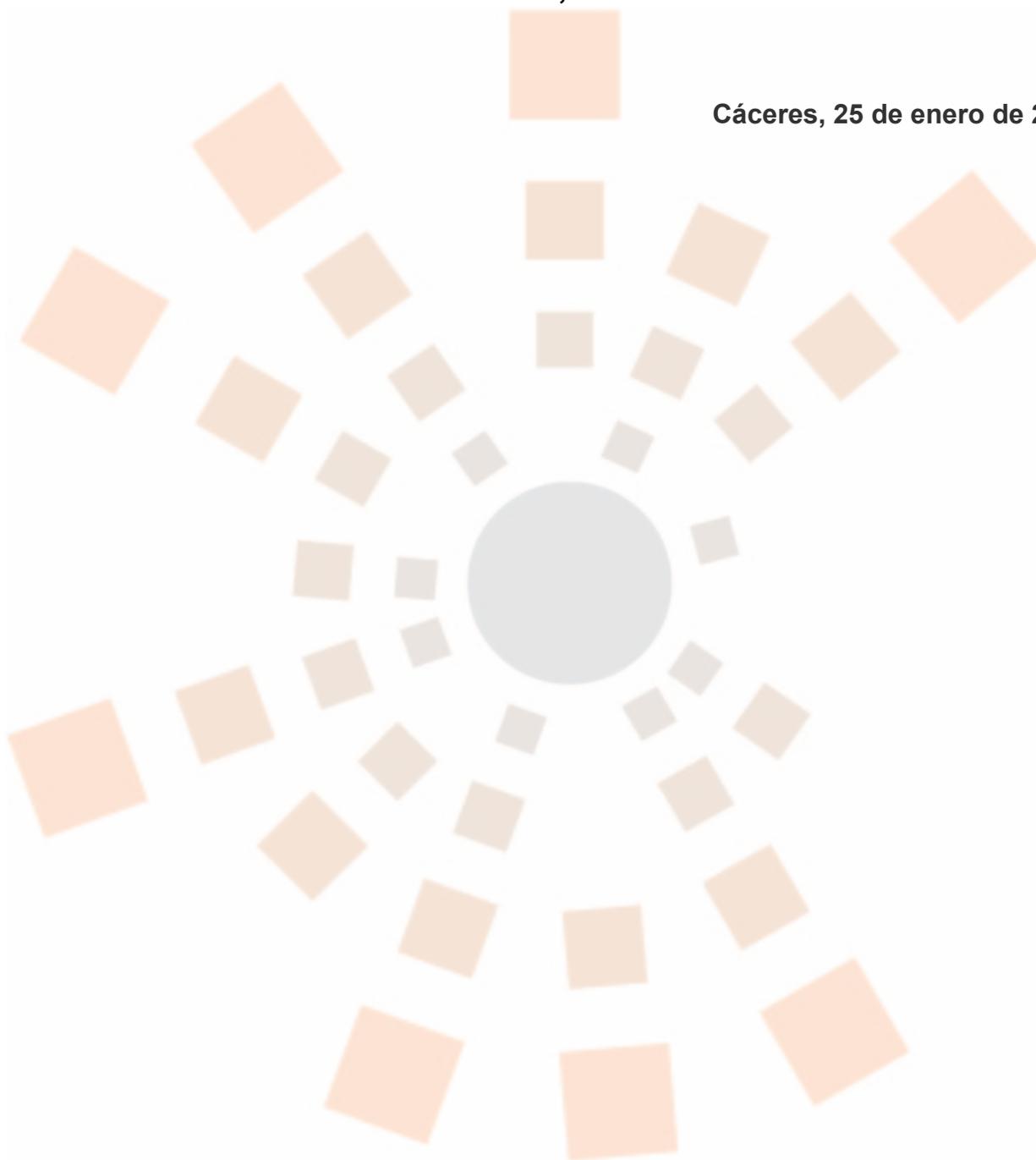


**INTERVENCIÓN DEL EXCMO. SR. PRESIDENTE EN LA
INAUGURACIÓN DEL NUEVO CENTRO DE TELEOPERACIONES
DEL GRUPO ATENTO, DE COMUNICACIONES**

