



**Jana Silverman**

**Telefónica en América Latina  
Una mirada comparativa**





**Jana Silverman**

**Telefónica en América Latina  
Una mirada global**



ESCUELA NACIONAL SINDICAL

Calle 51 N° 55-78

Tel: 513 31 00 - Fax: 512 23 30

E-mail: [fondoeditorial@ens.org.co](mailto:fondoeditorial@ens.org.co)

[www.ens.org.co](http://www.ens.org.co)

Apartado Aéreo 12 175

Medellín, Colombia

2007

ISSN: 1794-9270

Jana Silverman, 2007

Este material es producido por



Para esta publicación la Escuela Nacional Sindical, recibe el apoyo de



Este material se puede reproducir total o parcialmente  
por cualquier medio, previo permiso de las organizaciones

## CONTENIDO

PRESENTACIÓN . . . . .	7
TELEFÓNICA EN AMÉRICA LATINA:	
UNA MIRADA COMPARATIVA . . . . .	9
El perfil empresarial de Telefónica en América Latina . . .	10
El perfil laboral y sindical de Telefónica en América Latina	14
Las condiciones y relaciones de trabajo en Telefónica en América Latina . . . . .	15
La responsabilidad social empresarial (RSE) de Telefónica en América Latina . . . . .	20
Conclusiones. . . . .	21



## **PRESENTACIÓN**

La Red Latinoamericana de Investigación en Empresas Multinacionales (RedLat) fue fundada en el año 2005 por un conjunto de centrales sindicales y centros de investigación laboral de diversos países latinoamericanos, con la misión de fortalecer el poder de los sindicatos en sus negociaciones con las empresas multinacionales, a través de los procesos de investigación del comportamiento laboral y social de dichas empresas, realizados por las organizaciones afiliadas a la RedLat, utilizando un marco metodológico común. Los integrantes de la RedLat actualmente son:

- Argentina: Central de Trabajadores Argentinos (CTA) y Lasos
- Brasil: Central Única dos Trabalhadores (CUT) e Instituto Observatório Social (IOS)
- Chile: Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y CENDA
- Colombia: Central Unitaria de Trabajadores (CUT) y Escuela Nacional Sindical (ENS)
- México: CILAS
- Perú: PLADES
- Uruguay: PIT-CNT e Instituto Cuesta Duarte
- ORIT: Organización Regional Interamericana de los Trabajadores

La investigación conducida por la RedLat de la empresa multinacional Telefónica fue realizada durante el periodo mayo de 2006-junio de 2007 por los integrantes de la RedLat en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú. El marco conceptual de la investigación contempla cuatro temas: el perfil y estrategia de Telefónica en cada país; el perfil y estrategia de las organizaciones sindicales que representan a los trabajadores y trabajadoras latinoamericanas de Telefónica; las relaciones y condiciones de trabajo dentro de las filiales de Telefónica en América Latina, y las prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) de la empresa. Este informe global incluye el texto de los estudios detallados de las prácticas sociolaborales de Telefónica en los cinco países latinoamericanos mencionados anteriormente, además de un capítulo que compara y contrasta dichas prácticas en las diferentes filiales de la multinacional. Con esta investigación, que ofrece una visión integral de la actuación de Telefónica en nuestra región, la RedLat espera contribuir positivamente a los procesos de negociación colectiva y dialogo social entre la empresa y sus trabajadores latinoamericanos, con el fin de nivelar hacia arriba las políticas laborales, sociales y ambientales de la multinacional, de acuerdo con la normatividad internacional.



## **TELEFÓNICA EN AMÉRICA LATINA: UNA MIRADA COMPARATIVA**

El servicio de telecomunicaciones juega un papel fundamental en la globalización de la economía y cultura mundial, acortando distancias antes insuperables con el uso de tecnologías veloces que transmiten información por voz e Internet. Hoy en día, la información es poder, y cualquier persona sin acceso en la práctica pierde la posibilidad de ejercer plenamente sus derechos fundamentales. Por eso, las telecomunicaciones ya son un servicio esencial, no sólo para las empresas y habitantes de países desarrollados, sino también para los estudiantes, trabajadores, y hasta campesinos en países como los nuestros en América Latina, y esto también significa que mercados que antes no fueron lucrativos o atractivos para las grandes capitales transnacionales ya son de su interés. Así que, siguiendo esta corriente, la multinacional española Telefónica aprovechó de los procesos de la contracción del Estado en los países latinoamericanos en las últimas décadas, y en particular de las privatizaciones de las empresas nacionales de telecomunicaciones, para convertirse en un líder en la prestación de servicios de telefonía fija y celular, Internet, y call center en América Latina y

