



El agitado aterrizaje de Millicom en la exTelefónica y cómo seguiría

El proceso de ajuste en la compañía, que empezó el 26 de febrero, ya suma un millar de despidos, según los sindicatos, quienes temen que haya más desvinculaciones. Pero la aplicación del llamado "Playbook", un texto que define cómo se deben reestructurar las empresas que compra Millicom, apunta a otras medidas que buscan la máxima eficiencia y una rentabilidad que esperan lograr tan pronto como a fines de año.

IGNACIO BADAL

La del 26 de febrero pasado la recuerdan trabajadores y extrabajadores de Telefónica como una jornada marcada por las lágrimas y la tensión. Mientras algunos recibían un llamado telefónico o una citación vía Teams para agradecerles por sus servicios, otros esperaban saber si los siguientes serían ellos. En paralelo, las cartas de despido llegaban vía correo.

"Lloré al llegar cuando vi a los compañeros ya notificados y a la salida, cuando me encontré con colegas de años", dice una trabajadora con casi 20 años en la compañía que sigue trabajando allí. "Yo llegué de vacaciones después del despido masivo y ya era otra empresa. Sobre todo por el ánimo de la gente", cuenta otro expleado.

Esa empresa fue durante 36 años la unidad en Chile de la española Telefónica, pero el 10 de febrero pasó a integrar el grupo Millicom, propiedad del magnate francés Xavier Niel, con operaciones en Colombia, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Bolivia, Paraguay, Honduras, El Salvador, Ecuador y Uruguay.

En Chile sigue utilizando la marca Movistar para uso comercial, pero al interior ya se usa la que Millicom tiene en los países donde opera: Tigo. Su nueva gerenta general, la colombiana Carolina Vallejo, se presenta en LinkedIn como CEO Tigo Chile. En la primera línea de mando, hasta ahora sólo la acompañan como nuevos ejecutivos el CTIO o director de Tecnología e Información, el francés Charbel El Hachem, y CFO o director de Finanzas, el ecuatoriano Paul Proaño.

El día D

Vallejo se había reunido con los sindicatos el 19 de febrero. En ese encuentro fue con-

sultada por eventuales desvinculaciones, a lo que respondió que "no existían definiciones ni respuestas claras, argumentando que la nueva administración llevaba sólo una semana en el país", según reproduce una carta enviada por 9 sindicatos a los trabajadores este miércoles 18 de marzo.

Pero los dirigentes sindicales reclaman que esa explicación pierde credibilidad "toda vez que hay documentación anexada a las cartas de despido que figuran con fecha 20/02/2026".

La ahora exTelefónica Chile tiene 23 sindicatos. Tuvieron una reducción en promedio del 25% al 30% de sus socios, según confiesan. Cada uno tiene su lista roja.

"Pocos días después comenzaron cientos de despidos, los que a la fecha ya alcanzan cerca de un millar de trabajadores y trabajadoras, incluyendo aproximadamente 800 personas del rol general y 190 del rol privado (gerentes y directores)", afirmaron los sindicatos en la carta, que señalan que las bajas han continuado en la medida que llegan de sus vacaciones o de licencias médicas.

Según fuentes al interior de la empresa, que no ha querido confirmar la cifra de desvinculaciones, al menos el número del rol privado sería "falso", porque equivaldría a haber echado a todos los gerentes.

De todos modos, en la compañía hay voces que plantean que, pese a lo lamentable que puede ser un despido masivo, para muchos no fue tan malo. "No todos se fueron tristes. Varios estaban felices", dice un testigo, por las condiciones económicas de salida.

Porque los nuevos dueños comprometieron un paquete de salida que además de una indemnización sin tope de años de servicio (obtenida en los convenios colectivos sindicales), contenía un 20% adicional a ese monto para quienes habían ingresado des-



pués de 2011 a la compañía y de 45% adicional a aquellos que estaban antes de ese año y que pertenecían a sindicatos que pactaron un finiquito mayor ante un despido.

