

El Sector de las Telecomunicaciones

Entramado de relaciones laborales con los gigantes colombianos





El Sector de las Telecomunicaciones

Entramado de relaciones laborales con los gigantes colombianos





Escuela Nacional Sindical, 2015

Calle 51 N° 55-78

Tel.: 513 31 00 - Fax: 512 23 30 E-mail: fondoeditorial@ens.org.co

www.ens.org.co

Apartado Aéreo 12 175 Medellín, Colombia

El Sector de las Telecomunicaciones Entramado de las relaciones laborales con los gigantes colombianos

Área de Investigación de la ENS

ISSN: 1794-9270

Este documento se ha realizado con el apoyo de



La presente publicación ha sido elaborada con la asistencia de la Unión Europea. El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva de la Escuela Nacional Sindical y en ningún caso debe considerarse que refleja los puntos de vista de la Unión Europea.

CONTENIDO

5.1 Satisfacción laboral
5.2 Remuneración
5.3 Jornada Laboral
5.4 Seguridad social y salud en el trabajo
6. Perfil empresarial del grupo Telefónica
6.1 Empleados
6.2 Responsabilidad social y Pacto Global de Naciones Unidas
7. Claro: Construyendo un monopolio en detrimento de los trabajadores y los ciudadanos
8. Claro: Un conglomerado con ausencia de trabajo decente $\dots 89$
9. Intermediación y tercerización laboral en el sector telecomunicaciones: Empleos generados
9.1 Estructura de tercerización o intermediación laboral: Claro y Telefónica
9.2 Empresas tercerizadoras de Claro y Telefónica
9.3 Funcionamiento de las agencias comerciales
9.4 Estructura de cargos área comercial
9.5 Comparación entre la estructura de mando de los asesores comerciales tercerizados y directos
10. Tasa de tercerización laboral
11. Seguimiento de inspección, vigilancia y control del Ministerio del Trabajo
12. Tasa de sindicalización
13. Condiciones laborales de los y las trabajadoras tercerizados del sector telecomunicaciones
14. Características generales de la Muestra
14.1 Características generales de los y las trabajadoras 127
14.2 Oportunidades y condiciones de empleo 130

	14.3 Satisfacción laboral
	14.4 Género y Trabajo
	14.5 Libertad sindical y derechos laborales
15. I	Breves conclusiones
Ane	xos
	Anexo 1. Actividades comerciales de empresas tercerizadoras técnicas de CLARO
	Anexo 2. Actividades comerciales de empresas tercerizadoras distribuidoras de CLARO
	Anexo 3. Distribuidoras comerciales tercerizadas de CLARO
	Anexo 4. Empresas tercerizadoras área técnica Grupo Claro
	Anexo 5. Empresas tercerizadoras área técnica Grupo telefónica
	Anexo 6. Empresas tercerizadoras área comercial Telefónica

ANTECEDENTES DE LAS TELECOMUNICACIONES EN COLOMBIA

Los primeros servicios de telecomunicaciones como los telegráficos y telefónicos, llegaron a Colombia a finales del siglo XIX, con la creación de la Compañía del Telégrafo Eléctrico Colombiano, conformada con capital estatal e inversión privada tanto de contratistas extranjeros como inversionistas colombianos, los primeros encargados de la construcción de la infraestructura y los segundos de fundar las primeras empresas telefónicas en algunas ciudades del país, como Bogotá, Barranquilla y Cúcuta, las cuales prestaban el servicio de telefonía básica correspondiente a la transmisión de llamadas al interior de un municipio o entre municipios.¹ El aumento de la demanda del servicio de telefonía básica y la insuficiencia de recursos de las empresas privadas, llevó a que a mediados del siglo XX, el Estado colombiano asumiera el control del sector, municipalizando el servicio de las telecomunicaciones con el fin de organizar y unificar todos los servicios de telecomunicaciones, por tal razón:

^{1.} Juan Camilo, Rodríguez Gómez. La telegrafía: una revolución en las telecomunicaciones de Colombia: 1865-1923, Credencial Historia, No. 265, 2012.

"[...] la mayoría de las empresas privadas fueron municipalizadas para poder enfrentar las crecientes necesidades de capital, respecto al proceso de municipalización de las empresas. Este estuvo acompañado de la vinculación de proveedores internacionales, tales como La Sony Ericsson y Siemens, donde su papel clave fue la venta a las empresas de telecomunicaciones municipales de los equipos necesarios para la expansión y modernización de las redes".²

La municipalización de estas empresas privadas permitió la prestación directa y exclusiva por parte del Estado de los servicios de telecomunicaciones, además garantizó una mayor cobertura e inversión estatal, este proceso fue fundamental para la consolidación de las empresas prestadoras de servicios públicos y telecomunicaciones del país, tales como La Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB), constituida en 1884 y nacionalizada en el año 1932; Empresas Públicas de Medellín (EPM) municipalizada en el año 1955 y EMCALI creada en 1910, empresas que en la actualidad siguen siendo de capital público y han ido expandiendo y compiten en la actualidad con las grandes transnacionales.

Pero es en 1943, que se da la unificación de los diferentes servicios de telecomunicaciones en el país; cuando el gobierno colombiano nacionalizó las telecomunicaciones mediante la ley sexta del respectivo año, esta ley estableció el monopolio estatal de las telecomunicaciones ya que concedió al Estado la facultad para la compra de empresas de telecomunicaciones existentes en el país. Asimismo, ordenó la construcción de líneas telegráficas y estableció los lineamientos generales para la organización de una empresa que unificara la prestación de los servicios de telecomunicaciones en donde el Estado conservara el control y dirección,³ para ello se conformó la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, (Telecom) en 1947, el único operador estatal, que unificó y recogió todos los servicios de telecomunicaciones que se prestaban a

Raúl Andrés, Tabarquino Muñoz, "El modelo del servicio público de telecomunicaciones en Colombia", Tesis La política pública de regulación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia. Universidad del valle, Para optar al título de Magíster en Políticas Públicas, Cali, p. 4.

^{3.} Indra Devi Yanh Pulido Zamorano, "Evolución del Marco Jurídico en el sector de la telecomunicaciones" octubre, 2002, universidad Javeriana.

nivel nacional como municipal tales como los servicios radiotelefónicos y telegráficos. Por más de cuatro décadas Telecom asumió el control y explotación de los servicios telegráficos inalámbricos y telefónicos a larga distancia en el país.

"La presencia de Telecom como prestadora de servicios de telefonía local, además de dinamizar el sector, posibilitó aumentos importantes en cobertura. Para 1992, esta empresa había constituido 121 sociedades regionales de telecomunicaciones, conocidas como empresas teleasociadas, que operaban 182 mil líneas. De igual manera, operaba directamente el servicio en 428 cabeceras municipales, con 394 mil líneas."

A pesar que Telecom permitió el desarrollo y posibilitó una mayor cobertura a nivel nacional de los servicios de telecomunicaciones en el país, esta empresa estatal de orden nacional y doce de sus empresas asociadas fueron liquidadas el 12 de junio de 2003. En 2006, Telecom

^{4.} Luis Alberto Arenas Vegas, Las Telecomunicaciones en Colombia: Historia, desarrollo y normas. Bogotá, 1992. CAT Editores, 173 p. Citado por Raúl Andrés Tabarquillo Muñoz, en El modelo de regulación.

^{5.} La liquidación de Telecom, se soportó sobre siguientes Decretos: 16035 Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicaciones de Caquetá -Telecaquetá S. A. E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación; 16046 Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicaciones de Maicao -Telemaicao S.A. E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación; 16057 Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicaciones de Calarcá -Telecalarcá S.A. E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación; 16068 Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicación de Tulúa -Teletuluá S.A.E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación; 16079 Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicaciones de Nariño -Telenariño S.A. E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación; 160810 Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicaciones de Santa Rosa - Telesantarrosa S.A. E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación; 160911 Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicaciones de Cartagena -Telecartagena S.A. E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación; 161012 Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicaciones de Buenaventura -Telbuenaventura S.A. E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación; 161113 Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicaciones de Armenia -Telearmenia S.A. E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación; 161214 Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicaciones de Tolima -Teletolima S.A. E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación;

deja de ser exclusivamente una empresa estatal y vende el 52% de sus acciones a Telefónica de España por un valor de US\$ 360 Millones de dólares, de esta adquisición nació Telefónica Colombia, una filial del Grupo Telefónica, que entró a reemplazar a Telecom.

La nueva fusión no sólo redujo la representación accionaria al 48% del Estado colombiano, sino que condicionó la participación del mismo respecto a los segmentos de negocios del grupo español. Es decir, el Estado sólo entró a hacer parte del negocio de la telefonía fija, mientras que Telefónica obtendría ganancias tanto por la telefonía fija como móvil y televisión. Es importante mencionar que Telefónica utilizó las redes e infraestructura de la liquidada empresa Telecom para desarrollar su incursión en el negocio de la telefonía móvil, a través de la marca Movistar. Tres años después, el Estado colombiano perdió todo el capital obtenido por la venta de Telecom después de que Telefónica Colombia registró pérdidas de \$1,9 billones en los años 2009-2010, las cuales se repartieron por mitad entre los socios." La venta de Telecom no sólo significó pérdidas enormes para las finanzas públicas, también representó:

"[...] un despido masivo de trabajadores, en momentos en que se registran tasas altas de desempleo. Causado en parte por la política oficial de despidos masivos generados por la política de privatización de las empresas estatales. A los trabajadores de la nueva empresa se les vincula desconociendo todas las conquistas salariales y prestacionales obtenidas por los trabajadores de Telecom en muchos años de luchas sindicales"

La liquidación de Telecom fue la forma escogida por el gobierno de Álvaro Uribe Vélez para implementar la política de privatizaciones

¹⁶¹³¹⁵ Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicaciones de Valledupar -Teleupar S.A. E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación; 161416 Por el cual se suprime la Empresa de Telecomunicaciones de Huila -Telehuila S.A. E.S.P.- y se ordena su disolución y liquidación; 161517 Por el cual se suprime la Empresa Nacional de Telecomunicaciones -Telecom- y se ordena su liquidación.

^{6.} Eduardo Sarmiento, "La extinción de Telecom" El Espectador, Bogotá, 25 septiembre de 2011.

^{7.} Tabarquino Muñoz, "El modelo del servicio..." p.7.

del sector de las telecomunicaciones en el país. Aunque estas políticas públicas de privatizaciones del sector comienzan desde la década del noventa con la liberación o desregulación del marco jurídico que regulaban y protegían al sector, permitieron en el país un mayor aumento de inversionistas extranjeros, la concentración de poderes o monopolios, sumado al desmejoramiento de las condiciones laborales.

1. LA LIBERACIÓN Y PRIVATIZACIONES DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN COLOMBIA

Durante 43 años el Estado colombiano mantuvo el monopolio del sector de las telecomunicaciones, como telegrafía, televisión, telefonía local, de larga distancia nacional e internacional, además, télex y datos, a través de Telecom u operadores locales; tal hegemonía duró hasta la década del noventa con la aprobación de un sin número de leyes y decretos que desmonopolizaron los servicios de telecomunicaciones en el país, entre ellas la Ley 72 del año 1989 la cual eliminó el monopolio estatal de las telecomunicaciones, esta ley determinó que los servicios de telecomunicaciones como el servicio público podrían proveerse a través del Estado o cualquier concesionario privado; con esta ley se abrió por primera en el país la posibilidad de la participación de las empresas privadas en el sector de las telecomunicaciones. Un año después el Decreto-Ley 1900 definió los nuevos conceptos y principios sobre la organización de las telecomunicaciones, además de las potestades del Estado en relación con la planeación, regulación y control, y el régimen

de derechos y deberes tanto de operadores como usuarios.8

Sin embargo, es a partir de la constitución de 1991 que se aseguró el principio de la libre competencia en dicho sector "[...] permitiendo eliminar el monopolio de los operadores y de la prestación del servicio público de las telecomunicaciones, abriendo el ingreso al mercado de operadores privados, nacionales y transnacionales, que pudieran crear nuevas empresas, comprar las existentes y/o instalar sus filiales en todo el territorio nacional," lo que permitió que los particulares tomasen una mayor participación en el mercado nacional, en los diferentes subsectores de los servicios de telecomunicaciones en el país. No obstante, se consagró que la nación conservaría la soberanía sobre el espectro electromagnético. Según la Sentencia C-189 de 1994 de la Corte Constitucional el espectro electromagnético es un bien público que forma parte del espacio colombiano y es inajenable e imprescriptible y está sujeto a la gestión del Estado, quien debe garantizar el acceso a su uso en igualdad de oportunidades y en el término que fije el legislador.

Lo estipulado por la constitución de 1991 permitió la liberación de los servicios de telecomunicaciones y es partir de ese momento que comienza la entrada de los primeros operadores de valor agregados extranjeros al país. A continuación, se hace referencia a las leyes y decretos de la década del noventa que facilitaron la apertura y las primeras privatizaciones en el sector de las telecomunicaciones:

^{8.} Art.1, Decreto 1900 de 1990.

Sergio Roberto Matías, "Políticas públicas y telecomunicaciones en Colombia," Revista Diálogos de Saberes, No. 24, enero-junio de 2006, pp. 13-31.
 Ed. Universidad libre.

^{10.} El espectro electromagnético, es una especie de fuerza productiva activada por la electricidad con la propiedad de atraer señales con sonido, imagen y datos. Por ello se manifiesta a través de las empresas de comunicación (Radio, Televisión o Telefonía), a las cuales el Estado les permite su uso mediante concesiones que implican una selección previa de acuerdo al cumplimiento de requisitos específicos de la ley. Ver en: http://legismediosinstel. wordpress.com/2013/01/19/el-espectro-electromagnetico/. (10 septiembre de 2013)

Tabla 1. Leyes y decretos que permitieron la liberación del sector de las telecomunicaciones en Colombia

Año	Decreto-ley	Concepto
1990	D. 1900	Facultó al Ministerio de las Telecomunicaciones para otorgar mediante licencias las concesiones para la prestación de los servicios de telefonía básica de larga distancia a nivel nacional e internacional.
1990	D.1901	Estableció la reestructuración del Ministerio de Comunicaciones, asignándole las funciones de planeación regulación y supervisión.
1991	Reforma constitucional	Abrió las puertas para la inversión extranjera. Asimismo, se definió un nuevo ente de vigilancia y control la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y se estableció el principio básico de la libre competencia.
1992	D. 2122	Estableció la creación de la Comisión de Regulación de las Tele- comunicaciones como el ente técnico adscrito al Ministerio
1932	D. 930	Reglamentó el establecimiento de redes privadas de telecomunicaciones y la utilización del espectro radioeléctrico.
1993	Ley 37	Estableció las primeras regulaciones al servicio de telefonía móvil celular. Permitió que las compañías realizaran JOINT VENTURES,* para aclarar los programas de expansión reglamentando los contratos de asociación para las telecomunicaciones.
1993	Ley 80	Reglamentó la contratación privada (contracting out)2
1994	Ley 142	Se estableció como ley general de servicios públicos domiciliarios. (Telefonía pública básica conmutada local y de larga distancia) Redefinió las funciones de la CRT. Eliminó la necesidad de licencias para prestar el servicio. Reglamentó el mercado de los servicios públicos.

telegomanicaciones en colombia			
Año	Decreto-ley	Concepto	
1997	D. 2542	Reglamentó la concesión de licencias para la operación del servicio de larga distancia en competencia con Telecom	
1000	D.1130	Estableció una nueva reestructuración del Ministerio de Comunicaciones	
Ley 555		Estableció normas relativas al sistema de comunicaciones personales (PSC)	

Tabla 1. Leyes y decretos que permitieron la liberación del sector de las telecomunicaciones en Colombia

Como se puede deducir de la tabla anterior estas leyes y decretos fueron el soporte para llevar a cabo el proceso de privatización del sector de telecomunicaciones en el país, estas orientadas:

"[...] Hacia la prestación de servicios y la asociación de empresas estatales con agentes privados. Los principales instrumentos utilizados fueron las concesiones para la prestación de servicios de valor agregado, las concesiones para la prestación de servicios de telefonía móvil celular, las concesiones para la prestación de servicio de la telefonía local; los contratos de asociación a riesgo compartido (Joint venture); las concesiones para la prestación de servicios de larga distancia nacional e internacional".¹¹

^{*} Joint Ventures es tipo de contrato de "Riesgo compartido", y tiene como característica que dos o más personas naturales o jurídicas, celebran este contrato con el objeto de realizar una actividad económica específica, es decir, realizar un negocio en conjunto, asumiendo el riesgo respectivo en común y disfrutando de sus beneficios, por un tiempo determinado, sin la necesidad de constituir una sociedad o persona jurídica. Ver http://www.rodriguezvelarde.com. pe/pdf/libro3_parte1_cap18.pdf

^{**} Contracting out es una contratación externa mediante la cual unas empresas privadas especializadas se encargan de prestar servicios públicos. http://www.linguee.es/ingles-espanol/ traduccion/contracting+out.html

^{11.} Isidro Hernández, las privatizaciones en Colombia, Bogotá, 2004, pág.72.

La transformación del marco jurídico, además de permitir la evolución y desarrollo del sector de las telecomunicaciones, respecto a cobertura e introducción de nuevas tecnologías, trazó el camino de la liberación y privatización de las telecomunicaciones, produciendo la eliminación del monopolio público estatal y su reemplazo por oligopolios privados, mixtos, nacionales y, fundamentalmente transnacionales. Es necesario resaltar que el proceso de desregulación en el país ha estado acorde con las tendencias o políticas macroeconómicas internacionales, encaminadas a: impulsar la privatización de las empresas estatales, desregularizar los servicios y proteger a la propiedad privada"; estas políticas fueron impulsadas en América Latina durante los años noventa por organismos financieros internacionales como el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial y la Organización Mundial del Comercio, con el propósito de impulsar el crecimiento económico en países subdesarrollados.

La implementación de estas políticas en Colombia, implicó no solo un cambio en la normatividad sino una nueva estructuración del sector de las telecomunicaciones, que permitiera y garantizara la inversión y participación privada. Asimismo, estableció los parámetros para impulsar un trato equitativo y no discriminatorio para los inversionistas especialmente las transnacionales. Según Eduardo Sarmiento, las privatizaciones de las comunicaciones tienen grandes similitudes con las de la salud y pensiones en donde los inversionistas reciben condiciones excepcionales, adquieren poderes monopólicos y, como son demasiado grandes para quebrarse, obligan a los gobiernos a subsanarles los quebrantos financieros para mantener la posición dominante. En la

^{12.} Sergio Roberto Matías, "Políticas públicas..." p. 38.

^{13.} Las políticas de privatización de las empresas entendida de la ortodoxia de los neoliberales puede ayudar a la reducción de la presión en el presupuesto del gobierno, tanto a corte plazo, gracias a los ingresos derivados de la venta de empresas, como a largo plazo, puesto que el gobierno ya no tiene que financias la inversión necesaria. Por otra, el fundamento de la idea de privatización se basa en que la industria privada está gestionada más eficientemente que las empresas estatales. Ramón Casilda Béjar, "América Latina y el Consenso de Washington", Boletín económico de ICE, No 2803, 2004, 26 de abril al 2 de mayo.

práctica, se convirtieron en una fuente de trasferencias del patrimonio público a los consorcios nacionales y extranjeros y de ampliación de las desigualdades, ¹⁴ el caso más diciente el de Telecom.

^{14.} Eduardo Sarmiento, "la extinción de Telecom" El Espectador, [Bogotá] 25 de septiembre 2011.

2. EL CONCEPTO DE TELECOMUNICACIONES

Las telecomunicaciones abarcan todas las formas de comunicación a distancia o transmisión de palabras, sonidos, imágenes o datos en forma de impulsos o señales electrónicas o electromagnéticas, es una técnica que consiste en la transmisión de un mensaje desde un punto hacia otro, usualmente con la característica adicional de ser bidireccional.¹⁵

En Colombia se entiende por telecomunicación toda emisión, transmisión o recepción de señales, escritura, imágenes, signos sonidos, datos o información de cualquier naturaleza por hilo, radio, u otros sistemas ópticos o electromagnéticos. El conjunto o sistema de telecomunicaciones abarca todas las formas de comunicación a distancias, incluyendo: radio, telegrafía, televisión, telefonía, transmisión de datos e interconexión de ordenadores. Asimismo, se determinan como un servicio público a cargo del Estado, que lo presta en forma directa a través de entidades públicas de los órdenes nacional, territorial y/o local, o de manera indirecta mediante concesión.¹⁶

^{15.} http://www.ecured.cu/index.php/Telecomunicaciones

^{16.} Las telecomunicaciones al servicio de los colombianos, Ministerio de las Telecomunicaciones, Bogotá, 2003, p. 6.

2.1 Clasificación de los servicios de telecomunicaciones en Colombia

1. Los servicios de telecomunicaciones se clasifican en seis categorías: servicios básicos, de difusión, telemáticos, de valor agregado, auxiliares de ayuda y servicios especiales. A continuación, se presenta una breve descripción de los mismos:

Los servicios básicos: Son los servicios suministrados a través de una red de telecomunicaciones. Constituyen la base sobre la cual pueden prestarse servicios suplementarios, cuyo principal objetivo es la transmisión de señales a través de la red de telecomunicaciones del Estado. Estos se clasifican en dos categorías: servicios portadores y Teleservicios

Los Servicios portadores son aquellos que proporcionan la capacidad necesaria para la transmisión de señales entre dos o más puntos definidos de la red de telecomunicaciones. Estos comprenden los servicios que se hacen a través de redes conmutadas,¹⁷ de circuitos o de paquetes y los que se realizan por medio de redes no conmutadas. Forman parte de éstos, entre otros, los servicios de arrendamiento de pares aislados y de circuitos dedicados.

Respecto a los Teleservicios el artículo 28 del Decreto 1900 de 1990 los define como los servicios que proporcionan en sí mismos la capacidad completa para la comunicación entre usuarios, incluidas las funciones del equipo terminal. Forman parte de éstos, los servicios de telefonía tanto fija como móvil. La siguiente tabla hace referencia a cada uno de los servicios de telecomunicaciones que hacen parte de los Teleservicios.

Tabla 2. Clasificación de Teleservicios

Telefonía fija		
Telefonía Pública B Conmutada Local (TPBC-L)	Básica	Es el servicio básico de telecomunicaciones, su objetivo principal es la transmisión conmutada de voz a través de la red telefónica conmutada con acceso generalizado al público, en un mismo municipio.

Tabla 2. Clasificación de Teleservicios

Telefonía fija		
Telefonía pública Conmuta- da Local Extendida (TPBC-LE)	Es el servicio de TPBC pero abarca un área geográfica más amplia conformada por municipios adyacentes, siempre y cuando ésta no supere el ámbito de un mismo departamento.	
Telefonía pública básica conmutada de larga distan- cia nacional e internacional (TPBC-LDN/LDI)	Es el servicio público de telefonía básica conmutada que se presta entre localidades del territorio nacional o entre estas en conexión con el exterior.	
Telefonía Móvil		
Telefonía Móvil Celular (TMC)	Es un servicio público de telecomunicaciones no domiciliario, de ámbito y cubrimiento nacional, que proporciona en sí mismo capacidad completa para la comunicación telefónica entre usuarios móviles y, a través de la interconexión con la red telefónica público conmutada RTPC, entre aquello, y usuarios fijos, haciendo uso de una red de telefonía móvil celular, en la que la parte del espectro radioeléctrico asignado constituye su elemento principal.	
International Mobile Tele- communications 2000 IMT	Las IMT-2000 comportan un carácter GLOBAL con aplicaciones MULTIMEDIO. A este tipo de sistemas y servicios se los ha denominado de tercera generación o 3G, por oposición a los de primera y segunda generación, (1G - Analógicos y 2G- Digitales). Uno de los atributos más importantes de las IMT-2000 es la capacidad de itinerantica mundial con un sólo terminal de bajo costo, lo que permitirá al público tener: "Acceso móvil a servicios multimedia personalizados, en cualquier parte, en cualquier momento", prácticamente equivale a hacer cualquier cosa, en cualquier momento y en cualquier lugar, en el contexto de las telecomunicaciones cotidianas.	
Servicios Personales (PCS)	Son servicios móviles o fijos, de ámbito y cubrimiento nacional, que se presentan haciendo uso de una red terrestre de telecomunicaciones, su elemento fundamental es el espectro radioeléctrico asignado, que proporciona en sí mismos capacidad completa para la comunicación entre usuarios PCS y, a través de la interconexión con las redes de telecomunicaciones del Estado con usuarios de dichas redes, este servicios permiten la transmisión de voz, datos e imágenes tanto fijas como móviles.	

Tabla 2. Clasificación de Teleservicios

Telefonía fija		
Sistemas Troncalizados	Son sistemas fijos-móviles terrestres, que proporciona en si mismos la capacidad completa para la comunicación entre usuarios y grupos de usuarios, mediante tecnologías de canales radioeléctricos múltiples compartidas de selección automática, los sistemas de radiocomunicaciones troncalizados utilizan técnicas de transmisiones múltiples, control y señalización digital para ofrecer la máxima eficiencia en el uso de canales de voz, datos e imagen digital, el trunking permite que un gran número de usuarios comparta un número relativamente pequeño de enlaces de comunicación.	
Radiomensajes (Beeper o pager):	Servicio de mensajes que utilizan un canal radioeléctrico determinado y que dan una indicación sobre la existencia de una llamada de búsqueda, localización o atención para un usuario o grupo de usuarios. Siendo el mensaje, el conjunto de información que comprende un sobre y un contenido. El sobre se refiere a los códigos, formatos o protocolos de información necesarios para que el contenido pueda ser tratado, direccionado y transferido adecuadamente. El contenido es el mensaje propiamente dicho, que puede presentarse en forma verbal o en forma visual codificada.	
Sistemas de radio conven- cional (monocanales)	Sistema de radiocomunicación del servicio radioeléctrico fijo y móvil terrestre, que opera mediante la explotación dúplex y half duplex, de uno o más canales radioeléctricos de voz y/o datos. Los servicios de telecomunicaciones que utilicen sistemas de radiocomunicación convencional de voz y/o datos, que proporcionen en sí mismos la capacidad completa para la comunicación entre usuarios, incluidas las funciones del equipo terminal, constituyen una modalidad de servicios básicos	

Fuente: Ministerio de TIC El Artículo 2 del Decreto 2103 de 2003, ley 142 de 1994 Decreto 1641 de 1.994. Resolución 087 de 1.997 de la CRT

2. Los servicios de difusión: Son aquellos en los que la comunicación se realiza en un solo sentido a varios puntos de recepción en forma simultánea. Este servicio se divide en servicios de radiodifusión sonara y televisión. La radiodifusión es un servicio público de teleco-

municaciones, a cargo y bajo la titularidad del Estado, orientado a satisfacer necesidades de telecomunicaciones de los habitantes del territorio nacional y cuyas emisiones se destinan a ser recibidas por el público en general. La siguiente tabla describe los tipos de radiodifusión:

Tabla 3. Clasificación servicios de difusión

Servicio Radiodifusión sonora		
División Concepto		
Radiodifusión so- nora comercial	Cuando la programación del servicio está destinada a la satisfac- ción de los hábitos y gustos del oyente y el servicio se presta con ánimo de lucro, sin excluir el propósito educativo, recreativo, cultur- al e informativo que orienta el servicio de radiodifusión sonora en general.	
Radiodifusión de interés público	Cuando la programación se orienta principalmente a elevar el nivel educativo y cultural de los habitantes del territorio colombiano y a difundir los valores cívicos de la comunidad.	
Radiodifusión so- nora comunitaria	El Servicio Comunitario de Radiodifusión Sonora es un servicio público de telecomunicaciones, de interés social, sin ánimo de lucro, a cargo y bajo la titularidad del Estado, quien lo prestará en gestión indirecta a través de comunidades organizadas debidamente constituidas en Colombia.	