España. Obviamente, el actuar de una empresa con tanto alcance tiene implicaciones no solamente económicos, sino también sociales y laborales. Los capítulos anteriores de este estudio analizaron en detalle el comportamiento de Telefónica y los impactos producidos por ello en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, y Perú, por ende, en este capítulo pretendemos identificar las tendencias comunes en las prácticas de la empresa en los diversos países, para poder confirmar si están en conformidad con la normatividad internacional comprendida por la OIT, ONU, y OCDE, y los valores éticos englobados en el concepto de la responsabilidad social empresarial.

### El perfil empresarial de Telefónica en América Latina

En todos los países analizados en esta investigación, Telefónica ofrece una variedad amplia de servicios de telecomunicaciones e informática.

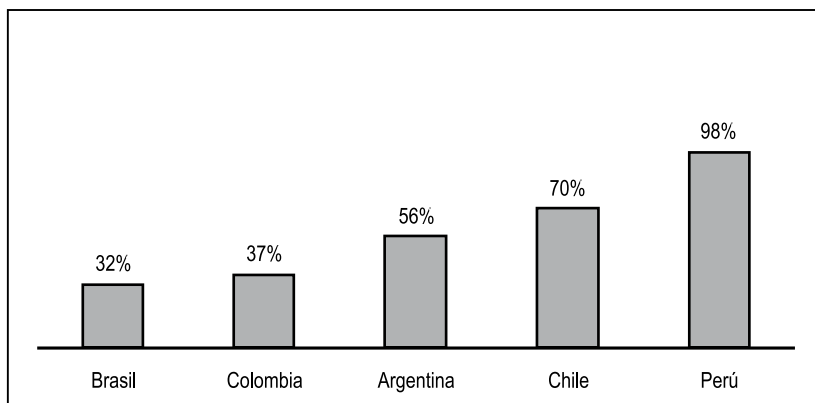
**Tabla 1**

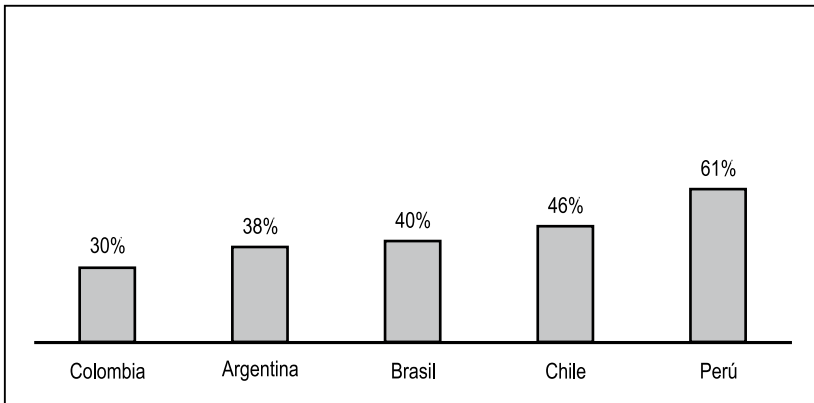
	Telefonía fija	Telefonía móvil (Movistar, Vivo)	Servicios de Internet (Terra, Speedy, Advance)	Call center (Atento)	Directorios telefónicos (Publiguias)	Transmisión de datos (Telefónica Empresas, Telefónica Data)	Servicios y consultoría (T-gestiona, Telefónica Assist, Telefónica Gestión de Servicios Compartidos)
Argentina	X	X	X	X	X	X	X
Brasil	X	X	X	X		X	
Chile	X	X	X	X	X		
Colombia	X	X	X	X	X	X	
Perú	X	X	X	X	X	X	X

	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Perú
Telefonía fija	X	X	X	X	X
Telefonía móvil (Movistar, Vivo)	X	X	X	X	X
Servicios de Internet (Terra, Speedy, Advance)	X	X	X	X	X
Call center (Atento)	X	X	X	X	X
Directorios telefónicos(Publiguías)	X		X	X	X
Transmisión de datos (Telefónica Empresas, Telefónica Data)	X	X		X	X
Servicios y consultaría (T-gestiona, Telefónica Assist, Telefónica Gestión de Servicios Compartidos)	X				X

Telefónica tiene un porcentaje de los mercados de telefonía fija y móvil que lo coloca entre las empresas líderes del sector de telecomunicaciones en los cinco países incluidos en esta investigación.

