

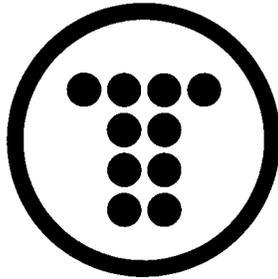
BALANCE SOCIAL

1 9 8 6

1 9 8 8

Servicio de Desarrollo de Recursos Humanos

BALANCE SOCIAL



1986

1988

Servicio de Publicaciones de Telefónica

Edita: Servicio de Publicaciones de Telefónica.
Fotocomposición: Fotocomposer. Gral. Prim, 11. Madrid
Impresión: ARTEGRAF. Sebastián Gómez, 5. 28026 - Madrid
ISBN: 84-404-6009-0
Depósito Legal: M. 44892 - 1989

E

*L **Balance Social** es un instrumento de diagnóstico del estado de la empresa en todo aquello que concierne a las relaciones humanas, tanto internas como externas.*

*En una empresa como **Telefónica**, que tiene como objetivo prestar un servicio público y en la que el ser humano es el protagonista principal, se justifica por sí sola la oportunidad de efectuar periódicamente el Balance Social. En él, más que poner el énfasis en los resultados económicos, se trata de dar cuenta de la **rentabilidad social de la empresa**, en términos de la situación de sus recursos humanos (empleados) y de la interacción con los agentes sociales que contribuyen a su mantenimiento y desarrollo (clientes, accionistas y proveedores/suministradores).*

*Por otra parte, el Balance Social no puede reducirse a una mera exposición de tablas y gráficos con los datos numéricos correspondientes, sino que es preciso además **comprender su significado a la luz de los objetivos de la empresa, de los planes y estrategias dominantes y de las características del entorno social**. Asimismo, y aunque el Balance Social se circunscribe a un periodo determinado —en este caso, al trienio 1986-1988— ello no debe obstar para que dicho periodo se sitúe en un contexto temporal más amplio, que permita observar la evolución de la empresa y, a su vez, contribuya a entender mejor la situación presente y su proyección en el futuro.*

*Este Balance Social consta de una Introducción y cuatro capítulos dedicados a **Empleados, Clientes, Accionistas y Relaciones con el Sector de la Telecomunicación**. En la Introducción se pretenden integrar estos distintos aspectos y especificar las claves que permitan dar un sentido unitario a este Balance Social.*

INDICE GENERAL

	<u>PAG.</u>
Introducción	3
I. Recursos humanos	7
1. Marco Sociolaboral	9
2. Plantilla	31
3. Estado de la organización	54
4. Desarrollo y planificación de recursos humanos	59
II. Clientes	71
1. Características generales del mercado	75
2. Presencia en el mercado	79
3. Demanda	86
4. Tarifas	93
5. Instalación y prestación del servicio	99
6. Situación en 1988	102
III. Accionistas	109
1. Capital social y accionariado	111
2. Mercado bursátil	114
3. Estado económico-financiero	117
IV. El sector de las telecomunicaciones	123
1. Política de inversiones de Telefónica	125
2. Política tecnológica de Telefónica	127
3. Política de I + D de Telefónica	133
4. Grupo de empresas de Telefónica	135
5. Proveedores de Telefónica	144
6. Contratación de recursos ajenos	148
7. Relaciones con RTVE y DGCT	150
8. Política de comunicación social	152
9. Contribución económica al Estado	162

INTRODUCCION

TELEFONICA es una empresa con más de 65 años de actividad que, por sus propias características, ha influido notablemente en la dinámica socio-cultural de la época y que, al mismo tiempo, se ha visto obligada a responder continuamente a las exigencias de cada momento.

En los últimos años, los factores que más han contribuido a configurar el marco social en el que se desenvuelve Telefónica se pueden resumir en los siguientes:

- a) La reactivación económica general, con el consiguiente aumento de la necesidad de inversión y capacidades de financiación.
- b) Desarrollo continuado de los avances tecnológicos en el área de las comunicaciones, con una repercusión directa en Telefónica.
- c) Demanda creciente de servicios de telecomunicaciones en lo que respecta tanto a la cantidad como a la calidad y diversificación.
- d) Desarrollo de un mercado competitivo en el que debe entrar Telefónica, afrontando la situación derivada de la integración de España en la Comunidad Europea y de la promulgación de la Ley de Ordenamiento de las Telecomunicaciones (LOT).

Estos factores específicos, así como la evolución general de las relaciones empresariales y laborales, han ejercido una profunda influencia sobre Telefónica, dando lugar en los últimos años a una situación de continuo ajuste y remodelación. Esta situación implica, por una parte, un fuerte dinamismo en la empresa, sometida a múltiples cambios e innovaciones, y, por otra parte, un riesgo de tensión en distintos niveles, provocada por esa misma necesidad de actualización. Dicha tensión se ha puesto de manifiesto en los siguientes aspectos:



1. Telefónica ha incrementado notablemente sus recursos financieros, al igual que sus beneficios. Pero, junto a ello, se ha visto cuestionada la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

2. Telefónica ha invertido en nuevas tecnologías, introduciendo notables cambios en los ámbitos de la infraestructura y de la gestión. Sin embargo, se ha producido un importante desajuste en el nivel de preparación de los empleados, que han sentido amenazadas sus funciones tradicionales y su competencia profesional.

3 Telefónica ha promovido numerosos cambios organizativos, tratando de dar con la estructura idónea para un funcionamiento más eficiente. Pero, a la vez, ello se ha visto acompañado de incertidumbre y falta de coordinación en los distintos niveles de la estructura, principalmente en el de los mandos medios.

4 4. Telefónica se ha decidido por una política de descentralización, a través del modelo de gestión provincial y el sistema de concertación de objetivos. Las ventajas obvias que supone este importante cambio estratégico se han visto, en ocasiones, acompañadas por tensiones entre la organización central y la territorial.

5. Telefónica se ha planteado la necesidad de promover una nueva política de recursos humanos, potenciando los valores de una nueva cultura empresarial, basada en la participación y la comunicación, y prestando especial atención a las necesidades de formación y promoción. Sin embargo, la consecución de estos objetivos puede verse todavía obstaculizada por la inercia y por conflictos pendientes de resolver, heredados en buena parte del pasado.

De acuerdo con el diagnóstico anterior, las tensiones están presentes en los distintos ámbitos de la empresa. Saber sacar provecho de las mismas –entendiéndolas como generadoras potenciales de una mejor forma de actuación empresarial– es el gran reto interno que tiene Telefónica para los próximos años. A pesar de lo que todavía queda por hacer, es obligado registrar que se han realizado ya esfuerzos en esta dirección, sobre todo en lo que respecta a la elaboración de planes y estrategias, habiéndose iniciado acciones encaminadas a conseguir los objetivos propuestos. En relación con cada uno de los puntos del diagnóstico anterior, habría que destacar lo siguiente:

1. La necesidad de armonizar la rentabilidad económica con la calidad del servicio se ha convertido en una de las prioridades máximas de la empresa. En estos



últimos años, la parte más débil de dicha relación ha sido la calidad, habiendo requerido, por tanto, una mayor atención. En este sentido, la Comisión Directiva aprobó en diciembre de 1987 el Plan Global de Análisis de la Calidad, que ha permitido desarrollar procedimientos de evaluación continuada de la misma y que ha llevado, en último término, a establecer las bases para la puesta en marcha del Plan Especial de actuaciones en septiembre de 1988.

II. Los problemas derivados de la implementación de nuevas tecnologías y formas de gestión, principalmente en lo que respecta a la adecuación de los recursos humanos, han sido abordados en el Plan de Recursos Humanos 1986/90, donde se proponen los objetivos, estrategias y acciones principales para dicho cuatrienio, a partir de un diagnóstico detallado de la situación del momento. Dicho Plan ha sido el inspirador máximo de los sucesivos Planes Anuales de Empleo (P.A.E.) y ha establecido como objetivos estratégicos prioritarios los siguientes:

- a) Asignación y adaptación óptima de los recursos humanos, manteniendo el nivel de empleo en términos globales.
- b) Elevar el nivel de motivación e integración del personal con los objetivos de la empresa.
- c) Mejora sustancial y continua de la productividad, por encima de los niveles derivados de la introducción de nuevas tecnologías.
- d) Potenciar la actividad de formación con objeto de posibilitar la adecuación de los recursos humanos actuales a las necesidades derivadas del cambio tecnológico.

III. Los cambios organizativos exigidos por la modernización de la empresa afectan principalmente a la línea de mando, planteando problemas de coordinación funcional y de adaptación al nuevo estilo de dirección que requiere dicha modernización. Hasta el momento, la labor realizada se ha centrado, sobre todo, en el diagnóstico de la situación, a través del Estudio sobre Mandos Medios (1985-86) y el Estudio de Cultura de Directivos (1989). Una de las conclusiones principales que se desprenden de ambos estudios se refiere a la crisis existente en la definición del rol de mando y la consiguiente falta de identificación con el mismo. Con el fin de afrontar esta situación, se han puesto ya las bases para iniciar un programa de desarrollo de directivos y mandos, con acciones que incluyen la elaboración de un inventario de potencial directivo, procedimientos



efectivos para la selección de cargos, así como acciones de desarrollo para conseguir una dirección participativa por objetivos y para la creación de grupos de iniciativas y de comunicación.

IV. El cambio organizativo más importante ha sido, sin duda, el que se refiere al proceso de descentralización que se ha acometido en los últimos años, con el objetivo de vincular la gestión a la explotación, y ésta, al cliente. Las ventajas que se derivan de ello en el ámbito de la productividad, la calidad y la atención al cliente van a depender, en gran medida, de factores tales como la coordinación, comunicación, política de desarrollo y de formación y, en último término, de un cambio notable en la mentalidad y el estilo de mando. Esto es lo que, al menos, se desprende del Estudio de Cultura de Directivos, del que habrá que extraer las conclusiones prácticas oportunas para obtener el máximo beneficio de este proceso de descentralización.

6 V. Como se puede comprobar, la consecución de los objetivos estratégicos de Telefónica ha de ir emparejada con un desarrollo sustancial de los recursos humanos de la empresa. Ello requiere, junto a una mayor racionalización de la plantilla y las medidas efectivas para alcanzar una adecuada cualificación de la misma, la adopción de un sistema de diagnóstico permanente del estado de la organización. Los estudios realizados en el último período sobre Comunicación Interna, Mandos Medios y Clima Laboral son los primeros pasos en esta dirección. Los resultados de dichos estudios han tenido también su proyección en planes de acción que ya se han iniciado, como el Plan de Comunicación Interna o el Plan de Recursos Humanos. Es de esperar que, en último término, contribuyan a que se produzca el cambio de cultura corporativa que requiere el momento presente y a que, de paso, tiendan a solucionarse los conflictos pendientes.



RECURSOS HUMANOS

EN este capítulo, dedicado a los recursos humanos de la empresa, se empieza por establecer el marco sociolaboral en que se inscribe la actividad de los empleados. Se exponen a continuación las características de la plantilla, tanto en lo que respecta a su composición y distribución como en lo que se refiere a sus aspectos más dinámicos y productivos. En un tercer apartado, se pasa revista al estado de la organización, en un intento de diagnosticar la situación presente de las relaciones laborales. Finalmente, se abordan aquellos aspectos que tienen una proyección más clara de futuro, como son los relativos a la planificación y el desarrollo de los recursos humanos.



I RECURSOS HUMANOS

INDICE

1. MARCO SOCIOLABORAL

- 1.1 Base Jurídica
- 1.2 Representación Sindical
- 1.3 Asuntos Sociales
 - 1.3.1 Prestaciones sanitarias
 - 1.3.2 Seguridad e Higiene
 - 1.3.3 Previsión Social
 - 1.3.4 Prestaciones Sociales

2. PLANTILLA

- 2.1 Estructura y Distribución
- 2.2 Movilidad y Rotación
- 2.3 Retribuciones, Costes de Personal y Productividad

3. ESTADO DE LA ORGANIZACION

- 3.1 Conflictividad y Clima Laboral
- 3.2 Comunicación interna
- 3.3 Cultura empresarial

4. DESARROLLO Y PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS

- 4.1 Planificación
- 4.2 Selección
- 4.3 Formación
 - 4.3.1 Formación de ingreso y promoción
 - 4.3.2 Formación de reciclaje y perfeccionamiento
- 4.4 Acciones de desarrollo



I. MARCO SOCIOLABORAL

El marco socio-laboral viene determinado tanto por los aspectos legales que configuran la situación contractual de los empleados y su representatividad en la empresa, como por aquellos medios de que dispone ésta para atender a sus necesidades.

De acuerdo con ello, el contenido de este apartado comprenderá la Base Jurídica, la Representación Sindical y los Asuntos Sociales, abarcando este último, aspectos tan variados como las Prestaciones Sanitarias, Seguridad e Higiene, Previsión Social y Prestaciones Sociales.

I.1 BASE JURIDICA

Durante el período 1986-88, el marco jurídico de las relaciones laborales se ha visto ampliado por las aportaciones de los dos últimos Convenios Colectivos. Su planteamiento se inscribe dentro de la orientación general de los acuerdos-marco firmados anteriormente entre las organizaciones patronales y sindicales.

Los acuerdos principales del último convenio (1987-88) se pueden resumir en los siguientes puntos:

En materia de **empleo**, se crea una Comisión Paritaria de Empleo formada por cinco representantes de los trabajadores y otros cinco de la Dirección de la Empresa. Dicha comisión tiene como objetivo principal hacer el seguimiento de los Planes Anuales de Empleo. Asimismo, ha de ser informada por la Dirección de los puestos que vayan a cubrirse por contrato temporal y podrá acordar la elaboración de convocatorias y concursos de traslado de carácter restringido para los empleados destinados en localidades con excedentes de plantilla.

Por otra parte, la Dirección de la Compañía se ha comprometido a mantener el nivel global de empleo y a garantizar que la reorganización de la plantilla no podrá ser nunca motivo para producir bajas en la empresa. Igualmente, la Dirección se ha comprometido a llevar a cabo una política de contrataciones por la que éstas deberán reducirse al mínimo indispensable, manteniendo la supervisión de la calidad de los trabajos encomendados, e informando en todo caso a los representantes sindicales de los distintos aspectos relativos a dichos contratos.

En materia de **salarios**, se establece el principio de mantener el poder adquisitivo de las retribuciones a partir de la tabla salarial pactada contando para ello con la posibilidad de efectuar una revisión salarial en caso de que el IPC registre al final de cada año un incremento superior al previsto oficialmente para ese año. Asimismo, se actualizan las gratificaciones y los pluses por antigüedad, ayuda escolar, quebranto de moneda, dietas y pluses de comida (que se fijan en un solo nivel), además de otros pluses y compensaciones.



En cuanto al **desarrollo de recursos humanos**, uno de los aspectos más destacados es el de la elaboración de un Plan de Formación que se incluye como anexo en el Convenio. En él se formulan los principales objetivos y estrategias en las distintas áreas de actividad de la Compañía, así como los criterios y directrices básicas para la realización de los programas y actuaciones de formación en cada una de esas áreas. Por último, se determinan los medios y recursos que requiere la puesta en marcha del Plan.

Por otra parte, se regulan y normalizan las funciones y categorías correspondientes a los grupos laborales de nueva creación, como son los Auxiliares Técnicos de la Planta, Auxiliares Técnicos de Red, Gestor Comercial, Agente de Permisos y Coordinador de Permisos. Del mismo modo se aprueba la reestructuración del grupo laboral 2 en dos subgrupos (Titulados Facultativos Superiores y Técnicos Especiales) y se cambia la denominación del grupo de Encargados de Garaje por la de Encargados de Conservación de Vehículos.

10

Por lo que respecta a la **participación** de los representantes de los trabajadores en la gestión de los recursos humanos, se amplía la presencia de los mismos a través de las distintas Comisiones creadas al efecto: Empleo, Normas de Empresa Colaboradora, Tecnología, Formación, Traslados, Grupos Laborales, Interpretación y Vigilancia del Convenio Colectivo, Normativa Laboral, Fondos Sociales y Seguridad e Higiene. Asimismo, los representantes de los trabajadores forman parte de la Junta Rectora de la Empresa Colaboradora y de la Junta Administrativa de Economatos.

En cuanto a los derechos de la representación sindical, es preciso mencionar la cláusula 18ª del Convenio Colectivo en la que, como aspecto más novedoso, se regula la liberación del servicio a los miembros de los órganos de dirección de los Sindicatos, de acuerdo con los porcentajes que hayan obtenido sobre el total de miembros de Comités de Empresa. En el ámbito estatal el número de Delegados Sindicales relevados de servicio podrá ser de siete, trece o veintitrés según que los porcentajes estén comprendidos entre el 10% y 20%, entre el 20% y el 30%, o por encima del 30% respectivamente. En el ámbito territorial se conceden créditos mensuales de 80 horas retribuidas a dos, cuatro o seis Delegados, de acuerdo con los mismos porcentajes anteriores de representatividad en los Comités de Empresa de dicho ámbito territorial (las cuatro Areas de Apoyo Zonal y las Direcciones de Madrid y Barcelona). Por otra parte, se aprueba un incremento de 55 Delegados Sindicales para la Dirección Provincial de Madrid (por la reducción de los Comités de Empresa) y la asignación de un Delegado Sindical más de los que corresponden a las provincias con plantilla inferior a 250 trabajadores. Por último, se acuerda conceder permiso de hasta veinte horas anuales para Asambleas a cada afiliado de una Sección Sindical. El 3% del total anual de estas horas dará lugar a una bolsa de horas, que será administrada por los órganos de Dirección del Sindicato.



I.2 REPRESENTACION SINDICAL

En las elecciones sindicales de 1986-87 hubo un índice de participación del 82% de los empleados. Lo más destacado con respecto a las anteriores de 1982 es la inversión de posiciones entre los Sindicatos mayoritarios, el posicionamiento de la nueva ACMT y la diversificación mayor de las opciones. CC.OO. consiguió el 49,5% de los votos frente al 18,9% de UGT. La representación de los trabajadores que resulta de dichas elecciones, en comparación con la de 1982, se expone en el cuadro siguiente:

TABLA I.1 DELEGADOS SINDICALES-MIEMBROS COMITES DE EMPRESA		
SINDICATOS	1982	1987
CC.OO	308	483
UGT	419	224
ACMT	1	66
SAT	53	58
SIET	119	53
CNT	7	30
USO	—	22
CTI	—	14
OTROS	65	22
TOTAL	972	972

11

De acuerdo con los resultados electorales, la composición de los distintos órganos Sindicales de Telefónica se configura del siguiente modo:

TABLA I.2 REPRESENTACION SINDICAL 1987							
	CC.OO	UGT	ACMT	SATT	SIET	Otros	Total
Comité Intercentros ..	7	3	1	1	1	—	13
Delegados Estatales ...	23	13	—	—	—	—	36
Delegados Territoriales	36	20	—	—	—	—	56
Delegados Provinciales	122	98	39	30	29	69	387

Hay que señalar además que el Presidente, el Secretario y cinco Vocales del Comité Intercentros, relevados de servicio, integran la Comisión de Gestión. Asimismo, el



Comité Intercentros cuenta con 13 Asesores, designados, según los niveles de representatividad, por los distintos Sindicatos que están en él representados.

1.3 ASUNTOS SOCIALES

1.3.1 PRESTACIONES SANITARIAS

Dentro del marco de las relaciones socio-laborales, la asistencia sanitaria ocupa un lugar prioritario. Esta se desarrolla a través de dos cauces: los Servicios Médicos de Empresa y la Empresa Colaboradora.

Los **Servicios Médicos** tienen como objetivos principales la prevención del riesgo profesional y la promoción integral de la salud de los empleados. Su plantilla cuenta en la actualidad con 114 médicos, 23 psicólogos y 116 ATS.

Entre las actividades realizadas, figuran los distintos tipos de reconocimiento médico, las campañas de promoción de la salud y programas preventivos, los estudios ergonómicos y los diferentes cursos impartidos sobre temas de salud y Seguridad e Higiene. Hay que destacar principalmente la actuación médica para la prevención de enfermedades de la mujer a través de los Centros de Prevención de enfermedades de la mama y oncoginecológicos de Madrid y Barcelona, con un total de 8.250 revisiones médicas realizadas en 1988, así como la actuación sanitaria y psicológica para la prevención y tratamiento del alcoholismo y otras toxicomanías con un total de 303 pacientes atendidos; y también la labor de divulgación sanitaria llevada a cabo a través de **Hilo Directo** en sus páginas de **Bienestar y Salud**.

Durante 1988, los costes directos de los Servicios Médicos fueron, para el conjunto de empleados (Telefónica y filiales) de 2.818 ptas. por empleado/año. Por otra parte, se ha completado la Red de Servicios Médicos, con una aportación de 60 millones de pesetas para equipamiento de los SS.MM. de Madrid, Cuenca, Badajoz, Gijón, Guadalajara, Zamora, Barcelona, Sevilla, Valencia, León y Zaragoza.

En los cuadros correspondientes figuran con más detalle las distintas actividades realizadas por los SS.MM. en estos tres últimos años.



TABLA 1.3
ACTIVIDAD DE LOS SERVICIOS MEDICOS

1. CAMPAÑAS DE SALUD LABORAL

- Prevención oftalmológica.
- Sensibilización antitabaco.
- Prevención de enfermedades de colon y recto.
- Vacunación anticatarral y antigripal.
- Vacunación antitetánica.
- Campañas contra la obesidad y contra el riesgo cardiovascular.

2. PROGRAMAS PREVENTIVOS

- Enfermedades de la mama y oncoginecológicas.
- Alcoholismo y Drogodependencia.
- Prevención y Tratamiento de enfermedades reumáticas.
- Información y técnica de trabajos en VT.
- Materno-infantil.
- Detección y seguimientos de diabéticos.
- Formación en socorrismo y primeros auxilios.

3. TRABAJOS ERGONOMICOS

- Conductores.
- Normativa de reconocimientos de ingreso.
- Normativa de reconocimientos periódicos.
- Cámaras de Registro.
- Trabajos en pantallas.

4. ESTUDIOS Y FORMACION

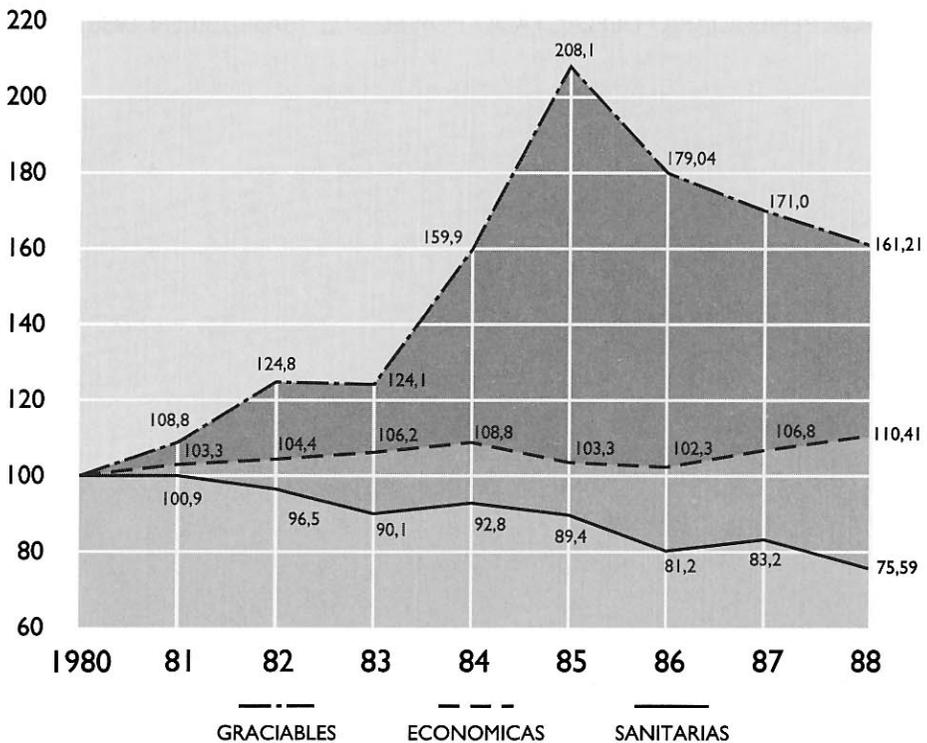
- Divulgación Sanitaria.
- Planificación familiar.
- Salud mental.
- Incapacidad laboral.
- Drogodependencia.
- Absentismo. Electrocardiogramas.
- Tabaquismo.
- Trabajo nocturno.

13

RECONOCIMIENTO	1986	1987	1988
Reconocimientos de ingreso	3.480	1.666	5.630
Reconocimientos periódicos	59.069	58.510	59.385



GRAFICO I.I.
 EMPRESA COLABORADORA: INDICE VARIACION DE GASTOS
 POR BENEFICIARIO Y TIPO DE PRESTACIONES DEFLACTADO POR EL I.P.C.
 (BASE 100 EN 1980).



14

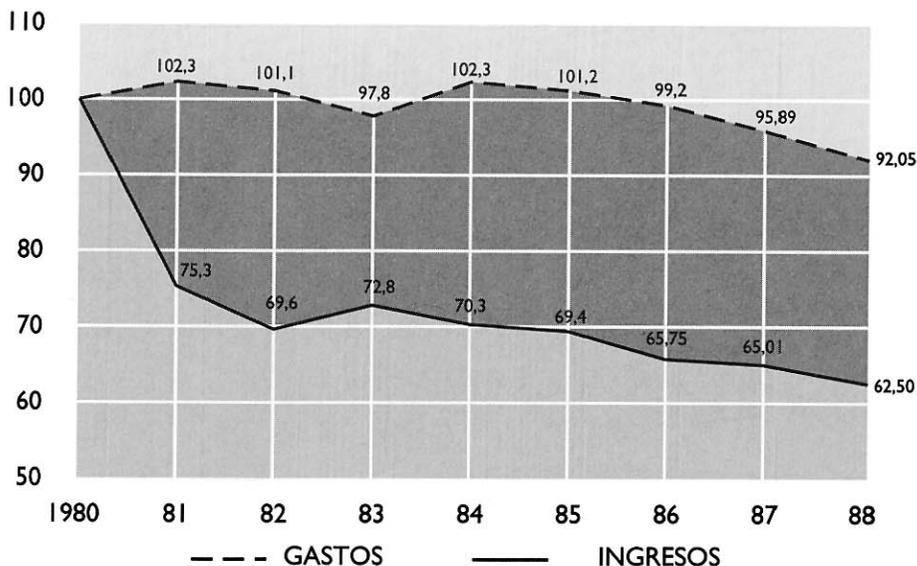
Por lo que respecta a la **Empresa Colaboradora**, se ha proseguido la colaboración voluntaria con el INSALUD para la asistencia sanitaria de empleados, pensionistas y beneficiarios, extendida a las 50 Direcciones Provinciales.

Durante 1988, y a pesar de los déficits de ejercicios anteriores, se han mantenido las prestaciones graciales y se han mejorado algunas prestaciones sanitarias, adoptándose nuevas tecnologías diagnósticas y terapéuticas. Se sigue ofreciendo un sistema sanitario sustitutivo y complementario al de la Seguridad Social, participativo y público, con prestaciones que constituyen un salario social estimable que incide en los empleados y familiares, ofreciéndoles mejores servicios sanitarios que redundan en su salud y bienestar.



En los gráficos adjuntos se muestra la evolución de los índices de variación de gastos por beneficiario según los tipos principales de prestaciones, así como la evolución de los

GRAFICO I.2
EMPRESA COLABORADORA: INDICE DE VARIACION DE INGRESOS Y GASTOS
POR BENEFICIARIO DEFLACTADO POR EL I.P.C. (BASE 100 EN 1980)



15

índices generales de ingresos y gastos por beneficiario. Se observa que en los cinco últimos años se ha producido un descenso progresivo en ambos.

1.3.2. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

La Sección de Seguridad e Higiene en el Trabajo, en colaboración con los Comités Provinciales y la Comisión Nacional, ha desarrollado durante el período 1986-88 un amplio programa de actividades estrechamente ligado a los acuerdos tomados en los dos últimos Convenios Colectivos. Destacan especialmente los estudios realizados sobre distintos temas relacionados con las condiciones de trabajo, la elaboración del "Mapa de riesgos" y la actualización de criterios ergonómicos para la utilización de pantallas y el trabajo en cámaras de registro. Asimismo, se ha llevado a cabo un amplia labor informativa y preventiva, a través del asesoramiento y actuación técnica de los Comités Provinciales de SHT.



En la tabla siguiente se presentan los datos de los accidentes laborales que se han producido en los últimos años.

TABLA I.4 ACCIDENTES "IN LABORE" Y PARAMETROS DE SINIESTRALIDAD LABORAL EVOLUCION EN EL PERIODO 1979-1988										
AÑO	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988
Promedio empleados	56.748	58.315	59.538	61.763	61.780	62.334	62.568	62.866	62.815	64.565
Accident. "in labore"	1.014	1.071	1.126	1.119	1.255	1.150	1.162	1.084	1.142	1.089
Indice de frecuencia*	10,8	11,5	12,1	10,2	11,6	10,5	10,6	9,9	10,4	9,7
Indice de gravedad**	0,37	0,48	0,43	0,55	0,58	0,67	0,58	0,59	0,41	0,54
Tasa de incidencia***	17,9	18,4	18,9	18,1	20,2	18,4	18,6	17,2	18,2	16,9
Duración media incapacidad****	34,1	41,7	35,5	54,0	50,0	63,7	54,9	59,8	39,5	55,4

* I.F. Número de accidentes por millón de horas trabajadas.

** I.G. Días de baja a causa de accidentes por cada mil horas trabajadas.

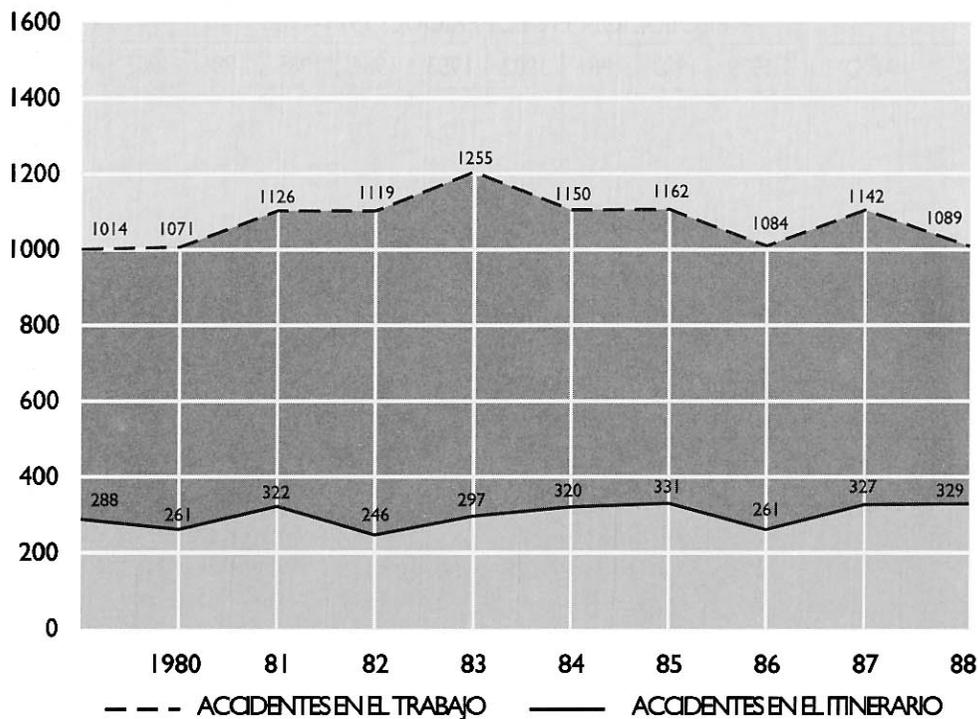
*** T.I. Número de accidentes por cada mil empleados.

**** D.M.I. Relación entre jornadas perdidas y número de accidentes.

Atendiendo a los índices elaborados para estimar la accidentabilidad en la empresa, se da una cierta estabilidad a lo largo del último decenio. Se producen, no obstante, ciertas oscilaciones desde 1983, en que se habían alcanzado las cotas más altas de los cinco años anteriores, atendiendo, tanto a la frecuencia como a la gravedad. Desde 1983 hasta la actualidad, se produce una contraposición en cuanto al sentido de ambos índices. En 1986 disminuye la frecuencia e incidencia de accidentes en comparación con la gravedad o duración de los mismos, que tienden a aumentar, mientras que en 1988 se llega a la situación inversa, es decir, se produce un aumento en cuanto al número de accidentes, aunque su gravedad es menor.



GRAFICO I.3.
EVOLUCION DE LA ACCIDENTABILIDAD



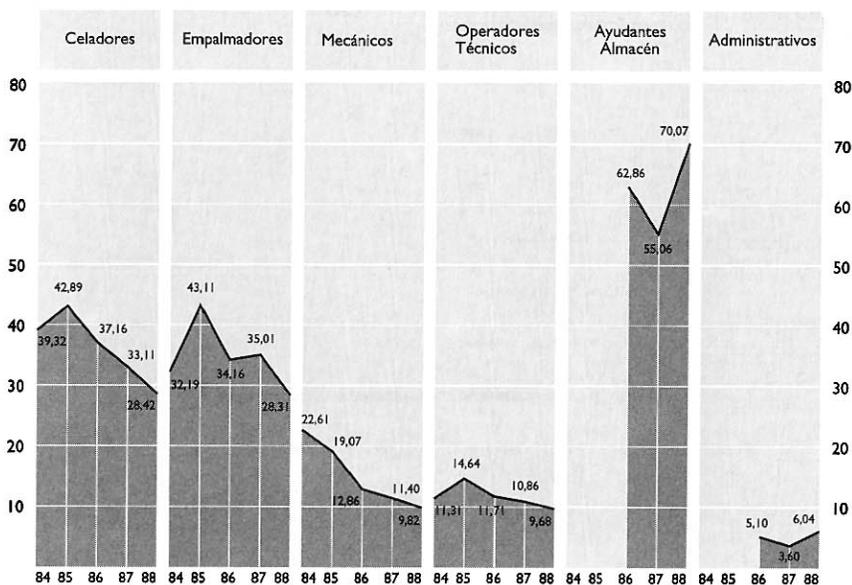
17

Por grupos laborales, y en relación al número total de accidentes, los grupos de Celadores y Empalmadores son los que registran la mayor tasa absoluta de accidentabilidad, si bien son los Ayudantes de Almacén los que alcanzan la mayor tasa relativa (al n.º de empleados de su grupo laboral). En cualquier caso, las tasas de accidentabilidad han tendido a disminuir sensiblemente a lo largo de estos cuatro últimos años en los grupos más afectados (Celadores, Empalmadores y Mecánicos).



GRAFICO I.4.