Los audios virales

Los empleados de Telefónica ya no ocupan la emblemática torre frente a Plaza Italia, que está en venta, pero aún no se cierra. Ahora se encuentran en el edificio "Geme-lo", de sólo 9 pisos, que está detrás.

En esos pasillos han circulado dos audios, aparentemente hechos con IA, que se hicieron virales. Allí detallaban paso a paso la estrategia que pretendería llevar adelante Millicom. Según fuentes del interior de la empresa, gran parte de las medidas que allí se señalan ya se tomaron o se están tomando.

Porque equivaldría a lo que el propio CEO de Millicom, Marcelo Benítez, llamó, en entrevistas a la prensa el mismo día de los despidos, el "Playbook" (libro de jugadas), el texto que detalla paso a paso cómo deben reestructurarse las empresas que Millicom adquiere y que, según confesó, fue aplicado en los casos de sus filiales de Ecuador y Uruguay. Allí, Benítez dijo que las reducciones en estos países habían sido del 30%. Si eso se aplica en Chile, que antes de su llegada tenía

3.200 trabajadores, el número superaría las mil personas.

Por ello, los sindicatos temen que las desvinculaciones continúen. Sobre todo, teniendo en cuenta que hay un sindicato, el de Ingenieros, que está en negociación colectiva, por tanto sus socios cuentan con fuero. Este proceso podría concluir dentro de dos semanas, salvo que haya huelga, por lo que esa protección duró el traumático aterrizaje de Millicom en la exTelefónica y cómo debiera seguir hasta fines de abril. Este sindicato cuenta con 300 miembros, por lo que si se aplica el mismo 30%, los dirigentes temen que al menos salgan otras 100 personas.

Lo que viene

Lógicamente, dicen conocedores de la empresa, cada compañía tiene su dinámica, por lo que es probable que el llamado "Playbook" no se aplique de manera taxativa en Chile. Pero hay algunas decisiones probables, en la línea de lo que la nueva CEO ha dicho en sus primeros mensajes, donde el gran objetivo es la rentabilidad y la máxima eficiencia. En línea con Benítez, la meta es conseguir números azules a fines de año. Para ello, señalaron que buscan "tener la mejor red" y "cuidar el talento".

"Una empresa que venía con años de pérdidas millonarias, obviamente necesita un ajuste. Es lógica económica. No puede seguir perdiendo plata. Y eso es lo que se está haciendo", comentó un empleado. Telefónica Chile acumulaba pérdidas por más de US\$900 millones en tres años.

Pero ese ajuste no incluye sólo despidos. Es un plan de transformación organizacional que incluye otros aspectos. Pero cuya aplicación dependerá de cómo avance la empresa.

Un elemento que ya se está aplicando es la renegociación con los proveedores, ampliando los plazos de pago hasta a 120 y 180 días, aseguraron tres fuentes internas.

Otro cambio es la forma de trabajo. Telefónica operaba dos líneas de negocio, fijo y móvil, casi independientes. El plan incorpora un modelo convergente, que incentive a que los trabajadores dominen ambos aspectos del negocio.

Los nuevos propietarios de Telefónica buscarían, además, aplanar la organización jerárquica de los actuales 7 u 8 niveles a sólo cuatro, de manera de hacer más liviana la estructura. Además, podrían centralizar algunas áreas operativas como finanzas o recursos humanos en una especie de hub regional.

En el caso de la monitorización técnica de la red, se podría pasar a un control remoto externo.

En cuanto a la atención al cliente, es probable que sigan la tendencia de terminar con la comunicación persona a persona (call center) para pasar a un modelo de respuesta mediante IA.

Y para la estrategia comercial, pretenden duplicar el número de puntos de venta -la CEO reclamó que su rival Wom tenga 180 puntos más que Movistar- y reducir radicalmente el número de planes a sus usuarios postpago, para hacerlos más simples y comprensibles. ●