1.785 millones de ptas. se incluyen los haberes devengados por el personal durante el tiempo de duración de los cursos correspondientes. En caso de no considerar estos gastos el coste se elevaría exclusivamente a 1.003 millones de ptas.

I. 5. 3. Información interior

En este punto se inscriben los canales normalizados para distribuir la información al personal, cubriéndose el abanico de información según los siguientes tipos:

- General
- Laboral
- Social
- Legal
- Cultural
- Económica
- Estructural
- Cultural
- Técnica

La formación del personal y la información interior

Se indica asimismo la periodicidad y la difusión de cada tipo de documento.

Documentos	Tipo de Información	Periodicidad	Difusión
Guía Orgánica	Legal. Económica. Estructura	Anual	Hasta Jefe de Sección
Boletín Telefónico	Laboral. General	Quincenal	Todos los empleados
Memoria Accionistas	Económica. General	Anual	Accionistas y empleados
QP	Cultural. Social (Interna Telefónica)	Mensual	Empleados suscritos
Hilo Directo	Boletín de Telecomunicación	Mensual	Hasta Encargado de Negociado
Circulares (Telex)	General	Variable	Variable, según asunto tratado
Tablón de anuncios	Laboral. Social. General	Variable	Todos los empleados
Análisis menciones Prensa(*)	Imagen Cía.	Mensual y Anual	Hasta Delegados Provinciales y otros Organismos Oficiales
Folleto régimen Concesional del Servicio Telefónico	Legal	Variable	Hasta Subdirector Departamento
Cuadernos Telefónicos	Técnica, Información de los Servicios	Variable (actualizada)	Interna y externa

(*) La difusión del «Análisis Menciones de Prensa» se ha ampliado en 1983 de forma considerable ya que se envía a:

- Comisión Directiva
- Delegación del Gobierno
- Subdirectores Generales
- Directores de Zona
- Directores de Departamento
- Delegados Provinciales
- Otros Organismos Oficiales

I. 6. 1. Evolución de la promoción

Las posibilidades de promoción en la Telefónica se presentan por convocatorias (a través de Líneas de Promoción o fuera de ellas) o por libre designación. Se entiende por Líneas de Promoción a las posibilidades existentes en la Empresa para el pase de una categoría a otra superior, dentro de los distintos grupos o subgrupos laborales que se contemplan en la Compañía. El total de empleados promocionados siguiendo la línea de promoción correspondiente es de 792, equivalentes al 1,26 %.

Promoción por convocatoria (a través de las Líneas de Promoción)

Categoría Laboral		N.º de empleados
DE	A	
Representante Serv. Abonados	Superv. Serv. Abonado	107
Celadores	Encargado Grupo Redes	99
Operadores Técnicos	Encargados de Equipo	86
Oficiales Administrativos	Encargados Administrativos	70
Oficiales Administrativos	Superv. Serv. Abonados	46
Auxiliares Administrativos	Representantes Serv. Abonados	42
Operadores Técnicos	Operadores Informáticos	42
Oficiales Administrativos	Representantes Serv. Abonados	40
Encargado Grupo Redes	Encargado Brigadas	34
Mecánicos	Operadores Informáticos	27
Ayudantes Informáticos	Operadores Aplicaciones	17
Mecánicos	Operadores Técnicos	17
Operadores Informáticos	Encargados de Equipo	17
Oficial de Oficios	Encargado Oficios	17
Radiotelegrafista	Oficial Radioelectrónica	14
Auxiliares Administrativos	Encargados Administrativos	11
Oficiales Administrativos	Técnicos Administrativos	11
Programadores	Programador de Sistemas	8
Representante Serv. Abonados	Encargados Administrativos	8
Subalternos	Ayudante Informático	8
Operador Informático	Técnico Grupo 3	7
Ingeniero Tecn. y Tecn. Grupo 3	Ingeniero Superior	7
Encargado de Equipo	Técnico Grupo 3	7
Subalternos	Celadores	6
Ayudante de Almacén	Celadores	5
Programador	Analista Programador	5
Operador Técnico	Técnico Grupo 3	5
Analista Programador	Analista de Sistemas	4
Encargados Administrativos	Técnicos Administrativos	4
Superv. Serv. Abonados	Técnicos Administrativos	2
Representante Serv. Abonados	Técnicos Administrativos	2
Programador	Analista de Sistemas	2
Operador Sistemas	Programador Sistemas	2
Subalternos	Mecánicos	2
Ayudante Almacén	Mecánicos	2
Empalmador	Representante Serv. Abonados	1
Auxiliares Administrativos	Técnicos Administrativos	1
Ayudante Almacén	Ayudante Informático	1
Programador de Sistemas	Analista Programador	1
Ayudante Informática	Programador	1
Operador Informático	Programador	1
Titulado Auxiliar	Médico	1
Técnico Administrativo	Letrado	1
Encargado de Equipo	Ingeniero Técnico	1
T O T A L		792