TASA DE ACCIDENTES POR GRUPOS LABORALES

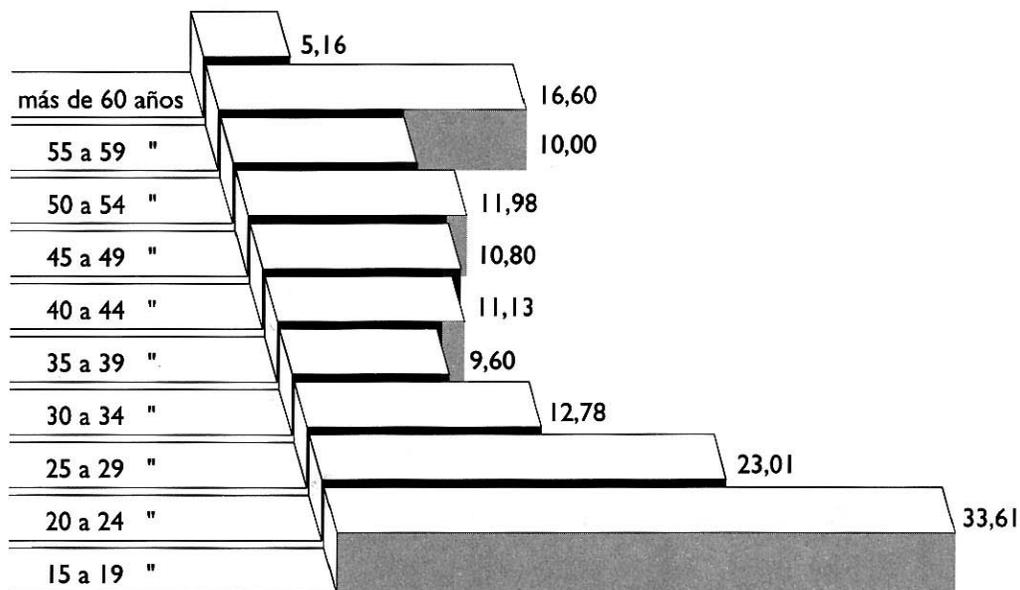


18

Por otra parte, la variable edad parece estar también asociada a la accidentabilidad, en el sentido de que son los empleados más jóvenes los que registran el mayor índice de accidentabilidad, estabilizándose éste a partir de la edad de 30 años y volviendo a subir algo a partir de los 55 años.



GRAFICO I.5.
TASA DE INCIDENCIA SEGUN EDADES

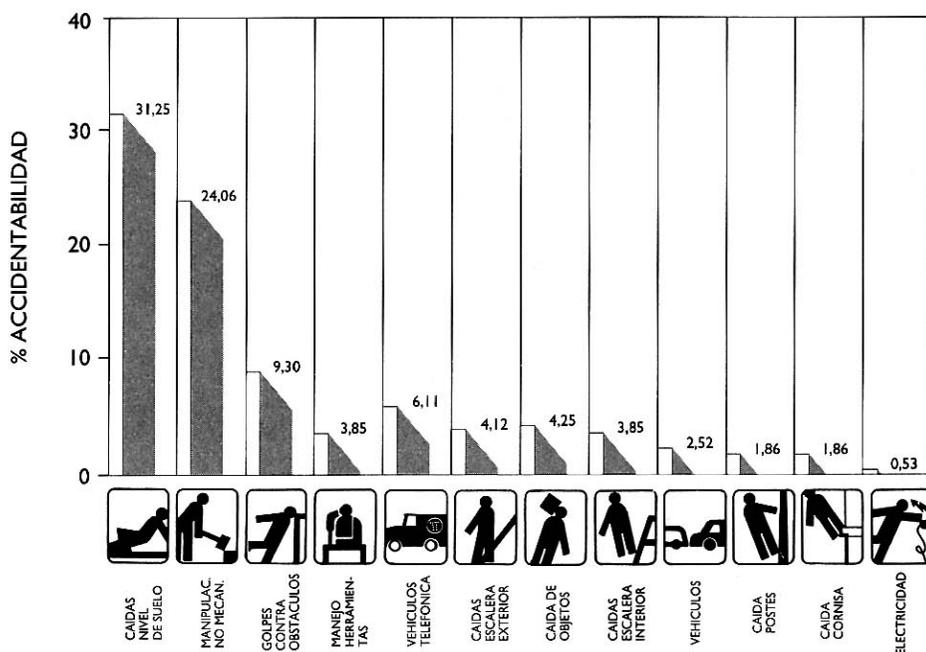


19

Con respecto a las principales causas de los accidentes, siguen figurando, en primer lugar, las *caídas al nivel del suelo*, observándose un importante aumento en el n.º de accidentes por *manipulaciones de objetos sin aparatos mecánicos*, frente a un descenso en los debidos a la *manipulación de herramientas* y en los *golpes contra objetos u obstáculos*. Por otro lado, tienden prácticamente a desaparecer los accidentes debidos a *explosiones e incendios, con sustancias tóxicas, candentes y corrosivas, por rotura de postes, o accidentes por inhalación de gas en cámaras de registro*.



GRAFICO I.6.
ACCIDENTABILIDAD SEGUN LAS CAUSAS

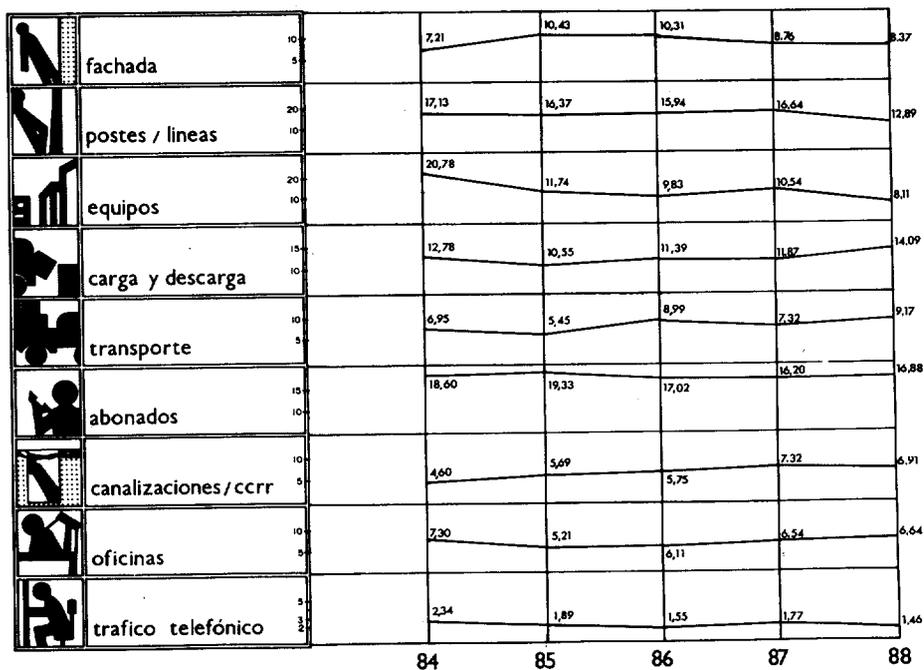


20

Los tipos de trabajo en los que, según la tipificación utilizada por SHI, se produce un mayor número de accidentes son los que se llevan a cabo en domicilios de abonados y en tareas de carga y descarga. Tanto en estas últimas como en transportes, se aprecia un incremento en estos últimos años, mientras que tienden a disminuir los accidentes en fachada, postes, líneas y equipos.



GRAFICO I.7.
ACCIDENTABILIDAD SEGUN TRABAJO



21

En general, pues, se puede decir que el balance de estos años respecto a la acciden-
tabilidad ha sido positivo, debido en parte a las acciones preventivas, llevadas a cabo por
SHT en conjunción con los Comités Nacionales y Provinciales, y debido probablemente
también a una mayor mentalización de los empleados.

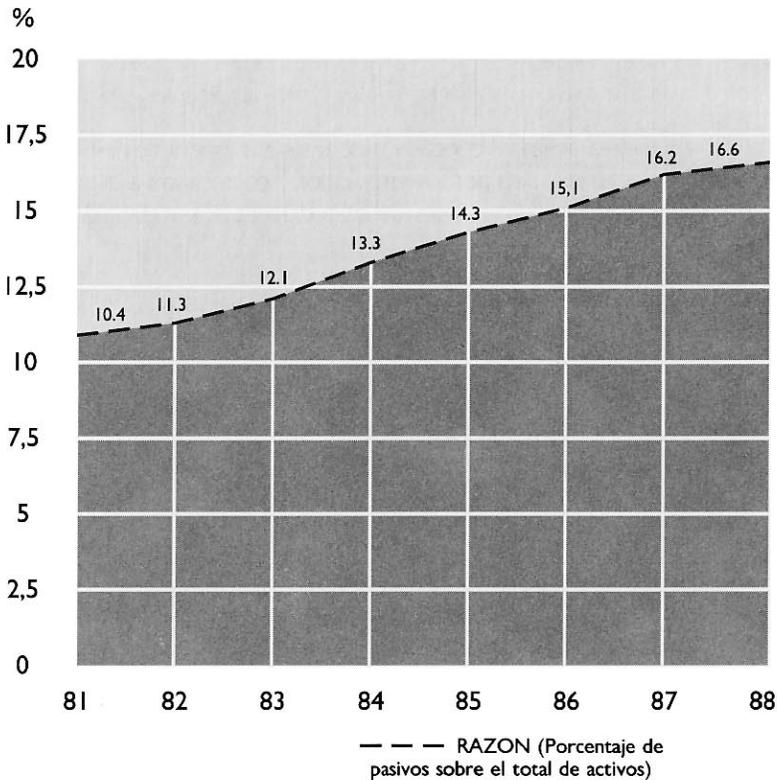


1.3.3. PREVISION SOCIAL

La **Institución Telefónica de Previsión (ITP)** es la Mutualidad de los empleados de Telefónica que sustituye y complementa las pensiones que pudieran corresponder por el Régimen General de la Seguridad Social.

Desde hace unos años, la ITP se encuentra en situación precaria, debido principalmente a dificultades de financiación derivadas de la política de crecimiento cero de la plantilla y de la consiguiente inversión en la pirámide de edades, así como del replanteamiento jurídico del entorno legal. El mantenimiento de la ITP supone cada vez un coste mayor, dado el creciente número de beneficiarios en comparación con el decreciente número de empleados en activo en los que debería recaer dicho coste.

GRAFICO I.8.
EVOLUCION DE LA RAZON PASIVOS/ACTIVOS





Para afrontar esta situación, se ha llevado a cabo un difícil proceso de negociación entre las distintas partes interesadas en la ITP (Telefónica, Sindicatos y Representación Social de la ITP) en busca de soluciones que permitan su adaptación a la nueva legislación.

Este proceso de negociación se puede dividir en dos etapas. En la primera se producen tres paros de cuatro horas durante el primer trimestre de 1986 y alcanza su punto culminante en el Referéndum del 21-4-1986. En él se presenta la propuesta acordada por la Dirección de la Empresa y los Sindicatos UGT, SIET y ELA-STV, con el voto en contra de CCOO y SATT. El índice de participación fue muy elevado (91%) y la propuesta acordada fue rechazada por una amplísima mayoría (81% de votos en contra, frente al 19% de votos a favor).

La segunda etapa se desarrolla durante el año siguiente, a partir de la reiniciación de las negociaciones en Febrero de 1987. Estas van a concluir en abril, sin que quepa reseñar paro alguno, para convocarse un nuevo referéndum el 7-5-1987. En esta ocasión, se presenta una nueva propuesta, defendida en solitario por CCOO y con el voto en contra de las demás fuerzas sindicales. La participación en este segundo referéndum, con ser elevada, es ligeramente inferior a la del anterior (84%). La propuesta volvió a ser rechazada por una amplia mayoría (72% en contra, frente al 28% a favor).

23

A partir de ahí el tema de la ITP queda en suspenso, a la espera de nuevas iniciativas que permitan una amplia aceptación por los empleados y contribuyan a eliminar uno de los escollos principales para la buena marcha de las relaciones laborales y para la mejora del clima laboral.

En los cuadros adjuntos se presentan los datos más significativos correspondientes al ámbito de actuaciones de la ITP durante los tres últimos años.

TABLA I.5.
DATOS ESTADISTICOS I.T.P. (Pensiones) 1986-1988

	1986	1987	1988	% incremento per. 86-88
Jubilados	6.173	6.637	7.198	21,55
Incapacidades	799	940	1.079	57,75
Derechohabientes	2.535	2.692	2.708	15,14
Total pensionistas	9.507	10.269	10.985	22,61
% Incremento s/año anterior .	6,11	8,01	6,97	—



TABLA I.6. DATOS ESTADISTICOS I.T.P. (Prestaciones) 1986-1988				
	1986	1987	1988	Incremento Medio Anual 1988/6
Préstamos de vivienda	116	92	159	17,1
Ayuda de estudios	978	1.048	1.204	10,9
Subsidios Natalidad, Nupcialidad y Socorros	2.772	2.964	2.994	3,9
Plazas subvencionadas en San Javier	2.088	2.171	2.366	6,5
Reuniones de trabajo, Organos Rectores	17	51	40	53,3

24

TABLA I.7. DATOS ECONOMICOS I.T.P. 1986-1988 (En millones de Pesetas)			
	1986	1987	1988 (*)
Cuotas de Telefónica	11.137	11.958	13.019
Cuotas de empleados	5.321	5.713	6.220
Total ingresos	24.354	26.493	27.021
Total gastos	18.991	19.902	20.514
Excedente ejercicio	5.555	6.500	6.415
Fondo Institucional	41.943	49.218	55.830

(*) Datos Provisionales.

Aparte de la ITP, el otro medio de Previsión Social con que se cuenta en la Compañía es el **Seguro Colectivo**, que atraviesa también un período de revisión y actualización. En la tabla adjunta se presentan los pagos efectuados por el mismo en este último trienio.



TABLA I.8.
SEGURO COLECTIVO
(Pagos Efectuados)

	1986 (Miles de Ptas.)	1987 (Miles de Ptas.)	1988 (Miles de Ptas.)
Muerte natural	851.312	2.084.863	960.676
Muerte por accidente	193.555	74.755	155.589
Invalidez por enfermedad ...	926.415	1.244.165	1.222.330
Invalidez por accidente	28.855	23.220	35.100
Incapacidad parcial por accidente	39.340	43.174	94.598
Cap. superv./pago fraccionado.	2.063.305	1.876.850	—
Cap. super./pago 100 por 100.	1.342.700	3.897.800	5.686.905
Cap. superv./pago 75 y 80 por 100	53.390	43.857	10.872
TOTAL	5.498.872	9.288.684	8.166.070

25

A finales de 1987, y por encargo del Comité Intercentros, se llevó a cabo una encuesta, entre una muestra representativa de 2.681 empleados, sobre la ITP y el Seguro Colectivo. Los resultados de dicha encuesta se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Un 68% de los encuestados se manifiesta partidario de alguna modalidad de pensión complementaria (incluido el 7% que prefiere mantener la actual ITP), aun cuando la mitad de ellos consideran que la pertenencia a la misma debe ser voluntaria y la gran mayoría se inclina a que su administración recaiga conjuntamente en la empresa y los trabajadores, manteniéndose los niveles de cotización actuales. Asimismo, no son partidarios de una integración única de la Mutualidad con el Seguro Colectivo, que deben mantenerse separados.
- La responsabilidad principal en el conflicto de la ITP se atribuye, por la mayoría de los encuestados, a la propia dirección de la empresa, haciéndose notar asimismo que una solución conjuntamente respaldada por los sindicatos mayoritarios sería aceptada por la mayoría de los empleados.
- Los encuestados se han sentido poco informados por la Empresa sobre la evolución del conflicto y las propuestas de solución, considerándose como poco adecuados los medios de comunicación oficiales (Hilo Directo, Boletín Telefónico y reuniones con mandos).



Por último, conviene referirse a la labor llevada a cabo por la **Asociación Telefónica de Asistencia a Minusválidos (ATAM)**.

Las principales prestaciones de la Asociación se pueden englobar en los apartados siguientes: Prevención, educación especial e integración; adiestramiento, formación profesional y académica; medidas de integración laboral y social, y compensaciones por ayuda a tercera persona. la Asociación cuenta con una plantilla de más de 200 profesionales y ha atendido, como promedio anual, a cerca.de 1.500 minusválidos, clasificados en cuatro grupos según el tipo de minusvalía.

Por otra parte, la situación económica ha seguido siendo claramente saneada, tal y como muestra el cuadro adjunto.

26

	1986	1987
PASIVO	3.439	3.475
■ Fondo Social y Reservas	2.970	3.291
INGRESOS Y GASTOS:		
■ Ingresos	1.179	1.376
■ Gastos	849	926
■ Excedente	330	550

I.3.4. PRESTACIONES SOCIALES

En los apartados siguientes se pasa revista a las distintas prestaciones sociales que se ofrecen en la Compañía.

Asistencia Social

El Servicio de Asistencia Social desarrolla una actividad de atención al empleado en sus problemas laborales, familiares, sociales o personales, mediante funciones de asesoramiento, información, orientación y, en determinados casos, de gestión directa. Su ámbito de actuación se extiende a empleados, jubilados y beneficiarios, pudiéndose concretar en los siguientes apartados:



- I. Situaciones intra-empresariales.
- II. Atención al empleado en sus circunstancias personales y familiares.
- III. Atención a jubilados y pensionistas.
- IV. Otras actividades (participación en Convenios, colaboración con otros servicios, visitas y distintos tipos de gestión).

En la tabla correspondiente figuran el número de demandas atendidas en cada uno de estos apartados a lo largo del último trienio.

TABLA I.10.
ACTIVIDADES DE ASISTENCIA SOCIAL

Demandas atendidas Actividades	1986	1987	1988
Situación intraempresa	1.034	1.275	1.730
Atención al empleado circunstancias personales y familiares	2.056	1.784	2.727
Atención jubilados y pensionistas	1.000	1.605	934
Otras actividades: particip. reuniones, visitas	1.315	1.680	1.853

27

Para el desempeño de las funciones propias del Servicio de Asistencia Social se contó, en el período considerado, con una plantilla de 24 asistentes sociales en todo el territorio nacional, dos más que en el período anterior (1984-85). Por otro lado, la aportación económica se ha venido manteniendo en una cuantía similar a la del período anterior (en torno a los 10 millones de pesetas anuales), descontando las prestaciones especiales que fueron concedidas con motivo de las inundaciones sufridas en Levante en 1986, para las que fue autorizado un presupuesto extraordinario.

Ayudas para Estudios

Durante estos últimos años se han seguido concediendo Bolsas de Estudios para hijos de empleados, así como Ayudas de Estudio a empleados, siendo concedidas unas y otras siempre que se cursen estudios oficialmente reconocidos. El número y cuantía de las mismas se señala en el cuadro adjunto.



**TABLA I.11.
AYUDAS PARA ESTUDIOS**

	1986		1987		1988	
	N.º	Millones de Ptas.	N.º	Millones de Ptas.	N.º	Millones de Ptas.
Bolsas	161	8	181	11	182	11
Ayudas	1.285	14	1.245	14	1.099	8
Becas	2	9,3	2	0,7	—	—
Total	1.448	22,3	1.428	25,7	1.281	19

Ayudas para Viviendas

28

También en este período se han otorgado avales y ayudas a fondo perdido con destino a la adquisición de una vivienda, en el número y cuantía que a continuación se señalan:

**TABLA I.12.
AVALES Y AYUDAS A FONDO PERDIDO**

	1986		1987		1988	
	N.º	Millones de Ptas.	N.º	Millones de Ptas.	N.º	Millones de Ptas.
Avales	557	848	481	812	195	346
Ayudas a fondo perdido	457	110	326	89	616	98

Economatos

Durante el período 1986-88, el servicio de economatos ha alcanzado a un total de 43.160 empleados, mediante el Economato Laboral de Empresa, extendiéndose por 10 localidades distintas del territorio nacional. Por otro lado, y mediante adscripciones en otras 26 localidades a diversas entidades de consumo, se han atendido a 11.524 trabajadores. Se han beneficiado además 7.795 empleados de empresas filiales, así como 7.216 pensionistas.



Este período se ha caracterizado por una política de contención de este tipo de prestaciones y de los gastos asociados a ellos. El volumen de ventas en estos tres años fue:

TABLA I.13. ECONOMATOS VOLUMEN DE VENTAS (Millones de Pesetas)		
1986	1987	1988
2.204	2.119	2.094

La rentabilidad media respecto al sector representó el 9%, lo que en valores absolutos supuso un ahorro de 577,5 millones de pesetas.

Promociones Sociales

29

Hasta Junio de 1988 se mantuvo este tipo de prestaciones, consistentes en facilitar al empleado diversos artículos o servicios a precios inferiores a los de mercado, con un descuento medio aproximado del 30%, sin que ello representara cargo alguno para la Compañía.

La evolución de las peticiones atendidas en los últimos cinco años figura en la tabla siguiente:

TABLA I.14. PROMOCIONES SOCIALES EVOLUCION DE LAS PETICIONES ATENDIDAS				
	1984	1985	1986	1987
Libros	8.314	8.885	8.863	10.830
Discos y Cassettes	5.487	3.731	3.198	3.203
Audio-Vídeo	238	1.945	2.791	4.636
Seguros Automóviles	10.675	7.053	5.414	6.028
Otros	1.913	325	1.367	1.561

Como ya se ha indicado, la prestación de este Servicio quedó suspendida en Junio de 1988, estando sometido en la actualidad, junto a los otros tipos de prestaciones que se mencionan en este apartado, a un proceso de revisión y de posible cambio de enfoque.



Vacaciones

Es cada vez mayor el número de empleados que se acogen al Plan de Vacaciones, habiendo pasado de cerca de 9.000 en 1985 a unos 14.000 en 1986 y 1987, y 15.000 en 1988.

La aportación de la empresa se ha mantenido en torno al 50%, y la cobertura de plazas ofrecidas ha seguido presentando oscilaciones, debidas principalmente a la irregular distribución de las solicitudes a lo largo del período del Plan de Vacaciones (1 de Junio - 30 de Septiembre).

Por otra parte, en el plan de vacaciones para los hijos de empleados, se ha cubierto prácticamente el total de plazas ofrecidas (en torno a 3.000 por año), habiendo sido la aportación de la empresa del 100% de los costes en 1986 y 1987, y del 85% en 1988 (por la contribución de los empleados de 5.000 ptas. por hijo/beneficiario).

Actividades culturales y recreativas

30 En el último trienio se ha pasado de 25 Asociaciones Culturales y Deportivas en 1985 a las 40 ya existentes en 1988, establecidas en diversas provincias.

Para colaborar económicamente con el funcionamiento de estas Asociaciones, así como para que los Comités Provinciales organicen, en aquellas provincias en las que no existe Asociación alguna, actividades culturales y deportivas, se han venido asignando, con cargo a los Fondos Sociales, cantidades de 28 millones de pesetas en 1986 y 26 millones en 1987.



2. PLANTILLA

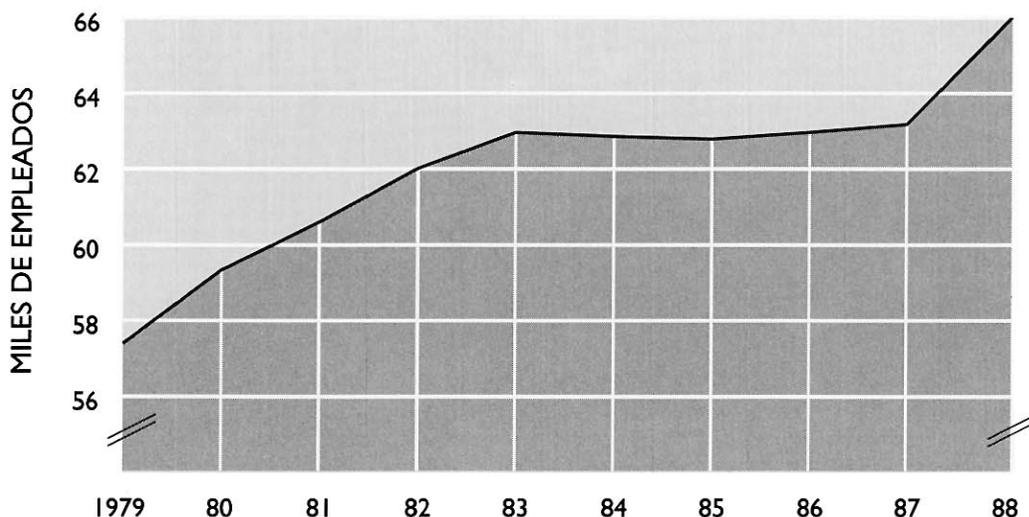
La descripción de la plantilla de Telefónica abarca tres aspectos principales: su estructura y distribución, la movilidad de los empleados y el apartado de retribuciones, costes de personal y productividad.

2.1. ESTRUCTURA Y DISTRIBUCION

La plantilla de Telefónica sigue siendo la más numerosa dentro del ámbito de las empresas españolas. A finales de 1988 contaba con 66.062 empleados. Es precisamente en la segunda mitad de 1988 cuando la plantilla ha experimentado el mayor crecimiento de los cinco últimos años, en los que la tendencia era la de mantener constante el nivel de empleo. Asimismo, conviene resaltar el incremento que ha supuesto la contratación temporal que se viene produciendo desde 1986, en el marco de las medidas propuestas en el Acuerdo Económico y Social (AES), y que se cifra en una medida anual de 2.600 contratados para Prácticas y Formación.

31

GRAFICO I.9.
PERSONAL ACTIVO 1980-88





El mantenimiento o ligero aumento de la plantilla se ha visto acompañado, por otra parte, de un cambio notable en la estructura de la misma de cara a conseguir una mejor adecuación a los cambios tecnológicos y económicos. Se ha producido una elevación fundamental del nivel de cualificación y profesionalización, como se pone de manifiesto en el mayor crecimiento de los grupos laborales de Jefaturas, Titulados e Informáticos.

TABLA I.15.
PLANTILLA ACTIVA

	1985	1986	1987	1988
■ Número empleados	62.970	63.021	63.311	66.062
% Variación respecto al año anterior ..	0,04	0,4	0,4	4,3

TABLA I.16.
PLANTILLA POR GRUPOS LABORALES (N.º de empleados)

GRUPOS LABORALES	1986	1987	1988	Incremento Medio Anual 1988/86
General de Jefaturas	627	972	1.070	30,6
Titulados Facultativos	2.235	2.617	2.800	11,9
Titula. Aux. y Técnicos	3.482	3.792	4.323	11,4
Delineantes, Dibujantes y Fotógrafos	273	286	331	10,1
Equipos	11.287	11.482	13.117	8,1
Redes	21.802	20.930	20.509	3,0
Administrativos	12.202	11.870	12.392	0,7
Operación	6.104	5.997	5.970	-1,1
Almacenes y Oficinos	1.346	1.402	1.499	5,5
Grupos Informáticos	2.397	2.731	2.891	9,8
Subalternos	1.207	1.178	1.114	-3,9
Grupos a extinguir/otros	59	54	46	-11,7
TOTAL	63.021	63.311	66.062	2,4



TABLA I.17.
DISTRIBUCION PLANTILLA POR GRUPOS (% del Total)

GRUPOS LABORALES	1986	1987	1988
	%	%	%
General de Jefaturas	1,0	1,6	1,5
Titulados Facultativos	3,6	4,1	4,2
Titula. Aux. y Técnicos	5,5	6,0	6,5
Delineantes, Dibujantes y Fotógrafos ...	0,4	0,4	0,5
Equipos	17,9	18,1	20,0
Redes	34,6	33,1	31,0
Administrativos	19,4	18,7	18,7
Operación	9,7	9,5	9,0
Almacenes y Oficios	2,1	2,2	2,3
Grupos Informáticos	3,8	4,3	4,4
Subalternos	1,9	1,9	1,7
Grupos a extinguir y otros	0,1	0,1	0,1
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Atendiendo a otros criterios, la plantilla de Telefónica está constituida por un 72% de hombres y un 28% de mujeres, porcentajes similares a los que se dan en la población ocupada española. Dentro de cada grupo laboral, la proporción de hombres y mujeres es bastante dispar. Las mujeres constituyen la práctica totalidad del personal de Operación y las tres cuartas partes de Administrativos, con proporciones superiores a su media relativa entre los Subalternos y Grupos Informáticos. En el resto de los grupos laborales, la presencia de mano de obra femenina es muy reducida, especialmente en las áreas de Equipos y Redes.



TABLA I.18.
PORCENTAJE DE MUJERES EN CADA GRUPO LABORAL

GRUPOS LABORALES	% MUJERES
General de Jefaturas	4,8
Titulados Facultativos	9,7
Titulados Auxil. y Técnicos	6,6
Delineantes, Dibujantes y Fotógraf.	6,0
Equipos	2,0
Redes	0,8
Administrativos	75,6
Operación	99,7
Almacenes y Oficios	4,0
Grupos Informáticos	35,5
Subalternos	42,1

34

Con respecto a la distribución de edades de la plantilla, el mayor contingente de empleados (casi de la mitad de la plantilla) tiene edades comprendidas entre los 35 y los 44 años. La edad media es de 40 años, lo cual representa un envejecimiento notable con respecto, por ejemplo, a la edad media de 30 años que se daba hacia 1970. Ello se debe principalmente a tres factores. En primer lugar, a la expansión de la plantilla que tuvo lugar a finales de los 60 y principios de los 70. En segundo lugar, a la política de contención del crecimiento que se ha seguido en los últimos años. Y en tercer lugar, al mayor grado de cualificación requerido para ingresar en la Compañía, con el consiguiente aplazamiento del momento de hacerlo. Por las mismas razones anteriores, es fácil comprobar que, al crecer la edad, también ha aumentado la antigüedad media de la plantilla. Más de la mitad de los empleados llevan en la empresa entre 15 y 24 años, dándose una alta correlación entre ambas variables.



TABLA I.19.
PLANTILLA ACTIVA POR EDADES EN 1988

AÑOS	EMPLEADOS	%
15 a 19	946	1,4
20 a 24	3.632	5,5
25 a 29	6.476	9,8
30 a 34	7.482	11,3
35 a 39	15.108	22,9
40 a 44	16.482	25,0
45 a 49	7.528	11,4
50 a 54	4.235	6,4
55 a 59	3.624	5,5
60 a 64	547	0,8
65 a 69	2	0,0
TOTAL	66.062	100,0

35

TABLA I.20.
EDAD Y ANTIGÜEDAD MEDIA POR GRUPOS LABORALES
(EN AÑOS)

GRUPO LABORAL	EDAD MEDIA	ANTIGÜEDAD MEDIA
General de Jefaturas	44,7	22,3
Titulados Facultativos	37,6	10,3
Titul. Aux. y Técnicos	38,2	12,9
Delin. Dibujant. y Fotógr.	37,8	12,3
Equipos	40,0	18,4
Redes	41,4	18,6
Administrativos	41,0	19,8
Operación	44,0	20,8
Almacenes y Oficios	37,8	12,7
Grupos Informáticos	35,4	12,1
Subalternos	40,4	12,6



**TABLA I.21.
EDAD Y ANTIGÜEDAD**

ANTG. EDAD	0-04	05-09	10-14	15-19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	TOTAL
16-20	946	—	—	—	—	—	—	—	—	—	946
21-25	2.982	650	—	—	—	—	—	—	—	—	3.632
26-30	1.884	3.708	863	21	—	—	—	—	—	—	6.476
31-35	716	3.254	1.993	1.497	22	—	—	—	—	—	7.482
36-40	515	1.141	1.659	8.987	2.791	15	—	—	—	—	15.108
41-45	397	370	530	4.047	10.574	546	18	—	—	—	16.482
46-50	122	136	199	613	4.755	1.179	500	24	—	—	7.528
51-55	31	59	110	130	642	1.350	1.286	602	25	—	4.235
56-60	12	18	74	69	45	295	1.175	1.465	461	10	3.624
61-65	1	8	22	25	12	7	91	214	153	14	547
66-70	—	—	—	—	—	—	1	1	—	—	2
TOTAL	7.606	9.344	5.450	15.389	18.841	3.392	3.071	2.306	639	24	66.062

36

La distribución de los empleados por áreas de actividad es un reflejo del proceso de descentralización, tanto por lo que respecta a la mayor dotación de la organización territorial como a la corrección de las desigualdades relativas entre provincias. En efecto, se observa por una parte un descenso en el número de empleados de provincias que anteriormente constituían cabeceras de zonas, mientras que el aumento mayor se produce en la mitad de las provincias pequeñas (menos de 500 empleados) y en una tercera parte de las provincias con más de 500 empleados. También los Departamentos Centrales han experimentado un ligero aumento en los dos o tres últimos años.

**TABLA I.22.
PLANTILLA POR AREAS DE ACTIVIDAD (AÑO 1988)**

	NUM. EMPLEADOS
Area del Presidente	238
Dirección General de Comercial	2.380
Dirección General de Admon. y Finanzas	2.946
Dirección General de Explotación	60.300
Dirección General de Desarrollo Corporativo	198
TOTAL COMPAÑIA	66.062



TABLA I.23.
DISTRIBUCION DE LOS EMPLEADOS
POR COMUNIDADES AUTONOMAS Y PROVINCIAS (1987)

ANDALUCIA	7.667	CATALUÑA	9.848
■ Almería	435	■ Barcelona	7.820
■ Cádiz	1.132	■ Gerona	755
■ Córdoba	724	■ Lérida	555
■ Granada	788	■ Tarragona	718
■ Huelva	418	COMDAD. VALENCIANA .	5.100
■ Jaén	524	■ Alicante	1.414
■ Málaga	1.223	■ Castellón	490
■ Sevilla	2.423	■ Valencia	3.196
ARAGON	2.330	EXTREMADURA	1.052
■ Huesca	333	■ Badajoz	571
■ Teruel	211	■ Cáceres	481
■ Zaragoza	1.786	GALICIA	2.984
ASTURIAS	1.492	■ La Coruña	1.262
BALEARES	1.344	■ Lugo	389
CANARIAS	1.996	■ Orense	334
■ Las Palmas	933	■ Pontevedra	999
■ Tenerife	1.063	MADRID	9.638
CANTABRIA	732	MURCIA	1.006
CASTILLA-LA MANCHA .	1.856	NAVARRA	706
■ Albacete	356	PAIS VASCO	3.648
■ Ciudad Real	465	■ Alava	393
■ Cuenca	250	■ Guipúzcoa	1.071
■ Guadalajara	312	■ Vizcaya	2.184
■ Toledo	473	LA RIOJA	443
CASTILLA-LEON	4.121	CEUTA	50
■ Avila	233	MELILLA	30
■ Burgos	494	■ Dptos. Centrales MADRID	7.268
■ León	1.259		
■ Palencia	262		
■ Salamanca	501		
■ Segovia	251		
■ Soria	173		
■ Valladolid	672		
■ Zamora	276		
		TOTAL	63.311



TABLA I.24.
EMPLEADOS POR COMUNIDADES AUTONOMAS

COMUNIDADES	1985	1986	1987	Variación 1987-85 %
ANDALUCIA	7.369	7.520	7.667	+4,1
ARAGON	2.365	2.408	2.330	-1,5
ASTURIAS	1.496	1.506	1.492	-0,3
BALEARES	1.321	1.334	1.344	+1,7
CANARIAS	1.883	1.905	1.996	+6,0
CANTABRIA	731	727	732	+0,1
CASTILLA-LA MANCHA	1.716	1.785	1.856	+8,2
CASTILLA-LEON	3.979	4.047	4.121	+3,6
CATALUÑA	10.250	9.941	9.848	-3,9
COMUNIDAD VALENCIANA .	5.025	5.121	5.100	+1,5
EXTREMADURA	986	995	1.052	+6,7
GALICIA	2.865	2.878	2.984	+4,1
MADRID	10.086	9.975	9.638	-4,4
MURCIA	958	996	1.006	+5,0
NAVARRA	715	705	706	-1,3
PAIS VASCO	3.730	3.624	3.648	-2,2
RIOJA (La)	421	434	443	+5,2
CEUTA Y MELILLA	78	79	80	+2,6
Deptos. Centrales	6.723	7.041	7.268	+8,1
TOTAL	62.697	63.021	63.311	+1,0

38

A la hora de describir la plantilla de Telefónica, es preciso hacer mención del contingente de los mandos medios, dada la importancia estratégica de este colectivo de cara a la modernización de la empresa.