**Gráfico 1. Porcentaje de mercado, telefonía fija**



**Grafico 2. Porcentaje de mercado, telefonía móvil**

Los datos financieros de Telefónica muestran su presencia sólida en la región suramericana. A nivel global, el Grupo Telefónica alcanzó ingresos operacionales de 52.901 millones de euros (US\$ 71.199 millones) y utilidades de 6.233 millones de euros (US\$ 8.389 millones) en el año 2006.

**Tabla 2. Datos financieros para el año 2005 (en millones de US\$)**

	Argentina*	Brasil**	Chile	Colombia**	Perú
Ingresos Operacionales (Ventas)	\$890,4	\$7.564,4	\$1.128	\$951,2	\$1.032,5
Utilidades	\$233,7	\$1.451,9	\$48,9	\$19,7	\$84,1

\*Datos para el año 2003

\*\*Incluye datos solamente para los negocios de telefonía fija de Telefónica

Sin excepción, Telefónica llegó a los países latinoamericanos incluidos en este estudio como resultado directo de los procesos de privatización de los sistemas nacionales de telecomunicaciones que se

llevaron a cabo durante las últimas dos décadas. En Argentina y Chile, Telefónica tiene más trayectoria, entrando en dichos mercados en el año 1990, a través de la privatización de la empresa nacional de telecomunicaciones ENTEL en el primer caso y en el segundo, a través del cambio de titularidad de la empresa nacional de teléfonos CTC, privatizada en el año 1987. En Perú, Telefónica adquirió las dos empresas de telecomunicaciones que anteriormente eran propiedad del estado en una subasta en el año 1994. En 1998, Telefónica entró en el mercado brasileño a través de la compra de la totalidad de las acciones de la empresa de telefonía fija del estado de Sao Paulo (Telesp), antiguamente propiedad del gobierno federal. En los países mencionados arriba, Telefónica estableció su presencia primero en el sector de telefonía fija, y después entró en el mercado de telefonía móvil, principalmente a través de su compra de la empresa norteamericana Bell South y sus filiales latinoamericanas en 2004 y su fusión con Portugal Telecom en Brasil. Sin embargo, en el caso de Colombia, Telefónica llegó primero al mercado de telefonía móvil en 2004, y apenas ingresó al mercado de telefonía fija en Abril de 2006, con su adquisición de 52% de las acciones de Colombia Telecomunicaciones, privatizada en el año 2003.

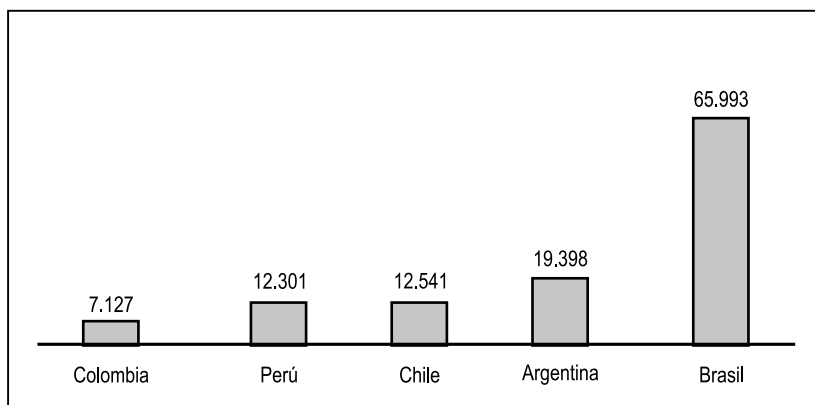
En cuanto a las estrategias de la empresa, es claro que el Grupo Telefónica tiene una perspectiva orientada hacia la ampliación de su presencia fuera de España y particularmente en América Latina, donde ya tiene inversiones en 13 países más EE.UU. y Puerto Rico. Los negocios latinoamericanos del grupo generaron 35% de sus ingresos operacionales totales y 31% de sus utilidades totales en el año 2006. Según el Informe Anual de la empresa, hay muchas posibilidades de crecimiento en la región, sobre todo en los servicios de telefonía móvil, que registró un aumento de 18% en el número de clientes en comparación con el año 2005, y Internet, sobre lo cual Telefónica ya es el proveedor más grande de servicios de banda ancha en toda América Latina. En cam-

