



Desarrollo de los recursos humanos.

Los recursos humanos constituyen el principal factor con que cuenta Telefónica para hacer frente a la competencia y al compromiso de calidad en los próximos años. Junto a los esfuerzos continuados para la mejora de la cualificación profesional y la promoción de una cultura empresarial acorde con el nuevo entorno, se ha emprendido un ambicioso programa de desarrollo y formación de directivos y mandos.

A diciembre de 1991, Telefónica contaba con una plantilla de 75.499 empleados, lo que representa un incremento del 0,2% sobre la existente a finales de 1990. Durante el año, se incorporaron a la plantilla 3.938 empleados fijos, disminuyendo el colectivo eventual en 3.789 personas.

A comienzos del mes de julio se firmó el Convenio Colectivo 1991-1992, destacando importantes acuerdos logrados en materia de adecuación de jornadas, turnos y horarios en servicios de atención al cliente, cuestiones éstas de gran importancia de cara al nuevo marco competitivo, sin olvidar la conversión de 2.000 plazas de empleo temporal en fijo durante la vigencia del convenio y medidas para la adecuación de la movilidad.

Cabe destacar, como factor determinante de la calidad del servicio, el importante esfuerzo realizado en formación a través de la impartición de más de tres millones de horas/alumno, lo que supone una media de 40 horas de formación por empleado.



Cabina de teléfono público en la Exposición Universal de Sevilla.