Durante los últimos tres años, el conjunto total de mandos medios ha aumentado en torno a un 33%, habiéndose pasado de 8.888 en 1985 a 11.790 en 1988. Constituyen así el 18% de los empleados, los cuales se distribuyen según los cuadros adjuntos en cuanto a sexo, edad y antigüedad.

Los grupos más numerosos son los de Encargados de Negociado (y Encargados Provinciales), Encargados de zona de Planta y Encargados de Grupo de Redes.

Las proporciones de hombres y mujeres se distancian más con respecto a su distribución en la plantilla, con el 86% y el 14%, respectivamente. Atendiendo a la edad y antigüedad, sin embargo, hay una correspondencia mayor con los porcentajes de cada tramo que se dan en el resto de los empleados.



Se puede observar, asimismo, la tendencia a un mayor crecimiento en el número de mandos medios correspondiente a cargos de nueva creación, con la consiguiente reducción en la edad y antigüedad de los mismos.

TABLA I.25.
NUMERO Y PORCENTAJE DE HOMBRES Y MUJERES 1988
(MANDOS MEDIOS)

	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL
Jefes de Sección	593	91,9	52	8,1	645
Jefes Provinciales	434	94,8	24	5,2	458
Encarga. Negoc./Provincial	2.235	87,6	316	12,4	2.551
Enc. zona Ges. Adm. y Organ.	461	54,8	381	45,2	842
Encargados zona Planta	2.431	99,9	3	0,1	2.434
Encargados zona apoyo	255	81,2	59	18,8	314
Encarg. agr. ges. Adm. y Org.	402	59,7	271	40,3	673
Encargado Agrup. Planta	1.064	99,8	2	0,2	1.066
Encargado Agrup. Apoyo	176	85,9	29	14,1	205
Encargados grupo Redes	2.074	99,9	2	0,1	2.076
Supervisoras Operación	1	0,2	525	99,8	526
TOTAL	10.126	85,9	1.664	14,1	11.790

39

TABLA I.26.
NUMERO Y PORCENTAJE POR TRAMOS DE EDAD 1988
(MANDOS MEDIOS)

	30 o -	%	31-40 años	%	41 a 50 a.	%	51 o +	%	TOTAL
Jefes de Sección	16	2,5	240	37,2	252	39,1	137	21,2	645
Jefes Provinciales	4	0,9	196	42,8	199	43,4	59	12,9	458
Enc. Negoc./Provinc.	137	5,4	1.029	40,3	913	35,8	472	18,5	2.551
Enc. zona ges. Adm. y Org.	134	15,9	355	42,2	223	26,4	130	15,4	842
Encargados zona Planta	179	7,3	1.053	43,3	959	39,4	243	10,0	2.434
Encargados zona Apoyo	39	12,4	116	37,0	98	31,2	61	19,4	314
Enc. Agr. Ges. Adm. y Org.	33	4,9	311	46,2	225	33,4	104	15,5	673
Encarg. Agrup. Planta	32	3,0	359	33,7	441	41,4	234	21,9	1.066
Encarg. Agrup. Apoyo	10	4,9	90	43,9	74	36,1	31	15,1	205
Encargados Grupo Redes	376	18,1	625	30,1	583	28,1	492	23,7	2.076
Supervisoras Operación	1	0,2	41	7,8	281	53,4	203	38,6	526
TOTAL	961	8,2	4.415	37,4	4.248	36,0	2.166	18,4	11.790



TABLA I.27.
NUMERO Y PORCENTAJE POR TRAMOS DE ANTIGÜEDAD 1988
(MANDOS MEDIOS)

	10 o —	%	11-20 años	%	21 a 30 a.	%	31 o +	%	TOTAL
Jefes de Sección	87	13,5	331	51,3	144	22,3	83	12,9	645
Jefes Provinciales	42	9,2	240	52,4	133	29,0	43	9,4	458
Enc. Negoc./Provinc.	485	19,0	1.071	42,0	661	25,9	334	13,1	2.551
Enc. zona ges. Adm. y Org.	187	22,2	373	44,3	196	23,3	86	10,2	842
Encargados zona Planta	433	17,8	959	39,4	849	34,9	193	7,9	2.434
Encargados zona Apoyo	100	31,9	96	30,6	83	26,4	35	11,1	314
Enc. Agr. Ges. Adm. y Org.	84	12,5	320	47,6	190	28,2	79	11,7	673
Encarg. Agrup. Planta	135	12,7	343	32,2	403	37,8	185	17,3	1.066
Encarg. Agrup. Apoyo	43	20,9	75	36,6	64	31,2	23	11,2	205
Encargados Grupo Redes	640	30,8	469	22,6	701	33,8	266	12,8	2.076
Supervisoras Operación	5	0,9	75	14,3	320	60,8	126	23,9	526
TOTAL	2.241	19,0	4.352	36,9	3.744	31,8	14.553	12,3	11.790

40

2.2. MOVILIDAD Y ROTACION

En consonancia con el mantenimiento global de empleo, la diferencia entre el número de bajas y el de altas tiende a ser mínimo, aunque, en todo caso, siempre a favor del número de altas.

El porcentaje de bajas se sitúa entre el 1,2% (1986) y el 1,7% (1988), mientras que el de altas está entre el 1,6% y el 2%. Las causas principales de las bajas han sido las jubilaciones, mientras que la fuente principal de altas la constituyen los nuevos ingresos. Con respecto al personal eventual, altas y bajas están muy equilibradas.



TABLA I.28.
MOVIMIENTOS DE ALTAS Y BAJAS

PERSONAL FIJO	1986	1987	1988
ALTAS	1.030	1.328	2.121
BAJAS	744	1.037	1.226
DIFERENCIA	286	291	895

PERSONAL EVENTUAL E INTERINO	1986	1987	1988
ALTAS	159	462	2.969
BAJAS	214	463	1.113
DIFERENCIA	-55	-1	1.856

41

TABLA I.29.

A L T A S	1986	1987	1988
Nuevos ingresos	779	1.170	2.032
Reingresos excedencias	220	121	70
Procedentes de invalidez	31	35	19
TOTAL	1.030	1.326	2.121

B A J A S	1986	1987	1988
Excedencias	94	116	113
Jubilaciones	427	683	731
Invalidez	130	150	228
Otros	93	1.037	1.226
TOTAL	744	1.037	1.226



En el capítulo de excedencias y permisos no se observan variaciones sustanciales en cuanto a las excedencias voluntarias, habiéndose experimentado un sensible descenso en el número de excedentes forzosos, permisos sin sueldo y bajas por servicio militar, con respecto a años anteriores.

VOLUNTARIA	1986	1987	1988
De 2 a 5 años	328	278	297
De 3 a 8 años	138	175	206
Por matrimonio (1 a 5 años)	26	19	18
Ilimitada por matrimonio	7.171 (*)	7.049 (*)	6.928 (*)
Ilimitada por orden religiosa	17	16	16
Por cuidado hijos	64	47	44
De 4 años personal operación	76	60	55
FORZOSA			
Por designación cargo público	21	19	24
TOTAL	7.841	7.664	7.588

(*) En estas cifras se incluyen las empleadas que fueron obligadas, de acuerdo con la normativa anterior a 1966, a pedir excedencia, y que son 2.692 en 1986, 2.653 en 1987 y 2.645 en 1988.

EXCEDENTES FORZOSOS	1986	1987
Con sentencia	35	28
Cabeza de familia	91	42
Temporales	105	89
TOTAL	231	159

PERMISOS Y SERVICIO MILITAR	Personal Baja al 31-12-86	Personal Baja al 31-12-87	Personal Baja al 31-12-88
Permisos sin sueldo de 1 a 6 meses	66	77	65
Bajas Servicio Militar	45	30	48



La movilidad interna de la plantilla tiene dos vertientes, una geográfica (traslados) y otra profesional (promoción), cada una de las cuales constituye un indicador de aspectos diferentes del estado de la organización.

Con respecto a las peticiones de traslado, en general, se ha producido un descenso en los dos últimos años con respecto al año 1985. Cataluña y el País Vasco siguen siendo las regiones con un mayor número de peticiones, manteniéndose Madrid en la posición más baja. Atendiendo al grupo laboral de donde proceden las peticiones de traslado, Redes, Conservación de Vehículos y Radiotelegrafistas ocupan las primeras posiciones, mientras que el número de peticiones desciende notablemente en los grupos de Titulados Facultativos, Administrativos y Operadores, mostrándose así como los más estables en cuanto al acoplamiento.

Sobre el total de peticiones efectuadas, el porcentaje de traslados concedidos se sitúa en torno al 30% en 1987, quedando Madrid algo por debajo de esta cifra (25%). Atendiendo al grupo laboral, los porcentajes de traslados concedidos oscilan entre el 10% (operación) o el 15% (Redes) y el 64% (Titulados) o el 77% (Informáticos), lo que refleja una cierta discriminación entre los distintos grupos.

43

TABLA I.31.
PETICIONES DE TRASLADO
(Para Concurso abierto)

% PETICIONES SOBRE TOTAL PLANTILLA ACTIVA POR ZONAS		
ZONAS	1986	1987
Barcelona	18,4	16,0
Madrid	7,5	7,5
Nordeste	18,1	16,8
Noroeste	10,0	10,0
Sureste	12,1	11,8
Suroeste	9,6	9,4

NOTAS:

- 1) En Madrid se incluyen las peticiones procedentes de los Departamentos Centrales.
- 2) No se ha incluido en plantilla activa el personal adscrito al Grupo General de Jefaturas.



TABLA I.32.		
% TRASLADOS CONCEDIDOS SOBRE PETICIONES RECIBIDAS EN LAS DISTINTAS ZONAS		
Z O N A S	1986	1987
Barcelona	24,8	32,2
Madrid	14,9	24,8
Nordeste	24,0	35,9
Noroeste	26,0	36,6
Sureste	26,8	28,9
Suroeste	20,0	29,6
TOTAL	22,7	31,4

44

TABLA I.33.			
% PETICIONES RECIBIDAS SOBRE TOTAL PLANTILLA ACTIVA DE CADA GRUPO LABORAL			
G R U P O S	1986	1987	1988
Titulados Facultativos	4,9	6,9	5,3
Titulados Auxiliares	7,0	10,4	11,5
Delineantes, Dibujantes, Fotógrafos	11,4	10,2	16,4
Equipos	12,1	10,6	12,0
Redes	18,7	17,3	15,9
Administrativos	4,7	5,3	4,6
Operación	5,9	5,1	6,1
Enc. Conservación Vehículos	21,3	25,0	24,1
Oficios	14,2	12,1	13,2
Almacenes	14,5	12,5	11,9
Subalternos	11,4	11,0	6,7
Radiotelegrafistas	70,3	8,1	11,8
Grupos Informáticos	9,6	9,4	10,3



TABLA I.34.

% TRASLADOS CONCEDIDOS SOBRE PETICIONES RECIBIDAS
POR GRUPOS LABORALES

GRUPOS LABORALES	1986	1987	1988
Titulados Facultativos	62,8	64,3	47,6
Titulados Auxiliares	53,5	50,8	57,5
Delineantes, Dibujantes, Fotógrafos	55,2	32,1	66,0
Equipos	24,0	54,4	81,5
Redes	13,4	15,5	14,8
Administrativos	34,7	53,2	57,6
Operación	46,6	9,9	4,3
Enc. Conservación Vehículos	87,9	55,5	42,8
Oficios	42,0	34,0	27,3
Almacenes	39,9	41,7	74,0
Subalternos	27,5	34,6	34,6
Radiotelegrafistas	—	—	50,0
Grupos Informáticos	51,7	77,1	76,0
TOTAL	22,7	31,4	38,9

45

Si la tendencia al cambio de acoplamiento puede ser indicativa de la estabilidad de la plantilla y, en cierta medida, de la satisfacción laboral, la movilidad interna debida a la promoción va asociada al proceso de actualización y profesionalización de la plantilla. La promoción en Telefónica se produce a través de una doble vía: por libre designación, en lo que respecta a los nombramientos para cargos, y por concurso-oposición, en lo que respecta al paso de un grupo laboral a otro. En el primer caso se ha dado una reducción en los nombramientos con respecto a 1985, mientras que en el segundo caso se produce un descenso en 1986, que es compensado en los años siguientes con un fuerte aumento en el número de promociones, que llega a alcanzar el 6% de la plantilla.

TABLA I.35.

PROMOCION EN TELEFONICA

TIPOS DE PROMOCION	1985	1986	1987
Por libre designación	2.614	1.441	1.875
Por concurso-oposición	1.825	1.197	3.756



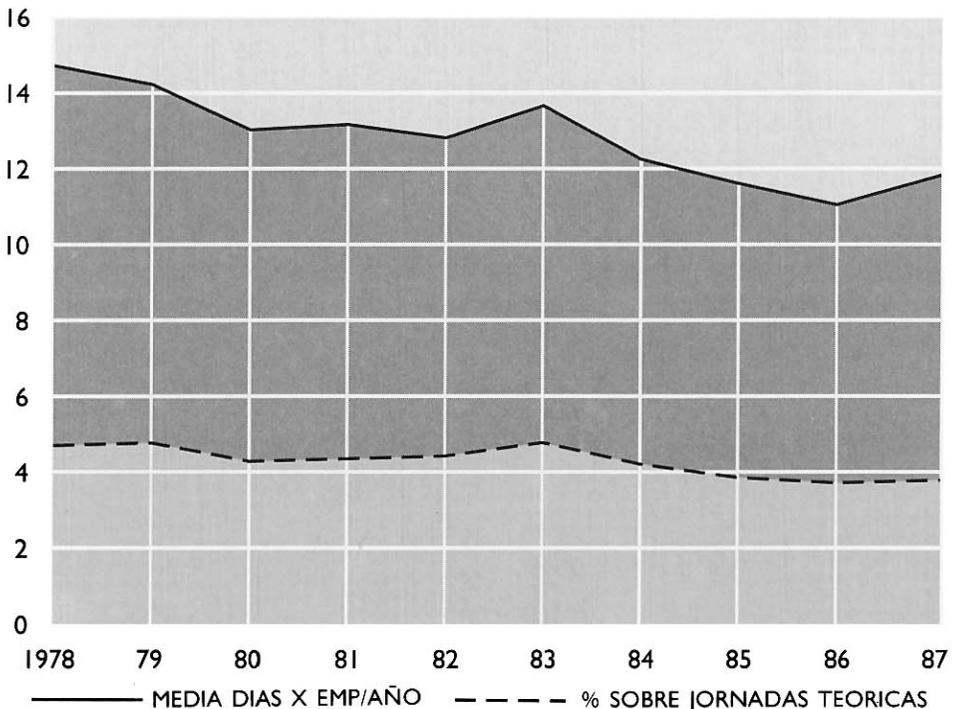
Aparte de los cambios estructurales que se producen en la plantilla, es oportuno considerar aquellos que ocurren de forma más esporádica y que, sin alterar la composición de la misma, van asociados a su estabilidad en el tiempo y a su rendimiento. Se trata de las alteraciones derivadas del absentismo laboral.

En principio, el absentismo podría ser entendido de un modo amplio que englobara no sólo los casos acogidos a la reglamentación existente, sino también todos aquellos en que las ausencias del puesto de trabajo no estuvieran justificadas, o en que se dieran deficiencias en cuanto al cumplimiento del horario. Sin embargo, y a falta de información sobre todos estos casos, habrá que limitarse aquí al absentismo que se produce por baja médica justificada (enfermedad, maternidad y accidente).

Tomando como índices generales del absentismo el promedio de días no trabajados por empleado/año y el porcentaje de días no trabajados sobre el total de jornadas teóricas de cada año, se observa un claro descenso en los diez últimos años. La baja por enfermedad es la causa principal del absentismo, a mucha distancia de las bajas por maternidad o por accidente, como se puede comprobar por los índices de frecuencia (n.º de bajas por empleado) y gravedad (n.º de días no trabajados por empleado) correspondientes a estos dos últimos años.

46

GRAFICO I.10
EVOLUCION DEL ABSENTISMO EN LOS ULTIMOS DIEZ AÑOS





La incidencia del absentismo en los distintos grupos laborales es variada, con índices de frecuencia que oscilan entre 0,4 y 1,4, y con índices de gravedad que van de 4,5 a 23,7. Los grupos que están por encima de los niveles medios, tanto por número de bajas como por duración de las mismas, son los de Administrativos, Operación, Subalternos, Almacenes y Reclasificados.

TABLA I.36.
ABSENTISMO

	1986		1987	
	Indice Frecuencia	Indice Gravedad	Indice Frecuencia	Indice Gravedad
Enfermedad	0,70	9,75	0,74	10,31
Maternidad	0,01	0,78	0,01	0,67
Accidente	0,02	0,67	0,02	0,78
TOTAL	0,73	11,20	0,77	11,76

TABLA I.37.
ABSENTISMO (I.F. e I.G.) POR GRUPOS LABORALES (1987)

	N.º de Empleados	Indice de Frecuencia	Indice de Gravedad
Jefaturas y Titulados	7.388	0,36	4,51
Equipos	11.405	0,54	8,29
Planta Exterior	19.934	0,52	11,59
Administrativos	11.858	1,27	15,36
Operación	5.844	1,40	16,89
Informática	2.729	0,99	10,28
Subalternos	1.178	1,00	16,16
Almacenes	820	0,87	13,43
Oficios	403	0,46	9,74
Delineantes, Dibujantes y Fotógrafos ...	286	0,56	9,22
Engos. Conser. Vehículos	145	0,44	7,11
Radiotelegrafistas	19	0,68	21,16
Reclasificados	1.302	0,87	23,72
TOTAL	63.311	0,77	11,76



2.3 RETRIBUCIONES, COSTES DE PERSONAL Y PRODUCTIVIDAD

De acuerdo con lo estipulado en el XIII Convenio Colectivo, la masa salarial para 1986 se incrementó inicialmente en un 8,56% (107 del IPC previsto). Los sueldos de todas las categorías se incrementaron en la misma proporción, un 9,40% sobre los existentes a finales de 1985. Además, al superarse en tres décimas el IPC previsto, se aplicó la cláusula de revisión salarial, incrementándose los sueldos en un 0,4%.

El siguiente Convenio Colectivo (1987-1988) estableció un incremento de masa salarial del 5,5% para 1987, que supuso unos porcentajes de subida en la misma proporción para las distintas categorías, excepto para los grupos 1 y 3, en los que los incrementos fueron superiores por la política de aproximación al sueldo del grupo 2. Además, se abonaron dos pluses de productividad de 14.000 y 15.000 ptas. por haberse alcanzado los índices estipulados a 30 de septiembre y haberse superado a 31 de diciembre de ese año. Dichos índices eran los que figuran en la tabla siguiente:

48

■ Líneas en servicio por empleado	159,3
■ Teléfonos por empleado	240,9
■ Productos de Explotación por empleado (en miles de Pesetas) ..	5.628,0
■ Incremento instalación de teléfonos 87/86	15%

En 1988 el aumento de salarios ha sido el oficialmente previsto por el aumento del IPC (3%) más 0,9 puntos. En marzo y abril de 1989 se ha aplicado la revisión salarial de 1988 pactada en el Convenio Colectivo, como consecuencia de haberse superado el incremento del IPC oficialmente previsto. El sueldo medio anual por empleado en 1988 fue de 1.906.317 pesetas, sin incluir la revisión salarial anteriormente mencionada. De los 22 grupos laborales que figuran en el cuadro adjunto, sólo 7 superan la cota de 2.000.000 de pesetas, situándose el resto de grupos laborales en el intervalo entre 1.600.000 y 2.000.000 de pesetas. Teniendo en cuenta el total de empleados de la plantilla, el 12,4% figura con sueldos superiores a los 2.000.000 de pesetas, mientras que el 87,6% tienen sueldos comprendidos entre 1.600.000 y 2.000.000 de pesetas.



TABLA I.39.
SUELDOS MEDIOS PONDERADOS POR GRUPOS LABORALES
(En miles de ptas.)

GRUPOS LABORALES	1986	1987	1988
General de Jefaturas	2.229	2.369	2.571
Titulados Facultativos	2.764	2.898	2.998
Titulados Auxiliares Técnicos	2.177	2.316	2.472
Delineantes, Dibujantes y Fotógrafos	1.610	1.692	1.801
Encargados Equipos y Operadores Técnicos .	1.767	1.874	1.979
Mecánicos y Auxiliares Técnicos Planta	1.545	1.661	1.756
Encargados Brigada y Grupo Redes	1.777	1.890	1.986
Celad., Empalm., Aux. Técn. Red, Conductores .	1.582	1.652	1.748
Encargados Administrativos	1.854	2.015	2.124
Supervisores y Represen. Sº Abonados	1.637	1.780	1.880
Administrativos	1.556	1.651	1.748
Jefas y Supervisoras de Operación	1.657	1.821	1.914
Telefonistas	1.527	1.617	1.712
Encargados Conservación Vehículos	1.668	1.786	1.886
Encgd. Ofic. Aydtes. Almacén/Oficios varios .	1.455	1.553	1.629
Subalternos	1.417	1.515	1.607
Radioteleg., Radiotelef. y Telegrafistas	1.591	1.777	1.815
Ayudantes Técnico y Ayudantes Tráfico	1.910	2.015	2.135
Técnicos y Analistas de Sistemas	2.637	2.790	2.917
Analistas-Programadores y Programadores .	2.113	2.148	2.276
Operadores y Ayudantes Información	1.669	1.727	1.828
TOTAL	1.692	1.804	1.906

49

TABLA I.40.
SUELDOS MEDIOS EN 1988

S U E L D O S	Número de Empleados	%	Sueldo Medio
Más de 2.000.000 de pesetas	8.161	12,4	2.564.126
Entre 1.470.000 y 2.000.000 de pesetas ...	57.604	87,6	1.813.202
TOTAL	65.765	100,0	1.906.317

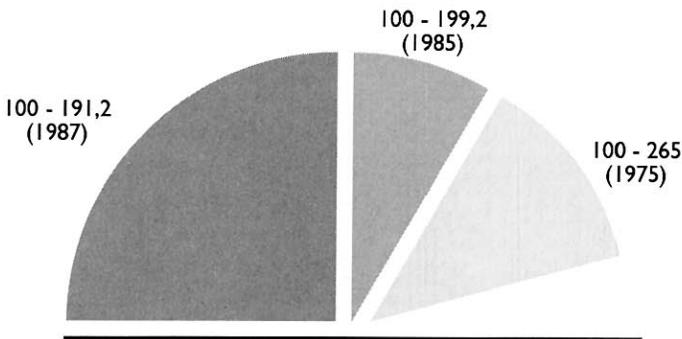


ABANICO SALARIAL

El abanico salarial de Telefónica en el momento actual, y comparado con las principales empresas del país, aparece bastante cerrado. Asimismo, el análisis comparativo a través de un amplio período (1975-1987) muestra una clara tendencia al cierre de dicho abanico salarial, teniendo en cuenta los sueldos medios ponderados por grupos laborales. La curva de Lorenz muestra igualmente que la recta de equidistribución coincide prácticamente con la curva que relaciona porcentajes acumulados de sueldos y empleados.

GRAFICO I.11

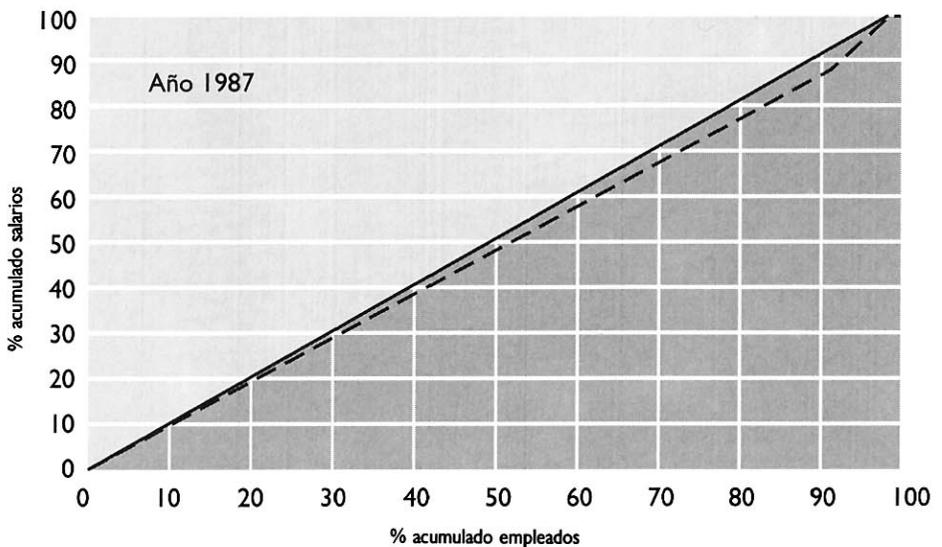
ABANICO SALARIAL (1975 - 1987)



50

GRAFICO I.12

DISTRIBUCION SALARIAL Y EMPLEADOS (CURVA DE LORENZ)





Los principales factores que han contribuido a ello son los siguientes:

- El incremento del sueldo por tramos en determinados años.
- La inclusión en el sueldo base de una serie de pluses que se vienen concediendo de forma lineal.
- Modificación en la estructura de los grupos laborales, con mayores ingresos en grupos más cualificados que acceden a categorías de nuevo ingreso.

COSTES DE PERSONAL

Los costes de personal incluyen las remuneraciones, las cargas y atenciones sociales y los gastos de viaje. La evolución de los mismos en los tres últimos años figura en el cuadro siguiente:

TABLA I.41. COSTES DE PERSONAL (Millones de Pesetas)					
	1986	1987	% 87/86	1988	% 88/87
REMUNERACIONES	126.485	138.829	9,4	152.657	10,0
CARGAS Y ATENCIONES SOCIALES .	41.636	47.187	13,3	50.590	7,2
GASTOS DE VIAJE	4.860	6.117	25,9	7.480	22,3
TOTAL COSTE DE PERSONAL	173.341	192.133	10,8	210.727	9,7

51

FUENTE: Nivel de Gastos-Realización y Prev. Dto. Contabilidad.

Como se puede comprobar, el índice medio de incremento ha girado en torno al 10%, siendo el capítulo de los gastos de viaje el que ha experimentado la mayor subida, superior al 20%.

PRODUCTIVIDAD

Se consideran como indicadores más significativos del nivel de productividad, en relación con el número medio de empleados, los de valor añadido, productos de explotación y número total de conferencias.



En el cuadro adjunto se presenta la evolución de dichos índices en el período 1980-87, así como la tasa anual acumulativa de crecimiento (TAAC) correspondiente a dicho período.

TABLA 1.42.
EVOLUCION DE LOS PRINCIPALES INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

AÑO	VALOR AÑADIDO POR NUMERO MEDIO DE EMPLEADOS		PRODUCTOS DE EXPLOTACION POR N.º MEDIO DE EMPLEADOS		CONFERENC. TOTAL POR N.º MEDIO DE EMPLEADOS
	Miles Pts. corrient.	Miles Pts. contant (2)	Miles Pts. corrient.	Miles Pts. constant.	Ratio
1980	3.486	3.486	2.911	2.911	35.774
1983	5.475	4.164	4.824	3.668	40.413
1984	6.263	4.284	5.583	3.819	42.267
1985	6.995	4.593	6.289	4.129	46.111
1986	7.959	4.990	7.176	4.499	49.157
1987	9.158	5.440	8.261	4.907	54.372
(3) T.A.A.C.	14,8	6,6	16,1	7,7	6,2

52

(2) Índice del precio anual de los Servicios de Telefonía (Departamento de Estudios Económicos).

(3) Tasa anual acumulativa de crecimiento en el período 1980-87.

Para estimar los factores que posibilitan los crecimientos de la productividad, se puede utilizar la siguiente función:

$$\text{PRODUCTIVIDAD} = \text{RENDIMIENTO} \times \text{INTENSIDAD DE CAPITAL} \\ \times \text{UTILIZACION DE CAPACIDAD PRODUCTIVA}$$

Definida por:

RENDIMIENTO = Valor añadido por líneas de Servicio.

INTENSIDAD DE CAPITAL = Líneas instaladas por número medio de empleados.

UTILIZACION DE CAPACIDAD PRODUCTIVA = Líneas de servicio por líneas instaladas.



La productividad (valor añadido por número medio de empleados) en el período 80-87 ha crecido un 6,6%, favorecida principalmente por la intensidad de capital, que ha contribuido con un crecimiento del 4,3% en dicho período.

TABLA I.43. INDICADORES EXPLICATIVOS DE LA PRODUCTIVIDAD (En Ptas. constantes)			
AÑO	Valor Añadido	Líneas Instaladas	Líneas Servicio
	Líneas en servicio	N.º medio empleados	Líneas instaladas
80	29.019	134,8	89,1
83	31.110	156,6	85,5
84	30.901	161,0	86,1
85	31.841	166,4	87,7
86	32.701	171,3	89,1
87	33.389	180,9	90,1
T.A.A.C.	2,0	4,3	0,1



3. ESTADO DE LA ORGANIZACION

EN el diagnóstico del estado de la organización se tendrán en cuenta, en primer lugar, los aspectos relacionados con la conflictividad y el clima laboral; en segundo lugar, el funcionamiento de la comunicación interna, considerada ésta como factor decisivo en la dinámica organizacional, y en tercer lugar, se hará referencia al proceso de cambio que experimenta la cultura empresarial.

3.1. CONFLICTIVIDAD Y CLIMA LABORAL

La conflictividad laboral en Telefónica se puede ver reflejada a través de indicadores tales como los paros laborales registrados, reclamaciones, demandas ante Tribunales, sanciones y, asimismo, por la participación en los concursos de ideas originales e iniciativas.

TABLA 1.44.
RECLAMACIONES

TIPO DE ACTUACION	1986	1987	1988
RECLAMACIONES ESTIMADAS	5.127	4.446	1.810
RECLAMACIONES DESESTIMADAS ..	8.991	5.025	1.193
	14.118	9.471	3.003 (*)

(*) En realidad, el número total de reclamaciones fue de 4.812.

La diferencia existente entre el total de reclamaciones recibidas y resueltas obedecen al proceso de descentralización.

DEMANDA ANTE TRIBUNALES

TIPO DE ACTUACION	1986	1987	1988
Conciliación	292	280	298
Juicios ante Magistratura	430	445	545
Conflictos Colectivos	7	8	21
Actas infracción	47	37	71

SANCIONES

TIPO DE ACTUACION	1986	1987	1988
Despidos	4	2	6
Traslados forzosos de residencia	7	7	5
Suspensión de empleo y sueldo	81	56	57
Otras	102	49	33
Sobreseimientos	24	27	3



En general, la conflictividad laboral durante este período ha sido reducida, centrándose principalmente en el tema concreto de ITP y Seguro Colectivo, que provocó tres paros de alcance nacional en el primer trimestre de 1986. Estos paros, junto a los resultados negativos de los dos referéndums convocados sobre este tema (1986 y 1987), indican que sigue siendo éste uno de los principales motivos de tensión que amenazan la normalidad de las relaciones laborales. Por otra parte, el resto de los paros habidos en este período incluyen las huelgas de carácter local por solidaridad con otros sectores y el paro del 14 de diciembre de 1988, de amplia repercusión nacional y al que se adhirió el 50% de la plantilla de Telefónica.

Con respecto al clima laboral, se ha efectuado un estudio mediante la técnica de Panel, que comporta la recogida de datos en sucesivas ocasiones de una muestra representativa de la plantilla, que varía parcialmente de una ocasión a otra. El cuestionario utilizado consta de 32 preguntas y ha sido contestado, en cada toma de datos, por 1.092 empleados. Las recogidas de datos se efectuaron en octubre de 1986, marzo y junio de 1987, junio de 1988 y enero de 1989.

A partir de los resultados obtenidos se han ido construyendo determinados indicadores de clima laboral —un indicador general y diez indicadores parciales—, cuya validez ha sido contrastada a lo largo del tiempo. Tomando como referencia una escala de uno a diez para estimar el estado del clima laboral, dichos indicadores se han mostrado bastante estables durante estos dos últimos años, tal y como muestra el cuadro correspondiente.

TABLA 1.45.
INDICADORES DE CLIMA LABORAL

INDICADORES	Octubre 1986	Marzo 1987	Junio 1987	Junio 1988	Enero 1989
INDICADOR GENERAL	5,67	5,30	5,48	5,41	5,27
RELACIONES SOCIALES:					
■ Relaciones con Jefe inmediato	6,17	5,94	6,05	6,17	6,05
■ Relaciones con compañeros	8,34	8,27	8,37	8,40	8,34
■ Condiciones Físicas y Herramt.	4,93	4,83	5,03	5,28	5,08
TOTAL RELACIONES SOCIALES	6,12	5,96	6,09	6,23	6,10
IDENTIFICACION CON EL PROPIO TRABAJO	6,81	6,47	6,56	6,65	6,56
POLITICA DE PERSONAL:					
■ Retribución	4,52	4,17	4,04	3,95	3,79
■ Formación/Promo./Selecc./Traslad.	3,98	3,73	3,82	4,34	4,25
■ Asuntos Sociales	5,48	5,28	5,43	5,20	5,20
■ Horario y Jornada Laboral	7,25	7,01	7,32	7,29	7,19
TOTAL POLITICA DE PERSONAL	4,87	4,61	4,70	4,81	4,74
CLIMA ORGANIZACIONAL	5,24	4,78	5,11	4,22	3,49
PREVISION SOCIAL	4,07	3,30	3,18	3,14	3,46



El indicador general se mantiene en un nivel medio moderado. Por otra parte, los indicadores parciales en los que se obtienen los valores más altos son los que corresponden a las relaciones con los compañeros, el horario y la jornada laboral, y la identificación con el propio trabajo; aquellos en los que se obtienen las puntuaciones más bajas son los de Previsión Social, Clima Organizacional, Retribuciones y aspectos relacionados con Selección y Formación. De estos dos últimos, el de retribuciones ha ido sufriendo un progresivo descenso, mientras que el de Selección y Formación ha experimentado un ligero aumento en las dos últimas encuestas.

Por lo que respecta al análisis diferencial del clima laboral, los resultados más significativos se pueden resumir en los siguientes:

- a) En la mayoría de los indicadores, la tendencia general es la de que la apreciación del clima laboral por los empleados es tanto más positiva cuanto mayor es su edad. Hombres y mujeres tienden a mostrar actitudes parecidas, salvo, quizá, en lo que respecta a las Retribuciones —donde se quejan más los hombres— y a las condiciones físicas del trabajo, donde se da mayor insatisfacción entre las mujeres.
- b) Al considerar las diferencias entre los distintos grupos laborales, éstas no suelen ser significativas estadísticamente, aun cuando se observa una tendencia mayor de insatisfacción en el grupo de Equipos con respecto a casi todos los indicadores utilizados. Por otra parte, los Titulados y Administrativos se sienten especialmente afectados en lo que respecta a la identificación con el propio trabajo.
- c) El nivel de estudios también parece estar asociado a la satisfacción laboral en sentido negativo. Los trabajadores con estudios medios y superiores tienden a mostrar mayor insatisfacción que aquellos que sólo tienen estudios primarios.
- d) Sin embargo, no se observan diferencias entre los empleados con responsabilidad de mando y los que no la tienen, compartiendo ambos tipos de empleados las mismas inquietudes e insatisfacciones.
- e) Por último, y atendiendo a la distribución geográfica de los empleados, son los de la provincia de Madrid los que muestran mayor insatisfacción, tanto en el indicador general como en otros parciales. Por lo demás, la baja puntuación del personal de Departamentos Centrales en el indicador de identificación con el propio trabajo apunta a la misma tendencia observada en Titulados y Administrativos de sentirse infrautilizados.