bio, el crecimiento en el sector de telefonía fija es menos destacado, con Brasil y Chile registrando una disminución en el número de accesos en -1,9% y -9,2%, respectivamente, en comparación con el año 2005. Por ende, es probable que en los siguientes años, Telefónica enfocará sus esfuerzos en la región para asegurar una continuación del crecimiento fuerte de sus negocios de telefonía móvil y Internet, mientras en el sector de telefonía fija, la empresa buscará mecanismos para mantener unos ingresos estables a través del ahorro de gastos operacionales y el ofrecimiento de servicios más accesibles a clientes con bajos ingresos, como líneas pre-pago.

### **El perfil laboral y sindical de Telefónica en América Latina**

En todos los países estudiados, la estrategia laboral de Telefónica es análoga, con la disminución de empleos directos en el sector de telefonía fija a través de la subcontratación creciente de las labores de instalación y mantenimiento de redes, antes realizados por trabajadores directos, y el aumento de empleos directos en su negocio de call center. Hoy en día, 61% de la planta de personal total del Grupo Telefónica labora en América Latina.

En el sector de telefonía fija, la tercerización de la mano de obra es generalizada. En Brasil, hay más de 17.000 trabajadores subcontratados sólo el estado de Sao Paulo. En Chile, por lo menos 6.000 trabajadores son tercerizados, empleados a través de más de 70 empresas externas. En Colombia, 2.000 trabajadores son vinculados a Telefónica a través de cooperativas de trabajo asociado, una modalidad de contratación que encarga al mismo trabajador a pagar sus prestaciones sociales en vez del empleador, así dando una ventaja grande a la empresa. En Perú y Argentina, aunque no se sabe el número exacto de trabajadores tercerizados, se estima que miles de personas laboran como contratistas, realizando funciones de instalación y reparación de líneas, que antes fueron hechas por trabajadores directos.

**Gráfico 3. Número de trabajadores directos de Telefónica (con call centers)**

Fuente: Informe Anual 2006 de Telefónica

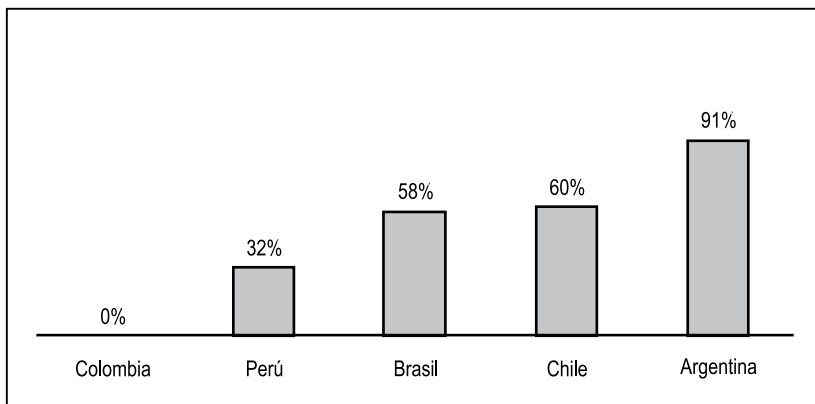
La tasa de sindicalización varía mucho entre los países incluidos en esta investigación. Del 91% en el caso del sector de telefonía fija en Argentina a 0% en las filiales colombianas de Telefónica. En Argentina, Brasil y Perú algunos de los trabajadores tercerizados también son sindicalizados, mientras en Chile y Colombia los contratistas no han logrado ejercer su derecho a la asociación sindical (ver gráfica siguiente página).