Cáceres, 25 de enero de 2001



INTERVENCIÓN DEL EXCMO. SR. PRESIDENTE EN LA INAUGURACIÓN DEL NUEVO CENTRO DE TELEOPERACIONES DEL GRUPO ATENTO, DE COMUNICACIONES

Cáceres, 25 de enero de 2001

...Gracias por sus palabras, gracias por la acogida que siempre nos dispensan cuando venimos a la ciudad, gracias al Consejero Delegado de ATENTO, que sé que ha hecho un esfuerzo para llegar a la inauguración, señor Director Gerente de la empresa que hoy inauguramos, señor Director Regional de Telefónica, señor Rector de la Universidad, señoras y señores, queridos amigos.

Así que inauguramos hoy una empresa en Cáceres que tiene una inversión de 300 millones de pesetas –por lo que he oído- y que, como decía el Director Gerente, ha repartido este año cuatrocientos y pico cerca de Navidad entre sus empleados. Es decir, cuatrocientos y pico puestos de trabajo. Esto son unas ochocientas mil pesetas, ochocientas cincuenta mil pesetas, aproximadamente, por puesto de trabajo, ¿no? Esto es un dineral, esto es un dineral. Porque, con la mentalidad tradicional de la sociedad industrial, el puesto de trabajo industrial está en los diez millones, ocho millones, siete millones... y al mismo tiempo, las instalaciones hubieran sido unas instalaciones kilométricas, para meter 340 ó 400 trabajadores con sus respectivas maquinarias, etc., etc., estaríamos ahora en el Polígono Industrial y, además, hubiera hecho falta unas naves muy costosas y muy grandes para montar esta empresa con la finalidad de prestar un servicio, y este servicio se presta a través de las máquinas y a través de los trabajadores.

Entonces, suele dar la sensación de que esta empresa que inauguramos hoy aquí es como de segunda división, porque como no está en el Polígono, como no tiene grandes maquinarias, como no tiene grandes instalaciones, pues esto es una cosa pequeñita. Pero es que así va a ser todo, pequeñito, en el futuro, porque estamos pasando de una etapa, de una era, estamos pasando a otra. Y estamos pasando a otra con cierta dificultad, porque yo comprendo que cuando se nos pone delante de un fenómeno nuevo, a todos nos cuesta trabajo comprenderlo y sobre todo a todos nos da miedo de las consecuencias que ese fenómeno nuevo puede traer para nosotros. Y sobre todo, casi siempre la innovación tecnológica ha producido mucho miedo en el trabajador, en los trabajadores, porque le han tenido siempre, le hemos tenido siempre -con razón, seguramente, en algunas ocasiones- miedo a la máquina, porque la máquina era enemigo del trabajador. Donde se ponía una máquina, aparentemente, desaparecía un puesto de trabajo. Y así, los sindicatos, razonablemente, siempre han sido muy enemigos, no del progreso, sino del progreso tecnológico porque pensaban que eso hacía disminuir la mano de obra que podía alimentar la producción de nuestro país en cualquiera de sus facetas y en cualquiera de sus actividades.

Así que tenemos un primer miedo que yo creo que, si se viene a ver la empresa, el miedo desaparece ya algo. Y si se mete uno en la sala de operaciones, donde está el cerebro de la empresa, ahí no es que haya miedo, ahí es que hay absoluto desconocimiento por parte de los que estamos neófitos y aficionados a esta materia. Pero como he dicho en las palabras que he puesto en el libro de la empresa, durante algunos años llevamos hablando de este tema, -de la Sociedad de la Información, las nuevas tecnologías- y nunca hemos sido capaces de explicar con un ejemplo claro de qué iba la película. Y hoy tenemos la oportunidad de decir: ésta es una de las cosas que significan la teoría, aquí está la práctica ¿eh? Es una empresa pequeña, con una inversión relativamente pequeña para la cantidad de puestos de trabajo que tenemos.