3.2 COMUNICACION INTERNA

Uno de los elementos fundamentales de la dinámica organizacional es la comunicación interna. El funcionamiento de la organización depende, en gran medida, del nivel de comunicación existente y de las formas que adopta la misma.



El estudio sobre Comunicación Interna que se llevó a cabo en la Compañía en 1985-86 puso de manifiesto los déficits y necesidades que se daban a este respecto y sirvió para diseñar el *Plan Director de Comunicación* que se puso en marcha a finales de 1986.

La metodología de este estudio incluía tres apartados: el análisis cualitativo de la información recogida en diversas reuniones de grupo, con empleados de ditintos estamentos y demarcaciones territoriales; un análisis cuantitativo de los resultados de una encuesta efectuada a cerca de 500 empleados, y un estudio documental con análisis de contenidos de las publicaciones existentes en Telefónica y en otras empresas del sector de transportes y comunicaciones.

Los principales resultados del estudio se pueden resumir en los siguientes puntos:

- La comunicación vertical (descendente y ascendente) adolece de lentitud y falta de agilidad, mientras que la comunicación horizontal se ve entorpecida por la falta de coordinación y de colaboración entre las unidades operativas.
- Los empleados se consideran insuficientemente informados en ámbitos diversos que abarcan, desde los aspectos generales relacionados con las políticas de la empresa y los cambios de estructura, hasta aspectos más concretos relacionados con el área de personal y con las funciones propias del puesto de trabajo.
- Los soportes habituales para la comunicación interna en Telefónica (Conducto reglamentario, Publicaciones, Buzón de Sugerencias, etc.) se consideran suficientes aun cuando están desaprovechados, en cuanto a su operatividad y eficacia.
- Las variables que parecen influir más en el estado de la comunicación interna son el lugar de acoplamiento (Organización Central/territorial), el grupo laboral (los de Redes, Equipos y Operación son los que se sienten peor informados) y la antigüedad en la Compañía (con más sentido crítico en los empleados que llevan menos tiempo).

Se da, pues, una actitud negativa hacia la comunicación que se ve reforzada por condiciones objetivas, tales como los hábitos y normas tradicionales de la Compañía, los cambios organizativos con el consiguiente abultamiento de la estructura y la situación indefinida del papel a desempeñar por los mandos medios.

El plan de actuación que se ha puesto en marcha a partir de este diagnóstico del estado de la comunicación interna, incluye, en primer lugar, medidas de sensibilización acerca del papel fundamental que desempeña la comunicación, tanto para mejorar el clima laboral como para conseguir un mejor rendimiento económico y social. En segundo lugar se ha procedido a la renovación del sistema de publicaciones, destacando la edición de una revista de información empresarial ("Hilo Directo") que se distribuye por correo y a domicilio a todos los empleados. En tercer lugar se han adoptado medidas para



fomentar la creación de grupos de iniciativas y la dirección participativa por objetivos, como elementos decisivos para mejorar la comunicación interna y contribuir, en último término, a la configuración de una nueva cultura empresarial.

3.3. CULTURA EMPRESARIAL

Los cambios en el entorno económico y tecnológico, así como el propio desarrollo experimentado por Telefónica en los dos últimos decenios, han cuestionado todo un conjunto de valores, actitudes y modos de entender la actividad empresarial en la Compañía. El así llamado "espíritu Telefónico", por el que los empleados se consideraban miembros de una gran familia, ha ido perdiendo vigencia progresivamente. Ello ha dado lugar a una situación de vacío cultural y de crisis de identidad, en la que, al mismo tiempo, se producen intentos de configurar un nuevo sistema de valores más acorde con el momento actual.

58

Los efectos de esta situación de cambio cultural se manifiestan especialmente en la estructura de mando de la empresa, tal y como se desprende de los estudios realizados en los últimos años sobre Clima Laboral, Mandos Medios y Cultura de Empresa en Directivos.

La expansión de la Compañía y la continua reestructuración a la que ha estado sometida han dado lugar a una creciente fragmentación y dispersión, con dificultades para la coordinación de funciones y el logro de objetivos globales.

El empleado se siente a veces perdido y desconcertado, con necesidades formativas importantes para responder a las demandas cambiantes de su trabajo; los mandos medios tienden a identificarse más con la problemática del resto de los empleados que con los objetivos de la Empresa, sintiéndose sin recursos para asumir plenamente el papel de mando, y, finalmente, en la escala de directivos se observa una sobrecarga de responsabilidad que lleva, en muchas ocasiones, a la acción compulsiva por resolver los problemas inmediatos.

En líneas generales, se observa una crisis de liderazgo asociada al hecho de basar la función de mando en relaciones de dependencia, más que centrarla en la tarea y asumirla con criterios de profesionalidad.

Esta situación se deriva simplemente de la falta de un recambio disponible con respecto a la Cultura tradicional de Telefónica. En este sentido, la alta dirección de Telefónica ha tomado conciencia del problema y ha iniciado ya acciones que contribuyen a la afloración de una nueva cultura basada en criterios de calidad del servicio, fomento de cauces de participación y comunicación, y normalización de los sistemas de diagnóstico y planificación.



4. DESARROLLO Y PLANIFICACION DE RECURSOS HUMANOS

ESTE último apartado trata de aquellos aspectos del Area de los Recursos Humanos que más tienen que ver con la proyección de futuro de la empresa. En primer lugar, la planificación misma de los recursos humanos; en segundo lugar, las acciones más significativas de la política de selección y formación, y, finalmente, una breve exposición de las principales líneas de desarrollo que se han iniciado ya en la Compañía para mejorar las relaciones humanas.

4.1 PLANIFICACION

Desde el año 1983, Telefónica ha mantenido un compromiso de mantenimiento de los niveles globales de empleo, asumido en los sucesivos Convenios Colectivos y que se ha venido cumpliendo con tan sólo ligeras desviaciones por encima del objetivo marcado. Asimismo, dicho compromiso ha formado parte de la estrategia fundamental del *PLAN DE RECURSOS HUMANOS 1986/90*, donde se formula como uno de los objetivos principales de la Compañía *la asignación y adaptación óptima de los recursos humanos, manteniendo el nivel de empleo en términos globales.*

59

Este planteamiento estratégico implicaba, ante todo, un aumento del nivel general de cualificación de la plantilla. Ello significaba que la Compañía pretendía hacer crecer la proporción relativa de empleados pertenecientes a categorías de alta cualificación (Títulos Superiores y Medios, Mandos Intermedios, Analistas y Programadores) a costa de otras categorías que disminuyen por responder a actividades en transformación (Mecánicos, Administrativos, Celadores, Empalmadores). Además, en esta misma línea, se han creado las nuevas categorías de Auxiliares Técnicos de Red y Planta, destinadas a la promoción de Celadores-Empalmadores y Mecánicos, respectivamente, y que se caracterizan por una ampliación y diversificación de las funciones de las categorías de origen y una adaptación mayor a las exigencias de la nueva tecnología introducida en las plantas de Telefónica.

Asimismo, y en consonancia con este planteamiento de conjunto, se intensifican las posibilidades de promoción con mayores ofertas de plazas en categorías de nivel medio o superior, en categorías de nueva creación. La potenciación de las figuras de Promotor y Gestor Comercial suponen un ensanchamiento de los sectores intermedios de la empresa.

Los Planes Anuales de empleo de 1986 y 1987 han tratado de responder a los objetivos del *Plan de Recursos Humanos*, dando lugar a un fuerte crecimiento de la plantilla en los grupos de más elevada cualificación a expensas de actividades laborales en



recesión. Mientras que se ha incrementado en más de un 20% el personal perteneciente a los grupos de Titulados e Informáticos, pasando en conjunto de 7.305 a 8.869, los Grupos de Equipos, Redes y Administrativos han pasado de una cifra global de 46.115 a 44.384, con un descenso del 4%.

TABLA I.46.
INCREMENTOS NETOS DE PERSONAL POR GRUPOS

	1986	1987
Titulados Facultativos	259	390
Titulados Medios	275	292
Equipos	-292	195
Redes	-207	-872
Administrativos	-174	-351
Operación (Telefonistas)	64	-92
Subalternos y Almacenes	-5	5
Informáticos	289	328
Otros	34	396
TOTAL INCREMENTO	243	291

60

Los potenciales desajustes que ha podido ocasionar esta política de amortización de empleos en las categorías más numerosas y de más baja cualificación han sido compensados de forma transitoria por el programa de contratación temporal para prácticas y formación, iniciado en 1985 y cuyas cifras figuran en la tabla correspondiente.

TABLA I.47.
CONTRATOS TEMPORALES EN 1986 Y 1987

EN PRACTICAS	1986	1987
Titulados Superiores	304	259
Titulados Medios	174	174
Delineantes/dibujantes	69	70
Administrativos	882	1.164
Informáticos	133	145
Ayudantes de Oficios	4	9
Mecánicos/celadores/empalmadores	—	618
PARA LA FORMACION		
Mecánicos/celadores/empalmadores	956	784
FORMADORES	26	26
TOTALES	2.548	2.792



TABLA I.48.
CONTRATOS REALIZADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 1986

TIPO CONTRATO	CATEGORIA	12 meses	18 meses	TOTAL
Prácticas	Titulados Superiores	126	133	259
	Titulares Auxiliares	114	60	174
	Analistas S./P.	1	2	3
	Programadores/S.	18	22	40
	Op. Informáticos	5	21	26
	Op. Sistemas	1	1	2
	Op. Aplicaciones	1	4	5
	Ayudantes Informáticos	23	46	69
	Administrativos	158	994	1.152
	Oficial Oficinas	6	3	9
	Delineantes	4	66	70
	Mecánicos/Celad./Empalm.	—	618	618
Formación	Mecán./Cel./Empal. 16 años	14	—	—
	Mecan./Cel./Empal. 17 años	64	—	—
	Mecan./Cel./Empal. 18 o 19 años	249	—	—
TOTAL		784	1.970	2.754

61

TABLA I.49.
PERSONAL EVENTUAL EN ACTIVO AL FINAL DE CADA AÑO

CATEGORIA	1986	1987	1988
Titulados Facultativos	5	2	—
Titulares Auxiliares	1	20	5
Delineantes	—	1	—
Mecánicos	—	—	677
Celadores/Empalmadores	—	—	707
Administrativos	2	15	245
Telefonistas	40	25	279
Oficiales Oficinas	—	—	1
Ayudantes Almacén	33	17	10
Operadores Informáticos	—	—	9
Ayudantes Informáticos	—	—	3
TOTAL	81	80	1.936



En conjunción con los planes de redistribución de la plantilla, la política de recursos humanos se implementa fundamentalmente a través de los procesos de selección y formación, que ahora se pasa a revisar.

4.2. SELECCION

En Telefónica los procesos de selección engloban la evaluación de los candidatos que aspiran a ingresar en la Compañía en una determinada categoría laboral y la de los empleados que desean promocionar a esa misma categoría o grupo laboral. El instrumento habitual de toma de decisiones en ambos casos es un tribunal de selección que realiza simultáneamente ambas evaluaciones, de acuerdo con las normas de las convocatorias correspondientes.

62

En el bienio 1986-87 gran parte de las convocatorias celebradas han sido para promoción o, en todo caso, no se han abierto al ingreso de personal que no estuviese trabajando ya en la Compañía en virtud, al menos, de los contratos temporales. La existencia del colectivo de contratados en prácticas y para la formación ha permitido disponer de una fuente de reclutamiento específico, que ha hecho que las convocatorias de carácter mixto (ingreso y promoción) se hayan reducido con respecto a períodos anteriores.

En 1986 se resolvieron 42 convocatorias, de las que solamente 20 fueron convocatorias mixtas, con una oferta total de 1.350 plazas. El resto, hasta unos 3.200 puestos a cubrir, se han resuelto a través de convocatorias exclusivamente de promoción. En 1987 se celebraron 39 convocatorias, de las que 21 fueron de ingreso y promoción, con una oferta total de 1.462 plazas. El resto, hasta 3.300 puestos a cubrir, se resolvieron por convocatorias de promoción.

Las convocatorias en las que se utilizó la fórmula mixta, con objeto de reclutar personal externo, fueron en general las que buscaban personal de más elevada cualificación (titulados e informáticos), reservándose para la promoción interna las convocatorias destinadas a mandos medios y funciones de cualificación intermedia.

TABLA 1.50.
CONVOCATORIAS DE INGRESO Y PROMOCION

	1986		1987	
	Aspirantes	Seleccionados	Aspirantes	Seleccionados
Empleados	25.348	2.028	36.933	2.417
Ajenos	9.460	1.052	8.239	1.170
TOTAL	34.088	3.080	45.172	3.587



El incremento sustancial del número de aspirantes-empleados en las convocatorias de selección de 1987 se debe a una apertura del abanico de candidatos posibles a la mayoría de las convocatorias, consecuencia de los acuerdos del último Convenio Colectivo.

Entre el colectivo de nuevas incorporaciones a Telefónica, hay que señalar la incorporación de 315 empleados procedentes de *Standard Eléctrica*, como continuación del compromiso de incorporar a un colectivo de 900 trabajadores de esta empresa. Este acuerdo entre Telefónica y Standard ha contribuido a facilitar el proceso de reconversión de Standard, al tiempo que ha aprovechado el caudal de formación existente en los empleados de dicha empresa.

TABLA I.51.
PERSONAL DE STANDARD-ALCATEL INCORPORANDO EN 1986

GRUPOS LABORALES	1986
Titulados Medios	41
Analistas y Programadores	28
Operadores Informáticos	53
Ayudantes Informáticos	9
Mecánicos	124
TOTAL	315

63

Así pues, el comportamiento de Telefónica en el campo del reclutamiento y selección de los R.H. combina la satisfacción de las necesidades de personal en cuanto a los niveles de cualificación, la cooperación con empresas del sector en sus planes de reconversión, la oferta amplia de oportunidades de promoción de cara a sus trabajadores y una política comprometida en el mantenimiento de empleo.

4.3. FORMACION

La actividad de formación en Telefónica está organizada en torno a un Servicio Central, Escuelas de Formación o centros Territoriales y Aulas Provinciales.

El Servicio de Formación, en la Organización Central, desempeña tareas de planificación, interviniendo en la elaboración de los planes de formación, y tareas de coordinación y evaluación en el ámbito nacional. También se encarga del diseño y preparación de programas e interviene directamente en la organización de acciones de formación centra-



lizada. Tiene, asimismo, a su cargo la representatividad de la empresa en la Comisión Nacional de Formación, órgano de representación mixta de trabajadores y empresa, con competencias para marcar las grandes líneas que deben orientar la formación.

En todo caso, la responsabilidad fundamental sobre la formación corresponde a las Direcciones Provinciales, que son las unidades básicas de gestión en el actual proceso de descentralización. A ellas corresponde la responsabilidad de hacer el diagnóstico de sus necesidades de formación y de poner en marcha, bien con recursos propios o con el apoyo de otras provincias, las acciones de formación oportunas.

Las Escuelas de Formación son unidades especialmente dotadas de recursos en provincias que han sido cabeceras de zona en épocas recientes y que, dado el volumen de su plantilla, requieren una importante infraestructura de formación (Madrid, Barcelona, Bilbao, Zaragoza, Valencia, León y Sevilla). Estas Escuelas desarrollan un importante trabajo en tareas de formación en el ámbito interprovincial y nacional, prestando apoyo con sus recursos a otras provincias de su misma área geográfica y a toda la organización, principalmente mediante la implantación de los distintos cursos.

64 Las actividades de formación de Telefónica se distribuyen en dos apartados principales: la *formación para el ingreso y la promoción*, por una parte, y la *formación de reciclaje y perfeccionamiento*, por otra.

4.3.1. FORMACION DE INGRESO Y PROMOCION

Forma parte, en la mayoría de los casos, del proceso de selección y está orientada a proporcionar, a los que han superado la primera fase del mismo, la capacitación suficiente para desempeñar las tareas propias del grupo laboral al que se incorporan. La superación de estos cursos es un requisito para completar el proceso selectivo, tanto en el caso de los empleados que aspiran a la promoción como en el de los candidatos a ingresar en la Compañía.

La actividad asociada al ingreso y promoción durante el trienio 1986-88 ha tenido, al igual que el conjunto de acciones formativas, un desarrollo dinámico derivado de la propia política de empleo y promoción interna que ha mantenido la empresa. Los datos cuantitativos de este tipo de formación aparecen reflejados en el cuadro adjunto.

TABLA 1.52.
FORMACION DE INGRESO Y PROMOCION

	1986	1987	1988
NUMERO DE CURSOS	36	53	267
NUMERO DE ALUMNOS	1.860	3.829	6.124
NUMERO HORAS CURSO	8.550	20.191	61.411
NUMERO HORAS ALUMNO/A	441.750	717.668	1.408.542



El incremento de todas las variables –cursos, alumnos y horas– ha implicado un mayor esfuerzo en el diseño, los recursos didácticos y la evaluación de las acciones formativas, lo cual ha permitido incrementar también los aspectos cualitativos de este tipo de formación. Un considerable número de cursos de Ingreso y Promoción han tenido seminarios de formación complementaria, de acuerdo con las necesidades específicas de la actividad a realizar en el puesto de trabajo.

4.3.2. FORMACION DE RECICLAJE Y PERFECCIONAMIENTO

Se orienta a mejorar y actualizar la preparación de los distintos grupos de trabajadores, mandos incluidos, para que puedan responder a las demandas planteadas por la introducción de nuevas tecnologías, nuevos servicios a los clientes o nuevas formas de gestión y realización del trabajo. Los datos de esta actividad formativa quedan recogidos en el cuadro adjunto.

	1986	1987	1988
NUMERO DE CURSOS	2.741	3.176	3.711
NUMERO DE ALUMNOS	31.656	33.886	39.253
NUMERO HORAS CURSO	75.139	95.411	119.741
NUMERO HORAS ALUMNO/A	867.571	1.133.100	1.266.557

65

La Formación de reciclaje ha experimentado también un considerable incremento en el trienio 1986-88, tanto en cursos como en alumnos y horas lectivas. La mayoría de estos cursos han sido impartidos con recursos propios y únicamente en el caso de cursos para Mandos Medios y Directivos y cursos de nuevas tecnologías se ha recurrido a empresas formativas colaboradoras cuando los recursos propios resultaban insuficientes.

Asimismo, a lo largo del período considerado se ha impulsado, de manera considerable, el apoyo técnico a la formación en el campo de las tecnologías audiovisuales, con un apreciable incremento en la producción de vídeos, diapositivas y transparencias.

En el campo de la enseñanza asistida por Ordenador se ha desarrollado una labor de investigación, análisis y pruebas que han permitido establecer las bases metodológicas para un posterior desarrollo.

En la enseñanza de idiomas se ha racionalizado su impartición y mejorado el rendimiento de la misma, que a lo largo del trienio, debido al incremento de la demanda, ha implicado el establecimiento de criterios de necesidad.



Por último, cabe destacar la organización de numerosas jornadas formativas (con duración igual o superior a 6 horas), las cuales han registrado un considerable incremento a lo largo del período de referencia, tal y como muestra el cuadro adjunto. En las dos tablas siguientes figuran los cursos y jornadas que se han llevado a cabo en las distintas Escuelas de Formación.

TABLA I.54.
JORNADAS FORMATIVAS

	1986	1987	1988
NUMERO DE CURSOS	1.176	2.623	3.257
NUMERO DE ALUMNOS	13.566	29.223	34.317
NUMERO HORAS CURSO	7.056	14.591	17.156
NUMERO HORAS ALUMNO/A	81.396	1.625.000	180.762

66

TABLA I.55.
CURSOS DE RECICLAJE Y PERFECCIONAMIENTO

DISTRIBUCION TERRITORIAL	1986		1987		1988	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
ORGANIZACION C.	487	8.999	640	9.606	872	9.631
BARCELONA	328	4.453	423	3.600	443	4.875
MADRID	556	5.986	384	4.077	452	4.947
LEON	232	2.315	284	3.091	377	5.584
SEVILLA	393	3.143	554	5.143	563	4.940
VALENCIA	535	4.945	298	2.528	363	3.576
VIZCAYA	(*)	(*)	320	3.518	345	3.159
ZARAGOZA	210	1.815	273	2.323	296	2.541
TOTALES	2.741	31.656	3.176	33.886	3.711	39.253



DISTRIBUCION TERRITORIAL	1986		1987		1988	
	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS	CURSOS	ALUMNOS
ORGANIZACION C. BARCELONA	177	2.552	514	7.813	805	8.224
MADRID	274	3.208	440	4.834	313	4.483
LEON	134	1.635	368	3.943	302	3.316
SEVILLA	203	1.989	439	4.938	694	7.489
VIZCAYA	(*)	(*)	288	2.450	406	3.053
ZARAGOZA	124	1.421	168	1.328	270	2.615
TOTALES	1.176	13.566	2.623	29.223	3.257	34.317

(*) Debido a que en 1986 existía otra configuración territorial, los datos del ámbito de la Escuela de Vizcaya están integrados en Zaragoza.

Los recursos dedicados a formación, tanto en lo que respecta a plantilla como a los gastos de gestión autónoma, quedan reflejados en los dos cuadros siguientes.

67

GASTOS DE NOMINA (en miles de pesetas)				
HORAS DENTRO/JORNADA	1986	1987	1988	1989
PLANTILLA DEDICADA	265	223	195	195
IMPORTE MEDIO	2.354	2.654	3.715	3.839
TOTAL IMPORTE	623.920	591.760	724.454	748.624

	SERVICIO FORMACION	RESTO ORG. CENTRAL	ORGANIZACION TERRITORIAL	TOTAL
REMUNERACIONES PROFESORES .	170.713	39.499	179.943	390.155
VIAJES Y DIETAS	806.941	1.443	135.348	943.732
SERVICIOS CONTRATADOS	412.739	68.621	50.991	532.351
MATERIALES DE PRACTICAS Y HERRAMIENTAS	27.243	2.824	31.132	61.199
TOTAL	1.417.636	112.387	397.414	1.927.437



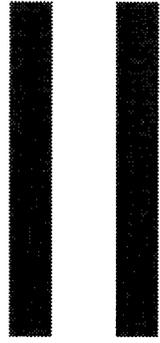
4.4. ACCIONES DE DESARROLLO

El desarrollo de los recursos humanos no se limita a las acciones puntuales de selección y formación sino que busca una mayor incidencia en la actividad habitual de los empleados, en el ejercicio de sus funciones y en la dinámica de las relaciones personales dentro de la empresa. La necesidad de hacer un planteamiento más global de la política de personal en Telefónica ha llevado a la creación de un Servicio de Desarrollo de Recursos Humanos, cuyas principales funciones son el diagnóstico continuado del estado de la organización y la programación y puesta en marcha de acciones que contribuyan a corregir las deficiencias detectadas y a conseguir los objetivos inherentes al cambio de cultura empresarial.

En cuanto a la labor de diagnóstico, ya se han mencionado a lo largo de este BALANCE SOCIAL los principales estudios que se han llevado a cabo en estos últimos años (Comunicación interna, Clima Laboral, Mandos Medios, Cultura de Directivos, etc.), habiéndose expuesto los resultados más relevantes en el apartado 3.

68 Por lo que respecta a los programas de acción, cabe señalar la existencia de tres frentes principales. En primer lugar, en el ámbito de la comunicación interna destaca el nuevo plan de publicaciones, la creación de grupos de comunicación y los programas de formación del mando. En segundo lugar, en el ámbito del desarrollo hay que destacar el desarrollo de grupos de iniciativas, los programas de dirección participativa por objetivos y los concursos de proyectos de mejora (que sustituirán a los anteriores concursos de ideas originales). Y por último, en el ámbito de la gestión, la labor fundamental ha consistido en efectuar un Inventario de Potencial Directivo y en poner las bases para desarrollar un amplio programa de desarrollo de mandos; asimismo, se ha puesto en marcha un sistema racional de selección de directivos.

La integración de estos tres frentes de acción, así como su relación de dependencia de los resultados del diagnóstico, aparecen ilustradas en la figura adjunta.



CLIENTES



INDICE

I. CARACTERISTICAS GENERALES DEL MERCADO.

- 1.1 Mercado Telefónico
 - 1.1.1 Teléfonos
 - 1.1.2 Teléfonos Principales
 - 1.1.3 Teléfonos por viviendas
- 1.2 Mercado telemático
 - 1.2.1 Circuitos y Conexiones
 - 1.2.2 Distribución por sectores de abonados de la Red IBERPAC

2. PRESENCIA EN EL MERCADO.

- 2.1 Mercado Telefónico
 - 2.1.1 Densidad telefónica nacional y por zonas
 - 2.1.2 Penetración telefónica por provincias
 - 2.1.3 Comparación a nivel internacional
- 2.2 Mercado Telemático
 - 2.2.1 Evolución de circuitos y conexiones

3. DEMANDA.

- 3.1 Demanda Telefónica
 - 3.1.1 Principales magnitudes de la demanda
 - 3.1.2 Indicadores significativos de la demanda
- 3.2 Demanda Telemática
 - 3.2.1 Principales magnitudes de la demanda
 - 3.2.2 Evolución de la demanda satisfecha

4. TARIFAS

- 4.1 Breve descripción de la estructura de tarifas
 - 4.1.1 Estructura de las tarifas Telefónicas
 - 4.1.2 Estructura de las tarifas de los servicios Telemáticos
- 4.2 Evolución reciente de las tarifas
- 4.3 Comparación internacional



5. INSTALACION Y PRESTACION DEL SERVICIO.

- 5.1 Instalación
 - 5.1.1 Cumplimentación de órdenes de Servicio
 - 5.1.2 Grado de cumplimentación de objetivos
- 5.2 Prestación del servicio
 - 5.2.1 Volumen de actividad en unidades físicas

6. SITUACION EN 1988.

- 6.1 Panorama general
- 6.2 Instalaciones
- 6.3 Demanda Telefónica
- 6.4 Consumo Telefónico
- 6.5 Servicios Telemáticos



I. CARACTERISTICAS GENERALES DEL MERCADO

I.1 MERCADO TELEFONICO

I.1.1 TELEFONOS

El número de teléfonos, globalmente considerados a finales de 1987, superaba los 15,3 millones, lo que supuso un crecimiento respecto a 1986 del 4,3%. Igualmente, la tasa de crecimiento de 1986 respecto de 1985 fue del 3,4%. Ello fue debido al incremento en teléfonos principales y extensiones de CPA, dado el descenso en supletorios (-2,7%) de 1986 y la práctica estabilización de los mismos para 1987, por razones quizás de expectativas ante el desarrollo de la LOT, o también del poder adquisitivo de los nuevos abonados.

TABLA II.1.
EVOLUCION DEL NUMERO DE TELEFONOS
(Miles)

	1983	1984	1985	1986	1987
Principales	7.981	8.383	8.781	9.329	9.861
Extensiones CPA	1.307	1.308	1.373	1.425	1.473
Supletorios	4.057	4.134	4.105	3.994	4.043
TOTAL	13.345	13.825	14.748	14.259	15.377

I.1.2 TELEFONOS PRINCIPALES

Continúa el crecimiento sostenido de los teléfonos principales con tasas del 6,2% y 5,7% para los dos últimos años, siendo los *particulares*, con el 76,4%, los de mayor participación respecto del global de *teléfonos principales*, mientras los no particulares representan el 22,25%.



TABLA II.2.
EVOLUCION DEL NUMERO DE TELEFONOS PRINCIPALES
(Miles)

	1983	1984	1985	1986	1987
No particulares	1.858	1.840	1.901	2.071	2.194
Particulares	5.586	6.435	6.762	7.131	7.535
Públicos	52	52	56	57	59
CPA abonados	33	32	32	33	34
Gratuitos	25	24	30	37	38
TOTAL	7.554	8.383	8.781	9.329	9.860

I.1.3 TELEFONOS POR VIVIENDA

76

En consonancia con el crecimiento experimentado por los teléfonos particulares, el porcentaje de viviendas con teléfono sigue en aumento (del 57% en 1983 al 66.4% en 1987), pero quizás a menor ritmo que en años anteriores, debido al mayor incremento del número de viviendas terminadas en los últimos años.

GRAFICO II.1
EVOLUCION DEL PORCENTAJE
DE VIVIENDAS CON TELEFONO

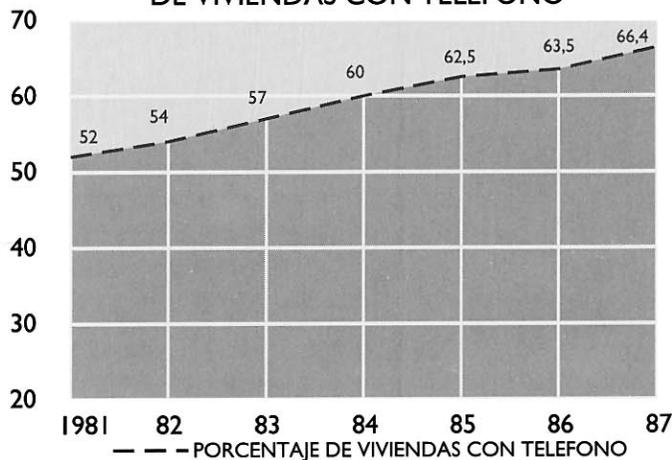
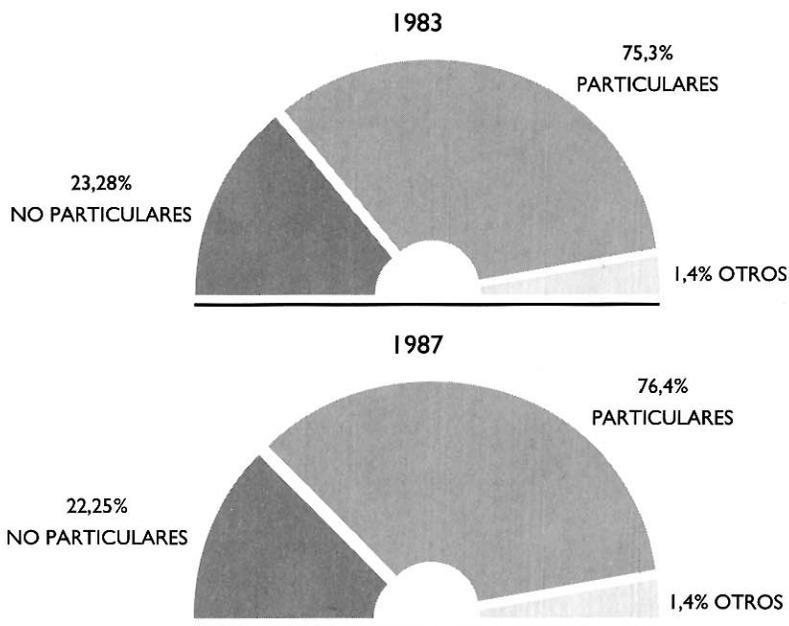




GRAFICO II 2
DISTRIBUCION DE TELEFONOS PRINCIPALES



77

1.2 MERCADO TELEMATICO

1.2.1 CIRCUITOS Y CONEXIONES

Telefónica desarrolla y explota, por encargo del Gobierno, la Red Pública de Transmisión de Datos. Desde su nacimiento en 1971, se han ido incorporando a esta Red diferentes aplicaciones y servicios, dando lugar a la actual Red IBERPAC, que, basada en la tecnología de conmutación de paquetes, incluye los protocolos originales de la Red Especial más los protocolos normalizados del CITT (RSAN y X-25), así como los nuevos servicios públicos telemáticos (Datafono, teletex, videotex, etc.).

Por otra parte, Telefónica utiliza los circuitos de la Red Telefónica conmutada, para la prestación de otros servicios de transmisión de datos punto a punto, multipunto, alarmas, telefax, etc.

Para la prestación de los Servicios telefónicos privados, microfónicos, telex, etc., utiliza además otros circuitos especiales.



TABLA II.3.
EVOLUCION DEL NUMERO DE CIRCUITOS Y CONEXIONES

AÑOS	Total circuitos y conexiones a fin de cada año (*)	% incremento anual
1974	8.304	—
1975	11.329	36,4
1976	15.601	37,7
1977	30.316	94,3
1978	38.303	26,3
1979	47.212	23,3
1980	59.404	25,8
1981	74.407	25,3
1982	87.170	17,2
1983	103.757	19,0
1984	120.143	15,8
1985	151.223	25,9
1986	175.422	16,0
1987	209.117	19,2

* Datos proporcionados por el Departamento de Negocios.

Se mantienen las importantes tasas anuales de crecimiento del número de circuitos y conexiones, si bien en menor medida que en los años anteriores a 1982, año que marcó el punto de inflexión en el ritmo de crecimiento, debido a las siguientes circunstancias:

- a) Caída de la demanda bancaria, que en 1982 tenía prácticamente constituida su red de transmisión de datos.
- b) Ciertos problemas en los suministros por parte de los proveedores.
- c) Atentados a las centrales Madrid-Ríos Rosas (1982) y Sopelana-Bilbao (1983).

Algunos servicios, como alarmas y datáfonos, sufrieron una fuerte demanda en 1985, lo que hizo elevar las tasas de crecimiento tal como ocurriera en épocas anteriores.



1.2.2. DISTRIBUCION POR SECTORES DE ABONADOS A LA RED IBERPAC

Aprobada la norma X-25 por la CCITT, Telefónica la adopta como protocolo para las redes de conmutación de paquetes mediante la que planifica y ofrece todos los nuevos servicios. Ya en 1984 se homologan técnicamente todos los equipos que han de ser incorporados a la planta.

No obstante, se mantiene el protocolo RSAN para atender la demanda de los abonados ya existentes.

2. PRESENCIA EN EL MERCADO

2.1 MERCADO TELEFONICO

2.1.1. DENSIDAD TELEFONICA NACIONAL Y POR COMUNIDADES AUTONOMAS

A nivel nacional, el crecimiento en líneas y teléfonos en el último año (4,8% y 4,3%, respectivamente), sigue la tónica general de los últimos años con un ligero descenso en cuanto a las líneas puestas en servicio, pero con un aumento de orden superior (4,3% crecimiento 1987/86, frente al 3,1% de crecimiento 1985/84) respecto al número de teléfonos en servicio.

La distribución geográfica de líneas y teléfonos pone de manifiesto las desigualdades entre Comunidades Autónomas respecto a la densidad telefónica (líneas y teléfonos por cada 100 habitaciones). No obstante, se registran mayores tasas de crecimiento en aquellas Comunidades Autónomas con menor penetración y densidad telefónica (Canarias, Castilla-Mancha, Extremadura y Galicia), lo que parece una tendencia adecuada en orden a eliminar las diferencias entre CCAA y mejorar telefónicamente a las peor dotadas.