## **Las condiciones y relaciones de trabajo en Telefónica en América Latina**

### *Libertad sindical y negociación colectiva*

Como mencionado arriba, con la excepción de Colombia, el nivel de sindicalización entre los trabajadores directos de Telefónica que laboran en el sector de telefonía fija es relativamente alta, en todos casos

**Grafico 4. Tasa de sindicalización en el sector de telefonía fija (excluyendo trabajadores tercerizados)**



por encima del promedio nacional de los países involucrados en este estudio. Esto es debido a la larga tradición de organización de los trabajadores de dicho sector que comenzó cuando las empresas nacionales de telecomunicaciones aun eran parte del patrimonio público, es decir que Telefónica “heredó” aquellos sindicatos cuando adquiriera estas empresas después de su privatización. Sin embargo, en varios casos la multinacional ha intentado debilitar estos sindicatos, a través de la reducción de la planta de personal utilizando las figuras de despidos masivos y jubilaciones anticipadas, el ofrecimiento de beneficios para trabajadores que renuncien su participación en el sindicato, y la eliminación de algunos derechos convencionales para trabajadores vinculados mas recientemente. En el caso de Colombia, el gobierno llevó a cabo una verdadera masacre laboral como parte de su privatización de Colombia Telecomunicaciones, despidiendo la totalidad de la planta de personal y utilizando la fuerza publica de impedir cualquier protesta por parte del sindicato que anteriormente representaba la mayoría de los empleados. Aunque unos pocos trabajadores sindicalizados ingresaron



nuevamente a la empresa después del despido masivo, Telefónica no reconoce el sindicato como representante de estos empleados, hasta el punto en que los dirigentes sindicales no pueden entrar físicamente a las instalaciones de la empresa.

Si bien en general la presencia sindical aun es fuerte entre los trabajadores directos del sector de telefonía fija, existe un grupo de trabajadores de “segunda clase” que no han podido ejercer libremente su derecho a la organización sindical, es decir, los trabajadores tercerizados y los funcionarios de los *call center*, quienes hoy en día son mucho más numerosos que los trabajadores sindicalizados de telefonía fija. En Argentina y Brasil, algunos trabajadores subcontractados y empleados del sector de los *call center* son representados por organizaciones sindicales, pero trabajan bajo condiciones salariales y prestacionales muy inferiores en comparación con los trabajadores directos. En Perú, cuando un grupo de empleados de una empresa contratista de Telefónica formó un sindicato, los empleadores trataron de impedir su creación a través del despido de varios de los fundadores de la organización sindical, la impugnación de su inscripción en el Registro Sindical, y la imposición de sanciones disciplinarias a dirigentes sindicales. En Chile, menos de 10% de los trabajadores subcontractados que prestan servicios de tele-atención a los clientes lograron sindicalizarse, y aun padecen condiciones laborales extenuantes y mal remuneradas. En Colombia, ningún trabajador tercerizado o del sector de los *call center* ha atrevido a afiliarse a un sindicato, después del arrasamiento de la organización sindical que existía antes de la privatización de la empresa estatal de telecomunicaciones.

Frente a la negociación colectiva, Telefónica maneja diversas estrategias tanto entre como dentro de los países latinoamericanos, dependiendo en la fuerza de las organizaciones sindicales y las actitudes de los gerentes locales. Por ejemplo, mientras en Chile, se realizan pro-

cesos de negociación y dialogo social entre los sindicatos y la empresa con regularidad y sin mayor dificultades, en Perú los directivos de Telefónica son más reacios a negociar, empezando procesos de dialogo con los sindicatos solamente cuando dichas organizaciones muestren su capacidad de movilización. En Argentina y Brasil, se presenta un fenómeno en lo cual Telefónica negocia los pliegos de peticiones sin contratiempos con los sindicatos más potentes, pero obstaculiza a las negociaciones con sindicatos con menos fuerza organizativa, como en el caso de Argentina, el sindicato de técnicos profesionales y en el caso de Brasil, el sindicato de trabajadores de los *call center* de Sao Paulo. En Colombia, no existe ningún tipo de dialogo entre la empresa y el sindicato que antes representaba a sus empleados, de hecho un directivo de Telefónica expresó que la compañía quiere tener una relación “directa” con sus trabajadores, sin intermediarios sindicales.

