Condiciones Laborales de Trabajadores de Filiales Contrata y Grado de Cumplimiento del Código de Conducta de Telefónica S.A. (AMI) en Perú.

El presente estudio da cuenta de las condiciones laborales de los trabajadores de empresas filiales y contratistas del Grupo Telefónica S.A. en Perú, a la luz del Código de Conducta firmado entre la Corporación y UNI.

Proyecto: "Libertad sindical y negociación colectiva en sindicatos de contrata del sector de telefonía".

IESI
Instituto de Estudios Sindicales

SUTTP

Condiciones Laborales de Trabajadores de Filiales Contrata y grado de Cumplimiento del Código de Conducta de Telefónica S.A. (AMI) en Perú

Noviembre 2011

INSTITUTO DE ESTUDIOS SINDICALES – IESI
Av. Francisco Javier Mariátegui 172 Jesús María Lima 11 – Perú
www.iesiperu.org.pe iesi@iesiperu.org.pe
Telf. 470 1456 - 471 5399

¨Condiciones Laborales de Trabajadores de Filiales Contrata y Grado de Cumplimiento del Código de Conducta de Telefónica S.A. (AMI) en Perú¨

Estudio elaborado por: Giovanna Larco y Luis Rodriguez
En el marco del proyecto "Libertad sindical y negociación colectiva en sindicatos de contrata del sector de telefonía¨

Diciembre 2011

Introducción 5

1. La corporación Telefónica 7
1.1 El Grupo Telefónica en el Perú 9
1.2 Un nuevo escenario empresarial para promover la competitividad: la reunificación. 11
1.3 Telefónica Móviles: renovación de contrato y litigio tributario 13

2. Situación laboral en el Grupo Telefónica en el Perú 14
2.1 Los trabajadores del Grupo Telefónica 14
2.2 La sindicalización y sus principales actores 17
2.2.1 La evolución de la sindicalización en el Grupo Telefónica en el Perú 18
2.3 La situación actual de los sindicatos en el Grupo Telefónica en el Perú y su tasa de sindicalización. 20
2.4 Los sindicatos y el nuevo escenario de la reestructuración empresarial 24

3. Derechos Laborales Fundamentales y condiciones laborales en Filiales y Contratas. 26
3.1 Derechos laborales y condiciones de trabajo en Teleantento SAC 26
3.2 Derechos laborales y condiciones de trabajo en Telefónica Multimedia SAC 30
3.3 Derechos laborales y condiciones de trabajo en las contratas: ITETE del Perú SA y Cobra Perú SA 32

4. La RSE y los Acuerdos Marco Internacionales: el largo camino por mejorar las condiciones laborales en la cadena de una corporación transnacional 44
4.1 La importancia y las limitaciones de los Acuerdos Marco Internacionales 44
4.2 El Acuerdo Marco para el caso de la Corporación Telefónica 45
4.3 Las acciones sindicales para fomentar la aplicación del Código de Conducta – AMI – en las filiales y contratas 47

Conclusiones 51

5. Propuesta De Aplicación De Acuerdo Uni – Telefónica 53
1. Mecanismos de aplicación contemplados en el Acuerdo Global UNI – Telefónica S.A. 53
2. Propuestas de estrategias de acción 53

Bibliografía 56

Introducción

Desde hace más de dos décadas los sindicatos internacionales buscan influir en las políticas y prácticas laborales de las empresas transnacionales, construyendo y fortaleciendo organizaciones sindicales en toda su cadena y red de proveedores, así como abriendo espacios de negociación y experimentando con instrumentos de acción internacional. El camino dista mucho de ser sencillo y los resultados –a pesar de los avances- son aún limitados. Uno de los instrumentos más utilizado para lograr los objetivos de elevar y homogenizar los estándares laborales en estas grandes corporaciones es el Acuerdo Marco Internacional (AMI) que es una nueva forma de negociación colectiva internacional y es entendido también como un instrumento avanzado de responsabilidad social empresarial, en su componente laboral. Esta doble dimensión del instrumento hace que su nombre varíe y que en algunas corporaciones sea conocido aún como Código de Conducta, aunque este nombre es más apropiado para los instrumentos que expresan los compromisos unilaterales de las empresas.

La corporación transnacional Telefónica es uno de los operadores más importantes de telecomunicaciones, líder a nivel mundial en la provisión de soluciones de comunicación, información y entretenimiento, con presencia en Europa y Latinoamérica. En España el Grupo cuenta con más de 80 años de experiencia desde su constitución en 1924, dando servicio a cerca de 47 millones de clientes en marzo de 2008. En Latinoamérica, donde la compañía inició su expansión internacional en la década de los 90, presta servicios a más de 137 millones de clientes, posicionándose como operador líder en Brasil, Argentina, Chile y Perú y contando con operaciones relevantes en Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela.

Telefónica no es una empresa en el sentido estricto, es un grupo empresarial que se divide en filiales que prestan diversos servicios y que a su vez mantienen relaciones contractuales con múltiples empresas subcontratistas, conformando una red "articuladora de prestaciones". Es un claro ejemplo de la evolución de las empresas transnacionales en un contexto globalizado y sus formas de organización y gobierno corporativo expresan la complejidad de las relaciones que se establecen entre sus componentes. En la corporación Telefónica laboran cientos de miles de trabajadores repartidos entre sus empresas filiales alrededor del mundo, así como otros miles de trabajadores en régimen de subcontratación.

En el caso de la corporación Telefónica se han logrado firmar dos Acuerdos Marco. El primero en el 2001 y el segundo a finales del 2007. Ambos instrumentos han sido firmados por UNI (Federación Sindical Internacional del sector servicios) con la participación de los sindicatos de la casa matriz en España. Este Código es el último firmado entre la corporación y la Federación Sindical Internacional UNI y contempla como un importante aporte el compromiso de Telefónica por "*plantear a las empresas que pretendan la adjudicación de contratos de obra y servicio con las empresas del Grupo Telefónica la necesidad de atenerse a dichos principios*".

El presente estudio busca conocer la situación laboral de los trabajadores de las empresas filiarles y /o contratistas, así como evaluar la aplicación del Acuerdo Marco firmado por Telefónica y UNI en las empresas filiales y contratistas, formulando recomendaciones para

su aplicación plena. El estudio se limita a profundizar en al menos dos filiales y una empresa contratista. Las filiales estudiadas son Teleatento del Perú S.A. y Telefónica Multimedia. En el caso de las contratas, más que estudiar una de ellas, hemos realizado una indagación general de las condiciones laborales de los trabajadores subcontratados. Para la realización del trabajo contamos con el apoyo de las organizaciones sindicales de estas empresas y prioritariamente del Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú SAA –SUTTP- que sirve de soporte a estas organizaciones de filiales y contratas.

Es importante destacar que el Grupo Telefónica en el Perú se encuentra inmerso en un importante proceso de reestructuración que comenzó este año y que debe culminar el 2012. Las empresas del grupo se concentrarán en una sola empresa; Telefónica Móviles SA. En este sentido, los resultados de este estudio pueden ser útiles como insumos para la estrategia que seguirán los sindicatos en este nuevo contexto empresarial.

1. La corporación Telefónica

La evolución de la corporación Telefónica sigue un camino similar a la de otras transnacionales de origen europeo y es una de las experiencias más exitosas de desarrollo corporativo global de una compañía española: un origen como empresa pública que se privatiza en los últimos años del siglo pasado y que se expande aprovechando los procesos de privatización y de globalización neoliberal en otras partes del mundo. En el ranking mundial de compañías de telecomunicaciones ocupa el quinto puesto en tamaño y capitalización bursátil, detrás de América Móvil –que le quitó el cuarto puesto en el 2010- y aunque tiene presencia en cuatro continentes, se encuentra afincada de manera significativa en dos regiones: América Latina y Europa. Se encuentra en pleno proceso de reestructuración corporativa que busca mantener sus niveles de rentabilidad en un contexto de fuerte competencia global y de crisis internacional.

La empresa matriz del grupo continúa siendo **Telefónica, S.A.** de España y desde el 2007 la corporación concentra sus operaciones globales y se ordena alrededor de tres unidades de negocios: España, Latinoamérica y Europa. Estas tres unidades, integran las operaciones de los 25 países en los que opera la empresa:

- Telefónica España, la cual se extiende a telefonía fija (incluye TV de pago), móvil y banda ancha. Desde el mes de mayo del 2010, Movistar es la única marca comercial en el país de la península.

- Telefónica Latinoamérica. Opera en 13 países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú Uruguay, y Venezuela. En los cuales ofrece servicios del negocio móvil, fijo internet, banda ancha y TV de pago. Así mismo, desarrolla operaciones en Puerto Rico y Estados Unidos.

- Telefónica Europa. Con operaciones en Reino Unido, Irlanda, Alemania, República Checa y Eslovaquia, desarrolla servicios de telefonía fija, móvil y banda ancha. En otros países ha desarrollado la marca O2.

El grupo tiene asimismo un Centro Corporativo que tiene la responsabilidad de la estrategia global y organizativa, así como de las políticas corporativas, de la gestión de las actividades comunes y de coordinar las acciones de las unidades de negocios.

De igual manera Telefónica se articula alrededor de otras sociedades:

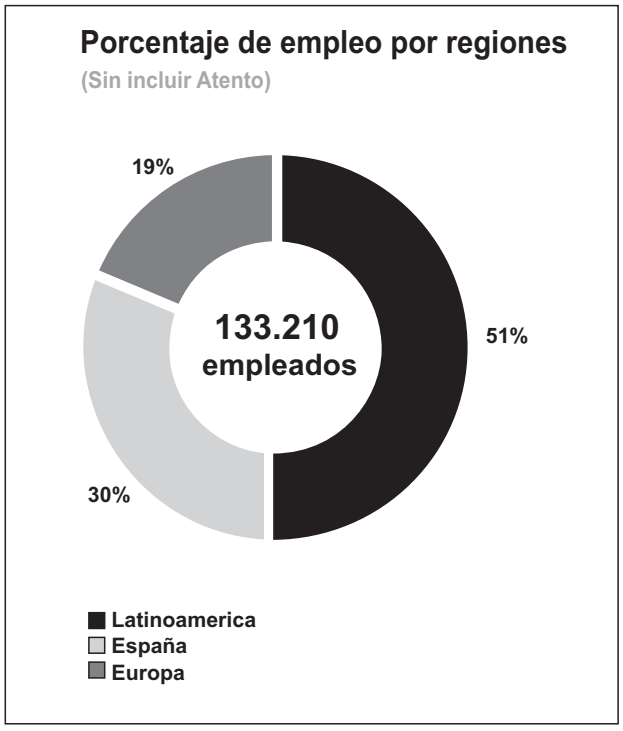
- **Atento**. Con presencia en España, Argentina, Brasil, Centroamérica, Chile, Colombia, EEUU, Marruecos, México, Perú, Puerto Rico, República Checa, Uruguay y Venezuela, ofrece servicios de gestión de la relación con el cliente a través de contact centers.

- **TGestiona**. En España, Argentina, Brasil, Chile y Perú, ofrece servicios de soporte administrativo financiero, de RRHH, inmobiliario, logístico y de distribución. Así como, de consultoría de proceso y de ERP y de back office integral.

- **Telefónica I + D**. Se dedica a la investigación tecnológica. En Europa, según señala el informe 2010 de Telefónica, es la primera empresa en el sector de las TIC. Desarrolla acciones en España, Brasil y México.

Por otro lado, Telefónica International Wholesale Services (TIWS) ofrece servicios internacionales de Voz, Capacidad, Interconexión IP, Satelitales, Corporativos, y de Movilidad a nivel global. Disponiendo de una red internacional con más de cuarenta y cinco mil kilómetros de fibra óptica.

Según informe anual de la corporación en el año 2010, el Grupo (incluyendo a Atento) tuvo una plantilla de 285.106 profesionales, lo que significa incremento del 10.8% del empleo neto. Por otro lado Latinoamérica concentra el 51% del empleo seguido por España con un 30% y por Europa con 19% (los porcentajes no incluyen a Atento).



Fuente: Informe 2010 Telefónica S.A.

	2010	2009	Variación (%)
España	54.879	52.060	5.4
Atento	15.175	11.952	27.0
Grupo Telefónica (excluye Atento)	39.704	40.108	-1.0
Latinoamérica	201.074	175.350	14.7
Atento	133.545	117.319	13.8
Grupo Telefónica (excluye Atento)	67.529	58.031	16.4
Europa	27.171	27.964	-2.8
Atento	1.194	933	28.0
Grupo Telefónica (excluye Atento)	25.977	27.031	-3.9
Resto	1.982	2.052	-3.4
Total Grupo Telefónica (incluye Atento)	285.106	257.426	10.8
Total Grupo Telefónica (excluye Atento)	133.210	125.170	6.4

Fuente: Informe 2010 Telefónica S.A.

1.1 El Grupo Telefónica en el Perú

El ingreso de la corporación al Perú se dio en el año 1994 con la compra del 35% de la Compañía Peruana de Teléfonos (CPT) y Empresa Nacional de Telecomunicaciones (Entel) por la cantidad de 2,200 millones de dólares, con lo que obtuvo el monopolio del sector de telefonía hasta el año 1998.

En el proceso de privatización, Telefónica Holding S.A. asume la gestión, mediante la absorción de ENTEL por CPT. Asumiendo la segunda los derechos y obligaciones de la primera. En el año 1995 la titular de ambas concesiones toma el nombre de Telefónica del Perú S.A. Y en el año 1998 toma la denominación de Telefónica del Perú S.A.A. Esta empresa continúa siendo la empresa bandera del grupo aunque la situación cambiará a partir del 2012.

Hasta fines del 2010, la estructura empresarial del Grupo es la siguiente:

ESTATUS DE LA EMPRESA EN EL GRUPO	EMPRESA
Empresas locales controladas directamente por Telefónica SA o las empresas cabeceras de Grupo	**Telefónica del Perú S.A.A** (Empresa Bandera)
	Teleatento del Perú SAC
	Telefónica Gestión de Servicios Compartidos SAC
	Media Networks Latin América SAC
	Terra Networks Perú SA
Empresas filiales de las empresas locales	Telefónica Móviles SA
	Telefónica Multimedia SAC
	Telefónica Servicios digitales SAC
	Telefónica Servicios Comerciales SAC
	Servicios Globales de Telecomunicaciones SAC
	Telefónica Centros de Cobro SAC
	Star Global COM SAC
	Telefónica Servicios Integrados SAC

Fuente: Conasev 2011

La importancia de estas empresas es muy distinta. Veamos la distribución según sus ingresos y utilidades.

Empresa	Ingresos 2010 (millones de soles)	Utilidades 2010 (millones de soles)
1. Telefónica del Perú SAA	3,809	857
2. Telefónica Móviles SA	3,787	703
3. Teleatento SAC	200	00
4. Telefónica Gestión de Servicios Compartidos SAC	153	00
5. Telefónica Multimedia SAC	468	00
6. Media Networks Latinoamérica SAC	155	00
7. Telefónica Servicios Comerciales SAC	198	00
8. Telefónica Centros de Cobro SAC	52	00
Otras Empresas del Grupo	30	00
TOTAL	**8,852**	**1,560**

Fuentes: Memorias Telefónica SAA del Perú SAA y Telefónica Móviles SA, SUNAT y Peru The Top 2011

Algunos datos relevantes del Grupo Telefónica en el Perú:

- Su empresa principal (hasta el 2011), Telefónica del Perú SAA, se ubica entre las 10 compañías de mayor ingreso en el Perú reportados en el 2010 (US$ 1,348 millones) seguida muy de cerca por otra empresa líder del grupo, Telefónica Móviles SA.

- Continúan teniendo una participación mayoritaria en el mercado de servicios de telecomunicaciones en el Perú, según los siguientes segmentos:

Servicio	% de Participación	Empresa del grupo involucrada
Telefonía Fija	92%	**Telefónica del Perú SAA y Telefónica Móviles SA**
Telefonía Móvil	63%	**Telefónica Móviles SA**
Conexión a banda ancha	92%	**Telefónica del Perú SAA**
Televisión por cable	64%	**Telefónica Multimedia SAC**

Fuente: Perú: The Top 10,000 Companies. Version 2011

- A pesar de sus ingresos y la importancia que tienen en el sector de telecomunicaciones, el grupo está enfrentando una fuerte competencia en dos sectores muy dinámicos: telefonía móvil y la combinación de televisión por cable y acceso a banda ancha. La importancia de la telefonía fija tiende a decrecer y esto explica en gran medida la reducción de ingresos que ha tenido Telefónica del Perú SAA en el 2010 con respecto al 2009 (2% menos).

1.2 Un nuevo escenario empresarial para promover la competitividad: la reunificación.

Desde los 90s la práctica empresarial más común en los operadores globales era su fragmentación en múltiples razones sociales que conformaban una red de gestión compleja y a su vez muy dinámica. El discurso empresarial detrás de esa práctica organizativa era promover la competitividad: unidades más pequeñas, más especializadas, más autónomas, menos "pesadas". Desde el punto de vista sindical el elemento central que sustentaba esta opción empresarial era que la dispersión les permitía evadir controles impositivos y reducir costos laborales por múltiples vías, una de las cuales era la fragmentación sindical.

La efectividad de este camino empresarial no está resultando tan eficiente en este nuevo entorno competitivo. Las razones pueden ser diversas y discutibles: la reducción de costos laborales no compensa el incremento en los gastos que genera la gestión corporativa; la multiplicidad de razones sociales y actores corporativos reduce la fuerza de la marca frente a la competencia; las nuevas reglas de juego impuestas por diversos gobiernos para las empresas reducen las ventajas pasadas; etc.; pero lo cierto es que la corporación se está volviendo a concentrar.



En el mes de Marzo del 2010 el Grupo lanzó un plan estratégico al 2012 corporativo de transformación y desarrollo de la empresa, denominado Programa Bravo. A la luz de este Programa, telefónica se ha trazado como objetivos crecer anualmente, los próximos cuatro años, entre 1 y 4%; y llegar a alcanzar los 320 millones de clientes al 2012. Es la primera vez que el Grupo elabora un plan estratégico único para todas las operaciones, sin distinciones de países ni regiones.