El servicio de Televisión es un servicio de telecomunicaciones que ofrece programación dirigida al público en general o a una parte de él, que consiste en la emisión, transmisión, difusión, distribución, radiación y recepción de señales de audio y video en forma simultánea, este servicio se clasifica en cuatro categorías según la función, la siguiente tabla los muestra de manera pormenorizada:

Tabla 4. Clasificación del servicio de televisión según su función

Servicio de televisión	Categorías	Concepto	
Tecnología de trans- misión	Tv por cable y cerrada	La señal de televisión llega al usuario a través de un medio físico de distribución destinado exclusivamente a esta transmisión, o compartido para la prestación de otros servicios de telecomunicaciones de conformidad con las respectivas concesiones y las normas especiales que regulan la materia. No hacen parte de la televisión cableada, las redes internas de distribución colocadas en un inmueble a partir de una antena o punto de recepción.	
	TV satelital	Es aquella en la que la señal de televisión llega a usuario desde un satélite de distribución directa.	
	Tv radiodifundida	La señal de televisión llega al usuario desde estación transmisora por medio del espectro ele tromagnético, propagándose sin guía artificial.	
	Tv por suscripción	La señal, independientemente de la tecnología de transmisión utilizada y con sujeción a un mismo régimen jurídico de prestación, está destinada a ser recibida únicamente por personas autorizadas para la recepción.	
Tipo de usuarios	Tv abierta	La señal puede ser recibida libremente por cual- quier persona ubicada en el área de servicio de la estación, sin perjuicio de que, de conformidad con las regulaciones que al respecto expida la Comisión Nacional de Televisión, determinados programas se destinen únicamente a determinados usuarios	
Orientación general	Tv comercial	La programación destinada a la satisfacción de los hábitos y gustos de los televidentes, con ánimo de lucro, sin que esta clasificación excluya el propósito educativo, recreativo y cultural que debe orientar a toda televisión colombiana.	
de la programación	TV comunitaria/TV de interés público	La que la programación se orienta en general, a satisfacer las necesidades educativas y culturales de la audiencia.	

Tabla 4. Clasificación del servicio de televisión según su función

Servicio de televisión	Categorías	Concepto
	Tv internacional	Hace referencia a las señales de televisión que se originan fuera del territorio nacional y que pueden ser recibidas en Colombia o aquella que se origina en el país y que se puede recibir en otros países.
	Tv nacional	Es aquella que se origina y recibe dentro del territorio nacional.
Nivel de cubrimiento	Tv nacional de op- eración privada	Es aquella autorizada como alternativa privada y abierta al público para cubrir de manera permanente las necesidades del servicio y la prestación eficiente y competitiva del mismo en todo el territorio nacional.
	Tv comunitaria sin ánimo de lucro	
	Tv Local/ Tv re- gional	Es el servicio de televisión que cubre un área geográfica determinada.

Fuente: artículos 19, 20, 21 y 22 de la ley 182 de 1995.

3. EMPRESAS MÁS REPRESENTATIVAS DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES, INDICADORES DE RENTABILIDAD

De las 43 empresas prestadoras del servicio de telecomunicaciones en el país, diez concentran gran parte de los ingresos operacionales, las utilidades y el personal del sector. Dentro del grupo de empresas se encuentran cuatro multinacionales: Claro filial del grupo mexicano América Móvil, Directv de Estados Unidos que es el mayor operador de televisión satelital en el continente, Telefónica de España y Millicom international Cellular-Tigo de Luxemburgo, ¹⁸ así como seis empresas nacionales. Entre las empresas de carácter nacional, destacan la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB), Une del Grupo EPM, Telebucaramanga, Edatel, Empresa de Telecomunicaciones de Pereira y Avantel.

De las transnacionales, la que tiene el mayor segmento del mercado en Colombia es América Móvil a través de sus dos empresas matrices Comcel y Telmex, que operan a través de la marca Claro, empresas

^{18.} Según el listado "Global 2000: China Takes The Lead" publicado por la Revista Forbes, Telefónica aparece ubicada como la empresa 62 más grande del mundo, América móvil en el puesto 100 y Millicom en el 1405.

ambas pertenecientes al mexicano Carlos Slim. América Móvil tiene en la actualidad presencia en 18 países del continente, a nivel internacional se posicionó como la sexta compañía de telecomunicaciones por detrás de AT&T, China Mobile, Vodafone, Nippon Telegraph y Telefónica. La empresa de Slim ingresó al mercado nacional desde 1994 en el negocio de la telefonía móvil y posteriormente, en el año 2004 se incorpora en el negocio de telefonía fija, televisión por suscripción e internet, estos servicios prestados a través de sus dos compañías Comcel y Telmex, en actualidad Claro, es la empresa del sector con mayores ingresos y utilidades además monopoliza los segmentos de la telefonía móvil y Televisión por cable en el país.

Telefónica, otra multinacional de origen Español, ingresó a Colombia en el año 2006, con la adquisición del 52% de las acciones de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Telecom), hoy por hoy, es una empresa de capital mixto con una participación accionaria del Estado del 48%, entre su portafolio de servicios se encuentra: Televisión de alta definición, telefonía e internet móvil, prestado a través de la marca Movistar, en cuanto a los servicios de telefonía fija, local de larga distancia y pública a través de la marca Telefónica, en la actualidad es el operador con mayor número de abonados en el segmento de internet móvil. A nivel internacional "El Grupo ocupa la séptima posición en el sector de telecomunicaciones a nivel mundial por capitalización bursátil, la primera como operador europeo integrado, y la decimoctava en el ranking Eurostoxx 50, que agrupa las mayores compañías de la zona."²⁰

Respecto a las dos multinacionales restantes, Directv Group tiene presencia en el territorio colombiano después de adquirir a SKY en el año 2004, pero sólo a partir de 2006 empezó a ofrecer los servicios de

Scott DeCarlo. Forbes. "Global 2000: China Takes The Lead", Forbes, New York, abril 2013. Consultado el 15 de febrero de 2014. Tomado de: http:// www.forbes.com/global2000/#page:1_sort:0_direction:asc_search:_filter: Telecommunications%20services_filter:All%20countries_filter:All%20states

http://www.telefonica.com/es/about_telefonica/html/quienessomos/quienessomos.shtml

televisión digital a través de la marca DIRECTV. En cuanto a Millicom International Cellular-Tigo este incursionó en el mercado Nacional desde el año 2003 al asociarse con dos empresas nacionales: la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB) y EPM Telecomunicaciones-Une de Medellín, desde entonces se posicionó como el tercer operador de telefonía móvil más importante del país.

Del conjunto de las empresas nacionales se encuentran tres empresas públicas: la primera EPM, la cual ofrece un portafolio de servicios públicos como de telecomunicaciones, los servicios de telecomunicaciones (televisión, internet y telefonía) son prestados a través de la empresa UNE Telecomunicaciones, como se mencionó anteriormente Une participa en el segmento de la telefonía e internet móvil con la marca Tigo. De la misma manera, UNE tiene participación accionaria en dos empresas más del sector que están dentro de las diez empresas más representativas del sector telecomunicaciones; la Empresa de Telecomunicaciones de Pereira y Edatel. La segunda pública es la Empresa de Teléfonos de Bogotá (ETB) que presta servicios de Telefonía fija, Internet conmutado y móvil, además televisión por medio de un convenio con Directv y la tercera Telebucaramanga una compañía de economía mixta con una participación del 56% de Telefónica Colombia y el 44% del Municipio de Bucaramanga.

Tabla 5. Las doce empresas más representativas de la TIC en Colombia

Casa Matriz	Empresas	Propiedad de capital	Servicios	Presencia
Empresas Transr	nacionales			
	Telmex	Privado	Televisión Internet Telefonía fija	Nacional
América móvil	Comcel	Privado	Telefonía móvil celular Internet móvil Venta de equi- pos	Nacional

Tabla 5. Las doce empresas más representativas de la TIC en Colombia

Casa Matriz	Empresas	Propiedad de capital Servicios		Presencia
Telefónica	Movistar	Mixto (52% del grupo Telefóni- ca y 48% del Estado Colom-	Telefonía móvil	Nacional
	Telefónica Co- lombia	biano)	Telefonía ((fija, larga distancia)	Nacional
Direc TV Group	Directv	Privado	Televisión satel- ital	Nacional
Millicom Inter- national Cellular	Tigo	Mixto (Millicom Internacional participación 50,02% y Une 49,98%)	Telefonía móvil e internet Ventas de equi- pos	Nacional
Empresas Nacionales				

Tabla 5. Las doce empresas más representativas de la TIC en Colombia

Casa Matriz	Empresas	Propiedad de capital	Servicios	Presencia
	EPM Telecomu- nicaciones Une	Público	Televisión Internet Telefonía ((fija, larga distancia y pública) Telefonía móvil celular Data center Vir- tual 4G LTE	Nacional
	Empresa de Telecomuni- caciones de Pereira	Mixta (filial de Une)	Telefonía (fija, larga distancia y pública) Internet Televisión	
EPM	Edatel	Mixta (inversionistas EMP teleco- municaciones, Departamento de Antioquia Fondos de pen- sión cesantías, cooperativas, trabajadores y ex trabajadores de la empresas adquieren el 21, 04% de las acciones de Edatel)	Internet y datos Telefonía públi-	Antioquia, Córdoba, Su- cre, Cesar y Santander

Tabla 5. Las doce empresas más representativas de la TIC en Colombia

Tabla 6. Las doce empresas mas representativas de la 110 en colombia				
Casa Matriz	Empresas	Propiedad de capital	Servicios	Presencia
ETB		Pública	Datos Data Center Telefonía (fija, larga distancia y pública) Telefonía móvil Tv por medio de Directv Trunking	Bogotá, llanos, Cundinamarca. (servicios de Telefonía fija y móvil, Tv) Medellín, Cartagena, Cali Barranquilla y Bucaramanga negocio de Trunking y voz móvil.
Avantel		Privada	Trunking digital Acceso telefónico desde y hacia cualquier destino Mensajes de texto Soluciones de datos móviles empresariales Soluciones de Banda ancha inalámbrica Localización satelital	20 ciudades de Colombia entre ellas: Medellín, Barranquilla, Cartagena
Telebucara- manga		Mixta (con una participación del 56% de Telefónica Co- lombia y el 44% del municipio de Bucaramanga)	Telefonía fija Tv Digital Satel- ital Internet Banda Ancha	Bucaramanga y área su metro- politana

Fuente: Elaborado a partir de los informes corporativos

4. INGRESOS OPERACIONALES Y UTILIDADES

Para el 2012 este conjunto de empresas registraron ventas por 22,4 billones de pesos, del total de estos ingresos, el Grupo Claro concentró la mayor participación con el 57,12%. El Grupo Telefónica obtuvo una participación del 17,82% sobre el total de ventas, siendo estos dos grupos empresariales, los proveedores con mayores ingresos, ya que entre los dos concentran el 72,94% de ingresos operacionales de las empresas de telecomunicaciones. Entre tanto UNE, Tigo y ETB ocupan el tercer, cuarto y quinto lugar, respectivamente, Une registró una participación del 8,31%; Tigo el 6,18% y ETB con el 5,99%. Por otro lado Edatel y Telefónica Pereira, filiales de Une alcanzaron una participación del 1,27% entre ambas, mientras los operadores Avantel y Telebucaramanga alcanzaron ventas similares entre ellos, del 0,54% y 0,53% del total, respectivamente. Cabe recordar que Directv obtuvo una participación del 2,24%. La siguiente tabla muestra de manera clara las cifras anteriormente descritas.

Tabla 6. Ingresos operacionales, 2012

Empresas	Ventas	% Participación
Comcel	7.747.564	34,53
Telmex Colombia	4.675.745	20,84
Telefónica Colombia	3.998.868	17,82
Une	1.863.766	8,31
Tigo	1.387.755	6,18
ETB	1.344.160	5,99
Directv	502.004	2,24
Telmex	393.979	1,76
Edatel	183.388	0,82
Avantel	120.847	0,54
Telebucaramanga	118.046	0,53
Telefónica Pereira	101.640	0,45
Total	22.437.762	100,00

Fuente: 1000 empresas, Revista Dinero, Bogotá, junio 18 de 2013.

Respecto a las utilidades, CLARO obtuvo la mayor rentabilidad \$ 2,5 billones de pesos, convirtiéndola no sólo en la empresa líder del sector sino en "la sexta empresa más grande del país, superada apenas en volumen de ventas por las empresas Ecopetrol, EPM, Terpel, Éxito y Pacific Rubiales". ETB alcanzó \$262.830 millones de pesos en utilidades netas ubicándose como la segunda empresa del sector con mayor margen de utilidad. Mientras Telebucaramanga y Telefónica Pereira lograron utilidades afines entre ellas, 10.417 millones de pesos y 10.908 millones de pesos, respectivamente. Entre tanto, Telefónica Colombia, Une, Directv, Edatel y Avantel presentaron un resultado neto negativo. La siguiente tabla da cuento de lo descrito.

^{21. &}quot;Grupo Claro", Revista Dinero, junio 18 de 2013.

Tabla 7. Utilidades 2012

Empresas	Utilidad neta
Comcel	2.384.003
Telmex Colombia	162.642
Telefónica Colombia	(280.568)
Une	(203.213)
Tigo	1.789
ETB	262.830
Directv	(26.970)
Telmex	8.075
Edatel	(7.430)
Avantel	(5.654)
Telebucaramanga	10.417
Telefónica Pereira	10.908

Fuente: 1000 empresas, Revista Dinero, junio 18 de 2013.

De otra forma, de cada \$100 pesos que vende Comcel la empresa insignia del Grupo Claro, \$30 pesos son ganancias. Entre tanto, la empresa que le sigue en margen de rentabilidad es ETB que de cada \$100 pesos que vende \$19,5 pesos son utilidades, sin embargo, las utilidades de ETB sólo representan el 10% de las utilidades de Comcel. Por lo tanto, CLARO es de lejos la empresa de comunicaciones que más ganancias obtiene en el país. El Siguiente cuadro muestra de manera pormenorizada la situación:

Tabla 8. Indicadores económicos

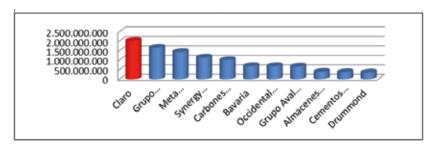
Empresa	Ventas	Utilidad	Margen de utilidad
Comcel	7.747.564	2.384.003	30,77
Telmex Colombia	4.675.745	162.642	3,48
Telefónica Colombia	3.998.868	-280.568	-7,02

Empresa	Ventas	Utilidad	Margen de utilidad
Une	1.863.766	-203.213	-10,90
Tigo	1.387.755	1.789	0,13
ETB	1.344.160	262.830	19,55
Directv	502.004	-26.970	-5,37
Telmex	393.979	8.075	2,05
Edatel	183.388	-7.430	-4,05
Avantel	120.847	-5.654	-4,68
Telebucaramanga	118.046	10.417	8,82
Telefónica Pereira	101.640	10.908	10,73
Total	22.437.762	2.316.829	10,33

Tabla 8. Indicadores económicos

Sin embargo, los niveles de ganancias de la empresa, se vuelven más sorprendentes cuando se comparan con las empresas privadas más poderosas del país como Meta Petroleum, El Cerrejón, Bavaria, Éxito, Drummond, Bancolombia, Inversiones Suramericana, Avianca y Argos, CLARO está por encima de todas en utilidades. Es decir CLARO es la empresa privada que más gana en el país. Por ejemplo, el Éxito sólo obtuvo un 21,21% de las ganancias que logró CLARO en 2011, Argos el 20,15% y Bavaria el 37,6%.

Gráfica 1. Utilidades netas de las principales empresa de telecomunicaciones del país



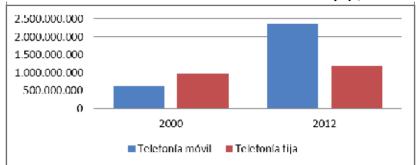
CLARO presenta indicadores de rentabilidad que son extraordinarios: así, por cada \$100 que vende, obtiene una rentabilidad bruta de \$44,53 pesos, operacional de \$23,39 y neta de \$18,48. No obstante, a pesar de ser una empresa dominante del mercado de telecomunicaciones sólo pagó durante 2011 por impuesto de renta y complementarios el 7,12% del total de ingresos operacionales. Si tomamos sólo como punto de referencia el impuesto que paga cualquier ciudadano por consumo y adquisición de servicios (IVA) que ronda el 16%, cualquier trabajador de CLARO paga en porcentaje de impuesto, mucha más que las cifras que paga la empresa.

4.1 Participación de mercado a nivel mundial

En los últimos trece años la telefonía móvil tuvo un crecimiento de proporciones inusitadas en el mundo, ya que pasó en el año 2000 de 627 millones de líneas móviles a 2.361 millones en 2012, lo que representó un crecimiento del 73,4%. Además amplio su participación en el mercado de telefonía del 39,1% en 2000 a 66,6% en 2012. Este crecimiento ha estado soportado en tres factores: a) el rápido avance tecnológico de la telefonía móvil, b) la migración de ciudadanos de telefonía fija a telefonía móvil, como mecanismo de comunicación cotidiano, y c) por supuesto al grado acelerado de penetración impulsado por la feroz competencia y el apoyo de los Estados para el posicionamiento de dichas empresas.²²

A pesar de los vaticinios que se han difundido sobre la desaparición de la telefonía fija esta se ha mantenido en indicadores similares desde el año 2000 pasó de 974 millones a 1.180 millones, lo que representó un crecimiento del 17,4%, no obstante su participación en el mercado pasó del 60,8% al 33,3% en la participación total de servicios de telefonía. La siguiente grafica presente de manera ilustrativa dicho fenómeno:

^{22.} Para tener un simple marco de referencia del grado de penetración de la telefonía celular en el Continente, son ilustrativas las cifras presentadas por América Móvil sobre el grado de penetración por país, a saber: 70% México, Estados Unidos 108%, Colombia 102%, Panamá 118%, Brasil 133%, Argentina 145%, Chile 152%.

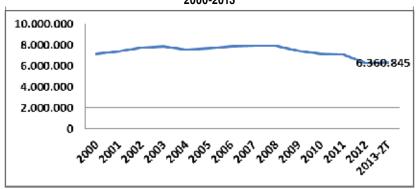


Gráfica 2. Evolucionado del número de abonados telefonía móvil y fija, 2000-2012

Fuente: ITU

4.2 Telefonía fija

En Colombia, el negocio de la telefonía fija básica se ha caracterizado por una tendencia sostenida a la depreciación, situación que se ha presentado por la gran acogida de la telefonía móvil celular, como se puede apreciar en la siguiente tabla el número de suscriptores a telefonía fija ha ido disminuyendo paulatinamente, pasando de 8 millones de abonados en el año 2003 a 6,3 millones para el segundo trimestre del 2013, aunque la tendencia es la disminución sostenida de abonados, es importante resaltar que para el segundo trimestre del 2012 se da un incremento positivo, pasando de 6.322.324 usuarios a 6.360.845 usuarios en el segundo trimestre el 2013, lo que representa 38.521 más líneas fijas.



Gráfica 3. Evolución del número de suscriptores a telefonía fija a nivel nacional, 2000-2013

Fuente: elaborado a partir de las cifras y datos de ITU y el Ministerio de las TIC.

Cabe recordar que en el negocio de telefonía fija la empresa Telefónica se soportó en la estructura que tenía Telecom, por ello no es extraño que sea la segunda empresa del país en líneas fijas. Sin embargo, en el último quinquenio el primer lugar lo ha tomado la ETB, especialmente por el mercado con el que cuenta en la ciudad de Bogotá. De manera paradójica los servicios de telefonía fija han concentrado la mayor presencia de trabajadores sindicalizados, ocurrió en Telecom con Sittelecom y la Asociación de Técnicos de Telecom (ATT), posteriormente la USTC, en la ETB, Sintratelefonos, en UNE hacen presencia las organizaciones sindicales Sintraemsdes y Sinpro, y en Telmex la Unión de Trabajadores de CLARO. La siguiente tabla muestra la evolución del número de suscriptores la telefonía fija durante el último año:

Tabla 9. Número de suscriptores trimestral al servicio de telefonía fija según el operador, 2012-2013

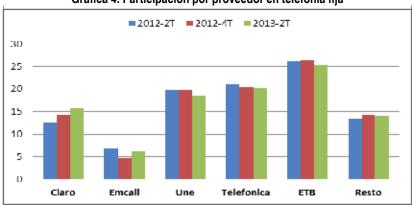
	Número de abonados por trimestre					
Proveedor	2012-2T	2012-3T	2012-4T	2013-1T	2013-2T	
ETB	1.656.271	1.636.223	1.641.147	1.659.329	1.611.357	
Telefónica	1.338.130	1.285.682	1.270.080	1.282.965	1.290.629	
Une	1.255.355	1.215.432	1.222.988	1.161.797	1.181.469	

Operador, 2012 2010							
	Número de abonados por trimestre						
Proveedor	2012-2T	2012-3T	2012-4T	2013-1T	2013-2T		
Emcali	433.863	298.712	292.051	399.991	390.817		
Claro	787.783	846.491	889.217	929.664	995.927		
Resto	850.922	892.790	92.846	905.123	890.646		
Total Nacional	6 322 324	6 175 330	6 208 329	6 338 869	6 360 845		

Tabla 9. Número de suscriptores trimestral al servicio de telefonía fija según el operador, 2012-2013

Fuente: Ministerio de las TIC

Como se deduce de la tabla anterior, entre ETB, Telefónica, Une, Emcali y Claro agrupan el 86% de los usuarios de telefonía fija del país, para el segundo semestre del 2013, entre las cinco empresa la suma de usuarios fue de 5.470.199. El 14% restante, es decir, 890.646 suscriptores restante están distribuidos entre 22 empresas con presencia regional, prestadores de este servicio. Quizá este es el único segmento de los servicios de telecomunicaciones donde controlan o tienen una mayor participación las empresas públicas, ya que cuentan con el 50,04% del total de abonados entre ETB, UNE y Emcali. En la siguiente gráfica se observa la participación en el mercado de la telefonía fija por proveedor.



Gráfica 4. Participación por proveedor en telefonía fija

Fuente: Ministerio de las TIC

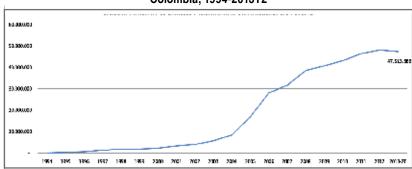
Como se mencionó anteriormente, ETB es la empresa que presentó la mayor participación en el mercado de la telefonía fija, con el 25,33%, a pesar de ello esta compañía ha perdido participación respecto al segundo y cuarto trimestre del 2012. Tanto Telefonica como Une, manifestaron la misma situación de decrecimiento trimestre tras trimestre. A diferencia, Claro ha cobrado un poco más de participación trimestralmente, pasando de 12,46% en segundo trimestre del 2012 a 15,66% para el segundo semestre del 2013, es decir 3,20%, esto representan 208.144 usuarios más respecto al 2012-T2.

4.3 Telefonía móvil

Número de abonados a telefonía móvil celular

Actualmente el subsector de telecomunicaciones con mayor penetración en el mercado nacional es la telefonía móvil.²³ Desde 1994, año en el cual se ofrecieron los primeros servicios de telefonía móvil en el país se ha registrado una dinámica de crecimiento muy alta. Para 1994 este servicio contaba con 69.975 abonados; en el 2001 los suscriptores ascendían a 3.265.300; en el 2010 a 43.130.054; y para segundo trimestre del 2013 se registraron 47.313.686 abonados. El siguiente gráfico describe la evolución de abonados a este servicio.

^{23.} Las primeras concesiones para el servicio de telefonía móvil celular que se dieron en el país fueron otorgadas por un período de diez años, prorrogables con el mismo tiempo y con cinco años de exclusividad, por un monto total de \$973,442 millones de pesos, a las siguientes empresas: Millicon Telecartagena, Celcaribe región de la costa: Comcel operaba en el oriente a través de Bell Canadá y ETB-Telecom, Occel occidente cable&Wireless y EPM Medellín, privada Celumóvil costa oriente Mc Cow(att) y Cocelco occidente.

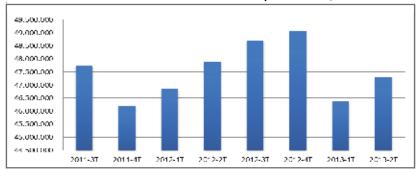


Gráfica 5. Evolución del número de abonados a telefonía móvil celular en Colombia, 1994-2013T2

Fuente: Elaborado a partir de los datos estadisticos reprortados por Ministerio de la TIC.

Aunque se ha registrado un crecimiento constantes durante las últimas dos décadas, para el cuarto trimestre del 2011 y el primer trimestre del 2012 el número suscriptores decreció. La variación porcentual del cuarto trimestre del 2011 fue de -3,24%, es decir, 1.547.491 abonados menos respecto al trimestre anterior. En cuanto a la variación porcentual del primer trimestre del 2013 fue -5,48% es decir, 2.690.438 suscriptores menos al cuarto trimestre del 2012. Según el Ministerio de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones en el país existen 98,4 abonados en servicio de telefonía móvil por cada 100 habitantes.²⁴ La gráfica No. Describe tal situación.

Boletín trimestral de las TIC; cifras primer trimestre de 2013, Bogotá, 2013 Ministerio de TIC.



Gráfica 6. Abonados a telefonía móvil celular por trimestre, 2011-2013

Fuente: elaborado a partir de los datos estadisticos reprortados por Ministerio de la TIC.

En cuanto a la participación en el mercado que tienen los proveedores de telefonía móvil en el país, para el segundo trimestre del 2013, CLARO, conocida meses atrás como Comunicación Celular S.A. (Comcel) presentó una participación del 58,77%; Telefónica Móviles Colombia S.A (Movistar) el 24,69%; Colombia Móvil S.A. (Tigo) el 14,85%; Uff Móvil S.A.S. 0,80%; Avantel 0,36%; Virgin Mobile 0,26%; Une EPM 0,19% y ETB (Voz móvil) con el 0,09%. La concentración del mercado de telefonía móvil en la empresa Claro, filial de América Móvil, ha degenerado en ausencia de inversión en infraestructura, mala calidad del servicio, altos costos en las tarifas, entre otras, las siguientes apreciaciones expresadas en el estudio Promoción de la competencia en la telefonía móvil de Colombia elaborado por el centro de estudios Fedesarrollo, sintetiza la situación monopólica de las telecomunicaciones en Colombia

"Se observan menores velocidades de mejoramiento en indicadores clave (reducción de precio del minuto, penetración) en comparación con los promedios mundiales y los de países de desarrollo económico similar entre 2008 y 2010. Además, más de la mitad de la población del país debe gastar más del 5% de su ingreso mensual para pagar un plan prepago útil. [...] La estructura de industria tiene un número de competidores común en el mundo (cuatro), pero con un índice de concentración de usuarios muy alto en un operador dominante que no enfrenta competencia efectiva".²⁵

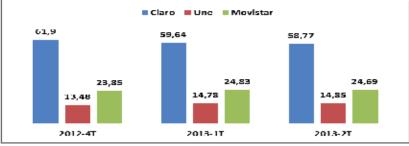
Felipe Castro. Promoción de la competencia en la telefonía móvil de Colombia. Fedesarrollo, Bogotá, 2 de noviembre de 2012, p. 3. Toma-

Sumado a lo anterior la normatividad le ha permitido a CLARO a través de la empresa Comcel, consolidar su monopolio, ya que pone condiciones de tráfico, tarifas y cobertura, tal situación ha sido posible a través de los Decretos 2153 de 1992 y 2870 de 2007 los cuales permiten determinar, directa o indirectamente, las condiciones de un mercado, por parte de alguno o varios participantes en el mismo. El siguiente grafico muestra la situación descrita anteriormente:

2012-2013

Claro Unc Movistar

Gráfica 7. Participación trimestral de abonados por proveedor a nivel nacional,



Fuente: elaborado a partir de los datos estadisticos reprortados por Mninisterio de la TIC

Como se observa en la gráfica anterior, CLARO es el operador dominante del mercado de la telefonía móvil en el país, seguido de Movistar. No obstante, ambos operadores ha ido perdiendo participación en el mercado, el primero presentó una disminución del 0,87% y el segúndo un 0,14%, respecto al primer trimestre del 2013, esta disminución esta asociada a alguna leves medidas estblecidas por el MinTIC, por la Comisión de Regulacion de las Comunicaciones, así como la migración de usuarios debido al pesimo servicio, al aumento de caidas llamadas, y al cerco al que se ven sometidos los usuarios de CLARO.

Contrario a lo anterior, Tigo presentó un aumento en su participación del mercado, al pasar de 14,78% en el primer trimestre del año

do de: http://www.fedesarrollo.org.co/wp-content/uploads/2011/08/ Promoci%C3%B3n-de-la-competencia-en-la-telefon%C3%ADa-m%-C3%B3vil-de-Colombia-Subasta-4G def.pdf

a 14,85% en el segundo. En cuanto a la participación de los operadores móviles virtuales, ²⁶ Uff Móvil contó con la mayor particiapción con un 0,80%, seguido de Avantel con el 0,36%; Virgin Mobile 0,26%; Une EPM con 0,19% y ETB 0,09%. ²⁷ A pesar de ello, la concentración del mercado sigue afectando especialemente a las personas de menores recursos, debido que la mayoria cuenta con planes de servicio prepago, en los cuales la migración y portabilidad numerica es mínima, las tarifas bajas no son comunes, y el ciudadano se encuentra sometido a un cerco de consumo, debido a los altos costos de llamadas a operadores distintos al dominante. La siguiente tabla visibiliza la desproporción entre el mercado prepago y el pospago:

Pospago Prepago 90% 80% 70% 60% 50% 4096 30% 20% 10% 0% 2010-2T 2010-4T 2011-21 2011-4T 2012-2T 2012-4T 2013-2T

Gráfica 8. Participación trimestral de abonados a nivel nacional en las categorías de prepago y pospago, 2010-2013

Fuente: elaborado a partir de los datos estadisticos reprortados por Mninisterio de la TIC.

