

## **Influencia Transnacional en las Relaciones de Trabajo: Caso de Telefónica Internacional de España en el Perú (1994-2000)**

**Leopoldo Gamarra Vílchez**

Magister en Economía y Relaciones Laborales. Profesor de Derecho Laboral y de la Seguridad Social en la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima-Perú. Asesor Sindical. Coautor de Libro: "Los Modelos de Reforma Laboral: Perú y España" en Francisco Alemán Páez de la Universidad de Córdoba-España. E-mail: [leogamarra@lamolina.edu.pe](mailto:leogamarra@lamolina.edu.pe)

### **Resumen**

Muy similar a procesos de apertura en telecomunicaciones en otros países de América Latina, la compra de la telefónica en el Perú, constituye el más grande proceso de privatización llevado a cabo en el país, dando prioridad a la reducción del costo del trabajo y a la asunción de valores empresariales de atención al cliente.

Se observa la intensificación de la contratación temporal y de la sub-contratación; se desarrollan en convenio con el Min.-Trabajo, programas de formación laboral juvenil y como parte de la estrategia empresarial; se promueven filiales de la empresa. Se compara el contrato colectivo con el pliego de reclamos, apoyándose la investigación con entrevistas, identificando el sindicato condiciones de trabajo deterioradas, pese a mayores utilidades y pérdida considerable de efectivos estables.

**Palabras clave:** Privatización, estabilidad laboral, condiciones de trabajo.

### **Transnational Influences in Work Relations: The Case of the Spanish International Telephone Company in Peru (1994-2000)**

#### **Abstract**

In a similar manner to the opening and expansion of telecommunications in other Latin American countries, the purchase of the Peruvian Telephone Company constituted the greatest privatization process carried out in that country, and gave priority to reductions in labor costs, and the administrative acceptance of the value of attention to the client.

Increases in temporary contracts and sub-contracting were observed; agreements were made with the Labor Ministry, programs for juvenile work training were implemented, and as part of the business strategy, affiliates of the company were promoted. The collective contracts were compared with the file of worker demands. The paper also considered research with interviews, identifying deteriorated work conditions, with greater company earnings and with a considerable loss of stable cash flow.

**Key words:** Privatization, labor stability, work conditions.

Recibido: 08-11-00. Aceptado: 24-01-01

## **1. Introducción**

En estos años, el marco regulatorio del capital extranjero, a diferencia del fuerte carácter restrictivo que significó la etapa de sustitución de importaciones, tiende hacia la liberalización con incentivos para la radicación del inversionista extranjero, especialmente para las transnacionales.

El problema de las condiciones de trabajo en las empresas se encuentran condicionadas por el nivel de desarrollo de la economía y por la regulación de las relaciones laborales a nivel nacional. En el caso que se va a analizar, la empresa Telefónica del Perú S.A., se puede observar como, de 1994 en adelante, se dio un cambio cualitativo en las condiciones de trabajo dentro de la empresa paralelamente con los cambios tecnológicos que permitieron la descentralización de la estructura productiva de este sector que está en el centro de la revolución tecnológica actual.

Este documento tiene como objetivo estudiar las condiciones de trabajo en Telefónica del Perú, observando dos elementos esenciales. En primer lugar, la necesidad de conocer cómo se dan estas condiciones y en segundo, conocer sus causas. Todo ello tiene que ver con la dinámica del proceso de acumulación en el sector de telecomunicaciones, proceso en el cual la calificación de los recursos humanos y la productividad laboral adquieren una importancia estratégica.

## **2. La Privatización de las Telecomunicaciones en el Perú y la Estrategia de Telefónica Internacional**

### **2.1. Breve Presentación Histórica**

Hasta 1990 las telecomunicaciones en el Perú estaban a cargo de la EMPRESA NACIONAL

DE TELECOMUNICACIONES (ENTEL PERU S.A.), que prestaba todos los servicios a nivel nacional e internacional, excepto la Telefonía Local en Lima Metropolitana y el Callao, que era atendida por la COMPAÑIA PERUANA DE TELEFONOS (CPT S.A.). A mediados de 1990 empezó a operar una tercera empresa denominada Tele 2000 que se encargó del servicio de telefonía celular sólo en Lima.

En 1991, el Gobierno promulgó la Ley de Telecomunicaciones (Decreto Legislativo N° 702), en el marco de liberalización de diversos mercados que tuvo un impacto importante sobre las diversas actividades económicas. El objetivo general de dichas reformas fue promover la inversión privada en un entorno competitivo en el cual el Estado se reserva el papel de regulador en los casos que sea necesaria su intervención para garantizar una óptima asignación de los recursos. El Decreto Legislativo N° 702 fue complementado el 31 de diciembre de 1992 por los Decretos Leyes 26095 y 26096, básicamente en lo concerniente al papel del Estado en el sector de las Telecomunicaciones. Tales normas fueron recogidas en el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones promulgado el 28 de abril de 1993. A su vez, el 12 de enero de 1994 se publicó la Ley N° 26285, que estableció la “desmonopolización” progresiva de los servicios de telecomunicaciones. Posteriormente, el 18 de enero de 1994 se promulgó el Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones, y el 9 de agosto de 1994 el Reglamento del Organismo Superior de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL).

Todo ello en un contexto de modificaciones radicales en la legislación laboral a nivel nacional. En este marco, se estableció una nueva relación entre capital y trabajo en el Perú, que viene privando a los trabajadores de la mayoría de sus derechos adquiridos, a la vez que desregula el mercado del trabajo. De este modo, se dio prioridad para reducir el costo del trabajo, que a nivel de empresa puede afectar la productividad laboral y perjudicar la atención al cliente, comprometiendo la imagen y la competitividad de las empresas.