Esta búsqueda por aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado digital y de las telecomunicaciones tiene también la motivación de consolidar su presencia en los mercados regionales frente al crecimiento de otros operadores globales, como el de la transnacional mexicana América Móvil.

En el Perú parte de este proceso se empezó a dar a mediados del 2011. A partir del 01 de Agosto del 2011 Telefónica inicia un proceso de reestructuración en un proceso de fusión por absorción. La empresa hace la fusión en respuesta a la competencia del grupo Carso (América Móvil que operaba con las marcas Telmex y Claro). Es decir, para competir con estos operadores se fusiona. El Grupo ha presentado su solicitud de fusión como una marca única: Movistar.

Existirán cambios importantes en esta estructura a partir del 2012. Por lo pronto y según informe al tercer trimestre del 2011 de Telefónica del Perú SAA, a principios de agosto del 2011 se aprobó la Reorganización Simple de Telefónica del Perú SAA a favor de Telefónica Móviles SA lo que implica la transferencia de su patrimonio. Asimismo reportan las siguientes fusiones realizadas el 4 de octubre:

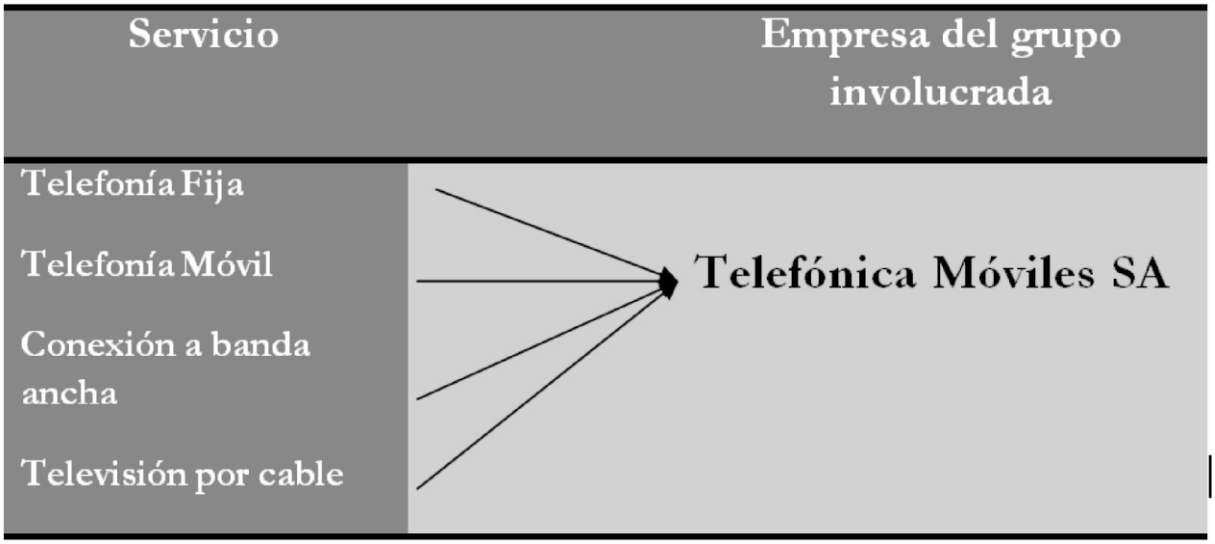
- Fusión por absorción de Telefónica Móviles SA
- Fusión simple por absorción de Telefónica Multimedia SAC
- Fusión simple por absorción de Star Global Com SAC

De esta manera, a partir del 2012 la estructura del Grupo Telefónica en el Perú quedaría como sigue:

ESTATUS DE LA EMPRESA EN EL GRUPO	EMPRESA
Empresas locales controladas directamente por Telefónica SA o las empresas cabeceras de Grupo	**Telefónica Móviles SA** (nueva empresa de bandera)
	Teleatento del Perú SAC
	Telefónica Gestión de Servicios Compartidos SAC
	Media Networks Latin América SAC
	Terra Networks Perú SA
Empresas filiales de las empresas locales	Telefónica Servicios digitales SAC
	Telefónica Servicios Comerciales SAC
	Servicios Globales de Telecomunicaciones SAC
	Telefónica Centros de Cobro SAC
	Telefónica Servicios Integrados SAC

Fuente: Conasev 2011

A pesar que seguirá existiendo varias empresas del grupo, los servicios centrales de telecomunicaciones serán brindados solo por una de ellas:



1.3 Telefónica Móviles: renovación de contrato y litigio tributario

Otro tema que está afectando la estrategia corporativa del Grupo Telefónica en el país es el proceso de negociación para la renovación de las licencias para la telefonía móvil. La relación entre el Gobierno y la empresa Telefónica no se encuentra en un buen momento. Se trata de un desacuerdo en relación al monto de impuestos que Telefónica del Perú SAA debió pagar a la Administración Tributaria en los años 2000 y 2001, y de una probable decisión estatal de no renovar la licencia para telefonía móvil con Telefónica hasta que el problema se haya resuelto.

El problema comenzó cuando la SUNAT acotó a Telefónica una deuda tributaria por aproximadamente 2,000 millones de soles. Telefónica no estuvo de acuerdo y llevó el caso en disputa al Tribunal Fiscal. El 27 de diciembre de 2010, el Tribunal resolvió que la deuda en impuestos no pagados de Telefónica (por los años fiscales de 2000 y 2001) no era de 2000 sino 2132 millones de soles.

Ante ese fallo, Telefónica llevó el caso al Poder Judicial. El 17 de Marzo del 2011 la compañía demandó a la SUNAT y el Tribunal Fiscal ante el Octavo Juzgado Contencioso Administrativo Transitorio. Por otro lado, el 2 de setiembre, la empresa demandó al Estado ante el CIADI (Centro Internacional de Arreglo de Diferencias Relativas a Inversiones). Por su parte, la SUNAT ha hecho una nueva acotación a Telefónica, por 1741 millones de soles. Esta nueva acotación se disputa actualmente en el Tribunal Fiscal.

Es la primera vez que el gobierno peruano señala una condición previa para la negociación de las licencias. En todos los años anteriores este conflicto (que tiene varios años) no afectaba la relación entre la empresa y el gobierno peruano, y mucho menos la concesión o renovación de licencias. Ahí las cosas cambiaron. El Perú es uno de los mercados más rentables para Telefónica en Latinoamérica, y se sabe que la región es la que está generando mejores niveles de rentabilidad para la transnacional. Las licencias de Movistar para Lima y Callao vencieron en mayo y junio de este año; y la concesión de telefonía móvil de Telefónica para el interior del país vence en enero de 2012.

2. Situación laboral en el Grupo Telefónica en el Perú

En el presente capítulo abordaremos diversos aspectos de la realidad laboral, muy cambiante en los últimos tiempos, de las empresas del Grupo Telefónica en el Perú. Comenzaremos aproximándonos al número de trabajadores involucrados, luego las condiciones de trabajo y finalmente la situación sindical y sus diversas estrategias de acción.

2.1 Los trabajadores del Grupo Telefónica

Las operaciones del Grupo Telefónica en el Perú incorporan a miles de trabajadores y trabajadoras en toda la línea de los servicios de telecomunicaciones. En primer lugar se encuentran los trabajadores directos que laboran en las empresas que forman parte del grupo. En segundo lugar tenemos a los trabajadores subcontratados. Veamos cada grupo:

2.1.1 Los trabajadores directos de las empresas del Grupo Telefónica.

En todo el grupo laboran más de 17 mil trabajadores, de los cuales y según la Memoria Anual del Grupo, el 48% son mujeres.

Las empresas que concentran más trabajadores son Teleatento SAC y Telefónica del Perú SAA, aunque como veremos en otro punto de este informe, la situación de estos dos grupos de trabajadores es radicalmente distinta. La distribución de trabajadores por empresas es la siguiente:

Empresa	2009	2010	2011 (*)
1. Telefónica del Perú SAA	4,314	4,273	2,834
2. Telefónica Móviles SA	1,044	1,084	2,801
3. Teleatento SAC	7,164	8,421	9,457
4. Telefónica Gestión de Servicios Compartidos SAC	1,468	1,705	2.133
5. Telefónica Multimedia SAC	106	103	16
6. Media Networks Latinoamérica SAC	338	397	437
7. Telefónica Servicios Comerciales SAC	799	769	539
8. Telefónica Centros de Cobro SAC	808	666	403
Otras Empresas del Grupo	411	352	357
TOTAL	**16,452**	**17,770**	**16,846**

Fuente: SUNAT
(*)A Octubre 2011

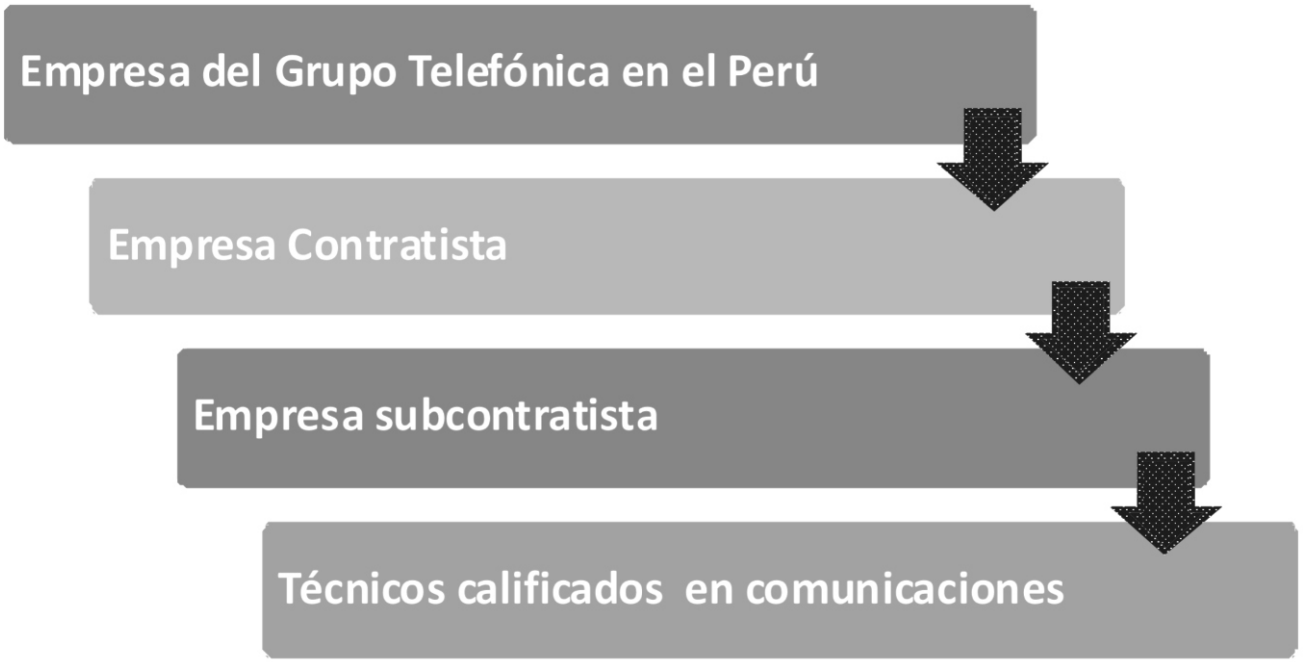
Como podemos percibir, más que el número total de trabajadores directos involucrados en las operaciones de las empresas del grupo, lo que se está transformando es la distribución de los mismos que responde a la nueva política de concentración de filiales en Telefónica Móviles SA

2.1.2 Los trabajadores bajo el régimen de subcontratación

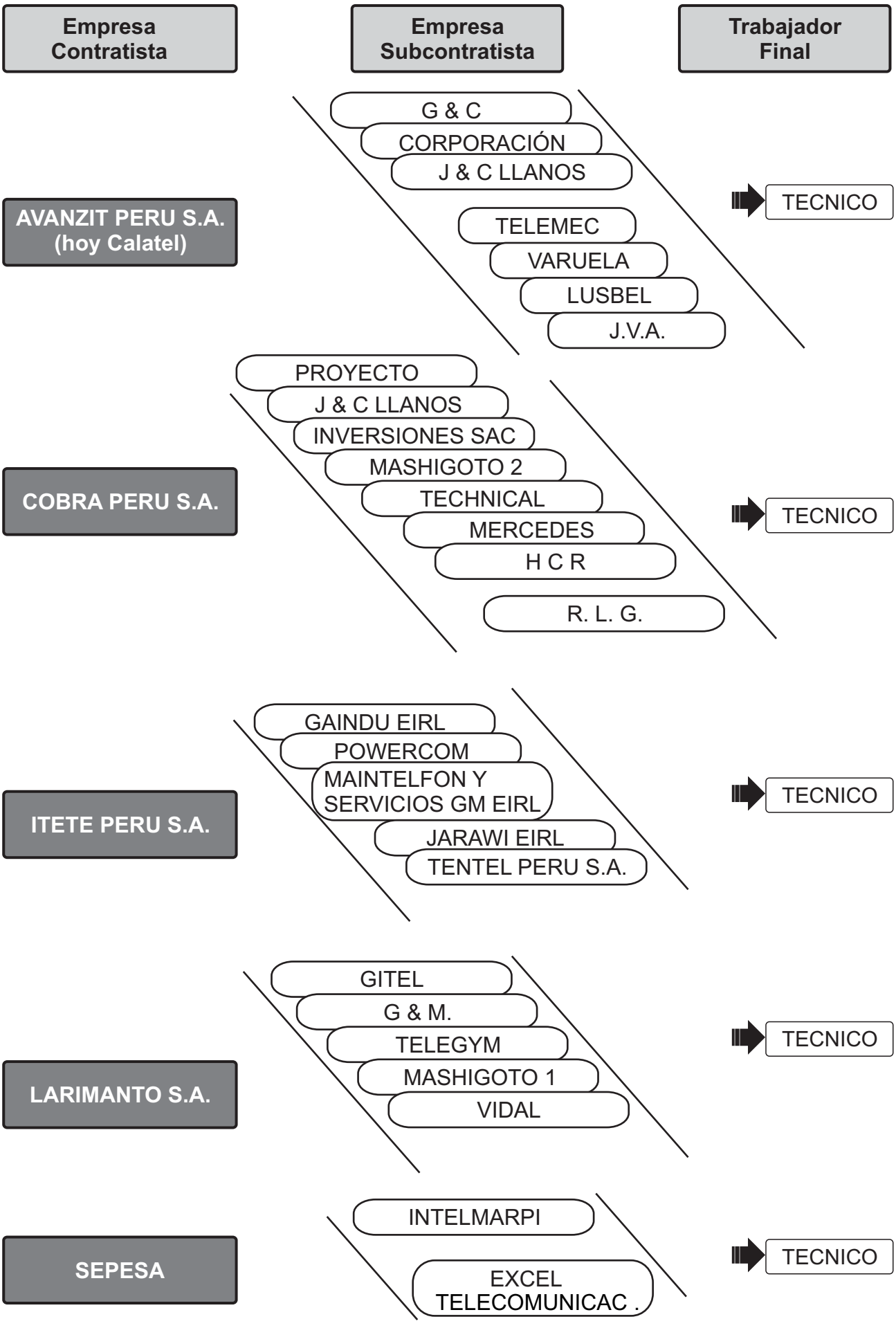
La organización de de los servicios que provee el Grupo Telefónica involucra un conjunto de empresas en una cadena de subcontratación que es difícil de rastrear. Para comenzar tenemos a las empresas contratistas que firman un Contrato de Servicios con Telefónica del Perú SAA a las que se denomina "empresa colaboradora". Estas empresas son formales y a fines del 2008 eran cinco: Avanzit Perú S.A.C., Cobra Perú S.A., ITETE Perú S.A., Corporación Lari Manto S.A. y Servicios Peruanos S.A. – SEPESA. Las tres primeras de capital español y las dos últimas de capital nacional. Al fines del 2011 y según reporte de la SUNAT, la última empresa –SEPESA- ya no se encuentra en operaciones.

El contrato de exclusividad que estas empresas firman con Telefónica de Perú SAA incorpora en uno de sus acápites la autorización para que estas empresas colaboradoras puedan a su vez subcontratar. De esta manera, aparece la figura de las empresas subcontratistas que firman contrato con las empresas colaboradoras. En este caso hablamos de una multiplicidad medianas y pequeñas empresas peruanas con una alta rotación y con muy poco personal cada una de ellas. Finalmente y para culminar la cadena, estas subcontratistas contratan a su vez a técnicos calificados, muchos de los cuales laboraban antes en la empresa nacional Compañía Peruana de Teléfono del Perú y que fueron despedidos por Telefónica del Perú, luego del proceso de privatización a través de retiros incentivados.

La cadena de subcontratación en el Grupo Telefónica podría graficarse de la siguiente manera:



Un estudio sobre la subcontratación en Telefónica del Perú SAA realizado por PLADES a fines del 2008 recogió una muestra de empresas colaboradoras y contratistas. El estudio identificó 27 pequeñas empresas que en ese momento eran subcontratadas por las cinco empresas "colaboradoras de TdP SAA.


Empresa Contratista
Empresa Subcontratista
Trabajador Final
AVANZIT PERU S.A. (hoy Calatel)
G & C
CORPORACIÓN
J & C LLANOS
TELEMEC
VARUELA
LUSBEL
J.V.A.
TECNICO
COBRA PERU S.A.
PROYECTO
J & C LLANOS
INVERSIONES SAC
MASHIGOTO 2
TECHNICAL
MERCEDES
H C R
R. L. G.
TECNICO
ITETE PERU S.A.
GAINDU EIRL
POWERCOM
MAINTELFON Y SERVICIOS GM EIRL
JARAWI EIRL
TENTEL PERU S.A.
TECNICO
LARIMANTO S.A.
GITEL
G & M.
TELEGYM
MASHIGOTO 1
VIDAL
TECNICO
SEPESA
INTELMARPI
EXCEL TELECOMUNICAC .
TECNICO

Los servicios que brindaban estos trabajadores de las empresas subcontratistas son principalmente: Speedy; Teleemergencia; Telefónica básica; Cable mágico, Cable net; Electricidad; Teléfono inalámbrico; Planta externa y Móviles.