Como se mencionó anteriormente el mercado prepago es dominante, no obstante, esta categoría ha venido presentando un decrecimiento trimestre tras trimestre; para el segundo trimestre del 2010 su participación correspondía al 83,92%; en el segundo trimestre del 2013

^{26.} Los operadores móviles virtuales ofrecen el servicio de telefonía móvil pero no tienen antenas, ni infraestructura, es decir, que no tienen una red propia de radio. Por tal razón, estos operadores prestan sus servicios a través de una red alquilada, estas compañías se encargan exclusivamente de diseñar planes y promociones y comercializarlos. Para ampliar información ver operadores móviles virtuales en América latina, Montevideo, 2013, AHCIENT, P.3.

^{27.} ETB, Uff móvil y Une EPM utiliza la infraestructura de la empresa Tigo, Virgin mobile opera bajo la red movistar,

se registró 79,21%, lo que traduce 4,71% menos en relación al 2010. En contraste, en el mismo lapso de tiempo, la participación de la telefonía móvil en la categoría pospago incremento su participación, en el segundo trimestre del 2010 el índice de participación fue del 16,08% y pasó al 20,79% para el segundo trimestre del 2013.

Solo tres, de los ocho operadores de telefonía móvil celular que actualmente prestan el servicio en Colombia tienen participación en la categoría Pospago, Claro cuenta con la mayor participación con un 56,12%, seguida de Movistar con 32,43% y por último Tigo, aunque Tigo tiene una menor participación que los dos operadores anteriores, esta compañía presentó el principal avance en la participación del mercado en la categoría pospago pasando de 10,55% en el segundo trimestre del 2010 a 11,45% en el 2013-2T. La siguiente tabla describe tal situación.

100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0% 2010-2T 2010-4T 2011-2T 2011-4T 2012-2T 2012-4T 2013-2T ■ Tigo 10,55% 11.24% 11,51% 11,26% 11,28% 11,17% 11,45% ■ Movistar 29.73% 31.70% 32,26% 32,62% 32.53% 32.10% 32,43% ■ Claro 59.72% 57,06% 56,23% 56,11% 56,19% 56,73% 56,12%

Gráfica 9. Participación trimestral de abonados por proveedor a nivel nacional en la categoría de Pospago, 2010-2013

Fuente: elaborado a partir de los datos estadisticos reprortados por Mninisterio de la TIC.

En la categoría prepago se destaca nuevamente Tigo, ya que es el operador que ha presentado un crecimiento positivo trimestre tras trimestre, en el mercado en general de la telefonía móvil como en las categorías pre y pospago. Para 2010 Tigo contaba con una participación en el mercado en la categoría prepago de 11,80% pasando a 15,74% en el segundo trimestre de 2013; si bien Claro, mantiene tiene una posición

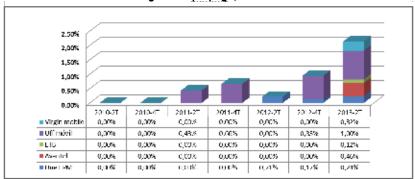
dominante en el mercado, ha bajado su participación respecto al mismo período pasando de 67, 53% en el 2010 a 59, 46% en el 2013.

Gráfica 10. Participación trimestral de abonados por proveedor a nivel nacional en la categoría de Prepago, 2010-2013

100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0%							
076	2010-2T	2010-4T	2011-2T	2011-4T	2012-2T	2012-4T	2013-2T
■ Tigo	11,54%	11,80%	11,99%	12,69%	13,00%	14,03%	15,74%
■ Movistar	20,93%	20,68%	19,29%	22,87%	24,26%	21,89%	22,65%

Fuente: elaborado a partir de los datos estadisticos reprortados por Mninisterio de la TIC.

En el segundo trimestre de 2013, se destaca el crecimiento de la participación en la categoría prepago de los operadores de telefonía móvil virtual, liderando este grupo se encuentra Uff Móvil con 1,00% , seguido de Avantel con el 0,46%; Virgin mobile con un 0,32%; UNE con 0,24%; y ETB con el 0,12%. Se debe resaltar el avance que presentó Virgin Mobile puesto que apenas lleva en el mercado tres meses. Ver la gráfica.

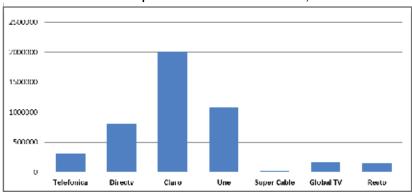


Gráfica 11. Participación trimestral por operador de telefonía móvil virtual, categoría de prepago, 2010-2013

Fuente: elaborado a partir de los datos estadisticos reprortados por Ministerio de la TIC.

Internet

Durante los últimos tres años, el número total de suscriptores a internet a nivel nacional presentó una tendencia de crecimiento, al pasar de 3.586.748 millones de suscriptores en el segundo semestre de 2010 a 8.052.732 millones de suscriptores en el segundo trimestre del 2013, este crecimiento se explica por la incorporación de 4.465.984 nuevos suscriptores respecto al 2010, que significó un crecimiento del 55,45% en tan sólo 4 años, con una media anual de crecimiento del 13,86%, a saber:



Gráfica 12. Suscriptores a internet a nivel nacional, 2010-2014

Fuente: elaborado a partir de los datos estadisticos reprortados por Ministerio de la TIC.

4.4.1 Internet Móvil

De los 8.052.732 millones de suscriptores a internet el 46,64% pertenecen a la categoría de internet móvil, según los datos reportados por el Ministerio de las telecomunicaciones para junio de 2013 esta categoría contaba con 3.765.174 abonados, lo que representa "[...] una penetración del 7%, aunque cada vez hay más usuarios, el internet móvil en Colombia no se está desarrollando a la velocidad que lo hace el resto del mundo"²⁸

Internet fijo 5.000.000 No. de suscriptores 4.296.558 4.000.000 Internet 3.000.000 móvil 2.000.000 3.756.174 1.000.000 2011-1T 2011-2T 2011-3T Z D1 2-1T 2011-41

Gráfica 13. Suscriptores a internet nivel nacional por tipo de acceso: fijo y móvil, 2010-2013

Fuente: Ministerio de las TIC.

En relación a la participación de los operadores en la categoría de internet móvil, las empresas más representativas en cuanto al número de suscriptores son Tigo, Movistar y Claro entre las tres comprenden el 93,8% del mercado nacional. Movistar obtiene la mayor participación con el 46,76%, seguida de Claro que ha ido ganando participación trimestralmente; Tigo se posiciona en el tercer lugar con una participación del 19,36% para el segundo trimestre del 2013.

^{28. &}quot;Colombia se quedó atrás en internet móvil" Dinero, Bogotá, 9 septiembre de 2013.

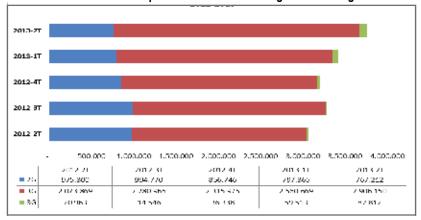
120% 100% 80% 60% 40% 20% 2012-2T 2012-3T 2012-4T 2013-1T 2013-2T ■ ETB 1.53% 1,36% 1,29% 1.04% 0,79% Une 4,1066 4,28% 5,00% 5,32% 5,39% Avantel 0,01% 0,02% 0,03% 0,02% 0,02% Lie 19,98% 19.23% 20,96% 20,54% 19,36% Claro 21,15% 21,29% 22,99% 25,35% 27,68% Movistar 53.24% 53,82% 49,69% 47,72% 46,76%

Gráfica 14. Participación trimestral de abonados por proveedor a nivel nacional en internet móvil, 2010-2013

Fuente: Ministerio de las TIC

Para junio del 2013 el número de suscriptores de internet móvil según la tecnología4G,²⁹ presentó un incremento del 0,46% respecto al primer trimestre del 2013, generado por la suscripción de 338.627 nuevos abonados.

^{29.} La tecnología móvil, se denomina a la tecnología utilizada para la comunicación celular. La telefonía móvil ha ido avanzando y evolucionando en las últimas tres décadas, tanto en infraestructura, servicios y equipos móviles. El proceso tecnológico ha pasado por diferentes fases, por medio de las generaciones en comunicaciones 1G, 2G, 3G, 4G. La 1G o Redes análogas se caracterizó por ser análoga y únicamente para la circulación de voz. Entre tanto la tecnología se caracterizó por ser netamente digital, en esta se dieron los saltos más grandes en términos de equipos celulares más pequeños, que se conectaban más rápidos a las redes, así como la aparición de los mensajes de texto. Posteriormente, llegó la tecnología 3G o de alta transmisión, donde el cambio fundamental, es la posibilidad de transmitir no sólo voz, sino también datos. Finalmente las redes 4G o de alta velocidad emplean únicamente las redes Protocolo Internet (IP), es decir, aquellas que se producen con la confluencia entre redes de cables e inalámbricas, aptas para celulares e inteligentes o smartphones y modems inalámbricos. Ver Rita Cote, ¿qué significa 1G, 2G, 3G y 4G? http://celulares.about.com/od/Preguntas frecuentes/a/ Que-Significan-1g-2g-3g-Y-4g.htm



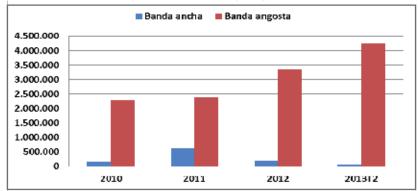
Gráfica 15. Suscriptores a internet móvil según la tecnología

Fuente: Elaborado a partir de los datos estadisticos reportados por el Ministerio de la TIC.

4.4.2 Internet Fijo

Respecto al número de suscriptores de acceso a Internet fijo, para el mismo período, por tipo de banda, para junio del 2013 se registraron 61.120 accesos a Banda Angosta,³⁰ cifra que representa el 1,44% del total de instalaciones y acceso a internet. Entre tanto, los accesos a internet banda ancha el 98,6%, los cuales entre 2010 y 2013 han crecido en un 45,5%, con una media anual de crecicmiento del 11,38%.

^{30.} Banda angosta es la capacidad de transmisión con ancho de banda suficiente para permitir de manera combinada la provisión de voz, datos y video, ya sea de manera alámbrica. Para efectos de la comercialización, debe tenerse en cuenta que será considerada una conexión de "banda ancha" aquella en la que las velocidades efectivas de acceso cumplan los siguientes valores mínimos 512Kbps-256Kbps y Banda Angosta: es la capacidad de datos inferior a la establecida en la definición de banda ancha. Ver Artículo 1.8 de la Resolución 1740 del 2007, Comisión de Regulación de Telecomunicaciones.



Gráfica 16. Suscriptores a internet fijo por tipo de banda, 2010-2013

Fuente: Elaborado a partir de los datos estadisticos reportados por el Ministerio de la TIC.

4.5 Televisión

Para el primer semestre del año 2013, los concesionarios del servicio de televisión por suscripción en Colombia reportaron 4.530.176 usuarios, es decir, 399.283 usuarios más que en 2012. Es importante mencionar que el servicio de televisión satelital viene presentado un mayor crecimiento respecto a la televisión por cable, entre el 2011 y 2012 la televisión satelital presentó un crecimiento del 30,7% frente al 9,14% correspondiente a la televisión por cable. El crecimiento se debe a que este servicio ha incorporado al mercado las diferentes zonas rurales del país donde no llegan las redes alámbricas.

Usuarios TV Año **Usuarios TV Cable** Total usuarios Satelital 2010 2.836.044 494907 3.330.951 2011 3.029.583 630.464 3.660.047 2012 3.306.739 824.154 4.130.893 2013-1S 3.405.156 1.125.020 4.530.176

Tabla 10. Evolución de suscriptores al servicio de televisión, 2010-2013-1S

Fuente: Elaborado a partir de los datos del "Informe anual de la televisión, 2013," Bogotá, ANTV, pag. 24 ; para el 2013 la información reportada por los operdores a la ANTV

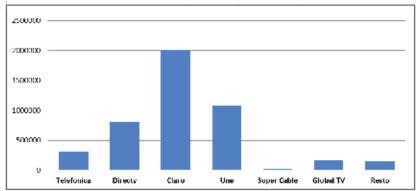
Actualmente en el país existen 44 empresas prestadoras del servicio de Televisión por suscripción (cable y satelital); estas empresas se dividen en tres grupos: a) concesionarios municipales que como su nombre lo indica prestan su servicio exclusivamente en los municipios; b) los concesionarios Zonales y Nacionales que prestan sus servicios a nivel nacional sin ninguna restrinción; c) concesionarios satelitales que tienen una cobertura nacional, pero a diferencia de la televisión por cable, esta puede tener mayor difusión en lugares remotos donde no existen redes alámbricas, como en poblaciones rurales, esta garantiza mayor cobertura y oferta de canales para las personas que no tiene accesibilidad al cable en Colombia.

Tabla 11. Participación en el mercado de los diferentes concesionarios de televisión en Colombia, julio de 2013

Tipo de concesionario	No. de empresas	No. De suscriptores	% Participación en el mercado
Municipales	38	148.001	3,27%
Zonales y Nacionales	4	3.257.155	71,90%
Satelitales	2	1.125.020	24,83%
Total	44	4.530.176	100,00

Fuente: ANTV.

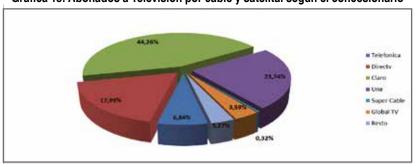
De la tabla anterior se puede concluir, que el servicio de televisión por suscripción en el país está controlado por seis empresas, estas cuentan con el 96,73% de suscriptores. Cuatro de estas empresas hacen parte de concesionarios zonales y nacionales, como: Claro a traves de la empresa Telmex Colombia S.A., UNE Telecomunicaciones, Super Cable Telecomunicaciones y Global Tv Telecomunicaciones, entre las cuatro compañías abarcan el 71,90% del mercado, correspondiente a 3.257.155 suscriptores. Las dos empresas restantes pertenecen a concesionario satelitales: Colombia Telecomunicaciones (Movistar) y Directv, ambas representan el 24,83% del mercado, para julio de 2013 estas empresas contaban con 1.125.020 suscriptores. La distribución de ususuarios al servcio de televisión por suscripción por operador se puede observar en el gráfico anterior.



Gráfica 17. Abonados a Televisión por cable y satelital según el concesionario

Fuente: ANTV

Como lo indica el gráfico anterior, CLARO es el operador que tiene el mayor número de suscriptores 2.004.973, correspondientes al 44,26% del total de los abonados al servicio de televisión; seguido de UNE con el 23,74%, es decir, 1.075.326 abonados; en el tercer y cuarto lugar están los operadores satelitales: Directv con una participación del 17,99% que se traduce a 815.094 suscriptores y Movistar con 6,84% equivalentes a 309.926 abonados; el quinto lugar lo ocupa Global con el 3,59%, 162.501 abonados; TV Super Cable se situó en el sexto lugar con 14.355 abonados y que representa el 0,32% del total del mercado.



Gráfica 18. Abonados a Televisión por cable y satelital según el concesionario

El resto hace referencia a los 38 concesionarios municipales, que aunque cuentan con el mayor número de empresas sólo tienen una par-

ticipación en el mercado del 3,27%, correspondiente a 148.001 suscriptores. Es decir, el monopolio de CLARO no se presenta unicamente en telefonia móvil, con los indices de crecimiento de la empresa en television por cable es porbable que en el proximo quinquenio se consolide como empresa dominante en este segmento de las comunicaciones.

4. ALGUNOS INDICADORES DE TRABAJO DECENTE EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES

El concepto de Trabajo Decente³¹ tiene como propósito reivindicar el trabajo como fuente de dignidad personal, estabilidad familiar, paz en la comunidad y crecimiento económico.³² El trabajo decente por tanto sintetiza las aspiraciones de un individuo durante su vida laboral, sin importar las clases de trabajo, es decir trabajadores de la economía regular como asalariados de la economía informal o entre los trabajadores independientes. El concepto de trabajo decente hace referencia a aspectos como:

^{31.} El concepto de trabajo decente fue propuesto por el Director General de la Organización Mundial del Trabajo en la 87ª Conferencia Internacional del Trabajo celebrada en 1999, y ajustado progresivamente por las organizaciones de trabajadores y trabajadoras y expertos en temas laborales a nivel mundial. Ver Promover el trabajo decente para todos," El Programa de Trabajo Decente (Organización Internacional del Trabajo, 1996-2012), contenido en: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/decent-work-agenda/lang--es/index. htm (12 agosto de 2012)

^{32.} Seguridad y salud en el trabajo.http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/occupational-safety-and-health/lang--es/index.htm

- 1. Empleo suficientes (posibilidades en el trabajo)
- 2. La remuneración (en metálico y en especie)
- 3. La seguridad en el trabajo y las condiciones laborales salubres.
- 4. La seguridad social y la seguridad de ingresos.
- 5. Derechos fundamentales de los y las trabajadoras (libertad sindical, derecho a la negociación colectiva)
- 6. Diálogo social

En las siguientes páginas se presenta un breve diagnóstico sobre las condiciones laborales de los y las trabajadoras del sector de las telecomunicaciones en Colombia, en donde se tomarán algunos de los indicadores que hacen parte del concepto de trabajo decente.

5.1 Satisfacción laboral

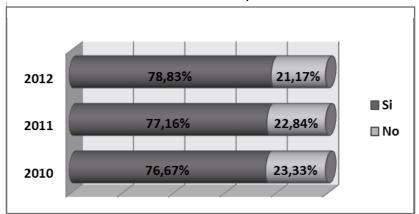
La satisfacción laboral está relacionada con el grado de conformidad del trabajador respecto al ambiente laboral, la remuneración, la jornada laboral, el tipo de trabajo, la aplicación de su conocimiento en su puesto de trabajo y los beneficios o prestaciones que recibe. Además de las relaciones interpersonales con compañeros y jefes. Las siguientes gráficas dan cuenta del grado de satisfacción de los y las trabajadoras del sector telecomunicaciones en los aspectos mencionados anteriormente. Respecto a la pregunta ¿usted está satisfecho con su trabajo actual? podemos argumentar que durante los dos últimos años (2011-2012) el grado de satisfacción de los y las trabajadoras respecto a su trabajo decreció, pasando del 77,53% en 2011 a 74,1% el en 2012. Para ese mismo período de tiempo la insatisfacción con el trabajo aumentó un 1,39% más respecto al año 2011. La insatisfacción con el trabajo en el sector telecomunicaciones puede explicarse por: las extensas jornadas laborales, altas metas de productividad especialmente para los trabajadores del área comercial, bajos ingresos, incompatibilidad del horario laboral con la vida familiar y académica o cultural, carga laboral, desmejoramiento de las condiciones laborales, asimismo por el tipo de contrato laboral.

120 0,63% 0.94% 0,73% 100 muy insatisfecho 16,77% 18,16% 18,89% 80 insatifescho 60 75,94% 77,53% 74,1% satisfecho 40 muy satisfecho 20 0 2010 2011 2012

Gráfica 19. Satisfacción con el trabajo actual

Fuente: DANE

Aunque una de las razones de la insatifacción laboral puede estar relacionada con el tipo de contrato laboral, en este sector se evidencia un crecimiento positivo respecto a este tema. El siguiente gráfico demuestra la evolución de la conformidad de los y las trabajadoras encuestados en el tema. No obstante, es importante resaltar que el sector de la comunicaciones ha venido empleando formas de contratación que precarizan, las cuales se desarrollarán más adelante en el presente informe, especialemente los contratos por corretaje y los contratos por prestación de servicio.



Gráfica 20. Satisfacción con su tipo de contratación

Fuente: DANE

En cuanto al tema de estabilidad laboral, esta entendida como el derecho que tiene las personas a conservar su puesto de trabajo por un tiempo indefinido, el cual le genere unos ingresos que garantice satisfacer las necesidades del trabajador y su núcleo familiar, sumado a lo anterior, que proteja al trabajador de los despidos arbitrarios, asimismo, que bloquee o limite las facultades del empleador para establecer condiciones que desmejores la calidad de vida de los trabajadores como: bajos salarios, aumento en la carga laboral, contratos en donde no existe una relación laboral, como: obra o labor, corretaje, contrato civil por prestación de servicios, entre otras.

Los tipos de contratos anteriormente enunciados, no permiten o impiden que el trabajador goce de todas las prestaciones sociales establecidas por la ley, (seguridad social, cesantías, vacaciones y primas) además de beneficios adicionales o especiales acordados con la empresa por medio de convenciones colectivas, plan de beneficios o pactos colectivos, o simplemente la posibilidad de optar a créditos y préstamos de vivienda o educación. De la siguiente tabla se puede inferir que: en últimos tres años (2010 a 2012) disminuyó la estabilidad laboral. La explicación, para el aumento de la inestabilidad laboral en el sector telecomunicaciones, las explicaciones son simples: a) el incremento de la mano de obra tercerizada y, b) la tendencia de los empresarios a

subcontratar gran parte de las actividades del ciclo de producción de las empresas con el fin de disminuir los costos laborales. La forma más común de disminuir estos costos está relacionada con la disminución de los salarios y el desmejoramiento de las condiciones de los trabajadores incluyendo los temas de seguridad y salud en el lugar de trabajo.

Tabla 12. Estabilidad laboral

	% Porcentaje anual				
	2010	2011	2012		
Muy inestable	2,83	2,92	2,18		
Inestable	32,95	29,88	33		
Estable	61,93	64,12	60,75		
Muy estable	2,29	3,08	4,07		
Total	100,00	100,00	100,00		

Fuente: DANE

De la siguiente tabla se puede deducir que la mayoría de los trabajadores del sector telecomunicaciones realizan sus actividades laborales en locales fijos, oficinas y fábricas. Sin embargo, al comparar los años 2010 y 2011 con el año 2012 el porcentaje de los trabajadores/as que realizan sus actividades en estos lugares disminuyó, pasando de 51,71% en el 2011 a 49,05% en 2012, mientras que las personas que realizan sus actividades en kioscos/casetas; puerta a puerta; sitio al descubierto en la calle aumentó; en Kioscos/casetas pasó de 0,22% en el 2010 a 0,25% en 2012; puerta a puerta tuvo un aumento significativo año tras año, para el 2011 aumento 1,02% respecto al año anterior y para el 2012 creció un 1,63% más que el año 2011. Es importante resaltar que las personas que realizan sus actividades puerta a puerta y al descubierto en la calle se dedican principalmente a la venta e instalación de servicios y mantenimiento de redes, aunque estas actividades son misionales y/o permanentes gran parte de estas son tercerizadas. El aumento de las ventas de calle y el telemercadeo están asociados a la feroz competencia entre las empresas, las políticas de cobertura del Estado, el aumento en la demanda de servicios fijos y móviles por parte de los ciudadanos

Tabla 13. Lugar donde se realizan principalmente la actividad laboral

Donde realiza principalmente su	% Anual			
trabajo	2010	2011	2012	
Esta vivienda	27,57	26,61	25,81	
Otras viviendas	2,33	1,58	2,1	
kiosco casetas	0,22	0,24	0,25	
En un vehículo	1,01	0,69	0,95	
Puerta en puerta	5,12	6,14	7,77	
Sitio al descubierto en calle (ambulante)	13,52	12,5	13,82	
Local fijo, oficina, fabrica, etc	49,66	51,71	49,05	
En el campo o área rural	0,27	0,22	0,07	
En una obra en construcción	0,1	0,07	0,13	
Otro	0,19	0,23	0,04	

Fuente: DANE

Aunque se tiene la idea que la mayoría de empresas de telecomunicaciones están conformadas por grandes estructuras, esta situación es fácilmente desmontable debido al entramado de empresas, relaciones, servicios unipersonales con los que cuentan empresas como CLARO, Movistar, Tigo, y algunas empresas nacionales como UNE y ETB. Esta situación ocurre por el enorme número de medianos y pequeños distribuidores comerciales, así como a los contingentes de asesores comerciales que laboran en la calle. La siguiente tabla muestra

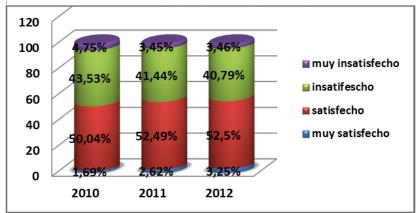
Tabla 14. Composición numérica de las empresas

cuantas personas tiene la empresa, negocio , industria, oficina, firma para la que labora	2010	2011	2012
Trabaja solo	30,7	28,81	27,25
2 a 3 personas	29,89	28,5	31,81
4 a 5 personas	3,83	3,89	3,34
6 a 10 personas	1,68	1,96	1,46
11 a 19 personas	1,64	0,92	0,93
20 a 30 personas	1,42	0,95	0,84
31 a 50 personas	1,01	1	0,74
51 a 100 personas	1,18	1,48	1,12
101 a más personas	28,66	32,48	32,53

Fuente: DANE

5.2 Remuneración

Una característica importante de la satisfacción laboral es que los trabajadores disfruten de un empleo que les generen ingresos suficientes, que cubran el sostenimiento básico (Alimentación, vivienda, educación y gastos del hogar) no sólo del trabajador sino de su grupo familiar. De las personas encuestadas más del 50% respondieron estar satisfechas con el pago o ganancia que recibe por su actividad laboral. Como se observa en la gráfica, el porcentaje de las personas satisfechas con su salario en los años 2011 y 2012 son similares, 52, 49% y 52,5%. Por otro lado, el porcentaje de las personas que respondieron estar muy satisfechas con su remuneración creció significativamente, pasando de 1,69% en 2010 a 3,25% en 2012, equivalente a un crecimiento del 1,56%. Por otro lado la insatisfacción por el salario devengado disminuyó pasando de 43,53% en 2010 a 40,79% en el 2012.



Gráfica 21. Satisfacción con el pago o ganancia que recibe por actividad laboral

Fuente: DANE

Además del salario en dinero, existe el salario en especie, usado por algunas empresas para motivar un mayor rendimiento de sus trabajadores o para evadir pago de parafiscales o prestaciones sociales, en algunas ocasiones se emplea como mecanismo para retener su personal o compensar los bajos salarios. Según la siguiente tabla se puede concluir que en el sector telecomunicaciones esta modalidad o incentivo de salario en especie ya sea en alimentos, vivienda, bonos sodexho u otros bonos son inusuales. En el año 2012 sólo el 2,68% de los encuestados recibieron ingresos en especie, frente al 97,31% que no los recibió. Se podría decir que las personas que recibieron o reciben este tipo de ingresos en especie hacen parte o de la parte administrativa-ejecutiva o empleados de altos cargos. De los ingresos en especie recibidos por los trabajadores/as el más frecuente son alimentos, en el 2012 el 5,98% de los encuestados recibieron alimentos como salario en especie.

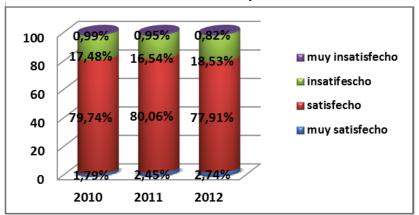
Tabla 15. Incentivo salarial en especie

		%	% porcentaje anual			
Tipo de ingresos		2010	2011	2012		
	Si	2,92	3,1	2,68		
	No	97,05	96,87	97,31		
Ingresos en especie	NS/NR	0,03	0,03	0,01		
	Total	100	100	100		
	Si	0,33	1,71	0,73		
Vivienda	No	99,64	98,23	99,19		
Vivienua	NS/NR	0,03	0,06	0,08		
	Total	100	100	100		
	Si	4,06	5,27	5,98		
Alimentos	No	95,91	94,7	94,01		
Aimentos	NS/NR	0,03	0,03	0,01		
	Total	100	100	100		

Fuente: DANE.

