

Proyecto N° 102374 “Puesta en Marcha del Teletrabajo”

EL TELETRABAJO EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Por

VITTORIO DI MARTINO

**Ginebra
Setiembre de 2004**

Este trabajo fue realizado con ayuda de fondos otorgados por el
Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá

INDICE DE CONTENIDOS

PANORAMA GENERAL DEL TELETRABAJO EN ALC.....	4
Definiciones y área de investigación	4
El alcance del teletrabajo en ALC	5
<i>Telecentros comunitarios</i>	5
<i>Teletrabajo desde el hogar</i>	5
<i>Call centres</i>	6
<i>Teletrabajo transfronterizo/offshore</i>	7
Potencial de desarrollo futuro	8
PERFILES DE LOS PAÍSES SELECCIONADOS	13
Argentina	13
Brasil.....	14
Chile	16
Jamaica	18
México.....	20
Uruguay	22
OPORTUNIDADES DE TELETRABAJO	22
Oportunidades de empleo	22
¿Empleos duraderos o soluciones paliativas?.....	26
¿Nuevos trabajos o desplazamiento de otros?	26
¿Buenos empleos o empleos de baja calidad?	28
Entrada de datos	28
Teletrabajo desde el hogar	30
Call centres	32
Oportunidades profesionales	33
Oportunidades especiales	35
Género y teletrabajo.....	35
Teletrabajo para los discapacitados	37
EL TELETRABAJO EN CONTEXTO.....	40
La regulación del teletrabajo	40
Políticas en materia de teletrabajo	42
El camino directo hacia el teletrabajo en ALC.....	44
REFERENCIAS	46

VITTORIO DI MARTINO es un consultor internacional especializado en innovación, desarrollo empresarial y bienestar organizacional. Ha sido responsable de la nueva tecnología y organización del trabajo en la Organización Internacional del Trabajo, Ginebra, desde 1988 a 2001. Es Visiting Fellow en Políticas de Empleo en la Universidad de Bath y Senior Research Fellow en la Facultad de Administración, Universidad de Manchester, Reino Unido.

Entre sus publicaciones y contribuciones se encuentran: *New Technology and the Quality of Life*, Fundación Europea, 1986; *New Technology: International Perspectives on Human Resources and Industrial Relations*, Unwin Imán, 1989; *Biotechnology in Future Society*, Gower, 1989; *Technological Development and the Improvement of Living and Working Conditions*, Kogan Page, 1990; *Agreement and Innovation: The International Dimension of Technological Change*, Simon and Schuster, 1991; *Work Organisation and Ergonomics*, OIT, 1998; *The High Road to Teleworking*, OIT, 2001.

v.dimartino@worldonline.fr

PANORAMA GENERAL DEL TELETRABAJO EN ALC

Definiciones y área de investigación

El espectro de las actuales formas de teletrabajo es tan variado y la emergencia de nuevas modalidades de teletrabajo tan continua que lograr un acuerdo sobre la definición de teletrabajo no resulta tarea fácil.

Sin embargo, una definición general del teletrabajo ofrecida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) hace casi quince años, ha venido ganando consenso en forma progresiva y la literatura especializada en teletrabajo en Latinoamérica y el Caribe (ALC) hace cada vez más referencia a ella. Esta definición describe el teletrabajo de la siguiente manera:

Una forma de trabajo en la cual (a) el mismo se realiza en una ubicación alejada de una oficina central o instalaciones de producción, separando así al trabajador del contacto personal con colegas de trabajo que estén en esa oficina y (b) la nueva tecnología hace posible esta separación facilitando la comunicación.¹

Dentro de esta amplia definición, la OIT ha identificado una serie de prácticas claves en teletrabajo. Se incluyen:

1. Teletrabajo desde el hogar o *telehomeworking*;
2. En una ubicación por lo general más cercana al hogar que al lugar de trabajo tradicional, que podría ser:
 - Telecentros comunitarios: estos son centros electrónicos que ofrecen a las comunidades locales acceso inmediato a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), desarrollo de destrezas, así como aspectos vinculados al trabajo en red y a la socialización que podrían faltarle a quien trabaja desde su hogar.
 - Oficinas satélites: son unidades separadas dentro de una empresa que están geográficamente lejanas de la organización central pero mantienen una comunicación electrónica constante.
3. En cualquier lugar de trabajo alternativo, donde las telecomunicaciones hacen posible y cómodo el teletrabajo, como en el caso de:
 - Telecentros – instalaciones que están equipadas electrónicamente para trabajo de oficina a distancia y no necesariamente cercanas a la residencia del teletrabajador.
 - Call centres – estos son lugares donde los operadores telefónicos hacen o reciben llamadas y, por medio de la integración de la computadora y el teléfono, ofrecen diferentes servicios y generan varios tipos de negocios incluyendo el telemarketing, telebanca, consultas, líneas de apoyo, reservas por viajes, ventas, marketing y servicios de emergencia.

¹ OIT, *Conditions of Work Digest on Telework*, Vol. 9, 1, 1990, OIT, Ginebra p.3

4. En diferentes lugares cambiando con el tiempo – trabajo móvil o nómada;
5. A través de países y continentes:
 - Teletrabajo transfronterizo – generalmente se aplica a las situaciones de teletrabajo donde las partes proveedora y receptora se encuentran en países que comparten una frontera común o están muy cerca uno del otro.
 - Teletrabajo offshore – generalmente se refiere al teletrabajo entre países distantes.²

La mayoría de las prácticas de teletrabajo arriba mencionadas se desarrollan también en ALC. Sin embargo, algunas parecen ser especialmente significativas tanto en términos de su actual diseminación como de su potencial contribución al desarrollo regional. Entre ellas se incluye:

- Telecentros comunitarios
- Teletrabajo desde el hogar
- Call centres
- Teletrabajo transfronterizo/offshore

El alcance del teletrabajo en ALC

Telecentros comunitarios

La idea de telecentros con base en la comunidad, que se desarrolló primero en el mundo industrializado, en especial en países como Suecia y Finlandia, Australia y Canadá, los Estados Unidos, Japón y el Reino Unido, ha encontrado un fuerte eco en los países en desarrollo. Se está dando una nueva ola de telecentros en toda África, Sudeste de Asia y ALC.

Esta constituye un área de desarrollo extremadamente importante. Sin embargo, como ha sido explorada en forma intensa por el IDRC y otros programas de investigación, *no será* cubierta en este informe.

Teletrabajo desde el hogar

Con nuevas tecnologías que van entrando en forma progresiva en los hogares de ALC y los altos niveles de desempleo, esta modalidad de teletrabajo está ganando más y más impulso. Una encuesta del 2003 realizada por AMIPCI (Asociación Mexicana de Internet) sobre el uso de Internet en México reveló que entre 2002 y 2003 el uso de la Internet en los hogares aumentó en un 16% mientras que su uso por parte de los desempleados, si bien aún limitado en número, ha venido aumentando en un 34%.³

² V. Di Martino, *The High Road to Teleworking*, OIT, Ginebra, 2001, www.ilo.org/safework/telework

³ R. Zermeño, Director General Select, *Hábitos de los usuarios de Internet en México*, 2003-Presentación para AMIPCI, Asociación Mexicana de Internet, <http://www.amipci.org.mx>

A pesar de la creciente importancia del teletrabajo, no existen estadísticas sobre su impacto general en ALC. Esto refleja la ausencia de estadísticas oficiales nacionales sobre esta modalidad de trabajo. En algunos países, se están haciendo intentos para tratar de incluir en las encuestas nacionales de hogares una pregunta relativa al uso de las TICs, pero es una cuestión que aún se encuentra en estudio.

Se cuenta, sin embargo, con algunos datos no oficiales que indican que en los principales países de la región el fenómeno se está volviendo más importante. Estos datos, que se refieren básicamente--pero no exclusivamente-- al teletrabajo, de hecho, incluyen todas las formas de teletrabajo pero no los call centres ni el teletrabajo offshore—muestran que serían unos 300.000 los teletrabajadores que operan en Argentina y Chile y otros 5 millones en Brasil (ver la sección titulada “Perfiles seleccionados por país”).