En cuanto al número de trabajadores involucrados, solo es posible identificar aquellos que laboran directamente para las empresas contratistas de Telefónica del Perú SAA. Las otras empresas son muy difíciles de rastrear porque cambian de nombre y razón social de forma permanente. Solo sabemos que cuando se realizó el estudio de Plades, del total de trabajadores involucrados en los servicios prestados por las empresas contratistas, el 48% se encontraba laborando en una subcontrata.

Si comparamos los trabajadores directos de las empresas contratistas de Telefónica del Perú SAA, tenemos el siguiente cuadro:

Empresa	2009	2010	2011(*)
1. Consorcio Lari Mantto	737	1.045	1.101
2. Cobra Perú SA	2301	3.306	3.400
3. Instal Tendidos Telefónicos del Perú SA - ITETE	518	1,094	1,053
4. CALATEL Infraestructuras y Servicios SAC (que es propiedad del grupo español Avanzit)	Nd	1,785	2,010
TOTAL	**3,556**	**7,230**	**7,564**

Fuente: SUNAT
(*)A Octubre 2011

Percibimos un incremento significativo en el personal de estas empresas entre el 2009 y el 2010 y como veremos más adelante este fenómeno se debe a la presión que se ejerció desde Telefónica del Perú SAA para que estas empresas contratistas redujeran la subcontratación, e incorporaran a los trabajadores en su planilla directa.

De esta manera, el total de trabajadores vinculados de manera directa o indirecta a las operaciones del Grupo Telefónica en el Perú a octubre del 2011 sería 24,410.

	N° de Trabajadores 2011
De empresa del Grupo Telefónica	16.846
De empresa contratista	7.564
De empresa subcontratista	nd
TOTAL	24.410

Fuente: SUNAT

2.2 La sindicalización y sus principales actores

La situación sindical ha variado de manera importante en los últimos años y lo hará más aún en respuesta a la restructuración empresarial. Daremos cuenta de los esfuerzos de los sindicatos por extender la cobertura sindical a las filiales y empresas contratistas y sus resultados más importantes.

2.2.1 La evolución de la sindicalización en el Grupo Telefónica en el Perú

Históricamente las organizaciones sindicales más importantes en el Grupo Telefónica en el Perú han sido dos: el Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú S.A.A –SUTTP y la Federación de Trabajadores de las Empresas de Telefónica en el Perú- FETRATEL. Cada una de ellas proviene de una de las empresas públicas privatizadas (CPT y Entel Perú) que se fusionaron en Telefónica del Perú SAA. La primera es una de las organizaciones sindicales más importantes de la CGTP y la segunda lo era hasta hace muy poco de la CUT Perú.

Estas dos organizaciones tenían su base en Telefónica del Perú SAA con la diferencia que el SUTTP se encontraba afincado en Lima y Callao, mientras que FETRATEL tenía bases en Lima y las distintas sucursales de TdP SAA en el interior del país.

Vale la pena marcar esta diferencia porque, como veremos más adelante, estos sindicatos han desarrollado estrategias distintas para poder extender los beneficios de la sindicalización a los trabajadores de las filiales y las contratas, con resultados diversos que analizaremos en el siguiente acápite.

De la empresa bandera hacia las filiales y contratas

Desde hace varios años las dos organizaciones más importantes del Grupo Telefónica están intentando apoyar la sindicalización de los trabajadores de las filiales y las empresas contratistas. Ambas organizaciones han seguido rutas distintas en esta tarea con resultados diversos a este momento.

a) Estrategia de reforzar sindicatos de empresa

En primer lugar tenemos la estrategia seguida por el SUTTP que consistió en mantenerse como sindicato de empresa, en este caso de Telefónica del Perú SAA y reforzar su organización y negociación colectiva, para desde esa fortaleza apoyar todo intento de los trabajadores de las filiales y las contratas por formar sus respectivos sindicatos de empresa. En palabras de Luis López Chau, Secretarios General del SUTTP, "*La ruta nuestra fue distinta: armamos sindicatos y cada sindicato firma su convenio. Para nosotros es una estrategia de ir construyendo en el tiempo la posibilidad de un sindicato de grupo o una negociación a nivel de grupo*".

El SUTTP ha ofrecido apoyo en asesoría jurídica y sindical, ha cedido sus instalaciones sin restricciones y ha intercedido por estos nuevos sindicatos en muy diversos espacios. Frente a las múltiples dificultades que han enfrentado cada uno de estos nuevos sindicatos tanto en su registro inicial como en su proceso de negociación colectiva, el SUTTP ha sido un aliado fuerte y permanente. Simultáneamente, el SUTTP ha continuado negociando con Telefónica del Perú SAA y ha cerrado sus convenios colectivos aunque no sin dificultades.

A lo largo de los últimos 5 años de acción de apoyo y asesoría se ha logrado la formación de las siguientes organizaciones:

- Sindicato de Trabajadores de Teleatento SAC
- Sindicato de Trabajadores de Telefónica Móviles SA
- Sindicato de Trabajadores de Telefónica Multimedia SAC
- Sindicato de Trabajadores de Páginas Amarillas SAC (ese sindicato dejó de pertenecer al Grupo Telefónica cuando la corporación vendió Páginas Amarillas a un operador inglés)

- Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica Servicios Técnicos

En el caso de las contratistas y luego del fracaso del Sindicato Unitario de Trabajadores de ITETE Perú, sindicato de empresa que fue descabezado en el 2005, algunos de sus ex dirigentes proponen la formación de un sindicato nacional de rama. Es así como el SUTTP, como parte de una alianza que involucra también a UNI Américas y a Plades, apoya la formación a fines del 2007 del:

- Sindicato Nacional de Trabajadores de Telecomunicaciones del Perú (SINTTEL), que a diferencia de los anteriores es un sindicato de rama, con pretensiones de afiliar a trabajadores de cualquiera de las contratistas o subcontratistas.

b) Estrategia de buscar otras formas de organización sindical que puedan negociar con grupo empresarial transnacional

A diferencia del SUTTP, la estrategia seguida por FETRATEL, y su sindicato base más importante SITENTEL, consistió en intentar formar una estructura sindical que representara al Grupo Empresarial y que fuera reconocida como titular de la negociación colectiva. En este sentido ambas organizaciones cambiaron sus estatutos: FETRATEL pasó a constituirse en una federación nacional de Grupo Empresarial y SITENTEL en un sindicato nacional con posibilidad de afiliar a cualquier trabajador sea de filiales o de contratas.

El siguiente paso fue promover la afiliación sindical directa de trabajadores de filiales y contratas. Con esas afiliaciones se buscó llevar adelante la negociación colectiva en las distintas empresas filiales y contratas. Como en el Perú la negociación por rama de actividad solo es posible si las dos partes (empleadores y trabajadores) lo aceptan, resulta casi imposible lograr este nivel de negociación (solo existe actualmente en el caso de construcción civil y luego de años de lucha sindical). Frente a este impase legal, lo que intentaron FETRATEL y SITENTEL fue representar a sus afiliados en las negociaciones colectivas con las distintas empresas filiales y contratas. Es decir, no cuestionar el nivel de la negociación colectiva, solo colocar un mismo pliego de peticiones en todas las empresas y negociar simultáneamente con cada una de ellas. Experiencias similares se han llevado a cabo en el sector minero, donde la Federación Minera ha logrado negociar con algunas empresas contratistas de empresas de la gran minería.

Es así como FETRATEL y SITENTEL realizaron múltiples intentos entre los años 2007, 2008, 2009 y 2010 por hacer efectivo el reconocimiento a la negociación colectiva tanto en las empresas filiales como en las empresas de contratas. En ningún caso las empresas filiales del Grupo Telefónica en el Perú o sus contratistas han aceptado negociar con un sindicato de grupo empresarial bajo el argumento que no existe legitimidad negocial. Los casos han merecido una Queja ante el Comité de Libertad Sindical de la OIT que buscó dejar sin efecto resoluciones directorales emitidas por el Ministerio de Trabajo que desestimaron la legitimación de FETRATEL para negociar colectivamente a nivel de empresa. Producto de esta acción el Ministerio reconoció la legitimidad negocial de FETRATEL pero el tema permanece sin resolverse aún en el Poder Judicial.

En el año 2010 se interpuso una reclamación ante el Punto de Contacto de la OCDE. En un anexo al presente estudio presentamos un resumen de los procesos seguidos por estas organizaciones sindicales intentando representar y negociar colectivamente en el Grupo Telefónica en el Perú.

Luego de más de tres años de acción sindical sin resultados positivos, el sindicato SITENTEL se separa

de FETRATEL e inicia y concluye una negociación colectiva con la empresa bandera Telefónica del Perú SAA.

FETRATEL continúa intentando recurrir a la figura del Arbitraje para poder cerrar su negociación colectiva con Telefónica del Perú SAA pero el expediente se encuentra aún en el Poder Judicial.



Las restricciones normativas y la fuerte hostilidad en todas las empresas del grupo a reconocer la capacidad negociadora de una organización de mayor nivel, ha afectado seriamente los resultados de la estrategia seguida por FETRATEL – SITENTEL, y en el camino, ambas organizaciones se han debilitado (veremos en el punto siguiente las cifras de afiliación sindical). Por su parte y desde un punto de vista pragmático, el SUTTP ha logrado sostenerse, incrementar su afiliación y apoyar decididamente el funcionamiento de algunas organizaciones sindicales de las otras empresas del grupo. A pesar de este primer balance, veremos que en ningún caso hablamos de grandes éxitos. La acción antisindical del Grupo Telefónica en el Perú no ha permitido que los nuevos sindicatos puedan desarrollarse y ampliar sus radios de acción y defensa.

2.3 La situación actual de los sindicatos en el Grupo Telefónica en el Perú y su tasa de sindicalización.

2.3.1 Los sindicatos y sus características más relevantes

Es difícil presentar la situación actual de los sindicatos en el Grupo Telefónica porque los efectos de la restructuración corporativa están alterando día a día la situación sindical. En este sentido en este acápite presentaremos la situación hasta mediados del 2011 y posteriormente veremos los procesos que están siguiendo los sindicatos para poder defender los derechos de sus afiliados en este contexto tan cambiante.

Aunque ya hemos hablado de los sindicatos históricamente más importantes en el Grupo Telefónica en el Perú, presentamos ahora sus características más significativas:

a) Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú SAA -SUTTP

El Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú S.A.A fue fundado el 23 de setiembre de 1931 y reconocido por Resolución Ministerial Nro. 57 del 8 de Octubre de 1940, con el nombre de "Sindicato de Empleados, Empleadas y Operarios Telefónicos de Lima, Callao y Balnearios".
El SUTTP es un sindicato de empresa integrado por trabajadores afiliados que prestan servicio en Telefónica del Perú S.A.A. Su ámbito de acción comprende todo el territorio nacional o donde laboren los trabajadores de la empresa.

Actualmente el SUTTP tiene 1400 afiliados a nivel nacional de los cuales 100 afiliados son de provincias (Arequipa, Cusco, Huancayo, Trujillo, Chiclayo y Piura).

b) La Federación de Trabajadores de Telefónica del Perú (FETRATEL).-

Es una organización de segundo grado, cuyo ámbito de actuación son todas las empresas de Telefónica en el Perú y afilia entre sus miembros a sindicatos de empresa a nivel nacional y a sindicatos de actividad de trabajadores provenientes de la que fue la empresa ENTEL. La FETRATEL cuenta entre sus principales núcleos de membrecía con trabajadores de las empresas Telefónica del Perú S.A.A. y Telefónica Gestión de Servicios Compartidos S.A.C. En el 2010 sufrió una crisis importante luego de la salida del sindicato más grande que tenían, SITENTEL y recién en abril del 2011 reactualizaron su registro sindical. En la actualidad cuentan con 517 afiliados, la mayoría de ellos de Telefónica del Perú SAA, aunque también de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos.

c) Sindicato de Trabajadores de las empresas de Telefónica en el Perú

El Sindicato de Trabajadores de las empresas de Telefónica en el Perú y de las del sector Telecomunicaciones- SITENTEL, es una organización sindical de actividad que representa a los trabajadores que prestan servicios en las empresas de Telefónica en el Perú y en las del sector Telecomunicaciones. Aunque su ámbito de actuación es todo el sector, su afiliación sindical tradicional es de Telefónica del Perú SAA aunque cuenta con aproximadamente 300 afiliados directos de algunas empresas contratistas. Se encuentra afiliada a la CUT Perú y su secretario general es también Presidente de la CUT Perú.

f) Sindicato de Trabajadores de Teleatento Perú S.A.C (SITTEPE)

Este sindicato nace en noviembre del 2007 con 30 afiliados, luego que la empresa despidiera a 13 trabajadores quienes consultaban al Ministerio de Trabajo sobre creación del sindicato. En la actualidad el sindicato cuenta con 76 afiliados y ya ha logrado firmar un convenio colectivo con la empresa.

g) Sindicato de Trabajadores de Telefónica Móviles SA

El sindicato se funda el 18 de agosto del 2008 con 25 afiliados. En la actualidad cuenta con aproximadamente 100 afiliados y ha logrado cerrar un convenio colectivo.

h) Sindicato de Trabajadores de Telefónica Multimedia SAC

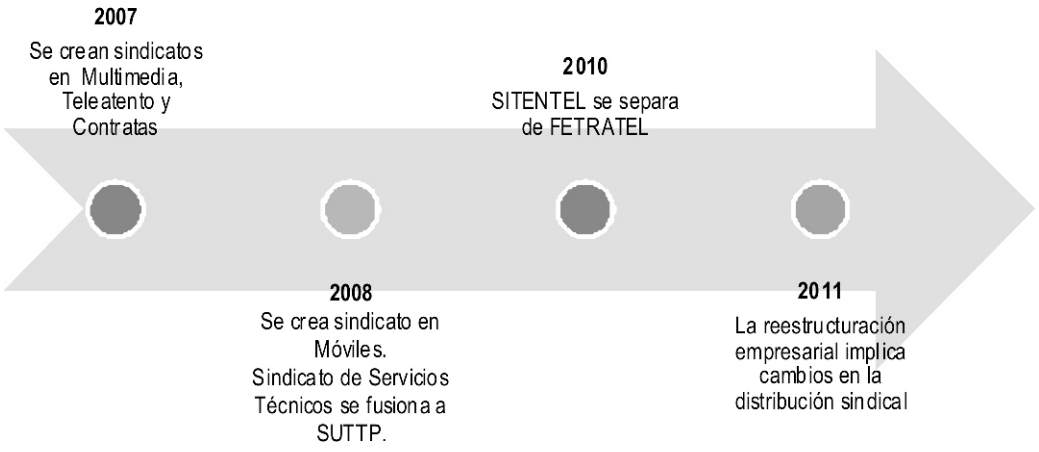
El sindicato se funda en diciembre del 2007, con 26 trabajadores, de un total de 90 aproximadamente, entre administrativos y del área comercial. Luego de muchas dificultades logran firmar un convenio colectivo en el 2010.

d) Sindicato Nacional De Trabajadores de Telecomunicaciones del Perú – SINTTEL

El mes de diciembre del año 2007 se constituyó una organización que agrupa a trabajadores de las

empresas contratistas de Telefónica, el **Sindicato Nacional De Trabajadores de Telecomunicaciones del Perú – SINTTEL.** Llegó a contar con 1,200 afiliados en el 2009 aunque ahora reporta tener 700 repartidos en las cuatro empresas contratistas principales: Cobra SA, ITETE SA, Calatel y Consorcio Lari Mantto SAC.

En el siguiente gráfico hemos colocado los hechos más importantes en la conformación sindical desde el 2007 a la fecha



2.3.2 La afiliación sindical: evolución y situación actual

Para poder presentar la situación de la afiliación tenemos que incorporar los cambios que se vienen dando en la reestructuración empresarial. A continuación presentamos dos cuadros con datos sobre afiliación. En el primero vemos la evolución de la afiliación sindical desde el 2007 hasta noviembre del 2011 por sindicato. Algunas cifras son aproximadas.

El segundo cuadro presenta la afiliación por empresa y para ponernos ya en la situación de la fusión, consideramos a las cuatro empresas que se están fusionando como una sola: TdP SAA, Telefónica Móviles SA, Telefónica Multimedia SAC y Star Global Com. Recién con esa información podríamos acceder a una tasa de sindicalización más realista.

Sindicatos	Número de afiliados por sindicato desde el 2007 al 2011				
	2006	2007	2008	2009/2010	2011(1)
El Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú S.A. (SUTTP)	1112	1,240	1,378	1430	1430
Federación de Trabajadores de Telefónica del Perú (FETRATEL)	823	930	930	617	617
Sindicato de Trabajadores de las empresas de Telefónica en el Perú y de las del sector Telecomunicaciones- SITENTEL (2)				500	500
Sindicato de Empleados de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A.	76	102	102	nd	nd
Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica Servicios Técnicos S.A.C (3)	104	185	185	–	--
Sindicato de Trabajadores de Teleatento Perú S.A.C (SITTEPE)		30	30		76
Sindicato de Trabajadores de Telefónica Multimedia SAC		26	17	19	22
Sindicato de Trabajadores de Telefónica Móviles SA			28	100	100
Sindicato Nacional De Trabajadores de Telecomunicaciones del Perú – SINTTEL		1,050	1,200	900	700
TOTAL AFILIADOS	**2115**	**3563**	**3870**	**3566**	**3445**

(1)A noviembre del 2011
(2)Son datos aproximados según las entrevistas realizadas

Sindicatos	Sindicalización de la afiliación a noviembre 2011 en el entorno de reestructuración empresarial					
	Telefónica Móviles, TdP SAA y Telefónica Multimedia y Star Global Com SAC(1)	Teleatento SAC	Telefónica Gestión de Servicios Compartidos	Otras empresas del Grupo	ITETE, Cobra, Lari Manto y Calatel	Total
El Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú S.A. (SUTTP)	1,360		70			1,430
Federación de Trabajadores de Telefónica del Perú (FETRATEL)(2)	417		100		100	617
Sindicato de Trabajadores de las empresas de Telefónica en el Perú y de las del sector Telecomunicaciones-SITENTEL (2)	200				300	500
Sindicato de Empleados de la Empresa Telefónica del Perú S.A.A.	nd					0
Sindicato de Trabajadores de Teleatento Perú S.A.C (SITTEPE)		76				76
Sindicato de Trabajadores de Telefónica Multimedia SAC	22					22
Sindicato de Trabajadores de Telefónica Móviles SA	100					100
Sindicato Nacional De Trabajadores de Telecomunicaciones del Perú – SINTTEL (2)					700	700
TOTAL AFILIADOS	**2,099**	**76**	**170**	**0**	**1,100**	**3,445**

(1)Las empresas estarán fusionadas en el 2012 y por eso las hemos consolidado desde ahora,
(2)Cifras aproximadas aportadas por los sindicatos

La tasa de afiliación en las empresas del Grupo Telefónica en el Perú variará de manera significativa producto de la reestructuración. El traslado de trabajadores de Telefónica del Perú SAA donde se concentraba la sindicalización hacia Telefónica Móviles reducirá la tasa de sindicalización esa nueva empresa bandera.