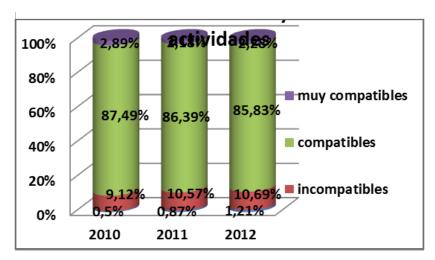
5.3 Jornada Laboral

Un 77,91% de los trabajadores del área de las telecomunicaciones se encontraban satisfechos con su jornada de trabajo. Tal resultado puede tener las siguientes explicaciones, asociados a la alta informalidad y tercerización que imperan en el sector, primero: en el área comercial imperan los contratos por corretaje, en lo que las empresas venden la idea que el trabajador maneja su tiempo, su jornada en ingresos, sin embargo, dicha situación no impide que las empresas matrices y subcontratistas presionen a los trabajadores para cumplir indicadores de ventas. La misma situación se presenta en los puntos de distribución, donde el trabajador recibe una asignación de acuerdo al indicador de ventas, que puede modificar en múltiples ocasiones la jornada de trabajo. Es paradójico que únicamente el 18,53 de los trabajadores estén insatisfechos con su trabajo, en un sector donde el margen de rotación alcanza el 28%.



Gráfica 22. Satisfacción con si jornada laboral

Uno de los indicadores más frecuentes para medir las condiciones de trabajo decente está asociado a la posibilidad de hacer compatible la vida familiar con la vida laboral. Los resultados presentado por el DANE en la Gran Encuesta de Hogares, el resultado que arroja la muestra es del 85,83% de compatibilidad. Aunque un número importante de trabajadores de las comunicaciones tienen jornadas estables aproximadamente el 26,6%, basicamente los trabajadores contratados directamente por Telmex, Telefónica o Tigo, las posbilidades de tener jornadas fijas, con horarios estables no son claras entre trabajadores tercerizados del area tecnica y el area comercial, no obstante, se puede asumir por parte del trabajador que la flexibilidad en la contratación en inherente a la laxitud en las jornadas de trabajo. Aunque puede ser cierto en algunas ocasiones la flexibilidad laboral, en muchos casos impacto los ingresos, así como el bienestar asociado a la seguridad social y la contratación directa.



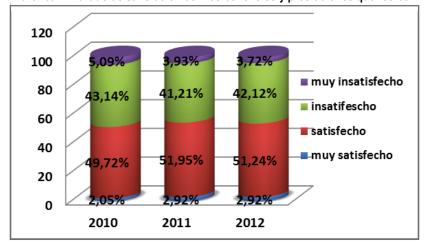
Gráfica 23. Compatibilidad del horario laboral con la vida familiar y otras

Aunque el 51,24% de los trabajadores del sector telecomunicaciones se encuentran satifeschos con los beneficios y prestaciones que reciben, tal resultado, nos sugiere varias reflexiones:

- a. El alto grado de tercerización que ronda el 73,6% nos lleva a pensar que el fenomeno de subcontratación no precisamente este asociado a una alta carga prestacional, al contrario, su efecto más inmediato es limitar y reducir las prestaciones legales y extralegales a su minima expresión;
- b. La inexistencia en el 97,3% de empresas de telecomunicaciones matrices, contratistas y subcontratistas de organizaciones sindicales, lleva a que los beneficios extralegales sean casi inexistentes debido a la ausencia de convenciones colectivas;
- c. Los bajos niveles de cualificación profesional, la alta rotación y la inexistencia de politicas de retención de personal, así como empleos de transito, llevan a que estas empresas no cuenten con planes de beneficios complementarios, ni mucho menos con politicas de promoción de talento, retención de empleados, al contrario, el modelo de gestión se basa en bajos salarios, alta rotación e inestabilidad laboral.
- d. En muchos casos, como en los contratos por corretaje el nivel de

prestaciones sociales, ni siquiera es el mínimo establecido para contratos de trabajo, es decir, son inexistentes, las primas de servicios, los ingresos derevidos de cesantias y sus intereses, así como los ingresos inherentes de las vacaciones gozadas. Es probable que un alto número de trabajadores de las telecomunicaciones, desconozcan incluso los derechos básicos en materia de derechos, prestaciones legales y extralegales, así como modalidades de contratación.

En ese sentido, el grado de satisfacción puede ser cuestionable e incluso refutable facilmente. La siguiente gráfica, presenta los resultados al respecto:

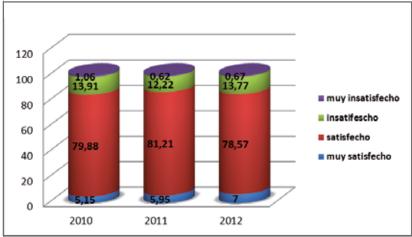


Gráfica 24. Grado de satisfación con los beneficios y prestaciones que recibe

Según una encuesta efectuada por la Escuela Nacional Sindical entre 197 trabajadores del área técnica, comercial y de telemercadeo de empresas subcontratistas de CLARO y Movistar, se pudo evidenciar que la tendencia es que 13,2% cuentan con estudios de educación superior, 44,8% estudios técnicos y 39,7% educación secundaria, y básica primaria 2,3%, lo que muestra que el grado de cualificación entre estos trabajadores es del 58%. Sin embargo, los altos niveles de rotación, los acuerdos implícitos por parte de las empresas matrices en materia de salarios, lleva a que de lo mismo trabajar en una u otra empresa, pues

las condiciones son calcadas.

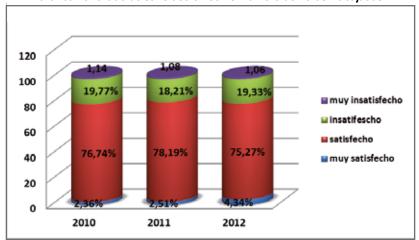
Según el DANE el 78,57% de los trabajadores se encuentran satisfechos con la aplicación de sus conocimientos en las funciones que desempeñan, tales resultados están asociados al conocimiento que los trabajadores tienen en materia de instalación, mantenimiento y soporte para el caso de los trabajadores del área técnica, que en general son técnicos certificados o que la empresa recibe sin certificación y son certificados por la misma o por el SENA, mientras tanto, los trabajadores del área comercial cuentan con formación en ventas, administración o simplemente cuentan con unos conocimientos básicos en materia de ventas y gestión de portafolios de servicios. La siguiente gráfica muestra el grado de satisfacción de los trabajadores frente a la aplicabilidad de sus conocimientos:



Gráfica 25. Satisfacción con la aplicación del conocimiento

Cualquier criterio que se mida en un trabajador que desconoce las modalidades de contratación, los derechos asociados al contrato laboral de trabajo, así como, las regulaciones inherentes a jornada de trabajo y bienestar en el lugar de trabajo, es muy factible que los resultados de dichas muestras sean positivos. Es increíble que mientras que las organizaciones sindicales Sintraemsdes, Unión de Trabajadores de CLARO y las TIC y Sintratelefonos, denuncian de manera constante los incre-

mentos de las jornadas de trabajo, la inexistencia de mecanismos de protección en materia de salud ocupacional y seguridad industrial, y el traslado paulatino de las operaciones a empresas tercerizadas, como en el caso de Telmex que año tras año ha venido asfixiando y reduciendo el área comercial directa para trasladarla a terceros, o en el caso de la ETB que el proyecto de Fibra Óptica lo esté llevando a cabo con subcontratistas a pesar que cuenta con enorme contingente de trabajadores del área técnica que son directos, los resultados presentados por el DANE en materia de satisfacción de jornadas de trabajo sean tan altos, con un grado de satisfacción del 75,27%, mientras que las personas insatisfechas con el número de horas trabajadas ronda el 19,33%, a saber:



Gráfica 26. Grado de satisfacción con el número de horas trabajadas

5.4 Seguridad social y salud en el trabajo

La OIT establece el principio de protección de los trabajadores respecto a las enfermedades y los accidentes del trabajo, "[...] sin embargo, para millones de trabajadores esto se sitúa lejos de la realidad. Cada año mueren unos dos millones de personas a causa de enfermedades y accidentes del trabajo. Se estima que unos 160 millones de personas sufren enfermedades relacionadas con el trabajo y que cada año se producen unos 270 millones de accidentes laborales mortales y no mortales

vinculados con el trabajo."³³ Del universo de las personas encuestadas, menos de la mitad son cotizantes a un régimen de Seguridad Social tendencia que se da año tras año, para el 2012 el 40,4% de las personas contestaron estar afiliadas a un régimen de seguridad, mientras que el 46,45% tienen seguridad ya sea porque están afiliados a un régimen subsidiado o son beneficiarios.

Un elemento que reafirma la situación de informalidad y precarización de los trabajadores de las telecomunicaciones es el relacionado con la afiliación al sistema de salud, los trabajadores con afiliación al régimen contributivo sólo llegan al 40,4%, mientras los trabajadores que reciben atención en salud en el régimen subsidiado son el 31,69% para el año 2012, lo que muestra el grado de informalidad, o evasión de dichas responsabilidades por parte del empleador, según el caso. Aún más grave, es que el 13,15% de los trabajadores de las telecomunicaciones no cuentan con un modelo de atención básico, ni siquiera son beneficiaros de terceros, lo que lleva a que deban recurrir al endeudamiento en el sistema financiero, a la caridad, o definitivamente no acceder a la atención necesaria. La siguiente tabla muestra de manera ilustrativa la situación esbozada:

Tabla 16. Seguridad social y salud en el trabajo

en caso de enfermedad como cubriría los costos médicos y los medicamentos	2010	2011	2012
es afiliado como cotizante a un régimen de Seguridad Social	39,52	43,1	40,4
es afiliado a un régimen subsidiado de Seguridad Social	34,13	30,29	31,69
es beneficiario de un afiliado	13,49	13,62	14,76
con ahorros personales	2,32	2,25	2,09
con ayudas de los hijos o familiares	4,92	4,92	4,92

www.telefonica.com/es/about_telefonica/html/telefonica_brands/at_identidad_marcas_telefonica.shtml

Otro

Total

1.04

100

1,06

100

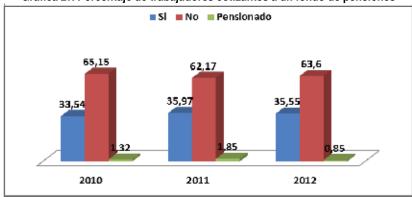
en caso de enfermedad como cubriría los costos médicos y los 2010 2011 2012 medicamentos con otro tipo de seguro o cubrimiento 1,83 1,61 1,11 pidiendo dinero prestado 0,44 0,7 0.49 vendería su vivienda o bienes del hogar 0,03 0 0,01 empeñaría bienes del hogar 0,02 0,05 0,01 no lo ha considerado 1,31 1,07 1,68 no tiene recursos 1,72 1,25 1,16

0,99

100

Tabla 16. Seguridad social y salud en el trabajo

Además del sistema de salud, hacen parte del sistema de seguridad social integral, los sistemas generales de pensiones, riesgos profesionales y servicios sociales complementarios. Que un trabajador cuente con estabilidad laboral, contrato de trabajo, seguridad social integral, derecho de asociación y derecho de negociación colectiva, se puede denominar como el piso mínimo para la obtención de un empleo decente. No obstante, las cifras en el sector telecomunicaciones son dramáticas, para el año 2012 el 63,6% de los trabajadores no se encontraba afiliado a un fondo de pensiones.



Gráfica 27. Porcentaje de trabajadores cotizantes a un fondo de pensiones

Tal situación se agudiza si se revisa el indicador de protección en el trabajo a través de las ARL (Aseguradoras de Riesgos Laborales), entidades que son las encargadas de proteger y brindar atención al trabajador en caso de accidente de trabajo, accidente industrial, enfermedad profesional, entre otras, sin embargo, sólo un 34,92% de los trabajadores de las telecomunicaciones se encuentran afiliados a una ARL. Lo anteriormente enunciado muestra el grado de exposición, riesgo y desprotección de los trabajadores del sector comunicaciones, lo increíble es que ello suceda en empresas como Comcel que ocupa el puesto No. 6 en el país por ingresos operacionales, o Telmex, que en el puesto número 12 o Telefónica que ocupa la casilla 17 en ventas. La siguiente tabla muestra de manera descarnada el fenómeno mencionado:

Afiliación a:	2010	2011	2012
ondo de pensiones			
Sí	33,54	35,97	35,55

Tabla 17. Indicadores de seguridad social integral

Afiliación a:	2010	2011	2012
Fondo de pensiones			
Sí	33,54	35,97	35,55
No	65,15	62,17	63,6
Ya es pensionado	1,32	1,85	0,85
ARL			
Sí	32,13	35,73	34,92
No	67.73	64.18	64.99

	-		_
Afiliación a:	2010	2011	2012
No sabe-No informa	0,14	0,10	0,08
Caja de Compensacion			
Sí	29,88	32,43	31,63
No	70,00	67,51	68,14
No sabe-No informa	0,12	0,06	0,23

Tabla 17. Indicadores de seguridad social integral

Del mismo modo, es importante resaltar que el grado de afiliación a cajas de compensación es bajo, sólo un 31,63% de los trabajadores de las telecomunicaciones tienen acceso a dicho beneficio de la seguridad social integral. Es decir, el 68,14% de los trabajadores del sector tienen pocas posibilidades de acceder a servicios como recreación, subsidio de desempleo, crédito de vivienda, bono y kits escolares, así como apoyos adicionales derivados del portafolio de servicios de las Cajas de compensación. De la mano de los beneficios derivados de la ARL, hay un factor que da cuenta de la alta vulnerabilidad en riesgos laborales de los trabajadores de las telecomunicaciones y es el nivel de accidentes cubiertos por el sistema de seguridad social, las cifras son elocuentes, únicamente el 0,27% de los accidentes de trabajos son pagos por las entidades correspondientes:

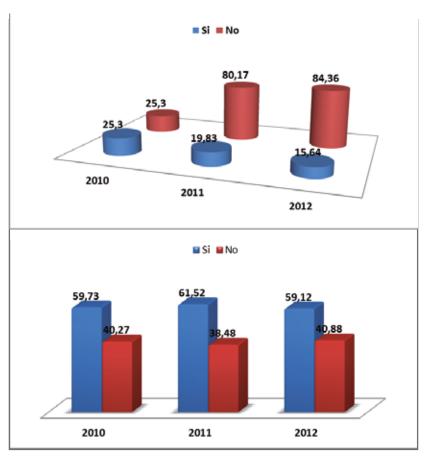
Tabla 18. Reconocimiento monetario por accidente de trabajo

pagos por accidentes de trabajo	2010	2011	2012
Sí	0.22	0.09	0.27
No	99.78	99.91	99.73

Entre tanto, dos temas que son inherentes al contrato laboral de trabajo como las vacaciones y las primas de servicios (en este caso se midió el nivel de frecuencia de la prima de servicios de diciembre), tienen un bajo nivel de impacto entre los trabajadores de las telecomunicaciones, ya que para el año 2012 sólo un 59,12% de los trabajadores contaban con vacaciones remuneradas y un 15,64% contaba con prima de navidad. Estos dos aspectos, dan cuenta del bajo grado de cobertu-

ra de prestaciones legales, así como muestran un fenómeno cada vez más creciente y es el de laboral exclusivamente por la remuneración mensual, sin beneficios legales adicionales. Los siguientes gráficos son ilustrativos para entender dicha situación:

Gráfica 28. Porcentaje de trabajadores que reciben prima de vacaciones



Finalmente, es importante analizar los aspectos inherentes al derecho de negociación colectiva, el cual se traduce en la mayoría de casos en beneficios extralegales, bienestar, estabilidad laboral, derechos adicionales de protección, regulaciones superiores a las establecidas en la ley, entre otras. Para el caso de los datos presentados por el DANE en torno a la encuesta de hogares en el sector de las telecomunicaciones, los datos muestran como la presencia de beneficios extralegales el casi que inexistente, ya que sólo un 0,44% de los trabajadores del sector cuentan con primas, bonos y beneficios extralegales:

99,71 99,74 99,55 si no no sabe, no Informa

2010 2011 2012

Gráfica 29. Porcentaje de trabajadores que reciben beneficios extralegales

6. PERFIL EMPRESARIAL DEL GRUPO TELEFÓNICA

Telefónica es el resultado de la ola de privatizaciones de las empresas públicas en la década del noventa, en este caso de la Compañía Telefónica Nacional de España (CTNE), fundada en 1924 en Madrid, España, con capital nacional como privado, el capital privado proveniente del grupo empresarial ITT. Para 1945 el Estado español contaba con una participación del 79,6% de la empresa nacional, tal participación fue disminuyendo a partir del año 1967 debido a la inyección de capital privado, la privatización total de la CNTE se dio en la década del noventa entre los años 1995 y 1999 por medio de ofertas públicas de acciones. Fue así como la CNTE pasó de ser la empresa pública que poseía el monopolio de la telefonía en este país a una empresa privada, conocida actualmente como Telefónica S.A. La nueva empresa creó una filial llamada Telefónica de España, la cual adquirió el negocio de las telecomunicaciones en este país, y se expandió a nivel internacional a través de la estructura Telefónica Internacional.

Actualmente, Telefónica es un operador integrado de telecomunicaciones a nivel mundial, ofrece servicios de comunicación, información y entretenimiento. Hoy en día, Telefónica tiene presencia en

24 países, organizados en torno a dos regiones geográficas: América Latina y Europa y una unidad de negocio global conocida como Telefónica Digital, dedicada a capturar oportunidades en el mundo digital. En América se encuentra presente en catorce países Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela; en Europa en cinco países España, Alemania, Irlanda, Reino Unido, y República Checa. Además tiene participación en diferentes empresas en EE.UU, Italia y China a través de su línea de negocio Telefónica Digital. En la siguiente tabla se puede observar la presencia de la empresa por región y los servicios que presta en cada país:

Tabla 19. Presencia de Telefónica a nivel mundial

	País	Telefonía fija	Telefonía móvil celular	Daos e Internet	TV	Fixed Wireless
	Alemania	•	•	•	•	
Telefónica Europa	Eslovaquia	•				
	España	•	•	•	•	
	Irlanda		•	•		
	Reino Unido	•	•	•		
	República Checa	•	•	•	•	
T-1-66 -1	Argentina	•	•	•		
Telefónica Latinoamérica	Brasil	•	•	•	•	
Lamoanienca	Chile	•	•	•	•	

Tabla 19. Presencia de Telefónica a nivel mundial

	País	Telefonía fija	Telefonía móvil celular	Daos e Internet	TV	Fixed Wireless
	Colombia	•	•	•	•	
	Costa Rica	•	•	•	•	•
	Ecuador		•			•
	El Salvador	•	•	•		•
	Guatemala	•	•	•		•
	México		•			•
	Nicaragua	•	•	•		•
	Panamá	•	•			
	Perú	•	•	•	•	
	Uruguay	•				
	Venezuela	•	•	•	•	•
Telefónica	EE.UU	servicios de	e voz y dat e Centro de seguridad,	Datos, Ser	vicios (en la nube,
Digital	China	Telefónica tiene una participación en la empresa China United Network Communications Group Company Limited (China Unicom) del 9,57%			ns Group	
	Italia					

Fuente: http://www.telefonica.com/es/about_telefonica/html/dondeestamos/clientes.shtml

Es importante mencionar que el Grupo Telefónica presta sus diferentes servicios de telecomunicaciones en el mundo a través de diversas marcas tales como: Telefónica como la empresa matriz, la cual tiene como objetivo principal el control económico, financiero, administrativo y político de las demás empresas filiales, es decir, "[...] la marca telefónica reserva el papel institucional para hablar con las instituciones, accionistas e inversionistas, multinacionales y grandes clientes, la sociedad y los empleados en todos los países en los cuales tiene presencia".³⁴ Movistar es la marca que reúne y ofrece todos los servicios y productos de telefónica tanto para clientes particulares como negocios en España y en algunos países de América Latina. O2 es la marca bajo la cual presta servicios de telefonía móvil y fija e internet banda ancha en Reino Unido, Irlanda, Alemania, República Checa y Eslovaquia. Vivo es la marca de telefonía móvil para Brasil.

Marca	Servicios	País/Zona
Telefónica	Casa matriz	España y Latinoamérica
Movistar	Telefonía fija, móvil celular, Televisión e internet (recoge todos los servicios de telefónica y se presentan bajo esta marca)	España y Latinoamérica
O2	Telefonía Móvil y fija e internet(Banda Ancha)	Reino Unido Irlanda Alemania República Checa Eslovaquia
Vivo	Telefonía móvil	Brasil

Tabla 20. Estructura de empresas Telefónica

6.1 Empleados

Para el año 2012 Telefónica reportó en su informe anual una planta de personal equivalente a 133.263 mil empleados, distribuidos en los 24 países que tiene presencia, un 15,5% menos que el año anterior,

^{34.} Aunque Telefónica vendió a ATENTO en 2012, estas compañías sostienen un acuerdo marco de prestación de servicios, el cual Atento será el proveedor de servicios de Contac Center, Customer Relationship Management (CRM) del Grupo Telefónica por un período de nueves años, acuerdo que es reciproco ya que Atento se compreme con contratar con Telefónica los servicios que esta compañía requiera. Para Ampliar Información ver: Estados financieros intermedios condensados consolidados 2012, Telefónica,

correspondiente a 157.764 mil empleados. La disminución de personal es el resultado de la venta de una de sus empresas filiales ATENTO³⁵ a mediados del 2012. En la siguiente gráfica se puede observar la evolución de la planta de personal de telefónica en el período comprendido entre 2009 y 2012:

285.106 291.027

133.263

2009 2010 2011 2012

Gráfica 30. Número de empleados de Telefónica a nivel mundial, 2009-2012

Fuente: Reporte anual Télefónica, 2012.

De los 133.263 trabajadores directos de Telefónica a nivel internacional, el 62,07% son hombres, equivalente a 82.723, mientras las mujeres representan el 37,93%, es decir 50.540 mujeres en total. Es importante mencionar que la participación de las mujeres en el este sector es minimo si se compara con otros sectores economicos.

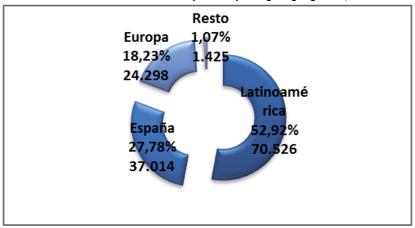
^{35.} El presente dato fue tomado del Índice de Millonarios elaborado por Bloomberg. Consultado el 16 de septiembre de 2013, tomado de: http://topics.bloomberg.com/bloomberg-billionaires-index/

			•	•	
	Hom	bres	Muj	eres	Total
		%		%	
Directivos	995	80,63	239	19,37	1.234
Planta operativa	81.728	61,90	50.301	38,10	132.029
Total	82.723	62,07	50.540	37,93	133.263

Tabla 21. Diversidad de Género por Cargos

Fuente: Reporte anual Télefónica, 2012.

De la siguiente gráfica se puede concluir que: de las dos regiones geográficas en las que el grupo Telefónica tiene presencia, Latinoamérica concentra la mayor parte de la planta de personal, para el año 2012, esta región contaba con el 52,92% de los empleados, correspondientes a 70.526 mil personas. Seguido de Europa con el 46,01%; no obstante en esta región el 27,78% de los trabajadores se encuentran concentrados en España, es decir 37.014 personas, y el 18,23% en el resto de Europa: Alemania, Eslovaquia, Irlanda, Reino Unido y República Checa que corresponde a 24.298 empleados. El 1,07% restante de la planta de personal a nivel mundial se encuentra en EE.UU, China e Italia.



Gráfica 31. Distribución de empleados por región geográfica, 2012

Fuente: Informe anual; el futuro es digital, 2012, Telefónica.

De los catorce países latinoamericanos en los que Telefónica tiene presencia, Brasil, Argentina, Perú y Venezuela agrupan el 78,05% de los trabajadores de esta región geográfica, es decir 55.046 personas; Brasil cuenta con un 21.863 mil trabajadores, Argentina con 16.792, seguido de Perú con 9.369 y por último Venezuela con 7.022 empleados. Es importante resaltar que en estos cuatro países Telefónica ofrece gran parte de su portafolio de servicios: telefonía fija y móvil celular, internet y datos y televisión por suscripción. Del mismo modo, en países como Brasil y Perú telefónica monopoliza el segmento de la telefonía móvil. La siguiente tabla nos muestra la distribución de personal de Telefónica en América Latina:

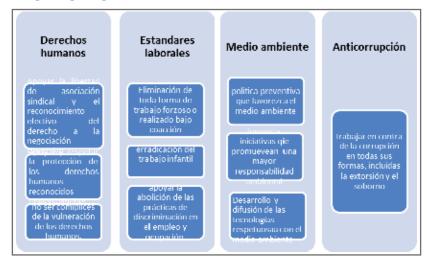
Tabla 22. Distribución del personal de Telefónica en Latinoamérica, 2012

País	Nº de empleados	% porcentaje
Guatemala	517	0,73%
Costa Rica	263	0,37
México	3.024	4,29
El Salvador	311	0,44
Nicaragua	398	0,56
Venezuela	7.022	9,96
Panamá	440	0,62
Colombia	3.452	4,89
Ecuador	1.328	1,88
Perú	9.369	13,28
Chile	5.363	7,60
Brasil	21.863	31,00
Uruguay	384	0,54
Argentina	16.792	23,81
Total	70.526	100,00

Fuente: informe anual; el futuro es digital, 2012, Telefónica.

6.2 Responsabilidad social y Pacto Global de Naciones Unidas

En el 2002 Telefónica se sumó al Pacto Mundial de Naciones Unidas, principios que se sintetizan en:



En cuanto al tema de libertad sindical Telefónica garantiza que todos los trabajadores directos e indirectos puedan tener la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección sin temor a represalias o intimidaciones, de conformidad con la legislación local de cada uno de los países donde opera.

De los 133.263 trabajadores con los que cuenta Telefónica 87.989 se encuentran sindicalizados, lo que representa una tasa de afiliación sindical del 66,02%. Las altas cifras de sindicalización están soportadas en el comportamiento de la membresía en España, Brasil, Argentina, Alemania y Reino Unido. En contraste, las tasas de afiliación en la región Andina son precarias, tan es así que en Colombia la presencia de organizaciones sindicales en Telefónica y su red de 240 empresas no llega al 2,3%, sumado que los procesos de negociación colectiva son inexistentes.

7. CLARO: CONSTRUYENDO UN MONOPOLIO EN DETRIMENTO DE LOS TRABAJADORES Y LOS CIUDADANOS

Claro pertenece al multimillonario mexicano Carlos Slim, que figura como el hombre más rico del planeta, según la publicación especializada en finanzas Bloomberg cuenta con una fortuna aproximada de 75.100 millones de dólares.³⁶ Un eje fundamental de la riqueza de Slim ha sido construido a partir de tomar el control de empresas públicas del sector de las telecomunicaciones, cuya privatización se inició a comienzos de los años 90 del siglo pasado, como parte de los procesos de desregulación económica promovidas por el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial.

^{36.} América Móvil se encuentra por debajo de Vodafone (Reino Unido), China Mobile (China), AT&T (Estados Unidos), Nipon Telegraph & Tel (Japón), Telefónica (España), Verizon Communications (Estados Unidos) y France Telecom (Francia). De la misma manera, se encuentra por encima de dos gigantes de las telecomunicaciones China Telecom e Italia Telecom. Información retomada de: http://www.forbes.com/global2000/#p_1_s_a0_Telecommunications%20services_All%20countries_All%20states_

En los países de la región, empresas similares a Telecom fueron vendidas a compañías transnacionales, las que se aprovecharon de las débiles regulaciones respecto al uso del espectro electromagnético y de la órbita geoestacionaria. Además, multinacionales como Telefónica, América Móvil y Millicom han sido beneficiarias de toda clase de gabelas tributarias para facilitarles los negocios y prosperar a costa del bolsillo de los ciudadanos y de los recursos públicos. Un ejemplo evidente de lo anterior, es que durante el gobierno de Álvaro Uribe Vélez a las transnacionales se les suprimió el impuesto que debían pagar por la repatriación de sus utilidades, un regalo que en el caso de Claro, en el 2011 representó el equivalente a 250 mil salarios mínimos mensuales.

Claro hace parte del denominado grupo empresarial Carso, del cual tiene el control absoluto Carlos Slim y su familia, a través de sus tres hijos Marco Antonio, Carlos y Patrick Slim Domit. Se trata de un conglomerado empresarial integrado por varios holdings entre los que se destacan: a) América Móvil proveedor de servicios inalámbricos a través del cual controla Telmex Internacional, b) Grupo Carso compuesto por las empresas dedicadas a operaciones en industria, sector servicios y comercio, entre las que destacan Condumex y Sears, c) Inmuebles Carso dedicado a inversiones y proyectos inmobiliarios, d) Minera Frisco dedicada a la exploración y explotación de oro, plata, cobre y zinc, e) Grupo Financiero Inbursa que se concentra en el negocio de seguros, finanzas y bancos.