TABLA II.4.
PRESENCIA EN EL MERCADO
DENSIDAD TELEFONICA (Nacional y Comunidades Autónomas)

COMUNIDADES AUTONOMAS	Líneas (Miles)		Teléfonos (Miles)		Líneas por 100 habit.		Teléf. por 100 habit.		% crect.º 1986/87	
	1986	1987	1986	1987	1986	1987	1986	1987	Lín.	Telf.
Andalucía	1.177	1.250	1.740	1.840	17,2	18,2	25,4	26,9	6,2	5
Aragón	355	363	477	490	30,0	30,6	40,3	41,3	2,3	2,7
Asturias	293	306	403	416	26,3	36,2	27,5	37,4	4,5	3,2
Baleares	234	241	434	452	34,3	35,3	63,7	66,4	3,0	4,2
Canarias	293	313	492	527	20,3	21,6	34,1	36,5	6,9	7,1
Cantabria	129	132	194	199	24,7	25,2	37,1	38,0	2,3	3,3
Castilla-Mancha	305	332	418	458	18,2	19,8	24,9	27,1	9,0	8,8
Castilla-León	575	611	780	827	22,2	23,6	30,2	32,0	6,3	6,0
Cataluña	1.979	2.063	3.967	3.186	33,3	34,7	51,6	53,6	4,2	3,9
Extremadura	161	172	214	230	14,8	15,8	19,7	21,2	6,8	7,6
Galicia	504	534	715	750	17,7	18,7	25,1	26,3	6,0	4,9
Madrid	1.734	1.794	2.712	2.790	36,6	37,9	57,3	58,9	2,9	2,9
Murcia	194	209	313	332	19,6	20,7	31,3	32,9	7,6	6,1
Navarra	138	143	205	212	26,7	27,5	39,8	41,1	3,5	3,5
País Vasco	658	677	964	993	30,8	31,7	45,1	46,5	2,9	3,0
Rioja	74	78	102	107	28,4	30,0	39,2	41,0	5,7	5,0
Valencia	978	1.030	1.501	1.568	26,2	27,5	40,2	42,0	5,3	4,5
TOTAL	9.781	10.248	14.731	15.377	25,4	26,6	38,3	44,5	4,8	4,4



TABLA II.5.
LINEAS POR CADA 100 HABITANTES (1987)

PROVINCIA	N.º LINEAS POR PROVINCIA	LINEAS 100 HABITANTES
Alava	75.454	28,2
Albacete	70.838	20,4
Alicante	337.512	27,7
Almería	72.162	16,3
Asturias	299.454	26,9
Avila	34.199	18,7
Badajoz	101.263	15,2
Baleares	241.790	35,5
Barcelona	1.648.092	35,8
Burgos	90.443	25,1
Cáceres	71.805	17,0
Cádiz	182.351	17,4
Cantabria	132.284	25,3
Castellón	112.080	25,6
Ciudad Real	88.962	18,4
Córdoba	124.524	16,6
La Coruña	231.511	20,8
Cuenca	33.812	15,8
Gerona	162.005	34,7
Granada	139.451	17,8
Guadalajara	37.151	25,4
Guipúzcoa	221.167	32,1
Huelva	68.650	15,8
Huesca	60.345	28,7
Jaén	93.978	14,5
León	116.015	21,8
Lérida	98.105	27,8
Lugo	54.896	13,5
Madrid	1.806.864	38,2
Málaga	238.413	20,9
Murcia	209.969	20,8
Navarra	142.973	27,7
Orense	56.260	13,0

TABLA II.5. (Continuación)
LINEAS POR CADA 100 HABITANTES (1987)

PROVINCIA	N.º LINEAS POR PROVINCIA	LINEAS 100 HABITANTES
Palencia	43.036	22,7
Las Palmas	156.471	21,0
Pontevedra	180.250	20,0
La Rioja	78.235	30,0
Salamanca	84.126	23,4
Sta. Cruz de Tenerife	156.204	22,3
Segovia	39.720	26,3
Sevilla	308.869	19,4
Soria	20.946	21,4
Tarragona	155.848	29,9
Teruel	35.388	23,7
Toledo	95.581	19,6
Valencia	582.935	28,0
Valladolid	132.569	27,0
Vizcaya	378.278	32,0
Zamora	42.170	19,0
Zaragoza	270.055	32,7
Ceuta	12.902	19,8
Melilla	7.957	15,2
TOTALES	10.246.408	26,7

2.1.3. COMPARACION A NIVEL INTERNACIONAL

A pesar de los esfuerzos realizados y de los incrementos obtenidos en los últimos años respecto a difusión y distribución telefónica en España, todavía a nivel europeo ocupamos un lugar que es necesario mejorar según se destaca en los indicadores de la tabla. Ello, como es lógico, es debido a múltiples factores sociales y económicos (renta per cápita, etc.), muchos de los cuales escapan a las posibilidades de intervención de la Compañía.



TABLA II.6.
COMPARACION A NIVEL INTERNACIONAL (al 31-12-85)

PAISES	Líneas Prcep. (Miles)	Líneas 100 habit.	Telfn. 100 habit.	Listas espera (Miles)	Telfn. Públi- cos	Telfn. 100 habit.	Tel. en S.º n.º emp.	Grado automatizac.	
Suecia	5.242	62,7	92,3	—	46,0	5,5	—	100	1972
Suiza	3.277	49,5	83,2	4,2	16,0	2,5	—	100	1959
Dinamarca	2.543	49,7	78,3	0,0	1,2	235	100	100	1973
Finlandia	2.190	43,5	61,7	1,6	18,0	3,7	—	100	1979
Alemania R.F.	25.912	42,5	62,1	28,0	162,0	2,7	178	100	1966
Noruega	1.758	41,2	64,2	1,0	13,3	3,2	—	100	1985
Francia	23.031	40,7	62,2	38,0	215,0	3,9	207	100	1978
Holanda	5.823	39,8	60,9	55,0	8,0	0,5	307	100	1978
Gran Bretaña	21.654	38,0	55,7	0,0	76,5	1,3	307	100	1976
Grecia	3.171	37,4	38,1	1.005,0	22,0	2,2	122	99,8	1985
Austria	2.729	36,1	49,2	40,0	28,0	3,7	—	100	1972
Bélgica	3.061	30,7	44,3	7,2	13,7	1,4	158	100	1970
Italia	17.396	29,5	44,8	354,0	437,0	7,6	233	100	1968
España	9.340	23,7	37,2	257,0	56,0	1,4	227	99,6	1985
Irlanda	703	19,8	26,5	30,0	—	—	58	98	1985
Portugal	1.400	13,5	18	70,0	18,0	1,8	79	100	1985

2.2 MERCADO TELEMATICO

2.2.1. EVOLUCION DE CIRCUITOS Y CONEXIONES

La demanda de los servicios telemáticos, en su consideración global, presenta las mismas características de evolución positiva que en años anteriores. Ello supone para 1987 un incremento global del 19,2% respecto de 1986 y un 38% respecto de 1985.

A ello ha contribuido fundamentalmente el importante crecimiento experimentado en las conexiones a la Red Telefónica Conmutada (35,7%) y en especial a la cumplimentación de la demanda de Telefax (187%) y Datáfono (51,3%).

Los incrementos experimentados en los circuitos de la Red IBERPAC de 1987, respecto de 1986 (25,1%), son aun superiores a los de otros años, debido a la creciente demanda decircuitos X-25 que registran incrementos superiores (180%) a los de R-SAN (9%), y ello sin que se pueda atender toda la demanda, dada la importancia relativa de la abundante línea de espera (120%, en términos globales, para la Red IBERPAC).



**TABLA II.7.
MERCADO TELEMATICO**

TIPOS DE CIRCUITOS	1983	1984	1985	1986	1987
CIRCUITOS TRANSMISION DATOS					
■ Telegrafia	5.461	5.387	5.327	5.296	5.409
■ Transmisión datos	18.540	21.264	23.623	25.856	27.306
SUBTOTAL	24.001	26.651	28.950	31.152	32.715
RED TELEFONICA CONMUTADA					
■ RTC para T.D.	4.724	6.188	8.039	10.940	13.915
■ Alarmas Codificadas	12.265	15.194	29.199	32.749	34.193
■ Telefax	2.372	2.551	3.203	6.462	18.549
■ Datáfono	72	859	4.639	7.857	11.884
■ Ibertex	—	—	—	83	279
SUBTOTAL	19.433	24.792	45.080	58.091	78.820
RED IBERPAC					
■ R-SAN	14.188	19.743	22.778	24.772	27.013
■ X-25	114	313	1.032	2.571	7.195
■ Teletex	—	—	—	289	366
SUBTOTAL	14.302	20.056	23.810	27.631	34.574
OTROS CIRCUITOS					
■ Teléfonos Privados	9.888	9.239	9.779	10.691	11.496
■ Micrófonos	3.554	4.055	4.776	5.649	6.135
■ Telex	30.559	33.324	36.849	40.319	43.647
■ Otros	2.002	2.026	1.961	1.888	1.730
SUBTOTAL	46.003	48.644	53.365	58.547	63.008
TOTAL	103.739	120.143	151.205	175.422	209.117



3. DEMANDA

3.1 DEMANDA TELEFONICA

3.1.1. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA DEMANDA

La demanda neta de líneas (peticiones registradas menos peticiones canceladas), ha experimentado en los dos últimos años un fuerte crecimiento (32,6% y 17,14%), quizás en consonancia con el dinamismo general de la economía. Se han superado todas las previsiones, si se tiene en cuenta el incremento de los años 1984 y 1985.

De las 906.322 peticiones netas en el año 1987, se han cumplimentado el 89%, lo que ha supuesto un incremento de peticiones atendidas respecto del 16,9%, porcentaje similar al incremento de la demanda neta, en tanto que el crecimiento de 1986 respecto a 1985 en peticiones atendidas fue del 7,7%.

Ello ha dado lugar a un aumento progresivo de las peticiones pendientes en los dos últimos años y, en consecuencia, también del tiempo de espera.

86

	1984	1985	1986	1987
Lista de espera inicial	444	401	346	431
Demanda neta	613	585	774	906
Peticiones atendidas	664	640	690	806
Lista de espera final	401	346	431	531

En correspondencia con el dinamismo del mercado y, consecuentemente, de las altas producidas en los dos últimos años, se muestra la evolución positiva de la ganancia neta de líneas, que en 1987 supuso un incremento del 19% respecto de 1986.

En el mismo sentido, la variación anual de las líneas instaladas se sigue manteniendo por debajo de la ganancia neta de líneas, lo que significa un ligero descenso de las vacantes y, por tanto, una mejor utilización de la planta instalada.

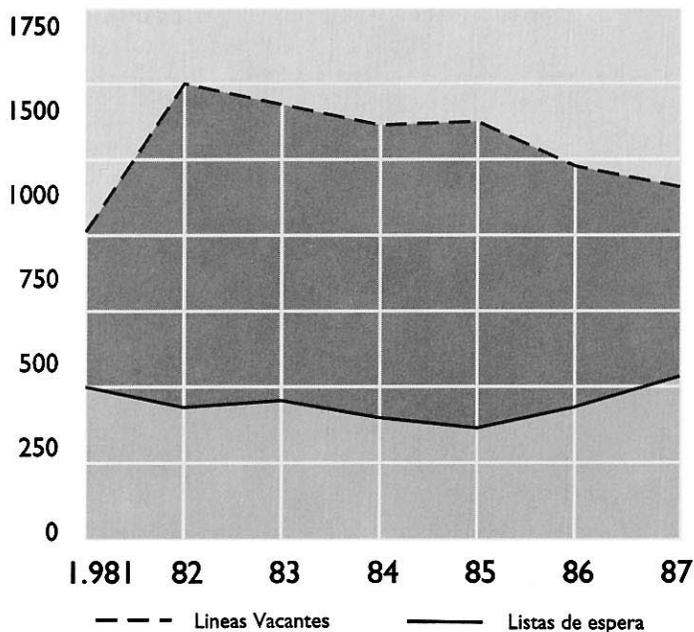


TABLA II.9.
INSTALACION, VACANTES Y GANANCIA NETA
(Miles de Líneas)

	1984	1985	1986	1987
Variación anual de líneas instaladas ..	366	362	357	384
Total vacantes (líneas instaladas - líneas en servicio)	1,353	1,354	1,207	1,134
Ganancia neta de líneas (demanda cumplimentada)	434	401	439	567

Como se observa en el gráfico LINEAS VACANTES-LISTA DE ESPERA, se continúa en la política de reducción paulatina de las líneas vacantes apoyándose en menores esfuerzos de instalación, al objeto de mejorar la gestión de la planta. Ello ha producido un ligero aumento del número de peticiones pendientes.

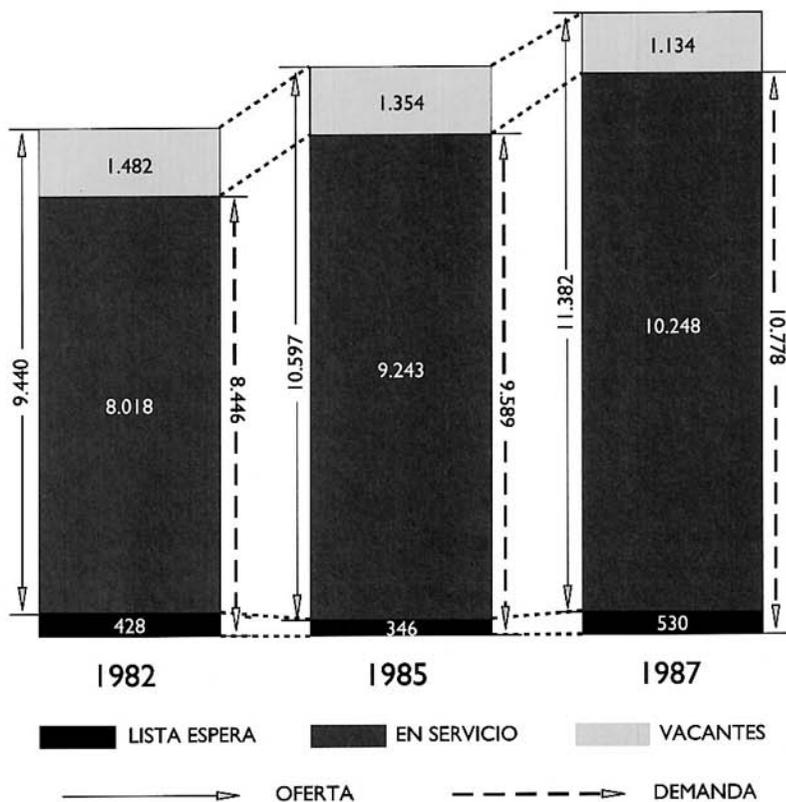
GRAFICO II.4.
LINEAS VACANTES – LISTA DE ESPERA
(en miles)





En el gráfico que se muestra a continuación se puede apreciar visualmente la evolución comparativa entre la Oferta (líneas en servicio y vacantes) y la Demanda (Líneas en servicio y lista de espera globales) para el periodo 1982-1987.

GRAFICO II.5.
COMPARACION OFERTA-DEMANDA
DE LINEAS (1982-1987)
 (en miles)





Destaca la evolución del descenso de las líneas vacantes hasta el 9,9% de la oferta total del año 1987, invirtiendo la tendencia anterior al año 1982, y como consecuencia de una mejor gestión de la planta al disminuir en un 5% la oferta no aplicada en este período (1982-1987).

Por otra parte, al final de este período se observa un ligero incremento de la lista de espera hasta situarse en el 46% de las vacantes existentes, mientras el aumento de 2,2 millones de líneas en servicio se mantiene a niveles altos debido a la política de inversiones.

3.1.2. ALGUNOS INDICADORES SIGNIFICATIVOS DE LA DEMANDA

Es significativo el déficit de oferta (D.O) que mide la relación entre la demanda total y las líneas en servicio, según el ratio:

$$D.O. = \frac{\text{Demanda total}}{\text{Líneas en Servicio}} \times 100 - 100$$

89

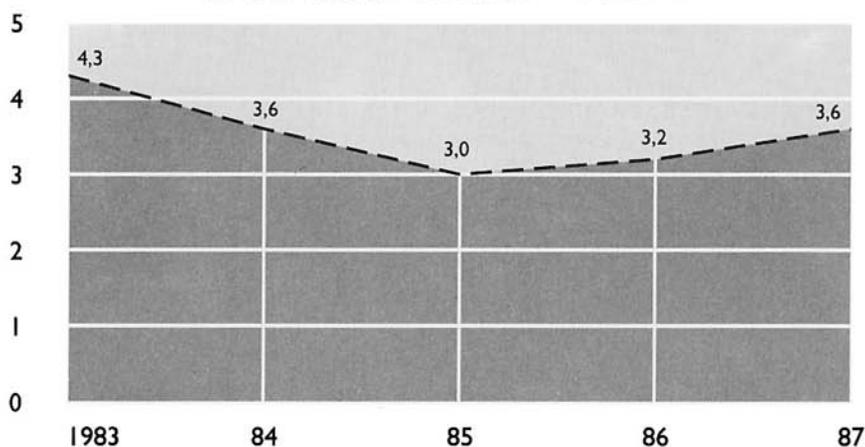
La evolución de este ratio indica que el déficit de oferta vuelve a los niveles de 1983, debido al incremento de la demanda pendiente de los dos últimos años.

TABLA II.10.
DEFICIT DE OFERTA POR INCREMENTO DE LA DEMANDA
(Según datos del Departamento de Marketing y Ventas)

	1983	1984	1985	1986	1987
Líneas en Servicio	8.419	8.835	9.243	9.689	10.236
Demanda Pendiente	363	321	283	310	373
DEMANDA TOTAL	8.782	9.156	9.526	9.999	10.609

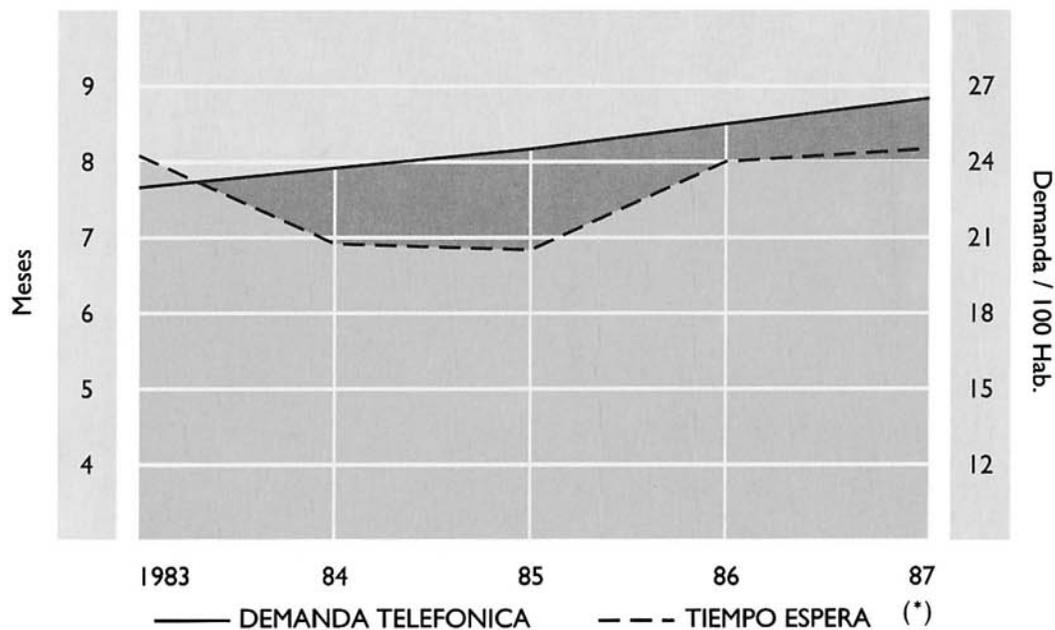


GRAFICOS II.6 y II.7
EVOLUCION DEL DEFICIT DE OFERTA



90

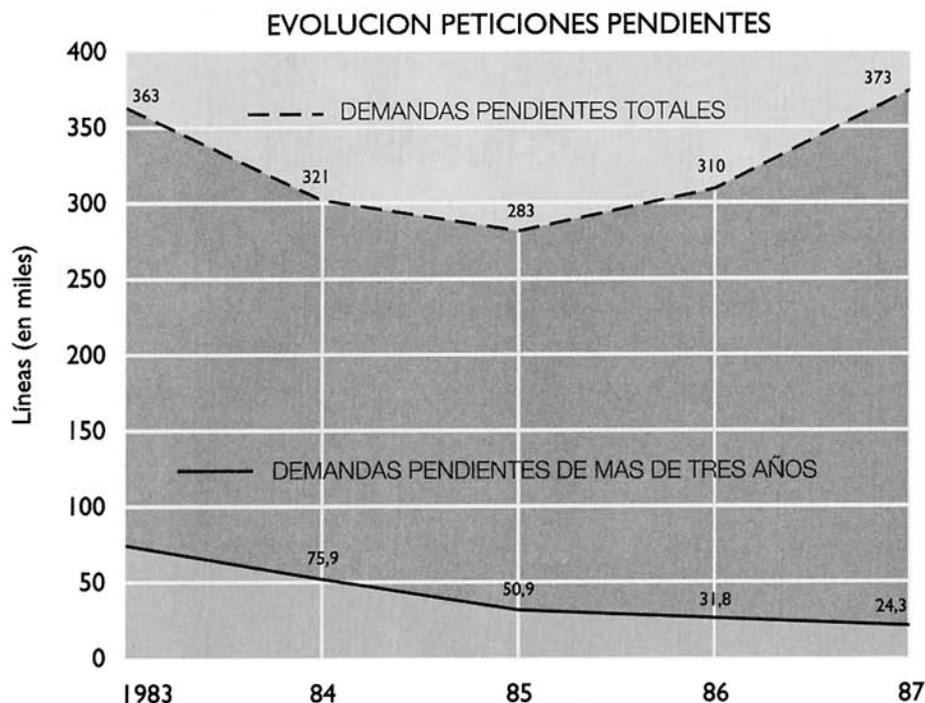
TIEMPO DE ESPERA (MESES) Y DEMANDA TELEFONICA
(LINEAS) POR 100 HABITANTES





$$(*) \text{ Tiempo Medio de Espera} = \frac{\text{Demanda Telefónica Pendiente}}{\text{Aumento anual Líneas en Serv.}} \times 12$$

Por otra parte, la evolución de las peticiones pendientes más antiguas (más de 3 años) no ha seguido el ritmo de ligero crecimiento general de las peticiones pendientes globales, sino que han experimentado un pequeño descenso en los dos últimos años.

GRAFICO II.8

3.2. DEMANDA TELEMÁTICA

3.2.1. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA DEMANDA

El espectacular crecimiento de la demanda neta de 1985 se vio frenado en 1986, año que se consiguió un crecimiento del 2,6% debido al descenso (26,7%) de las peticiones canceladas. En 1987 el crecimiento ha vuelto a ser importante (24,3% sobre 1986), sobre todo debido a la demanda de Telefax y Datáfono. Se destaca la importancia creciente de las peticiones pendientes.



TABLA II.11.
EVOLUCION EN LAS CIFRAS DE DEMANDA DE CIRCUITOS TELEMATICOS

	1984	1985	1986	1987
Peticiones Pendientes (1)	10.979	8.317	9.253	12.051
Peticiones Registradas	33.451	48.074	47.727	
Peticiones Canceladas	4.459	5.514	4.041	
Demanda Neta (2)	28.992	42.560	43.686	54.332
Demanda Satisfecha	28.427	45.224	42.696	51.450

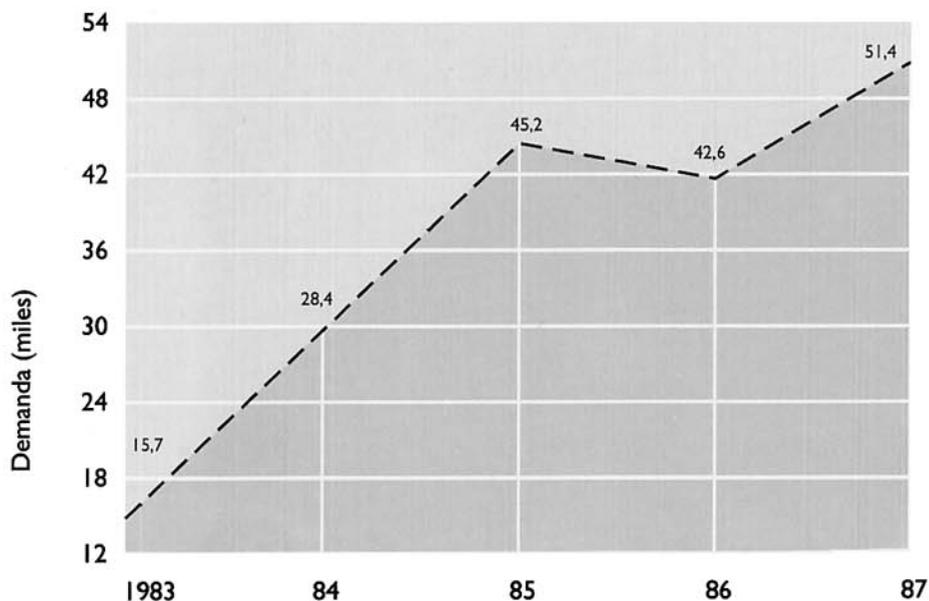
(1) Cifras referidas al final de cada año.

(2) Demanda Neta = Peticiones Registradas - Peticiones Canceladas.

3.2.2. EVOLUCION DE LA DEMANDA SATISFECHA

La evolución de la demanda satisfecha, con crecimientos anuales importantes a partir de 1984 (salvo el ligero descenso de 1986), indica un considerable esfuerzo en la instalación, que aún no es suficiente para atender toda la demanda pendiente, aunque sí se redujera ésta de forma considerable en 1985.

GRAFICO II.9.
EVOLUCION DE LA DEMANDA SATISFECHA
(1983-1987)





4. TARIFAS

4.1. BREVE DESCRIPCION DE LA ESTRUCTURA DE TARIFAS

4.1.1. ESTRUCTURA DE LAS TARIFAS TELEFONICAS

Las tarifas telefónicas están estructuradas en relación a los tres elementos básicos: líneas, aparatos y servicio medido, siendo fijas las correspondientes a los dos primeros y variables las del tercero, según su uso.

Por otra parte, se distinguen los servicios telefónicos básicos de otros servicios telefónicos diferenciados.

a) **Servicio Telefónico básico.** Las tarifas de este servicio se componen de los conceptos siguientes:

- **Cuota de Instalación.** Pago único que se devenga al conectar la línea y el terminal en el domicilio del abonado. Este pago puede ser realizado al contado o fraccionado en plazos.
- **Cuota de Abono.** Pago periódico que se satisface por los conceptos de línea y terminal. Su cuantía, por tanto, está en función del tipo de línea (particular, no particular, de cuota reducida y de enlace para centralitas y sistemas de interconexión) y del modelo de terminal contratado (Teide, Heraldo, Benjamín, etc.).
- **Servicio Medido.** Cuota de pago variable en función del uso que se realice del Servicio Telefónico. Se mide en Unidades de Tarificación (pasos de contador), cuyo precio es de 3,20 Ptas, sin IVA.

El Servicio Medido se clasifica en: *Urbano*, *Interurbano* e *Internacional*, en función de los puntos de origen y destino de la comunicación.

- **En el Servicio Medido Urbano**, cada Unidad de Tarificación (paso de contador) permite mantener una comunicación durante 3 minutos, si bien cuando la llamada se produce entre distintas agrupaciones de zonas, la cadencia es de 2 pasos de contador cada 3 minutos.
- **El Servicio Interurbano**, tarifican en función de la distancia, si bien este sistema tiende a ser sustituido o modificado porque este factor cada vez influye menos en el coste del servicio telefónico. Actualmente, hay 5 escalas o ámbitos de tarificación. En dichas escalas existen distintas tarifas en función de la hora en que se realizan las llamadas. *Tarifa Normal A*): de 14 a 20 horas, de lunes a viernes. *Tarifa Reducida B*): a partir de las 20 horas, de lunes a viernes, hasta las 8 horas del día siguiente. Los sábados a partir de las 14 horas y los domingos y festivos, a nivel nacional, todo el día. *Tarifa Punta C*): de 8 a 14 horas, de lunes a sábados.



■ **El Servicio Internacional** se estructura en áreas geográficas (Europa, América, Oriente Medio y el resto del mundo) con tarifas especiales para Francia y Portugal. En este servicio existe también una tarifa reducida de 22 a 8 horas todos los días, excepto para Oriente Medio y resto del mundo.

Se establecen 15 Unidades de Tarificación gratuitas al mes para los abonados al tipo de línea particular.

A partir de 1988, los abonados a este servicio pueden disponer en su domicilio de varios terminales, a excepción del 1.º o principal, que se ofrecen en venta (antes comercializados en régimen de alquiler).

Según se observa en la distribución del tráfico interurbano por horas de tarificación, sigue la tendencia a la baja en el cursado en "horas punta", en beneficio de los otros dos períodos de tarificación, si bien se muestran con ciertas oscilaciones en el período analizado.

94

TABLA II.12.			
DISTRIBUCION DEL TRAFICO INTERURBANO POR PERIODOS DE TARIFICACION			
	P O R C E N T A J E S		
	TARIFA C (de 8 a 14 h.)	TARIFA A (de 14 a 20 h.)	TARIFA B (de 20 a 8 h.)
Octubre 77	49,4	29,7	20,9
Julio 78	48,2	25,3	26,5
Mayo 81	46,0	27,6	26,4
Mayo 82	45,8	26,9	27,3
Octubre 83	47,0	28,5	24,5
Julio 84	46,8	24,8	28,4
Marzo 85	46,8	29,1	24,1
Abril 86	46,7	28,9	24,4

La normativa actual en vigor (Real Decreto publicado en "BOE" del 4-4-87) establece las siguientes características básicas tarifarias:

- Cuotas de Conexión = 10.400 Ptas.
- Cuotas mensuales de abono:
 - Particular con cuota reducida = 88 Ptas.
 - Particular y no particular = 886 Ptas.
 - Líneas de enlace y diversas = 1.460 Ptas.



- Se suprime el concepto supletorio.
- El paso de contador se establece en 3,2 Ptas.
- No se facturan los primeros 15 pasos a los abonados particulares (excepto a los de cuota reducida).
- Queda suprimido el doble paso en el Servicio Urbano cursado entre distintas Agrupaciones de Zona.
- Descenso del precio medio de las conferencias periféricas en un 11,3%.
- Los precios de las conferencias desde Teléfonos Públicos de Monedas (cada 3 minutos o fracción) quedan establecidas así:
 - En la Península y Baleares = 8,93 Ptas.
 - En Canarias, Ceuta y Melilla = 10,00 Ptas.

b) Otros Servicios Telefónicos.

Existen otros Servicios (IBERCOM, Servicios Móviles, Servicio 900) y facilidades de red (Servicios Suplementarios telefónicos) cuya estructura tarifaria se base también en los conceptos de instalación, abono y servicio medido en función de los atributos y facilidades que contrate.

La tarificación del servicio medido cursado por los abonados sigue la misma estructura general del Servicio Telefónico Básico excepto para los Servicios Móviles y para el Servicio 900, en el que las llamadas son gratuitas para los abonados que las realizan. La tarificación de las llamadas desde los Teléfonos de Uso Público (cabinas, locutorios, teléfonos reguladores de monedas y teléfonos con contador), también siguen la norma general, con las excepciones de las llamadas urbanas desde cabinas, cuyo precio es de 10 ptas. cada 3 minutos.

Los titulares de "locutorios de titularidad ajena" y de "teléfonos con contador" están autorizados a cobrar un recargo del 25% sobre el coste de la llamada, de acuerdo con lo establecido en la orden del Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones de 22-6-82 ("BOE" n.º 196 de 17-8-82).

95

4.1.2. ESTRUCTURA DE LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS TELEMATICOS

La gran variedad de tipos de circuitos y las diferentes situaciones de contratación, hacen que la estructura de tarifas sea tan amplia como compleja. En cualquier caso, se resumen a continuación las particularidades tarifarias de los tres sectores básicos de los Servicios Telemáticos.



a) RED IBERPAC.

En la actualidad soporta dos protocolos de acceso: R-SAN y X-25, con estructura tarifaria basada en los conceptos de instalación, Cuota de Abono y Servicio Medido.

- **Instalación.** Se aplica esta cuota por cada uno de los circuitos físicos de conexión constituidos, independientemente del protocolo.
- **Cuota de Abono.** Tiene estructura diferente en cada protocolo. En R-SAN, este pago periódico se realiza por cada uno de los circuitos físicos de conexión constituidos, mientras las Cuotas de Abono en X-25, se desglosan en una parte correspondiente al servicio básico y otra parte, opcional, correspondiente a las facilidades en cada paso.
- **Servicio Medido.** Es independiente de la distancia y su unidad de medida es la Unidad Básica de Tarificación (UBT), cuyo coste unitario, sin IVA, es de 1,05 Ptas. Los factores de tarificación son: el volumen de información transmitido (número de mensajes o segmentos), hora y día en que se efectúa la comunicación (circuitos virtuales conmutados, RTC, Red, Telex), etc.

96

b) Circuitos alquilados punto a punto.

Se incluyen aquí los circuitos telefónicos para transmisión de voz, los circuitos telefónicos para transmisión de datos y los circuitos para la constitución de redes de uso privado.

La estructura tarifaria de estos servicios se basa en una cuota de instalación y una cuota mensual de abono, cuyas cuantías están en función de:

- La ubicación del circuito o situación geográfica de los extremos del mismo.
- La velocidad de Transmisión.
- La modalidad de contratación (Permanente, temporal).
- El modo de transmisión (dúplex o semidúplex).

c) Servicios Telemáticos a través de la RTC.

Los servicios actuales más importantes son:

- Transmisión de datos a través de la RTC.
- Servicio de Alarmas codificadas.
- Servicios de Datáfono, Telefax y Teletex.

Su característica fundamental es la de estar asociados a un abono telefónico, por lo que están establecidas cuotas de instalación y abono mensuales adicionales a las de la línea y equipo telefónico que se contrate.



El Servicio Medido se tarifica según los criterios generales expuestos para la R.T.C. del servicio telefónico básico, excepto para terminales R.T.C. con posibilidad de acceso a la Red IBERPAC.

4.2 EVOLUCION RECIENTE DE LAS TARIFAS

Según se observa en el cuadro, la evolución de los precios del servicio telefónico en los últimos años, ha ido por debajo del índice de precios al consumo, incluso considerando los impuestos.

AÑO	INDICE PRECIOS AL CONSUMO	IND. PRECIOS S.º TEL. (SIN IMPUESTOS)	IND. PRECIOS S.º TEL. (CON IMPUESTOS)
1983	159,2	137,8	139,1
1984	173,5	147,8	149,2
1985	187,8	155,8	157,5
1986	203,2	163,7	157,5
1987	212,7	171,9	165,6

97

Base 100, Mayo de 1980.

Fuente: Índices de Precios de los Servicios de Telefonía en España 1980-1987. Departamento de Estudios Económicos. Febrero de 1988.

4.3 COMPARACION INTERNACIONAL

Según los datos que a continuación se exponen, sobre la comparación internacional del gasto telefónico anual en los países de Europa Occidental, España ocupa un lugar relativamente bajo en número de horas tabajadas (41) para hacer frente a dicho gasto. Es interesante destacar también que la evolución es ligeramente a la baja en el período considerado, así como en los casos más significativos de Dinamarca y Luxemburgo, con gastos menores, y Portugal, que destaca por sus mayores gastos dentro de la tabla.