## **2.2. Proceso de Privatización**

El Estado peruano, a través de la Comisión Especial de Privatización (CEPRI), convocó a un concurso en el que participaron siete empresas internacionales. El precio base para las acciones de ENTEL Perú y CPTSA fue fijado en USA \$ 535 millones. En él se presentaron tres consorcios en un acto público que se llevó a cabo el 28 de febrero de 1994. Resultó ganador el consorcio encabezado por Telefónica Internacional de España, junto con accionistas peruanos. La oferta de Telefónica fue de USA \$ 2,002 millones, casi 4 veces el precio base fijado originalmente (ver Cuadro 1). Los otros dos consorcios postores,

Peruvian Telecommunications (liderado por Southwestern Bell y Korea Telecom) y Telecomunicaciones Peruanas (liderado por GTE de Estados Unidos) hicieron ofertas sustancialmente menores.

**Cuadro 1**

**Proceso de Privatización en Perú - 1994 (en USA \$ millones)**

<b>POSTORES</b>	<b>Precio Base</b>	<b>Oferta</b>	<b>Oferta/ Precio Base</b>	<b>Precio por línea (USA \$)</b>
Telefónica del Perú	546	2002,2	366.7%	8,773
Peruvian Telecommunications	546	857,1	157,0%	3,755
Telecomunicaciones Peruanas	546	803,0	147,1%	3,519

Fuente: CEPRI TELECOM.

Cabe señalar que Telefónica sólo adquirió el 35% de las acciones de ambas compañías. El 65% restante estaba repartido de la siguiente manera: el 36,3% en poder de las accionistas minoritarios y el 28,7% en poder del Estado Peruano. La mayoría de esta participación estatal fue vendida en los mercados internacionales y nacionales en julio de 1996.

La compra de Telefónica ha sido, hasta ahora, el más grande proceso de privatización del país en un contexto en el cual las privatizaciones de las empresas públicas provocaron un extraordinario crecimiento de la inversión extranjera directa en el país. Es muy significativo que los USA \$ 2,000 millones de la privatización de Telefónica del Perú representaron casi el 4% del PBI en 1994. Según la Comisión Nacional de Inversiones y Tecnología Extranjera (CONITE), la inversión extranjera en el sector telecomunicaciones, pertenece fundamentalmente a Telefónica, representando además el 27% del total de stock de inversión extranjera directa en el Perú. En efecto, a diciembre de 1998, el stock total registrado por CONITE era de USA \$ 7,829 millones, correspondiéndole al sector telecomunicaciones la suma de USA \$ 2,079 millones (Campodómico, 1999).

Los máximos representantes de Telefónica al prestar declaraciones a la prensa nacional e internacional sobre el proceso manifestaron que: "el Perú es un país con un gran potencial de desarrollo de las Telecomunicaciones inmerso en su desarrollo económico, y, nosotros pertenecemos a un grupo internacional que hoy en día está establecido en Venezuela, Argentina, Chile, Puerto Rico y Colombia, y para nosotros la inversión en el Perú viene a complementar un mercado que tenemos y pensamos que mutuamente nos aportamos potenciando el desarrollo nacional" (El Comercio. Edición de 29 de febrero de

1997). Esta inversión ya está logrando retorno en la medida que para fines de 1997, en el cuadro que presenta las 20 empresas con mayores utilidades a nivel nacional, Telefónica del Perú ocupa el primer lugar, considerando la posición estratégica de la empresa frente a sus potenciales competidoras (Cuadro 2).

**Cuadro 2**

**Las Empresas con mayores utilidades en 1997-Perú**

1. Telefónica del Perú
2. Southern Perú LTD
3. Banco de Crédito
4. EDELGEL
5. Buenaventura
6. Banco Continental
7. Minsur
8. Edelnor
9. Pesquera Austral
Fuente: Diario gestión, Diciembre de 1997.

**3. Situación y análisis de las relaciones laborales a través de las condiciones de trabajo en la Empresa Telefónica del Perú**

**3.1. Relaciones Laborales y Condiciones de Trabajo**

Como sabemos la relación laboral es el vínculo que existe entre un trabajador y un empleador, por el cual aquél realiza un servicio o una determinada actividad a favor de éste por el pago o reconocimiento de una remuneración. Formalmente se expresa a través de un contrato que tiene tres elementos básicos: prestación, acuerdo de partes (contrato) y remuneración (contraprestación). El contrato puede ser oral o escrito, por antonomasia el contrato laboral es consensual-oral y excepcionalmente escrito cuando la ley lo establece o las partes lo determinen<sup>1</sup>.

El término condiciones de trabajo puede tener diferentes alcances, según la conceptualización que se haga de él. Puede tener un carácter o acepción amplia: en este sentido es todo aquello que guarda vinculación con la relación laboral. Así se tiene la duración de la jornada de trabajo, la categoría y la ocupación, los medios, el ambiente y otros elementos relativos a la actividad laboral de los trabajadores. Se incluyen en este concepto, las sumas de dinero u otros bienes entregados por el empleador para facilitar la actividad del trabajador, como los destinados a movilidad, vestuario y elementos de protección; alimentos, en el caso de que éstos sean entregados con ocasión de trabajo; y vivienda, si hubiera obligación legal del empleador de proporcionarla.

En cambio, las condiciones de trabajo específicas varían según el tipo de actividad que desarrolla el trabajador, según sea empleado u obrero, joven o viejo, y, actualmente, de acuerdo a si es estable o de contrato temporal. En general se considera condiciones de trabajo, por un lado, las referidas a salario, bonificaciones varias, estabilidad laboral y relaciones laborales, y, por otro, las específicamente de trabajo, que son las que se encuentran en su ambiente laboral.