Actualmente esta multinacional se encuentra en dieciocho países de América, operando bajo la marca Claro, filial de América Móvil. Claro podría denominarse como el punto de consolidación en telecomunicaciones del Grupo Carso, ya que cuenta con una integración vertical, unidad de marca, y concentra servicios de telecomunicaciones en una sola marca (televisión, video, banda ancha, telefonía fija y móvil). En la actualidad, según la revista especializa en negocios y finanzas Forbes, América Móvil es la octava empresa en telecomunicaciones a nivel mundial, y la empresa 112 del escalafón mundial.³⁷ La siguiente tabla da cuenta del grado penetración y de participación de mercado en telefonía celular de la empresa América Móvil en el continente:

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Boletín Trimestral de las TICs. Bogotá, mayo de 2012, p. 13.

Tabla 23. Penetración y de participación de mercado en telefonía celular de la empresa América Móvil en el continente

País	Suscriptores celular	Participación del mercado
Estados Unidos	21.337.000	7%
México	68.120.000	70%
Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, Costa Rica, Puerto Rico, República Dominicana	19.631.000	34%
Colombia	29.375.000	63%
Ecuador	11.293.000	69%
Perú	12.018.000	42%
Brasil	62.966.000	25%
Chile	5.734.000	22%
Argentina, Paraguay, Uruguay	21.355.000	31%
Total	251.829.000	40%

Fuente: América Móvil. Información a junio de 2012.

América móvil llegó a Colombia en 1994, y comenzó a operar en el país bajo la marca Comcel, dedicada inicialmente a telefonía móvil. Comcel es actualmente el proveedor de servicios inalámbricos más grande del país, y según cálculos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a diciembre de 2011 controlaba el 62,38% del mercado en Colombia.³⁸ Por su parte, Telmex Internacional llegó a Colombia en 2004, luego de haber adquirido las acciones que tenía AT&T Corporation en el país, y su plan de expansión lo soportó en una serie de adquisiciones de cable operadores locales como Superview, Tv Cable, Cable Pacífico, Cable Caribe, Cable Centro, Megacanales y Teledinámica.

Tan diciente es el avance de las empresas de Carlos Slim en Colombia que según el Boletín Trimestral de las TICs, publicado en mayo de 2012 por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las

^{38.} Ibíd., pp. 13-19.

Comunicaciones, Comcel a diciembre de 2011 tenía una participación de 20,24% en internet móvil, y un 62,38% en telefonía celular. Entre tanto, Telmex tenía una participación del 28,4% del mercado de banda ancha.³⁹ De la misma manera, el Informe Anual de América Móvil reportó una participación a diciembre de 2011 del 49% del mercado de televisión por cable y el 11% en telefonía fija.⁴⁰ El incremento de la participación de mercado de Telmex es impresionante, teniendo en cuenta que es una empresa que incursionó hace ocho años en nuestro país.

Tan significativos son los resultados, que según datos de la Superintendencia de Sociedades Claro (Comcel y Telmex) es la compañía del sector privado en Colombia que genera el mayor volumen de utilidades netas: 2 billones de pesos en el 2011. Con indicadores de rentabilidad que resultan envidiables: 18% sobre los activos, 59% de rentabilidad bruta, 39% de rentabilidad operacional y 26% de rentabilidad neta. Y apenas pagó el 11% de sus ingresos en impuestos para la nación.⁴¹

La empresa eje de Claro en Colombia es Comcel, y tiene como subordinadas a Megacanales S.A.S., The Now Operation S.A.S., Infraestructura Celular Colombiana S.A. E.S.P. (Infracel), Telmex Colombia S.A. y Telmex Perú S.A.⁴² Claro en Colombia cuenta a través de sus dos marcas más representativas Comcel y Telmex con 9.706 trabajadores directos. Comcel cuenta con 4.338 trabajadores, entre tanto, en Telmex laboran 5.368 de manera directa. La mayoría de trabajadores se encuentran concentrados en los departamentos de Cundinamarca, Valle, Antioquia y Atlántico.

^{39.} América Móvil. Informe Anual América Móvil 2011, p. 6. Consultado el 12 de septiembre de 2012, tomado de: http://www.americamovil.com.mx

^{40.} Las presentes cifras fueron construidas con información publicada por la Superintendencia de Sociedades a través del Sistema de Información SI-REM. Los cálculos fueron efectuados por la Escuela Nacional Sindical.

Comcel también tiene una participación accionaria en AMX Santa Lucia y en Claro Panamá. Comunicación Celular S.A. Informe Anual Comcel 2011. Bogotá, pp. 40-41, consultado el 12 de septiembre de 2012, tomado de: http:// www.claro.com.co

Telmex Internacional. Reporte Anual 2011. México, diciembre 2011, p. 28. Consultado el 05 de septiembre de 2012, tomado de: http://www.telmexinternacional.com

8. CLARO: UN CONGLOMERADO CON AUSENCIA DE TRABAJO DECENTE

Como se había enunciado anteriormente, Claro (Comcel y Telmex) cuenta con 9.706 trabajadores directos y un número indeterminado de trabajadores subcontratados y tercerizados. Sin embargo, si tomamos sólo los trabajadores directos, los costos laborales en Comcel del total de los ingresos operacionales sólo representan el 0,7%, y en el caso de Telmex asciende a 1,5%. Entre tanto, el costo laboral promedio por persona (incluyendo gerentes y altos directivos) es de 1.043.000 pesos en Comcel y de 925.000 pesos en Telmex. Es necesario tener en cuenta que los costos anteriores incluyen salarios, costos de parafiscales y seguridad social. En ese sentido, tanto en Comcel como en Telmex los costos laborales son marginales, son más bajos que en otras empresas del sector, por ello, es inaudito que dicho grupo empresarial haya empleado todas las estrategias posibles para impedir el derecho de negociación y asociación.

Aunque la compañía Claro dispone de un código de ética que reúne las reglas y normas básicas de comportamiento de la compañía, las que incluyen el respecto al derecho de asociación sindical de sus trabajadores, la práctica real de la compañía en Colombia es contraria al concepto de trabajo decente que promueve la OIT, así como a lo establecido en los convenios 87 y 98 de la OIT, sobre libertad de asociación y negociación colectiva, respectivamente.

Telmex Internacional, reportó en su Informe Anual 2011, que el promedio de sindicalización en las empresas que hacen parte del grupo en el continente es de 13,3%, que significó una reducción de 2,7% con relación a 2010 que ascendía al 16%. 43 Entre tanto, América Móvil reportó que el 57% de los trabajadores en el continente que hacen parte del grupo se encuentran cubiertos por un convenio colectivo. 44 Sin embargo en Comcel no hay presencia de ninguna organización sindical, y en Telmex Colombia hace presencia la organización sindical Unión de Trabajadores de CLARO que cuenta con 189 afiliados, que representan el 3,4% de los trabajadores en Telmex, y el 1,9% delas compañías que integran Claro en Colombia. Es decir, la tasa de sindicalización es inferior a la media de las compañías de Carlos Slim en el continente. A pesar de lo reducida de la organización sindical, la compañía ha implementado una serie de medidas antisindicales con el fin de reducir al mínimo e incluso llevar a la desaparición. Algunos de las prácticas antisindicales más recurrentes son:

- 1. Despidos a dirigentes sindicales y de afiliados al sindicato, sin mediar debido proceso y sin respetar en el caso de los directivos el fuero sindical.
- Violación al derecho de asociación, a través de la promulgación de un pacto colectivo en detrimento del derecho de negociación. El actual pacto colectivo firmado en Telmex tiene vigencia hasta el año 2015, y se calcula que están adheridos 1.100 trabajadores que representan el 20,4%.

^{43.} América Móvil. Informe Anual de Responsabilidad Social Empresarial 2011. México, p. 32. Consultado el 12 de septiembre de 2012, tomado de: http://www.americamovil.com.mx

Informe de Gestión Empresa de Teléfonos de Bogotá 2011. Bogotá, octubre 2011, p. 325. Tomado de: http://www.slideshare.net/ClaraLopezObregon2/ empresa-de-telfonos-de-bogot-etb-informe-de-gestin-1-enero-31-octubre-2011

- 3. El pacto colectivo vigente en Telmex, además de contener exactamente los mismos artículos de la convención colectiva, ha sido empleado para desestimular la afiliación sindical por parte de los responsables de gestión humana.
- 4. Persecución sindical y aislamiento de los dirigentes sindicales.
- 5. Acoso laboral y apertura de procesos disciplinarios sin cumplir los requisitos establecidos en la ley.
- 6. Impedimento al desarrollo de las actividades sindicales y la divulgación de la información elaborada por éste.

Las anteriores medidas han llevado a que la Unión de Trabajadores de CLARO tenga una presencia marginal en la compañía, que esté a la defensiva y que la convención colectiva firmada con la empresa tenga un bajo grado de cobertura, con sólo el 3,4%. Tal situación, es más aguda si se compara con otras empresas similares del sector telecomunicaciones en Colombia, el siguiente cuadro muestra tal fenómeno:

Tabla 24. Cobertura de beneficios convencionales en las empresas más
representativas del sector

Empresa	Sindicato	Empleados directos	Empleados indirectos	Cobertura convención
ETB*	Sintratelefonos Atelca	2.691	s.d.	76,9%
Emcali	Sintraemcali	2.597	968 291 OPS 195 contratista	90%
UNE**	Sintraemsdes Simpro	2.785	s.d.	78%
Comcel	Inexistente	4.338	s.d.	
Telmex	Unión CLARO	5.368	s.d.	3,4%

^{*} Informe de Gestión Empresa de Teléfonos de Bogotá 2011. Bogotá, octubre 2011, p. 325. Tomado de: http://www.slideshare.net/ClaraLopezObregon2/empresa-de-telfonos-de-bogot-etb-informe-de-gestin-1-enero-31-octubre-2011

^{**} Informe de Gestión y Sostenibilidad UNE 2011. Medellín, p. 212. Tomado de: http://www.une.com.co/images/documentos/Inversionistas/une_2011_P-F.pdf

9. INTERMEDIACIÓN Y TERCERIZACIÓN LABORAL EN EL SECTOR TELECOMUNICACIONES: EMPLEOS GENERADOS

Entre los años 2011-2012, este conjunto de empresas contrataron de manera directa a 22.868 trabajadores, entre tanto, y contando con datos de sólo cinco empresas, estas de manera aproximada contrataron a través de terceros a 62,971 personas, lo que nos arroja un promedio de 73,36% de tasa de tercerización. Vale la pena recordar que la tasa puede ser superior teniendo en cuenta que la ausencia de los datos sobre UNE y Directv hace que estas cifras tengan una disminución considerable. No obstante, las cifras son dramáticas en un reciente informe publicado por la Revista Cultura y Trabajo, se presentó un análisis de la tercerización en las 22 empresas más grandes del país, arrojando una media de 50,7% en la de tercerización, es decir el fenómeno en las telecomunicaciones es por lo menos 23 puntos porcentuales por encima a la media de las grandes empresas del país.

Empresas	Trabajadores directos	Trabajadores Indirectos	Total de empleados	% de trabajadores tercerizados
CLARO (Comcel y Telmex Colombia)	10.500	23.274	33.774	68,91%
Telefónica Colombia- Movistar*	3.411	24.411	27.822	87,74%
Une**	2.772	s.d.	2.772	
ETB***	2.721	10.000	12.721	78, 61%
Directv****	800	s.d.	800	
Edatel*****	793	s.d.	793	
Avantel	436	s.d.	436	
Telebucaramanga******	223*	s.d.	223	
EMP. Telecom Pereira******	596	778	1.374	56,62%
Tigo******	616	4.508	5.124	87,98%
Total	22.868	62971	85.839	73,36

Tabla 25. Intermediación y tercerización en el sector telecomunicaciones

Fuente: Elaborado a partir de los informes corporativos y/o sostenibilidad de las diferentes empresas en los años 2011-2012, así como a calculo efectuados por la ENS.

9.1 Estructura de tercerización o intermediación laboral: Claro y Telefónica

^{*} Informe de Gestión y sostenibilidad, 2012 Une, http://www.une.com.co/images/documentos/ Inversionistas/informe_gestion_sostenibilidad-

^{**} Informe de Gestión y sostenibilidad ETB, 2012, http://www.etb.com.co/inversionistas/docs/Informe-de-gestion-2013.pdf|. Respecto al número de trabajadores indirectos la cifra presentada en la tabla es una aproximación de la organización sindical Sintratelefonos.(Sindicato de ETB)

^{***} Información tomada del Registro Único Empresarial y Social de Cámaras de Comercio de Colombia.

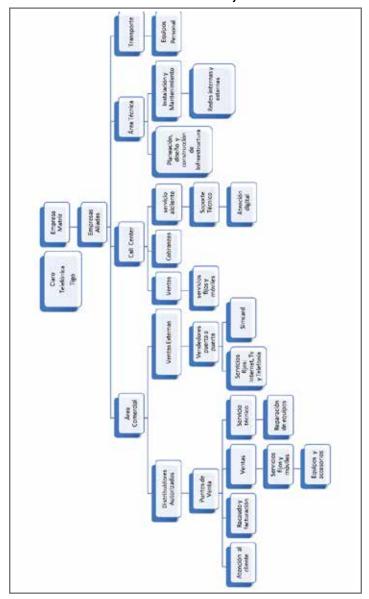
^{****} la información fue tomada de un artículo de Juan Fernando Rojas T. " Ajuste laboral crea conflicto en Edatel" 30 de julio 2012, Colombiano

^{*****} InformeM3, Asamblea de accionista 2011, une Telefónica Pereira, http://www.etp.com.co/etp/images/informes_AGA/INFORME_AGA_ETP_2011.pdf

^{******} Informe pacto global, Tigo, 2011. http://www.tigo.com.co/sites/tigo.com.co/files/3-Comunicacion-de-Progreso-Pacto-Global-2011.pdf

El modelo de intermediación o tercerización implementado por grandes empresas o grupos empresariales tales como Telefónica y Claro en Colombia, está fundamentado en la encomendar o en transferir parte de su proceso productivo a otras empresas, denominadas en este sector como empresas aliadas y distribuidores autorizados o puntos de venta autorizados; la primera, es decir, las empresas aliadas, prestan sus servicios tanto el área comercial como el área técnica; y las segundas, los distribuidores o puntos de venta autorizados prestan sus servicios principalmente en el área comercial. En el siguiente esquema se puede observar el modelo de tercerización utilizado por estas empresas.

Modelo de tercerización Claro y Telefónica



Tanto Claro como Telefónica tercerizan principalmente cuatro ti-

pos de servicios: el comercial, el técnico, atención multicanal vía Call Center, y el transporte.

- 1. El Área comercial: tiene como función la planificación y control de las estrategias de ventas; el estudio de mercado, la promoción, publicidad y venta de los servicios; en esta área se caracterizan dos tipos de negocios o empresas:
- a) los distribuidores autorizados conocidos comúnmente como puntos de venta autorizados, en estos locales comerciales se ofrecen los servicios de venta tanto de servicios fijos como móviles (televisión, internet, telefonía móvil y fija y datos); además la venta y reposición de equipos y accesorios, recaudó de facturación, servicio técnico (arreglo de celulares o soporte técnico); asesoría comercial, activación de líneas celulares y atención al cliente. El conglomerado de estos servicios, no se ofrece en todos los puntos de ventas; en algunos sólo se prestan el segmento de telefonía celular ya sea venta de planes pospago y prepago (simcard). Asimismo, la venta de equipos y accesorios y reparación de equipos, en su mayoría son pequeños locales conocidos como burbujas ubicados principalmente dentro de los almacenes de cadena o en centros comerciales.
- b) respecto al segundo tipo de negocio se podría hablar o nombrarlas como empresas comerciales, ya que su razón de ser es el reclutamiento de personal para las ventas externas, es decir, buscar personal para trabajar puerta a puerta ofreciendo los servicios fijos Tv, internet y telefonía o la venta de simcards.
- 2. Área técnica: como se mencionó anteriormente en esta área ofrecen tanto los servicios técnicos como asesoría comercial, entre los servicios técnicos que se prestan se encuentran: la asesoría para planeación, diseño y construcción de infraestructura (redes, torres, etc); instalaciones de cliente, mantenimiento para diferentes tipos de redes (redes celulares como inalámbricas); acceso inalámbrico, entre otras.
- **3. Atención multicanal vía call-center:** En estos centros de atención de llamadas se dedican a diversas actividades como:
- Telemercadeo: en donde se ofrece tanto la venta de servicios, como información sobre servicios, promociones, agendamiento de citas para la instalación de servicios y procesamiento de datos;
- b. Servicios al cliente: donde se reciben solicitudes, consultas e infor-

- mación general sobre los servicios, activación de servicios, campañas de telemercadeo, actualización de bases de datos, atención pos-venta, recepción y gestión de reclamaciones;
- c. Soporte técnico: se da solución inmediata y asistencia ante problemas de los clientes como dudas de instalación y uso y mantenimiento de servicios, entre ellos teléfonos móviles, internet, TV, etc, este servicio se ofrece tanto vía telefónica, chat o al mail; y
- d. Gestión de cartera o cobranza: Aquí se realiza la recordación de pagos, refinanciamiento, cobro persuasivo, recuperación de cartera, localización de clientes y actualización de datos.
- **4. Transporte:** el servicio de transporte es subcontratado tanto por las empresas matrices como las empresas tercerizadoras (agencias comerciales y empresas técnicas) con el fin de transportar a trabajadores como equipos y herramientas a los diferentes lugares o zonas de trabajo.

9.2 Empresas tercerizadoras de Claro y Telefónica

Para finales del año 2013 Claro contaba con 190 empresas aliadas, de esta cifra el 73,2% son distribuidoras, es decir 139 empresas se dedican a la prestación de servicios comerciales y el 26,8% ofrecen servicios en el área técnica. Al igual que Claro, Telefónica tiene un mayor número de empresa dedicadas al área comercial el 85% y el 15% restante ofrece servicios técnicos; es decir, de 240 empresas aliadas de telefónica, 204 son distribuidores y 36 técnicas. La siguiente tabla hace alusión a lo descrito.

	Ì	·		
Empresas tercerizadoras	Claro	%	Telefónica	%
Distribuidoras	139	73,2	204	85
Técnicas	51	26,8	36	15
Total	190	100,0	240	100,0

Tabla 26. Total de empresas tercerizadoras

Fuente: informes corporativos de 2012, así como información recabada a través de entrevistas, y de información suministrada por la CRC, el Mintic,

Como se observó en la tabla anterior, Claro cuenta con 139 empresas distribuidoras tercerizadas en todo el país, entre todas estas empresas suman 44, 3 locales comerciales o puntos de ventas. Algunas de estas distribuidoras tienen presencia en todo el territorio nacional y otras solo controlan departamentos o zonas geográficas determinadas. Igualmente, Telefónica posee 1.169 puntos de ventas autorizados en todo el país. Ver gráfico.

Distribuidoras Puntos de venta

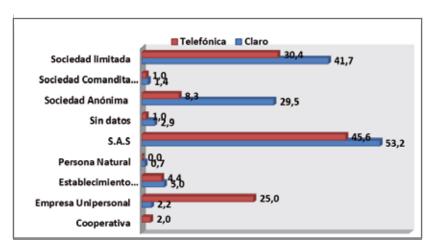
1169

204

Claro Telefónica

Gráfica 32. Empresas distribuidoras y puntos de ventas

Del conjunto de empresas distribuidoras de Claro y Telefónica, se pueden diferenciar ocho tipos de sociedades comerciales: las cooperativas, la Sociedad Comandita Simple, Sociedad Limitada, sociedad Anónima, las S.A.S, establecimiento comercial, empresa unipersonal y persona natural, de las cuales, la sociedad por acciones simplificadas (S.A.S) es la más representativa entre ambas empresas matrices, para Claro esta categoría representa el 53,2%, mientras que para Telefónica representa el 45,6%. En segundo lugar para ambas empresas se ubica la sociedad limitada, Claro con el 41,7% y Telefónica con el 30,4%. En tercer lugar, para Claro se posiciona las sociedades anónimas con el 29,5%, contrapuesta a Telefónica que en esta categoría representa solo el 8,3%, entre tanto el tercer tipo de sociedad más frecuente en Telefónica son las empresas unipersonales con el 25%.



Gráfica 33. Tipo de sociedades comerciales de las empresas distribuidoras y técinas de Claro y Telefónica

Fuente: elaborado a partir de la información proporcionada en el Registro Único Empresarial y Social Cámaras de Comercio (RUES)

Es importante resaltar como las sociedades anónimas han ido transformándose en sociedades por acciones simplificas y como en el sector de las telecomunicaciones cada día es más común este tipo de sociedades; este fenómeno de debe a: que este tipo de sociedad comercial es más flexible que las demás sociedades comerciales, por ejemplo, permite la realización de cualquier tipo de actividad empresarial tanto a grandes, medianas, micro y pequeñas empresas, es decir que este tipo de sociedades no están obligada a especificar su objeto social ni la duración de la actividad como lo están las demás sociedades reguladas por el Código del Comercio; asimismo pueden constituirse y funcionar con uno solo accionista, puede constituirse con cualquier monto de capital y tener cualquier número de empleados, entre otras. Pero el tema más arduo con este tipo de sociedad comercial, es que no solo es flexible en aspectos fiscales, ni de conformación, ni disolución, etc. sino que es nuevo modelo que permite evadir al empleador la obligación de contratar directamente a sus trabajadores además de evadir las obligaciones del régimen laboral, lo que genera un mayor crecimiento tanto de la intermediación laboral legal como ilegal en el país.

Tabla 27. Empresas tercerizadoras más representativas

Empresa	Tipo sociedad	Tipo No sociedad Trabajadores	%	Presencia departamento/ ciudades	Actividad económica
Logytech Mobile	S.A.S	3.912	19,17	19,17 Cali, Bogotá	
Telcos Ingeniería	S.A.	1.798	8,81	Antioquia, Bogotá, Cundinamarca, Santander, Boyacá, Pasto, Caquetá, Norte de Santander, Tolima, Casanare	Servicios técnicos Suministro de personal venta de servicios TV, internet y telefonía.
Colvatel		1.560	7,64	7,64 Nacional	Instalación, operación, soporte y mantenimiento de infraestructura
Sicte	S.A.S	1.250	6,13	6,13 Bogotá, Medellín, Pereira, Armenia, Caldas	construcción de otras obras de ingeniería civil, Instalaciones eléctricas Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica
Conectar tv	S.A.S	1.203	5,90	5,90 Cauca, Bogotá, Cali	actividades de telecomunicaciones satelital otras actividades de telecomunicaciones

Tabla 27. Empresas tercerizadoras más representativas

	j	- 0		- N	
Empresa	sociedad	sociedad Trabajadores	%	Fresencia departamento/ ciudades	Actividad económica
Dico telecomunicaciones	S.A.	885	4,34	4,34 Bogotá y Cundinamarca	Construcción de otras obras de ingeniería civil. Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica. Actividades de tecnologías de información y servicios informáticos.
Decibeles sas	S.A.S	795		3,90 Bogotá y Cundinamarca	construcción de proyectos de servicios público instalaciones especializadas y otras actividades de telecomunicaciones
Hewlett Packard Colombia Itda*	S. Ltda.	299	3,27	3,27 Bogotá	consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas
IQ electronics Colombia*	S. Ltda.	290	2,89	2,89 Cundinamarca, Tolima, Barranquilla	Servicios logísticos de valor agregado a la remanufactura en equipos electrónicos (diagnóstico y pruebas, reacondicionamiento y reparación eléctrica.)

Tabla 27. Empresas tercerizadoras más representativas

Empresa	Tipo sociedad	Tipo No sociedad Trabajadores	%	Presencia departamento/ ciudades	Actividad económica
Brightstar Colombia		376	1,84	Bogotá	Comercio al por mayor de equipo, parte y piezas electrónicos y de telecomunicaciones. actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.p
Te Instalamos -Compañía de Negocios de Colombia (CINCO)	S.A.S	320	1,57	1,57 Medellín, barranquilla	Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica. Construcción de otras obras de ingeniería civil. Instalaciones especializadas.
Teleconsultores	S.A.S	295	1,45	Bogotá, Meta	Sin especificar
Solutec Ingeniería	S.A.S	243	1,19	1,19 Barranquilla	Construcción de otras obras de ingeniería civil.
Unión eléctrica	S.A.	230	1,13	Medellín, Bogotá	Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica. Comercio al por mayor no especializado.
Cable net del caribe y Cía. Ltda.	S.A.	226	1,11	Barranquilla, Cartagena	instaladores de televisión y telefonía
subtotal de trabajadores		14.350	70,32		
total de trabajadores		20.407	29,68		

9.3 Funcionamiento de las agencias comerciales

Como se mencionó en páginas anteriores, las agencias comerciales o empresas dedicadas al reclutamiento de personal para las ventas externas o venta puerta a puerta ya sea de servicios fijos: Televisión, telefonía e internet o venta de Simcard funcionan básicamente de la siguiente manera; estas empresas están ubicadas en pequeños o medianos locales comerciales, con una sede principal y sucursales en otras ciudades que opera exactamente igual, generalmente le prestan sus servicios a una sola empresa. Desde estas sedes o sucursales se dirige, se coordina y supervisa el proceso de ventas y el proceso de incorporación de nuevos asesores comerciales.

En el proceso de incorporación de asesores comerciales, la empresa aliada realiza el procedimiento de: conseguir personal (posibles asesores comerciales), entrevistar y capacitar, pero es la casa matriz la que selecciona el personal por medio de un examen que cada asesor debe realizar después de la inducción, para la elaboración de este examen se da una cita previa que indica la fecha, hora y lugar en que la persona debe presentarse para la realización de este examen, para ello se utiliza la plataforma que la casa matriz usa para la selección de su personal directo; es conveniente mencionar que no todas las empresas aliadas cuentan la plataforma de certificación o evaluación, por ello los nuevos aspirantes deben desplazarse a otras empresas aliadas de las compañías matrices para la certificación, posteriormente al examen, la empresa aliada se encarga de la contratación del personal seleccionado y por último la asignación de grupo comercial.

En cuanto al proceso de dirigir, coordinar y supervisar las ventas interviene personal directo de la casa matriz a la que estas empresas aliadas le presta sus servicios, como el caso específico del especialista, un empleado directo de la casa matriz que realiza su actividad laboral diaria en una empresa diferente a la que fue contratado, tiene como objetivo coordinar y supervisar el proceso de ventas.

9.4 Estructura de cargos área comercial

La estructura organizativa de este tipo de empresas se divide en dos áreas principalmente, el área administrativa y el área comercial u operativa. La primera está compuesta por cargos dedicados: a la administración, dirección de políticas de ventas, la segunda orientación y supervisión de los agentes comerciales, entre los cargos laborales de encuentran:

- Gerente y subgerente de la empresa, en la mayoría solo existe un representante legal que hace el papel de gerente.
- Asistente administrativo, tiene un salario de \$616.000 más prestaciones sociales.
- Jefe de recursos humanos o gestión humana, en la mayoría de estas empresas son psicólogas/os los que ocupan estos cargos y tienen como función la selección del personal, su salario es aproximadamente de 1'200.000.
- Especialista: este cargo tiene una particularidad, y es que es desempeñado por trabajadores directos de las empresas matrices a los cuales estas agencias o empresas comerciales les prestan sus servicios, su función no solo es diseñar y dirigir estrategias o políticas de ventas sino también supervisar de una u otra manera la realización de estas actividades, el especialista tiene bajo mando a jefes o coordinadores de zonas. su salario oscila entre 1'500.000 a 1'800.000.
- Formador o capacitador: es el encargo de capacitar a los nuevos grupos de ventas, es decir, asesores comerciales, respecto a temas como: portafolio de servicios, técnicas de ventas, manejo de formatos o plataformas para el registro de ventas o consultas. En algunas empresas los formadores deben cumplir con una cuota de vinculación de asesores comerciales semanal o quincenalmente. Su salario va desde \$700.000 a \$1'000.000, en la mayoría de empresas este tipo de trabajador tiene un contrato laboral a término fijo con la empresa aliada.
- Asistente operativo: devenga entre \$700.000 a \$800.000 más bonificaciones por rendimiento que van desde \$80.000 a \$150.000. este es el encargo de la legalización de ventas (contratos), radicación de documentación de los clientes, confirmación de ventas telefónicas y detección de fraudes.
- Coordinador o jefe de zona: su salario mensual aproximadamente

- es de \$850.000 a \$900.000 más comisiones por rendimiento, su función es dirigir las ventas en determinadas zonas de las ciudades y supervisar a los coordinadores comerciales.
- Coordinador comercial: su función es supervisar a un grupo de 10 a 15 asesores comerciales, distribuirlos en diferentes zonas de la ciudad, además de acompañamiento y asesoría respecto a técnicas de venta e información de servicios, también de registrar las ventas y recoger la papelería (contratos y documentación del cliente). su salario es de \$700.000 más comisiones por venta, las comisiones de los coordinadores están sujetas al número de ventas de su grupo comercial ya que este no puede vender.
- Asesor o agente comercial: su función es vender puerta a puerta los servicios de Televisión, internet y telefonía fija, en la mayoría de las empresas dedicadas a estas actividades este tipo de trabajador no tiene un salario básico, su salario depende del número de ventas

Tabla 28. Estructura de cargos de empresas de ventas externas

	Cargo	Modalidad de contratación	Escala salarial
	Gerente		
Área administrativa	Psicóloga	Contrato laboral a	1′200.000
administrativa	Especialista	término indefinido	1'500.000 a 1'800.000
	Analista operativo	Contrato laboral a término fijo	700.000 a 800.000+ bonificaciones

	Formador	Contrato laboral a término fijo	700.000 a 1'000.000
	Supervisor de Zona	Contrato laboral a término fijo	850.000 a 900.000 + comisiones
	Coordinador		700.000+ Comisiones
	coordinador Elite		
Área	coordinador senior		
comercial	coordinador Junior		
	Agente comercial externo		
	Asesor comercial Elite		
	Asesor comercial Senior	Corretaje	Según el número de ventas+ bonos+
	Asesor comercia Junior	Corretaje	comisiones.
	Vendedor Frelance		
	Conductor	Prestación de servicios	616.000

Tabla 28. Estructura de cargos de empresas de ventas externas

De cargos mencionados, todos se caracterizan por tener: salario básico fijo; prestaciones sociales (seguridad social, ARL, afiliación a un fondo de cesantías, pensiones y caja de compensación familiar); contrato laboral a término fijo o indefinido con la empresa aliada a excepción del asesor o agente comercial que no adquiere ninguno de estos aspectos mencionados, su salario depende exclusivamente del número de ventas, es decir, que para devengar al menos el salario mínimo legal vigente debe vender al menos 21 servicios al mes. Respecto a la seguridad social los asesores deben vender entre 5 y 9 servicios más para que la empresa le reconozca el derecho a la seguridad social, además de sostener el número de ventas mensualmente, es decir, que estos trabajadores deben vender entre 26 y 30 servicios mensuales si quiere tener seguridad social. El tipo de modalidad de contratación es un contrato comercial, denominado Corretaje.

