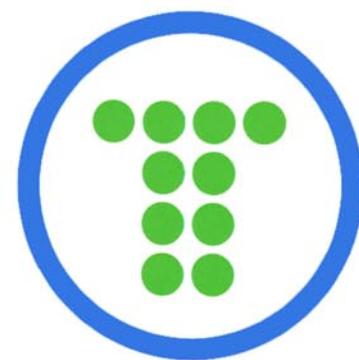


4

# RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES LABORALES



*Entrada principal  
del edificio  
de Madrid-Colón*

# OBJETIVOS

**E**l principal objetivo de la gestión de los recursos humanos durante 1985 ha sido la adecuación de éstos al nuevo marco tecnológico, organizativo y de servicio de la empresa. En este sentido, y desde una mayor solidez organizativa e informativa, se abordó con carácter prioritario la asignación óptima de los recursos humanos en función de los objetivos de la empresa y la elevación del nivel de motivación e integración del personal.

En este contexto se avanzó en el proceso planificador en cuanto al desarrollo de la sistematización y la ampliación y mejora de las bases informativas. El **Plan de Recursos Humanos 1986-90** articula a partir de los objetivos estratégicos para el quinquenio un conjunto ambicioso de acciones y un marco orientador de la evolución de la plantilla ante los retos con que nos enfrentamos en el futuro inmediato.

El **XIII Convenio Colectivo**, enmarcado en el A.E.S., se firmó el 1 de marzo de 1985, con vigencia para dos años y ha supuesto un importante avance de modernización de las relaciones laborales, tecnificación de los procesos de valoración y selección y reducción de rigideces en los mecanismos de contratación y ajuste funcional de los grupos laborales.

Los aspectos más destacables de este XIII Convenio Colectivo se resumen a continuación:

## Aspectos Económicos

- Aumento de la masa salarial del 7,5% en 1985, con cláusula de revisión para posibles desviaciones del I.P.C. previsto, lo que se tradujo, finalizado el año, en otro aumento adicional del 1,18%. Para 1986 se estableció un aumento proporcional para todas las categorías laborales en función del I.P.C. previsto para dicho año. El carácter de estos aumentos salariales impedirá el paulatino cierre del abanico salarial, facilitando su ajuste al mercado.
- Congelación de la antigüedad acumulada, aplicando a sueldos base la cuantía que se hubiera destinado a incrementar este concepto, en orden a potenciar la profesionalidad de la plantilla.
- Racionalización de dietas e implantación de un único nivel para todas las categorías laborales.

## Empleo

- Mantenimiento del nivel de empleo, lo que supone la creación de tantos puestos de trabajo fijo como bajas definitivas se produzcan.
- Implantación de las nuevas modalidades de contratación "en prácticas" y "para la formación" establecidas en el A.E.S. Para ello se firmó un Convenio con el Ministerio de Trabajo y el INEM por el que se adquirió el compromiso de incorporar 5.103 demandantes de primer empleo, en las modalidades citadas. En la primera fase, cubierta en 1985, se han formalizado 2.512 contratos de diferen-

| EVOLUCION DE LA PRODUCTIVIDAD |  |
|-------------------------------|--|
| AÑO                           | Productos explot./empleado (millones de Ptas.) |
| 1981                          | 3,38   |
| 1982                          | 3,97   |
| 1983                          | 4,73   |
| 1984                          | 5,56   |
| 1985                          | 6,27   |





tes categorías laborales en todo el ámbito territorial de la empresa.

- Flexibilización de la contratación de personal de alta cualificación mediante la inclusión en el convenio de una cláusula al efecto.
- Compromiso de colaboración respecto a la búsqueda de soluciones de la problemática del empleo en el Sector. Este compromiso se concretó en el ámbito del Acuerdo ITT-**Telefónica**-Administración-UGT, por el que se proporciona una vía de acceso a **Telefónica** a un colectivo de empleados procedentes del Grupo de Empresas ITT.

### Grupos Laborales

La necesidad de adecuar los recursos humanos a las nuevas necesidades tecnológicas y de servicio y a la potenciación de la gestión comercial, hizo recomendable la creación de nuevas figuras laborales de mayor cualificación y características polivalentes. Las nuevas categorías laborales establecidas son Promotor Comercial, Agente de Ventas, Auxiliar Técnico de Planta y de Red.