Pero una de las notas principales en la legislación peruana en materia de condiciones de trabajo es su falta de definición jurídica. Es importante tener en cuenta que la base normativa de las condiciones de trabajo en las empresas se genera por disposición de la Ley, y por medio de la negociación colectiva a través de las convenciones colectivas de trabajo. Existe también la posibilidad de su implantación por otorgamiento unilateral del empleador o por costumbre, adquiriendo la calidad de permanente con el transcurso del tiempo.

En lo que se refiere a las condiciones de trabajo señaladas por la Ley, éstas constituyen el menor número, por cuanto en todo caso se trataría de situaciones generales, aplicables a una gran cantidad de casos. Cuando se trata de condiciones de trabajo establecidas por negociación colectiva, éstas se adecuan con mayor precisión a las necesidades de cada tipo de trabajo, y se permiten los ajustes necesarios para el mejor desarrollo de la obligación a través del propio conocimiento que tienen las partes de sus respectivas realidades.

### **3.2. La mano de obra ocupada en telefónica del Perú**

Sobre la base de los datos estadísticos e información de la empresa y las informaciones obtenidas con las respuestas al guión de entrevistas a las Organizaciones Sindicales de Trabajadores, se analizará a continuación la evolución de la mano de obra ocupada en Telefónica del Perú.

En este sentido se puede decir que el proceso de privatización realizado en la empresa de telecomunicaciones peruana ha venido apoyado por una progresiva modernización que provocó una reestructuración de la producción y de la prestación de servicios en todas las áreas de actividad. Es decir, que no existe una reducción absoluta de trabajadores en Telefónica del Perú y su entorno, sino que la modalidad de contratación ha variado. Según la empresa, se "contribuye de manera continua a la generación de empleo en el país, pues a los trabajadores de plantilla se añaden otros 26,000 puestos de trabajo ubicados en compañías nacionales suministradoras y contratistas (Memoria Anual de Telefónica, 1998). De este modo, es importante analizar la intensificación de la contratación temporal, y los programas de formación laboral juvenil en convenio con el Ministerio de Trabajo. A la vez hay que tener en cuenta el aumento de la subcontratación de personal para evitar responsabilidades contractuales, transfiriendo a terceros el proceso de reclutamiento de trabajadores y las obligaciones laborales. Además Telefónica del Perú aplicó la estrategia de descentralización de la prestación de servicios y de la organización de su producción a través de la creación de filiales. Veamos enseguida cada modalidad<sup>2</sup>.

En cuanto al *contrato temporal*, se tiene distintas modalidades según el Decreto Legislativo 728. No hay informaciones precisas sobre la participación de este tipo de contratación sobre el total de la plantilla en la empresa. Sin embargo, los contratos presentados por modalidad para el sector de Transporte y Comunicaciones, representan el 5.2% del total. La modalidad cada vez más usada es por Obra o Servicios, mientras las de carácter temporal y accidental vienen perdiendo importancia en el total.

Asimismo, los *programas de formación laboral juvenil* en convenio con el Ministerio de Trabajo aumentan sistemáticamente su importancia en la plantilla de la empresa, siendo en parte son trasvasados posteriormente a las filiales. A manera de ejemplo, en 1998 la filial Telefónica Marketing Directo ha beneficiado a 600 jóvenes que, luego de ser capacitados dentro del programa de formación laboral han sido incorporados a la plantilla de dicha filial (Memoria, 1998).

Respecto a la subcontratación, es notable señalar una tendencia hacia la reducción de la relevancia de los trabajadores que laboran a través de las empresas de servicios y cooperativas. Así tenemos, a manera de ejemplo, a las siguientes empresas: ITETE, ALCATEL, ERICSON, SAESA que proporcionan personal de atención al cliente. En cuanto a Cooperativas se tiene el ejemplo de CIBERCOOP que proporciona personal administrativo y de mensajería, así como la cooperativa ATENAS que cuenta aproximadamente con 200 socios trabajadores destacados en Telefónica del Perú. Sin embargo, el número total de trabajadores en estas condiciones no ha podido ser cuantificado, ya que no se cuenta con

ningún seguimiento adecuado de dichas empresas.

Finalmente, en la actualidad *la estrategia principal de Telefónica del Perú es la creación de filiales*, que como veremos en el punto cuatro, busca trasvasar las actividades y los recursos de la matriz, transfiriéndolos a otras organizaciones controladas por la matriz. Esto permitió segmentar el servicio y escoger entre las empresas que deben operar con los requisitos impuestos por Telefónica del Perú. Para ello, la empresa aplicó, según los datos de la organización sindical, siete programas, hasta la fecha, de reducción de personal por lo que han salido más de 7,000 trabajadores, lo que representa más del 50% de acuerdo al siguiente cronograma: (Cuadro 3).