9.5 Comparación entre la estructura de mando de los asesores comerciales tercerizados y directos

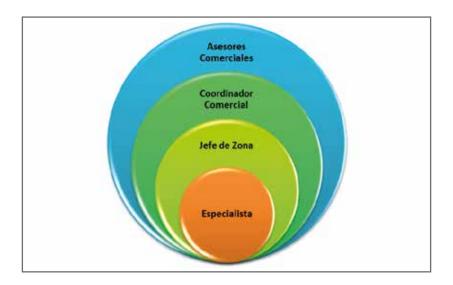
La estructura de mando en el área comercial en las empresas matrices esta cimentada en la figura del gerente comercial que dirige y coordina las políticas y técnicas de venta, bajo su mando directo se encuentra el director de área, que es el cargado de liderar las ventas en determinadas zonas, además de orientar y supervisar a los especialistas, los cuales coordina a un grupo de asesores comerciales entre 10 personas y doce personas. Ver gráfico.

Asesores comerciales Especialista Jefe de Zona Director de área Gerente Comercial

Estructura de mando de asesores comerciales Directos

Contrario, la estructura de poder de las empresas aliadas está fundamentada en el Especialista, que comparado a la estructura anterior este vendría desempeñando la función del gerente comercial, bajo su coordinación directa se encuentra el jefe de zona e indirecta los coordinadores y asesores comerciales. En esta estructura los coordinadores desempeñan la función de los especialistas. Es claro que el especialista pasa de coordinar a un pequeño grupo de personas a todo el personal que interviene en el proceso de venta; pasando de ser el antepenúltimo en una escala de poder (empresa matriz) a ser el primero de la estructura de empresa aliada.

Estructura de mando de asesores comerciales tercerizados



10. TASA DE TERCERIZACIÓN LABORAL

Para finales del 2012, empresas como Claro y Telefónica contaban aproximadamente con 47.685 trabajadores indirectos, es decir, aquellos trabajadores que laboran para estas dos empresa pero son contratados a traves de otras empresas distintas a laempresa matriz. Para este lapso de tiempo, Claro tuvo una planta de personal de 33.774 trabajadores entre directos e indirectos, de esta cifra el 68,91% corresponde a trabajadores tercerizados, es decir, 23.274 empleados contratados bajo esta modalidad, frente 10.500 trabajadores directos. De la cifra de trabajadores subcontratados el 87,68% pertenecen al área técnica, lo que equivale a 20.407 trabajadores y el 12,32%, es decir, 2.867 a empresas distribuidoras.

Tabla 29. Tasa de tercerización laboral; Claro y Telefónica 2012

Número de trabajadores	Claro	%	Telefónica	%
Subtotal trabajadores distribuidores	2.867	12,32	4.225	17,3
subtotal trabajadores técnicos	20.407	87,68	20.186	82,7

112 Tasa de terecerización

, ,				
Número de trabajadores	Claro	%	Telefónica	%
Total trabajadores tercerizados	23.274	68,91	24.411	87,74
Total trabajadores directos	10.500	31,09	3.411	12,26

Tabla 29. Tasa de tercerización laboral; Claro y Telefónica 2012

Fuente: elaborado a partir de la información proporcionada en el registro único empresarial y social Cámaras de comercios (RUES)

100

27.822

100

33.774

Total trabajadores

27.822 es el número total entre trabajadores directos como tercerizados del grupo Telefónica en Colombia. Este grupo registró para finales del 2012 una planta de personal directa de 3.411 trabajadores, que en porcentaje se traduce 12,26% del total de sus trabajadores; en cuanto al número de trabajadores tercerizados estos sumaron 24.411 que representa el 87,74% del total, de los trabajadores subcontratados el 82,7% pertenecen al área comercial y el 17,3 al área comercial, es decir, las distribuidoras.

11. SEGUIMIENTO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DEL MINISTERIO DEL TRABAJO

Según el tercer informe de Inspección, vigilancia y control del Ministerio del Trabajo, de las 240 empresas tercerizadoras del Grupo Telefónica, el 10,8% fueron investigadas, por incumplimiento o violación de las políticas laborales establecidas en el código sustantivo del trabajo; en aspectos como, intermediación laboral ilegal, el no pago de salarios ni prestaciones sociales, violación al derecho de asociación sindical y garantías sindicales, incumplimiento de las convenciones colectivas, entre otras.

Tabla 30. Número de empresas investigadas 2013

Total empresas	No Investigadas	%	Investigadas	%
240	217	90,42	23	10,8

Fuente: Informe de Inspección, Vigilancia y control, correspondiente al tercer trimestre 2013.

Del total de las empresas investigadas, el Ministerio reporto 111 inspecciones tanto a la casa matriz como a sus aliados, de esta cifra el

6,3% correspondes a inspecciones realizadas al grupo telefónica y el 93,7% a empresas aliadas.

<u>'</u>				
Número inspecciones	Inspecciones matriz	%	inspección tercerizados	%
111	7	6,3	104	93,7

Tabla 31. Número de inspecciones

Fuente: Informe de Inspección, Vigilancia y control, correspondiente al tercer trimestre 2013.

De las 111 inspecciones realizadas por el ministerio del trabajo el 77,5% fueron inspecciones reactivas, es decir, que fueron hechas por el ministerio después de una denuncia de un trabajador o una organización sindical por la violación o incumplimiento de las normas laborales. El 19,8% corresponden a inspecciones dirigidas efectuadas por el ministerio a empresas o sectores específicos con el fin de realizar un seguimiento o monitoreo a las condiciones laborales, este seguimiento en muchas ocasiones el derivado de compromisos adquiridos en un marco de acción laboral, por recomendaciones de OIT, o el TLC, y con el menor porcentaje se encuentra las inspecciones preventivas con el 2,7%, como la dice su nombre son inspecciones realizadas con el fin prevenir algún tipo de anomalía respecto al tema laboral, en su mayoría son inspecciones aleatorias que no dirigidas a ninguna entidad especifica.

Tipo de tipo de Número % inspecciones inspección Dirigida 22 19,8 Preventiva 3 2,7 Reactiva 86 77,5 Total 111 100.00

Tabla 32. Tipo de inspección

Fuente: Informe de Inspección, Vigilancia y control, correspondiente al tercer trimestre 2013.

Respecto al estado de las investigaciones el 26,1% se encuentran

en estado de prueba, es decir, que de 111 investigaciones 29 de encuentra en proceso de hacer constar los hechos y/o circunstancia de la denuncia o demanda; el 23,4% fueron exoneradas; el 19,8% fueron archivadas; el 18% se encuentran en estado inicial y el 2,7% de estas investigaciones fueron sancionadas, en Colombia las sanciones o multas por la violación de las normas laborales son precarias en lo económico y jurídico, lo que lleva a que muchas empresas prefieran pagar multas y multas y no invertir en políticas para el mejoramiento de las condiciones laborales.

Tabla 33. Número de estado de las investigaciones, 2013

Estado investigación	Número Inv.	%
Archivadas	22	19,8
En requerimiento	2	1,8
Estado inicial	20	18,0
Investigación	1	0,9
Exonerada	26	23,4
Para Visita	1	0,9
Preliminares	1	0,9
Pruebas	29	26,1
Sancionada	3	2,7
s.d.	6	5,4
Total	111	100,00

Fuente: Informe de Inspección, Vigilancia y control, correspondiente al tercer trimestre 2013.

De las oficinas territoriales del ministerio de trabajo distribuidas a lo largo y ancho del país, la del Valle y Cundinamarca registraron el 49,5% de las investigaciones, el Valle ejecuto 34 investigaciones, equivalente al 30,6% y Cundinamarca 21 que corresponden al 18,9%, seguido de estas dos territoriales se encuentra la de Santander con el 8,1% y Antioquia con 7,2%. Entre las territoriales que reportaron un menor de investigaciones se encuentran Bolívar, Barrancabermeja y Huila con el

0,9% cada una.

Tabla 34. Número de inspecciones por departamento, 2013

Territorial	Número Inv.	%
Antioquia	8	7,2
Atlántico	5	4,5
Barrancabermeja	1	0,9
Bolívar	1	0,9
Caldas	5	4,5
Cauca	4	3,6
Cesar	3	2,7
Cundinamarca	21	18,9
Guajira	2	1,8
Huila	1	0,9
Meta	2	1,8
Nariño	3	2,7
Quindío	2	1,8
Risaralda	6	5,4
Santander	9	8,1
Tolima	4	3,6
Valle	34	30,6
Total	111	100,00

Fuente: Informe de Inspección, Vigilancia y control, correspondiente al tercer trimestre 2013.

En el caso de Claro, de las 190 empresas tercerizadoras tanto de servicios técnicos como comerciales, 27 empresas fueron investigadas por el ministerio del trabajo, lo que equivale al 14,21% del total de las empresas, mientras que el 85,79% no registran ningún tipo de inspección. La siguiente tabla describe lo mencionado.

Tabla 35. Número de empresas tercerizadoras de Claro investigadas por el Ministerio de trabajo, 2013

Total empresas	No Investigadas	%	Investigadas	%
190	166	85,79	27	14,21

Fuente: Informe de Inspección, Vigilancia y control, correspondiente al tercer trimestre 2013.

En el tercer trimestre del año 2013, el Ministerio del Trabajo realizó 65 inspecciones a las 27 empresas investigadas por algún tipo de infracción a las normas laborales, del número total de inspecciones el 29,2% fueron a la empresa matriz (Claro) y 70,8% a las empresa aliadas tercerizadoras de servicios comerciales y técnicos.

Tabla 36Número de inspecciones realizadas por el ministerio a las empresas aliadas de Claro, 2013

Número inspecciones	Inspecciones matriz	%	inspección tercerizados	%
65	19	29,2	46	70,8

Fuente: Informe de Inspección, Vigilancia y control, correspondiente al tercer trimestre 2013.

En relación al tipo de inspecciones realizadas por el Ministerio, el 73,8% fueron inspecciones reactivas, el 18,5% dirigidas y el 7,7% preventivas. Si se compara este mismo aspecto entre Claro y Telefónica, ambas presentan el mismo comportamiento, es decir, el mismo orden jerárquico en el tipo de inspecciones, lo que demuestra que el Ministerio del trabajo no tiene una política de prevención encaminada hacia este sector y por el contrario actúa en respuesta a la denuncias.

Tabla 37. Tipo de inspecciones realizadas por el ministerio del Trabajo, 2013

Tipo de investigación	Número inv.	%
Dirigida	12	18,5

ministerio dei Trabajo, 2015				
Tipo de investigación	Número inv.	%		
Preventiva	5	7,7		
Reactiva	48	73,8		
Total	65	100.0		

Tabla 37. Tipo de inspecciones realizadas por el ministerio del Trabajo, 2013

Fuente: Informe de Inspección, Vigilancia y control, correspondiente al tercer trimestre 2013.

Según el Ministerio del trabajo del total de inspecciones el 32,3% se encuentran de prueba; el 24,6% exonerados; el 20% en estado inicial, es decir, iniciación del proceso y el 9,2% de las investigaciones fueron archivadas.

Tabla 38. Número del estado de investigación, 2013

Estado investigación	Número Inv.	%
Archivadas	6	9,2
En requerimiento	1	1,5
Estado inicial	13	20,0
Exonerada	16	24,6
Preliminares	1	1,5
Pruebas	21	32,3
Sanciones	2	3,1
s.d.	5	7,7
Total	65	100,0

Fuente: Informe de Inspección, Vigilancia y control, correspondiente al tercer trimestre 2013.

En relación a la cifra de inspecciones realizadas por las territoriales departamentales, la territorial de Cundinamarca registró 36,9% de las acciones realizadas, seguida del Valle con el 12,3% y Antioquia con el 10,8%, en un cuarto y quinto lugar se encuentran las territoriales del Quindío con el 6,2% y Guajira, Santander y Huila con el 4,6% cada una y con un menor e igual porcentaje de 1,5% ese encuentran las territoriales del Atlántico, Bolívar, Córdoba, Norte de Santander, putumayo, Tolima y Risaralda.

Tabla 39. Número de Inspecciones por territorial departamental, 2013

Territorial	Número Inv.	%
Antioquia	7	10,8
Atlántico	1	1,5
Bolívar	1	1,5
Caldas	2	3,1
Cauca	2	3,1
Cesar	2	3,1
Córdoba	1	1,5
Cundinamarca	24	36,9
Guajira	3	4,6
Huila	3	4,6
Norte de Santander	1	1,5
Putumayo	1	1,5
Quindío	4	6,2
Risaralda	1	1,5
Santander	3	4,6
Tolima	1	1,5
Valle	8	12,3
Total	65	100,0

Fuente: Informe de Inspección, Vigilancia y control, correspondiente al tercer trimestre 2013.

12. TASA DE SINDICALIZACIÓN

En el sector telecomunicaciones, existe un bajo nivel de sindicalización, especialmente en empresas privadas como Claro y Telefónica y su grupo de empresas aliadas. En el caso específico de Claro del total de las 191 empresas incluyendo la casa matriz, (Telmex y Comcel) solo en siete empresas, correspondientes al 3,66% del total, existe una organización sindical, de estos siete sindicatos, solo dos: Telmex de Colombia y Mercatel concertaron y negociaron exitosamente sus convenciones colectivas de trabajo, contrario las cincos organizaciones restantes no han concertado un arreglo directo de las peticiones laborales por la falta de voluntad de sus empleadores, restringiendo este concertación a manos de terceros como lo son los tribunales de arbitramento.

	Claro y empr	esas aliadas	Telefónica y empresas aliadas		
Total empresas	191*	100,00	241*	100,00	
Sin sindicato	184	96,34	237	98,3	
Existencia sindicato	7	3,66	4	1,7	
Con convención	2	1,05	1	0,41	
Sin convención	189	98,95	240	99,59	
Con pacto	5	2,62	0	0	
Sin pacto	186	97,38	0	0	

Tabla 40. Tasa de sindicalización

Fuente: Ministerio del Trabajo, con cálculos propios

Por otro lado, entre Telefónica y sus 240 empresas aliadas, solo existe una organización sindical en cuatro de las 241 empresas, de ellas solo una empresa: Cables de energía y de Telecomunicacions S.A, CENTELSA, firmó su convención colectiva, con una vigencia de dos años. Entre tanto las empresas pertenecientes y/o aliadas a Claro,

Tabla 41. Empresas con convenciones colectivas

Osmusmalán salasthus	Cirros do ou	Viscosia	Firmed con-			
Convención colectiva	Firmado en:	Vigencia	Firmado con:			
Claro y empresas aliadas	Claro y empresas aliadas					
Telmex Colombia	01 Agosto de 2013	31 de julio de 2015	Sintracomunicaciones			
Mercatel	9 mayo de 2013	9 de mayo de 2016	Utraclaro			
Telefónica y empresa aliadas						
Cables de energía y de Telecomunicaciones s.a (Centelsa)	1 febrero de 2013	31 de enero 2015	Sintraime			

Fuente: Ministerio del Trabajo.

Es importante mencionar, como la implementación de pactos colectivos en estas empresas tanto matrices como aliadas se han convertido en un elemento para restar el crecimiento y/o accionar sindical,

^{*}Al total empresas aliadas se suma la casa matriz por esta razón la cifra del total de empresas varia

cercenar los derechos de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, además del entorpecimiento y/o falta de voluntad de empleadores para avanzar en materia de negociación colectiva, llevando a: el estancamiento de los contenidos y la imposibilidad de concertar nuevos beneficios y derechos colectivos, El aumento excesivo de los tribunales de arbitramento, el arrinconamiento de los sindicatos hasta minimizarlos o desaparecerlos, el debilitamiento de las organizaciones sindicales en aspectos tales como: crecimiento, liderazgo, representación tanto de trabajadores como en los escenarios establecidos para el diálogo tripartito dirigido a la construcción de políticas públicas o materia laboral.

Según datos reportados por la Escuela Nacional Sindical⁴⁵, para el año 2013 en Colombia existían 793 convenios colectivos, 490 pactos colectivos, 266 acuerdos en el sector público y 963 contratos sindicales. En la siguiente tabla se observa las empresas pertenecientes y/o aliadas al grupo Claro que han instaurado pactos colectivos.

Tabla 42. Pactos Colectivos en Claro y sus empresa aliadas

Pactos colectivos Claro y empresas aliadas	Firmado en	Vigencia	
Mercattel	27 de mayo de 2012	27 mayo de 2018	
Sicte comunicaciones	s.d.	s.d.	
Te Instalamos S.A.SCinco	01 de febrero de 2012	01de febrero de 2016	
Telmex Colombia	25 de julio de 2012	29 de julio de 2015	
Telmex Telecomunicaciones S.A-ESP	01 de agosto de 2013	31 de agosto de 2015	

Fuente: Ministerio del Trabajo.

^{45.} Escuela Nacional Sindical, Sistema de información Sindical y Laboral (SIS-LAB), Subsistema Dinámica de la Contratación Colectiva con información del Ministerio de Trabajo.

13. CONDICIONES LABORALES DE LOS Y LAS TRABAJADORAS TERCERIZADOS DEL SECTOR TELECOMUNICACIONES

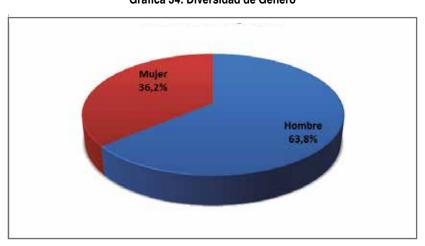
14. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA MUESTRA

El proceso de aplicación de encuestas en diversas empresas aliadas a los grupos empresariales Claro como Telefónica, buscó efectuar un acercamiento a las condiciones laborales de los y las trabajadoras subcontratados. Para ello, se utilizaron seis bloques de preguntas relacionadas con factores asociados con el concepto de trabajo decente, a saber: 1) Características generales, 2) Oportunidades y condiciones del empleo, 3) Seguridad social y salud y seguridad en el puesto de trabajo, 4) Acoso laboral, 5) libertad y dignidad en el trabajo y 6) libertad sindical y derechos laborales.

Las encuestas se aplicaron de manera presencial a 174 empelados/ as de trece empresas aliadas a estos grupos empresariales, entre ellas se encuentran: Atento, Mercatel, Dico Telecomunicaciones, Visión Consorcia, Sicte, Artecom, Distribuidor Claro, ZTE, Movitel, 4G Comunicaciones, Movistar, y Telcos, en cinco de las ciudades del país, donde estas compañías tienen presencia: Bogotá, Pereira, Medellín, Armenia y Bucaramanga.

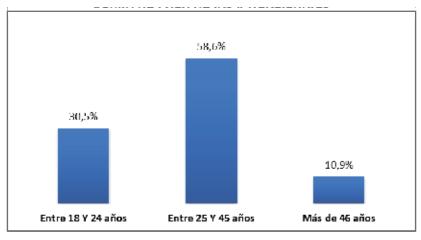
14.1 Características generales de los y las trabajadoras

Este punto busca describir el perfil de las y los trabajadores entrevistados usando la información disponible en las encuestas, respecto a características demográficas, socioeconómicas y académicas. De acuerdo a la gráfica No. 1, los hombres representaron 63,8% de los entrevistados, mientras las mujeres representaron el 36,2%. En relación a la diversidad de género, este sector se caracteriza por contratar un mayor número de trabajadores hombres que mujeres, estos distribuidos principalmente en el área técnica, encargados de la instalación de servicios fijos (internet, televisión y telefonía fija), además la planeación, diseño y construcción de infraestructura como redes y torres, y su respectivo mantenimiento. Por otro lado, las mujeres ocupan principalmente cargos laborales relacionados con la atención al cliente vía telefónica (Call Center) o directa en los diferentes puntos de venta y/o distribuidores autorizados; asimismo de dedican a las ventas externas. es decir, venta de servicios fijos puerta a puerta. Cabe mencionar que entre los diferentes cargos o actividades laborales del sector, las trabajadoras y trabajadores dedicados a las ventas externas, cuentan con una mayor precariedad respecto a las condiciones de trabajo, ya que la figura contractual que impera es el contrato por corretaje, contrato de origen comercial que carece de vínculo laboral, donde son inexistentes elementos básicos del trabajo decente, como: estabilidad laboral, ingresos fijos, mínimo vital, entre otros.



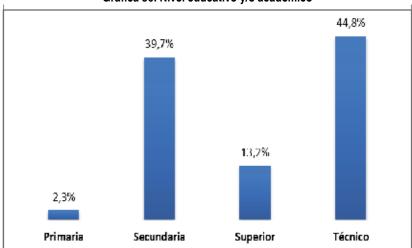
Gráfica 34. Diversidad de Género

Por otro lado, se resalta que son los trabajadores y trabajadoras de entre 25 a 45 años de edad el grupo más representativo de los entrevistados con un total de 58,6% de la muestra; no obstante, el 30,5% de los entrevistados oscilan entre los 18 y 24 años de edad, de ello se puede deducir que muchos de estos jóvenes ingresan por primera vez al mundo laboral en condiciones precarias, es decir, con un tipo de contrato diferente al contrato laboral, llámese por obra o labor determinada, corretaje por prestación de servicios, etc., sin un salario básico mensual, sin seguridad social y de entrada la imposibilidad de organizarse y afiliarse a una organización sindical; estas condiciones laborales son la característica principal de la mayoría de las empresas aliadas a esta grandes compañías de telecomunicaciones principalmente las empresas dedicadas al reclutamiento de personal para las ventas puerta a puerta. La siguiente gráfica es ilustrativa frente a lo mencionado:



Gráfica 35. Rango de edad de los y las trabajadoras

En cuanto al estado civil el 50,6% de los trabajadores y trabajadoras son solteros, de estos el 70% tienen entre una a dos personas a cargos, probablemente a padres y hermanos menores, entre tanto el 41,4% corresponde a personas casadas (un total de 20 o el 11,5% de la muestra) y parejas en unión libre, las cuales representan el 29,9% de la muestra.



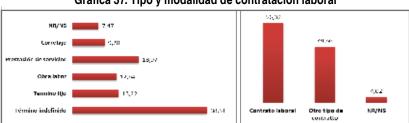
Gráfica 36. Nivel educativo y/o académico

Respeto al nivel educativo el 58% de los trabajadores y trabajadores han realizados estudios superiores, el 44,8% estudios intermedios, es decir, estudios técnicos y tecnológicos que en su mayoría están relacionadas con su ocupación laboral actual, es decir técnico en instalación de redes, mantenimiento, diseño de redes, entre otras mientras el 13,2% estudios profesionales. El 39,7% cuentan con estudios básicos (bachillerato) y 2,3% solo tienen estudios de primaria. De lo anterior se puede deducir que la mayor mano de obra cualificada en el sector telecomunicaciones se concentra el área técnica, ya que en esta área es necesario tener conocimientos específicos para el desarrollo de las actividades laborales; contrario el área comercial (ventas externas) no requiere una mano de obra calificada como el área técnica.

14.2 Oportunidades y condiciones de empleo

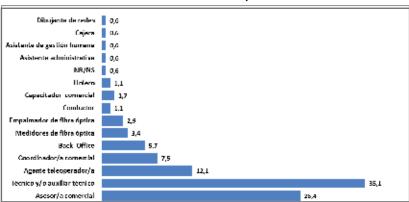
En general, las empresas tercerizadoras y/o aliadas de las grandes compañías de telecomunicaciones en este caso Claro y Telefónica, se caracterizan por vincular a sus empleados a través de contratos laborales y comercial o/y civil. Destacando las empresas dedicadas al área técnica como las que más recurren a vincular a sus empleados por medio de contratos laborales, puesto que este oficio presenta un mayor

riesgo, comparado a otras actividades de la cadena de venta, por ello estos trabajadores cuenta con las garantías y o derechos que conlleva este tipo de contrato tales como: la vinculación seguridad social integral, es decir, a la afiliación a salud, Administradora de Riesgos Laborales ARL, cesantías, pensión y el derecho a primas y vacaciones. Este mismo tipo de contratación también es muy frecuente en los Call Center, no obstante, son contratos laborales a término fijo entre 3 y 6 meses, lo que deriva un alto grado de rotación de personal e inestabilidad laboral. Entre tanto las empresas dedicadas a las ventas de servicios fijos como móviles utilizan principalmente la contratación por presentación de servicios y corretaje, ambas modalidades no tienen ninguna vinculación laboral y no implican el pago de la seguridad social ni primas ni vacaciones. En las siguientes graficas se observa el tipo y la modalidad de contratación laboral de los y las encuestadas.



Gráfica 37. Tipo y modalidad de contratación laboral

De acuerdo a las gráficas se deduce que el 56,32% de las personas entrevistadas fueron vinculadas por medio de contratos laborales, de las cuales el 38,51% tenían contratos indefinidos y el 13,22% contratos a términos fijo, por el contrario el 39,66% restantes de los y las entrevistadas contaron con un tipo de contrato diferente al contrato laboral entre las diferentes modalidades de contratación comercial, el contrato por prestación de servicios es la figura más frecuente por las empresas de captación de personal, de acuerdo a la información de las gráficas el 18,97% de los y las entrevistadas contaron con este tipo de contratos, mientras el 9,20% tuvieron contratos de corretaje. Otra figura de contratación es la contratación por labor y obra que representan el 12,64%.



Gráfica 38. Posición ocupacional

En cuanto a la posición ocupacional, el 35,1% de los trabajadores ocupan cargos de nivel técnico o auxiliar técnico. El 35,6% están relacionados directamente con el área comercial, de estos el 26,4% son asesores comerciales, va sean puerta a puerta o en los puntos de venta, distribución y atención, el 7,5% son Coordinadores comerciales, es decir, como su nombre lo indica, coordinan a los asesores comerciales, y el 1,7% son los capacitadores o formadores comerciales, en muchos de los casos este tipo de empleados hacen parte de la planta de personal directa de la casa matriz para las que estas empresas aliadas prestan sus servicios. Por otra parte el 17,8% de los y las hacen parte de la estructura de cargos de los Call Center, donde el 12,1% ocupan cargos de agentes teleoperadores/as y el 5,7% Back Office. De acuerdo a la gráfica, el 96% de los y las trabajadoras ocupan cargos operativos que de una u otra manera están involucrados en relaciones con los clientes y/o usuarios y servicios que manejan, mientras el 4% ocupan cargos profesionales aunque no se ubican en un nivel mando, a excepción de los capacitadores, formadores o especialistas que si ejercen un control y mando sobre los cargos operativos llamasen técnicos o vendedores.