TABLA II.14.

**COMPARACION INTERNACIONAL DE TARIFAS
NUMERO DE HORAS DE TRABAJO NECESARIAS
PARA PAGAR LA FACTURA TELEFONICA**

PAISES	1982	1983	1984	1985	1986
ALEMANIA R.F.	44,5	43,0	44,6	42,6	41,8
BELGICA	46,0	46,0	48,4	46,9	45,0
DINAMARCA	19,7	20,3	21,0	21,9	21,7
ESPAÑA	44,8	41,7	43,4	42,5	41,0
FRANCIA	61,0	57,6	63,9	59,5	53,3
GRECIA	77,1	70,2	63,1	63,1	61,7
IRLANDA	83,9	83,8	83,8	79,5	76,7
LUXEMBURGO	18,0	20,2	20,9	20,1	19,7
PAISES BAJOS	27,9	29,3	30,6	28,7	28,3
PORTUGAL	60,5	70,6	74,9	84,1	77,0
REINO UNIDO	59,4	56,7	59,6	55,6	55,4

98

NOTA:

La factura-tipo anual considerada es la siguiente:

- Proporción de la cuota de instalación (10 años al 9%).
- Cuota anual de abono particular.
- 500 llamadas urbanas de tres minutos.
- 160 llamadas interurbanas de tres minutos, distribuidas de la siguiente manera:
 - 78 en hora punta (distancia de 0 a 100 Km.)
 - 45 en hora normal (distancia de 0 a 100 Km.)
 - 37 en hora reducida (distancia máxima)

Fuente: Tarifas telefónicas en los países de la CEE. Departamento de Estudios Económicos. Julio de 1987.



5. INSTALACION Y PRESTACION DEL SERVICIO

5.1 INSTALACION

5.1.1. CUMPLIMENTACION DE ORDENES DE SERVICIO

ORDENES DE S.º CUMPL.	1983	1984	1985	1986	1987
De Alta	425	458	654	532	700
De Cambio de Domicilio ...	100	137	156	177	194
De Equipo Complementario .	481	567	557	538	533
Otras (Bajas, etc.)	396	352	304	228	216
TOTAL	1.402	1.514	1.663	1.475	1.643

99

5.1.2. GRADO DE CUMPLIMENTACION DE OBJETIVOS

Según los datos que a continuación se acompañan, sigue manteniéndose el nivel de cumplimentación de Ordenes de Servicio en los plazos normales, si bien con una ligera tendencia a la baja del grado de cumplimentación, lo que puede suponer un cierto alargamiento de dichos plazos.

No obstante, cabe hacer las siguientes matizaciones, que pueden considerarse como positivas:

- En menos de 30 días se cumplimentan más del 80% de las altas realizadas cada año, cuyo volumen siguen los importantes crecimientos señalados.
- En menos de 30 días se cumplimentan más del 70% de los cambios de domicilio realizados.



TABLA II.16.
GRADO DE CUMPLIMENTACION DE OBJETIVOS

ORDENES DE SERVICIO	PORCENTAJES			
	1983	1984	1985	1986
De Altas realizadas en menos de 30 días	93,2	83,1	80,4	80,4
De Cambio de domicilio realizado en menos de 10 días	86,8	68,3	71,4	69,9
De equipo complementario realizadas en menos de 10 días	80,3	71,4	63,8	63,0

5.2 PRESTACION DEL SERVICIO

100

5.2.1 VOLUMEN DE ACTIVIDADES EN UNIDADES FISICAS

Si bien la tasa de crecimiento de estaciones de 1987 respecto de 1986 fue del 4,38% —un punto superior a la del año anterior—, el incremento relativo en líneas ha sido ligeramente superior (5,6% frente al 4,4%), lo que ha dado lugar a un pequeño descenso en la relación de teléfonos por línea, pasando a 1,50. Dicho descenso se mantiene desde 1983, alcanzando niveles de 1,58.

El descenso más significativo corresponde a las conferencias manuales, que se sitúan ya a niveles ínfimos, debido a que para 1988 han de estar desarrollados los planes técnicos que lleven al 100% el grado de automatización de la red.

Respecto del total del tráfico cursado, sigue su evolución positiva, dado que el número de conferencias anuales por estación han pasado de 186 en 1983 a 224 en 1987, lo que supone un incremento aproximado del 20% en el uso del teléfono en este período.

No obstante, se destaca con mayor significación la actividad telemática nacional, con un crecimiento aproximado del 43% en las conexiones a la Red Conmutada y de 31% a la Red IBERPAC en los dos últimos años. De igual forma, la evolución ascendente de alquiler de circuitos telemáticos para telegrafía y transmisión de datos supone un ritmo anual acumulativo del 7,5%.



TABLA II.17.
VOLUMEN DE ACTIVIDAD EN UNIDADES FISICAS

TELEFONIA	1982	1983	1984	1985	1986
Líneas en Servicio (miles)	8.547	8.787	9.277	9.689	10.236
Estaciones de Abon. (miles) .	13.345	13.825	14.259	14.730	15.376
Confer. Manuales					
■ S.º Interurbano	40	32,5	25	16,8	10
■ S.º Internac. Salida	2,2	2,2	2,3	1,95	
Confer. Automáticas (millones)					
■ S.º Interurbano	2.375	2.533	2.781	2.981	3.312
■ S.º Intern. salida	63	76	85	97,5	115,4

TELEMATICA	1982	1983	1984	1985	1986
Telemática nacional (miles)					
■ Alquiler circuitos (telegraf. y transmisión de datos) ..	24	26,6	29	31,1	32,7
■ Conexiones Red Conmutada	91,3	24,8	45	58,2	78,8
■ Conexiones Red IBERPAC .	14,3	20,1	23,8	27,6	34,5
Transm. Intern. datos (miles) .					
■ Alquiler circuitos Conexiones Red Inter. TIDA	0,3	0,3	0,5	0,65	0,9



6. SITUACION EN 1988

6.1. PANORAMA GENERAL

Durante 1988, Telefónica ha continuado registrando un elevado crecimiento de la actividad en sintonía con el que se observa en el conjunto del país. Tanto la demanda como el consumo se han situado en récords históricos con crecimientos muy importantes sobre el año precedente.

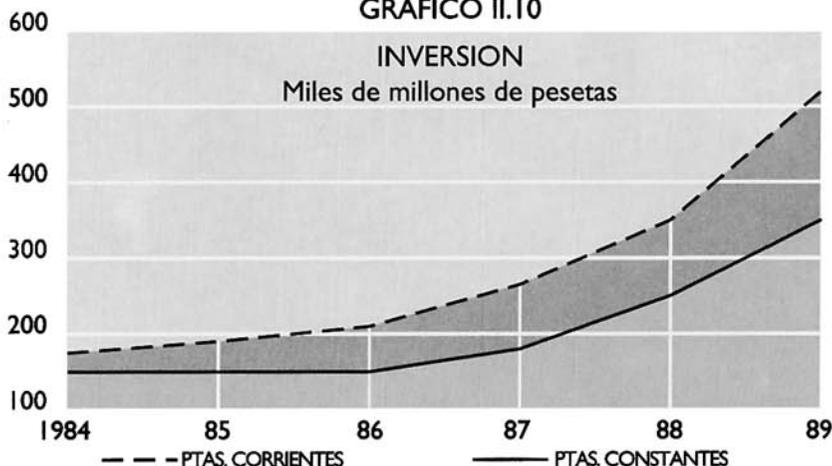
Para atender la demanda y mejorar la calidad del servicio se instalaron 969.998 líneas y 289.733 enlaces, y se desmontaron 146.444 líneas, aumentando el grado de digitalización y completando la automatización del servicio telefónico en todo el país.

El resultante final fue un aumento de las líneas en servicio a fin de año del 7,5 por 100; del consumo medio por línea, en pasos homogéneos, del 7,9 por 100; de los circuitos de transmisión de datos punto a punto, del 9 por 100; de los circuitos de la Red IBERPAC, del 28,8 por 100. La inversión realizada durante 1988 se sitúa en torno a 355.000 millones de pesetas, aumentando un 35,3 por 100 sobre el año anterior. Los ingresos por operaciones crecieron en términos reales en torno al 14 por 100.

El aumento de actividad ha exigido una mayor utilización de suministros y contratación externa, así como un aumento de personal del 1,4 por 100. La productividad del trabajo ha pasado de 164,8 líneas por empleado a 172,2, con crecimiento del 4,4 por 100.

Mejorar la calidad del servicio y atender la demanda va a exigir situar la inversión en 1989 por encima del medio billón de pesetas, lo que implica un crecimiento de más del 40 por 100 sobre la inversión de 1988.

GRAFICO II.10





6.2 INSTALACIONES

Como respuesta a los fuertes aumentos de demanda y tráfico, durante 1988 se ha incrementado notablemente el ritmo de las instalaciones incorporándose a la planta 969.998 líneas y 289.733 enlaces, lo que supone aumentar las instalaciones realizadas en 1987 en un 57 por 100 y en un 100, respectivamente, alcanzándose el mayor volumen de instalación de la historia de la Telefónica.

La modernización de la planta ha continuado al ritmo de 1987, con un desmontaje de 146.144 líneas.

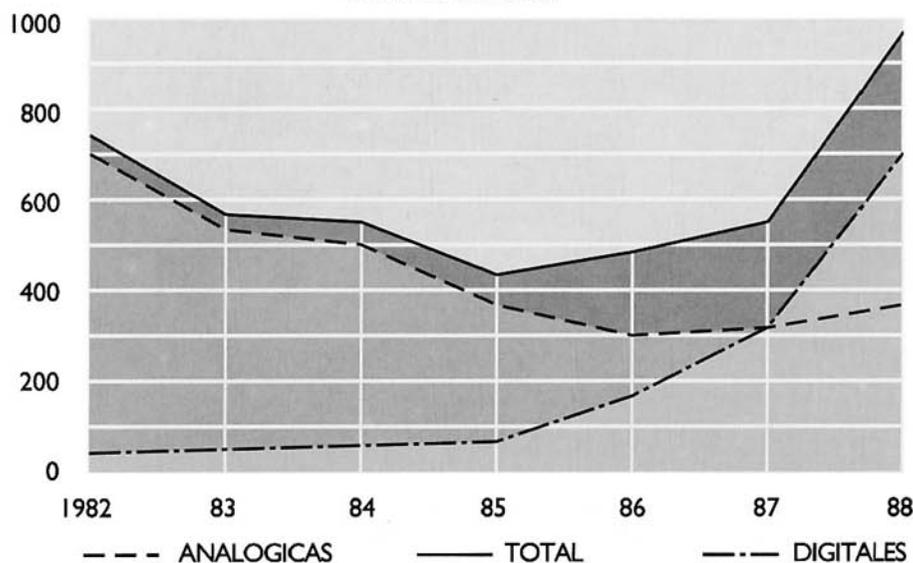
La digitalización de líneas en planta alcanzó, aproximadamente, un 11 por 100, frente a un 5,7 por 100 del año anterior, obteniéndose un grado de digitalización de enlaces en planta del 33 por 100, muy superior al 18,7 por 100 de 1987.

Correspondiente con la incorporación masiva de equipos digitales en planta, ha sido el fuerte desarrollo para modernización y expansión de la planta exterior, siendo destacable la instalación de 2.500 Km. de cable de fibra óptica y el incremento del 25 por 100, respecto a 1987, en la instalación de cables para la red de abonados.

En el ámbito rural se han constituido 429 Nuevas Zonas Urbanas, y se han instalado 910 Teléfonos Públicos de Servicio, más de la mitad de estas instalaciones han sido concertación con entidades locales. Asimismo, se han instalado 11.944 líneas de extrarradio.

103

GRAFICO II.11
INSTALACION ANUAL DE LINEAS
Miles de unidades





6.3. DEMANDA TELEFONICA

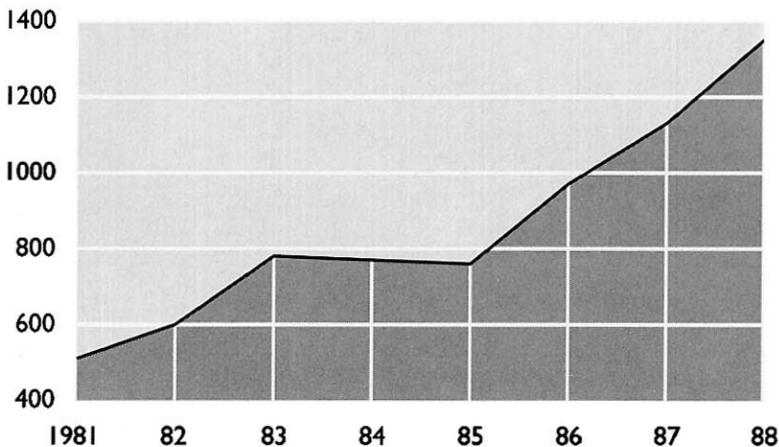
Las peticiones registradas, incluyendo en el Servicio Básico las conexiones a la Red IBERCOM, crecen en 1988 el 19,5 por 100, superando el 17,9 por 100 en 1987. En valores absolutos se llega a un total de 1.356.364 peticiones, frente a 1.135.366 en el año anterior. A lo largo de 1988 la tendencia de dichas peticiones ha sido creciente, pero suavizándose en los últimos meses del mismo.

Sin embargo, las peticiones netas, que alcanzan en 1988 la cifra de 1.040.858, ha tenido un incremento interanual del 14,8 por 100 frente al 17,1 por 100 en 1987. Tal crecimiento sería aun menor, el 12,7 por 100 con datos exclusivamente referidos al Servicio Básico, ya que la demanda neta de conexiones a la Red IBERPAC creció un 59,3 por 100.

Pese a que las peticiones cumplimentadas totales, que fueron 1.014.352, registran un importante crecimiento, 24,4 por 100 sobre 1987, resultan inferiores a las peticiones netas, provocando un aumento de la lista de espera que se sitúa en 578.082 peticiones frente a 531.039 en 1987, equivalente a un aumento del 8,8 por 100. La lista de espera del servicio telefónico básico es algo inferior, 538.595 solicitudes, logrando que no siguiera creciendo a partir de junio, y posteriormente rebajaría en los últimos meses del año.

Aunque en 1989 el ritmo de crecimiento de la demanda se suavice, las cifras absolutas de 1988 serán probablemente superadas.

GRAFICO II.2
PETICIONES REGISTRADAS
Miles de unidades





6.4. CONSUMO TELEFONICO

El consumo medio acumulado, medido a través de los pasos homogéneos consumidos por línea, experimenta en noviembre, respecto al año anterior, un aumento del 8,0 por 100 superior al 7,8 por 100 de igual período de 1987. Sin embargo, en los últimos meses de 1988 parece existir una atenuación en la tendencia creciente del consumo, estimándose que al final del año el crecimiento sobre 1987 será del 7,9 por 100.

Respecto al servicio internacional se han producido incrementos del consumo acumulado siempre superiores al servicio nacional, alcanzándose el 10,8 por 100 en noviembre de 1988, igual crecimiento que el registrado en 1987. Se prevé para el año 1988 un aumento del 10,6 por 100.

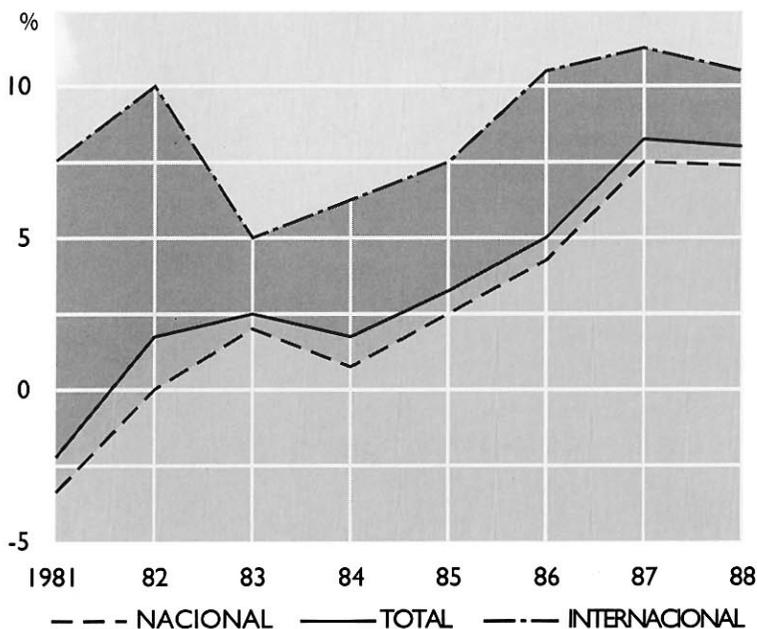
De cara a 1989 parece probable una atenuación en el elevado ritmo de crecimiento del consumo medio por línea, continuando la tendencia que reflejan los últimos datos, y que estaría en consonancia con la desaceleración que se espera para la actividad económica del país.

Sin embargo, el tráfico total podría crecer durante 1989 a ritmo no inferior al registrado en 1988, como consecuencia de mayores incrementos de la planta en servicio.

105

GRAFICO II.13.

VARIACION ANUAL DEL CONSUMO MEDIO POR LINEA





6.5. SERVICIOS TELEMATICOS

Considerando las principales variables que revelan la evolución de los servicios telemáticos, tenemos que la demanda neta acumulada fue, en diciembre de 1988, de 71.732 peticiones, frente a 40.867 en 1987, con un crecimiento interanual del 75,5 por 100. El mayor aumento se produce en conexiones a la RTC, especialmente para Telefax.

En cuanto a la ganancia neta, se ha conseguido en 1988 un total de 57.980 circuitos telemáticos, de ellos son conexiones a la RTC 45.011, equivalente a un aumento del 106,8 por 100 sobre 1987. Las altas fueron 69.862 y las bajas 11.882, que crecieron a un ritmo mucho menor.

Pese al esfuerzo de instalación, al final de 1988, la listas de espera se sitúa en 11.490 circuitos telemáticos frente a 8.567 en diciembre de 1987.

En la Red IBERPAC durante 1988 ha habido una demanda neta de 14.861 solicitudes, con incremento interanual del 41 por 100. Las peticiones de circuitos X-25 son más que el triple de las R-SAN.

106 La ganancia neta de circuitos IBERPAC fue de 11.070, con un crecimiento del 60 por 100 sobre 1987. En consecuencia, los circuitos IBERPAC en servicio al término de 1988 son 44.539, con un 28,8 por 100 de incremento sobre el año anterior.

La lista de espera de la Red IBERPAC es, a fin de 1988, de 4.113 circuitos, con reducción del 2,4 por 100 sobre 1987. Los circuitos X-25 representan el 72 por 100 de dicha lista.

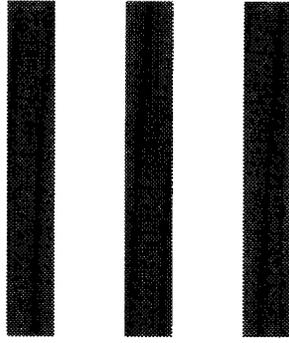
GRAFICO II.14
SERVICIOS TELEMATICOS
%Variación anual

Tipo de servicio	Demanda neta	Altas	Ganancia neta	Lista de espera
Circuitos T/D	10,0	6,0	23,0	25,5
CONEX RTC	105,9	108,4	130,5	44,7
Circ. Red Iberpac	41,0	70,0	60,0	-2,4
Total Circ. Telemáticos	75,5	85,0	106,8	19,7



TABLA II.18.
INDICADORES DE COYUNTURA TELEFONICA EN DICIEMBRE 1988

	Unidad	Dato	% Crecimiento	
			Acum. en el año	Acum. período año ante.
Peticiones registradas	Líneas	1.356.364	19,5	17
Peticiones netas	Líneas	1.040.858	14,8	17,1
Peticiones cumplim. (Altas)	Líneas	1.014.352	24,4	14,3
Ganancia neta	Líneas	761.101	32,5	29,3
Lista de espera final	Líneas	578.082	8,8	23,2
Paso homogéneos por L.S.	Pasos-me	812,4	7,9	8,2
Instalación de líneas	Líneas	969.998	56,8	34,4
Instalación de enlaces	Enlaces	289.733	176,0	127,6
Líneas fuera de servicio	Líneas	146.444	(0,02)	47,0
Inversiones materia bruta	Millón. P	355.263	35,3	27,7
Plantilla fija	Personas	64.126	1,4	0,5
Líneas en servicio por empleado .	Líneas	172,2	4,4	7,2



ACCIONISTAS



INDICE

1. CAPITAL SOCIAL Y ACCIONARIADO.

- 1.1 Evolución y composición del capital.
- 1.2 Recursos propios.

2. MERCADO BURSATIL.

- 2.1 Sociedades con mayor volumen de contratación.
- 2.2 Volumen de negocio.
- 2.3 Contratación acciones de Teléfonos.

3. ESTADO ECONOMICO FINANCIERO.

- 3.1 Balance de Situación.
- 3.2 Pérdidas y Ganancias.
- 3.3 Estado de Origen y Aplicación de Fondos.
- 3.4 Indicadores Económico-Financieros.



I. CAPITAL SOCIAL Y ACCIONARIADO

I.1 EVOLUCION Y COMPOSICION DEL CAPITAL

El Capital Social de Telefónica a 31-12-87 se eleva a 415.368 millones de pesetas, dividido en acciones al portador de 500 Pts. nominales y totalmente desembolsado.

La participación relativa del Estado ha sufrido en el período una disminución, del 46,9% en 1985 a un 34,1% en 1987, debido especialmente a las características concretas de las últimas ampliaciones por conversión de abonos en acciones.

El ejercicio de 1987 fue especialmente destacable por la salida a un nuevo mercado financiero internacional, como es la Bolsa de Nueva York, a partir de junio de 1987. Esta novedad, junto con el aumento del número de acciones contratadas en otros mercados internacionales, aproximó la cifra máxima de Capital Social en manos de extranjeros al 22%, cercano ya al 25% permitido en los estatutos.

El aumento total que ha experimentado la cifra de Capital Social respecto al existente en 1985 ha sido de un 15,2%, hecho que se refleja en la estructura financiera, intensificándose el peso de los Fondos Propios dentro de la estructura total del Pasivo.

111

TABLA III. I.
EVOLUCION Y COMPOSICION DEL CAPITAL

AÑO	N.º acc. de particulares (000 acc.)	CRECIMIENTO (%)	N.º acc. del Estado (000 acc.)	CRECIMIENTO (%)	Acc. suscritas (000 acc.)	CRECIMIENTO (%)	Valor t. acc.s/ (balance) (ptas.)
1983	306.830	20,5	269.918	19,5	576.748	20,0	1.232
1984	340.281	10,9	300.550	11,3	640.831	11,1	1.277
1985	382.817	12,5	338.118	12,5	720.935	12,5	1.296
1986	442.596	15,6	358.581	6,1	801.177	11,1	1.308
1987	547.734	23,8	283.002	-21,1	830.736	3,7	1.447



TABLA III.2.
AMPLIACION DE CAPITAL

FECHA	Nominal emitido (Mill. ptas.)	Proporción	Tipo de emisión (%)	Valor teórico del derecho (Ptas.)	Capital desembolsado (Mill. Ptas.)
16-09-75	20.549	1 x 5	100	94,1	123.296
22-11-76	20.549	1 x 6	100	27,2	143.845
24-10-77	14.385	1 x 10	70	6,9	158.230
23-06-78	19.779	1 x 8	70	6,3	178.009
04-06-79	35.602	1 x 5	60	4,9	213.611
09-11-81	26.701	1 x 8	50	10,4	240.312
15-10-83	48.062	1 x 5	70	11,6	288.734
11-10-84	32.042	1 x 9	70	12,4	320.416
25-02-85	40.052	1 x 8	80	20,0	360.468
15-12-85	40.052	1 x 9	90	17,5	400.520
31-12-87	—	—	—	—	415.368 *

* El resto hasta la cifra total de Capital desembolsado corresponde a otras Ampliaciones de Capital por conversiones de bonos en acciones.

1.2 RECURSOS PROPIOS

Las variaciones en la composición de los Recursos Propios en el período 1985-87 se aprecian en el cuadro adjunto. El hecho más destacable ha sido el superior incremento experimentado en la cifra de Fondos Propios sobre la del total del Pasivo. Ello implica un reforzamiento en la estructura financiera, al intensificarse el peso de los Fondos Propios, especialmente durante 1986, que aumentó un 6,7% respecto a 1985. En 1987 el incremento fue más equilibrado, ya que no se apeló directamente a los accionistas para la captación de recursos como consecuencia de haber dejado sin efecto, por los condicionamientos bursátiles mundiales, la ampliación de capital prevista. Se obtuvo así la mayor parte de la financiación del sistema financiero interno, con el suficiente equilibrio entre los diferentes mercados financieros.

Es destacable el apartado "Autoseguro y Previsiones", que, solamente en el período 1985-86, aumentó un 32,7%, ya que se recogen en él las dotaciones especiales realizadas para compensar los riesgos derivados de los posibles efectos de la liberación de terminales.

Dentro del grupo de "Reservas", y dado que su disponibilidad no está regulada por la legislación específica para la Compañía, se ha procedido en 1987 a agrupar la "Reserva para Innovación Tecnológica", dentro de la cuenta de "Reserva Voluntaria".



El recurso final ha sido el continuo incremento de la relación Fondos Propios/Total Pasivo, como reflejo del saneamiento financiero de los últimos años, que permite a la Compañía afrontar elevadas inversiones, tanto a nivel de planta como en el campo de las innovaciones tecnológicas.

TABLA III.3.
RECURSOS PROPIOS
(Miles de millones de Pesetas)

	1985	%	1986	%	1987	%
TOTAL PASIVO	1.806	7,6	1.949	7,9	2.147	10,2
TOTAL FONDOS PROPIOS .	947	13,8	1.089	15,0	1.213	11,4
1. Capital Social	360	12,5	412	14,4	415	0,7
2. Reservas Regular activos .	487	15,9	549	12,7	654	19,1
3. Otras reservas	46	8,8	57	23,9	64	12,2
3.1. Reserva Voluntaria ...	3	—	10	233,3	53	N/S
3.2. Reserv innovac. técn. .	34	11,7	36	5,9	—	N/S
3.3. Reserva Contractual. .	7	5,8	8	14,3	8	—
3.4. Aport. aj. no reembol. .	3	(6,9)	2	(33,3)	2	—
4. Autoseg. y previsiones ...	54	9,1	71	31,5	80	12,7
5. Remanente	—	—	—	—	—	—
<u>FONDOS PROPIOS</u> TOTAL PASIVO × 100	52,4	5,9	55,9	6,7	56,5	1,1



2. MERCADO BURSATIL

2.1 SOCIEDADES CON MAYOR VOLUMEN DE CONTRATACION

Por tercer año consecutivo, Telefónica fue en 1987 la empresa española con mayor volumen de contratación en bolsa, alcanzando los 281.223 millones de pesetas, siguiéndole, a un 60% de la contratación conseguida por Telefónica, la empresa CEPSA.

TABLA III. 4.
SOCIEDADES CON MAYOR VOLUMEN DE CONTRATACION (1987)

SOCIEDADES	Volumen Efectivo Contratado (Millones/Ptas.)
1. TELEFONICA	281.223
2. CEPSA	168.659
3. MOTOR IBERICA	133.090
4. BANCO CENTRAL	127.313
5. BANCO DE BILBAO	112.428
6. BANESTO	107.225
7. BANCO DE VIZCAYA	103.714
8. BANCO SANTANDER	100.666
9. EXPLOSIVOS	97.528
10. BANCO HISPANO	97.093
11. BANCO POPULAR	98.848
12. SARRIO	92.988
13. CROS	92.336
14. TABACALERA	83.749
15. BANKINTER	72.192

2.2 VOLUMEN DE NEGOCIO

En cuanto al número de acciones contratadas en cada mercado, se aprecia un fuerte incremento del volumen de contratación, especialmente en la Bolsa de Madrid, en cuanto a mercados nacionales, y en Frankfurt y Tokio, en cuanto a mercados extranjeros.

El año 1986 concluyó especialmente como un ejercicio histórico para las bolsas españolas, destacando la revalorización del Índice General, superior al cien por cien, superando cualquier alternativa de inversión. Los factores más influyentes del año fueron



la baja en los tipos de interés, el control de la inflación, los favorables resultados de las empresas y la caída de los precios del petróleo y materias primas.

Para el año 1987, el hecho más importante fue el inicio de la contratación de acciones de Telefónica en la *Bolsa de Nueva York*, consolidándose así la presencia efectiva de nuestros títulos en los principales mercados de valores internacionales.

TABLA III.5.
VOLUMEN DE NEGOCIO
(Miles de Acciones contratadas)

B O L S A	1985	1986	1987
Madrid	161,3	200,8	297,7
Barcelona	8,0	29,3	18,5
Bilbao	1,8	3,1	5,8
Valencia	3,0	4,4	4,2
<u>Extranjero</u>			
Frankfurt	3,9	30,0	88,1
Londres	N/D	N/D	N/D
París	1,1	4,3	7,0
Tokyo	38,5	127,7	292,8
Nueva York	—	—	160,6

115

2.3 CONTRATACION ACCIONES TELEFONICA

Durante los años 1986 y 1987, la inversión extranjera en los mercados de valores ha tenido una gran importancia: teóricamente, una de cada tres operaciones en la Bolsa de Madrid se ha hecho con el extranjero. Los datos que se presentan en el cuadro de 1987 son los acumulados a octubre y muestran la muy favorable evolución de la inversión extranjera en Telefónica en los últimos cuatro años.

El resultado final de los factores apuntados (aumento de la inversión extranjera, incremento de la relación Capital/Pasivo, etc.) es el fortalecimiento de la estructura financiera de la empresa, ampliándose la capacidad de expansión y devolución de la deuda, conteniéndose el ritmo de aumento de los gastos financieros, reduciéndose su peso sobre los ingresos por operaciones en el conjunto del período.



TABLA III.6.
INVERSION EXTRANJERA EN LA BOLSA DE MADRID

	1984			1985		
	Compras	Ventas	Saldo	Compras	Ventas	Saldo
TOTAL INV. EXTRANJ. ...	26.289	13.413	12.876	79.993	29.659	50.334
TOTAL INV. EXTRANJ. En Telefónica	4.675	1.118	3.557	39.575	8.866	30.709
% INV. TELEFONICA sobre el total	17,8%	8,3%	27,6%	49,5%	29,9%	61%
	1986			1987 (*)		
	Compras	Ventas	Saldo	Compras	Ventas	Saldo
TOTAL INV. EXTRANJ. ...	400.824	255.860	144.964	660.873	595.103	65.700
TOTAL INV. EXTRANJ. En Telefónica	47.962	39.734	8.288	73.535	49.499	23.500
% INV. TELEFONICA sobre el total	12%	15,5%	5,7%	11,1%	8,3%	35,8%

(*) Datos acumulados a octubre 87.

TABLA III.7.
CONTRATACION ACCIONES TELEFONICA
(En Millones de Acciones)

	CUATRO BOLSAS ESPAÑOLAS	TOTAL BOLSA NAC. + EXTRANJERA (1)
1985	174,10	217,6
1986	237,6	399,6
%	36,5%	83,6%
1987	326,2	874,70
%	37,3%	118,9

(1) Datos de Londres no disponibles.



3. ESTADO ECONOMICO-FINANCIERO

3.1 BALANCE DE SITUACION

A la vista de los datos ofrecidos por la evolución del Balance de Situación, es de destacar el importante aumento experimentado por el "Inmovilizado material e inmaterial" paralelamente al incremento de la financiación propia y diversificación de fuentes financieras, que ha permitido continuar la política de inversiones de la empresa y dotar de mayores recursos a las amortizaciones y provisiones, siguiendo un criterio de máxima prudencia valorativa.

El apartado de "Diferencias de cambio diferidas" experimenta una importante disminución al recoger las fluctuaciones en el cambio oficial de las monedas en que está endeudada la empresa, reflejándose así la importante apreciación experimentada por la peseta en relación a otras monedas durante el período que se considera.

En "Existencias" se ha producido un cambio de criterio respecto a los años anteriores a 1985, al incluirse una gran parte de las mismas en el grupo de Inmovilizado, contabilizándose actualmente en este grupo solamente las "Existencias para consumo y reposición".

El Neto Patrimonial ha aumentado en el período un 26,9% como consecuencia del objetivo, apuntado anteriormente, de aumento en la capacidad de autofinanciación y de saneamiento financiero.

Es destacable el hecho de que las "Deudas a largo Plazo" hayan crecido en el período solamente un 3,6%; incluso de los saldos existentes a 31 de diciembre de 1987, un 45% tiene un vencimiento posterior a 1990, hecho que demuestra los esfuerzos por conseguir una estructura financiera más adecuada, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, alargándose la vida media de las operaciones, mejorando sus condiciones económicas y abriendo nuevos mercados financieros en el exterior.



TABLA III.8.
BALANCE DE SITUACION
(Miles de Millones de Pesetas)

A C T I V O	1985	1986	1987
INMOVILIZADO MATERIAL	2.569	2.829	3.162
* AMORTIZACION ACUMULADA ...	(983)	(1.097)	(1.234)
INMOVILIZADO INMATERIAL	9	10	15
* AMORTIZACION ACUMULADA ...	(3)	(6)	(14)
INMOVILIZADO FINANCIERO	33	39	52
GASTOS AMORTIZABLES	13	12	11
DIFERENCIAS DE CAMBIO DIFERIDAS .	66	49	29
EXISTENCIAS	4	6	4
DEUDORES	86	100	115
CUENTAS FINANCIERAS	8	2	3
CUENTAS TRANSITORIAS	5	5	4
TOTAL	1.806	1.948	2.147
P A S I V O	1985	1986	1987
NETO PATRIMONIAL	891	1.016	1.131
APORTAC. AJEN. NO REEMBOLSABLES	3	2	2
PREVISIONES	54	71	80
DEUDAS A LARGO PLAZO	659	632	683
DEUDAS A CORTO PLAZO	129	143	161
CUENTAS TRANSITORIAS	31	39	36
RESULTADO	39	45	53
TOTAL	1.806	1.948	2.147

118

3.2 PERDIDAS Y GANANCIAS

La evolución favorable de los Ingresos, que aumentó el 31,3% entre 1985 y 1987, y la contención y racionalización de algunos gastos, posibilita el crecimiento de los Resultados, cuya variación es del 34,7% y 36% antes y después de impuestos.

Es significativo el escaso incremento de los Gastos Financieros, debido a la política desarrollada de saneamiento financiero, lo que hace mejorar los márgenes.

Por encima del crecimiento del total de gastos, destacan la evolución de las "Amortizaciones y Otras Previsiones y dotaciones", consecuencia de la política de financiación e inversión de la empresa.