**Cuadro 3. Cronograma de reducción de personal**

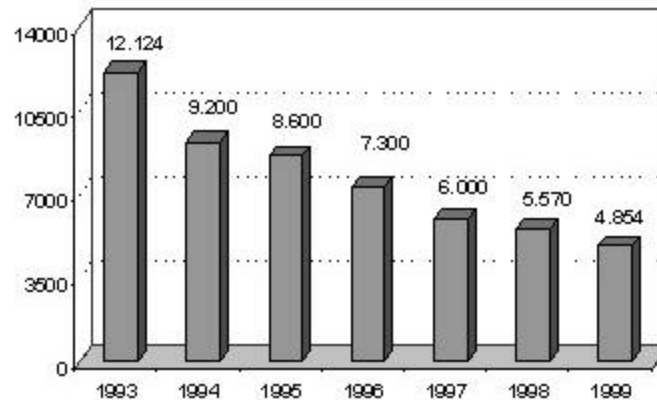
Noviembre de 1994	Reducción de 250 trabajadores de mando medio y ejecutivo.
Diciembre de 1994	Reducción de 2,674 trabajadores
Junio de 1995	Reducción de 600 trabajadores
Diciembre de 1995	Reducción de 1,300 trabajadores
Abril de 1996	Reducción de 1,300 trabajadores
Marzo de 1997	Reducción de 430 trabajadores
Julio de 1998	Reducción de 716 trabajadores

Fuente: Federación de Trabajadores de Telefónica del Perú.

De esa manera, Telefónica del Perú logró una reducción significativa de trabajadores estables desde 1994 hasta la actualidad. Como se puede observar en el Gráfico 1, la empresa en 1993 contaba con 12,124 trabajadores y ahora cuenta sólo con 4,854, lo que representa una reducción del 60% en la plantilla de la empresa.



**Gráfico 1**  
**Evolución de plantilla en Telefónica del Perú (1993-1999)**



Como se nota en el Cuadro 4, en el año de 1998, de los 5,661 trabajadores, 1,050 eran funcionarios. Se observa también que entre 1996 y 1998 la única categoría que aumentó su participación fueron los funcionarios. Ello se explica por la reestructuración por la que pasó la empresa en la cual los profesionales pasaron a ocupar puestos de confianza como funcionarios, y aumentaron su participación en el total de la plantilla del 14.8% en 1996 al 18.5% en 1998. (Ver Gráfico 2).

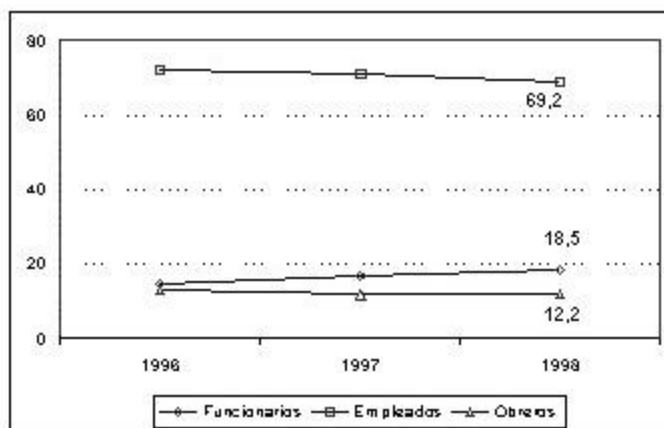
**Cuadro 4**  
**Número de Trabajadores de Telefónica del Perú S.A.**  
**Según categorías (1996-1998)**

	1996	1997	1998
Funcionarios	932	987	1,050
Empleados	4,525	4,158	3,918
Obreros	826	691	693
Total*	6,286	5,836	5,661

\*No incluye Directores

Fuente: Telefónica del Perú. Memoria Anual, 1998.

**Gráfico 2**



### 3.3. Condiciones de Trabajo en Telefónica del Perú

En términos generales, la organización del trabajo utilizada por determinadas empresas garantizan condiciones de trabajo razonables que permitan a los trabajadores cumplir sus labores o funciones. La existencia de aceptables condiciones de trabajo o su mejora, alientan el desarrollo de la productividad laboral. De otro lado, el trabajo ejecutado en condiciones precarias no sólo deviene en perjudicial para el trabajador sino que crea inconvenientes de orden productivo para la empresa.

En este contexto, es importante analizar si la contratación temporal, la subcontratación de labores y el trasvase de personal a las filiales, generaron una reestructuración ocupacional y agudizaron las condiciones de trabajo en Telefónica del Perú.

El contrato de trabajo típico tenía como característica principal la indefinición del tiempo de duración y la protección social. Es por este motivo que la contratación temporal, o de naturaleza eventual o la subcontratación se aceptaban solamente en casos excepcionales. Hay que destacar que los trabajadores con ese tipo de contratos no tienen la capacidad de negociación o el tiempo en la empresa necesario para plantear condiciones de trabajo que pudieran ser más apropiadas. Con el debilitamiento de la capacidad negociadora de estos grupos, se puede afirmar que los contratos temporales, de formación juvenil, de subcontratación y la modalidad de reasignación a las filiales afectaron la fijación de las condiciones de trabajo. De este modo, es importante señalar la vinculación entre la estabilidad laboral y las condiciones de trabajo, en la medida que la existencia de la estabilidad laboral constituye una garantía para el trabajador frente al despido, y por tanto tiene efecto sobre la fijación de las condiciones de trabajo vigorizando la negociación colectiva. Uno de los efectos de la estabilidad, como institución, sobre el trabajador, es la seguridad que éste siente de no poder ser despedido por el hecho de plantear una reclamación sobre sus derechos laborales o el establecimiento de las condiciones que

estima necesarias para el mejor desarrollo de su labor<sup>3</sup>.

Dadas esas características de la mano de obra en Telefónica del Perú, las condiciones de trabajo asumen rasgos específicos para los trabajadores que se encuentran en plantilla, que no guardan similitud con el tipo de labor que realizan por ejemplo en la matriz de Telefónica de España. A partir de la revisión de los pliegos de reclamo pactados por la organización sindical de Telefónica del Perú se puede concluir que las condiciones de trabajo, consideradas desde el punto de vista de la tutela y el resguardo del bienestar del trabajador, no son objeto de negociación en los pliegos presentados. Sin embargo, existe una serie de condiciones específicas de la empresa que ha sido objeto de negociación.