Segundo prejuicio que existe respecto a este mundo en el que estamos entrando, y que no tenemos más remedio que entrar, porque esto no es una cuestión de elegir, -sí o no- aquí no hay vuelta de hoja. Es decir, aquí puedes decir estás o no estás, pero lo que es seguro es que vas a estar, porque o tú te adelantas y lo lideras, o esto pasa por encima de tí y al final irás a rastras, que es lo que ha sido la historia de Extremadura con las revoluciones tecnológicas que se han producido a lo largo de la historia. Que hemos decidido no estar -no sé si conscientemente o inconscientemente- y al final hemos ido detrás porque era imparable que tanto la revolución burguesa como la revolución industrial tenían que pasar y pasaban, o con nosotros o sin nosotros, pero esto era imparable. Y en ésta, en la que estamos, pues ocurre lo mismo. Es decir, no podemos elegir, no podemos elegir. Es decir, no puedo decir: “no, nosotros no queremos la tecnología de los teléfonos móviles”. Es igual, pues eso, tu decidas o no decidas, el teléfono móvil está ¿no?, y lo usa todo el mundo, etc., y ya hay nuevas generaciones, y cada día más. Es decir, no es una cuestión de elegir, es una cuestión de estar. Al principio o al final. Si estás al principio puedes incidir en lo que se hace y si estás al final, simplemente, vas siguiendo la huella de aquellos que van delante de ti, con el consiguiente perjuicio que eso ocasiona.

Segundo prejuicio que existe. El prejuicio es: “Esto es una cosa muy costosa, esto de las tecnologías, los ordenadores, la fibra óptica, esto debe ser costoso y una región como la nuestra no se lo debe ni se lo puede permitir”

Y he puesto el ejemplo de la empresa que hoy inauguramos, que yo creo que es de las que tiene una relación mejor entre el coste y el puesto de trabajo. Pero es que, además, les puedo decir que es más costoso, por ejemplo, es más costoso, reducir la distancia por los métodos tradicionales, que reducir la distancia de Extremadura con cualquier sitio es muchísimo más costoso por los métodos tradicionales, ya sean carreteras, sean aviones, etc., mucho más costoso que reducir la distancia de Extremadura con el resto del mundo a través de la red. Pero infinitamente mucho más costoso. Por lo tanto, no es verdad que esto sea muy caro, sino que esto, es decir, hemos estado viendo a los trabajadores y a las trabajadoras que están arriba y comunicarse con Jerez de la Frontera ha sido un segundo y en relación puesto de trabajo como he dicho anteriormente muy relativamente bajo.

Es más costoso circular por las vías tradicionales que circular por la red, pero bastante más costoso. Primero, porque hay que hacer la carretera, segundo, hay que poner el vehículo, tercero hay que tener el carnet, etc., etc., es más costoso. Y, hablando de carnet, es bastante más difícil aprender a conducir que aprender a navegar por Internet, pero bastante más difícil. Se lo digo muchas veces a mi mujer:

“Yo es que esto no voy a saber hacerlo nunca” “Si has aprendido a conducir, no vas a aprender a manejar el ordenador, si es bastante más fácil”. Lo que pasa es que es el prejuicio surge y ya se ha dicho que a partir de 40 para arriba entera no te mojes la barriga ¿eh?, pues habrá que cambiar también el refranero, porque cuando tengamos 90 años, si no te vas a mojar la barriga a los 40, ahora tan bien hay que decir ya ..., ahora se dice: “a partir de los 40 para arriba ya usted está fuera de la Sociedad de la Información, porque es usted no es de la generación. Los que vienen detrás de nosotros, sí”. Esto es mentira, esto es mentira. Es decir, uno puede tener 70 años y estar dentro de la Sociedad, porque es bastante sencillo, es bastante fácil. Ya digo, es más difícil conducir un coche, más arriesgado, más arriesgado todavía, más peligroso, que aprender a conducir en Internet, así que me alegro mucho de estar inaugurando esta empresa porque nos permite que todos esos miedos, si se ven aquí, se vayan quitando y vayamos entusiasmándonos con algo que, repito, deberíamos estar en primera fila.

