

**Reunión tripartita sobre el empleo, la empleabilidad  
y la igualdad de oportunidades en los servicios  
de correos y telecomunicaciones**Ginebra  
13-17 de mayo de 2002

---

**Conclusiones sobre el empleo, la empleabilidad  
y la igualdad de oportunidades en los servicios  
de correos y telecomunicaciones**

presentado por el Grupo de Trabajo sobre las conclusiones

La Reunión tripartita sobre el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones,

Congregada en Ginebra del 13 al 17 de mayo de 2002,

Adopta, el diecisiete de mayo de 2002, las siguientes conclusiones\*:

***Consideraciones generales***

1. En los últimos años, los servicios de correos y telecomunicaciones han experimentado rápidos cambios y grandes fluctuaciones en lo que respecta al crecimiento, la rentabilidad y el empleo, cambios que a su vez, propiciaron el crecimiento económico y estimularon cambios en la vida cultural, social y política en el mundo entero. Las reformas estructurales en correos y telecomunicaciones han acabado con los monopolios de Estado y facilitado el surgimiento y florecimiento de operadores privados, lo que ha ido incidiendo cada vez más en el empleo, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales. A estos cambios, se sumaron el avance espectacular de la tecnología, la globalización, el cambio en las exigencias de los clientes y hechos significativos en el marco de la reglamentación nacional, regional y mundial.

- 
2. La índole y el alcance de dichos cambios han tenido efectos tanto negativos como positivos en el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en estos sectores. Al igual que en muchos otros sectores económicos, la creación de empleo en ciertos ámbitos trajo aparejada una pérdida de puestos de trabajo en otros, pero a un ritmo muy rápido en el sector de telecomunicaciones. El auge de las telecomunicaciones, observado a finales del decenio de 1990, dio paso a una recesión aguda en el sector, en la medida en que el entusiasmo por la telefonía de tercera generación y el comercio electrónico se desvaneció y las empresas de telecomunicaciones vieron aumentar sus deudas, situación que exacerbó el receso económico y los acontecimientos de finales de 2001. No obstante, se han seguido creando nuevos puestos de trabajo que debieran ser importantes y de calidad para que puedan considerarse como una oportunidad y un reto para los empleadores, los trabajadores, sus organizaciones, y los gobiernos.
  3. Estos dos sectores desempeñan un papel fundamental y estratégico en el crecimiento económico de otros sectores, pero también en lo que respecta a la cohesión social y nacional. En todo el mundo, los cambios en la economía están directamente relacionados con el desarrollo de nuevos servicios de correos y telecomunicaciones, y con la imprecisión de las fronteras entre esas actividades y las de otros sectores como la carga, los servicios financieros, y el sector de los medios de comunicación en su conjunto. Existe la firme determinación de preservar el principio de prestación universal de los servicios de correos y telecomunicaciones en diversas formas incluido, por ejemplo, el acceso a Internet, y a precios accesibles, a lo que se añade la necesidad de determinar su financiación a más largo plazo, sobre todo en las zonas rurales o alejadas.
  4. Desde que se celebró la Reunión tripartita sobre los servicios de correos y telecomunicaciones en 1998, en los servicios de correos y telecomunicaciones prosiguieron los cambios estructurales y de reglamentación, entre ellos el Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios, de la OMC y la concesión y fijación de precios de licencias de telefonía inalámbrica. En muchos países, han estos cambios tenido gran impacto en ambos

---

sectores. En algunos casos, los monopolios se han ido abriendo gradualmente a la competencia mediante la liberalización del sector de telecomunicaciones y, más recientemente, del sector de correos. Tales cambios y, en particular, la privatización parcial o total de los operadores públicos, han incidido considerablemente en el empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades. Sin embargo, en lo que se refiere al empleo, la empleabilidad y la igualdad de oportunidades en los servicios de correos y telecomunicaciones, no existe ningún enfoque válido para todas las situaciones. La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo constituye una base sólida a este respecto.