### *Condiciones salariales y de jornadas laborales*

Como señalado anteriormente, en los países estudiados, Telefónica ha creado una situación de desigualdad en términos del cumplimiento de los derechos laborales entre los trabajadores directos del sector de telefonía fija, de un lado, y los trabajadores tercerizados y de los *call center*, de otro lado. Esta división aplica igualmente frente a las condiciones salariales, prestacionales, y de jornadas laborales de los trabajadores de la empresa. Por ejemplo, en el caso de Brasil, los trabajadores directos de telefonía fija tienen un piso salarial de 651,4 reales mensuales (US\$ 335) y gozan de otros beneficios como pagos adicionales para empleados que manejan vehículos y tienen una jornada nocturna, auxilios para alimentación, y cobertura plena en salud y odontología. En cambio, los trabajadores tercerizados devengan un salario mínimo de apenas 562,4 reales mensuales (US\$ 289) y disfrutan de menos auxilios y un servicio de salud más limitado. Peor aun, para los trabajadores de

los *call center*, su piso salarial equivale al salario mínimo (380 reales mensuales, o US\$ 196) y no reciben ningún auxilio o beneficio mas allá de lo estipulado en la ley. Esta desigualdad persiste con respecto a las jornadas laborales – por ejemplo, en Perú los trabajadores directos de telefonía fija trabajan un promedio de 8 horas diarias, con una jornada ordinaria semanal que no excede las 40 horas, mientras los trabajadores tercerizados que cumplen labores de instalación y reparación habitualmente trabajan jornadas de 15 horas diarias. La excepción a esta regla es Colombia, donde las jornadas laborales frecuentemente superan las 60 horas semanales sin pago de horas extras tanto para los trabajadores directos como para los tercerizados.

### *No-discriminación*

Según las investigaciones adelantadas en los cinco países señalados anteriormente, parece que no hay un patrón generalizado de discriminación contra empleados de Telefónica por razón de sexo, raza, edad, religión, origen nacional u opinión política. Sin embargo, existe discriminación en distintos países contra diversos grupos de trabajadores, así que esta práctica podría ser motivada por la gerencia local de la empresa, en vez de ser una política promovida por la casa matriz. Por ejemplo, en Argentina, existe discriminación contra los trabajadores jóvenes quienes en muchos casos trabajan en situación de precariedad bajo la figura de pasantías educativas, ganando sueldos muy inferiores a los que devengan los trabajadores con contrato laboral. En cambio, en Perú, la empresa discrimina contra a los trabajadores mayores de 50 años, quienes por su antigüedad reciben salarios más altos que los trabajadores más jóvenes, y por ende la gerencia los presiona para que se jubilen anticipadamente. En Colombia, Chile, y Brasil, hay evidencias de discriminación contra las mujeres trabajadoras de Telefónica, con el personal femenino concentrado en los segmentos de la empresa

con peores condiciones laborales, específicamente los *call center*, y con poca representación de mujeres en la estructura gerencial en estos países.

### *Salud y seguridad ocupacional*

Aunque las filiales latinoamericanas de Telefónica reportan buenos resultados en materia de seguridad industrial, con pocos accidentes de trabajo registrados en el año 2006, existen problemas de salud ocupacional sobre todo relacionados a los altos niveles de estrés que padecen los empleados de la empresa, debido a la presión constante aplicada por los supervisores para que se aumenten los índices de productividad. Otras enfermedades profesionales comunes incluyen problemas visuales y lesiones de estrés repetitivo entre los trabajadores administrativos, y enfermedades auditivas entre los trabajadores de *call center*. También es preocupante que en Argentina, no exista un comité paritario de salud ocupacional que dirija las políticas de la empresa en cuanto a la salud y seguridad de sus empleados.