En relación a la pregunta: ¿Qué conocimientos requiere para ejercer su actividad laboral?, el 50,6% de los entrevistados afirmaron que para la ejecución de sus actividades laborales, es necesario tener conocimientos técnicos relacionados a la electricidad, diseño, planeación y mantenimiento redes, sistemas, diseñadores y dibujantes, entre otros,

en el caso específico de los técnicos, en el caso de los vendedores se les pide experiencia en ventas y atención al cliente aunque no es indispensable contar con tal experiencia e excepción de los trabajadores/as contratados por medio de contrato de Corretaje, que si necesitan un conocimiento previo en ventas o del mercado. El 35,6% afirmaron no necesitar de conocimiento alguno para realización de su actividad laboral.

14.3 Satisfacción laboral

En este punto se analizarán las respuestas de temas relacionados con la satisfacción laboral respecto al grado de satisfacción con el trabajo actual, con las ganancias y/o remuneración, con la aplicación del conocimiento en su trabajo, con los beneficios o prestaciones sociales y con la jornada laboral. En relación a la primera pregunta, el 53,4% afirmaron estar satisfechos con su trabajo, contrario la tercera parte de los entrevistados, es decir el 25,9% afirmaron estar insatisfechos con su trabajo, tal insatisfacción está relacionada principalmente con cuatros factores: 1) el Tipo o modalidad de contratación relacionado a las diferentes modalidades de contratación como prestación de servicios, corretaje y contratos a término fijo, que en la mayoría de casos genera inestabilidad laboral y económica, he imposibilita el acceso a beneficios prestacionales y derechos de asociación y libertad sindical, entre otros; 2) Jornada laboral, relacionada a extensas jornadas laborales sin el reconocimiento o pago de horas extras, 3) Remuneración, relacionada con una baja remuneración e incluso el no contar con un salario básico mensual determinado y 4) no contar con prestaciones sociales.

Grado de satisfacción	con el trabajo actual	con el pago o ganancia que recibe de su trabajo o empleo	Con la aplicación de su conocimiento. en su trabajo	con los beneficioso prestaciones que recibe	con su jornada laboral actual
NR/NS	4,0	1,7	2,3	2,3	3,4
Muy satisfecho	16,7	13,8	24,7	11,5	20,1
Nada satisfecho	25,9	44,8	19,5	45,4	33,3
Satisfecho	53,4	39,7	53,4	40,8	43,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabla 43. Grado de satisfacción laboral

Aunque un alto porcentaje manifestó estar satisfecho con su trabajo, se podria inferir que esta satisfación esta relacionada unicamente con la oportunidad de contar con una remuneración y un empleo relativamente formal, y no con otros aspectos que intervienen en una verdadera satisfación laboral, la satisfación laboral en sí debe ser entendida no solamente como un generador de ingresos, sino también como una fuente de dignificación personal, es decir, un trabajo que permite conciliar la vida laboral, familiar, académica, cultural, recreativa y sindical, además que permita realizar las aspiraciones de las personas tanto a nivel laboral como cultural. Es así, que en las preguntas relacionadas con la satisfacción respecto a la remuneración y/o ganancia que reciben la mayoría de los encuestados respondieron estar insatisfechos, como ya se mencionó esta insatisfacción es el resultado de bajos salarios, del grupo de los encuestados el 30,46% devengaron durante el último mes salarios inferiores al SMMLV, es pertinente mencionar que los trabajadores y trabajadoras pertenecientes al área comercial, es decir, ventas, no cuentan con un salario básico mensual, su remuneración está sujeta al número de servicios vendidos en el mes. Asimismo, el 45,4% de los entrevistados/as no están satisfechos con los beneficios prestacionales que reciben, ya que en muchos casos su tipo de contrato desconoce el reconocimiento de estos beneficios y en otros casos este reconocimiento están sujeto al cumplimiento de metas de ventas.⁴⁶

^{46.} En el caso de los trabajadores y trabajadoras el reconocimiento de las prestaciones sociales están sujetos al cumplimiento de ciertas metas de ventas, de-

En relación a la jornada laboral el 33,3% respondieron estar insatisfechos con su horario laboral, mientras el 43,1% está satisfecho. En relación al número de horas de trabajo y/o jornada laboral, el 37,9% de los trabajadores/as coincidieron en contar con un horario flexible, contrario el 62,1% de los y las encuestadas coincidieron en no tener un flexibilidad laboral, resaltando horarios de trabajo extensos, impidiendo una conciliación de la vida laboral y familiar (comenzando el día laboral temprano y terminando tarde con el fin de cumplir con las ventas)

Si hubiera podido trabajar más horas o cambiar de trabajo lo hubiera hecho

En el último mes hizo diligencias para cambiar de trabajo

No 28,7%

Si No 48,3%

Gráfica 39. Indicadores de subempleo

De acuerdo a las gráficas y algunos de los aspectos mencionados anteriormente, se puede deducir que en el sector telecomunicaciones se presenta un alto nivel de subempleo, generado de las condiciones laborales tan precarias y de la insatisfacción laboral de los y las trabajadores. Da cuenta de ello, el deseo que tiene el 71,3% de los trabajadores encuestados a trabajar más horas y/o la voluntad y disposición de cambiar de trabajo, Asimismo al deseo y disposición para el cambio de trabajo, el 51,7% de los encuestados/as han hecho diligencias para materializar su espiración al cambio.

14.4 Género y Trabajo

En lo que concierne al tema de género, discriminación e igualdal

pende de cada trabajador el alcance de estas condiciones para que la empresa reconozca parte del pago de las prestaciones sociales. Esta condición lleva a que muchos de sus trabajadores cuenten con seguridad social por pocos meses o por ciertos períodos.

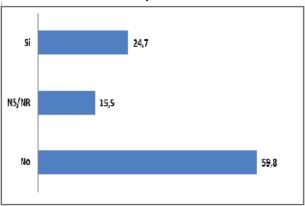
para el trabajo, se realizaron preguntas como: ¿se ha sentido discriminada por razones de sexo?; ¿Considera que existe igualdad salarial entre hombres y mujeres? ¿Cree que existen límites para las mujeres, los cuales dificultan la ocupación de cargos superiores dentro de la empresa? Las cuales ayudaron a tener una breve idea sobre las relaciones de género y las opiniones que la mujeres tienen al respecto.

En cuanto a la primera pregunta, de las 63 mujeres encuestadas, 43, creen que no existe ningún tipo de discriminación por ser mujer, solamente 4 mujeres respondieron afirmativamente, mientras 16 se abstuvieron de opinar. En relación a la segunda pregunta ¿Considera que existe igualdad salarial entre hombres y mujeres? el 58,73%, es decir, 37 mujeres consideraron que no existe una brecha salarial entre hombres y mujeres, que este tema esta condicionado al escalafón de cargos y a la actitud personal de cada trabajadora y trabajador para alcanzar metas mímimas y máximas de productividad. El 22,22% correspondiente a 14 mujeres, consideraron que si existe una brecha salarial y el 19,05% no saben y/o no respondieron. La tercera pregunta relacionada a la existencia de límites para las mujeres, los cuales dificultan la ocupación de cargos superiores dentro de la empresa, la muestra arrojo que el 65,08% (41 mujeres) consideraron que no hay límites. Mientras el 14,29% (9 mujeres) consideraron lo contrario. De ello se infiere que la mayoría de mujeres no se sienten discriminadas o en desventaja en relación a los hombres comparados en aspectos de género, remuneración, oportunidades laborales como ascensos y ocupación se cargos de mando o niveles superiores.

14.5 Libertad sindical y derechos laborales

En Colombia el movimiento sindical ha estado sometido a la estigmatización por parte de empleadores, la sociedad y el mismo Estado, igualmente ha soportado toda clase de acciones antisindicales por parte de empleadores y el Estado. Tales como el despido masivo o selectivo de líderes sindicales y trabajadores sindicalizados; el aumento desproporcionado de la tercerización y flexibilidad laboral; la imposición de pactos colectivos o planes de beneficios con el fin de contra restar el crecimiento y/o accionar sindical, cercenar los derechos de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, además del entorpecimiento y/o falta de voluntad de empleadores para avanzar en materia de negociación colectiva, de lo anterior se puede deducir que la libertad sindical y el accionar sindical, en nuestro país, no goza del respaldo, protección ni garantías suficientes por parte del Estado.

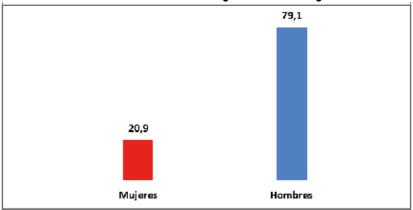
Tal situación no es ajena al sector telecomunicaciones. De acuerdo a la muestra, solo el 24,7% de los encuestados y encuestadas pertenecen y/o están afiliados a una organización sindical. Lo que da cuenta de una tasa de sindicalización muy baja, generada por aspectos tales como: el tipo de contratación que impide la afiliación a una organización sindical, la alta rotación del personal, el estancamiento de los contenidos y la imposibilidad de concertar nuevos beneficios y derechos colectivos, el aumento excesivo de los tribunales de arbitramento, el arrinconamiento de los sindicatos hasta minimizarlos o desaparecerlos, las diferentes modalidades de políticas antisindicales lideradas por las empresas, entre otros. La gráfica describe el porcentaje de afiliación a sindical.



Gráfica 40. Porcentaje de afiliación sindical

Además del porcentaje de afiliación tan bajo, las mujeres representan la minoría en estas organizaciones sindicales, del total de las 43 personas (hombres y mujeres) afiliadas algún sindicato, las mujeres representaron el 20,9%, correspondiente a 9 mujeres, mientras los hombres representaron el 79,1%, es decir 34. Cabe resaltar que de las

63 mujeres entrevistadas, solo nueve están afiliadas a alguna organización sindical, equivalente al 14,3% del total de entrevistadas, mientras 85,7%, es decir, 54 mujeres, no hacen parte de ningún sindicato.

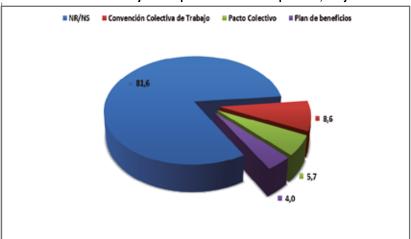


Gráfica 41. Afiliación sindical según diversidad de género

Según la percepción de las y los trabajadores, las razones principales por las cuales no se afilian a luna organización sindical son:

- a. Publicidad antisindical por parte de la empresa o mandos medios, en las diferentes empresas la política antisindical es ejercida por mandos medios que estigmatizan el sindicato e intimidad a los empleados para no afiliarse a la organización sindical, además de las diversas maneras o formas de presión que derivan en muchos casos en la desvinculación y no renovación de contrataos como mecanismo de presión y deslegitimización tanto de la actividad sindical como activistas sindicales.
- b. Miedo a las represalias, es decir, miedo a perder el trabajo, este miedo se deriva de la presión por parte del empleador o jefes inmediatos para no afiliarse al sindicato. además del despidos y la no renovación de contratos laborales a trabajadores sindicalizados.
- c. Desinformación, esta relacionada tanto a la falta de conocimiento respecto al tema sindical, como la estigmatización de la actividad sindical y la falta de comunicación e información del sindicato, este último aspecto hace referencia a la falta de medios de comunicación como una página web, cateleras en los puntos de ventas que

- permita a todos los trabajadores de la compañía acceder o conocer sobre el sindicato, sus logros, luchas y perspectivas.
- d. El tipo de contrato, factor importante ya que los y las trabajadoras tienen figuras de contratación que implica en cierta medida inestabilidad laboral lo que hace que de una u otra manera los trabajadores/as se limiten a afiliarse una organización sindical por miedo a que sus contratos no sean renovados.
- e. Desconfianza a los dirigentes sindicales, esta desconfianza está relacionada con la publicidad antisindical por parte de la empresa, la estigmatización existente contra las organizaciones sindicales en el país, y la creencia a que los sindicatos acaban las empresas.
- f. Otros motivos y no menos importantes por los cuales las y los trabajadores no pertenecen a las organizaciones sindicales son: la persecución y hostigamiento de la empresa a las personas sindicalizadas, desconocimiento total de la actividad sindical como su funcionamiento, conformación, legitimidad, garantías y derechos sindicales entre otros.



Gráfica 42. Porcentaje de empleados beneficios por CCT, PC y/o PB

Según la gráfica anterior el 81,6% de los encuestados/as no reciben ningún beneficio extralegal, contrario el 8,6% de los encuestados reciben beneficios extralegales derivados de un proceso de concertación y

negociación colectivas entre las partes (empleador-empleados). mientras el 9,8% restante cuentan con beneficios extras ya sea por pactos colectivos o planes de beneficios impuestos por las empresas como medida de contrapeso de los acuerdos convencionales y las organizaciones sindicales.

15. BREVES CONCLUSIONES

El acercamiento a las condiciones laborales de los trabajadores tecerizados en el sector de las telecomunicaciones es fundamental para entender el entramado de relaciones laborales que se han venido configurando alrededor de empresa como Millicom, Claro y Movistar, las cuales han implementado estrategias de deslaborizacion a gran escala, fragmentación de las cadenas de producción y prestación de los servicios. En ese sentido es importante resaltar cinco aspectos que son transversales al fenómeno de precarización del sector telecomunicaciones:

Las trabajadoras y trabajadores dedicados a las ventas externas, cuentan con una mayor precariedad respecto a las condiciones de trabajo, ya que la figura contractual que impera es el contrato por corretaje, donde son inexistentes elementos básicos del trabajo decente.

Muchos jóvenes ingresan por primera vez al mundo laboral en condiciones precarias en el sector telecomunicaciones.

Es evidente la clara diferenciación de roles operativos en el sector telecomunicaciones, los hombres se concentran en el área técnica, entre tanto, las mujeres ocupan principalmente cargos laborales relacionados con la atención al cliente vía telefónica (Call Center) o directa en los

142 Breves conclusiones

diferentes puntos de venta, ventas externas y/o distribuidores autorizados.

Es elevado el grado de insatisfacción con el empleo, por factores como: inestabilidad en la forma de contratación, extensas jornadas laborales sin el reconocimiento o pago de horas extras, baja remuneración e inexistencia de prestaciones sociales.

La sindicalización en el sector es baja por elementos que inciden de manera negativa en el ejercicio autónomo y libre del derecho de asociación.

ANEXOS

Anexo 1. Actividades comerciales de empresas tercerizadoras técnicas de CLARO

CLARO

No. de Código	Actividades comerciales	Técnicas
6190	otras actividades de telecomunicaciones	7
4290	S.d.	6
6110	actividades de telecomunicaciones alámbricas	4
7110	Actividades de arquitectura e ingeniería y otras actividades conexas de consultoría técnica	4
8220	actividades de centros de llamadas (call center)	4
4321	Instalaciones eléctricas	3
4741	Comercio al por menor de computadores, equipos periféricos de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados.	3
8299	s.d.	3
4651	comercio al por mayor de computadores, equipo periférico y programas de informática	2

Anexo 2. Actividades comerciales de empresas tercerizadoras distribuidoras de CLARO

CLARO

No. de Código	Actividades comerciales	Distribuidoras
6190	otras actividades de telecomunicaciones	76
6110	actividades de telecomunicaciones alámbricas	40
6120	Telecomunicaciones inalámbricas	34
4741	Comercio al por menor de computadores, equipos per- iféricos de informática y equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados.	
4652	Comercio al por mayor de equipo, parte y piezas electrónicos y de telecomunicaciones.	10
6130	actividades de telecomunicaciones satelital	9
4759	comercio al por menor de otros artículos domésticos en establecimientos especializados	8
4659	comercio al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo n.c.p	5
475.4	comercio al por menor de electrodomésticos y gasodomesticos de uso doméstico, muebles y equipos de ilu-	
4754	minación	5
4610	comercio al por mayor a cambio de una o por contrata	4
4774	comercio al por menor de otros productos nuevos en establecimientos especializados	4

Anexo 3. Distribuidoras comerciales tercerizadas de CLARO

Empresa distribuidoras autorizadas	Cindad	Nii	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Acapulco Comunicaciones SAS	b.s.	830079015-1	S. A	56	4659-4651-6120- 4321
Activamos comunicaciones S.A.S-ATVC S.A.S	Pereira	900354831 - 8	S.A.S	10	4652
Almacén B.C S.A	Cartagena	890404363 -2	S. A		4754-4741-4290- 4644
Alzate Echeverry y Cia Rionegro	Oriente Antioqueño	s.d	E.C	5	6120
Amazonia.Com	Amazonas	830141874-6	S.L		6190 7911
Amigo pone	Villavicencio	900372378-9	S.L	ω	6120 4774
Aquí Llamas Limitada	Bogotá	830092416 - 5	S.L	09	6120 4690
Bellphone Vip S.A.S	Cauca	900408080-7	S.A.S		1642104 1642100
Blackmovil SAS	Sevilla	900506501-6	S.A.S	8	6110 8299

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	N.	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Bonncel comunicaciones y representaciones limitada	Bogotá	830083194-7	S.L		6190
Cable Yarumo S.A.S	Medellín	811042744-3	S.A.S	10	4652 4741
Caribecell	Barranquilla		E.C		6110
Castillo Celular SAS	Cúcuta	807009543-6	S.A.S	7	6190 6120 1642104 G524900
Cel Life Comunicaciones Itda	Cali	900458993	S.L	10	6190
Cel line Itda	Montería	812007057-7	S.A.S		6120
Celcom Ltda.		822001900-0	S. A	18	G523501 1642901 1642104 4741
Cell Digital S.A.S	Cali	800234761-3	S.A.S		4741
Cell Net de occidente y S.A PRINCIPAL	Medellín	811009418-8	S. A	48	1642104 6190
Celucom Ltda.	Sincelejo	823004254-8	S.L	9	4774 6190

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	ä	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Celular 2000 COMUNICACIONES Y CIA S.A		811015269-1	S. A	45	1642104 G516914 1642100
Celular line Tecnología celular Ltda.	Armenia	830034926-2	S.L	1	6110 1642104
Celular Sun	Bogotá 3 S.A	8002484470	S. A	545	4741 9512 6190
Celulares y Tecnología Celutec S.A.S	Medellín	811009978-0	S. A	136	1642104 4774
Celulares y telecomunicaciones Celtel S.A	s.d	804006933-0	S. A	10	4610 4690
Celumotor S.A.S	Montería	900341259-8	S.A.S		6120
Celunion- Alarcón Ltda.	Bogotá		S.L		6666
Celunorte comunicaciones S.A.S	Sincelejo	900438674 - 1	S.A.S		6120
Celured comunicaciones	Medellín	900030713-6	S.L		6190
CELUTEL SAS	Sincelejo	823004363 - 2	S.A.S	20	6190
Celuvariedades Ltda.	Cartagena	806012141 - 6	S.L		IG42102

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	Nit	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Centracom S.A-CENTRAL DE COMUNICACIONES S.A	Pereira	800083532-4	S. A		4741 4610 4652 G516914
Centro de distribuciones Collect SAS	Pasto	900421527 - 0	S.A.S	15	6110
CJ Oriente SAS- Salcedo Domínguez comerciantes S.A.S	Bogotá	900025598-5	S.A.S	75	4652 4690 4774 6190
C.M.V Celulat S.A	Cali	800242767 - 0	S. A		J659901
Collect Center SAS	Pasto	830500615-6	S.A.S		8220 8291
Colmóviles comunicaciones	Putumayo	900378952 - 4	S.A.S		6190 4652 4741
Com móvil S.A.S	Guajira	900516835-3	S.A.S	1	4741 4769
Comunicaciones tropicell S.A.S	Montería	900383792-2	S.A.S		
Comline SAS	Medellín	811021219-8	S.A.S	25	6190

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	Nit	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
COMMAYO LTDA-Comunicaciones del Putumayo Ltda.	Putumayo	900208531 - 9	N.S.L		4659 4741 4759 7490
Comovil	Facatativá	832010927-3	S. A	135	4774
Comtel SAS	Santa Marta	819005677-1	S.A.S	43	6110
comunicación el roble sas	Cali	900473046 - 2	S.A.S	9	6190
Comunicaciones de oro S.A.S	s.d	s.d	S.A.S	S,d	b.s
Comunicaciones del sur	Santa Marta	819006874-9	S.L		6190 6110
comunicaciones móviles virtuales S.A		806014268 -1	S. A		6120 I642100
Comunicaciones Oficel L TDA	Santa Marta	819005918-1	S.L		6120
Comunidad Celular S.A	Manizales	810004803-4	S. A	20	6190
Conectividad Móvil SAS	Girardot	900333068 - 4	S.A.S		G516500
Convercel SAS-Convergencia tecnológica celular SAS	Medellín	900334603-1	S.A.S	5	4690

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	Nit.	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
COSESA S.A	Cali	805012299 - 7	A A		6201 6202 6311 7020
Cosmocell Ltda.	Santa Marta	819005778-5	S.L	4	6120
CYM MOVIL COMUNICACIONES SAS	Medellín	900366239-3	S.A.S		4741
Dancell			E.C	-	4321 F45202
Datos Móviles en línea tda	Arauca	900232714 - 0	S.L		4741 6120
David cell y Cía. Ltda.	Barranquilla	802018152-1	S.L	2	6120
Desarrollo comerciales al Grano	Bogotá	900107145-5	S.C.S		8299
Diga comunicaciones sas	Medellín	9003015668-8	S.A.S	8	4774
Digimovil S.A.S	Manizales	900247770-9	S.A.S	6	6190 6120
Distribuciones R.P CELL S.A.S	Barranquilla	802006782-8	S.A.S	8	6666
Distritek SAS	Medellín	900408350-0	S.A.S	9	4644
Elidtel	Magdalena	811034047 - 4	S.L	6	1642100 1642200

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	ä	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Eve distribuciones S.A.S- EVEDISA	Pereira	891409291 - 7	S.A.S		
Ferra S.A.S	Cali	900394293 - 6	S.A.S		6110
Fontel S.A	Barranquilla	802017288-8	S. A	50	6190
Frontera Celular S.A.S	Cúcuta	807009143 - 3	S.A.S	25	6190 6120
GCM-Grupo Celular Movil GCM LTDA	Bucaramanga	900038713 - 2	S.L	51	4610
GEDIMA LTDA	Medellín	811047154-0	S.L	12	6190 4290
Generación Móvil	Bogotá	860450079 - 1	EC		6120
Global Leader SAS	Cali	890321224 - 1	S.A.S	6120	7490
Globalcom S.A.S	Pereira	816008821 - 7	S.A.S	09	6190 4759
greenphone colombia SAS	Villavicencio	900353900-3	S.A.S	15	4759
Grupo Betel E.U- betel	Cúcuta	900182812 - 9	E.U		G516914 G519000
Grupo empresarial Buimon Itda	Cúcuta	800021273 - 6	S.L	10	6190

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	Nii	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
hogar y moda S.A	Medellín	900255181-4	S. A	240	4754 4771 4651 4541
loell	Bogota	80029401-2	S. A		6202 4651 6190 1642104
Imprecom Telecomunicaciones Itda	Cauca	900052524-5	S.L		1642600 1642900 1642100
Intercelco Itda	Manizales	900153713-4	S.L	12	4759
inversiones forero sanchez castro Itda- movilphone	Barranquilla	802016575-2	S.L		6120
inversiones y comercializdora super pubeza Itda		817001084-7	S.L		K749900 O924202
Invertelca	Barranquilla	900058511-7	S.A.S		4659
JANN CelPhone LTDA	Villavicencio	900044172-2	S.L	15	4774
Jesmar comunicaciones	Florencia	828002090-6	S.C.S	4	6120

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	Nii	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Jukycel M&M S.A.S	Cartagena	900441379-2	S.A.S	-	4741 6190
KONICELL SA-PRINCIPAL	Medellín	900052848-6	S. A		1642600
Lefcom	Casanare	900250211-4	S.A.S	ဖ	4741 4390
Lessa Ltda-Leguizamon y Sosa Iimitada	Putumayo	814000291 - 1	S.L		4651 4652 6190 6209
Llama ya	Cali		ы О		1642204 1642600
logistic comunicaciones SAS-LOG- COM S.A.S	Pereira	900545394 - 0	S.A.S	S	6190
Logobo distribuciones S.A- L.G.B.S.A	Pereira	800135342-6	S. A.	386	4754 4741 4759 4742
Luvicom S.A.S	Pasto	900511711-6	S.A.S		6120
Megacomercial Itda	Montería	900067275-1	S.L	8	4620

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	Nit	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Meltec comunicaciones S.A	Bogotá	830079015-1	S. A	56	4659 4651 6120 4321
Mobile Phone S.A.S	Florencia	900610710-3	S.A.S	1	6120 4741
Mobile Sas- Inversiones Méndez Sánchez	Montería	900496930 - 8	S.A.S		6190
Móvil M &D Itda- telecomunicaciones y redes Molina y Delgado Itda	Barranquilla	900116104-1	S.L	5	6190 6110
Movilco SAS	Bogotá	900315448-3	S.A.S	110	4652
Movilistar-Movicol SAS	Villavicencio	900315448-3	S.A.S	105	4652
Movilius comunicación móvil	Pasto	900317633 - 9	S.A.S		6110
Movitienda comunicaciones S.A	Sincelejo	900606205 - 1	S.A.S	8	6110 6190
Ne&tel.Com Itda	Duitama	826002535-4	S.L	19	6190
Nextcom SAS	Cali	805026823 - 8	S.A.S		6110 6190 7020

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	N	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Ocañaxel Itda	Ocaña	900205192 - 1	S.L	8	4741 4761
Op comunicaciones	Cali		E.C		1642104
Pacific Cell Itda		817002530-5	S.L		6190 4659
Panacell LTDA	Bogotá	830081044 - 1	S.L		6120 6110
Posgir SAS	Arauca	834001590 - 4	S.A.S		6120 6110
Premium Phone Itda	Bucaramanga	804012572-1	S.L	5	4610
prisma movil S.A.S	Cali	900495461 - 0	S.A.S	7	6190
Procom SAS- Promotora de Comunicaiones SAS	Tunja	820005443 - 7	S.A.S		6190
Puyo S.A	Pasto	891200162-6	S. A		4631
Rebi SAS	Bogotá	900500416 - 0	S.A.S	-	6190
red celular Itad	Montería	830506912-6	S.L	-	6120
RP Cell					
Ser Comunicaciones S.A.S	Medellín	900192562-5	S. A		6190
Simovil comunicaciones S.A.S	Pereira	900278769-3	S.A.S		6110

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	Z Z	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Simtec S.A-Sistemas integrados de medios de telecomunicaciones S.A	Medellín	811001493-4	S. A	80	4690
Singular Comunicaciones S.A SINGULARCOM S.A	Bogotá	8300933850-3	S. A	10	4741 4610 6190
Sive COMUNICACIONES E.P	Bogotá	5606546	N.		6190
sociedad Super booutique comunicaciones S.A.S	Sincelejo	900017533 - 3	S.A.S	11	6190 5310
Solutions efective S.A.S	Medellín	900423371-8	S.A.S	12	4651 6190 6120
staff mobile S.A.S	Bogotá	900391421-9	S.A.S	2	4741
Su Celular Itda	Cúcuta	800252729-3	S.L	12	6120 6110
Super Cell E.U	Valledupar	824001709-7	E.U	5	4769
supercomunicaciones Itda	Barranquilla	802016836-1	S.L	8	4789
Team Communicaciones S.A	Medellín	900206408-1	o, V	44	4652 4690 4774

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	Nit	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Tecmovil comunicaciones S.A	Bogotá	900066351 - 9	S. A		6190 4741
Telcen SAS	Pasto	900210683-6	S.A.S		6120
Teleoriente SAS	Ocaña	807006265 - 1	S.A.S	8	6110
Telpro Ltda.	Cartagena	806006658-7	S.L		6120
Teycom Móvil S.A.S-Tecnología y comunicación móvil S.A.S	Medellín	900430665-7	S.A.S	15	4652 6190
T M C Telefonía Móvil de Colombia SAS	Bogotá	900419396 - 6	S.A.S	9	4741 6190
Unicell Ltda.	Montería	812006590-7	S.L		6110 6120
Vergara de Vergara y Cía. Ltda.	Sincelejo	823003633 - 1	S.L	41	6511
Vilacom mobile S.A.S-Ronin Mobile	Cúcuta	900530819 - 3	S.A.S	2	6120 4741 4652 6621
VIP Comunicaciones del caribe S.A.S	Barranquilla	900335458 -2	S.A.S	23	6190 6399 4741 9609

Empresa distribuidoras autorizadas	Ciudad	N H	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Vita Red ciudad Bolívar SAS		900423371 - 8	S.A.S	12	6120 6190 4652
Voz datos celulares y comunicaciones LtdaVodacel comunicaciones	Villavicencio	900351170 - 4	S.L	15	4659
Wireless connection Ltda.	Barranquilla	802019578 - 8	S.L	9	6120 4775 6110