## **Empleo**

5. Es difícil evaluar si la creación de oportunidades de empleo en los nuevos servicios de correos y telecomunicaciones ha compensado el número de puestos de trabajo perdidos a raíz de los cambios tecnológicos, estructurales y en materia de reglamentación, o bien de las políticas de gestión aplicadas por las empresas. A la hora de examinar la fluctuación de los niveles de empleo, es importante considerar tanto la calidad como la cantidad de puestos de trabajo, pero sin perder de vista el hecho de que las estadísticas del trabajo representan a seres humanos concretos que tienen familia. Probablemente, los mejores resultados en lo que respecta a la gestión del proceso de cambio, se obtengan mediante la planificación estratégica apropiada y el diálogo social efectivo. Cuando consideren la creación de puestos de trabajo, o su reducción, los interlocutores sociales y los gobiernos deberían procurar que se respeten los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la protección social, la igualdad de trato y el diálogo social.
6. En estos tiempos de cambios rápidos, es difícil prever los niveles futuros de empleo, lo que recalca la necesidad de planificar adecuadamente los recursos humanos así como la necesidad de que el diálogo social sea efectivo. Ello debería tenerse en cuenta al suministrar nuevos servicios que satisfagan la demanda de los consumidores, creadora de nuevas oportunidades de trabajo.

---

## **Empleabilidad**

7. Estos cambios radicales tienen consecuencias importantes para los empleadores y los trabajadores de los servicios de correos y telecomunicaciones en lo que respecta a la formación, independientemente de que los trabajadores se queden o no con el mismo empleador. Una empleabilidad satisfactoria en la empresa depende de las calificaciones actuales, que son fundamentales para la empleabilidad y el desempeño de un trabajo mejor. Los gobiernos, los trabajadores, los empleadores y sus organizaciones reconocen que muchas calificaciones están quedando obsoletas. Todos tienen la responsabilidad de adquirir calificaciones que tengan futuro. A este respecto, deberían colaborar y abordar la formación con un espíritu positivo, en aras de la empleabilidad y el cambio. Calificaciones múltiples, tareas múltiples y una educación permanente deberían ser la norma en estos sectores.
8. La formación permanente debería ser la clave para evitar la escasez de mano de obra calificada, mejorar la calidad del trabajo y la satisfacción en el mismo, aumentar las oportunidades laborales, aprovechar el avance tecnológico, satisfacer las necesidades de los consumidores y mejorar la calidad de los servicios. Dicha formación requiere el firme compromiso de los empleadores y los gobiernos de asegurar la financiación adecuada, así como el compromiso de los trabajadores con respecto al desarrollo de sus propias calificaciones, la cooperación entre los trabajadores y los empleadores, y poder contar con instructores, instalaciones y material didáctico apropiados.
9. Debería promoverse el acceso a Internet como medio de formación, la mejora de las calificaciones, y el aprendizaje electrónico para los trabajadores de correos y telecomunicaciones, y deberían desplegarse esfuerzos para colmar la brecha digital en la fuerza de trabajo. Además, se reconoce que todas las partes deberían esforzarse por cerrar dicha brecha en las regiones y los grupos sociales con un acceso insuficiente.

- 
- 10.** El respeto de la igualdad de oportunidades de formación es fundamental para que den resultado los esfuerzos relativos a la empleabilidad, la creación de empleo y la igualdad de trato en general.
- 11.** Aunque la educación incumbe a los gobiernos, la formación orientada a la empleabilidad puede beneficiar de los aportes de los gobiernos y las organizaciones de empleadores y de trabajadores en lo que respecta a los programas de estudio y la orientación general de las calificaciones. Por lo general, las universidades y los institutos no siempre proporcionan todos los tipos de calificaciones que exige este sector, mientras que las escuelas de formación técnica y profesional suelen satisfacer estas necesidades con mayor eficacia. Es preciso que los gobiernos, las instituciones académicas y las organizaciones de empleadores y de trabajadores redoblen sus esfuerzos para que se imparta una educación y formación más pertinentes que se ajusten a las necesidades de los estudiantes y los empleadores potenciales. El diálogo constructivo entre los interlocutores sociales en materia de formación ha sido muy productivo y, por consiguiente, debería fomentarse, como lo demuestran los ejemplos mencionados en esta Reunión.
- 12.** Los gobiernos, las instituciones educativas y los interlocutores sociales deberían colaborar para que las calificaciones fueran ampliamente reconocidas, a través de programas de certificación de calificaciones reconocidos que faciliten una mayor movilidad a los trabajadores (por ejemplo, la tarjeta europea de habilidades informáticas).