Si consideramos la suma de los trabajadores de las cuatro empresas involucradas en la fusión, podemos aproximarnos a la tasa de sindicalización de fines del 2011 y que regirá también en el 2012 en las empresas del Grupo Telefónica en el Perú y sus principales contratistas. Veamos:

Cuadro: Tasa de sindicalización de las empresas del Grupo Telefónica en el Perú y sus principales contratistas al finalizar el año 2011.

	Total Trabajadores	Total Afiliados	Tasa de afiliación
Empresas del Grupo	**17,387**	**2,345**	**13.5%**
Telefónica Móviles SA, Telefónica del Perú SAA, Telefónica Multimedia SAC y Star Global Com SAC	5,797	2,099	36%
Teleatento SAC	9,457	76	0.8%
Telefónica Gestión de Servicios Compartidos	2,133	170	8%
Empresas Contratistas			
ITETE, Cobra, Calatel y Lari Manto	7,564	1,100	14.5%

Fuente: Para datos de trabajadores, SUNAT, para datos de afiliación, organizaciones sindicales.

Esta cifra guarda relación con la que ofrece la empresa en su Informe de Responsabilidad Social del 2010 en la que señala que el porcentaje de trabajadores cubiertos por la negociación fue del 13.5%.

2.4 Los sindicatos y el nuevo escenario de la reestructuración empresarial

Como hemos señalado anteriormente, el escenario en el que se desarrollo el estudio es el de una reestructuración del Grupo Telefónica en el Perú. Esta restructuración implica cambios en la razón social de empresas y traslado de grupos importantes de trabajadores de una empresa a otra. En este sentido y considerando que las organizaciones en el sector son mayoritariamente sindicatos de empresa, los cambios de razón social pueden dejar al sindicato sin titularidad.

Frente a esta situación existen dos posiciones distintas y una estrategia sindical en marcha. Una organización está abiertamente en contra de la reestructuración, FETRATEL. Por su parte el SUTTP lidera una posición distinta; apoyar la reestructuración y aprovechar esta situación para garantizar y extender los beneficios laborales y sindicales. A continuación presentamos los pasos que ha seguido el SUTTP en este camino.

2.4.1 Estrategia sindical del SUTTP frente a la reestructuración empresarial: garantizando derechos laborales y sindicales.

Según el Secretario General del SUTTP, Luis López Chau, la reestructuración empresarial es ineludible y puedes constituir una gran oportunidad al volver a concentrar a un grupo importante de trabajadores en una sola razón social. En ese entendido el SUTTP:

- No solo no se ha opuesto a la reestructuración, sino que está presionando por porque las principales empresas realicen una fusión completa, en el entendido que la fusión favorecerá a los trabajadores.

- Propuso a Telefónica del Perú SAA una negociación previa a la reestructuración para garantizar dos aspectos: a) el respeto de todos los derechos laborales y sindicales adquiridos a todos los trabajadores que sean reasignados a Telefónica Móviles SA , b) la vigencia y capacidad de representación del SUTTP en Telefónica Móviles SA.

La Secretaría General del SUTTP ha desarrollado una intensa negociación con los directivos del Telefónica del Perú SAA para lograr la firma de un Convenio especial que permita proteger los derechos laborales de los trabajadores.

El convenio fue firmado 19 de Agosto del 2011 e incorpora estos aspectos fundamentales:

a) A los trabajadores afiliados que pasen de Telefónica del Perú SAA a Telefónica Móviles se les respetarán todos sus derechos laborales y todas las bonificaciones que tenían en TdP SAA, asimismo todos los aspectos vinculados a los convenios colectivos firmados entre el SUTTP y TdP, a lo largo de los años.

b) Telefónica Móviles SA reconoce la capacidad el SUTTP para representar a todos los trabajadores afiliados a esta organización sindical (no es poca cosa en el Perú y con la legislación actual, que una empresa acepte la representatividad y legitimidad de un sindicato de otra empresa) y les aplicará todos los convenios colectivos que el SUTTP siga firmando con TdP.

c) Telefónica Móviles se compromete a no iniciar ningún proceso de cese colectivo y reconoce la vigencia constitucional del Fallo del Tribunal Constitucional contra los despidos arbitrarios.

d) El SUTTP expresa su posición en torno a pasar de la reestructuración por absorción a la fusión

de las dos empresas. La fusión implicaría que todos los trabajadores estarían en una sola persona jurídica.

Luis López Chau, Secretario General del SUTTP señala que gracias al acuerdo firmado recientemente –y que presentamos en el anexo " *se posibilita que los trabajadores de Multimedia que pasan a Móviles, y los trabajadores de Servicios Comerciales que pasan a Móviles, y los trabajadores de Móviles que tienen pocos convenios colectivos se les va a transferir todos los convenios suscritos por el SUTTP en el tiempo. Lo que significa que a partir del 01 de Agosto van a gozar de todos los convenios colectivos que el SUTTP tiene suscritos*."

Esta situación constituiría un precedente importante de garantía laboral y sindical en un proceso de reestructuración empresarial. En relación a todos los sindicatos pequeños involucrados en estas empresas que se encuentran en el proceso de reestructuración, el SUTTP propone un proceso de conversaciones y diálogo para buscar la fusión en una sola organización sindical. Nos referimos claramente a los sindicatos de Telefónica Móviles SA y de Telefónica Multimedia SAC.

3. Derechos Laborales Fundamentales y condiciones laborales en Filiales y Contratas.

En este capítulo damos cuenta de la situación actual de los derechos laborales fundamentales y las condiciones laborales de los trabajadores de las filiales y empresas contratistas del Grupo Telefónica en el Perú. Como señalamos en la introducción del estudio, las filiales elegidas son dos: Teleatento SAC y Telefónica Multimedia SAC. Por su parte, en el caso de las contratas, estamos abordándolas en conjunto asumiendo que existen algunas diferencias entre ellas que intentaremos reseñar. En todos los casos la información proviene de los sindicatos que actúan en esas empresas.

En relación a los derechos laborales fundamentales nos detendremos en aquellos que están siendo vulnerados en el grupo empresarial:

- Derecho a la libertad sindical y la negociación colectiva
- Derecho a la no discriminación

En cuanto a las condiciones laborales haremos énfasis en los siguientes aspectos:

- Remuneraciones
- Contratación
- Jornada de Trabajo
- Beneficios laborales
- Salud y seguridad

3.1 Derechos laborales y condiciones de trabajo en Teleatento SAC

Como hemos señalado, el sindicato se crea en noviembre del 2007 con 30 afiliados. Es importante señalar que el sindicato se crea en un grupo de trabajadores que había laborado para Telefónica del Perú SAA, aunque sin estar en planillas, y que producto de una reestructuración anterior, pasan a formar parte de Teleatento SAC. Estos trabajadores no solo son generacionalmente distintos a la gran mayoría de jóvenes que laboran en la empresa con contratos de muy corto plazo, sino que se encuentran territorialmente separados. Mientras que el grupo de los sindicalizados labora en un local en el centro de Lima de Telefónica del Perú SAA, la mayoría de trabajadores de la empresa (cuenta con más de 9,000 trabajadores a noviembre del 2011) se encuentran en otra gran sede en Ate (distrito de Lima Este). Esta breve historia y explicación de contexto nos permite entender la particular situación del sindicato de Teleatento SAC.

3.1.1 El derecho a la libertad sindical y la negociación colectiva en Teleatento SAC

a) Libertad sindical

El primer acto de hostilización sindical fue el despidiera de 13 trabajadores quienes consultaban al Ministerio de Trabajo sobre creación del sindicato. Aunque esa situación fue superada, desde el inicio de la acción sindical, un objetivo de la empresa ha sido reducir la afiliación sindical a través de despidos

encubiertos. Por ejemplo, se ha despedido a sindicalistas argumentando su baja producción: tal es el caso del sub-secretario defensa, Sr. Rivera, quien fue despedido a pesar de ser miembro de la comisión negociadora y del Sr. Cesar a quien le interpusieron denuncia por supuesto fraude.
Según Niria María Morales, Secretaria General del sindicato, "*el sindicato llegó a tener 131 afiliados en el 2009 y muchos de ellos se han ido por baja productividad*."

El despido encubierto tras una "política comercial" que vincula la remuneración a las ventas y que permanentemente reduce las comisiones por ventas e incrementa las vallas mínimas aceptables para mantener el trabajo, constituye uno de los principales escollos al desarrollo sindical. La licencia sindical es inútil en este sistema, ya que de tomarla, los dirigentes reducirían sus ingresos al básico. Al respecto el sindicato solicitó intervención del Ministerio de Trabajo durante el 2010. El informe de funcionaria encontró que la política comercial era anticonstitucional y que se debería multar a la empresa. Sin embargo, el caso fue archivado.

La hostilización antisindical también se ha expresado en presiones para abandonar el sindicato como medida previa para lograr un ascenso. Estos casos se han visto en dos trabajadores que luego fueron promovidos a supervisores. De ellos uno sigue laborando y otro no.

a) Negociación colectiva
Uno de los primeros objetivos del sindicato fue lograr firmar un convenio colectivo con la empresa, sin embargo, el proceso fue muy largo y difícil. Hay que considerar que la legislación vigente sobre la negociación colectiva permite a las empresas dilatar el proceso sin arribar a acuerdos. Esta situación limita mucho la posibilidad de los sindicatos pequeños a lograr buenos acuerdos. El primer proceso de negociación colectiva demoró 20 meses y tuvo pobres resultados aunque importantes para la vigencia de la organización sindical.

Como señala Niria María Morales **"***La primera (*negociación*) demoró como año ocho meses. Demoró porque comenzaron a hablar mal del sindicato, que los sindicalistas son así, ..., todo el tema antisindical. Al final, no ganamos mucho con el primer pliego, pero ya se estaba demorando mucho para cerrar y teníamos que poner nuestra primera piedra. Entonces más por ese tema fue que ya nos íbamos hacia el segundo año. Ya estábamos por terminar el segundo año y teníamos que cerrarlo. No fue gran cosa, logramos cosas, pero fue un buen inicio. Ahora no, ahora ya estamos yendo con cosas que sabemos que debimos haber pedido antes, pero que lo estamos luchando desde ahora"*
El primer convenio tiene una vigencia del primero de enero del 2008 al 31 de octubre del 2010. Los aspectos más importantes que el sindicato consiguió en esa primera negociación colectiva fueron:

- Asignación por defunción de 5 mil soles por muerte de hijos, cónyuge o conviviente o del propio trabajador que debe tener 2 años de antigüedad
- Préstamo 1) Por escolaridad o estudios universitarios de hijos de trabaajdores a ser devueltos en 4 meses; 2) Por motivos de salud
- Licencias: 1) de 3 días por fallecimiento de familiar. En caso vivir fuera de Lima hasta 4 días; 2) dos días a trabajadores varones por nacimiento de hijos
- Asignación al sindicato por única vez: S/. 60 000 nuevos soles
- Empresa otorgara uniformes
- Empresa contratará seguro de vida para cubrir muerte natural o por accidente a favor de trabajadores que realizan ventas fuera del local y con 2 años de antigüedad. Empresa seguirá

otorgando permisos médicos.

En la actualidad el sindicato se encuentra en proceso de negociación de su segundo pliego de reclamos. El proceso tiene ya 15 meses y no parece que se resolverá en el corto plazo. El principal punto de agenda en este nuevo pliego tiene que ver con la política comercial. El sindicato propone que se negocie una transformación sustancial de la política comercial de la empresa.

3.1.2 El derecho a la No discriminación.

Existe multiplicidad de formas de discriminación en Teleatento SAC. Ya hemos mencionado los temas vinculados a la discriminación anti sindical. Sin embargo, los trabajadores identifican casos graves de discriminación salarial y de condiciones de trabajo entre la gran mayoría de trabajadores jóvenes que labora en las oficinas de Ate y Los Olivos frente a los que laboran en las oficinas de Washington. Estos problemas los abordaremos más detenidamente en el próximo acápite.

3.1.3 Las condiciones de trabajo en Teleatento SAC

El reporte que tenemos busca abarcar la situación de todos los trabajadores de Teleatento SAC asumiendo sin embargo, que los trabajadores sindicalizados se encuentran en una situación diferente y en muchos casos mejor que las del resto de trabajadores. Esta diferencia no proviene de su condición de sindicalizados sino del origen de su trabajo en la empresa y de sus funciones.

Teleatento SAC es prioritariamente una empresa de venta de servicios de telecomunicaciones a través del teléfono. Entonces, la gran mayoría de trabajadores son considerados vendedores. En el caso de los trabajadores que laboran en el local de Washington, la venta no se realiza fundamentalmente por teléfono sino directamente. Esto hace que los trabajadores no permanezcan mucho tiempo en sus oficinas y que pasen muchas horas en la calle buscando y coordinando sus ventas con los diferentes clientes. Veamos los rasgos más saltantes de sus condiciones de trabajo:

a) Remuneraciones

El salario es mixto. Los trabajadores reciben un básico (que es el mínimo legal: 672 soles) y comisiones. Sin embargo, dado que la empresa implementa una política comercial con miras a reducir costes laborales y maximizar sus posibilidades de competencia en el mercado, el sindicato denuncia una serie de abusos:

- Reducción significativa de las comisiones: Antes por un paquete dúo (teléfono fijo con servicio internet) ganaban alrededor de unos 58 soles ahora sólo 36. Asimismo, si el producto está vinculado a una línea, antes les pagaban la línea, ahora no. Pero de hecho deben vender la línea para poder cobrar. Antes por 13 ventas ganaban 2000 a 1800 soles. Ahora ganan en promedio 1000 soles incluido el básico.

- Incremento de metas: Les han incrementado las vallas: deben vender 13 productos más 5 multiproductos. De no alcanzar esta valla no les pagan sus comisiones.

- Diferenciación y discriminación: Trabajadores del local de la Av. Washington, declaran que llegan a cobrar hasta 8 veces más, por concepto de comisión por producto vendido, que los de Ate y Los Olivos. En los locales de Ate y Los Olivos si faltan dos días, estando con descanso médico autorizado, no les pagan la "maqueta" (el plan de ventas realizado en el mes).

El ciclo de ventas: Existen dos elementos que afectan los salarios de los trabajadores:

El pago de comisión por producto depende de la instalación del mismo. La instalación no la hace

Teleatento sino una subcontrata, por ejemplo: ITETE Perú. Se han identificado retrasos y problemas en la instalación, lo que afecta el salario del vendedor.
El ciclo de venta termina cuando el cliente paga sus dos primeros meses. Si el cliente no paga, les rebajan hasta el 50% del total de sus comisiones del mes. Esta situación ha provocado que algunos trabajadores se vean obligados a pagar la morosidad del cliente para no perder sus comisiones.

En líneas generales el salario y la estabilidad dependen de la política comercial de la empresa que es decidida de manera unilateral por esta.

b) Jornada laboral
Hay que considerar que estos trabajadores son vendedores y por tanto, según su contrato no están sujetos a fiscalización ni a horario de trabajo. Existe hora de entrada pero no de salida porque se pueden quedar hasta las 9 o 10 de la noche. Y los sábados hasta las 6, 8 y 10 pm. Ello por el tema de las ventas. Los trabajadores obligados a "comisionar" y llegar a su cuota, pueden trabajar 12 horas por día y en ningún caso recibir bonificación por hora extra.

El sindicato ha tenido algunos avances por ejemplo, para hacer las grabaciones, antes las hacían en feriados. Asimismo, los trabajadores pueden salir del centro de trabajo para hacer seguimiento a los clientes con visitas a su domicilio o a su trabajo. Se les paga con recibos.

c) Contratos
De los más de 9,000 trabajadores de la empresa, el sindicato calcula que solo 300 tendrían una relación laboral permanente amparada en contratos de trabajo a plazo indeterminado, mayoritariamente administrativos del local de Ate y en el local de Washington entre 150 o 180. La gran mayoría de trabadores labora con contratos a plazo fijo y los plazos pueden variar de 3 meses a 6. Asimismo, la cuarta parte de estos trabajadores son muy jóvenes y se encuentran trabajando a part-time, a pesar que ya pasaron los tres años laborando en la empresa.

Es importante considerar que hasta hace un año, la relación laboral que tenía Teleatento con parte de sus trabajadores era fraudulenta. En vez de un contrato de trabajo, obligaba a los trabajadores a sacar un RUC (registro único de contribuyente) simulando que eran pequeñas empresas que brindaban servicios a Teleatento. En este marco, los trabajadores debían emitir facturas. Esta situación irregular ha sido ya superada desde hace dos años aproximadamente.

d) Salud y seguridad en el trabajo.
No existe ninguna política conocida de salud y seguridad en el trabajo. Como hemos visto, el trabajo al que están sometidos los trabajadores en Teleatento es de gran estrés y no existe nada que pueda prever y/o atenuar sus efectos en la salud de los trabajadores. Asimismo, no existe Comité de Salud y Seguridad, o al menos el sindicato no conoce de su existencia, ni atención médica de ningún tipo.

Este gran déficit se busca abordar a través de la negociación colectiva. Recordemos que el único convenio colectivo existe una clausula que implica que la empresa contratará seguro de vida para cubrir muerte natural o por accidente a favor de trabajadores que realizan ventas fuera del local y con 2 años de antigüedad. Es lo único que se ha podido conseguir.