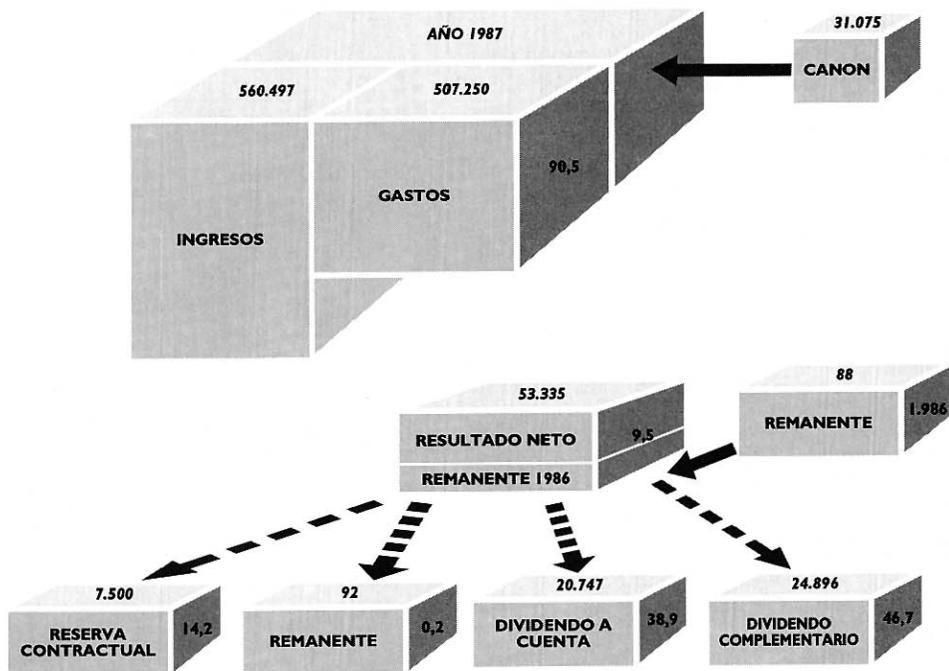
TABLA III.9.
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
(Miles de Millones de Pesetas)

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS (antes distribución)	1985	1986	1987
INGRESOS	412	468	541
Prestación de servicios	394	450	520
Cuotas de conexión y otros	18	18	20
GASTOS	360	409	476
Personal	160	176	193
Trabajos, suministros y S.º Exteriores	41	40	47
Tributos	—	—	—
Provisión insolvencias abonados	4	4	4
Otras provisiones y dotaciones	8	20	37
Diferencias de cambio	9	11	10
Gastos Financieros	77	78	84
Gastos diversos	2	2	2
Amortizaciones:	117	138	164
■ Planta y equipo	111	132	154
■ Inmovilizado inmaterial	3	3	8
■ Gastos amortizables	3	3	3
Trabajos realizados para el inmovilizado	(58)	(60)	(66)
■ Mano de obra, material y otros	(52)	(54)	(58)
■ Intereses cargados a la construcción	(6)	(7)	(8)
Resultado de la explotación	52	59	65
OTROS INGRESOS	11	13	20
Ingresos financieros	7	5	8
Ingresos varios	4	8	12
RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS	63	72	84
IMPUESTOS	(23)	(27)	(31)
RESULTADOS NETOS DEL EJERCICIO ANTES DE DISTRIBUCION	39	45	53



GRAFICO III. I.

INGRESOS Y GASTOS (en millones de ptas.)





3.3 ESTADO DE ORIGEN Y APLICACION DE FONDOS

Telefónica es una de las empresas nacionales con mayor capacidad inversora, habiendo pasado sus inversiones, de 195.726 millones de pesetas en 1985 a 284.773 millones de pesetas en 1987, lo que representa un crecimiento del 45,5%.

Es destacable la mayor participación del Cash Flow Bruto en el Total del Origen de Fondos al pasar del 48,36% en 1985 al 59,7% en 1987, lo que supone mejorar el crecimiento financiero y la capacidad de endeudamiento de la empresa, al necesitarse menores medios ajenos para financiar las inversiones, como muestra la evolución de la financiación ajena a medio y largo plazo al crecer solamente el 14,8% en dichos años.

Son también destacables:

- El progresivo acercamiento del Cash Flow Bruto con las Inversiones.
- La variación del Fondo de Maniobra, lo que posibilita el equilibrio financiero.

	1985	1986	1987
CASH-FLOW BRUTO	178	218	269
RESERVAS	3	2	4
CAPTACION CAPITAL	32	36	—
FINANCIACION AJENA A MEDIO Y LARGO PLAZO	154	205	177
■ Nacional	139	169	166
■ Exterior	15	36	11
TOTAL ORIGEN DE FONDOS	367	461	450
INVERSIONES	196	219	284
■ Material	189	212	260
■ Inmaterial	2	2	4
■ Financiera	—	5	15
■ Materiales instalac.	5	—	5
GASTOS AMORTIZABLES	(6)	(7)	(8)
APLICACION PROVISIONES	55	62	67
APLICACION FINANCIERA A MEDIO Y LARGO PLAZO	148	206	111
■ Nacional	87	67	90
■ Exterior	61	139	21
VARIACION DE L FONDO DE MANIOBRA	(25)	(17)	(4)
VARIAC. CREDITO DISPONBL.	29	(17)	(6)



3.4 INDICADORES ECONOMICO-FINANCIEROS

Fruto de la política financiera y económica seguida en Telefónica es el desarrollo de los principales indicadores económico-financieros, los cuales presentan en términos generales una evolución favorable.

TABLA III.II.
INDICADORES ECONOMICO-FINANCIEROS

	1985	1986	1987
Endeudamiento total	47,5	44,1	43,1
Margen por Operaciones/Ingresos por Operaciones (%) .	63,7	65,2	66,2
Gastos financieros Netos/Ingresos por Oper.	15,5	14,1	12,6
Provisiones/Ingresos por Operaciones	5,2	7,5	9,4
Rentabilidad/Inmovilizado	17,3	18,4	19,6
Material Neto/Cobertura Inmovilizado (%)	55,6	59,4	60,4
Garantía	59,0	63,3	64,1
Capacidad devolución deuda (años)	3,8	3,1	2,7
CASH-FLOW Bruto/Gastos financieros Netos (veces)	2,8	3,3	3,9

IV

EL SECTOR
DE LAS TELE-
COMUNICACIONES



INDICE

1. POLITICA DE INVERSIONES DE TELEFONICA
2. POLITICA TECNOLOGICA DE TELEFONICA
 - 2.1 Introducción al marco técnico
 - 2.2. Innovaciones tecnológicas y Nuevos Servicios
 - 2.3 Especificaciones y homologaciones
3. POLITICA DE I+D DE TELEFONICA
4. GRUPO DE EMPRESAS DE TELEFONICA
- 124 5. PROVEEDORES DE TELEFONICA
6. CONTRATACION DE RECURSOS AJENOS
7. RELACIONES CON RTVE Y DGCT
8. POLITICA DE COMUNICACION SOCIAL
9. CONTRIBUCION ECONOMICA AL ESTADO



I. POLITICA DE INVERSIONES DE TELEFONICA

La inversión en Telefónica ha experimentado un fuerte incremento en este período. Se ha pasado de 187.881 millones en 1985 a 262.581 en el pasado año, lo que supone un aumento cercano al 40%.

La distribución de las inversiones en el último bienio se recoge en el cuadro adjunto.

PRODUCTOS	1985	1986	%	1987	%
Solares	456	469	2,8	475	1,3
Edif. y eq. fuerza	11.238	10.354	(7,8)	19.127	84,7
Eq. de conmutación	37.428	37.175	(0,6)	42.897	15,4
Eq. de transm. por hilos y cables .	14.088	15.347	8,9	22.641	47,5
Eq. de radio y comunic. p/satélite .	3.600	3.075	(14,6)	6.876	123,6
Redes urbanas e interurbanas ...	61.350	70.622	15,1	104.994	48,7
Eq. Abdo. y otras instal. e invers. .	54.800	59.31	8,2	52.757	(11,1)
Mobiliario eq. de oficina y eq. ...	4.576	8.832	93,0	12.180	37,9
Otras instal. (ajenas a la explot.) .	345	397	15,1	634	59,7
TOTAL INVERSION	187.881	205.592	9,4	262.581	27,7

Los equipos de telecomunicación siguen siendo la parte más importante (constituye el 87,6% de la inversión total en 1987).

El siguiente cuadro muestra la distribución de la inversión material por comunidades autónomas.



TABLA IV.2.
INVERSIONES MATERIALES AÑOS 1986-87
(Millones de Pesetas)

Comunidad Autónoma	1986	1987
Andalucía	29.201	37.577
Aragón	7.157	11.091
Asturias	4.968	6.539
Baleares	5.787	7.060
Canarias	7.931	9.523
Castilla-León	15.023	17.554
Castilla-La Mancha	9.884	12.018
Cataluña	34.091	42.953
Extremadura	5.329	6.634
Galicia	15.139	17.112
Murcia	4.086	4.973
Navarra	3.297	3.861
Valencia	16.339	21.394
País Vasco	11.868	15.592
Madrid	31.583	43.132
La Rioja	1.550	1.664
Cantabria	2.359	3.904
TOTAL	205.592	262.581

126

Los presupuestos de inversión se han cumplido casi al 100% en este bienio. En el siguiente cuadro se muestran los porcentajes de cumplimiento de los últimos años.

TABLA IV.3.
PORCENTAJES DE CUMPLIMIENTO PRESUPUESTOS DE INVERSION

AÑO	% CUMPLIDO
82	103,5
83	97,1
84	99,0
85	98,3
86	100,3
87	99,9



2. POLITICA TECNOLOGICA DE TELEFONICA

2.1 INTRODUCCION AL MARCO TECNICO

El futuro de las telecomunicaciones está claramente marcado por los proyectos de digitalización de las líneas telefónicas. El objetivo es la RDSI, red inteligente que integrará en una sola línea los servicios de comunicaciones existentes (voz, datos, textos y gráficos) y que permitirá ofrecer nuevos servicios digitales.

En la mayoría de los países de Europa Occidental, el lanzamiento de las redes digitales está previsto a partir de 1988, aunque todavía en fase experimental. Los actuales desarrollos de Telefónica se centran en la creación de estructuras digitales superpuestas a las actuales redes, a la vez que los equipos existentes se modernizan y sustituyen atendiendo a criterios técnicos y económicos: necesidades de atención del servicio, amortización de los equipos y adecuación a las recomendaciones del consejo de la CEE (sobre fechas de disponibilidad de la RDSI, volumen, grado de penetración y servicios).

Desde el momento en que esta red sea operativa presentará ventajas importantes para los usuarios, tales como una extensa gama de servicios, simplificación de la conexión y control, gran portabilidad, etc.

127

2.2 INNOVACIONES TECNOLOGICAS Y NUEVOS SERVICIOS

2.2.1. DIGITALIZACION

Telefónica tiene en marcha un plan para modernizar toda su planta a un ritmo más acelerado que el inicialmente previsto, a la vez que agiliza los sistemas de gestión de la misma. Esta evolución se está efectuando sin saltos bruscos en el tiempo y compatibilizando los equipos en servicio con los nuevos equipos digitales el tiempo necesario.

En el área de conmutación cabe destacar que casi la mitad de las líneas instaladas en 1987 fueron digitales, y el porcentaje que suponen este tipo de líneas sobre el total de líneas automáticas instaladas está ya próximo al 6%, como muestran los cuadros adjuntos.

En lo que respecta a la planta de Transmisión y Radio, el grado de digitalización en sistemas de pequeña capacidad es muy alto (debido principalmente al elevado número de sistemas MIC implantados) y desciende en sistemas de gran capacidad. La tabla IV.4 muestra el grado de digitalización de este tipo de planta.

El soporte idóneo para los sistemas de transmisión de gran capacidad es la fibra óptica, por lo que constituirá el esqueleto principal de la futura red, con dos estructuras complementarias: la red interurbana, que constituirá una estructura digital superpuesta a la analógica actual, y los anillos digitales urbanos.



En este período se han iniciado los trabajos correspondientes a las grandes rutas nacionales de fibra óptica, como las de Madrid-Barcelona, Madrid-Valencia, Madrid-Cáceres, Barcelona-Valencia y Barcelona Gerona-Frontera Francesa. Asimismo, se ha constituido múltiples anillos urbanos. En el año 87 se instalaron un total de 932 Km. de fibra óptica, frente a 116 en 1986 (son Km. de cable equivalente), sumando un total de 1.159 Km. a finales de 1987.

A mediados de 1986 entró en servicio comercial el cable submarino de fibra óptica que une las islas de Gran Canaria y Tenerife, denominando OPTICAN. Con una longitud de 125 km. puede transmitir telefonía, datos a alta velocidad, televisión, etc.

También en este período se ha terminado de construir y se ha realizado la botadura del buque cablero "Atlántida", que permitirá el tendido y la reparación de cables submarinos.

128

TABLA IV.4. SISTEMAS DIGITALES DE TRANSMISION Y RADIO				
	SISTEMAS	N.º Sistemas/radio Canales		% (*) sobre Total
		1986	1987	
SISTEMAS DIGITALES TRANSMISION PEQUEÑA CAPACIDAD	Sistemas MIC	4.017	4.801	28,1
	Grupos 30 Canales	592	2.082	
	Sist. Línea 2Mbit	413	857	
SISTEMAS DIGITALES TRANSMISION GRAN CAPACIDAD.	COAXIAL			19,9
	E. Lin. 34 Mbit	10	25	
	E. Lin. 140 Mbit	16	36	
	E. Lin. 565 Mbit	—	—	
	FIBRA OPTICA			
	E. Lin. 34 Mbit	2	8	
	E. Lin. 140 Mbit	24	68	
E. Lin. 565 Mbit	—	—		
SISTEMAS DIGITALES DE RADIO	30 canales	7	10	6,5
	60 canales	1	15	
	120 canales	4	8	
	480 canales	9	17	
	1.920 canales	—	—	

(*) Digitalización de la Red: % del Total de equipos de Transmisión y Radio que son digitales a 31-12-87.



**TABLA IV.5.
LINEAS AUTOMATICAS INSTALADAS**

TOTAL LINEAS AUTOMATICAS INSTALADAS		% Líneas Digitales sobre Total Líneas Automáticas		% Cobertura instalación Líneas Digitales: Realizado / Previsto	
31-12-86	31-12-87	1986	1987	1986	1987
10.616.758	11.068.881	3,3	5,7	75,6	70,0

Los datos están tomados del área de Explotación y de los Informes de Gestión de Planta Interior Conmutación.

**TABLA IV.6.
ENLACES INTERURBANOS**

TOTAL ENLACES INTERURBANOS		% Enlaces Digitales sobre Total enlaces instalados		% Cobertura instalación Líneas Digitales: Realizado / Previsto	
31-12-86	31-12-87	1986	1987	1986	1987
969.041	1.066.487	10,6	18,5	60,0	80,8

Los datos provienen del área de Explotación y de los Informes de Gestión de Planta Interior Conmutación.

129

2.2.2. AUTOMATIZACION DE LA OPERACION Y CONSERVACION

Dentro del conjunto de estructuras específicas que se contemplan como soluciones técnicas para la Explotación se encuentra la Estructura de Operación y Conservación (EOC), que soporta las actividades relativas a las funciones de Operación y Conservación de los elementos de los diferentes tipos de Planta (Conmutación, Transmisión y Radio), a fin de adaptarlos a condiciones cambiantes y garantizar una adecuada calidad de servicio.

Telefónica ha puesto en marcha un plan que permitirá implantar gradualmente esta estructura superponiéndola a la red telefónica, de la que extraerá la información necesaria para poder efectuar de manera automática su mantenimiento y supervisión.

Todo ello se realizará por intermedio de unas Centrales de Control o Sistemas de Control de Planta y unos Terminales de Planta ubicados en las centrales de conmutación.



2.2.3. UTILIZACION DE SATELITES ESPACIALES

La participación de España en el campo de las comunicaciones por satélite se lleva a cabo a través de la Compañía Telefónica, designada por el gobierno para actuar como signatario de los acuerdos operativos en las organizaciones internacionales INTELSAT, EUTELSAT e INMARSAT, teniendo en todas ellas, por su participación, representación en las respectivas juntas de gobernadores de estas organizaciones.

Telefónica viene participando en este campo desde sus comienzos, siendo miembro de INTELSAT desde su fundación en 1964. En el siguiente cuadro se muestra la participación en las organizaciones internacionales de comunicación por satélite.

ORGANIZACION	N.º CENTROS ALQUILADOS	INVERSION NETA (MILL.)	%
INTELSAT	2.109	2.991,82	1,839
EUTELSAT	195	738,82	10,263
INMARSAT	—	629,38	1,999

130

Telefónica tiene alquilados, además, dos fracciones de transpondedor en INTELSAT y dos transpondedores completos en EUTELSAT. Las equivalencias en circuitos de estas capacidades son, aproximadamente:

★ INTELSAT	624
★ EUTELSAT	3.750

Se tiene previsto aumentar la participación en INTELSAT hasta un máximo del 2%.

Los servicios que, de forma general, se ofrecen en las comunicaciones por satélite son: la telefonía, los empresariales y las comunicaciones con móviles marítimos, a través de los satélites de INMARSAT (que engloban a su vez la telefonía, la telegrafía, el telex, la transmisión de datos, etc.).

Los servicios empresariales están orientados a satisfacer las necesidades de comunicación de las grandes empresas a nivel internacional. Abarcan la transmisión de datos de alta velocidad, la videoconferencia, etc.

Con el objetivo de proporcionar la infraestructura necesaria para facilitar la instalación de antenas, que ofrezcan este tipo de servicios a empresas, se crearán varios telepuertos en los próximos años.



2.2.4. PANORAMICA DE OTRAS REALIZACIONES EN LOS AÑOS 86-87

Durante 1986 y 1987 ha continuado el proceso de modernización de la planta de Telefónica a partir de la incorporación de las novedades tecnológicas que permiten ampliar la gama de servicios que demanda la sociedad. Este proceso queda materializado por las actividades realizadas en las distintas áreas técnicas, cuya finalidad principal es potenciar la digitalización de la rpd. En este sentido, las realizaciones más destacables, a lo largo del pasado bienio son las que se indican a continuación:

- a) Se ha finalizado las pruebas de laboratorio con modelos basados en los sistemas AXE y I240, y se han iniciado las actividades orientadas a la introducción en planta de la RDSI.
- b) En IBERCOM se ha incorporado la aplicación de conmutación de datos en modo circuito, lo que permitirá a sus usuarios disponer anticipadamente de prestaciones tipo RDSI.
- c) Se ha puesto en funcionamiento la primera fase de la red IBERMIC que permite la constitución de circuitos para velocidades medias (48,56 y 64 Kbit/s) y de circuitos a 2 Mbit/s.
- d) En IBERPAC se ha consolidado el protocolo X.25, se ha incrementado la capacidad del TESYS, se ha incorporado el Nodo Internacional, y se ha puesto en marcha el desarrollo correspondiente al Servicio X.32.
- e) Respecto a la introducción de nuevos servicios, se han probado e introducido las modalidades de IBERTEX A y A1, y se finalizaron las pruebas del Servicio de Cobro Revertido Automático (Servicio 900) que pudo ser utilizado operativamente en 1987.
- f) En cuanto a los servicios Móviles, se ha firmado el "Memorándum of Understanding" (MOU) del futuro Servicio Móvil Digital Paneuropeo (GSM), adquiriendo Telefónica el compromiso de introducirlo en España en los mismos plazos y condiciones que el resto de Europa.
- g) Dentro del campo de Teléfonos de Uso Público se ha avanzado considerablemente en la definición, especificación y desarrollo del futuro Teléfono Público Modular, que podrá utilizar para el cobro de las llamadas tanto monedas como tarjetas electrónicas de prepago y de crédito.
- h) En cuanto a equipos y sistemas de transmisión, se ha incorporado a la planta los sistemas de línea sobre fibra óptica monomodo a 34 y 140 Mbit/s que permitirán la constitución de conexiones digitales a nivel urbano e interurbano.
- i) Respecto al ámbito de las videocomunicaciones, se ha realizado la primera transmisión de señales de televisión digitalizadas a 70 y 140 Mbit/s, con motivo de la inauguración del sistema submarino sobre fibra óptica OPTICAN I en Canarias.



- j) En los sistemas de Ayuda a la Explotación, importantes por su impacto en la calidad del servicio, se ha definido el equipamiento del Centro de Gestión para la Red Soporte de Televisión, se ha seleccionado y puesto en marcha un nuevo Sistema de Información de Abonados (SIA/003), un Sistema de Supervisión Centralizado de Cables y un Sistema de Conmutación de Circuitos Radiofónicos.
- k) En obra civil cabe señalar la elaboración del Reglamento Técnico para redes telefónicas en edificios de nueva construcción destinados a viviendas.
- l) A lo largo del bienio también se ha realizado un esfuerzo importante para identificar y definir proyectos tecnológicamente avanzados cuya operatividad pudiera coincidir con los acontecimientos de 1992. Fruto de este esfuerzo ha sido la identificación y programación de 26 proyectos, algunos de los cuales ya se han iniciado y otros están pendientes del papel que juegue Telefónica en dichos acontecimientos.

2.3. ESPECIFICACIONES Y HOMOLOGACIONES

El resumen de las actividades correspondientes a especificaciones y certificaciones técnicas (homologaciones), se refleja en el cuadro siguiente:

132

TABLA IV.8. HOMOLOGACIONES		
Actividad	1986	1987
ESPECIFICACIONES	137	165
CERTIFICACIONES TECNICAS (TOTAL)	230	433
■ Nivel 1	—	66
■ Nivel 2	—	156
■ Nivel 3	—	211

En relación con las Certificaciones Técnicas hay que destacar la acreditación oficial en 1986 de los laboratorios de Telefónica para la realización de Certificaciones Técnicas de Nivel 1, que consisten en la comprobación de las especificaciones requeridas por la Administración para diversos productos: centralitas telefónicas privadas, terminales telefónicos y modems, centralitas radioeléctricas para el servicio móvil, etc.

Las certificaciones técnicas de Nivel 2 son las que se realizan sobre productos que se comercializan en régimen de mercado de libre competencia y se conectan a las redes de Telefónica sin formar parte de sus plantas, y las de Nivel 3 son las que se realizan sobre productos que pasan a formar parte de la planta de Telefónica.



3. POLITICA DE I + D DE TELEFONICA

La Compañía Telefónica atiende permanentemente a la evolución tecnológica de las telecomunicaciones, y realiza con interés creciente todas las acciones de investigación y desarrollo que precisa, para ampliar progresivamente sus redes y proporcionar eficaz y oportunamente los nuevos servicios de comunicación.

Las actividades de investigación y desarrollo se pueden resumir en las siguientes:

1. Desarrollo de productos industriales de interés inmediato, estimulado por razones de calidad del servicio de telecomunicación, cooperando y promoviendo la iniciativa de las empresas de fabricación.
2. Desarrollo de productos de relevancia tecnológica, como contribución al desarrollo de tecnologías de telecomunicación originales y propias.
3. Desarrollos avanzados para telecomunicaciones. El aprendizaje de nuevas técnicas y la constatación de la viabilidad técnica y económica de ideas se realiza con desarrollos de carácter exploratorio que dan información suficiente para fundamentar la determinación de riesgos en la especificación de los nuevos productos.
4. Investigación aplicada para las técnicas de telecomunicación. La asimilación de logros científicos y su adecuación hasta el alcance de las utilidades consiguientes, son el objeto de la actividad de investigación aplicada. En este orden, y atendiendo a los servicios y redes de telecomunicación, Telefónica coopera con los Organismos Oficiales de Investigación.
5. Participación en proyectos europeos de investigación. Telefónica participa activamente en los programas de investigación y desarrollo de la Comunidad Económica Europea, ESPRIT, sobre Redes y Servicios Integrados, Inteligencia Artificial y Terminales Avanzados; RACE sobre Codificadores de Vídeo y Redes de Banda Ancha sobre Fibra Óptica; COST, sobre Codificación de Señales, Teoría de la Información y otros.
6. Tutoría inmediata de profesionales de la telecomunicación. Las capacidades y experiencia en investigación y desarrollo sirven para la tutoría directa e inmediata de profesionales becados por la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Estudios de Telecomunicaciones, mediante concursos especiales que interesan a las administraciones telefónicas hispanoamericanas.

A estas actividades de Investigación y Desarrollo, y a las necesarias de soporte tecnológico y técnico, Telefónica ha dedicado en los años 1986 y 1987 una plantilla de 220 a 260 personas, de las cuales el 60% son Titulados Superiores, el 10% es de Titulados de Grado Medio y el 30% es personal auxiliar técnico y administrativo. Las cifras totales aproximadas por gasto, equipamiento y tecnología son 2.300 millones de pesetas en 1986 y 3.100 millones de pesetas en 1987.



En 1986 se inició la construcción del Centro de Investigación y Desarrollo, definido en colaboración con Pacific Telesys y Bell Communication Research.

Dicho centro tendrá capacidad para más de 600 científicos y técnicos y permitirá un importante cambio cualitativo en esta actividad.

Telefónica, que proyecta su futuro disponiendo los medios precisos para lograr rendimientos progresivos de servicio y para fundamentar los alcances que pretende en materia de telecomunicaciones, ha iniciado la formación de una empresa filial, Telefónica Investigación y Desarrollo, para llevar a cabo todos sus trabajos de I + D sobre una base de avanzada tecnología, y cuya calidad de procedimientos sea acorde con los niveles crecientes de la competitividad en el Sector de las Telecomunicaciones.



4. EL GRUPO TELEFONICA

Telefónica no es sólo una compañía de servicios de telecomunicación, también está presente en un amplio grupo de empresas en las áreas de I+D, fabricación, ingeniería e instalaciones, informática, marketing y mantenimiento. Durante 1988, las empresas participadas mayoritariamente por Telefónica consolidaron posiciones de mercado en sus distintos sectores de actividad, con un crecimiento de las ventas del 44,6% y logrando una rentabilidad media, sobre los recursos propios, del 27,3%.

En el ejercicio de 1988, el total de ventas de las empresas filiales superó la cifra de 82.000 millones de pesetas, de los que, aproximadamente, el 57% son ventas a Telefónica. Cinco de estas empresas tuvieron una cifra de facturación superior a los 5.000 millones de pesetas.

En lo que se refiere a la cifra de ventas de las empresas participadas, durante el mismo ejercicio se superó la cifra de 174.000 millones de pesetas, de los que en torno al 71% representan ventas a Telefónica. Cuatro de estas empresas tuvieron una cifra de facturación superior a los 10.000 millones de pesetas.

Las tablas que siguen a continuación presentan los resultados de las empresas del Grupo durante el período 1985-88 y la dotación de plantilla al final del ejercicio de 1988. El esquema que se ha seguido para la clasificación es el siguiente:

- **Grupo Industrial.** Constituido por aquellas empresas con actividades relacionadas con la fabricación de elementos y componentes de equipos de Telecomunicación, ingeniería de sistemas, informática, etc. Por su importancia se presentan separadamente las empresas filiales de las participadas.
- **Grupo Instrumental.** Formado por aquellas empresas con actividades relacionadas con el marketing, finanzas, I+D e Internacional.
- **Grupo Servicios.** En el que, además, se incluyen empresas de reciente creación como TS-I, que canalizará las actividades de promoción y prestación de servicios de Valor Añadido, Sistemas Técnicos de Loterías del Estado, etc.



TABLA IV.9.
GRUPO INDUSTRIAL - FILIALES
31-12-1988

ACTIVIDAD	SOCIEDAD	CAPITAL SOCIAL	% TELEFON.	RESULT. 1985	RESULT. 1986	RESULT. 1987	RESULT. 1988	PLANTILLA 31-12-88
Fabricación de elementos, componentes de equipos Telecomunicaciones	ELASA	(1)	(1)	87	130	(1)	(1)	(1)
	T Y D	(1)	(1)	(78)	(64)	(1)	(1)	(1)
Instalaciones e Ingeniería de Sistemas.	SINTEL	1.100	100	457	42	542	915	3.514
	TELEFON. SISTEMAS	(1)	(1)	(5)	(110)	(1)	(1)	(1)
Software y equipos Informáticos	ENTEL	650	100	157	248	337	422	908
Seguridad Electrónica	T.H.M.	320	80,25	(68)	(52)	6	(90)	54
Diseño y Fabricación de circuitos electrónicos								

(1) Empresa vendida en 1987.



TABLA IV.10.
GRUPO INDUSTRIAL - PARTICIPADAS
31-12-1988

ACTIVIDAD	SOCIEDAD	CAPITAL SOCIAL	% TELEFON.	RESULT. 1985	RESULT. 1986	RESULT. 1987	RESULT. 1988	PLANTILLA 31-12-88
Fabricación de elementos componentes de equipos de Telecomunicaciones	AMPER	4.811	8,09	391	1.285	2.716	2.516	3.394
	TELETTRA ESP.	2.800	10	30	102	561	1.713	2.430
	TELETTRA Sp.A.	5.137	10	—	—	2.700	2.928	5.419
	INDELEC	600	30	(86)	63	202	489	156
	CABLES COM.	(1)	(1)	(109)	782	(1)	(1)	(1)
	ALCATEL-SESA	25.975	21,14	138	(5.947)	(7.569)	1.123	13.358
	INTELSA	(1)	(1)	685	1.588	(1)	(1)	(1)
Instalaciones e Ingeniería de sistemas								
Software y equipos Informáticos	FUJITSU ESPAÑA (2)	8.000	40	s.d.	651	889	1.311	s.d.
Seguridad Electrónica	TEPESA	(1)	(1)	(18)	22	(1)	(1)	(1)
Diseño y Fabricación de circuitos electrónicos	ATT-ME (3)	8.481	20	—	—	—	—	s.d.
	ES2	7.968	3,429	—	—	s.d.	s.d.	s.d.

(1) Empresa vendida en 1987.

(2) Datos al cierre del ejercicio (Marzo).

(3) Constituida en 1985.



TABLA IV.11.
GRUPO EMPRESAS INSTRUMENTALES
31-12-1988

ACTIVIDAD	SOCIEDAD	CAPITAL SOCIAL	% TELEFON.	RESULT. 1985	RESULT. 1986	RESULT. 1987	RESULT. 1988	PLANTILLA 31-12-88
Comerciales	CETESA	434	97,33	60	86	50	74	1.048
	CABITEL	200	100	—	—	196	302	416
	COSESA	700	99,14	(442)	83	(251)	(48)	609
	GRAFIBUR (1)	(1)	(1)	(6)	(41)	(1)	(1)	(1)
	TELYCO (2)	50	100	—	75	212	532	310
	ST-HILO (3)	10	100	—	—	—	—	—
Financieras - Seguros	TELFISA	500	100	2.178	139	119	163	10
	TELEFONICA NORTH AMERICA (4)	1	100	—	—	—	—	1
	ANTARES (4)	320	100	—	—	—	5	8
	CASIOPEA RE	498	100	—	—	—	—	s.d.
Internacional	TELEFONICA INTERNAC.	200	100	1	4	19	4	27
Buque cablero	TEMASA (2)	600	100	—	(24)	(18)	87	19
I + D	TELEFONICA I + D (4)	1.000	100	—	—	—	87	395

(1) Empresa vendida en 1987.

(2) Constituida en 1985.

(3) Se creó en 1989, a la venta de COSESA.

(4) Constituida en 1987.

TABLA IV.12.
GRUPO SERVICIOS
31-12-1988

SOCIEDAD	CAPITAL SOCIAL	% TELEFON.	RESULT. 1985	RESULT. 1986	RESULT. 1987	RESULT. 1988	PLANTILLA 31-12-88
PLAYA DE MADRID	40	100	9	18	32	26	272
AGENCIA EFE	2.745	1,24	(341)	(453)	(531)	(212)	815
H.R.M.	500	100	31	10	22	(55)	310
URBANA IBERICA	330	100	(33)	(36)	(44)	(46)	2
COMET (1)	1.100	100	—	—	—	29	9
TORRE DE COLL CEROLA (2)	500	35	—	—	—	1	3
SISTEMAS TECNICOS DE LOTERIAS DEL ESTADO	1.300	49	—	—	—	(3)	s.d.
TS-1 TELEFONICA DE SERVICIOS	1.000	100	—	—	—	(98)	17

(1) Constituida en 1987.

(2) Constituida en 1986.

En la tabla siguiente figuran las ventas de participaciones a otras empresas y la adquisición de participaciones y/o creación de nuevas empresas en el Grupo durante 1988.



140

TABLA IV.13. NUEVAS EMPRESAS			
SOCIEDAD	% TELEFONICA	ACTIVIDAD	AÑO
CASIOPEA RE	100	Reaseguros	1988
TS-1 TELEFONICA SERVICIOS	100	Comercialización de Servicios de Valor Añadido	1988
TELETTRA S.p.A.	10	Fabricación e instalación equipos en el sector de telecomunicación	1988
SIST. TECNICOS DE LOTERIAS DEL ESTADO	49	Adquisición, instalación y explotación de sistemas integrales de gestión de loterías mediante terminales de juegos	1988
SERVICIOS DE TELEDISTRIBUCION	100	Comercialización Hilo Musical	(*)
(*) En fase de constitución.			
EMPRESAS VENDIDAS			
SOCIEDAD	% TELEFONICA	ACTIVIDAD	AÑO
TELETTRA ESPAÑA	41	Fabricación e instalación de equipos en el Sector de Telecomunicaciones	(**)
COSESA	99,17	Comercialización de Servicios electrónicos	(***)
(**) Durante 1988 se intercambiaron un 41% de Telettra España. S. A., por el 10% de Telettra, S.p.A.			
(***) A 31-12-88 existe un acuerdo para la venta a Amper. S. A., de la participación de Telefónica en Cosea en lo referente al área comercial.			