Promoción del personal

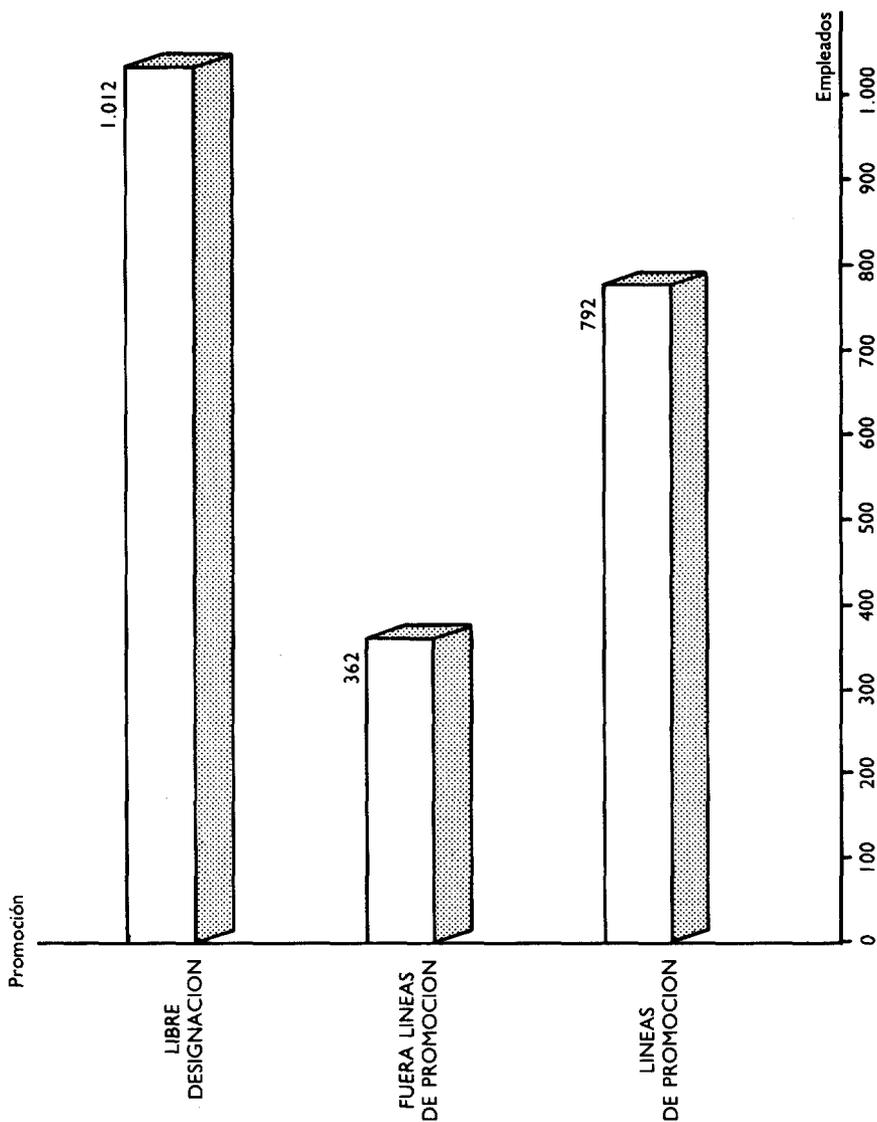


Gráfico correspondiente al apartado 1.6.1.