Los equipos, como teléfonos de mesa, con lo que trabajan son proporcionadas por la empresa. A excepción de las movilidades para visitar a clientes. Las mismas que son costeadas por los trabajadores.

e) Beneficios laborales

Reciben algunos de los beneficios laborales: vacaciones y pago de cts. Sin embargo, no reciben el pago de horas extras y en cuanto a las gratificaciones y cálculos de CTS, el sindicato ha identificado problemas en los cálculos de beneficios en favor de la empresa.
En relación a las utilidades, la empresa cumple con su reparto, correspondiente a 5% en el rubro de contact center, lo cual hace un promedio de 400 soles.

3.1.4 A modo de conclusión

Como podemos deducir de lo presentado, el ejercicio de la libertad sindical se encuentra muy restringido en Teleatento. De manera constante el sindicato debe enfrentar hostilización y límites a la negociación colectiva. Asimismo, la situación en la que laboran los miles de trabajadores de Teleatento SAC es difícil, estresante e inestable, estando muy por debajo de los estándares laborales esperables en un grupo empresarial que se precia tener un alto índice en cuando al ambiente confortable de trabajo.

Por su parte, el sindicato es pequeño y se encuentra aislado territorialmente del resto de trabajadores más jóvenes y que laboran en situación más precaria. Los intentos de llegar a esos trabajadores no han rendido los frutos esperados. Una iniciativa interesante se ha desarrollado últimamente al abrir el sindicato una cuenta en el Facebook a través de la cual reciben denuncias de algunos jóvenes trabajadores de los locales de Ate y Los Olivos. Estas denuncias no se convierten en compromiso activo ni afiliación, pero al menos construyen un vínculo necesario entre el sindicato y los otros trabajadores.

3.2 Derechos laborales y condiciones de trabajo en Telefónica Multimedia SAC

A diferencia de Teleatento SAC, Telefónica Multimedia SAC es una empresa que está por desaparecer por la fusión empresarial. Actualmente reporta contar solo con 16 trabajadores. Siempre fue una empresa pequeña que concentraba trabajadores vendedores pero mayor calificación técnica. Muchos de estos trabajadores a fines de los 90s eran independientes que facturaban a Telefónica del Perú SAA. Luego pasan facturando también a Telefónica Multimedia y recién hace unos 6 años que pasaron a la planilla de la empresa. Ahora la gran mayoría ha pasado a Telefónica Móviles SA. En este sentido, el sindicato se encuentra en un problema serio de representatividad aunque coordina permanentemente con el SUTTP su estrategia de acción en el nuevo contexto. El reporte que presentamos se encuentra en este tránsito de la situación laboral, aunque hace referencia también al pasado de la acción sindical.

3.2.1 El derecho a la libertad sindical y la negociación colectiva en Telefónica Multimedia SAC

a) Libertad sindical

El sindicato se funda en Diciembre del 2007 con 26 trabajadores, todos en el mismo local, entre administrativos y área comercial, la mayor parte. La mayoría con contrato indeterminado. Inmediatamente la empresa desarrolló una acción para promover la desafiliación al sindicato y su renuncia a la empresa. Llegaron a ofrecer dinero, en promedio 50 mil dólares por persona, para salir de la empresa, ofreciéndoles asimismo capacitación para hacer empresa. Aunque la mayoría de trabajadores se mantuvo comprometida con el sindicato, la solicitud oficial para el registro sindical se realizó solo con 19 trabajadores.

Con la formación del sindicato, la hostilización se canaliza a través de crear dificultades para la negociación colectiva. En la actualidad el

b) Negociación colectiva

Una vez que se forma el sindicato se presenta el primer Pliego de Reclamos. La empresa dilató la

negociación 22 meses y se logra firmar el primer convenio colectivo en el 2010 con 19 afiliados.

Para lograr que la empresa firmara el convenio colectivo, el sindicato desarrolló una estrategia de presión, comprometiendo a familiares, el SUTTP, el sindicato de Ripley y otros en diversas movilizaciones. Siendo conscientes de la poca fuerza que tenían, construyeron una red de aliados para estas acciones. Asimismo, implementaron lo que ellos llaman una estrategia de impacto a la imagen de la empresa, buscando convocar a medios de prensa, hablar con autoridades y parlamentarios. Finalmente tuvieron éxito y lograron que se firmara el primer convenio colectivo que tiene una vigencia de 3 años, del 01 de enero del 2008 al 31 de diciembre del 2010. Los puntos más importantes que han conseguido son:

- Un incremento de 40 soles, mes, a partir de enero 2009; 2) un incremento de 50 soles, mes, a partir de enero 2010. 3) gratificación de 150 soles.

- Asignación escolar, por sepelio y préstamo por escolaridad y canastas navideñas. 2) asignación por movilidad a partir del 1 mayo 2009 de 3 soles diarios

- Asignación por única vez al sindicato S/. 3 000 nuevos soles

Gracias a este primer convenio, la afiliación se incrementa hasta los 22 afiliados. Desgraciadamente en ese momento la empresa inicia los cambios. Una parte de los trabajadores de Telefónica Multimedia son transferidos a Telefónica Móviles. Esta situación más los 4 compañeros que fueron transferidos a TdP, ha generado un problema serio en la organización y en la segunda negociación colectiva que estaban desarrollando.

En este momento la empresa ha pedido que retiren el pliego y que a cambio se aplicarán algunos incrementos: al salario básicos: de 500 a 900 soles, lo que ganan otros vendedores de la empresa, a la movilidad: de 68 soles a 400. El sindicato no aceptará hasta que la situación con la empresa se clarifique.

3.2.2 El derecho a la No discriminación.

Existe una clara discriminación anti sindical. A los afiliados al sindicato tienen un trato especial de la empresa en cuanto a las metas de producción, se los aísla del colectivo para la capacitación y tampoco son considerados en las promociones. La interpretación del sindicato es que esta conducta se orienta a sacarlos de la empresa, aprovechando la fusión y las nuevas jefaturas en Telefónica Móviles SA.

3.2.3 Las condiciones de trabajo en Telefónica Multimedia SAC

a) Remuneraciones

La remuneración es mixta. Un sueldo básico de 500 soles (menor al ingreso mínimo vital) más comisiones que son variables, de acuerdo a metas instaladas. Cada producto tiene un precio (Speedy, teléfono fijo o cable). Respecto de las metas: cuando vendían cable mágico les daban comisión más bono. Luego la empresa les permitió vender todos los servicios pero solo recibiendo comisiones. Esto fue estándar para TeleAtento y otras agencias, pero en el caso de Atento se cambió este acuerdo. En el caso de Multimedia, ahora en Móviles, la empresa no lo puede hacer arbitrariamente.

Por otro lado, en la empresa se dio algo parecido a Teleantento: para ganar el básico, las primeras 13 ventas en lo que era Televisión por cable, no les pagaban nada ya que formaban parte de su sueldo básico (410 soles). Asimismo, si un cliente era moroso les descontaban. Hasta que interpusieron una demanda y todo cambió.

Finalmente, un trabajador del sindicato gana en promedio entre 2500 a 3000 soles, pero para llegar a este ingreso debe trabajar sábados y domingos.

a) Jornada de Trabajo
De acuerdo a su contrato de trabajo, laboran 45 horas a la semana y 8 horas diarias. Sin embargo, todos los trabajadores se ven obligados a trabajar más horas al día y los fines de semana para llegar a las metas establecidas por la empresa y poder ganar más.

b) Contratos
Los afiliados al sindicato tienen contratos de trabajo a plazo indeterminado.

c) Carga de trabajo
Con la nueva política que intenta implementar la empresa, se ha incrementado en 150% los mínimos de venta requeridos. El sindicato está evaluando acciones para oponerse a esta nueva política comercial que implicaría una reducción importante de sus remuneraciones.

c) Salud y seguridad en el trabajo y equipos de trabajo
Al igual que en Teleatento, no existe una política de seguridad y salud en el trabajo y tampoco el tema se encuentra en la agenda del sindicato. Asimismo, no se han recibido denuncias por enfermedades laborales.

3.2.4 A modo de conclusión
Como hemos podido ver, al sindicato le costó mucho existir y sostenerse en el tiempo. Es de valorar las iniciativas que han desarrollado básicamente en el proceso de negociación colectiva. A pesar de ello, la organización no ha logrado crecer y consolidarse. En el corto plazo y producto de los efectos de la reestructuración, es posible que se fusionen a otros sindicatos que están también siendo incorporados en Telefónica Móviles SA.

3.3 Derechos laborales y condiciones de trabajo en las contratas: ITETE del Perú SA y Cobra Perú SA
La situación en las empresas contratistas del Grupo Telefónica en el Perú es en general similar. Asimismo, las políticas que han implementado frente a los sindicatos también son bastante símiles. Hay que recordar que los dos actores sindicales en las contratas no son sindicatos de empresa sino de gremio: el SINTTEL (vinculado al SUTTP y a la CGTP) y SITENTEL (vinculado a la CUT Perú) y que por tanto han intentado actual en todas las empresas contratistas.

3.3.1 El derecho a la libertad sindical y la negociación colectiva en ITETE del Perú SA y Cobra Perú SA

a) La libertad sindical
Antes de mediados del 2007 era imposible sostener un sindicato en alguna de las empresas de contratas de Telefónica del Perú SAA. El caso más saltante fue la destrucción del Sindicato de Trabajadores de ITETE del Perú SA por el despido de todos sus dirigentes y la no renovación de contratos a la mayoría de los afiliados. La situación cambió a partir de los últimos meses de ese año y las explicaciones pueden estar en los compromisos laborales que adquirió el gobierno peruano para firmar el TLC con Estados Unidos, como también en la firma -en diciembre del 2007- del nuevo Acuerdo Global UNI - Telefónica. Al margen de estas y otras causas que pudieran haber influido en la conducta de las empresas contratistas, lo cierto es que a fines del 2008 el SINTTEL se mantenía vigente y SITENTEL ya iniciaba

su afiliación directa en las contratas.

Que no exista despido de dirigentes y/o despido encubierto por no renovación de contratos de afiliados es un avance sustantivo de la realidad anterior frente a la sindicalización, pero no significa el respeto a la libertad sindical. Ningún dirigente goza del derecho a la licencia sindical, no aceptan procesar el descuento sindical y solo producto de medidas de presión, las empresas contratistas han reconocido a los sindicatos como representantes de los trabajadores.

Es evidente las restricciones que las empresas ponen a la libertad sindical tiene que ver también con que ellas preferirían que los sindicatos fueran de empresa. Como hemos señalado, la legislación laboral peruana favorece la sindicalización por empresa y esto reduce la fuerza sindical. Las imitaciones a la licencia y al descuento de la cuota tienen que ver con la no aceptación de las empresas a la legitimidad de los sindicatos nacionales y de gremio.

En la actualidad los sindicatos no se encuentran muy activos por las limitaciones que tienen para desarrollar sus actividades. En algunas empresas y en algunas zonas existe dinámica sindical (por ejemplo en este momento SINTTEL afirma que en Lari Mantto se está trabajando sindicalmente y por su parte SITENTEL está actuando más en las regiones del norte del Perú de Cobra Perú) Sin una negociación colectiva regular y con las condiciones laborales en las que trabajan los afiliados a los sindicatos, es difícil sostener una dinámica sindical regular. En este sentido, son sindicatos que son difíciles de contactar porque solo por momentos se activan en respuesta a un conflicto laboral desatado en una empresa y que involucra a sus afiliados.

b) La negociación colectiva

Como hemos indicado en otro acápite del presente informe, las empresas colaboradoras se han negado de manera reiterada a aceptar la legitimidad negocial de las organizaciones sindicales porque no son sindicatos de empresa. En este sentido, ningún Pliego de reclamos ha logrado concluir en un convenio colectivo. Esta negativa –como señalamos antes- ha sido denunciada en una Queja presentada ante el Comité de Libertad Sindical de la OIT y ante el Punto Nacional de Contacto de la OCDE (en el 2010)

A pesar de este impase, las distintas empresas contratistas se han visto obligadas a negociar con representantes sindicales frente a acciones de fuerza de los trabajadores y frente a la presión de Telefónica del Perú SAA por buscar salidas dialogadas a los conflictos laborales. La negociación ha sido conquistada a partir de esos conflictos. Destacan los paros que los trabajadores realizaron en el 2010 (en el mes de mayo en ITETE del Perú y en el mes de setiembre en Cobra Perú). En ambos casos se conformaron comisiones de diálogo con participación de representantes de los trabajadores y con presencia de los dos sindicatos, SINTTEL y SITENTEL más delegados independientes de los trabajadores.

Estas comisiones de diálogo se incorporan en las Actas firmadas y se propone que funcionen con cierta regularidad. Es importante señalar que al no existir procesos formales de negociación colectiva, estas Actas no tienen la fuerza legal de un Convenio Colectivo, lo cual no significa desconocer su importancia como expresión de un acuerdo colectivo.

Como vemos en las Actas de Compromiso que han sido firmadas por los representantes de cada empresa y de los trabadores, el primer punto busca proteger a los trabajadores que han participado en las medidas de fuerza. El segundo aspecto es el reconocimiento de las instancias de diálogo trabajadores – empresa. A partir de ahí se acuerdan propiamente los temas laborales que habían motivado el conflicto

laboral.

El acta de compromiso de ITETE del Perú contempla los siguientes temas:

- La empresa no tomará represión contra quienes participaron en el paro del 3 de mayo 2010
- Se realizarán reuniones permanentes todos los sábados entre ejecutivos de la empresa y trabajadores para tratar y atender los puntos presentados en la agenda
- 1000 soles por 7 puntos baremos por día para todos los técnicos; reajuste del pago que se realiza a las subcontratas.
- Bonificación de 200 soles por lograr 7 puntos baremos por día, además del pago de los baremos por producción.
- Técnicos deben calificar con 90% la encuesta de calidad de la empresa, para recibir bonificación.
- Empresa abonara utilidades del año 2009 a más tardar al 4 de mayo del 2010 a todo el personal.

El Acta de compromiso en Cobra involucra los siguientes aspectos:

- La empresa no tomara represalia contra ningún técnico involucrado en los paros de los días 23 y 24 de setiembre 2010.
- Se trataran los otros puntos del petitorio en Comités de Clima Laboral que sesionara mensualmente.
- Aumento de 50 soles a todo el personal desde el 01-09-10
- Se garantizará día de descanso semanal a todos los técnicos.
- Modificar niveles de exigencia de 7 puntos baremos y 10.5 (por técnico y por pareja respectivamente). Excepto guardias de domingo donde será de 4/6 PB. Para feriados la exigencia es cero. 2).
- Regularizar los faltantes de producción acumulados a 31 agosto 2010 a valor cero para facilitar la integración inmediata de los técnicos con déficit productivo.
- Se fija fórmula para retribución en distintos casos: por calidad asociada a satisfacción del cliente, por averías y a nivel general por cumplimiento de objetivos.

En el 2011 se siguen presentando conflictos laborales cada cierto tiempo y en distintas regiones del país. La primera Acta firmada en ITETE del Perú sirve de antecedente para canalizar los reclamos de los trabajadores. A pesar de estos avances, las empresas siguen sin aceptar una negociación colectiva regular.

3.3.3 Las condiciones de trabajo en ITETE del Perú SA y Cobra Perú SA

En este punto recurriremos -como información anexa- al estudio que realizó Plades en el 2008 sobre condiciones de trabajo en las contratas y subcontratas de Telefónica del Perú SAA y que consistió en

aplicar una encuesta a una muestra probabilística estratificada a 186 trabajadores contratistas y subcontratistas. Con esta información complementaremos y compararemos los resultados de las entrevistas realizadas con SINTTEL y SITENTEL.

a) Remuneraciones

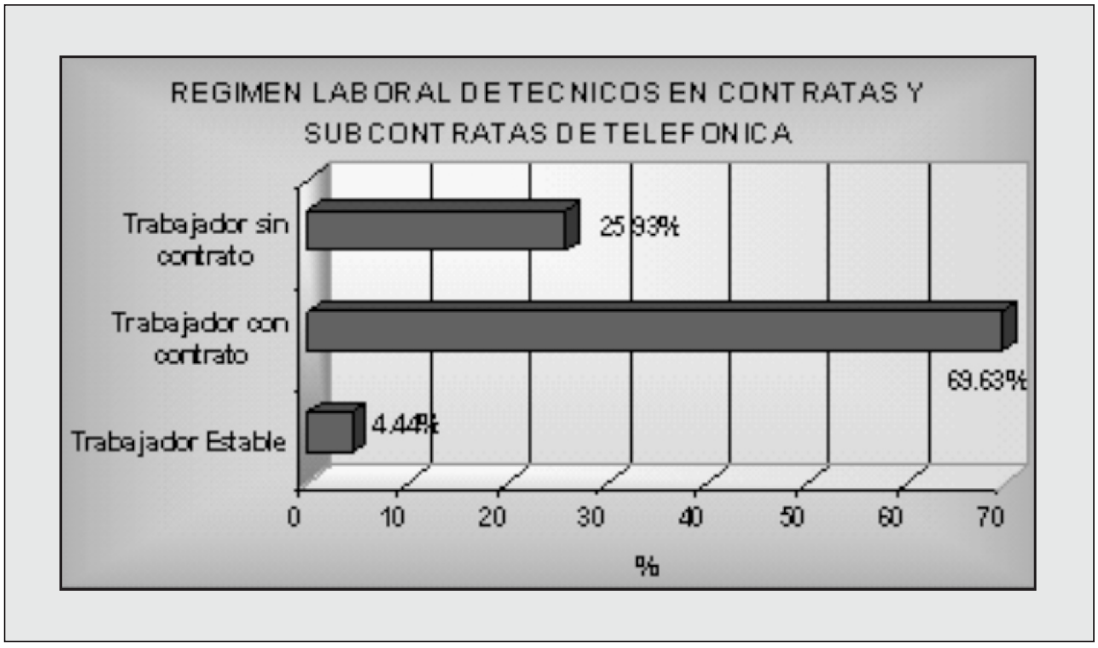
En el sector el tipo de remuneración más común es la mixta, que combina la remuneración básica con un bono por producción, que se calcula en "puntos baremos". Esto implica un cambio en relación al 2008 donde la remuneración más común era la variable (solo por producción).