Durante el trienio 86-88 se produce un considerable aumento en el número de sociedades en las que Telefónica posee una participación indirecta a través de sus empresas filiales y participadas, tal y como se observa en la relación siguiente:



PARTICIPACIONES INDIRECTAS A 31-12-88		
S O C I E D A D	CAPITAL SOCIAL (Mill. Ptas.)	% TELEFONICA (Participación Indirecta)
ALCATEL SESA		
FORMACION Y CONSULTORIA, S. A. (FYCSA)	100	21,14
ALCATEL REDES Y SERVICIOS, S. A. (REYSA)	250	21,14
COMPAÑIA RADIO AEREA MARITIMA ESPAÑOLA (CRAME, S. A.)	100	8,13
ALCATEL IBERTEL, S. A.	2.000	19,02
ISOFOTON, S. A.	221	9,51
ALCATEL ESPACIO, S. A.	1.000	21,14
ALCATEL CITESA, S. A.	100	21,14
AMPER, S. A.		
ELECTRONICA ARAGONESA, S. A. (ELASA)	300	8,09
AMPER SERVICIOS, S. A.	500	8,09
AMPER DATOS, S. A.	225	8,09
S. A. DE FINANZAS Y TELECOMUNICACIONES (SAFITEL)	500	8,09
AMPER IBERSEGUR, S. A.	120	5,66
AMPER FRANCE, S. A.	406.000 F.F.	6,47
TELETECHNIQUE, S. A.	3.700.000 F.F.	4,13
AT&T NETWORK SYSTEMS ESPAÑA, S. A.	2.245	3,96
TELEFONOS DE LOS URALES (TELUR)	5.600.000 Rublos	3,56
TELEFONICA HISPANOAMERICANA, INC.	1.600.000 \$ USA	1,62
AMPER ELECTRONIK, S. A.	476.000 DM	8,09
AMPER TELECOMUNICAÇÕES, LTDA.	20.000.000 Escudos	8,09
OLAMTEL, S. A.	50	3,96
AMPERPRODATA, S. A.	150	3,56
INGECOM, S. A.	12	3,24



PARTICIPACIONES INDIRECTAS A 31-12-88		
S O C I E D A D	CAPITAL SOCIAL (Mill. Ptas.)	% TELEFONICA (Participación Indirecta)
<u>CETESA</u>		
VENTURINI ESPAÑA, S. A.	500	24,33
COSESA	210	0,8
<u>COMET, S. A.</u>		
COMPACT DATA, S. A.	20	100
ESTRATEGIAS TELEFONICAS, S. A. (ESTRATEL, S. A.)	50	60
STARNET, S. A.	85	60
CLEON, S. A.	1.350	50
SATEL, S. A.	125	45
SEMICONDUCTORES, S. A.	39	30
A.T.F., S. A.	30	30
BARCELONA TECNOLOGIA, S. A.	100	10
S.C.C.R., S. A.	1.500	6,6
<u>COSESA</u>		
CETESA	434	2,65
S. A. DE PRODUCTOS ELECTRONICOS Y DE COMUNICACIONES (SAPEC)	40	32,73
<u>ENTEL, S. A.</u>		
IBERMATICA, S. A.	560	39
ECOTEL, S. A.	100	60
MAPTEL, S. A.	300	68,5
SEINCA, S. A.	300	13,62
VIDEOTEX INFORMACION, S. A.	300	12
TELECOM VALLES, S. A.	55	27,3
SADIEL, S. A.	102	5,4
<u>FUJITSU ESPAÑA, S. A.</u>		
SADIEL, S. A.	102	4,2



PARTICIPACIONES INDIRECTAS A 31-12-88		
S O C I E D A D	CAPITAL SOCIAL (Mill. Ptas.)	% TELEFONICA (Participación Indirecta)
SINTEL, S. A.		
CONSTRUCCIONES DE LAS CONDUCCIONES DEL SUR, S. A. (COTRONIC, S. A.)	10	49
INFORMATICA Y COMUNICACIONES, S. A. (INCONSA)	10	49
INALCA, S. A.	10	44
ELECTRONIC TRAFFIC (ETRA)	750	25
TELFISA		
TELEFONICA SISTEMAS, S. A.	300	100
AMPER, S. A.	4.811	1,81
T.H.M. CONTROL ELEC. INTEGRADO, S. A.		
T. P. SERVICIOS INTEGRALES DE PROTECCION CIVIL, S. A. (TEPESA)	100	26,8
TELEF. INTERNACIONAL DE ESPAÑA, S. A.		
TELEFONICA INTERNACIONAL DE LUXEMBURGO	1.750.000 DM	100
COMPAÑIA HISPANOFRANCESE DE TELECOMUNICACIONES, S. A.	1.250.000 F. Lux	60
TELEF. INTERNACIONAL DE LUXEMBURGO		
COMPAÑIA FINANCIERA DE LA TELEFONICA ESPAÑOLA B.V.	100.000 Florines Hol.	100
TELEFONICA INTERNACIONAL PANAMA	30.000 \$ USA	100
TELEFONICA HISPANOAMERICANA, INC.	1.600.000 \$ USA	15
SESA-RIO	20.000.000 \$ USA	5
DATOS CORPORATION, INC.	1.650.000 \$ USA	4
GEOSTAR, S. A.	80.400.000 \$ USA	5
INFONET, S. A.	65.000.000 \$ USA	5
LOCSTAR, S. A.	400.000.000 F.F.	10



5. PROVEEDORES DE TELEFONICA

Los volúmenes totales de compras del bienio 1986-87 han experimentado un fuerte crecimiento, como reflejan las siguientes cifras:

TABLA IV.14. VOLUMEN DE COMPRAS (Millones Ptas.)				
1985	1986	%	1987	%
101.840	141.211,1	38,66	183.165	29,71

Este crecimiento es muy superior al obtenido en el bienio 84-85 (21,7%).

En los siguientes cuadros se desglosan estas cifras conforme a los diversos tipos de productos:

TABLA IV.15.
PROVEEDORES PRODUCTOS DE RED

PRODUCTOS	VOL. COMPRAS 1986 (mill./Pts)	VOL. COMPRAS 1987 (mill./Pts.)	%	EMPRESAS (*)	% 1987 S/Total
<u>1. CONMUTACION</u> Conm. convencional Conm. electrónica Conm. datos Equipos complemt. Maquetas y E. exp.	39.595,3	54.895,3	38,64	ALCATEL-SESA INTELSA TELETRA ESP. SINTEL FUJITSU	46,4 36,7 4,6 2,6 2,4
<u>2. TRANSMISION</u> T. analóg. y digital T. Datos E. Complementarios	20.630	22.509,1	9,11	ALCATEL-SESA TELETTRA ESP. SIEMENS SINTEL	47,1 45,9 2,2 1,6
<u>3. RADIO</u> Radio analógica Radio Sigital Eqpo. complem. Radio	3.266,7	7.040,5	115,52	TELETTRA ESP. INTELSA INDELEC	59,1 15,7 15,5
<u>4. EQUIPO ABONADO</u> Equipo abonado Mat. instal. Eq. Abon. Mat. reparaciones	26.527,9	36.450,1	37,40	ALCATEL-SESA AMPER TELEF. Y ELECT. INTELSA SITRE	42,7 31,4 6,1 5,1 3,2
<u>5. PLANTA EXTERIOR</u> Cables Postes PVC Materi.p/empalmes Materi.p/construc. y cons. lin. y redes	17.441,1	23.662,6	35,67	ALCATEL-SESA CABL. DE COM. RAYCHEM PLAST. EBRO PYMSA	26,9 22,7 7,0 3,3 2,7

145

El volumen total de compras de productos de red fue de 144.556 millones de pesetas en 1987, frente a los 107.461 millones de pesetas de 1986, lo que supone un incremento del 34,52%.



**TABLA IV.16.
PROVEEDORES DE OTROS PRODUCTOS**

PRODUCTOS	VOL. COMPRAS 1986 (mill./Pts)	VOL. COMPRAS 1987 (mill./Pts.)	%	EMPRESAS (*)	% 1987 S/Total	
<u>6. FUERZA</u>	1.999	5.164	158,3	INTELSA	34,7	
				ALCATEL-SESA	19,7	
				SINTEL	15,8	
				TUDOR	11,3	
				FEMSA	5,0	
<u>7. INFORMATICA</u> Eq. inform. gestión Eq. ofimáticos Rep. y var. Software						
<u>8. MOBILIARIO Y MAQ. DE OFICINA</u>	831	940	13,1	SISTEMAS A. F.	14,4	
				BURODECOR		
				SIEMENS		8,4
				RONEO		7,4
				HISP. OLIVETTI		2,6
<u>9. VEHICULOS</u>	999	1.504	50,5	WIKAL	28,3	
				RENAULT	26,3	
				CITROËN	16,1	
				SEAT	9,0	
				RAM	5,8	
<u>10. UTILES DE TRABAJO</u> Herr. y Eq. Especial Aparatos medida y de Laboratorio	1.319	1.995	51,2	INTERISA	12,9	
				TEXTRONIX	6,4	
				SATELSA	5,8	
				MARIANO ABASCA	4,3	
				ING. CONSULTOR. EN TELECOMNIC.	3,1	
<u>11. MATERIAL OFICINA</u>	926	1.044	12,6	TOMAS REDONDO	13,3	
				IMPADISA	13,3	
				CORP. CIAL. KANG	5,5	
				RANK XEROX	3,6	
				ROBERTO ZUBIRI	3,0	



TABLA IV.16. (Continuación)
PROVEDORES DE OTROS PRODUCTOS

PRODUCTOS	VOL. COMPRAS 1986 (mill./Pts)	VOL. COMPRAS 1987 (mill./Pts.)	%	EMPRESAS (*)	% 1987 S/Total
12. <u>VESTUARIO</u>	625	570	-8,8	EL CORTE INGLES FCA. ESP. CONFEC. CORTEFIEL ITURRI IND. MED. PIEL	19,6 19,5 13,2 13,0 9,9
13. <u>MATERIAS PRIMAS Y SEMIELABORADAS</u> Cobre Papel Guías	4.443	3.856	-13,2	RIOTINTO MINER. PAPELERA ESPA- ÑOLA	62,2 30,7
14. <u>COMBUSTIBLES</u>	No hay datos	639	—	C A M P S A	100



6. CONTRATACION DE RECURSOS AJENOS

El volumen de contratación realizado durante los años 1986 y 1987 se desglosa en los cuadros siguientes. El primero se refiere a la contratación de obras y de instalaciones (inversión).

TABLA IV.17.
CONTRATOS DE OBRAS E INSTALACIONES

OBRA O INSTALACION	VOLUMEN CONTRATADO (Millones Ptas.)
Líneas y Cables	61.556
Canalización y Zanja	15.477
Redacción Proyectos Planta Exterior	2.860
Cables Submarinos	10.974
Cables de Fibra Optica	2.404
Cables Enterrados	287
Ordenes de Servicio	19.818
Construcción Torres de Antenas	513
Decoración de Stands	188
Grupos Electrógenos	144
Obra Inmobiliaria de Contratación Global	3.427
Varios	2.211
TOTAL	119.859

148

El segundo capítulo (gastos) comprende, tanto la contratación del mantenimiento de la planta como de arrendamientos de equipos, licencias de uso, servicios de vigilancia, limpieza de edificios, consultorías técnicas y una amplia gama de servicios diversos cuyo desglose en función de su naturaleza se presenta a continuación:



TABLA IV.18.
CONTRATOS DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS

SERVICIO	VOLUMEN CONTRATAC. (Millones Ptas.)
Mantenimiento Equipos de Planta	4.362
Mantenimiento Software	46
Alquiler Equipos Informáticos	711
Licencias de Uso Software	214
Ingeniería, Desarrollo, Consultorías, etc.	1.105
Publicaciones	399
Mantenimiento Edificios y sus Instalaciones	5.163
Servicios de Seguridad	358
Edición Guías Telefónicas	498
Otros Mantenimientos	344
TOTAL	13.200

149

Conviene señalar que la mayor parte de los Servicios de Mantenimiento contratados para la planta están dirigidos al parque de equipos informáticos destinados a gestión, y se han instrumentado mediante Contratos Generales suscritos con los correspondientes contratistas, lo que ha permitido beneficiarse de las consiguientes economías de escala.



7. RELACIONES CON RTVE Y DGCT

Telefónica mantiene una relación estrecha con otras entidades públicas que prestan servicios de Telecomunicación, cediendo su red para que dichas entidades puedan llegar con sus servicios a lugares a los que, por sus propios medios, no tendrían acceso. De este modo se logra una mayor economía y racionalidad en la utilización de las redes.

ENLACES CEDIDOS A RTVE

- Enlaces de televisión a través de satélite entre la Península y Canarias para la programación nacional del año:

TABLA IV.19.
ENLACES CEDIDOS A RTVE

150

	N.º BLOQUES PROGRAMAS	N.º HORAS OCUPACION
1986	1.375	9.246
1987	1.399	9.953
1988	1.422	11.215

- Enlace periódico de televisión a través de satélite con el S.I.N. (Servicio Iberoamericano de Noticias) procedente o destinado a la población mundial de habla hispana:

TABLA IV.20.
ENLACES CON EL S.I.N.

	N.º BLOQUES PROGRAMAS	N.º HORAS OCUPACION
1986	377	79
1987	564	121
1988	615	213



- Enlaces de televisión sobre demanda a través de satélite para la transmisión en directo de acontecimientos de interés mundial o para la NASA con todos los países de las áreas atlántica e índica:

TABLA IV.21. TRANSMISION DE TV VIA SATELITE		
	N.º BLOQUES PROGRAMAS	N.º HORAS OCUPACION
1986	1.652	909
1987	1.631	726
1988	1.735	1.093

NOTA: Durante el año 1988 se puso a disposición de TVE un canal alquilado en permanencia (24 horas/día) para la retransmisión de los Juegos Olímpicos de Seúl 88.

151

Circuitos alquilados a la DGCT. Durante este trienio se proporcionaron a la DGCT las prestaciones que figuran en la siguiente tabla.

	CIRCUITOS EN SERVICIO		
	1986	1987	1988
Portadores nacionales	272	320	367
Circuitos Telegráficos nacionales	463	522	554
Portadores internacionales	100	108	111
Circuitos telegráf. internacional	32	29	37

NOTA: Respecto a los portadores internacionales, hubo cinco compartidos entre TELEFONICA y la DGCT en 1986, ninguno en 1987 y 24 en 1988.



8. POLITICA DE COMUNICACION SOCIAL

A lo largo de estos tres últimos años la Subdirección General de Comunicación y Relaciones Corporativas ha procedido a la refundición de varias de las distintas publicaciones que se editaban en Telefónica para compendiarlas en "Hilo Directo", periódico con una tirada de 75.000 ejemplares que llega puntualmente, todos los meses, a los empleados, pensionistas y expertos en temas de telecomunicaciones ajenos a la propia Compañía.

Además, Telefónica ha mantenido una activa política editorial destinada a la divulgación, dentro y fuera de la Compañía, de los distintos servicios que ofrece al usuario, la complejidad técnica de sus redes, la previsión de inversiones, la aplicación de las nuevas tecnologías, etc. En este contexto cabe señalar la edición de publicaciones como "Ante el reto del 92", "Bienvenidos a Telefónica", "Catálogo de Productos y Servicios", "Automatización integral de España", "La estación terrena de Armuña", "El Atlántida", "Hacia el futuro de las telecomunicaciones con Telefónica", "Opticán", "Telefónica y la Expo 92", etcétera, muchas de ellas editadas, también, en inglés y en francés. Asimismo, se ha preocupado de favorecer la difusión cultural al editar, por ejemplo, libros como "El edificio de la Telefónica", que recoge la historia de la sede social de la Compañía en el centro de Madrid y «La colección que recoge el fondo de Arte y Tecnología de la Empresa». También ha participado en la edición del libro "Un día en la vida de España", editado por Planeta, que patrocinó Telefónica junto a algunas otras instituciones españolas como Iberia, Renfe, Campsa, etc.

152

Anteriormente se había recogido en una edición especial una larga serie de ponencias sobre el presente y futuro de las telecomunicaciones en España, bajo el título "Telefónica, a quince años del año 2000".

A finales de 1987 se inició otra vía de recuperación cultural al editarse una edición "fascimil" de un libro curioso publicado originalmente en Madrid en 1886. El título era "La cuestión de los teléfonos" y en él se ponía de manifiesto cómo, justamente 100 años antes de la aparición de la LOT, ya se estaban debatiendo en las Cámaras de los diputados españoles aspectos jurídicos y empresariales sobre la ordenación de las Telecomunicaciones muy parecidos a los actuales.

Como punto de esta política editorial, el Servicio de Publicaciones montó, en octubre de 1987, un stand en la Feria Internacional de las Telecomunicaciones de Ginebra (TELECOM), en el que se expusieron y difundieron todo tipo de publicaciones españolas del sector, no sólo las editadas por Telefónica.

Otra de las facetas culturales promovidas por la Subdirección de Comunicación y Relaciones Corporativas ha sido el patrocinio de varios cursos en la Universidad de verano Menéndez Pelayo de 1987. Más de un centenar de alumnos asistieron, asimismo, al curso organizado conjuntamente por Telefónica y AT&T.



Al mismo tiempo, las instalaciones del centro de seguimiento de satélites de Buitrago y el salón de actos de Recoletos, 41 con sus instalaciones auxiliares anejas, han sido cedidos muchas veces a distintas asociaciones o grupos sociales para promover seminarios, encuentros, coloquios, etc. Entre otros, han pasado por estos foros la Agrupación de Corresponsales Extranjeros, ACEI, etc.

En lo que se refiere propiamente a la Prensa, en estos tres últimos años se han difundido más de 600 notas informativas que han permitido contabilizar unos 85.000 menciones en la prensa escrita. Los 33.000 artículos, informaciones y reportajes publicados sobre Telefónica en 1988 significan duplicar la cantidad de menciones equivalentes aparecidas sobre la Compañía en 1985.

Junto a la comunicación escrita, Telefónica ha desarrollado una amplia labor de proyección social a través de su comparecencia en numerosos certámenes de carácter nacional e internacional, exposiciones, ferias, congresos, etc. Cada año la participación de Telefónica es mayor, con cifras que van de los 37 certámenes de 1986 a los 55 de 1987 y 67 de 1988. Cabe destacar, por su continuidad a lo largo de estos años, la presencia de Telefónica en los siguientes certámenes:

- SALON DE INFORMATICA Y OFIMATICA, GOTO, de Sevilla.
- FERIA DE INFORMATICA Y ROBOTICA, de Sabadell.
- EXPO-OCIO, de Madrid (1986-87-88).
- FERIA DE MUESTRAS IBEROAMERICANA, de Sevilla.
- FERIA INTERNACIONAL DE MUESTRAS, de Barcelona.
- FEXDEGA, en Pontevedra.
- FERIA INTERNACIONAL DE MUESTRAS, de Valladolid.
- SONIMAG, de Barcelona.
- FERIA INTERNACIONAL DE MUESTRAS, de Barcelona.
- FERIA INTERNACIONAL DE EXTREMADURA.
- FERIA DE MUESTRAS DE MARBELLA.
- SIMO, de Madrid.
- ELEKTRO, de Bilbao.
- TECNOVA, en Madrid (1987) y Palma de Mallorca (1988).
- FERIA INTERNACIONAL DE CANARIAS (1986).
- EUROTELECON, de Madrid (1988).
- JUVENALIA, de Madrid (1988).
- FERIA DE MUESTRAS DE VALENCIA.

PARTICIPACION EN ORGANISMOS INTERNACIONALES DE TELECOMUNICACION

Telefónica ha participado activamente en las reuniones de trabajo de las principales organizaciones de telecomunicación de carácter internacional, como se refleja en el cuadro siguiente:



**TABLA IV.23.
PARTICIPACION EN ORGANISMOS INTERNACIONALES
DE TELECOMUNICACION**

ORGANISMO	N.º DE REUNIONES			N.º PARTICIPANTES		
	1986	1987	1988	1986	1987	1988
UIT	2	3	4	2	7	8
CCITT	44	48	23	53	68	42
CCIR	4	6	4	6	7	6
CEPT	146	201	242	187	257	343
ETSI	—	—	6	—	—	6
INTELSAT	16	16	9	18	19	13
EUTELSAT	20	16	16	22	29	25
INMARSAT	8	10	13	9	16	17
TOTAL	240	300	317	297	403	460

154

- UIT = Unión Internacional de Telecomunicaciones.
 CCITT = Comité Internacional Telegráfico y Telefónico.
 CCIR = Comité Consultivo Internacional de Radiocomunicaciones.
 CEPT = Conferencia Europea de Correos y Telecomunicaciones.
 ETSI = Institutoternacional Telegráfico y Telefónico.
 INTELSAT = Organización Internacional Europea de Telecomunicaciones por Satélite.
 EUTELSAT = Organización Europea de Telecomunicaciones por Satélite.
 INMARSAT = Organización Internacional de Telecomunicaciones marítimas por Satélite.

Distintas personas de Telefónica ostentan cargos de responsabilidad en los Organismos Internacionales a los que se ha hecho referencia anterior. Destacan por su importancia:

UIT: Presidente designado por la Comisión del Plan Mundial de Telecomunicaciones y Presidente de la Comisión Mundial del Plan para Europa y Cuenca Mediterránea y tres Vicepresidencias del CCITT.

CEPT: Siete Presidencias de Comisiones y Grupos de Trabajo (CLTA, CAT, ELT, EGT, RES/RES4, NA/NA2, SET, SET/ISDN).

EUTELSAT: Presidente de la Junta de Signatarios.

PARTICIPACION EN PROGRAMAS Y PROYECTOS

Telefónica, junto a sus empresas filiales y participadas interviene en un total de 5 programas que agrupan 26 proyectos internacionales, siendo los más significativos:



TABLA IV.24.
PARTICIPACION EN PROGRAMAS Y PROYECTOS

- Programa RACE : Arquitectura de redes y Nuevas Tecnologías.
- Programa ESPRIT : Investigación y Desarrollo de Tecnologías Precompetitivas.
- Programa CTS2: : Desarrollo de Herramientas de Laboratorio para Certificaciones Técnicas.
- Programa DELTA : Tecnologías Avanzadas para la Formación.
- Programa START : Introducción de Servicios con Tecnologías Avanzadas en Zonas menos favorecidas.

POSICIONAMIENTO EN MERCADO BASICOS

Telefónica ha iniciado una vía de posicionamiento estratégico a través de firma de acuerdos con Operadores Públicos. En el año 1988 se han formalizado con:

- FRANCE TELECOM (Francia).
- STET (Italia).
- BRITISH TELECOM (Gran Bretaña).
- CTT-TLP (Portugal).
- NYNEX (Estados Unidos).
- BELL ATLANTIC (Estados Unidos).
- KTA (Corea).

155

REUNIONES DE ORGANISMOS INTERNACIONALES

Atendiendo solamente a las reuniones organizadas por Telefónica en el período 1986-88, éstas aparecen en la siguiente relación.

TABLA IV.25.
REUNIONES DE ORGANISMOS INTERNACIONALES ORGANIZADAS POR TELEFONICA EN 1986

LUGAR	REUNION	ORGANISMO
Madrid	Equipo proyecto Marketing	CEPT
Madrid	TR/TR.1 "Cables y sistemas de Línea"	CEPT
Tenerife	R/Grupo Ad-Hoc MOB-87	CEPT
Madrid	STI/ENF "Característ. de Conmutación	CEPT
Madrid	R/R19 Equipos Servicio Móvil Terrestre	CEPT



TABLA IV.25. (Continuación)
REUNIONES DE ORGANISMOS INTERNACIONALES
ORGANIZADAS POR TELEFONICA EN 1987

LUGAR	REUNION	ORGANISMO
Santiago	R/R35 Radiomensajería	CEPT
Madrid	PGT Principios Generales de Tarificación	CEPT
Palma M.	Grupo Ad-Hoc ORB-88	CEPT
Madrid	Grupo Autónomo Especializado n.º 7	CCITT
Madrid	CAC/BSS Servicios por Satélite	CEPT
Madrid	CAC/EPM Equipo Proyecto Marketing	CEPT
Madrid	TM/TM3 Rees y Equipos Terminal. Digital	CEPT
Madrid	SF/SF3 Servicios Soporte	CEPT
Madrid	Grupo Ad-Hoc ETSI	CEPT
REUNIONES DE ORGANISMOS INTERNACIONALES		
ORGANIZADAS POR TELEFONICA EN 1988		
Madrid	EUROTELECOM-88	CCE
Valencia	CAC/PTM Equipo Proyecto Marketing	CEPT
Madrid	GSM/WP2 Subsistema Radioeléctrico	CEPT
Madrid	GSM/MS-BS Rec. de la serie 11 de GSM	CEPT
Madrid	R/R35 Grupo Ad-Hoc ERMES	CEPT
Madrid	GSM/OMEG Operación y Mantenimiento	CEPT
Las Palmas	NA/NA2 Numeración, Encamtº e Interfunciont.	CEPT
Madrid	SPS/SIG Señalización	CEPT
Madrid	TTVS Transmisiones Televisual y sonoras	CEPT
Sevilla	Junta de Gobernadores INTELSAT	INTELSAT
Las Palmas	CAC/Equipo Proyecto Telemarketing	CEPT
Las Palmas	Reunión Tráfico EUTELSAT	EUTELSAT
Madrid	NET-2	CEPT
Madrid	TE/TE2 Sistemas de Comunicación Textos	CEPT
Sevilla	CCH Comité Coordinación Armonización	CEPT
Las Palmas	SF Servicios y Facilidades	CEPT
Madrid	NA/NA3 Videotelefonía y Teleconferencia	CEPT
Madrid	TM/TM4 Radioenlaces Digitales	CEPT
Madrid	Reunión Conjunta RES4/SF	CEPT



Telefónica participa con sus cuotas en Organismos Internacionales, como se detalla a continuación:

TABLA IV.26. PARTICIPACION CUOTAS DE TELEFONICA EN ORGANISMOS INTERNACIONALES (pesetas)			
ORGANISMO	1986	1987	1988
CCITT	3.200.000	3.300.000	3.500.000
CCIR	3.200.000	3.300.000	3.500.000
TOTAL	6.400.000	6.600.000	7.000.000

FUNDACION PARA EL DESARROLLO DE LA FUNCION SOCIAL DE LAS COMUNICACIONES

157

I. Naturaleza y objetivos de FUNDESCO

FUNDESCO (Fundación para el Desarrollo de la Función Social de las Comunicaciones) es una institución de carácter sociotécnico y cultural creada por la Compañía Telefónica en el año 1971 con el objetivo primordial de potenciar la dimensión social de las telecomunicaciones y, más ampliamente, los factores de progreso del desarrollo tecnológico al servicio de la evolución socioeconómica y cultural de España e Iberoamérica.

FUNDESCO promueve el estudio, experimentación y aplicaciones sociales de las tecnologías avanzadas de información, analizando sus repercusiones y, en última instancia, ayudando a "pensar" la nueva realidad científico-técnica de manera que la innovación tecnológica prospere en nuestro país una positiva innovación social.

La Fundación tiene carácter no lucrativo y trata de actuar como un instrumento altamente profesionalizado de la compañía Telefónica, pero dirigiendo su labor a toda la sociedad. Cuenta en estos momentos con una plantilla cercana a las 70 personas, de las que aproximadamente la mitad son titulados universitarios con una experiencia media en torno a los 10 años.

FUNDESCO tiene, además, una firme vocación iberoamericana, convencida del importante papel que en el futuro van a jugar las raíces comunes que tienen aquellos países y España. En este sentido, FUNDESCO pretende proyectar hacia los países iberoamericanos sus más importantes tareas y programas.



Con el objetivo básico de establecer lazos continuados y periódicos con la sociedad Iberoamericana, FUNDESCO, en colaboración con la agencia "International Press Service Tercer Mundo" comenzó a editar en el mes de agosto de 1987 un boletín semanal sobre "Comunicación, Tecnología y Sociedad", que llega a los principales medios de comunicación de esos países. De esta forma, FUNDESCO actúa como vehículo transmisor de información sobre nuevas tecnologías de la información entre Europa, con la inclusión de la información sobre nuevas tecnologías de la información entre Europa, con la inclusión de la información española, y los países Iberoamericanos.

Asimismo, la participación de FUNDESCO en los trabajos de la Comisión "G" de AHCJET, centrados en todo lo que afecta a las telecomunicaciones de esos países, son una contribución más a añadir a esta proyección Iberoamericana que FUNDESCO asume y ha puesto ya en práctica.

2. ALGUNAS ACTIVIDADES 1986/87

■ Taller de Informática

Colaboración en la investigación, estudio, promoción y desarrollo en la formación ocupacional y continúa de los trabajadores que buscan su primer trabajo y se ven afectados por la introducción de las NT en los diversos sectores laborales.

Se lleva a cabo en colaboración con UGT y abarca todo el territorio español. Se realiza el diseño y metodología de nuevos programas de formación, conocimiento de las nuevas posibilidades tecnológicas y asesoramiento.

■ Posibilidades de la Enseñanza Asistida por Ordenador

Elaboración de un informe que recoge y analiza el estado actual de los recursos de las NTI (Nuevas Tecnologías de la Información) en el campo de la Formación Ocupacional. Se ha realizado en colaboración con el departamento de Telefónica.

Analiza el diseño y la metodología de las nuevas posibilidades tecnológicas y la selección de aplicaciones específicas. Aporta, asimismo, información sobre las técnicas de Enseñanza Asistida por Ordenador existentes en España y en el extranjero, desde el punto de vista de la formación ocupacional.

■ Aplicación del microordenador en la enseñanza de deficientes motóricos

Es un proyecto piloto para la utilización del microordenador como herramienta educativa en dos grupos de niños deficientes motóricos. Se ha realizado en colaboración con el Ministerio de Educación y Ciencia e IBM. FUNDESCO ha aportado dos becarios que han trabajado en la aplicación del proyecto, material complementario y software para la educación especial, asesoramiento técnico y financiación.

■ Proyecto ELECTROMAR

Su objetivo es el envío de electrocardiogramas desde barcos en alta mar. Realizado en colaboración con el Instituto Social de la Marina. Se ha realizado un prototipo que consta de cuatro emisores y un receptor con microordenador para la corrección de errores de transmisión.



■ Proyecto TEPA.

Es un proyecto de teléfono de emergencia para ancianos o personas que viven aisladas. Se han realizado con la colaboración de Telefónica y AMPER. Inicialmente se ha implantado en Guipúzcoa y Alava (se han firmado convenios con las dos Diputaciones). Posteriormente se implantará en otras zonas del territorio español. FUNDESCO ha aportado la financiación y la evaluación social de la experiencia.

■ Control del entorno para personas con grandes discapacidades.

Realización de un proyecto experimental de Tecnología, para el control del entorno por parte de tetrapléjicos medulares con gran discapacidad. Se ha realizado en el Hospital Nacional de Paraplégicos de Toledo, que abarca enfermos de todo el territorio español. La contribución se ha enfocado hacia la mejora de los aspectos asistenciales, y a la investigación de procedimientos para solucionar problemas de autonomía personal.

■ Unidad de Comunicación Aumentativa (UCA).

Se trata de una Unidad de Comunicación Aumentativa dirigida a los casos en los que las discapacidades para hablar o escribir ponen en peligro el derecho de una persona a comunicarse. Se ha realizado en colaboración con ATAM (Asociación Telefónica de Asistencia a Minusválidos).

■ Proyecto IRIS.

Interconexión de recursos informáticos de Universidades y Centros de Investigación. Es un programa del Plan Nacional de Ciencia y Tecnología (Secretaría de Estado de Universidades e Investigación), de cuatro años de duración. Sus objetivos principales son impulsar, coordinar y armonizar todas las actividades nacionales relacionadas con redes informáticas académicas y de investigación, así como establecer un entorno común de comunicaciones basado en el desarrollo y la utilización de la arquitectura para interconexión de sistemas.

La red IRIS ofrecerá a todos los investigadores servicios de acceso directo interactivo desde terminal remoto, mensajería (correo electrónico), conferencia electrónica, transferencia y gestión de ficheros, información y directorios, ejecución remota de trabajos y un terminal virtual. FUNDESCO lleva a cabo la gestión del proyecto, la coordinación y la dirección del equipo técnico.

■ Realización de la película "Menina".

Este proyecto supuso la realización de la primera película producida en España totalmente por ordenador, con fines culturales. Tomando como punto de partida el cuadro de Velázquez "Las Meninas", FUNDESCO se propuso experimentar las posibilidades del ordenador como herramienta de creatividad artística y cultural de España.

■ Teledebate por Ordenador.

Consistió en el establecimiento experimental de una red telemática relativamente simple para la interconexión de 13 participantes, facilitándoles el intercambio de aportaciones alrededor del tema genérico "La Nueva Tecnología del Saber".



3. Informes y Estudios.

■ **Telefonía rural: Estudio Coste-beneficio social.**

Estimación de los beneficios sociales y económicos, directos e indirectos, de las inversiones en telecomunicaciones en áreas rurales. Realizado en colaboración con la Secretaría General de Comunicaciones y la Conserjería de Obras Públicas, Turismo, Transportes y Comunicaciones del Principado de Asturias. FUNDESCO llevó a cabo la organización, coordinación y redacción del informe.

■ **El futuro de las telecomunicaciones y las estrategias de los países industrializados.**

Seguimiento de los cambios estructurales regulatorios y tecnológicos en el sector de telecomunicación y estudio de su incidencia en las telecomunicaciones de España y del mundo.

■ **Las nuevas tecnologías y el futuro del sistema financiero español.**

Transformaciones del sistema financiero inducidas o generadas por la implantación de las NTI. Realizado en colaboración con la Asociación Española de Banca, la Confederación Española de Cajas de Ahorro, el Banco Exterior de España, el Banco de España, el Banco de Crédito Industrial, la Caja Postal y Telefónica.

■ **Análisis crítico del libro verde sobre el desarrollo del Mercado Común de los servicios y equipos de Telecomunicaciones.**

Estudio del libro verde de los servicios y equipos de telecomunicaciones. FUNDESCO realizó un informe para el Parlamento Europeo.

■ **Nuevas tecnologías, trabajo y tiempo libre.**

Estudio sobre el ocio en la sociedad post-industrial. Realizado por FUNDESCO y colaboradoras de la Universidad. FUNDESCO realizó el informe, participó en el equipo de trabajo y realizó su publicación.

■ **Capacidad estratégica de la empresa española.**

Realización de un primer diagnóstico sobre la capacidad estratégica y realizadora de las empresas españolas.

■ **Las empresas transaccionales en España.**

Estudio de los aspectos, evolución y tendencias que redefinen un nuevo marco operativo para las empresas transaccionales en nuestro país.

■ **Nuevas tecnologías y prensa.**

Información sobre los modelos tecnológicos, las consecuencias derivadas del cambio tecnológico y los escenarios de futuro en este sector. Se realizó en colaboración con AIC (Asociación para la Investigación Aplicada en Comunicación). FUNDESCO llevó a cabo la creación del grupo de trabajo, gestión y coordinación.

■ **El consumidor y las nuevas tecnologías.**

Investigación sobre los riesgos de la aplicación de las NT a la vida cotidiana y las posibi-



lidades que abren a los consumidores. Se realizó en colaboración con el Instituto Nacional de Consumo y el CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas). FUNDESCO realizó la elaboración del estudio y el seguimiento y publicación de las conclusiones.

■ **Informe sobre la Comunidad Científica Española en las Tecnologías de la Información.**

Reunión de expertos en todas las áreas de las Tecnologías de la Información. Realizado en colaboración con el CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas). Incluye los mismos miembros de la Comunidad Científica Española de Centros Públicos. FUNDESCO realizó la organización de encuentros, reuniones, recopilación de material y publicación del informe.

Además de las actividades reseñadas, FUNDESCO ha organizado, durante el período 1986-87, quince Seminarios y Reuniones científicas sobre los temas de su competencia y ha llevado a cabo una amplia labor editorial, con tres publicaciones periódicas (Boletín FUNDESCO, Revista Telos y Boletín "Comunicación, Tecnología y Sociedad"), una colección de libros en la que se han producido 16 publicaciones y otras ediciones especiales. FUNDESCO ha participado, además, en un total de ocho actos y ferias y ha promovido otras actividades, entre las que destacan las sucesivas convocatorias anuales de los Premios FUNDESCO de Ensayo y la gestión de la candidatura de Madrid como sede del Congreso Mundial de Informática en 1992.



9. CONTRIBUCION ECONOMICA AL ESTADO

Telefónica aporta a la comunidad a la que sirve no sólo un servicio público, sino también una contribución económica que se concreta en los pagos de impuestos a que está sometida como cualquier empresa y en otras partidas que responden a los conceptos de contribuciones a la Seguridad Social.

TABLA IV.27. CONTRIBUCION ECONOMICA DE TELEFONICA			
INGRESOS TRIBUTARIOS (Millones de Pesetas)			
CONCEPTO	1986	1987	1988
I. Ingresos al Tesoro Público por Telefónica como contribuyente. ■ Canon (Participación Estado en los ingresos de Telefónica)	26.856	31.075	21.243
II. Ingresos al Tesoro Público por Telefónica como sustituto. ■ Impuesto sobre el Uso del Teléfono	7.418	—	—
■ Impuesto sobre el Valor Añadido	28.474	33.236	26.466
■ Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas	20.887	24.247	27.541
■ Rendimiento del capital mobiliario	14.393	16.605	17.899
Impuesto sobre Sociedades no Residuales	721	1.138	459
TOTAL INGRESOS TESORO PUBLICO ...	98.749	106.301	93.608
III. Aportaciones netas a la Seguridad Social	18.503	20.104	22.324
TOTAL INGRESADO .	117.252	126.405	115.932



Telefónica