### ***Igualdad de oportunidades***

- 13.** Si los empleadores, los trabajadores y sus organizaciones se comprometieran a respetar la igualdad en las empresas de correos y telecomunicaciones, se reflejaría y utilizaría mejor la diversidad de la fuerza de trabajo. En este sector deberían aplicarse los instrumentos de la OIT que fomentan la igualdad, en particular, los principios de no discriminación por motivo de raza, color, sexo, religión, opinión política, edad, discapacidad, nacionalidad u origen social.

- 
- 14.** El avance en la consecución de la igualdad de oportunidades en estos sectores varía ampliamente de un país a otro, y es importante asegurar que la igualdad de oportunidades redunde en una verdadera igualdad de trato. Todos los trabajadores deberían tener acceso a la educación, la formación, la readaptación profesional y perspectivas de carrera. Ofrecer a los grupos desfavorecidos una segunda oportunidad de educación también sería muy importante.
- 15.** Habría que adoptar medidas para promover la igualdad de oportunidades. Esto implicaría facilitar oportunidades de carrera profesional, sobre todo para las mujeres y los grupos desfavorecidos. Un objetivo importante consiste en establecer medidas para que los trabajadores puedan armonizar sus responsabilidades laborales y familiares, y seguir satisfaciendo al mismo tiempo las necesidades de las empresas y los clientes. Los interlocutores sociales deberían tratar de definir estas medidas a través de procesos de diálogo social, según proceda. Debería brindarse a los trabajadores a tiempo parcial, los que trabajan con contratos de corta duración o con horario flexible la posibilidad de incorporarse o reintegrarse plenamente en la vida laboral. También debería fomentarse el acceso al empleo a tiempo completo o de larga duración a cuantos deseen mejorar su situación.
- 16.** Los gobiernos y los interlocutores sociales deberían promover y aplicar plenamente el concepto de trabajo decente, los principios y derechos contenidos en los convenios mencionados en la Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social, así como los incorporados en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, como instrumentos para garantizar la igualdad de oportunidades
- 17.** La igualdad de oportunidades es un objetivo por el que deberíamos luchar constantemente. Su consecución ha supuesto un cambio cultural y de actitudes importante en el lugar de trabajo. Aunque se ha avanzado bastante en materia de igualdad de oportunidades en estos sectores, es preciso seguir progresando en lo que respecta a la trayectoria y estructura de

---

las carreras profesionales, de las remuneraciones y las prestaciones, velando por que se respete la igualdad de oportunidades y de trato.

### ***Diálogo social***

- 18.** Las buenas relaciones laborales son fundamentales en el sector de correos y telecomunicaciones. Los trabajadores deberían tener derecho a sindicarse y a ser representados por organizaciones de trabajadores libres e independientes, de conformidad con las normas internacionales del trabajo relativas a la libertad sindical y al derecho de sindicación y de negociación colectiva.
- 19.** En la Reunión se identificaron muchos ejemplos de verdadero diálogo social en los servicios de correos y telecomunicaciones de distintas partes del mundo. La experiencia es más significativa y beneficiosa para ambas partes cuando es genuina, transparente y voluntaria, y se basa en la apertura y el intercambio de información. En varias empresas de correos y telecomunicaciones existen comités de empresa europeos. Telefónica (España) y OTE (Grecia) ya han concluido acuerdos marco mundiales con organizaciones de trabajadores sobre cuestiones laborales y de empleo, teniendo en cuenta las normas internacionales del trabajo. Estos acuerdos pueden facilitar los esfuerzos desplegados por los interlocutores sociales para colaborar en el proceso de cambio sectorial y encontrar soluciones a los problemas comunes.
- 20.** De conformidad con la legislación y la práctica nacionales, debería consultarse oportunamente a los trabajadores y sus representantes en las empresas de correos y telecomunicaciones con respecto a las decisiones estratégicas adoptadas por los operadores. En la medida de lo posible, deberían participar en todos los niveles apropiados del proceso de reestructuración, si se pretende que las reformas alcancen plenamente su objetivo de prestar servicios eficientes y de calidad. El proceso de reestructuración no debería menoscabar los convenios de negociación colectiva.