En el estudio del 2008 se halló una remuneración promedio en el sector de 732 soles y la fuerte presión de los trabajadores ha sido y sigue siendo elevar este promedio hasta más allá de los 1,000 soles, lo que implica subir el básico tolo lo que se pueda (50 soles de aumento en Cobra Perú por ejemplo) y en el caso de la parte de remuneración por producción, reducir la exigencia de puntos baremos e incrementar su bonificación en soles.

Aunque con diferencias entre empresas y entre trabajadores, según nos informan los dirigentes, el rango de remuneración promedio mensual va de los 800 soles a los 1,100 soles.

Sin embargo, se mantienen diversas penalidades que reducen las remuneraciones de los trabajadores; por ejemplo cuando el sistema automático de la empresa no registra las ventas, o cuando no se confirma la satisfacción del cliente.

Perú 2008: Régimen Laboral de Técnicos en Contratas Subcontratas de Telefónica

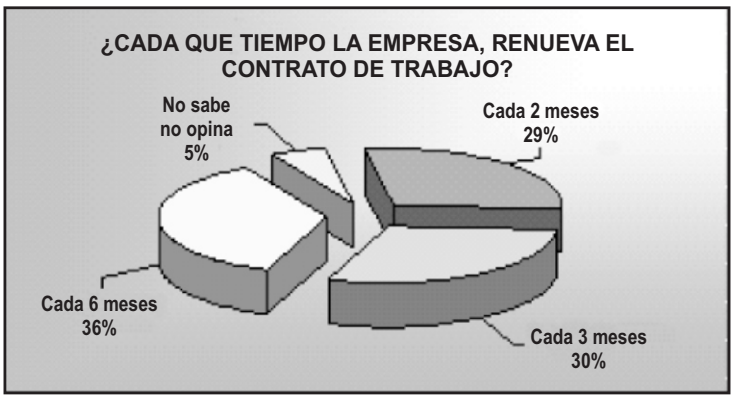


Fuente: Diagnóstico laboral de trabajadores de contrata y subcontrata en el sector de telecomunicaciones. Plades 2008.

Esto se explica por la reducción de la informalidad en la subcontratación. Por un lado se ha incrementado la contratación directa en planilla en las contratas –lo que se percibe en el incremento del número de trabajadores en esas empresas- y por otro lado, se han puesto más requisitos de formalidad en las subcontratas. Ambos aspectos son positivos para los trabajadores contratistas.

Lo que no ha cambiado es el plazo de los contratos. En el 2008 casi el 60% de los contratos se renovaban cada 2 o 3 meses. Actualmente la gran mayoría de contratos, según nos reportan los dirigentes entrevistados, se renuevan cada 3 o 6 meses. Según nos reporta SINTTEL, uno de los aspectos que están intentando imponer en el sector es la extensión de los contratos de trabajo hasta un año.

Perú 2008: Tiempo de vigencia de los contratos laborales en contratas y subcontratas del sector de telecomunicaciones



Fuente: Diagnóstico laboral de trabajadores de contrata y subcontrata en el sector de telecomunicaciones. Plades 2008.

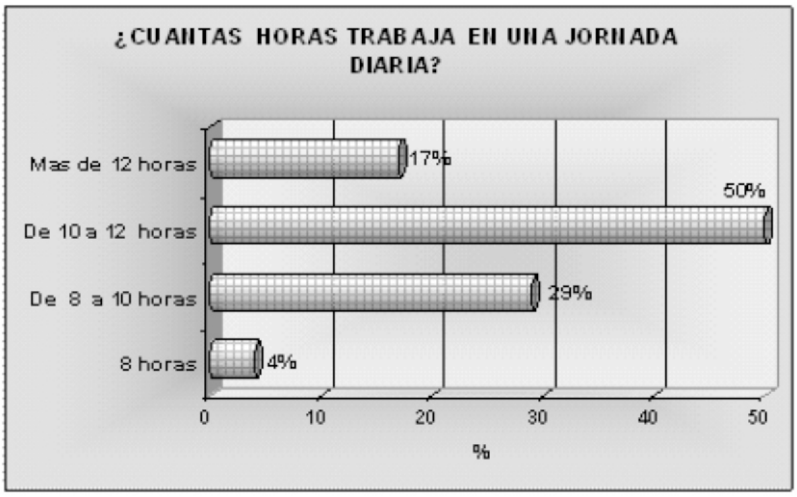
Un aspecto importante vinculado a la relación laboral tiene que ver con la "tercerización fraudulenta" La relación entre Telefónica del Perú SAA y muchos de estos trabajadores es de subordinación directa. En este sentido, el SUTTP está promoviendo la realización de una campaña de inspección laboral para detectar la tercerización fraudulenta y con ello exigir la incorporación a la planilla de Telefónica del Perú SAA de miles de trabajadores de las empresas contratistas. Este trabajo cuenta con el apoyo del SUTTP.

c) Jornada de trabajo y Carga laboral

Al igual que los trabajadores de las otras empresas estudiadas, la jornada laboral se extiende por la necesidad de alcanzar las metas de servicios impuesta para alcanzar la remuneración básica e intentar mejorar las bonificaciones.

Tanto en el 2008 como en la actualidad, los trabajadores laboran siempre más de 8 horas para poder alcanzar las metas. Veamos:

Perú 2008: Jornada laboral de los trabajadores contratistas y subcontratistas del sector de telecomunicaciones

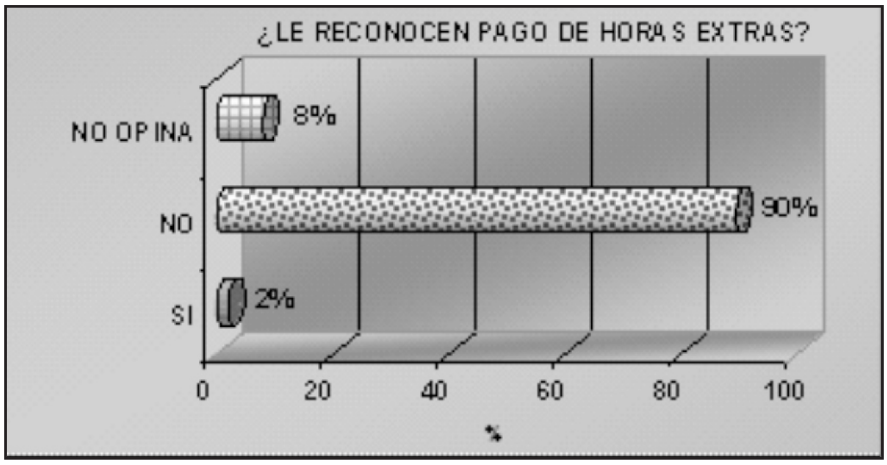


Fuente: Diagnóstico laboral de trabajadores de contrata y subcontrata en el sector de telecomunicaciones. Plades 2008.

Se entiende así la pretensión de los trabajadores por reducir exigencia de puntos baremos en domingos y feriados. Solo de esta manera los trabajadores podrán hacer realidad el descanso semanal.

E igualmente, ésta extendida jornada laboral no significa pago de horas extras. Solo un porcentaje muy pequeño de trabajadores –que recibe remuneración fija- puede recibir horas extras.

Perú 2008: Reconocimiento de horas extras para trabajadores contratados y subcontratados de Telefónica del Perú SAA

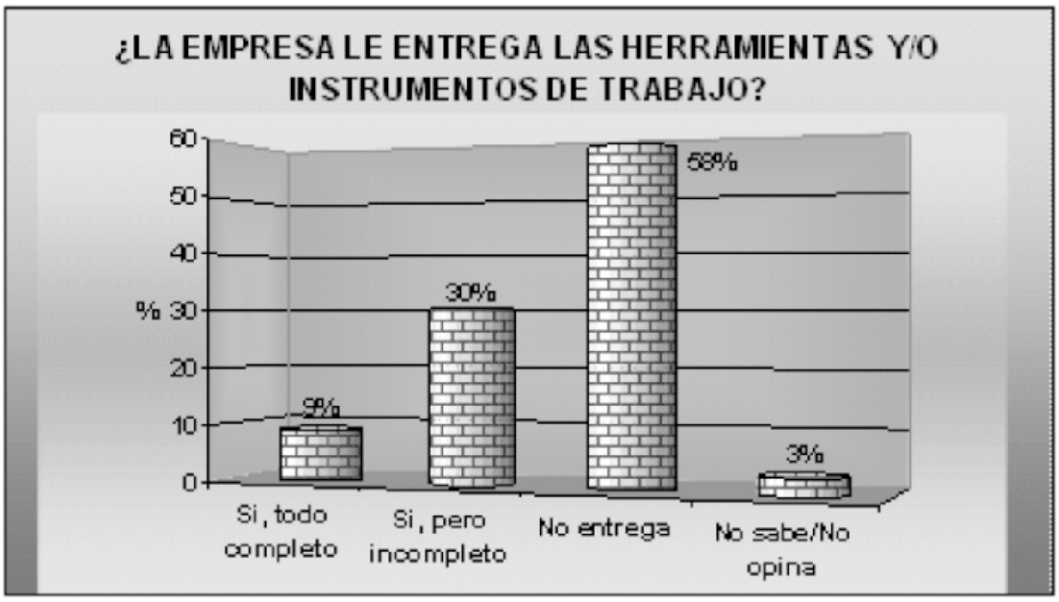


Fuente: Diagnóstico laboral de trabajadores de contrata y subcontrata en el sector de telecomunicaciones. Plades 2008.

a) Salud en el trabajo y equipamiento

Uno de los problemas de serios que han enfrentado y enfrentan los trabajadores de las empresas contratistas tiene que ver con las condiciones de seguridad en la que realizan su trabajo. En el año 2008 solo el 9% de trabajadores declaraba recibir todo el equipamiento en buen estado.

Perú 2008: Acceso de herramientas e instrumentos de trabajo por lo trabajadores contratistas y subcontratistas de Telefónica del Perú SAA



Fuente: Diagnóstico laboral de trabajadores de contrata y subcontrata en el sector de telecomunicaciones. Plades 2008.

En la actualidad la situación ha mejorado aunque no es óptima. Al reducir el nivel de informalidad en la actividad e incrementar los trabajadores directos, los requisitos para la calidad de los instrumentos es mayor. Asimismo, los trabajadores directos reciben uniformes y el equipamiento básico para realizar sus labores, así como gasolina para su transporte. Sin embargo, otros equipos aún no se generalizan. Por ejemplo y según reporta SITENTEL, los trabajadores no reciben lentes de protección lo que genera problemas en la vista de un grupo importante de trabajadores.

Es importante resaltar que la actividad que realizan estos técnicos es de riesgo. En muchos casos se realiza a más de 8 metros de altura y con manipulación de cables o cajas terminales. Riesgo que es alto en zonas salitreras como Talara o en la sierra como Tambogrande.

Asimismo SITENTEL informa que en Piura un joven se cayó laborando y se le diagnosticó una hernia. Estuvo 6 meses en cama. A su retorno, la empresa lo envió a llampear (labor con poco esfuerzo físico). EL joven se inscribió al sindicato, cuando se enteró, la empresa, lo enviaron a trabajar en la calle a subir escaleras e instalar. Esta es solo una muestra de los problemas de discriminación antisindical en las contratistas.

a) Otros beneficios laborales

Los beneficios laborales dependen de los contratos de trabajo. Mientras más trabajadores están sin contrato, más evasión existe de los beneficios laborales. Es así como en el 2008, como muchos trabajadores laboraban sin contrato, el beneficio de las vacaciones, las gratificaciones y la seguridad social, solamente alcanzaba al 50%. En la actualidad este porcentaje se ha reducido de manera importante, aunque no ha desaparecido porque la subcontratación aún se da, especialmente en el interior de país.

3.3.4 A modo de conclusión

En relación a los derechos laborales fundamentales y las condiciones de trabajo en las contratas de las empresas del Grupo Telefónica en el Perú, se percibe una leve mejoría en comparación con cinco o seis años atrás. Son avances leves porque aún los sindicatos no logran consolidar su acción ni ser reconocidos como actores en la negociación colectiva –salvo algunas excepciones- y las condiciones laborales aún tienen componentes importantes de precariedad.

Las mejoras que se reportan, según los dirigentes de SINTTEL, se explican en mucho por la presión de las empresas del Grupo Telefónica en el Perú frente a las constantes denuncias por la situación laboral en las contratas y subbontratas.

Cuadro comparativo de convenios colectivos en empresas filiales y contratas de Telefónica del Perú S.A.

Indicadores	Empresas				
	Teleatento SAC	Telefónica Multimedia	Contratistas		
			Cobra Perú S.A.	Cobra Perú S.A.	ITETE Perú
Vigencia	**2 años y diez meses (1 de enero 2008 a 31 de octubre 2010)**	**3 años (1 de enero 2008 a 31 de diciembre 2010)**	**A partir noviembre 2010**	**Acta complementaria**	**A partir mayo 2010**
Libertad sindical y derecho a la negociación colectiva	Empresa seguirá otorgando licencia de acuerdo a Ley (30 días)		La empresa no tomará represalia contra ningún técnico involucrado en los paros de los días 23 y 24 de setiembre 2010. Trabajadores se comprometen a concientizar a técnicos a estabilizar atención al cliente en breve plazo posible.		La empresa no tomará represión contra quienes participaron en el paro del 3 de mayo 2010
Derecho a la representación de los trabajadores			Se tratarán los otros puntos del petitorio en comités de clima Laboral que sesionarán mensualmente		se realizarán reuniones permanentes todos los sábados entre ejecutivos de la empresa y trabajadores para tomar y atender los puntos presentados en la agenda
Salarios mínimos		1) Un incremento de 40 soles, mes, a partir de enero 2009 2) Un incremento de 50 soles, mes, a partir de enero 2010 3) gratificación de 150 soles.	Aumento de 50 soles a todo el personal desde el 01-09-10		1000 soles por 7 puntos baremos por día para todos los técnicos, reajuste del pago que se realiza a las subcontratas.
Jornada laboral			Se garantizará día de descanso semanal a todos los técnicos		
				Vacaciones se consideraran en 2 paquetes de 15 días.	
Cargaa laboral			1) modificar niveles de exigencia de 7 puntos baremos y 10.5 (por técnico y por pareja respectivamente). Excepto guardias de domingo donde será de 4/6 PB. Para feriados la exigencia es cero. 2). Regularizar los faltantes de producción acumulados a 31 agosto 2010 a valor cero para facilitar la integración inmediata de los técnicos con déficit productivo. 3) Se fija fórmula para retribución variable por calidad asociada a satisfacción del cliente, reiteradas y/o averías en AN modulada con la obtención en TDP a nivel general de bonos por cumplimiento de objetivos. La planilla con la definición de esta variable se entrego a dirigentes.		

	Asignación por defunción de 5 mil soles por muerte de hijos, cónyuge o conviviente o del propio trabajador que debe tener 2 años de antigüedad	Asignación escolar, por sepelio y préstamo por escolaridad y cantas navideñas. 2) asignación por movilidad a partir del 1 mayo 2009 de 3 soles diarios			Bonificación de 200 soles por lograr 7 puntos baremos por día, además del pago de los baremos por producción. Técnicos deben calificar con 90% la encuesta de calidad de la empresa, para recibir bonificación. Empresa abonara utilidades del año 2009 a más tardar al 4 de mayo del 2010 a todo el personal.
	1) Por escolaridad o estudios universitarios de hijos de trabajadores a ser devueltos en 4 meses; 2) Por motivos de salud				
	1) de 3 días por fallecimiento de familiar. En caso vivir fuera de Lima hasta 4 días; 2) dos días a trabajadores varones por nacimiento de hijos				
Donación monetaria por única vezal sindicato	S/.60 000 nuevos soles	S/.3 000 nuevos soles			
	Empresa otorgara uniformes			1) Empresa, una vez terminadas actuales obras de adecuación del local y reordenamiento de la "campa exterior", construirá nuevos baños para técnicos y adecuación para administrativos. 2) se garantizara viáticos para técnicos que deban salir a provincias. 3) se definirá procedimiento de entrega y reposición de herramientas.	
	Empresa contratará seguro de vida para cubrir muerte natural o por accidente a favor de trabajadores que realizan ventas fuera del local y con 2 años de antigüedad. Empresa seguirá otorgando permisos médicos.				
				Se realizaran jornadas de confraternidad por el díadel trabajo y navidad	
				Formación continua en speedy y catv	

Derechos laborales Fundamentales y condiciones de trabajo en Filiales y Contratas del Grupo Telefónica en el Perú

Temas	Teleatento SAC	Telefónica Multimedia SAC	Cobra e ITETE Perú
Libertad Sindical y Negociación Colectiva	Despidos antisindicales encubiertos en no cumplimiento de metas de producción. No se puede ejercer el derecho a la licencia sindical. Casos de renuncia al sindicato como requisito para el ascenso (2 casos). Negociación colectiva: primera negociación demoró 20 meses. Ahora están negociando el segundo y planteando que se elimine la política comercial o que ésta sea concordada con el sindicato.	Fundado el sindicato la empresa empezó a hostilizar y hacer un "trabajo psicológico", individual, para que dejen el sindicato. Llegaron a ofréceles dinero, en promedio 50 mil dólares por persona, para salir de la empresa, ofreciéndoles asimismo, capacitación para hacer empresa. Llegaron a tener 22 afiliados. En ese momento la empresa hace una escisión. Por la cual una parte de multimedia se ha transferido a Móviles. Lo que ha generado la perdida de la inscripción del sindicato.	En la actualidad los sindicatos han logrado mantenerse en las empresas del sector aunque sin ninguna facilidad para realizar sus acciones. Las empresas contratistas rechazan la existencia de sindicatos nacionales y de sector. Aunque no se ha podido concretar una negociación colectiva ordinaria con ninguna empresa contratista, se han logrado firmar al menos dos Actas de entendimiento frente a conflictos laborales en ITETE del Perú y Cobra Perú.
Salarios mínimos	El salario es mixto. Los trabajadores reciben un básico (que es el mínimo legal: 672 soles) y comisiones. Sin embargo, se han identificado una serie de abusos: 1) Reducción significativa del porcentaje de las comisiones; con 2) Incremento de metas o vallas, que de no alcanzarlas, no les pagan sus comisiones; 3) salario sujeto a la cadena de producción	La remuneración es mixta. Básico (500 soles) más comisiones que son variables, de acuerdo a metas instaladas. Tenían condiciones parecidas a Teleantento pero ante denuncia del sindicato se eliminaron. Finalmente, un trabajador del sindicato gana entre 2500 a 3000 soles. Pero debe trabajar sábados y domingos.	La gran mayoría tiene una remuneración mixta y ganan entre 850 y 1,000 soles mensuales. La remuneración básica está en promedio en 600 soles y el resto es una relación de puntos baremos valorizados según diferentes criterios.
Jornada Laboral	Como trabajan en ventas y deben cumplir las metas previstas, laboran entre 12 y 14 horas diarias sin que se les pague horas extras.	Laboran 45 horas a la semana y 8 horas diarias. De acuerdo a su contrato. Sin embargo, muchos se han visto obligados a trabajar más horas y sábados y domingos para llegar a las metas establecidas por la empresa y poder ganar más. No les pagan horas extras.	Siendo una remuneración mixta, necesitan trabajar de 10 a 12 horas diarias para cumplir sus mínimos de producción requeridos. En ningún caso se reconocen horas extras. En Piura para concretar instalaciones laboran 13 y 14 horas diarias para poder alcanzar metas y ganar 700 soles al mes.