Como resumen de las características de nuestra plantilla y de la gestión de los recursos humanos en general, se pueden destacar los apartados siguientes:

- Al comienzo del ejercicio el potencial humano de la empresa estaba formado por una plantilla de **62.817 empleados en activo**. A lo largo del año se crearon 1.005 empleos fijos directos para cubrir las bajas que se fueron produciendo durante el mismo, el cual se terminó con una cifra de empleados de 62.790, sensiblemente similar a la inicial. Queda al margen de esta cifra la contratación de empleo temporal, bajo las modalidades del A.E.S., que se citó anteriormente.
- La plantilla aumentó su nivel de **cualificación** con la sustitución de bajas y promociones de algunos grupos poco cualificados, por personal de cualificación media y alta. A final de año los Titulados Facultativos y los Titulados Auxiliares y Técnicos representaban el 8,3% de la plantilla, frente al 7,4% del año anterior.
- La edad media de la plantilla es de **38,9 años de edad** y su antigüedad de 16,6 años, lo que nos permite disponer de una plantilla joven y dotada de experiencia por su estabilidad en la empresa.
- La jornada laboral fue de **37,5 horas semanales** para todos los grupos y categorías laborales.
- El absentismo decreció nuevamente en 1985, situándose con **11,8 jornadas perdidas** por empleado y año; el nivel más bajo de los últimos cinco años.
- La productividad, expresada en productos brutos de explotación por empleado, se situó en **6,27 millones de pesetas**, lo que representa un considerable aumento respecto a 1984.
- Prosiguió el descenso de la relación entre los gastos de personal y los productos de explotación, situándose en el **39,9%**.



### EVOLUCION DE LOS GASTOS DE PERSONAL

| AÑO  | % sobre los productos de explotación |
|------|--------------------------------------|
| 1981 | 48,0                                 |
| 1982 | 47,1                                 |
| 1983 | 44,2                                 |
| 1984 | 41,3                                 |
| 1985 | 39,9                                 |



El Departamento de Formación ha tenido durante 1985 las siguientes actividades más destacadas, cuya expresión cuantitativa figura en el cuadro correspondiente.

#### a) Actividades de Selección y Diagnóstico

Se han llevado a cabo los siguientes procesos selectivos:

- Convocatorias del Plan Anual de Empleo.
- Convenio **Telefónica**-INEM.
- Convenio **Telefónica**-ITT.
- Contratación Temporal.
- Escala funcional de expertos.
- Cláusula 4.<sup>a</sup> (XIII Convenio).

Se ha puesto en marcha, asimismo, un proyecto de colaboración con la Universidad Complutense para el diseño y validación de modelos de Selección.

#### b) Actividades de Formación

Dentro de los recursos disponibles, se ha tratado de cubrir las necesidades prioritarias, destacando, dentro de un incremento de actividad generalizada respecto al año anterior, los aspectos siguientes:

- 1.º **La sistematización** iniciada en 1985 en la formación de Mandos y Directivos.
- 2.º **El desarrollo** de las bases que permitan instrumentar la evaluación de las distintas acciones formativas.
- 3.º **El incremento** de cursos impartidos y alumnos formados por **Telefónica** en relación con los cursos impartidos y alumnos formados por otras empresas, en Tecnologías Avanzadas.
- 4.º **El desarrollo** de la tecnología educativa en lo referente a Medios Audiovisuales y Formación asistida por Ordenador.

Se ha puesto en marcha, asimismo, un proyecto de colaboración con la Universidad, para la validación e implantación de una metodología de enseñanza a distancia y su desarrollo en los cursos de preparación para el acceso al Grupo Laboral de Auxiliares Técnicos de Planta o de Red.

En relación con Asuntos Sociales, en 1985 se ha intensificado la política de racionalización de las prestaciones, atendiendo a criterios de equidad y rentabilidad.

Se han gestionado las siguientes prestaciones:

- Actividades sociales, culturales y deportivas.
- Planes de vacaciones.
- Economatos propios y adscripciones a entidades de consumo.
- Bolsas y Ayudas de Estudios.
- Auales y ayudas para adquisición de viviendas.