Por otra parte, han promocionado por convocatoria (fuera de Líneas de Promoción) 362 empleados, y se han producido 1.012 nombramientos derivados de promoción a cargos o funciones de libre designación.

Promoción por convocatoria (fuera de las Líneas de Promoción)

Categoría Laboral		N.º de empleados
DE	A	
Vigilantas	Representante Serv. Abonados	107
Operadores Técnicos	Ingenieros Superiores	62
Operadores Técnicos	Ingenieros Técnicos	41
Celadores	Ayudante Informático	28
Telefonistas	Representante Serv. Abonados	20
Mecánico	Ingeniero Técnico	17
Celadores	Operadores Técnicos	8
Celador-Empalmador	Ingeniero Técnico	8
Mecánico	Ayudante Informático	8
Operador Técnico	Programador	6
Operador Informático	Ingenieros Superiores	5
Mecánicos	Ayudante Técnico Sanitario	4
Auxiliares Administrativos	Superv. Servicio Abonados	3
Subalternos	Operadores Técnicos	3
Mecánico	Técnico Administrativo	3
Operador Técnico	Técnico Administrativo	3
Oficial Administrativo	Ayudante Técnico Sanitario	3
Encargado Equipo	Ingenieros Superiores	3
Programador	Ingenieros Superiores	3
Operador Técnico	Programador Sistemas	2
Subalterno	Fotógrafo	2
Ayudante Informático	Operador Técnico	1
Auxiliar Administrativo	Celador	1
Vigilanta	Representante Serv. Abonados	1
Celador-Empalmador	Operador Informático	1
Oficial Administrativo	Operador Técnico	1
Oficial de Oficios	Operador Técnico	1
Auxiliar Administrativo	Programador	1
Oficial Administrativo	Programador	1
Mecánico	Programador	1
Operador Sistemas	Profesor Mercantil	1
Auxiliar Administrativo	Profesor Mercantil	1
Operador Informático	Profesor Mercantil	1
Ayudante Informático	Ingeniero Superior	1
Delineante	Ingeniero Superior	1
Radio Telegrafista	Ingeniero Superior	1
Operador Aplicaciones	Ingeniero Superior	1
Analista Sistemas	Ingeniero Superior	1
Encargado Grupos Redes	Ingeniero Técnico	1
Operador Informático	Ingeniero Técnico	1
Operador Aplicaciones	Ingeniero Técnico	1
Subalternos	Ingeniero Técnico	1
Mecánico	Oficial Radioelectricista	1
Analista de Sistemas	Técnico de Sistemas	1
T O T A L		362

Representación laboral

I. 7. 1. Representantes del personal

En el año 1982 se llevaron a cabo nuevas elecciones sindicales, en el contexto del actual marco político y normativo en que se encuadran las relaciones laborales de la empresa.

Datos de las dos últimas Elecciones Sindicales.

Elecciones año	Fecha de elección de los comités	Participación de los empleados en las elecciones	% del censo electoral
1980	Diciembre	42.518	73,08
1982	Diciembre	43.415	71,87

En el cuadro adjunto se informan los resultados de las últimas elecciones sindicales y su evolución respecto a las elecciones de 1980.

EVOLUCION DE RESULTADOS ELECTORALES										
Años	Comités y n.º de miembros	Elecciones 1980			Elecciones 1982			Variación %		
		UGT	CCOO	OTROS	UGT	CCOO	OTROS	UGT	CCOO	OTROS
1980	Comité Intercentros (12 miembros)	4	4	4						
1982	(12 miembros)	(33,3)	(33,3)	(33,4)	5 (41,7)	4 (33,3)	3 (25,0)	+ (8,4)	(—)	—(8,4)
1980	Asesores C. Intercentros (20 miembros)	7	6	7						
1982	(20 miembros)	(35,0)	(30,0)	(35,0)	8 (40,0)	7 (35,0)	5 (25,0)	+ (10)	(—)	—(10)
1980	Comités de Centros 55 (961 miembros)	316	284	361						
1982	(969 miembros)	(32,9)	(29,6)	(37,5)	417 (43,0)	308 (31,8)	244 (25,2)	+ (10,1)	+ (2,2)	—(12,3)

Las cifras entre paréntesis indican % sobre el total.