Contratos	La empresa declara entre 8 y 9 mil trabajadores de los cuales la mayoría, a pesar que ya pasaron 3 años laborando en la empresa, se encuentran con contratos a plazo fijo que se reunuevan cada 3 meses. Solo unas 300 personas tienen contratos indeterminados (los administrativos del local de Ate y 180 trabajadores en el local de Washigton (entre los que se encuentran los sindicalizados.		Los contratos no han variado con el paso a Moviles. Siguen siendo los mismos, a plazo indeterminado. Y todos los trabajadores de móviles, tienen horario normal, trabajan 45 horas, todos son estables. Los 2300 trabajadores.		La mayoría de trabajadores se encuentra con contrato a plazo fijo que se renuevan cada 3 o 6 meses.
	La carga de trabajo depende de la política comercial que impone la empresa. No les proporcionan movilidades para visitar a clientes. Las mismas que son costeadas por los trabajadores		Con la nueva política que intenta implementar la empresa, para llegar a la meta establecida necesitan laborar más horas, incluidos sábados y domingos.		Esta carga está medida en puntos baremo que son los servicios que deben realizar por día para lograr cobrar la bonificación mínima pactada.
Seguridad, Salud en el trabajo y equipamiento	Después de una dura lucha en la negociación colectiva se ha reconocido el pago de un seguro de vida y contra accidentes para los trabajadores así como la compra de uniformes. Más allá de eso, no existe política de salud en el trabajo.		No se recepcionó denuncias por enfermedades laborales. Sin embargo, la empresa no les daban los volantes (materiales indispensables para el trabajo que realizan).		Asimismo, hay trabajadores a los que se les ha detectado carnosidades en la vista ya que trabajan sin lentes. Riesgo que es alto en zonas salitreras como Talara o en sierra como Tambogrande. Asimismo, es alto el riesgo cuando revisan las cajas de terminales ya que están llenas de polvo.
Beneficios laborales	Reciben algunos beneficios laborales (pago de cts, vacaciones) Sin embargo, no reciben pago de horas extras. Se han identificado problemas en los cálculos de sus beneficios en favor de la empresa..		Antes facturaban a telefónica. Cuando se crea Multimedia, empiezan a facturar a Multimedia. En ese lapso, 4 años, TdP no les han dado sus beneficios (vacaciones, gratificaciones y CTS) por lo que le han entablado demandas individuales, que tiene ya tres años.		Dependen de los contratos de trabajo. Los trabajadores con contrato a plazo fijo reciben todos sus beneficios laborales. En ese sentido, la gran mayoría de trabajadores recibe sus beneficios laborales.

4. La RSE y los Acuerdos Marco Internacionales: el largo camino por mejorar las condiciones laborales en la cadena de una corporación transnacional

4.1 La importancia y las limitaciones de los Acuerdos Marco Internacionales

Los Acuerdos Marco o Acuerdos Globales surgen a partir de la década de los ochenta, como experiencias de negociación colectiva internacional para intentar regular las relaciones laborales en todas las operaciones de las empresas transnacionales. Los actores principales de estas negociaciones han sido hasta el momento las casa matrices de las empresas transnacionales y las Federaciones Sindicales Internacionales del sector. A través de los AMI se busca hacer frente a los problemas que las formas globales de producción les plantean a las relaciones laborales ante las serias limitaciones que tienen los marcos jurídicos nacionales para regular las relaciones en el trabajo. Por su parte, los AMI -también considerados como una expresión de la Responsabilidad social empresarial- surgen como una preocupación por parte de las empresas de ver afectada su imagen corporativa o lo que Sanguinetti denomina el "riesgo reputacional", afectando sus ventas y utilidades.

Los AMI tuvieron en los códigos de conducta a su más cercano antecedente sin embargo, a diferencia de los códigos de conducta los estos acuerdos son elaborados a partir de un proceso de negociación con los gremios de trabajadores. La elaboración del AMI constituye un primer gran proceso, en el que participan la EMN, la FSI y, según la tendencia actual impulsada por las FSI, cada vez más sindicatos locales, no solo del país sede de la EMN sino de aquellos en los que la transnacional opera.

En sintonía con este primer proceso se crea un comité de seguimiento, bipartito y paritario, conformado por delegados de la EMN y de la FSI, invitándose eventualmente de mutuo acuerdo a ONGs que aporten en la tarea de dar cuenta de los niveles de aplicabilidad de los acuerdos contenidos en el AMI. Estos comités concretan lo que Sanguinetti denominará como "mecanismos eficaces de verificación del cumplimiento de lo pactado".

A la luz de la literatura actual puede señalarse que los problemas referidos al proceso de negociación, y que impactaran en el proceso de aplicación del AMI, remiten por el lado de los trabajadores a las tensiones que pueden darse entre la FSI que negocia y los sindicatos locales, particularmente aquellos que no han entrado en el proceso de negociación. Y por el lado de la empresa a que la EMN, que negocia, si bien dirige el proceso, no tiene personería jurídica sobre sus filiales, contratistas y subcontratistas. Es decir, existe una ausencia de un "mandato negociador claro y expreso en la cabeza de los sujetos firmantes" para ponerlo en términos de Sanguinetti.

Un segundo proceso de los AMI son los referidos a los de aplicabilidad. Al respecto la tendencia es que la aplicación de lo dispuesto en el acuerdo, vaya cada vez hacia toda la cadena productiva, que lidera la EMN, lo cual compromete, de cara al cumplimiento del AMI, también a las filiales, contratas y subcontratas. Quienes son las que más violan derechos laborales.

Surge aquí un problema: el referido a su carácter vinculante, ya que esos pactos no se encuentran sujetos a ordenamiento jurídico nacional alguno ni tampoco internacional Sin embargo, sería un error descartar su carácter vinculante por cuanto expresa la firma de un compromiso de voluntades, que para el caso de la EMN significa su compromiso de imponer, garantizar, asegurar o cumplir en todo su radio de acción.

Llegado a este punto, se identifica otro problema: los AMI han sido firmados por "dos partes que carecen de poder legal para firmar un documento de tales características". Y esto porque los grupos de

empresas transnacionales constituyen una "unidad económica que no va acompañada de una paralela unidad jurídica", ya que las filiales, contratas y subcontratas, tienen propia personería jurídica, más aun cuando laboran en países distintos.

Para afrontar esta limitación la tendencia actual da cuenta del desarrollo por parte de las empresas transnacionales de una "influencia dominante" hacia las empresas de toda la cadena de producción o de generación del servicio. La literatura actual reseña al respecto los mecanismos que contienen los propios AMI en este terreno. Por un lado, con la rescisión o resolución de sus contratos, o la retirada del panel o la interrupción o el cese de sus relaciones comerciales, frente a aquellos hechos relevantes y reiterativos en términos de incumplimiento del Acuerdo Marco Internacional. Es decir se apela a un incumplimiento del "contrato mercantil".

Estrategias con miras a explorar alternativas de solución a interrogantes y problemas identificados

Los Acuerdos Marco Internacionales se vienen configurando como una "herramienta transfronteriza" a través de la cual, las empresas transnacionales o el grupo transnacional, se erigen como espacios y agentes de negociación, posibilitando la apertura de "nueva fase de regulación de las relaciones laborales en el espacio transnacional". Sin embargo, presentan limitaciones y problemas que requieren estrategias impulsadas por parte de los gremios de trabajadores con miras a lograr derechos y mejores condiciones en el trabajo.

- Uno de los problemas identificados ha sido que quien negocia por el lado del trabajo son las Federaciones Sindicales Internacionales y no tanto los sindicatos de las empresas, identificándose tensiones al interior del movimiento sindical. Pero aun peor afectando la legitimidad del lado sindical. Es necesario explorar mecanismo de coordinación más efectivos pero también de autoreforma sindical que empodere a los trabajadores sectoriales y locales. En ese terreno es saludable la tendencia a que las Federaciones Sindicales Internacionales promuevan la participación de los sindicatos locales en la negociación de los Acuerdos Marco.

- Dado que los grupos de empresas transnacionales constituyen una "unidad económica que no va acompañada de una paralela unidad jurídica", ya que las filiales, contratas y subcontratas, tienen propia personería jurídica, más aun cuando laboran en países distintos, se genera un problema de aplicabilidad del Acuerdo Marco. En ese terreno es necesario que los sindicatos desarrollen acciones y estrategias de alianza amplia para reforzar esta influencia en las filiales, contrastas y subcontratas.

- Finalmente, dado que la preocupación de las transnacionales está por el lado del "riesgo reputacional" que afectaría su imagen corporativa, sería interesante el desarrollo de campañas de sensibilización a la opinión pública para promover una actitud más firme y de mayor compromiso respecto de la aplicación de los Acuerdos Marco en el conjunto de la cadena productiva.

4.2 El Acuerdo Marco para el caso de la Corporación Telefónica

El 17 de Diciembre de 2007 Cesar Alierta, Presidente del Grupo Telefónica S.A., Philip J. Jennings, Secretario General de UNI, José Alfredo Mesa Navarro, representante de UGT y Jesús Vesperinas, representante de Comisiones Obreras suscribieron la renovación del Código de Conducta, firmado el 12 de Marzo del 2001.

En el nuevo documento los firmantes afirman su apoyo y reconocimiento de los derechos humanos

fundamentales en la comunidad y en el trabajo, a:

- La libertad de elección del empleo (C.29 y 105 OIT);
- La eliminación de todo tipo de discriminación en el centro de trabajo (C. 100 y 111 OIT);
- La abolición del trabajo infantil (C. 138 y 182 OIT);
- La libertad sindical y derecho a la negociación colectiva (C. 98 OIT).
- Respetar derecho de representación de los trabajadores (C. 135 OIT);
- Salarios de acuerdo a legislación nacional (C. 94, 95 y 131 OIT) informando claramente a trabajadores sobe condiciones salariales;
- A una jornada laboral acorde a las normas mínimas para el sector (C. 1 y 47). Al respecto, señala que "las horas extraordinarias serán voluntarias siempre que sea posible y no podrán constituir un sustituto de salarios regulares insuficientes";
- La garantía de que el centro de trabajo serán lugares seguros y no representaran riegos para la salud y seguridad de los trabajadores (C. 155 OIT).
- La formación continua;
- La estabilidad laboral, en concordancia las normas nacionales; y
- Al respeto del medio ambiente.

Expresamente señalan: "*Donde quiera que las organizaciones afiliadas a UNI representen a los trabajadores en las compañías propiedad de Telefónica – y sus subsidiarias-, la empresa reconocerá el*

derecho de dichas organizaciones a representar a sus empleados" en: las negociaciones colectivas, procedimientos de resolución de conflictos. Asimismo, expresa que donde no existan sindicatos, el Grupo tomara una "*postura neutral al objeto de no obstaculizar ni impedir a los trabajadores organizarse en el lugar de trabajo. Respetará, también el derecho sindical de organizar a los empleados*".

4.3 Las acciones sindicales para fomentar la aplicación del Código de Conducta – AMI – en las filiales y contratas

En el Perú, la firma del Acuerdo Marco Internacional fue utilizado por los sindicatos, específicamente por el SUTTP, para fortalecer su apoyo a la sindicalización en las filiales y contratas. De hecho, la campaña que se realizó a fines del 2007 en alianza con Plades, para apoyar la constitución del SNTTP incluyó la información a Telefónica del Perú SAA y a UNI Américas para intentar impedir que las empresas contratistas recurrieran al despido inmediato de los dirigentes del nuevo sindicato.

Asimismo, en el marco de este Acuerdo Marco Internacional y del Convenio Colectivo suscrito por el SUTTP y Telefónica del Perú SAA, se conformó a inicios del 2008 una mesa de diálogo entre Telefónica del Perú SAA, el SUTTP y el nuevo sindicato SNTTP para analizar y proponer soluciones frente al tema de las condiciones laborales en las contratas. Esta mesa de diálogo solo tuvo dos reuniones porque de Telefónica del Perú SAA no existió interés para sostener este espacio colectivo que reforzaba la acción sindical en la solución de los conflictos en la cadena de producción. Sin embargo, aunque esas reuniones no se realizaron más y no se llegó a ningún acuerdo formal, sirvieron como antesala a una relación más directa entre el sindicato de trabajadores de contratas y la gerencia de Telefónica del Perú SAA.

Según nos informa Héctor Díaz, Secretario General del SNTTP, entre el 2008 y el 2010 se realizaron unas 12 reuniones directamente con Telefónica del Perú SAA y aunque en esas reuniones no se llegaban a acuerdos vinculantes, fueron importantes para que Telefónica reforzara sus exigencias a las empresas contratistas en relación a la formalización de su planilla, la mejora de las condiciones de seguridad y equipamiento y la posibilidad de que los conflictos laborales se solucionaran a través del diálogo. Esta mayor exigencia de Telefónica del Perú SAA a las empresas contratistas constituyó un incentivo fuerte hacia la mejora de las condiciones laborales.

Más allá de estas acciones, el AMI de Telefónica no ha sido utilizado ni por los sindicatos ni por el Grupo Empresarial para desarrollar otras acciones conjuntas.

4.4 Una aproximación evaluativa al cumplimiento del Acuerdo Marco Internacional por parte del Grupo Telefónica en el Perú

a) Para realizar esta aproximación lo primero que nos debemos preguntar es si los sindicatos conocen el Acuerdo Marco Internacional. Hay que destacar que no existe una publicidad del mismo entre los trabajadores del grupo como tampoco de los dirigentes sindicales. A pesar que algunos conocen su existencia, solo lo han utilizado esporádicamente como argumento o fundamento para sus acciones sindicales, el SUTTP y el SUNTTP. Veamos:

	¿Conoce el AMI Telefónica – UNI?
El Sindicato Unitario de Trabajadores de Telefónica del Perú S.A. (SUTTP)	SI
Sindicato de Trabajadores de las empresas de Telefónica en el Perú y de las del sector Telecomunicaciones- SITENTEL	NO
Sindicato de Trabajadores de Telefónica Multimedia SAC	SI
Sindicato de Trabajadores de Telefónica Móviles SA	NO
Sindicato Nacional de Trabajadores de Telecomunicaciones del Perú – SINTTEL	SI

b) Un segundo paso es identificar si los sindicatos que lo conocen han hecho uso de este instrumento en su acción nacional y que tan útil les ha resultado. Tal como hemos señalado, en el Perú este instrumento ha sido utilizado en algunos momentos por el SUTTP y el SNTTP con algunos resultados positivos puntuales. A pesar de ello, debemos señalar que los sindicatos no lo consideran un elemento importante en la promoción de los derechos laborales. Se sustenta esta opinión es que en la negociación colectiva entre el SUTTP y Telefónica del Perú SAA no se ha incorporado el AMI como un argumento de apoyo. No existe en los múltiples convenios colectivos del SUTTP – TdP SAA ninguna referencia a este instrumento de negociación colectiva internacional. Asimismo, no está incorporado como parte de la estrategia sindical para fortalecer la acción de los sindicatos en las filiales. En este sentido, no es casual que algunos sindicatos de filiales no conozcan aún el instrumento.

c) Un tercer elemento es conocer si el Grupo Empresarial más allá de incorporar en sus Informes de Responsabilidad Social la existencia del Acuerdo Marco Internacional (bajo en nombre de Código de Conducta), ha realizado alguna acción para garantizar su vigencia en las filiales y/o extender sus beneficios a las contratistas. Según lo visto hasta el momento, podemos afirmar que han existido iniciativas en la corporación para poner freno a las prácticas laborales ilegales de las empresas contratistas. Estas iniciativas han sido importantes pero no suficientes. Se han centrado en reducir la informalidad en la contratación de personal, en mejorar algunas condiciones de trabajo y en la promoción del diálogo. No ha abordado el sistema de contratación temporal, el respeto a la sindicalización por rama y la negociación colectiva, y todo el sistema de remuneraciones que genera una sobre explotación del trabajo técnico.