#### INDICE DE ABSENTISMO

| AÑO  | Jornadas perdidas por empleado |
|------|--------------------------------|
| 1981 | 13,2                           |
| 1982 | 12,9                           |
| 1983 | 13,5                           |
| 1984 | 12,2                           |
| 1985 | 11,8                           |

## DISTRIBUCION DE LA PLANTILLA DE TELEFONICA

| Por Departamentos  | 1985          | Por grupos/categorías laborales          | Núm. empleados Dic./1984 | Núm. empleados Dic./1985 | Sueldo base medio 1985. Ptas. |
|--|---------------|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|
| Equipos básicos  | 13.428        | General de Jefaturas                     | 478                      | 576                      | 2.023.786                     |
| Equipos especiales   | 1.157         | Titulados Facultativos                   | 1.695                    | 1.945                    | 2.525.033                     |
| S.º manuales C. Cont.                                      | 3.560         | Titulados Aux. y Técnicos                | 2.959                    | 3.241                    | 1.979.005                     |
| Plta. exterior   | 5.608         | Delineantes, Dibujantes y Fotógrafos     | 232                      | 254                      | 1.477.936                     |
| Plta. interior conmutación                                 | 8.285         | Encargados de Equipo y Op. Técnicos      | 7.331                    | 7.278                    | 1.609.437                     |
| Construcciones   | 4.801         | Mecánicos                                | 4.616                    | 4.329                    | 1.407.623                     |
| Inmobiliario   | 2.199         | Encarg. de Brigada y de Grupo Redes      | 2.515                    | 2.656                    | 1.606.828                     |
| Gestión abonados   | 4.741         | Celadores, Empalmadores, Conductores     | 19.971                   | 19.399                   | 1.404.745                     |
| Informac. al usuario                                       | 1.640         | Encargados Administrativos               | 1.091                    | 1.102                    | 1.686.778                     |
| Ingeniería Plta. exterior                                  | 1.293         | Supervisores y R.S.A.                    | 2.566                    | 2.656                    | 1.487.460                     |
| Servicio cobros  | 1.512         | Administrativos                          | 8.680                    | 8.677                    | 1.407.271                     |
| Planta interior transmisión                                | 3.366         | Jefas y Supervisoras de Operación        | 730                      | 686                      | 1.499.074                     |
| Compras y suministros                                      | 1.320         | Telefonistas                             | 5.488                    | 5.337                    | 1.391.126                     |
| Relaciones laborales                                       | 1.130         | Almacenes, Oficios y Conserv. Vehículos  | 1.185                    | 1.252                    | 1.329.956                     |
| Explotación (Informática)                                  | 1.443         | Subalternos                              | 1.219                    | 1.219                    | 1.267.690                     |
| Otros departamentos  | 7.307         | Radiotelegr., Radiotelef., Telegrafistas | 52                       | 45                       | 1.455.004                     |
| <b>TOTAL PERSONAL EN ACTIVO</b>                            | <b>62.790</b> | Categorías a extinguir                   | 20                       | 19                       | 1.657.020                     |
| Personal en baja temporal (excedencia, enfermedad, etc...) | 3.871         | Técnicos y Analistas de Sistemas         | 122                      | 141                      | 2.365.127                     |
| <b>TOTAL EMPLEADOS</b>                                     | <b>66.661</b> | Analistas-Programadores y Programadores  | 257                      | 264                      | 1.897.457                     |
|  |               | Operadores y Ayudantes Informát.         | 1.610                    | 1.714                    | 1.505.261                     |

93

| Actividades de Formación            |                  |               |
|-------------------------------------|------------------|---------------|
| TIPO DE CURSO                       | N.º CURSOS       | N.º ALUMNOS   |
| Reciclaje y Perfeccionamiento       | 4.074 (1)        | 43.326 (1)    |
| Ingreso y Promoción                 | 104              | 3.572         |
| Mandos y Directivos                 | 22               | 326           |
| Idioma                              | —                | 242           |
| Tecnologías Avanzadas:              |                  |               |
| • Area de Conmutación               | 85               | 784           |
| • Area de Transmisión y P. Exterior | 13               | 194           |
| • Area de Telemática                | 13               | 176           |
| <b>TOTAL</b>                        | <b>4.311 (2)</b> | <b>47.620</b> |

(1) Durante 1985 se han realizado dos campañas de formación del personal de Asistencia Técnica en Equipos Básicos con 20.897 alumnos.

(2) Se incluyen los cursos dados por Empresas Consultoras.