En 1980, en el apartado OTROS se incluye:

Comité Intercentros		Asesores C. Intercentros		Miembros C. de Centros	
— SIET	2	— SIET	4	— SIET	163
— No afiliados	1	— No afiliados	1	— CAT	57
— CAT	1	— CAT	2	— No afiliados	44
				— USO	29
				— INGA	15
				— CCOO/UGT	11
				— ELA	10
				— CGC	9
				— CUT	8
				— CCOO/SA	6
				— MA	5
				— CSGA	3
				— TGT	1

En 1982, en el apartado OTROS se incluye:

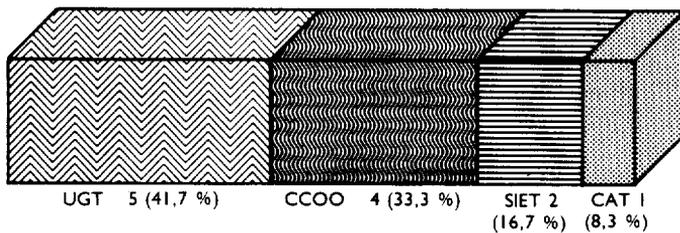
Comité Intercentros		Asesores C. Intercentros		Miembros C. de Centros	
— SIET	2	— SIET	3	— SIET	118
— CAT	1	— CAT	2	— CAT	53
				— CEET	34
				— INGA	9
				— No afiliados	8
				— CNT	7
				— ELA-STV	7
				— APET	4
				— CI	2
				— CGC	2
				— LAB	1

Descripción de siglas:

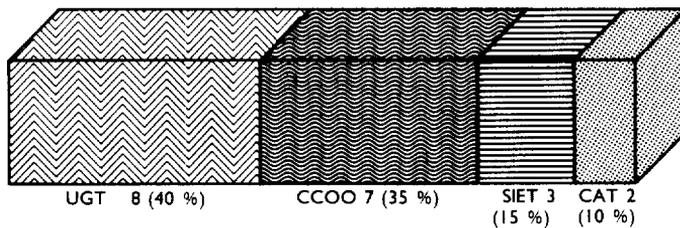
U.G.T.: Unión General de Trabajadores
 C.C.O.O.: Comisiones Obreras
 S.I.E.T.: Sindicato Independiente de Empleados de Telefónica
 C.A.T.: Candidatura Asamblearia de Trabajadores
 U.S.O.: Unión Sindical Obrera
 I.N.G.A.: Intersindical Nacional Gallega.
 C.C.O.O./U.G.T.: Candidatura conjunta mixta
 E.L.A.-S.T.V.: Sindicato de Trabajadores Vascos
 C.G.C.: Confederación General de Cuadros
 C.U.T.: Candidatura Unitaria de Trabajadores
 C.C.O.O./S.A.: Candidatura conjunta mixta C.C.O.O.-Sindicato Andaluz
 M.A.: Movimiento Asambleario
 C.S.GA.: Confederación de Sindicatos Gallegos
 T.G.T.: Trabajadores Granadinos de Telefónica
 C.E.E.T.: Colectivo Electoral de Empleados de Telefónica
 C.N.T.: Confederación General de Trabajadores
 A.P.E.T.: Asociación Profesional de Empleados de Telefónica
 C.I.: Corriente de Izquierda
 L.A.B.: Confederación de la Izquierda Unida.

Representación laboral

Distribución de los 12 miembros del comité intercentros



Distribución de los 20 miembros asesores del comité intercentros



Distribución de los 972 miembros de los 55 Comités de Centros

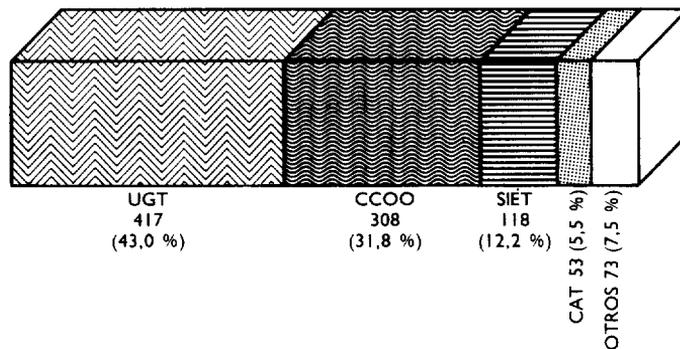


Gráfico correspondiente al apartado 1.7.1.