En este sentido, en el convenio último firmado, que entró en vigencia el 14 de junio de 1996, se ha privilegiado los siguientes beneficios:

- **ASIGNACIONES.** Bajo esta calificación se perciben los siguientes beneficios:
  - Asignación extraordinaria por escolaridad equivalente al 65% (por matrícula y pensión) y el 35% ( por uniforme).
  - Asignación por defunción del trabajador, cónyuge o conviviente la cantidad de S/. 5,000.00.
  - Asignación por movilidad, el monto de S/. 3.00 soles diarios.
  
- **BONIFICACIONES.** Este rubro comprende los siguientes beneficios:
  - Bonificación por jornadas nocturnas equivalentes al 60% de su sueldo básico.
  - Bonificación por laborar en días festivos equivalentes al 10% de su sueldo o salario básico mensual.
  - Bonificación por reemplazo de cargo equivalente al 20% de su haber básico mensual.
  
- **GRATIFICACIONES.** Por este concepto la empresa otorga los siguientes beneficios:
  - Gratificación Extraordinaria por Productividad.
  - Gratificación Por Años de Servicio
  - Gratificaciones Por Fiestas Patrias y Navidad
  
- **GUARDIAS Y HORAS EXTRAORDINARIAS.** En este apartado, se desarrollan los beneficios siguientes:
  - Sobretiempos

- Guardias
- Viáticos
  
- LICENCIAS Y PERMISOS AL PERSONAL. En esta sección, se consideran los beneficios siguientes:
  - Licencia por Duelo
  - Licencia Sindical: Las partes convienen que la empresa otorgará licencia sindical permanente con goce de haber a sus trabajadores que ocupan cargos sindicales, sin perjuicio de sus derechos. El número de dirigentes sindicales con derecho a licencia será de 3 si el número de trabajadores afiliados alcanza a 50, adicionándose 1 por cada 50 trabajadores afiliados que sobrepasen dicho límite, sin exceder en ningún caso de 12.
  - Permisos al Personal
  
- CONDICIONES DE TRABAJO.- Bajo esta denominación genérica, se otorgan los beneficios siguientes:
  - Jornada de Trabajo: En invierno, la jornada de trabajo pactada es de 42.30 horas semanales y en verano es de 37.5, incluido los 45 minutos de refrigerio.
  - Asesoría Jurídica: La empresa conviene asegurar su flota de vehículos, estableciendo que la Compañía aseguradora proporcionará la asesoría legal correspondiente, en los casos en que, con ocasión de los servicios que prestan a los trabajadores de la empresa, se vieran involucrados en accidentes de tránsito.
  - Capacitación y Perfeccionamiento: La empresa conviene constituir una Comisión bipartita conformada por dos representantes de la empresa y de la organización sindical con el fin de evaluar el desarrollo de los programas de capacitación, estando la misma presidida por el Sub Gerente de Desarrollo de Recursos Humanos.
  - Medicinas: La empresa proveerá a sus vehículos de trabajo y al personal que tiene bajo su cargo los cajones o coches con equipos de herramientas, y las medicinas de primeros auxilios.
  - Vestuario del trabajo: La empresa otorgará vestuario de trabajo al personal que por la naturaleza de las funciones que desarrolla tiene contacto con el abonado, por la imagen empresarial y por razones de seguridad e higiene ocupacional. El uso del vestuario de trabajo es de carácter obligatorio.
  - Implementación de cafetería: Las partes convienen que las organizaciones

sindicales deberán solicitar a la empresa la concesión de las cafeterías o manifestar su voluntad de seguir teniendo la concesión de aquellas que ya supervisen a la fecha.

Estas condiciones de trabajo sumariamente reseñadas constituyen los principales beneficios obtenidos por los trabajadores de plantilla de Telefónica del Perú, a consecuencia de la última negociación de 1996. Es posible apreciar que existen muchos que constituyen una extensión salarial que refuerza las remuneraciones habituales. No obstante, la empresa no cumple con la mayoría de dichos beneficios como se constata en las respuestas de la organización sindical al cuestionario planteado en el marco de esta investigación. Específicamente sobre el rubro de condiciones de trabajo:

- **Jornada de Trabajo.**- ¿Algún cambio en el número de horas de jornada semanal? Normalmente no, sin embargo en los hechos la ampliación de la jornada de trabajo es práctica cotidiana, se ha dado en denominar: Contribución o colaboración voluntaria del trabajador y se toma en cuenta en la evaluación por desempeño.

- **Asesoría Jurídica.**- ¿Cuál es la flota y las Condiciones de las Empresas de Seguros? La Institución Sindical cuenta con asesoría legal especializada en lo Legal, Laboral Constitucional permanente para atender los diversos juicios.

-**Capacitación y Perfeccionamiento.**- ¿Funcionó la Comisión Tripartita? ¿Qué Programa de Formación y Capacitación tiene la Empresa? No funcionó la Comisión con la Empresa. Asimismo, la Empresa mantiene programas de capacitación individual y masivos. El Sindicato no ha participado en la selección de curriculas, temas expositores o instituciones en las que se brinda capacitación. Es punto del pliego que no se cumple. No se conoce el alcance real de los mismos. Lo más que se tiene es la información de las memorias dando cuenta del gasto realizado. Sin embargo, es importante conocer su impacto cualitativo entre los participantes.