Anexo 4. Empresas tercerizadoras área técnica Grupo Claro

Nombre	Ciudad	Nit.	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Alcatel Lucent De Colombia S.A	Bogotá	860006583 - 1	S. A	b.s	4652-6190- 6110
Altima Solucions S.A.S	Bogotá	830040420 - 2	S.A.S	p.s	4651-4652-9511-6120
Brightstar Colombia S.A.S	Bogotá	830119346 - 7	S.A.S	376	4652-7490
Cable Net Del Caribe Y Cía. Ltda.	Barranquilla	900220947 - 8	S. A	226	6666
Cicsa Colombia S.A	Bogotá	900111343 - 2	S. A	39	4321-4659
Tecnicable Cicsa	Barranquilla	900240705 - 8	S.L	p:s	
Cicsa Ingeniería, Servicios E Interventoría Ltda.	b.s	s.d	S.L	b.s	b.s
Cyfo Comunicaciones Y Fibra Óptica Compañía .S.A	Dosquebradas	815004671 - 7	S.L	06	7110-6190
Cicsa Profacin S A	Bogotá	830121763 - 1	S. A	p.s	
Conciviltec Ltda	Bogotá	830108360 - 3	S.L	100	4290 -4220-4111-6190
Cable Amaya Instalaciones Ltda	Bogotá	900160835 - 3	S.L		6666
Cable Pacifico					

Nombre	Ciudad	Nit.	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Cicsa Ingeniería Servicios Y Tecnología S.A-Isetec S.A	Antioquia	900225164 - 0	S. A		F454200
Cicsa C Y F Coaxiales Y Fibras Telecomunicaciones Ltda	Bogotá	830137911 - 5	S.L		6666
Cicsa Fv Soluciones De Tecnología Ltda			S.L		
Cicsa Ifc Ingeniería En Fibra Óptica Y Coaxiales		900232601 - 7	S.L		1642200- 1642300-1642500
Cicsa López Monsalve Yina	Neiva	38263810 - 6	E.C		7110-2395- 4752
Cicsa Tecnología Asociada			S.L		
Colvatel S.A. E.S.P Compañía De Servicios De Valor Agregado Y Telemáticos	Bogotá	800196299 - 8		1560	6190-6202-4741-6311
Conectar Tv Sas	Bogotá	830134971 - 3	S.A.S	1203	6190-6130
Disgel Ltda	Medellín	900161708 - 0	S.L		66666
Electro Satelite C.I.C Tda	Tunja	80024783 - 6	S.L		0921301
Gcg Cia Ltda Gustavo Cabuya	Bogotá	900143575 - 1	S.L		4290
Hewlett Packard Colombia Ltda	Bogotá	800241958 - 6	S.L	299	6202-7490 -4659-9609

Nombre	Ciudad	Nit.	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Dico Telecomunicaciones S.A-Diseño, Ingeniería, Consultoría Y Outsourcing En Telecomunicaciones S.A	Bogotá	830136162 - 0	S. A	885	6190-4290-7110-6209
Decibeles Sas	Bogotá	830000260 - 1	S.A.S	795	6190-4329-4220
Ingecom Groop Sas	Neiva	900388607 - 0	S.A.S	55	3312-4659-4290-8299
Iq Electronics Colombia Ltda	Bogotá	830129426 - 0	S.L	290	6190
Icr Soluciones Y Cia S.A			S. A		1642600
Instacom Ltda	Medellín	900041901 - 1	S.L		1642500
Invercond- Inversiones Y Constructores Condor S.A	Bogotá	860078977 - 6	S. A		4290-4210-4321-4390
Jr Cableconstructores Ltda	Bogotá	900169792 - 6	S.L		4321-6190-9110-4290
Lanix Colombia Sas	Bogotá	900428304 - 7	S.A.S	လ	4651
Logytech Mobile Sas	Bogotá	900208029 - 2	S.A.S	3912	8299-8292-4789
Mercatel E.U. Servicio De Televisión Telecomunicaciones Y Mercadeo	cartago	836000664 - 3	E.U	ဇ	6110
Ortiz Rey Ingenieros S.A		800247622 - 4	S. A		4290
Power Services Sas	Bogotá	900314130 - 2	S.A.S		3312

Nombre	Ciudad	Nit.	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Rm Telecomunicaciones En Red Ltda	Bogotá	900051332 - 3	S. A	2	6666
Redecom Ingenieria Sas	Cali	900699772 - 2	S.A.S	1	4321
Redes Comunicaciones Y Energia Ltda-Redce Tda	Bogotá	830133820 - 5	S.L		6666
Redycom S.A	Medellín	811035639 - 9	S. A	3	4390-7110
Relacom Colombia S.A	Bogotá	830085112 - 2	S. A	26	I642104-I642903-F452202
Solutec Ingenieria Sas	Barranquilla	900034278 - 1	S.A.S	243	4290
Sicte Sas	Bogotá	830113252 - 6	S.A.S	1250	4290-4321-4210-7110
Te Intalamos -Compañía De Negocios De Colombia Sas- Cinco	Medellín	811042087 - 2	S.A.S	320	6110-4290-4390
Tns S.A	Cúcuta	800182856 - 1	S.A.S	32	6201-6202-4651-6209
Tecnovisión	Bogotá	830002514 - 4			6666
Telcos Ingeniería	Bogotá	900042474 - 2	S. A	1798	4321-4290-4220-6190
Teleconsultores S.A	Bogotá	830134876 - 1	S.A.S	295	6190
Telmex Hogar	Bogotá	830053800 - 4	S. A	5673	1642400-4690-6110-6190
Unión Eléctrica	Medellín	890937250 - 6	S. A	230	7110-4690-4329

Anexo 5. Empresas tercerizadoras área técnica Grupo telefónica

Empresa	Ciudad	Ä	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Accenture Ltda.	Bogotá	800110980-7	S.L	225	6202-6209-4741-7010
Actividades De Instalaciones Y Servicios Cobra S.A	Bogotá	830040872-8	S.A	402	4321-7110-4290
Apple Inc					
Armando Pezzano Cía. Ltda.	Barranquilla	900158734-1	S.L	571	4290-4220-4111-4321
Atc Sitios De Colombia Sas	Bogotá	900377163-5	SAS	157	7730-6810
Atento Colombia	Bogotá	830065842-5	S.A	5111	8220-6110-8299
Cables De Energía Y De Telecomunicaciones S.A Centelsa	Cali	890300431-8	S.A	b.s	2731
Centro Interactivo De Crm Sa- Interactivo Contact Center	Bogotá	830047215-0	S.A	1835	8220-8229
Cisco Systems Colombia Inc	Bogotá	830011705-2	S.L	87	8229
Dico Telecomunicaciones	Bogotá		E.C	p.s	1642500-1642100
Digitex Internacional Ltda	Bogotá	900038933-6	S.L	1838	8220-4741-6201-9512
Eficacia S.A	Cali	800137960-7	S.A	p.s	8299

Empresa	Ciudad	Nit Ti	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Energia Customer Care Solutions Sas	Bogotá	900320233-7	SAS		8220
Energía Integral Andina S.A			S.A	p.s	p:s
Ericsson De Colombia S.A	Barranquilla	60025285-	S.A		4321
Fscr Ingeniería Ltda	Barranquilla	900160091-0	SAS	1800	4290-7110
Huawei Technologies Colombia S.A	Bogotá	830140321-0	SAS	229	4652-6190-4651
Icotec Colombia Sas	Bogotá	900127377-2	SAS	1200	7110-4790-8299
Intelsat Global Sales & Marketing Ktd			S.L	p.s	s.d
Internexa S.A Esp	Medellín	811021654-1	S.A	118	6110-6190
Media Networks Latin América S.A			S.A	b.s	s.d
Mv Tel Consultores Ltda		811004031-9	S.L	p.s	6666
Networks Test América Sas	Bogotá	90019414-1	SAS	217	6209-4652-6202
New Skies Satélites Nv	Bogotá	830087322-1	SAS	10	6190
Objetivos Y Servicios De Valor Añadido SI-Observa Telecom			S.A	p.s	s.d
Operación Y Gestión Integral- Opegin Ltda	Bogotá	900159239-1	S.L	740	4290-6190

Empresa	Ciudad	Nit	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Oracle Colombia Ltda	Medellín	800103052-8	S.L	p.s	K722001
Publicis Groupe Media S.A.	Bogotá	830101369-7	S.A	142	7310
Research In Motion Limited			S.L	p.s	b.s.
Seguridad Atlas Ltda	Cali	890312749-6	S.L	p.s	4651-7490-8010-8020
Suppla S.A	Bogotá		S.A	4258	5210-9101-6311-8299
Telefónica International Wholesale Services Colombia- Tiws Colombia	Bogotá	900134570-7	S.A	ω	6110-6190-6399
Telefónica Investigación Y Desarrollo S.A Unipersonal	b.	s.d	S.A	b.s	b.
Tempo Express Ltda.	Bogotá	830015289-8	S.L	p:s	7830
Unión Fenosa Redes De Telecomunicación Colombia Sa- Unifet Colombia S.A	တ်	p;	b. &	b. &	b.8
ZTE Colombia S.A.S	Bogotá	900466896-7	SAS	483	6190-4290-4652-7110

Anexo 6. Empresas tercerizadoras área comercial Telefónica

Empresa	Ciudad	Ä	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
A & G Móviles Comunicaciones E.U	Cartagena	900225896-3	SAS		6190-4652-6130-6120
Aaa Celular S.A.S	Bogotá	900546127-5	SAS	9	6130
Actívate Móviles S.A.S	Pereira	900166479-1	SAS	p.s	6120
Advanced Solution Communication	Cali	900628499-2	SAS	9	4741
Aero comunicaciones Ltda.	Bucaramanga	900148829-1	S.L	-	4659-4610
Agencia red star E.U	Ibagué	900202022-4	E.U	s.d	4652
Agencia Red star E.U Retail	Ibagué	9002020222- 4	E.U	b.s	4652
Agua Comunicaciones S.A.S	b.e	s.d	SAS	b.s	p:s
Alba Jeanette Forero Osorio E.U	Bucaramanga	900166808-1	E.U	-	6110
Alca Ltda	Bucaramanga	800060530-0	S.L	54	4651-4659-4741

Empresa	Ciudad	N.	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Alotel comunicaciones Retail Red Tel S.A.S	Santa Marta	900201264-5	E.U	40	6110-4754
América Móvil comunicaciones Itda	s.d	s.d	S.L	b.s	s.d
Ascell comunicaciones SAS Ascellcom	Cali	900218942-5	SAS		6110
Aslicom-Lider en Comunicaciones E.U	s.d	s.d	E.U		
ATM comunicaciones SAS	Cali	s.d	sas		s.d
Basa Comercializadora E.U	Bucaramanga	900192748-8	E.U	1	6110
Be Mobile Technology S.A.S	Barranquilla	900359281-1	SAS	-	6190
Bedoya Osorio y Cia S. En C	Neiva	800184237-1	S.C.S	1	9200
Belltronic Comunicaciones E. U	Bogotá	900152016-4	E.U	-	6120-4761-6810-6190
Braad comunicaciones E.U	Cali	900171772-5	E.U		6190
Cabicell B/tura Comunicaciones E.U	s.d		E.U		

Empresa	Ciudad	Z Zi	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Cablete Celular Ltda	Aburra sur (envigado)	811017986-3	S.L	09	6130
Camacho Ginacel comunicaciones S. en C.	Neiva	900199275-8	S.C.S	b.s	6190
Canales comunicación E.U	Ibague	900219422-1	E.U		6190
Cel Red E.U	Pasto	900144242 - 9	E.U		4759
Celcast comunicaciones S.A.S	Cali	900152246-1	SAS		6110
Celcotel Cia Ltda	Bogotá	900147137-7	S.L	p:s	4759-7490-4741
Cellmar S.A.S	Tumaco	900507997-1	SAS	2	4755
Cellplanet comunicaciones Ltda	Cali	900218139-7	S.L	s.d	6190
Celular Express Itda	Cali	900159921-7	S.L	s.d	4741-6120-9512
Celulaserv Ltda	Cali	900164037-0	S.L	p.s	6190
Centell Valle LTDA	Cali	900196209-8	S.L		4659-6190-7911
Central de servicios móvil E.U	s.d		E.U		

Empresa	Ciudad	Ä	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Centro Empresarial Andino S.A.S	Neiva	900517825-4	SAS	က	5310-6190
Centro Nacional de servicios S.A.S CNS S.A.S	Neiva	830502102-9	SAS	13	6190-8299-5310
Codecom comunicaciones E.U	Bogotá	900136860-7	E.U	2	6190-6130
Colombia Business Group S.A.S	Bogotá	900559106-1	SAS	s.d	4290-4669-6920
Colombia Business Group S.A.S	Medellín		E.C	s.d	K701000
Colombocel Del Llano S.A.S	Villavicencio	900474399-1	SAS	7	6120
Comercializadora de productos masivos Di	Bogotá	8002161127-7	S.L		4711-4769-9512
Comercializadora de productos y delvicios Del café U.	Armenia	900208540-5	E.C	b.s	
Comercializasora de servicios en linea S.A.S	Cali	900242711-1	SAS		4690-7110

Empresa	Ciudad	ž	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Comunicación Inalambreica S.A	s.d		S.A	b.s	p:s
Comunicaciones Celular. Com Cya Ltda	Cali	900147801-1	S.L		6190
Comunicaciones de Santander Ltda	Bucaramanga	890205950-2	S.L	14	4610-4741-4742
Comunicaciones Electrocel E.U	Florencia Caquetá	900158719-0	E.U	2	6120
Comunicaciones M & A E.U	Cúcuta	900165959-0	E.U	3	6120
Comunicaciones Palmira E.U	s.d		E.U	b.s	6110
Comunicaciones S.A.S	p.s		sas		p:s
Comunicaiones Jaes SAS	Cali	900244430-6	SAS		6190
Comunicame Telecomunicaiones Ltda	Cali	900128788-0	S.L		6190
Comunicamos a Chinchiná Itda	Chinchiná	900142445-8	S.L	ဧ	6120-6190
Comunicamos móviles S.A.S	Pereira	900122892-1	SAS	10	6120-6130-6190

Empresa	Ciudad	N.	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Comunicate Comunicando S.A.S	Bogotá	900598916-2	SAS	12	6190-6399-6311
Conéctate H.R Ltda	Pereira	900164219-4	S.L		6110-1642100
Conextar Ltda	Bogotá	900594234-1	S.L	2	6190-4652-7490
Consultores en comunicación In Voz Lda	s.d		S.L	p.s	s.d
Coop Multi fuerza de Ventas	s.d		coop.		
Cooperativa Multiactiva de Profesionales de S/der Cooprofesionales	Bucaramanga	89020379-1	coop.	19	6492
Cooperativa Multiactiva Movilcoop	Bucaramanga	900471911-1	coop.	25	4774-8299-4610
Datamovil E y B (Datos y servicios Mëviles					
Datavoz E.U	Ibagué	900178681-5	E.U	7	6820-8229-6611
Deales Mobile Colombia S.A.s	s.d		sas		s.d
Desarrollo Comercial S.A.S	Bogotá	900329205-1	SAS	207	6190-9329

Empresa	Ciudad	ä	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Digitell Del Pacifico E.U	Buenaventura	900152249-3	E.U	p.s	4759
Digo comunicaciones	Cali	900491943-0	sas	က	6190
Dime Telecomunicaciones E.U	Cali	900198474-2	E.U	b.s	6120
Distribuciones Bethel Cali E.U	Calli	900238639-3	E.U	p.s	6190
Distribuidora de Tiendas Limitada	Buga	800199256-5	S.L	b.s	4631-4759
Distribuidora tropitodo S.A.S	Aburra sur (envigado)	890937016-9	SAS	132	4690
Districomunicaciones Colombia S.A.S	Buga	900614043-7	SAS	4	4741
Distrimovi S.A.S	s.d		sas		
Domino Móviles Itda	Cali	900203453-1	S.L	p.s	6190
Empresa Celba Comunicaciones Ltda	Buga	900147683-7	S.L	s.d	6110
Epcom colombia SAS	Cali	805018783-8	sas		4652-6190-9512-6120

Empresa	Ciudad	Nit	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Eureka telecomunicaciones SAS	Cali	900357120-3	sas		6190
Fundación Progresando					
Gerlau Comunicaciones E.U	Cartagena	900155519-0	E.U	p.s	7010
Gesa & T S.A.S- grupo empresarial de servicios al sector aereo y del tutismo S.A.S	Medellín	900397904-1	SAS		4610-5512
Gipicell E.U	Buenaventura	900183943-1	E.C	p.s	6110
Global Plan Ltda U	Cali	900239420-2	SAS		4754-6190-7110
Grupo Aspro S.AS	Cali	900439752-0	SAS	3	6110-6190-6120
Grupo Express Itda	Ipiales	837000784-2	S.L	p.s	6190
Grupo Red Celular S.A.S-GRC S.A.S	Bogotá	900590640-9	SAS	က	4771-9512-4649
H.D.M Group S.A.S			sas		
High Business 1 S.A.S	Bogotá	900188493- 14	SAS	17	6120-6190-4741

Empresa	Ciudad	ž	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Hola Comunicaciones Del Sur Ltda	Neiva	813008626-6	S.L	b.s	6190
Iberoandina S.A.S	Cucuta	900175335-8	SAS	2	6190-4659-8299
Icotec Colombia S.A.S	Bogotá	900127377-2	SAS	1200	7110-4799-8299
Inal.movil 1 E.U	Neiva	900115506-4	SAS	-	6110
Ingeniería en redes datos y comunicaciones Itda	Bogotá	900223058-9	S.L	2	6190
Inncel Comunicaciones Neiva E.U	Neiva	900139967-1	E.U	-	6110
Intcomex Colombia Ltda Reatail	Bogotá	830132153-6	S.L	180	4651
Integra 21 E.U	Cali	900329196-3	E.U	p.s	6190
Inversiones Daval Itda	Armenia	900166483-1	S.L	1	6388
Inversiones N.B. S.A.S	Medellín	900375946-6	SAS		G513300-G522500
Inversiones Salazar Meza S.A.S	Cartagena	900419151-9	sas	8	6190
Inversiones y negocios J.A.C SAS	Ibagué	900397894-6	sas	-	4755-6499

Empresa	Ciudad	N H H	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Isocell S.A.S	Medellín	900233050-3	SAS		6190
J.A.M Comunicaciones S.A.S	Cali	900121426-8	SAS		s.d
JB Colombia comunicaciones S.A.S	Cúcuta	900163446-5	SAS		6120
Jencell E.U	Bogotá	900212673-1	E.U	-	6120-6110-6190
Jimmy Card S.A.S	Barranquilla	900554008-0	SAS	-	4774
Jmovil E.U	Ocaña	900153513-8	E.U	s.d	6190
JR &Asesorías Y Comunicaciones	s.d				
KV Telecomunicaciones de Colombia E.U	Cucuta	900164683-9	E.U	-	6190-6120-6130
LG Comunicaciones Ltda	Cali	900149754-0	S.L	s.d	6190
Líder Móvil S.A.S	p.s		sas		s.d
Llámame Colombia E.U- Retail	Neiva	900166817-8	SAS		6110-6120-4719
Log& Telecomunicaciones logística y Tel					

Empresa	Ciudad	Nit	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Logística y Telecomunicaciones S.A.S	Bogotá	900187545-1	SAS		6120
M Y S Comunicaciones E.U	Bogotá	79901204	E.C	-	6110
Marketing Móviles E.U	Villaviciencio	900161035-2	sas	က	4610-4774-6190
Maxycel comunicaciones E.U	Tulua	900142217-5	SAS		6190-8299
Megas comunicaciones Itda	Tunja	900116176-1	S.L	-	6120
Merkado objetivo S.A.S	Medellín	900164837-6	SAS	9	6190
Metro moble one SAS	Medellín	900503723-0	SAS		1642500
Metropolitana de telecomunicaciones sociedad anónima, empresa de servicios públicos Metrotel S.A E.S.P	Barranquilla	800229393-6	o, A	114	6190
Minring Itda			S.L	p:s	s.d
Mitel Móvil S.A.S	Neiva	900345871-4	sas		6110-3312
Móvil del Oriente E.U	Ocaña	900145382-6	E.U	က	6120

Empresa	Ciudad	ij	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Móvil on line comunicaciones	Cali	900162837-7	E.U	p.s	6190
Móvil Trade comunicaiones S.A.S	s.d		sas		4742
Móviles M & A Itda	Ibagué	900134947-1	S.L	p.s	8299-6190
Móviles y Moviles E.U	Ibagué	900117538-9	E.U	2	6190-6611-6820
Moviline Ltda			S.L	p.s	s.d
Movilink S.A.S	Cauca	900638616-0	E.C	2	4652-4761-4754
Movilphone telecomunicaciones S.A.S	Cali	900164979-3	SAS		6190
Moviplan Ltda	Buenaventura	900244444-4	S.L	p.s	p:s
Moviplus Comunicaciones S.A.S.	s.d		sas		s.d
Moviser S.A.S	Montería	900241412-1	SAS	5	6110
Movitell De tesalia E.U	p.s	p:s	E.U	p.s	4754
Movitienda Comunicaciones S.A.S	Sincelejo	900606205-1	SAS	က	6110-6190

Empresa	Ciudad	ž	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Multinacional WF comunicaciones E.U	Bogotá	900127028-7	D.E.U	Ŋ	6120-6110
Multiservicios Solarte E.U	Pasto	900156537-8	U.Э	p.s	4652
Multisystem Inirida S.A.S	Villavicencio	900590646-2	SAS		6110-6120-6130-4923
Mundo Celular Comunicaciones	Cali	900133672-5	SAS		4774-6190
Mundo movil telecomunicaciones LTDA	Cali	900148815-7	S.L	p.s	6190
Netcompany S.A.S	Buga	900334644-1	SAS		6190
Nieto Morales Comunicación Itda – Nimocom	Barranquilla	800126362-5	S.L	40	6190-4752-6110
Occidental de comunicaciones Itda	Cali	900145728-0	S.L	b.s	6120-6130-6190
Olga Tolosa Morales Empresa unipersonal	Neiva	900261746-1	E.U	p.s	6110-6120-6190
Om Comunicaciones S.A.S	Cartago	900516961-3	SAS	3	6190-4769
onnectecomunicaciones Itda	Tulua	900232322-7	S.L	p.s	s.d

Empresa	Ciudad	ž	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
operación y gestión integral Itda opegin	Bogotá	9001599239-	S.L	740	4290-6190
Optimal Services S.A.S	Buga	900467110-1	SAS	က	4652-6190
Otal 3G S.A.S	Cartago	S.I	E.C	4	4652-4741
Parlophone comunicaciones S.A.S	Cali	900218648-4	sas		6190
Pasión S.A.S			sas		p:s
Permitel					
Picom de Colombia Itda Picocol	Cúcuta	900187014-0	S.L	s.d	6110-6120-6190-4111
Prepatel Ltda	Bucaramanga	804008186-4	S.L	7	6120
Red de distribución Celular rediceItda	Cartagena	806015193-2	S.L	b.s	G524900-8220
Red Tel S.A.S	Bogotá	900545977-4	SAS	248	6190-6399-8220
Redmovil comunicaciones E.U	Pasto	900151468-5	E.U	s.d	4759-6120
Representaciones Rimarco S.A.S	Santa Marta	900629626-6	SAS		6110-6120-6190-4923

Empresa	Ciudad	Nit	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Reycenter comunicaiones Itda	Pasto	900142842-9	S.L	p.s	6190
Rojas Telecomunicaciones S.A.S	Cartago	900146712-8	SAS	2	6190
S Y A Comunicaciones Itda	Cali		E.C	p.s	6110
S Y D Comunicaciones Ltda			S.L	p.s	b.s
Salesland Colombia S.A.S Retail	Bogotá	900491296-3	SAS	212	7010-7310-7830
Salpicom Comunicaciones Ltda	Cali	900189578-1	S.L	b.s	6110
Santisfar Comunicaciones E.U	s.d	s.d	E.U	b.s	s.d
Satelicel.Com.EU	Bucaramanga	9000104806	E.U		6190
Scala MëVIL E.U	p.s	p.s	E.U	p.s	p:s
Servicell de la costa E.U	Cartagena	900194492-7	E.U	ps	4741
servicio móviles telefónicos Movilset s.a.s	s.d	900147085-2	SAS		6190

Empresa	Ciudad	ä	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Servimovil comunicaciones Itda	Cauca	900186569-1	S.L	b.s	6120-6110-6130
Skyone S.A Retail	Bogotá	900141144-1	SAS	260	6190-6202-7020
Standarmovil E.U	Bucaramanga	900169327-4	E.U	-	6110-6120-4759
Targetgroup Service Outsorcing S.A.S	Bogotá	900421909-0	SAS	224	6190-7830
Tecno moviles de información Movintec E.u	s.d	s.d	E.U	p.s	s.d
Tecnocell de occidente S.A.S	Tuluá	900180846-1	SAS		6110
Tel&Sim Comunicaciones S.A.S	Aburra sur (envigado)	900504462-8	SAS	-	6110-6120-4754
Telcel. Net S.A.S CL Sucre Casa14	Tumaco	900525268-5	SAS	1	4752-6110-6120
Telecomunicaciones del Sur Ltda	Florencia Caquetá	828002642-1	S.L	p.s	6666
Telecomunicaciones y Redes Molina MYD Retail	Barranquilla	900116104-1	S.L	ιΩ	6190-6110
Teleplus Ltda Retail	Bogotá	830053932-8	S.L	230	6190-4741-9511

Empresa	Ciudad	ij	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Televalle Colombia S.A.S	Tulua	90052082-0	sas	9	6190
Tellmex Ltda	Buga	900178387-4	S.L	p.s	6190
Temcel comunicaciones Lda	Medellín	900167896-4	S.L	-	6110
Territorio Celular S.A.S	Cali	900475945-8	SAS	9	4659-6110-6190
Tobarcell popayan S.A.S	Cauca	900609097-4	SAS	4	4741
TraderTencnology S.A.S	Medellín	900461711-0	SAS	5	4690-4652-6190
Tri- Star comunicaciones E.U	Cúcuta	90079046-2	E.U	p.s	s.d
Tucomunicaciones Ltda			S.L	p.s	
Tumacon Limitada	Tumaco	900244915-6	S.L	p.s	1642600
Unicom E.U Universal de comunicaciones y distribuciones E.U	Tuluá	900157102-2	E.U	ps	6190
UNITEL COLOMBIA SAS	Pereira	900593486-4	sas		4741
Valleycell S.A.S	Buenaventura	900625598-1	SAS	က	4652-4741-4742

Empresa	Ciudad	ž	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
Vendemos Ltda (Cooperativa Multiactiva venta de Productos Y servicios en general Itda)	Bucaramanga	900470824-2	coop.	p.s	s.d
Ventas 577 Ltda	Bogotá	900141502-5	S.L	p.s	6110
Wime comunicaiones E.U	Barranquilla	900184157-1	E.U	3	6421
World Cell Telefonia Celular Itda	Cali	900120567-3	S.L	p.s	4754-6110-6190
Grupo Rio plata S.A.S	Neiva	900345871-4	sas		6110-8299
Liliana del valle pineda Briceño E.U -Tu contacto celular L.P	Cúcuta	900145426	E.U	2	6120
Perdomo ladino E.U-Tarcel telecomunicaciones	Cúcuta	900169375 - 8	E.U	-	6190
Siecom S.A.S	Cúcuta	900184463 - 0	sas	1	6110
M&S Comunicamos E.U	Ocaña	900118416 - 3	E.U	2	4759
Vilacel Comunicaciones E.U	Ocaña	900162963 - 7	E.U	ဧ	6110

Empresa	Ciudad	Ä	Tipo de Organización	No. de Empleados	Clasificación actividades económicas según el CIIU
SKA Comunicaciones pamplona E.u	Pamplona	900189573 - 5	E.U	b.e	6120
celmovil tek E.U	Barranquilla	900257943 - 9	E.U	b.e	8299
Global inversiones Macafer S.A.S	Villavicencio	900590263-5	sas		6190
Citycel Real SAS	Pasto	900387612 - 3	SAS		8299
Movifufuro E.U	Pasto	900121867-2	E.U	p.s	6190-8299
Group DYD Comunicaciones SAS	Pasto	900420039-3	sas		8299
Centro de comunicaciones Moviscell E.U	Ipiales	900148807-8	E.C	s.d	6120
Celulares del Cauca- Celucauca E.U	Cauca	900168557-7	sas		1642900
districell cellphone S.A.S	Montería	900439212-5	sas		1642104
PROD&SERV SAS	Montería	900436668-6	sas		6110
comunicaciones Martínez E.U	Casanare	900194201-0	E.U	b.s	1642900