Seguridad e higiene en el trabajo

1. 8. 1. Servicios Médicos de Empresa

Telefónica, independientemente de los Servicios Médicos propios, actúa como empresa colaboradora de la Seguridad Social teniendo un cuadro médico y asistencial diferente del Régimen General de la Seguridad Social General.

La plantilla de los Servicios Médicos de Empresa queda recogida en el cuadro siguiente:

Plantilla	Año 1979	Año 1980	Año 1981	Año 1982	Año 1983
Médicos	76	81	84	88	95
Psicólogos	2	2	2	1	1
A.T.S.	90	92	96	100	101
Serv. Téc. Seguridad	13	13	14	14	13
Otros	115	123	149	146	149

El resumen estadístico de las principales actividades del Servicio Médico en 1983 es el siguiente:

— Reconocimientos de ingreso	2.082
— Reconocimientos periódicos y esp.	63.839
— Otros reconocimientos	577
— Asistencia médica:	
• Sesiones de Rehabilitación	144.816
• Curas e inyecciones	71.811
• Consultas	95.253
• Radioscopias	45.824
• Radiografías	23.786
• Electros	11.262
• Audiometrías	8.530

A los efectos de Servicios Médicos de Empresa, el Servicio Médico atiende a los empleados de Telefónica (62.823) y de Empresas Filiales (5.764) que totalizan 68.587 personas.

A efectos de la Gestión de la Empresa Colaboradora atiende a los empleados de Telefónica, pensionistas de la I.T.P. y sus familiares reconocidos como beneficiarios.

1. 8. 2. Accidentes de trabajo

A continuación se recoge, el número de accidentes habidos a lo largo de 1983, así como las jornadas laborales perdidas por este motivo.

Localización	Accidentes laborales	In itinere	Total	N.º accidentes por cada 1.000 empleados
Dptos. Centrales	28	31	59	8,89
Resto Zonas	1.227	266	1.493	26,26
TOTAL	1.255	297	1.552	24,70

Durante el año 1983 se han producido un total de 1.552 accidentes de trabajo, que por empleado supone una media de 0,025 accidentes/empleado.

Seguridad e higiene en el trabajo

Los accidentes «in itinere» han supuesto el 19,14 %, correspondiendo a los accidentes «laborales» el 80,86 % restante.

Los días perdidos por accidente de trabajo han supuesto aproximadamente el 0,31 % de la capacidad laboral de la plantilla (jornadas teóricas).

	Dpto. Conservación	Dpto. Construcciones	Resto Dptos.	TOTAL
Total accidentes laborales	842	256	157	1.255
Total accidentes in itinere	118	24	155	297
N.º de accidentes laborales por 1.000 empleados	26,73	35,67	6,50	19,98
N.º de accidentes in itinere por 1.000 empleados	3,75	3,34	6,42	4,73
Indice de frecuencia (n.º accidentes habi- dos por cada millón de horas trabajadas)	15,76	20,25	3,73	11,60
Indice de gravedad (días de baja por acci- dentes por cada mil horas trabajadas)	0,90	0,80	0,10	0,58

I. 9. I. Resumen anual de la conflictividad laboral

A lo largo del año 1983 ha disminuido el número de demandas planteadas ante la Magistratura de Trabajo, que podemos cifrar en unas 280, que han afectado aproximadamente a unos 1.000 empleados, debiendo sin embargo, destacar que se han planteado durante el citado año 24 conflictos colectivos sobre distintas materias.

Actividades sociales

Durante 1983, Telefónica dedicó especial énfasis a sus actividades sociales, con el objetivo de potenciar y mejorar las relaciones humanas en la Empresa.

Este reforzamiento de los asuntos sociales se llevó a efecto en diversos frentes.

1.10. 1. Promoción cultural y socio-recreativa

Se mantuvieron contactos con Organismos de la Administración Central y Comunidades Autónomas en orden a conseguir intercambios en diversas materias de índole cultural.