-**Medicinas.**- ¿Cuántos equipos de primeros auxilios existen dentro de las instalaciones de la Empresa en el Perú? No siempre cubren las Clínicas afiliadas al programa los medicamentos que requiere el trabajador, sobre todo Ansiolíticos, Vitaminas, Vaso Dilatadores. La Empresa restringe las medicinas y se dan del tipo Genérico. Además, existen solo 2 postas médicas en dos edificios. En las unidades móviles y en las oficinas no hay botiquines de emergencia.

-**Vestuario de Trabajo.**- ¿ Cuándo se gasta en el Vestuario de los trabajadores que tienen contacto con el abonado y aquellos que reciben un extra para los mismos fines Se

ha identificado la mala calidad de los mismo. Además, no se entrega a tiempo en el tiempo establecido (Invierno - Verano) y no se entrega al universo de los trabajadores. Hay que considerar que existe un grupo importante de trabajadores que únicamente se les da ayuda económica por vestuario en un 25% del costo del mismo, ya que se aduce que no tienen trato con usuarios desconociéndose el Pacto Colectivo

**-Implementación de cafeterías.-** ¿Cuántas cafeterías hay y tipo de gestión? No funcionan en la mayoría de los locales, la Institución Sindical no participa, las que existen son mínimas y prestan un mal servicio, por lo cual se hace uso de servicio particular.

Por su parte, en el nuevo pliego de reclamos 1999-2000, los principales rubros en discusión son los descritos a continuación:

- REPOSICIÓN DE LOS TRABAJADORES DESPEDIDOS. Bajo este rubro los trabajadores negocian la reposición en el empleo, de todos aquellos trabajadores despedidos sin expresión y/o comprobación de causa, y que tienen interpuesta una acción judicial destinada a su reposición.
- ASIGNACIONES. El sindicato plantea que la empresa conviene incrementar en 40% sobre los montos vigentes al 30 de noviembre de 1999, los beneficios convencionales que a continuación se detallan:
  - Asignación anual para gastos de estudios escolares y superiores.
  - Asignación por sepelio.
  - Asignación por movilidad.
- PRESTACIONES DE ASISTENCIA Y BIENESTAR SOCIAL. Se solicita que la empresa otorgue una partida presupuestal, por trabajador afiliado de US \$ 200.00 (DOSCIENTOS DOLARES AMERICANOS), en forma permanente, para ser destinada al desarrollo de actividades culturales, deportivas, vacacionales, recreativas y canasta navideña para el año.
- SEGURIDAD EN EL EMPLEO. El planteamiento sindical es que la empresa no despida a ningún trabajador de la plantilla regular de Telefónica, salvo por comisión de falta grave señalada expresamente en la Ley, previa y debidamente comprobada.
- CAPACITACION. Se plantea que la empresa conforme con los sindicatos una Comisión bipartita y paritaria permanente que tendrá a su cargo la elaboración y desarrollo de programas de capacitación de reconversión laboral para entrenar y/o reubicar a los trabajadores en cuyas áreas se produzcan modificaciones tecnológicas

o estructurales<sup>4</sup>.

- o TRASLADOS DE PERSONAL. El sindicato propone que la empresa respete la unidad familiar y tenga en cuenta las cargas familiares al efectuar los traslados de sus trabajadores a laborar en sedes distintas de las que habitualmente reside.
- o SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. Se propone seguir manteniendo en funcionamiento la Comisión bipartita y paritaria permanente de seguridad y salud ocupacional para cautelar el cumplimiento y calidad de los servicios.
- o INCORPORACIÓN A LA PLANTILLA REGULAR DE TELEFÓNICA. El sindicato plantea que la empresa incorporare a su plantilla regular, a los trabajadores del Programa Juvenil y de Cooperativas que vengán realizando labores dentro de Telefónica del Perú S.A. y a la fecha hayan cumplido 2 años de servicio.

Se puede señalar que cada vez más la atención de los gremios principales de Telefónica del Perú se vuelve hacia el mantenimiento del empleo, incidiendo menos sobre las condiciones de trabajo específicas en la empresa.

#### **4. Política de la Empresa y de los Trabajadores**

##### **4.1. Estrategia Empresarial**

Para tener una idea más clara sobre las actuales condiciones de trabajo, se pasa a señalar la estrategia de Telefónica del Perú en la presente coyuntura. Se puede resumirla en 3 puntos:

- Otorgar condiciones de trabajo con mínimos costos
- Necesidad de reducir el personal estable
- Crear más filiales para desvincular actividades y recursos de la matriz<sup>5</sup>.

Este planteamiento tiene su punto de partida en el sustento esgrimido por la empresa, según el cual ella no está obteniendo las ganancias planificadas por que los costos e inversiones son mayores que las utilidades, porque las empresas competidoras tienen costos laborales más bajos. Por lo tanto, concluye que hay que reducir personal y tener condiciones mínimas de trabajo, permitiéndole segmentar el servicio y escoger entre las

empresas que ofrezcan más ventajas.

Es decir, la empresa busca tener personal con costos mínimos, sin beneficios sociales, sin protección de los sindicatos, y con el apoyo del Estado para aplacar cualquier medida de fuerza de los trabajadores organizados que todavía quedan. De esta manera, se ha obtenido una reducción de costos laborales a partir del deterioro de las condiciones de los trabajadores.

Respecto a los costos laborales de la antigua CPT, Telefónica del Perú consiguió reducir en promedio un 13.1% de sus costos laborales. Sin embargo, respecto a ENTEL, el promedio actual se sitúa un 16% más elevado. Hay que señalar que según la empresa todavía se presenta un costo laboral cerca del 30% más elevado que sus competidores. De este modo, la estrategia de la empresa continuaría siendo de reducción de estos costos, con lo que las negociaciones sobre las condiciones de trabajo continuarán siendo muy difíciles.