Y por último, y por último, antes, para poder estar dentro de la tecnología, de la revolución industrial, hacía falta que para la máquina de vapor -que era lo que le daba sentido a la revolución industrial,- hacía falta carbón. Y para el automóvil, hacía falta petróleo. Y ninguna de las dos cosas tenemos nosotros, ni carbón, ni petróleo. Por lo tanto, también aparte de la decisión o no decisión de estar, es que no teníamos la materia prima necesaria, y como no teníamos la materia prima necesaria fueron otros los que hicieron esa revolución y los nuestros iban allí donde estaba la revolución. Pero ahora hemos estado allí arriba -esto es un ejemplo de Sociedad de la Información, un ejemplo muy bueno- y no hace falta ni carbón, ni petróleo, nada, simplemente hace falta inteligencia. Materia prima, inteligencia. Es todo, la máquina ya no la dan, además las máquinas cada día serán mucho más baratas, es decir, yo creo que llegará el día, querido Director Regional, ¿cuanto valía el teléfono móvil hace seis años u ocho años, seiscientas mil pesetas? Y ahora te lo regalan con la revista casi, con una revista, ¿por qué? Porque con las nuevas tecnologías el coste del producto tenderá a ser cero. Lo que cuesta es fabricar la primera unidad pero, después, la repetición del mismo llegará a cero. Así que lo que de verdad cuesta hoy en este mundo es tener capacidad e inteligencia, simplemente eso, capacidad e inteligencia. Es decir, las personas que están ahí arriba, no solamente las que están atendiendo el Call Center de las llamadas, sino también los que tienen que ir diseñando constantemente las necesidades del cliente, o mejor dicho, más que las necesidades del cliente lo que tienen que ir diseñando es lo que quiere la empresa que el cliente sienta como necesidad, que de eso se trata en esta nueva Sociedad. Es decir, de cambiar la relación que tenemos con las cosas. Lo he dicho aquí en Cáceres, me parece que en alguna ocasión cuando Mac Donal se da cuenta de que hay que cambiar, que hay un cambio en la sociedad, que ya el ama de casa no quiere estar tres hora cocinando porque tiene trabajo, porque aspira a estar en la calle, decide hacer la comida rápida. Y el señor Gillette, el de las máquinas de afeitar -que yo uso poco, por cierto- pero, cuando decidió inventar la máquina de afeitar desechable, era, no por sacar una cuchilla que tuviera más filo que las otras, sino porque decide cambiar la relación que el hombre tiene con las cosas. Y antes, una navaja de afeitar era casi, casi, lo que te daba tu padre junto con el cigarrillo porque ya eras hombre, y era una cosa que se compraba incluso para los hijos, o se transmitía de padres a hijos, hasta que llega un señor y dice: bueno, esto La relación con las cosas ya es otra. Lo importante de las cosas es que se desechen, que se usen y se tiren, y así surgen las máquinas éstas que a los tres días se tira, y los bolígrafos que se tiran, y todo lo que se tira, porque hemos establecido una distinta relación con las cosas.