Se facilitaron a los empleados, con un ahorro medio del 25 % sobre P.V.P.

— 14.259 libros

— 9.282 discos/cassettes

Se otorgaron 981 ayudas de estudios a otros tantos empleados que compaginan su trabajo con el perfeccionamiento de su formación académica.

Se realizó por primera vez un Homenaje Nacional al Pensionista, con una participación de más de 8.700 personas en las 50 provincias.

1.10. 2. Promoción económica

Se mantuvieron múltiples conciertos con diversas entidades para ofrecer a los empleados artículos de consumo en condiciones más favorables del mercado. Se llegó a un acuerdo con una compañía de seguros de automóviles que facilita una bonificación del 30 % en las pólizas y a su vez se obliga a invertir en propiedades mobiliarias de la compañía los ingresos obtenidos.

Se concertó con diversas entidades de crédito, préstamos para adquisición de viviendas en condiciones más favorables que las del mercado.

Durante 1983 se adjudicaron 455 avales por un importe de 500 millones de pesetas para facilitar la adquisición de viviendas.

El servicio de economatos, tanto propios como adscritos, ha permitido que se beneficiaran 50.575 empleados y sus familias. En los economatos comenzó un plan para la centralización de las compras y evaluación de stocks, mediante terminales inteligentes, ello permitirá racionalizar la gestión, reducir costes, obtener mayores descuentos y, en consecuencia, mejores precios para el empleado.

Los ratios indicadores de la productividad más significativos se han clasificado en dos grupos, económicos y físicos.

	Año 1977	Año 1978	Año 1979	Año 1980	Año 1981	Año 1982	Año 1983
	Índice en el (1) año						
INDICES ECONOMICOS							
a) Producto por empleado ...	100 38,7	125,5 25,5	140,8 12,2	172,7 22,6	204,3 18,3	239,4 17,1	285,1 19,1
b) Productos por empleado de explotación	100 38,5	126,1 26,1	141,4 12,1	173,3 22,6	202,4 16,8	234,4 15,8	278,7 18,9
c) Valor añadido bruto por empleado	100 31,6	123,0 23,0	135,9 10,5	161,3 18,7	188,8 17,1	216,7 14,8	252,3 16,4
d) Coste de personal por empleado	100 27,1	122,2 22,2	141,7 15,9	163,8 15,6	187,0 14,2	215,5 15,4	241,1 11,9
INDICES FISICOS							
e) Teléfonos por empleado ...	100 10,2	106,1 6,1	110,8 4,4	114,6 3,4	116,5 1,6	118,2 1,4	120,9 2,3
f) Teléfonos por empleados de explotación	100 10,0	106,5 6,5	111,4 4,6	114,9 3,1	115,4 0,4	115,8 0,3	118,2 2,1
g) Líneas por empleado de explotación	100 10,3	107,1 7,1	112,7 5,2	117,7 4,4	119,7 1,7	121,5 1,5	125,7 3,5

(1) Incremento del índice sobre el del año anterior en %.

