

res europeos para la creación de un nuevo servicio de Ventanilla Unica. Se trata de situar al cliente ante un proveedor de servicios con implantación virtual en varios países, sin que ello implique costes adicionales en las tarifas

vigentes. Información comercial previa, diseño personalizado de necesidades de red y control de averías y mantenimiento en un sólo país, son algunas de las posibilidades que ofrecerá este nuevo servicio.

El desarrollo de los recursos humanos, su optimización y su integración en los objetivos empresariales es un objetivo estratégico de primer orden para Telefónica.

En línea con lo anterior se firmó el Convenio Colectivo 1989-90 a mediados del pasado año, con importantes acuerdos en distintas materias y una vigencia de dos años.

Al concluir 1989 Telefónica contaba con una plantilla activa de 71.155 empleados, de los cuales 66.056 eran fijos y 5.099 temporales. Esto representa un crecimiento del 7,7% sobre 1988 y contribuirá a mejorar la atención a la demanda y los niveles de calidad del servicio. En cifras absolutas, el crecimiento neto fue

de 1.930 trabajadores fijos y 3.163 trabajadores temporales. El 55,4% del empleo fijo creado correspondió a personal con titulación universitaria superior o media, lo que representa una notable mejora en la cualificación de la plantilla, para afrontar el reto de las nuevas tecnologías y la competencia creciente.

Asimismo durante el pasado año se realizó un gran esfuerzo en tareas de formación. Más de 5.000 empleados recibieron cursos de ingreso o promoción y más de 38.000 participaron en cursos de reciclaje. Además, 2.012 trabajadores temporales realizaron actividades de formación.

Desarrollo de los recursos humanos

En 1989 las empresas participadas mayoritariamente por Telefónica continuaron el proceso iniciado en ejercicios anteriores de consolidación de posiciones de mercado en sus distintos sectores de actividad, con un crecimiento de las ventas del 48,4% y una rentabilidad media sobre recursos propios del 23%. En línea con los objetivos de fortalecer la posición competitiva de Telefónica ante la globalización de las telecomunicaciones y de complementar su actividad como operadora de

redes con la presencia en sectores estratégicos y mercados de elevado potencial de crecimiento, se formalizó durante el pasado ejercicio la participación de Telefónica en diversos proyectos, entre los que destacan:

- * Adquisición, a través de nuestra filial Telefónica Internacional S.A. (TISA), del 10% de la Compañía de Telecomunicaciones ENTEL Chile, que ofrece los servicios de internacional y larga distancia en el citado país.
- * Participación del 25% en el proyecto Hispa-

El grupo Telefónica