

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.

**E**l 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.

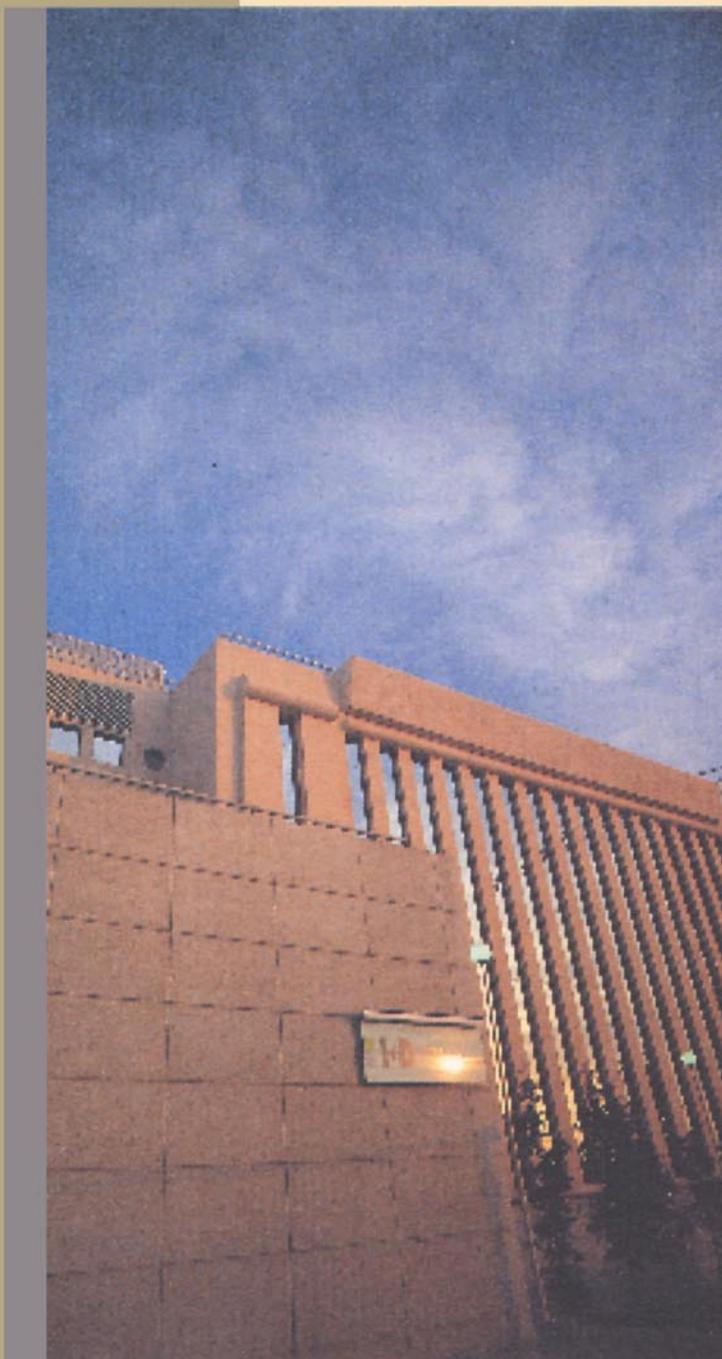
## Desarrollo de los recursos humanos

**E**n 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



**Telefónica I+D.**  
Investigar para crear el futuro.

sat, cuyo objetivo es la explotación de sistemas de comunicaciones por satélite, habiendo sido encomendada a dicha Sociedad la explotación del satélite español Hispasat 1. El sistema Hispasat, que estará operativo en 1992, contará con dos satélites en órbita y un tercero en tierra con carácter de reserva. Permitirá cubrir necesidades de comunicaciones tales como las conexiones con Canarias, redes de empresa y redes VSAT, con cobertura de todo el territorio nacional. Por otro lado, facilitará una atención inmediata a acontecimientos especiales y constituirá un eficaz medio de restauración del tráfico en situaciones de emergencia.

Por otra parte, durante el pasado ejercicio se iniciaron negociaciones para la conclusión de acuerdos de participación en diferentes proyectos, entre los que cabe destacar:

- \* Opción de participación con un 10% en el consorcio Mercury Personal Communications Network Ltd., que obtuvo en diciembre del pasado año una de las tres licencias para la explotación del servicio de Telefonía Móvil Personal en el Reino Unido.
- \* Adquisición de una participación en la Sociedad chilena CTC, que ofrece los servicios telefónicos locales en Chile, operación llevada a término en abril de 1990.
- \* Constitución, en el marco de los acuerdos suscritos con el Ministerio de Industria y Energía, de una Sociedad destinada al área de software para aplicaciones informáticas, a la cual Telefónica aportaría las actividades desarrolladas por ENTEL en dicha área y el INI las correspondientes a ERIA.