Así que lo que hace falta es capacidad, y lo que hace falta es formación de la gente, y lo que hace falta es actitud nueva de la gente. Es posible que ahí arriba haya personas atendiendo la llamada del 1003 que a lo mejor, no lo sé, puedan ser pues titulados, por la Universidad de Extremadura o por otras Universidades, en Económicas, en Empresariales, etc., etc. Y han venido a la empresa y han pedido un puesto de trabajo. Es decir, han hecho exactamente lo mismo que su abuelo, con una diferencia, su abuelo no tenía título y sólo tenía brazos. Y como más que tenía brazos pues tenía que ir a alguien a decir: “Oiga, ¿me quiere contratar, quiere usted utilizar mi fuerza para que yo pueda vivir y usted pueda llevar adelante su empresa?”. Y claro, si ahora tenemos ya una Universidad, cuyo Rector está aquí y formamos jóvenes que ya no tienen los brazos, sino que tienen el cerebro, la inteligencia y al final de su carrera, después de tres ó cuatro masters, a los 30 años de haber terminado la carrera, los masters, etc., etc., y los viajes, lo que se le ocurre hacer es venir a una empresa y decir: “Oiga, aquí está mi cerebro, ¿me quiere usted contratar?” Pues simplemente tendremos gente más preparada, más formada, pero su actitud es tan poco creativa y tan poco útil para el desarrollo de Extremadura como era la de su abuelo, que como no tenía formación solo ofrecía los brazos.

Entonces, alguno de los que está ahí arriba debería en un momento determinado pensar: “¿además de ofrecer mi cerebro a una empresa sería yo capaz de crear algo en virtud de lo que he aprendido?” Porque las oportunidades que ofrece esto que hemos visto ahí arriba son infinitas, infinitas. Es decir, hemos visto sólo una pequeña parte de lo que la Compañía puede ofrecer ¿no?, una pequeña parte, pero hay posibilidades infinitas, porque infinitas son las necesidades que tiene hoy el ser humano. Hace cuarenta, cincuenta años, teníamos muy pocas necesidades: comer, vestir y casi, casi, para medicinas. Pero ahora, necesidades tenemos millones, y lo que hace falta es descubrir esas necesidades. Y esas necesidades no se descubren porque uno se meta en su casa e intente que se le aparezca el “eureka” ¿a qué? No, no. Las necesidades se detectan estando en la calle, teniendo buena formación, buena preparación y buena actitud para enfrentarse a una sociedad radicalmente distinta.

Claro, es necesario también que al joven se le de tiempo, se le de tiempo, porque decía yo antes: una carrera universitaria, unos masters, unos viajes a EE.UU., patatín, patatán, a los 30 años empieza a trabajar y a los 40 ya le decimos que se vaya para su casa, porque ya es viejo. Pero esto no solamente crean ustedes que pasa en política ¿eh?, tengo yo 53 años y estoy como..., como los bolindres, me dan un poquito así y me voy al guá ¿no?. Pero, a los jóvenes no es posible que se les diga, ni a ellos ni a sus padres, oiga, toda la vida estudiando, gastando mucho dinero para que trabaje diez años, y a lo mejor para que trabaje diez años con contratos temporales de muy corto tiempo, y muy corto espacio. Lo que hay que darles es una cierta seguridad y optimismo a los trabajadores, pero también, sobre todo, hay que decirle a los trabajadores de estas tecnologías: oiga, no confíe usted todo simplemente en alguien que le contrate, sino haga usted posible –como han hecho ustedes ¿no?- una empresa que es capaz de atender una demanda que la sociedad efectivamente quiere y está dispuesto a comprar.