Es en este sentido que consideramos que los límites que tiene la acción de la corporación frente a las filiales y las contratas están marcados por la legislación peruana. No encontramos ninguna iniciativa que vaya más allá de lo que establece el marco jurídico laboral en el Perú, bastante flexible y que ha recibido críticas reiteradas de la OIT por no estar acorde a los Convenios Internacionales.

d) Intentando hacer un balance final a partir de la información desarrollada en los capítulos 2 y 3, podemos señalar que el Acuerdo Marco Internacional firmado por Telefónica se cumple solo de manera restringida en el Perú. Para explicar esta afirmación estamos anexando un cuadro final que resume los acápites principales del Acuerdo Marco Internacional y donde hacemos una apreciación sobre su nivel de cumplimiento en las dos empresas filiales estudiadas y en las contratas. Para hacer más sencilla la interpretación del cuadro los criterios utilizados son:

- Se cumple
- No se cumple
- Con restricciones

Cuadro comparativo de la aplicación de los componentes del Acuerdo Global UNI Telefónica

Compromisos	Indicadores	Empresas		
		Teleatento SAC	Telefónica Multimedia	Empresas Contratistas
	Vigencia	2 años y diez meses(1enero 2008 a 31 de octubre 2010)	3 años (1 de enero 2008 a 31 de diciembre 2010)	
Apoyo a derechos fundamentales en la comunidad	Libre elección de empleo	Se cumple	Se cumple	Se cumple
	Ausencia de discriminación en el empleo	Con restricciones	Con restricciones	Con restricciones
	Abolición del trabajo infantil	Se cumple	Se cumple	Se cumple
Apoyo a derechos humanos fundamentales en el lugar de trabajo	Libertad sindical y derecho a la negociación colectiva	Con restricciones	Con restricciones	Con restricciones
	Derecho a la representación de los trabajadores	Con restricciones	Con restricciones	Con restricciones
	Salarios mínimos	Se cumple	Se cumple	Se cumple
	Jornada laboral	No se cumple	No se cumple	No se cumple
Apoyo y respeto a las normas aplicables en materia de medio ambiente, y de seguridad y salud de los trabajadores	Garantizar que los lugares detrabajo seanseguros y no representen riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores	Con restricciones	Con restricciones	Con restricciones
	Formación para la seguridad y salud en el trabajo	Con restricciones	Con restricciones	Con restricciones
	Respeto de los demás en el trabajo	Con restricciones	Con restricciones	Con restricciones
Apoyo a la mejora de condiciones de la comunidad	formación continua particularmente en nuevas tecnologías	Con restricciones	Con restricciones	Con restricciones
	Estabilidad en el empleo	No se cumple	No se cumple	No se cumple
	Respeto del medio ambiente	ND	ND	ND

Como podemos observar, solo se cumplen en tres componentes del Acuerdo Marco: la libre elección del empleo (vinculada al convenio 29 y 105 de la OIT), lo referido a la abolición del trabajo infantil y la exigencia de una remuneración mínima de acuerdo a la ley nacional (a pesar que los salarios son bajos, no están en ningún caso por debajo de la RMV).

Existen algunos componentes que claramente no se cumplen en ningún caso: la jornada laboral que en todos los casos es superior a la legalmente establecida sin reconocimiento de horas extras y la de estabilidad en el empleo, por el abuso que existe en estas empresas de los contratos temporales.

Otros derechos incorporados en el Acuerdo Marco se cumplen solo de manera restringida. En primera instancia destacamos los derechos a la libertad sindical y la negociación colectiva. Aunque los sindicatos han logrado sostener su existencia, no encuentran facilidades para su acción y se les imponen muchas restricciones al derecho de negociación colectiva. En relación al derecho de no discriminación, se mantienen prácticas discriminatorias en materia de remuneraciones y discriminación antisindical. No tenemos información suficiente en relación a otros elementos materia de discriminación en el trabajo.

En relación a la seguridad y salud en el trabajo también se han identificado restricciones importantes tanto en las empresas filiales y en las contratas. No existe atención suficiente a los problemas de salud de los trabajadores y las condiciones de seguridad no son las adecuadas para los niveles de riesgo de la actividad que realizan, especialmente en las empresas contratistas.

Podemos concluir entonces que el Acuerdo Marco Internacional se cumple en el Perú con muchas restricciones, sin existir diferencias sustantivas entre las empresas filiales y las empresas contratistas.

Conclusiones

- La corporación Telefónica está presente en el Perú desde la década del 90, manteniendo desde esa fecha el liderazgo en el sector de telecomunicaciones. Desde sus inicios siguió la práctica común de las empresas transnacionales, de fragmentarse en múltiples razones sociales con el objeto de promover la competitividad. Sin embargo, desde el 2007 viene impulsando un proceso inverso: la concentración en una sola razón social y tras una sola marca: Movistar. En el Perú este proceso se está impulsando a partir del 2011 con la transferencia de activos y de trabajadores de Telefónica del Perú SAA hacia Telefónica Móviles SA que será la nueva empresa bandera. Este camino de vuelta en la organización de las corporaciones transnacionales supone que las razones que justificaron la fragmentación –facilidad para eludir impuestos y para reducir costos laborales- no son suficientes para compensar la pérdida de competitividad al gestionar muchas empresas de manera simultánea y separar servicios y capacidades técnicas.

- Esta reestructuración de la organización corporativa –que implica una nueva manera de entender la competitividad empresarial- producirá la reunificación de trabajadores y esto puede constituir una oportunidad para la confluencia de la acción sindical. Es en este marco de transición que el SUTTP está desarrollando una estrategia de negociación con el Grupo Telefónica para hacer valer los derechos adquiridos por los trabajadores al margen de los cambios en la razón social de las empresas o las transferencias de una empresa a otra.

- En las empresas del Grupo Empresarial de Telefónica en el Perú laboran más de 17,000 trabajadores (48%) mujeres según la Memoria Anual del 2010. Si sumamos a los trabajadores directos de las principales empresas contratistas, la cifra se eleva a más de 24,000 en el 2011 (sin considerar a los subcontratados de estas empresas contratistas). A nivel de trabajadores involucrados, el Grupo Telefónica en el Perú es uno de los principales empleadores del sector privado.

- La sindicalización en las empresas del Grupo Telefónica alcanza en el 2011 a más de 2,000 afiliados y en las empresas contratistas a un aproximado de 1,100 afiliados. Esto significa una tasa de sindicalización del orden del 13.5% en las empresas del grupo y del 14.5% en las principales empresas contratistas. Este porcentaje global esconde la desigual distribución de la sindicalización. En la hasta hace poco empresa bandera del grupo, Telefónica del Perú SAA, la sindicalización supera el 50%, mientras que en Teleatento SA no llega al 1%.

- Para intentar extender la sindicalización a las empresas filiales y de contratas, se han desarrollado dos estrategias distintas que han operado de manera paralela: la liderada por el SUTTP que promovió y apoyó la formación de sindicatos de empresa en cada una de las filiales, y la liderada por FETRATEL – SITENTEL que cambiaron sus estatutos para incorporar en su seno a trabajadores de las distintas empresas filiales y contratistas. El gran problema que ha enfrentado la segunda estrategia es la negativa de todas las empresas del grupo y de todas las contratistas de aceptar la legitimidad de estas organizaciones para representar a sus trabajadores y negociar colectivamente. En este sentido la primera estrategia ha resultado relativamente más exitosa porque ha logrado que los sindicatos existan y negocien aunque con dificultades, sin embargo, sus niveles de afiliación son muy bajos aún y los resultados de su negociación aún

muy escasos.

- En relación al ejercicio de los derechos laborales fundamentales en las empresas filiales del Grupo Telefónica en el Perú podemos señalar que existen restricciones importantes al ejercicio de los derechos colectivos, así como problemas serios en los sistemas de contratación y en las políticas remunerativas. En todos los casos la remuneración es mixta, y las metas de producción requeridas para alcanzar la remuneración básica y las bonificaciones mínimas por productividad, exigen jornadas laborales extendidas sin reconocimiento al pago de horas extras. Esta situación aunada a la proliferación de contratos temporales, incrementa la inestabilidad en el empleo, el estrés laboral y desincentiva la sindicalización.

- Las condiciones laborales en las empresas contratistas han mejorado en relación a la formalización de sus contratos en la planilla así como en algunas condiciones de trabajo. A pesar de este cambio en positivo, gracias a la presión ejercida por Telefónica del Perú SAA, persisten problemas serios vinculados a los derechos laborales colectivos así como en relación a las remuneraciones, la jornada de trabajo y las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. A pesar de los sucesivos intentos por hacer respetar el derecho de los sindicatos a negociar, las empresas se han negado reiteradamente a reconocer la capacidad negocial de los sindicatos existentes y solo ha sido posible pactar algunas Actas de entendimiento luego de conflictos laborales fuertes en algunas de las empresas.

- Por todo lo expuesto, es evidente que el Acuerdo Marco Internacional firmado por Telefónica de España, UNI y los sindicatos CCOO y UGT de España, no se está respetando en el Perú en su mayor parte. A nivel corporativo, la empresa bandera del Grupo Telefónica en el Perú ha hecho muy poco para implementar esos acuerdos en las filiales y en las empresas contratistas. Por su parte, los sindicatos no conocen suficientemente sus alcances y no lo incorporan en sus estrategias nacionales de acción. La excepción a esta afirmación fue la acción realizada por el SUTTP, en alianza con Ongs así como UNI Américas, para apoyar la creación del sindicato de las empresas de contratas y para promover la formación de una mesa de diálogo entre Telefónica del Perú SAA y los sindicatos para analizar y dar solución a los problemas laborales en las empresas contratistas. Los resultados de estas acciones han sido importantes aunque limitados.

- Sigue siendo una tarea pendiente para el movimiento sindical, lograr que las empresas transnacionales extiendan los estándares laborales a la cadena de proveedores. Los límites de los marcos normativos actuales constituyen el mejor recurso para frenar la acción sindical y la mejora de las condiciones laborales en las empresas filiales y contratistas. No existe por parte de la corporación un compromiso real y sostenido por garantizar los derechos contenidos en el Acuerdo Marco Internacional.

5. Propuestas para Aplicación de Acuerdo UNI - Telefónica S.A.

Como señalábamos en el capítulo correspondiente, los Acuerdos Marco Internacionales se vienen configurando como una "herramienta transfronteriza" a través de la cual, las Empresas Multinacionales, o el grupo transnacional, se erigen como espacios y agentes de negociación[1], posibilitando, así, la apertura de una "nueva fase de regulación de las relaciones laborales en el espacio transnacional"[2].

A la luz de la literatura vigente referida a los AMI se aportará en el presente acápite algunas propuestas que coadyuven a la aplicación del Acuerdo Global UNI – Telefónica S.A., esperando así lograr una doble contribución. Por un lado, elevar las condiciones laborales de los trabajadores de filiales y contratas del Grupo Telefónica en Perú. Y por otro, aportar desde la experiencia sindical peruana a la configuración y aplicación de los AMI.

Hemos divido el presente capitulo en dos bloques. En primer lugar, una breve exposición de los mecanismos de aplicación que contempla el Acuerdo; en segundo lugar, las propuestas de estrategias de acción, que podían desarrollar los sindicatos, en dos procesos fundamentales: 1) la aplicación del Acuerdo y 2) la negociación (incorporamos esta última parte pues la consideramos importante de cara a una próxima renovación del Acuerdo).

1. Mecanismos de aplicación contemplados en el Acuerdo Global UNI – Telefónica S.A.

Nos parece importante señalar que el texto del Acuerdo UNI – Telefónica S.A. ya contempla un capítulo referido a su aplicación. En primer lugar, Telefónica S.A. asume la responsabilidad de informar respecto del acuerdo a todas las empresas del Grupo. En segundo lugar, se compromete a plantear a las empresas, que busquen adjudicarse contratos de servicios u obras con el Grupo, "la necesidad de atenerse" a los principios expresados en el Acuerdo Global.

Finalmente, se establece que la responsabilidad, respecto de la aplicación y administración del Acuerdo, recaerá tanto en Telefónica como en UNI. Para lo cual se creará un "grupo" de seis miembros, tres por la empresa y tres por la FSI (UGT, CCOO, UNI). quienes recogerán información de posibles incumplimientos del Acuerdo, la analizarán y presentarán conclusiones al Presidente de Telefónica y al Secretario General de UNI.

2. Propuestas de estrategias de acción

Esta parte la hemos dividido por efectos prácticos en dos acápites: la negociación y la aplicación del Acuerdo. Las propuestas buscan dar respuesta a los problemas identificados y las hemos diferenciado en tanto algunas consideramos deberían seguir los sindicatos y otras la empresa. Lo cual le plantea a los sindicatos una tarea de ganancia de voluntad de Telefónica S.A., lo que podríamos llamar una estrategia de incidencia hacia dentro.

[1] PEREZ YAÑEZ, Rosa, Op cit, siguiendo a LYON CAEN, A. "propuesta sobre el espacio contractual europeo", en VALDES DAL RE, F Sindicalismo y cambios sociales, CES, Madrid, 1994, p 154.

[2] PEREZ YAÑEZ, Rosa, Op cit, siguiendo BAYLOS GRAU, A. "Los acuerdos marco de empresas globales: una nueva manifestación de la dimensión transnacional de la autonomía colectiva", Revista de Derecho Social, 2004, nro 28, p201.

2.1 Negociación del Acuerdo Global

2.1.1 Fortalecimiento del Frente Sindical

Problema identificado: Tensiones entre FSI que negocia y los sindicatos locales, particularmente aquellos que no han entrado en el proceso de negociación. En el caso del estudio, se identifica que no hay una comunicación claramente establecida y permanente entre el UNI y los sindicatos locales.

Propuesta: Se debería fortalecer la tendencia desarrollada por algunas FSI de incorporar sindicatos locales en el proceso de negociación. Para el caso del Acuerdo UNI – Telefónica S.A., es importante sistematizar la experiencia de los 10 años de la aplicación de los dos Acuerdos Globales (2001 y 2007), con miras a una futura renovación del mismo. En esa orientación, los sindicatos locales deberán alimentar de información, propuestas y posiciones al UNI, ayudando a establecer vasos comunicantes permanentes.

2.1.2 Fortaleciendo del rol de "influencia dominante" de la empresa

Problema identificado: La EMN, que negocia, si bien dirige el proceso, no tiene personería jurídica sobre sus filiales, contratistas y subcontratistas.

Propuesta: Para el caso se podría explorar mecanismos que permitan fortalecer el rol de "influencia dominante" de Telefónica S.A. en el sentido que no debería suscribir contratos con aquellas empresas que no respetan los principios del Acuerdo Global o en su defecto no proyectar la renovación de los contratos con aquellas con las que ya hubiese suscrito contrato y no respetan los principios del Acuerdo.

2.2 Aplicación del Acuerdo Global

2.2.1 Fortaleciendo la estrategia de unidad de acción sindical

Problema identificado: Dado que el AMI no se encuentra sujeto a ordenamiento jurídico nacional es difícil que el sindicato pueda exigir plenamente su cumplimiento. En el caso peruano esto se agudiza debido a la legislación laboral adversa para la libertad sindical y que es aprovechada por Telefónica y las empresas del grupo para debilitar aún más a los sindicatos.

Propuestas: Los sindicatos peruanos (SUTTP, SITENTEL, FETRATEL y los sindicatos de las filiales y contratas) deberían desarrollar una estrategia articulada, de unidad de acción. La estrategia podría tener los siguientes lineamientos de acción:

A. Difusión del Acuerdo Global entre todos los trabajadores y trabajadoras;

B. Incorporar la implementación del Acuerdo en los pliegos que se negocien;

C. Convencer a Telefónica S.A. de ejercer su "influencia dominante" en toda la cadena productiva de tal modo evite ver dañada su imagen ("riesgo reputacional") afectando sus ventas;

D. Desarrollar una campaña que sensibilice a la opinión pública respecto de los temas materia del incumplimiento del Acuerdo. Algo así como:

MOVISTAR, compartida la vida es más.

MOVISTAR, con derechos la vida es más.

La idea sería mostrar la otra cara de la moneda. Al respecto, la experiencia desarrollada por el Sindicato de Multimedia es importante en este terreno, con recursos limitados pudo hace valer su posición y avanzar en firmar su primer convenio;

E. Exigir la instalación inmediata de una mesa o comisión de seguimiento que arroje informes anuales respecto del cumplimiento del Acuerdo y debería comenzar por dar cuenta si Telefónica S.A. ha cumplido con informar del Acuerdo a las empresas del Grupo y si ha agotado todos los recursos de los que dispone para plantear a las empresas, que han buscado adjudicarse contratos con ella, "la necesidad de atenerse" a los principios expresados en el Acuerdo.

Asimismo, deberían verse mecanismos de representación de todos los sindicatos y también de las empresas filiales y contratas; y

F. Se deberán establecer canales permanentes de dialogo con el UNI.

Estos lineamientos se desarrollarían en un escenario de reorganización de la empresa (de fusión) lo que debería llevar a los sindicatos a discutir escenarios de unidad sindical.

2.2.2 Telefónica debería evitar afectar su riesgo reputacional.

Las EMN no pueden exigir jurídicamente a las filiales, contratas y subcontratas (que son las que más vulneran derechos) el cumplimiento del AMI.

Propuestas: Sindicatos deberían hacerle entender a Telefónica S.A. que al tener responsabilidad en toda la cadena de producción, su "riesgo reputacional" se ve dañado por el accionar de las empresas con las que ha contratado o contratará al no respetar, estas últimas, los principios del Acuerdo. De tal modo, sí puede dejar de contratar con estas empresas o rescindir los contratos ya establecidos.

PEREZ YAÑEZ, Rosa, Op cit, siguiendo a LYON CAEN, A. "propuesta sobre el espacio contractual europeo", en VALDES DAL RE, F Sindicalismo y cambios sociales, CES, Madrid, 1994, p 154.

PEREZ YAÑEZ, Rosa, Op cit, siguiendo BAYLOS GRAU, A. "Los acuerdos marco de empresas globales: una nueva manifestación de la dimensión transnacional de la autonomía colectiva", Revista de Derecho Social, 2004, nro 28, p201.

Código de conducta UNI – Telefónica, diciembre 2007. P. 3.

Código de conducta UNI – Telefónica, diciembre 2007. P. 2

Bibliografía

BAYLOS GRAU, A. "Los acuerdos marco de empresas globales: una nueva manifestación de la dimensión transnacional de la autonomía colectiva", Revista de Derecho Social, 2004

LYON CAEN, A. "propuesta sobre el espacio contractual europeo", en VALDES DAL RE, F Sindicalismo y cambios sociales, CES, Madrid, 1994

SANGUINETTI, Wilfredo (2010) Los Alcances de la responsabilidad social de las empresas multinacionales: del grupo a la cadena de producción. En ESCUDERO RODRIGUEZ (2010) Observatorio de la negociación colectiva: empleo público, igualdad, nuevas tecnologías y globalización". Madrid, Ediciones Cinca CCOO

PLADES (2011) Informe 2009: Empresas Transnacionales y Derechos Laborales Fundamentales en el Perú
http://www.plades.org.pe/publicaciones/estudios/vigilancia_social/informe_anual_2009.pdf.

PLADES (2008) Informe 2008: Empresas Transnacionales y Derechos Laborales en el Perú. http://www.plades.org.pe/publicacionesEstudiosInvestigacion_05.php?s=pu&sb=esi