### **La responsabilidad social empresarial (RSE) de Telefónica en América Latina**

En términos generales, las filiales latinoamericanas de Telefónica proyectan una imagen de responsabilidad social y ambiental, a través de los códigos de conducta que la matriz (y por ende las filiales) ha adoptado y los programas de inversión social impulsados por la Fundación Telefónica. La multinacional tiene su propio código de conducta que explícitamente reconoce los derechos fundamentales consagrados en la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU. Asimismo, Telefónica ha adherido al Pacto Mundial de la ONU y el Código de Sostenibilidad de la Organización Europea de Operadores de Telecomunicaciones, y también ha firmado un acuerdo marco global

con el Secretariado Profesional Internacional UNI y las organizaciones sindicales que representan a los trabajadores de la casa matriz. En cuanto a actividades filantrópicas que patrocina Telefónica en los países de América Latina, la mayoría son enfocadas en la erradicación del trabajo infantil en la sociedad, el fomento de la investigación científica, y la promoción del uso de nuevas tecnologías informáticas en las escuelas públicas. Sin embargo, ni los trabajadores o sus organizaciones sindicales fueron consultados sobre el diseño o implementación de estas iniciativas de responsabilidad social, y la mayoría de los empleados de la multinacional en los países latinoamericanos estudiados desconoce los códigos internos y externos que fijan las políticas de Telefónica en materia de RSE.

## **Conclusiones**

Como hemos señalado repetidamente en este informe, la característica principal de las prácticas laborales de Telefónica en América Latina es la división de su fuerza laboral en dos categorías – un grupo de trabajadores directos del sector de telefonía fija que trabajan bajo condiciones relativamente buenas, y otro grupo de trabajadores de “segunda clase,” específicamente los trabajadores tercerizados y del sector de *call center*, cuyos derechos laborales son severamente coartados. Según la información que tenemos disponible, esta segunda categoría de trabajadores representa entre 58% - 85% de la fuerza laboral de la empresa en los cinco países estudiados. Es innegable que Telefónica no es la única multinacional que utiliza la estrategia de subcontratar una gran parte de su mano de obra para ahorrar costos operacionales y “perfilar” sus negocios, de hecho la flexibilización laboral es una de los dogmas principales de la ideología neoliberal. Sin embargo, la flexibilización laboral como estrategia para mejorar la eficacia operacional de una empresa no puede significar la flexibilización de los derechos

laborales, y menos aun en el caso de una compañía como Telefónica, que reiteradamente se ha comprometido a respetar los derechos de sus empleados a través de su propio Código Ético y su adhesión a varias normas e iniciativas voluntarias de RSE.

Pensamos que Telefónica y su gerencia tanto en el nivel de la casa matriz como en las filiales debería instaurar un sistema de monitoreo más eficaz del comportamiento laboral de las empresas que le proveen mano de obra subcontratada, para garantizar que cumplen plenamente con los principios esbozados en el Código Ético, el Pacto Mundial de la ONU, y las Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE. Asimismo, la multinacional debería asegurar unas que no sólo los trabajadores tercerizados sino también los funcionarios de los call center laboren bajo unos estándares mínimos, frente a los derechos a la libertad sindical, una remuneración justa, un ambiente de trabajo sano y seguro, y la no-discriminación por razón de sexo, raza, edad, religión, origen nacional, u opinión política. En particular sugerimos que la empresa promueva procesos de negociación colectiva y dialogo social con todos sus trabajadores, porque el dialogo paritario no solamente mejoraría las relaciones y condiciones laborales, sino también estimular la satisfacción laboral – y por ende la productividad – de los empleados de la compañía.

Consideramos que Telefónica pueda instaurar las medidas suficientes para promover y proteger los derechos laborales de su planta de personal directo e indirecto sin comprometer su sostenibilidad operacional, aun si estas medidas significan un aumento leve en sus costos, porque en los países latinoamericanos estudiados, la multinacional goza del hecho que ocupa una posición dominante en el mercado, y además la empresa suministra servicios de carácter esencial que siempre van a tener una gran demanda por parte de clientes individuales e institucionales. Así que no identificamos ningún factor dentro de

la lógica empresarial que podría impedir que Telefónica adopte una posición más ética, a través de la cierre de las brechas entre los empleados directos de telefonía fija, los funcionarios de los call center y los trabajadores tercerizados. En esta manera, Telefónica podría garantizar el pleno cumplimiento de los derechos laborales de todas las personas empleadas directamente o indirectamente por la compañía, y lograr ser reconocida no sólo por actores externos sino también por sus propios trabajadores como una empresa verdaderamente responsable en el sentido social y laboral.