Así que, esta es una iniciativa privada que se instala en Extremadura, que se instala en Cáceres. Que, además, responde a lo que hemos dicho tantas veces, es decir, estas nuevas tecnologías, esta nueva forma de trabajar, como ya no tienen sitio, porque ya no hay excusas de decir: “oiga es que no hay buenas carreteras en

Extremadura, no se qué.” No, da igual que haya que no haya, para que esta empresa se instale aquí da lo mismo, porque no tiene uno que ir a Granada corriendo a decir el número de teléfono al señor que llama. Es decir, da lo mismo instalarse donde sea. Si, además, tienes la calidad de vida que tiene Extremadura, si además tienes una ciudad maravillosa como es la ciudad de Cáceres, si además tienes la parte antigua, si además tienes los caserones que se tienen, si además tienes un campo de golf, si además tienes el campo nada más que salir, etc., etc. Bueno, bueno, bueno, bueno, el que quiera trabajar en este sector y siga viviendo en una gran ciudad es que no es tan inteligente como él se creía, no es tan inteligente como él se creía. Porque además, por si fuera poco, las viviendas en Cáceres son las más baratas de toda España.

Por lo tanto, yo creo que ya no hay excusa, y por eso me alegro mucho y felicito a las dos empresas que hayan decidido instalarse aquí. Porque sin duda, repito, nos ayudan a hacer comprender mejor nuestro mensaje, porque le dicen a otras muchas empresas: “oiga, en Cáceres, en Extremadura, se puede usted instalar perfectamente, perfectamente, porque reúne las condiciones.”

Y al mismo tiempo también esto cierra el ciclo de lo que es una iniciativa privada por una parte y lo que es iniciativa pública por otra en la Sociedad de la Información.

En la revolución industrial se olvidaron de nosotros, no nos hicieron las carreteras, no nos hicieron lo que había que hacer para que pudiéramos estar dentro. Tengo cierto recelo de que la iniciativa privada –en este caso concreto ha apostado- pero que no toda la que necesitamos apueste. De tal forma que la iniciativa privada busque también sus rendimientos económicos como no puede ser de otra forma. Y, por lo tanto, es mucho más rentable poner algo en sitios donde hay diez millones de usuarios, que en sitios donde sólo hay un millón. Por eso agradezco también tanto que se haya puesto aquí.

Pero para prevenir eso, la Junta de Extremadura quiere también estar, haciendo las carreteras, en este caso concreto haciendo la red, y por eso ha sacado y ha adjudicado su Intranet Extremeña, para que por si acaso la iniciativa privada se demorara y empezara primero por los grandes núcleos urbanos y al final dentro de 30 ó 40 años llegara aquí, pues nosotros queremos estar desde el principio aquí, porque queremos liderar esto, y queremos estar en este nuevo proyecto que tan ilusionante es.

Vamos a seguir apostando, como no podía ser de otra forma, por la empresa desde su punto de vista tradicional, y así hemos y estamos peleando para que una fábrica de coches se instale en Extremadura. Es decir, que una cosa no quita la otra, porque cuando uno habla de las ventajas de la Sociedad de la Información, inmediatamente el que escucha entiende: bueno, y los tomates hay que seguir recogiénolos y fabricar, sí, sí, y apostamos por eso, y si viene una fábrica de coches vamos a pelear también por ella. Pero compaginando las dos cosas. Yo creo que tenemos un futuro por delante que va a depender mucho ahora de nosotros, porque repito: “no hace falta ya ni carbón, ni petróleo. para este tipo de actividad, para otra sí” Lo que hace falta es iniciativa, capacidad de enfrentarse a la vida de una forma distinta a como se tuvieron que enfrentar nuestros abuelos. Y, afortunadamente, yo tengo mucha confianza en que seamos capaces de hacerlo.

Así que muchas gracias, señor Consejero Delegado, muchas gracias, señor Gerente, gracias, señor Director Regional de Telefónica, por haber venido aquí, por habernos hecho un ejemplo práctico de lo que pretendemos, de lo que queremos y, bueno, estoy seguro de que las alternativas se irán multiplicando y que no sé si crecerán o no crecerán los puestos de trabajo, pero sí los productos que se van a vender van a ser cada día mayores y mejores para un mundo que, irremisiblemente, va por esa dirección y ahí vamos a estar nosotros.

Muchísimas gracias por su invitación y queda inaugurada la empresa.