Asimismo, según la empresa, la diferencia en términos de costos laborales en relación a la estructura de mercado se da en todas las categorías, pero más especialmente en el caso de los auxiliares y de los técnicos, donde existiría un costo superior en un 67% y un 63%, respectivamente. En los niveles de analistas y secretarías, la empresa afirma que existe todavía una diferencia del 23% y del 25%, en cada caso, por lo que las negociaciones respecto al mantenimiento del empleo, las remuneraciones y las condiciones de trabajo continuarán siendo muy conflictivas en estas categorías.

En este sentido, la empresa presiona a sus trabajadores para que pasen a sus filiales a través de "invitaciones" con la propuesta de bonificaciones por rendimiento. La empresa fija una fecha límite para que el trabajador pase a una filial de lo contrario éstos sean despedidos automáticamente. Se puede observar en un caso concreto el procedimiento de reasignación de trabajadores a las filiales: la creación de la Filial Móviles S.A. según el cronograma siguiente.

En Noviembre de 1998, fue aprobada la creación de esta filial por acuerdo de la directoría de la empresa. El 18 de febrero del año siguiente, la empresa informó a los sindicatos su decisión y hace una invitación para "negociar" el trasvase del personal. La propuesta en este momento fue de que no habría destakes ni permutas, afirmando que quienes no pasaran a la filial serían despedidos. El único incentivo, en este caso, sería una bonificación entre el 5 y el 15%. Para que se tomara la decisión, la empresa dio un plazo de 10 días para que el trabajador pasara a la filial, pues el 1° de marzo de 1999 la nueva empresa entró en vigencia.



De este modo, como se argumentó anteriormente, Telefónica del Perú consiguió una importante disminución de los trabajadores estables (-60% de la plantilla). La gran ventaja de la descentralización en filiales es que el control, la gestión y las responsabilidades frente al desarrollo de la prestación del servicio y de la contratación de personal quedan delimitadas en un apéndice de la matriz principal, que en este caso es la empresa de telecomunicaciones más importante del Perú.

Según el Cuadro 5 las diferencias entre la matriz y la filial originaron las siguientes ventajas para la empresa:

- Trabajadores de las filiales sin estabilidad laboral relativa.
- Una sola estructura salarial y de horarios (turnos) entre la matriz y la filial.
- Mayor jornada laboral de los trabajadores de las filiales.
- Trabajadores de las filiales sin convención colectiva. Es decir, sin presiones sindicales, lo que significa la no existencia de costos adicionales provenientes de los convenios (pactos).
- Mayor flexibilidad de contratación y despido (menor costo para "inclusiones" y "exclusiones").
- Se logra mayor identificación de los trabajadores de las filiales con su empresa matriz.
- Se evitan problemas jurídicos que puedan ocasionar la creación o contratación de empresas de servicios temporales ("services").

**Cuadro 5**  
**Diferencias entre la Matriz y la Filial Móviles S.A**

	T d P	FILIAL
Estabilidad	Relativa	Contrato / plazo
Remuneraciones	El mismo	El mismo
Jornada	42.5 horas/37.5 horas invierno verano	48 horas a más
Turnos / Horarios	Flexible	Flexible
Condición Trabajo	Convenio Colectivo	No
Sindicalización	Sí	No

Bonificaciones por Rendimiento	-	5% a 15%
--------------------------------	---	----------

#### 4.2. Estrategia Sindical

En el desarrollo de este diagnóstico existe la necesidad de analizar la política de la organización sindical frente a la empresa en relación a las condiciones de trabajo. Desde hace unos años se nota que existe una tendencia hacia el descenso de la filiación al sindicato (se redujo más del 70% el número de los afiliados). Esto se debe en parte a las renunciadas forzadas y a los despidos de los trabajadores por la Telefónica del Perú, así como a la subcontratación y a la descentralización de algunos servicios en filiales. También al contexto de la nueva legislación que favorece en extremo al empleador: la flexibilización laboral golpeó muy fuerte al sindicato, pues se han despedido a los afiliados además de muchos dirigentes.

En ese contexto resulta fácil comprender porque los trabajadores, temerosos por la amenaza del despido y por tanto la pérdida de su trabajo, aceptan sus "renunciadas". Con esto, la empresa intenta conseguir un reducido número de trabajadores estables, promoviendo que la mayoría sea sustituido con personal de formación juvenil, subcontratos o trasvasado a las filiales, dividiendo y debilitando el movimiento sindical organizado. Es importante señalar que existen otras realidades como en España, donde se pactan acuerdos para la estabilidad en el empleo, que la reforma laboral de 1997 recogió para evitar el aumento de la tasa de temporalidad (Gabinete Sindical del Consejo Económico social, 1999).

Sin embargo, aunque declinante la filiación, se observa una mayor participación del sindicato en la problemática laboral de la empresa. Esto puede ser causado por la unificación de los gremios en temas concretos y la defensa del pliego unitario. Asimismo, esta mayor participación es explicada por la necesidad de una mejor defensa individual y colectiva de los trabajadores afiliados (reposición de los trabajadores despididos, incluso el acercamiento al sindicato de los trabajadores subcontratados para la posible defensa de sus derechos).