Evolución de índices económicos

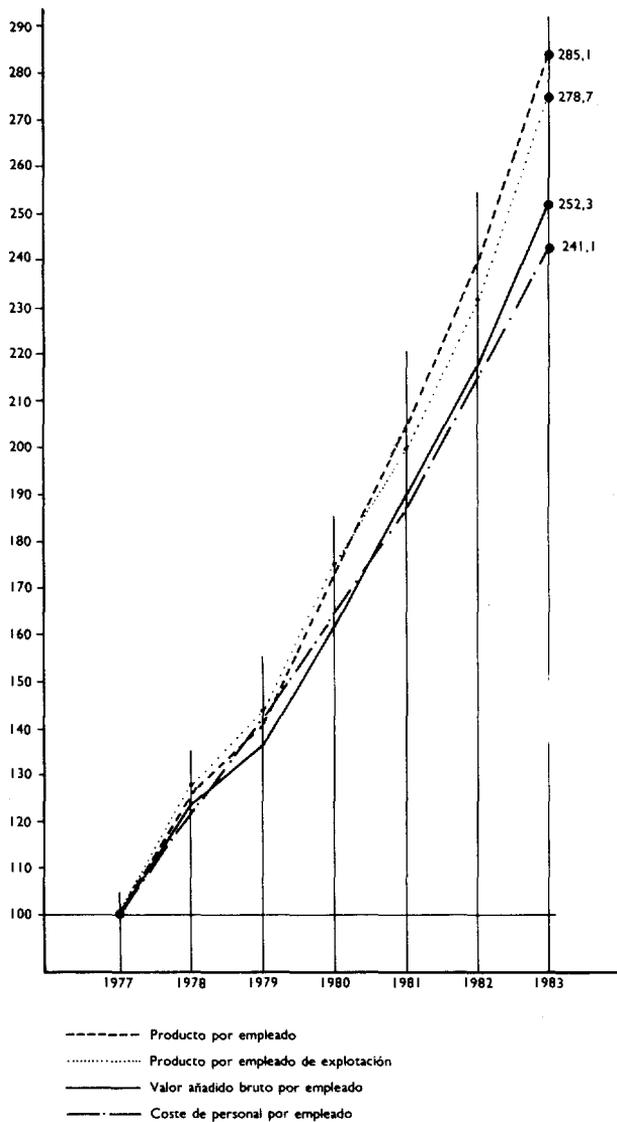


Gráfico correspondiente al apartado 1.11. (1)

Evolución de índices físicos

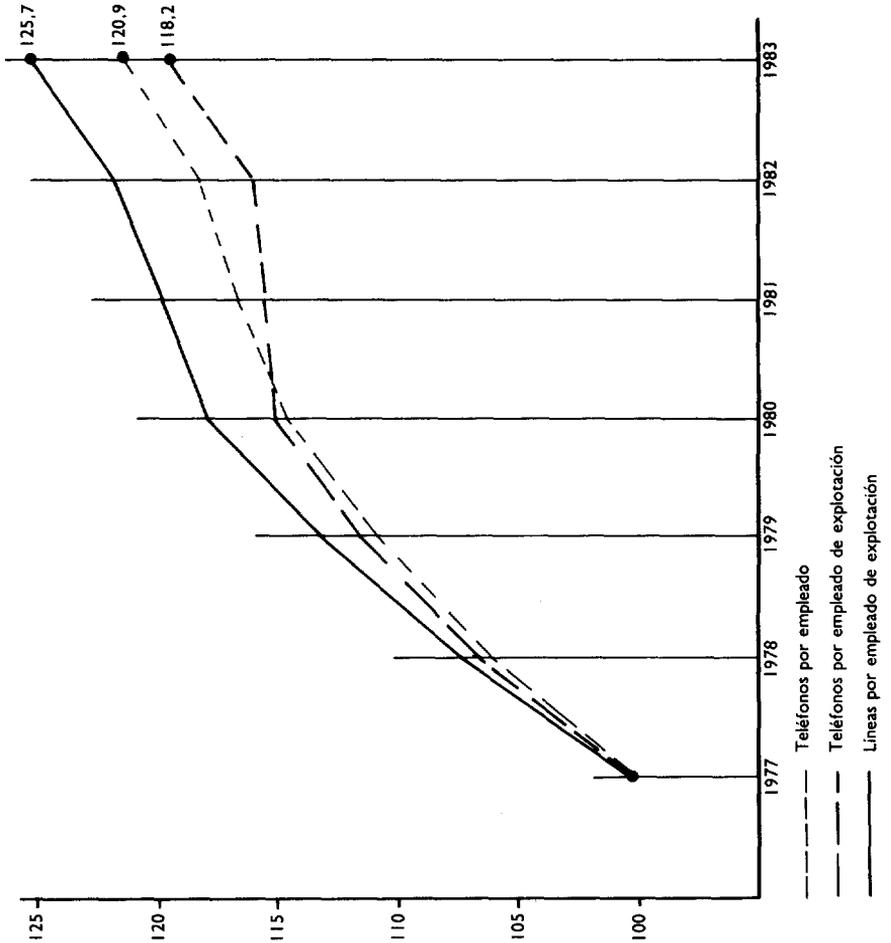


Gráfico correspondiente al apartado 1.11. (1)