En la actualidad existen dos organismos gremiales importantes. Por un lado, se tiene el Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú S.A., fundado el 23 de Septiembre de 1931, reconocido por R.M. N° 057 del 8 de Octubre de 1940 y agrupa a 1370 afiliados al 31 de Octubre de 1999, constituyéndose en la entidad gremial con mayor representatividad a nivel nacional. Por otro lado la Federación de Trabajadores de Telefónica del Perú S.A. que agrupa a bases representativas como son los sindicatos de

Huancayo, Trujillo, Ica, Mollendo y Piura. Los sindicatos y la federación se encuentran afiliados a distintas centrales de trabajadores. Así, el Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú está afiliado a la Central General de Trabajadores del Perú (C.G.T.P.) y la Federación de Trabajadores de Telefónica del Perú S.A. a la Central Única de Trabajadores (C.U.T.).

Los pliegos de reclamos antes de 1999 se negociaban por separado, tanto por el sindicato unitario como por la federación. Este hecho determinaba cierta diferenciación en el tratamiento de las condiciones de trabajo con respecto a los trabajadores. En este sentido es importante mencionar que ahora se ha aprobado en asamblea el pliego conjunto presentado el 29 de octubre de 1999 a Telefónica del Perú por el Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú y la Federación de Trabajadores de Telefónica del Perú, para el período 1999-2000.

Por otro lado, las organizaciones sindicales rechazan la estrategia de la empresa de reducir costos despidiendo personal estable y sustituyéndolo por otras modalidades. De esta forma, el pedido de mejorar las condiciones de trabajo pasa a ocupar un segundo lugar, ya que el problema del empleo ("estabilidad", conservación del empleo) y la defensa del sindicato constituyen, conjuntamente con el aumento salarial, las principales preocupaciones de los trabajadores. La meta es establecer un convenio de paz laboral para terminar los despidos sistemáticos expresados en el guión de entrevista<sup>6</sup>.

## 5. Conclusiones

La mejora de las condiciones de trabajo en Telefónica del Perú no tiene una perspectiva clara de realización; puesto que las negociaciones marchan supeditadas a la voluntad de la empresa. En este contexto, se observa que la posibilidad de conservación del empleo, la estabilidad laboral y las relaciones laborales pasan a tener prioridad frente a las condiciones de trabajo específicas de la empresa en la medida que las primeras se deterioraron rápidamente a partir de 1994, año en que las empresas de telecomunicaciones fueron privatizadas.

De este modo, se presentó en la empresa una clara tendencia a ahorrar costos laborales incrementando el personal temporal, de formación juvenil, de subcontratación, o de filiales con el fin de sustituir al trabajador estable. Para ello, se utiliza las renunciaciones "voluntarias", a través de indemnizaciones poco costosas.

Por su parte, la mejora de la situación de la empresa, entre 1994-99, no se reflejó en condiciones de trabajo más adecuadas, puesto que, por el contrario, ocurrió un deterioro

del nivel de vida de los trabajadores. De este modo, se nota una acentuada política de disminución de los costos laborales, llegando a un límite que pueda afectar la productividad laboral en la empresa, perjudicar la atención al cliente y deteriorar la competitividad de la empresa en un mercado con competidores cada vez más fortalecidos.

---

1 Sobre el tema ver: Derecho del Trabajo, de Rodolfo Capón Filas, Edf. Librería Platense, Octubre 1998. Y Jorge Rendón Vásquez, Derecho del Trabajo, Lima, Edial, 5ta, Edición, Septiembre 2000.

2 Es decir, la reducción de trabajadores estables se ha reemplazado por trabajadores con distintas modalidades de contratación (temporal, formación juvenil, servicios y reasignación a filiales).

3 En conclusión, la vinculación que existe entre la estabilidad laboral y las condiciones de trabajo es que la primera facilita el desarrollo de la segunda, al otorgarle al trabajador una seguridad de permanencia en el empleo, que facilita el derecho de petición a través de la negociación colectiva.

4 Cabe señalar que en 1998 Telefónica del Perú realizó 844 eventos de capacitación y especialización que involucraron a 19,990 participantes, habiéndose alcanzado 550,027 horas - hombre de capacitación (Memoria anual 1998 de Telefónica del Perú). Sin embargo, la comisión bipartita ya se había planteado en el convenio anterior y no se llevó a cabo.

5 Con ello se pretende desligarse de los "services" a través de la constitución de filiales para cada actividad de la empresa matriz

6 Igual preocupación y estrategia sindical se plantean los trabajadores en Argentina, en donde los sindicatos de negociación con Telefónica de Argentina S.A. acordaron "resguardar la paz social, establecer nuevas pautas para las relaciones laborales..." (Acta de acuerdo entre la Federación de Trabajadores de la Industria de las Telecomunicaciones de la República Argentina (FOEESITRA) y la Telefónica de Argentina S.A., en Actas Complementarias del Convenio Colectivo de Trabajo 201/92, publicado en noviembre 1999 por FOETRA-Sindicato de Buenos Aires).

## **Bibliografía**

1. BOLETÍN OBSERVATORIO DE RELACIONES INDUSTRIALES. Elaborado por el Gabinete de Estudios del Consejo Económico Social, Madrid, N°. 20, julio 1999.
2. CAMPODÓNICO SÁNCHEZ, Humberto. **"La Inversión en el Sector de Telecomunicaciones del Perú en el período 1994-2000"**, Serie Reformas Económicas 22, CEPAL. Santiago de Chile, 1999.

3. CAPÓN FILAS, Rodolfo. Derecho del Trabajo. La Plata, Ed. Librería Platense, 1998.
4. EL COMERCIO. Lima, 29 de febrero de 1994.
5. MEMORIA ANUAL DE TELEFÓNICA DEL PERÚ, 1998.
6. RENDÓN VÁSQUEZ, Jorge. Derecho del Trabajo, Lima, 5ta. edición, 2000.