Call centres

La inclusión de los call centres bajo la definición paraguas de teletrabajo resulta bastante controvertida. Se discute, en especial, el hecho de que los call centres no necesariamente implican trabajar “en otra parte”, lejos del lugar de trabajo tradicional y que, de hecho, tan sólo constituyen nuevos arreglos en la modalidad tradicional del trabajo. Sin embargo, el contenido tecnológico de estos nuevos arreglos es generalmente muy alto y podrían aparecer nuevas características significativas de desplazamiento organizacional, si bien no física, tanto en términos del lugar de trabajo tradicional como del mercado que se atiende. Muchas veces los operadores de los call centres trabajan para clientes remotos y lejanos —a veces muy lejanos— con respecto al área de mercado donde se encuentra ubicado el call centre.

Los call centres florecen en prácticamente todos los países de la región de ALC. Su éxito se vincula a una serie de factores importantes.

La razón principal se relaciona a los ahorros en costos que podrían ser de hasta un 50% e incluso un 75% en el caso de los call centres offshore en el sur de África, Asia, el Caribe y América Latina.⁴

Un segundo factor importante es el idioma. En Jamaica y Barbados la lengua oficial es el inglés. Estados Unidos ocupa el quinto lugar en materia de hispanohablantes en el mundo, luego de México, España, Colombia y Argentina. La Oficina de Censos de los Estados Unidos informa que a partir de julio del 2002 hubo 38.8 millones de hispanos en el país, comparado con los 35.3 millones del 2000: un aumento del 9.8%.⁵

Otros factores relevantes podrían referirse a: proximidad geográfica y husos horarios compartidos; sistemas educativos sólidos; amplia oferta de mano de obra calificada y semi-calificada; buena infraestructura de telecomunicaciones; incentivos fiscales atractivos y un gobierno estable. Datamonitor, un analista de mercado, emitió dos informes —en 2003 y 2004, respectivamente— acerca de los call centres offshore en América Latina y el Caribe. Cubren Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México, con una sección adicional que estudia la tercerización en el Caribe.

⁴ B. Read, *Taking the World out for a Spin*, *Call Centre magazine*, <http://ermittoolbox.com>

⁵ RSA Teleservices, <http://www.rsateleservices.com>

Según estos informes, el número de puestos de agentes en ALC aumentará de 336.000 en 5.100 call centers en el año 2003 a 730.000 puestos en 11.900 call centers para el año 2008. Datamonitor espera que los call centers y los puestos de agentes en América Latina crezcan según una Tasa de Crecimiento Anual Compuesto (CAGR) del 18.4% y 16.8%, respectivamente. En comparación y en el mismo período, Datamonitor espera que los mismos puestos en Asia/Pacífico aumenten con una CAGR del 15.1%, y 7.1% en Europa, Oriente Medio y África, con respecto a menos del 1% en los Estados Unidos.

Datamonitor también indica que el mercado más grande en materia de call centers en ALC es Brasil que actualmente constituye casi el 50% de los puestos de agentes en la región. A México y Brasil le correspondieron 290.000 de estos puestos en el 2003. La población agente offshore de más rápido crecimiento está en Argentina. Para el año 2008, el 83% del total de la población agente para América Latina estaría en Brasil y México.⁶

Si estos datos se confirmaran, los call centers tercerizados podrían desempeñar un papel muy importante en el futuro desarrollo del teletrabajo en ALC.

Teletrabajo transfronterizo/offshore

Además de los call centers tercerizados, el teletrabajo transfronterizo u offshore incluye un creciente número de servicios informáticos que van desde la entrada de datos básica a los servicios de multimedia y desarrollo de software.

La entrada de datos fue una de las primeras actividades de servicio que se tercerizó internacionalmente. Jamaica, por ejemplo, cuenta con un sector de procesamiento de la información que data de principios de los ochenta, y hasta podría argumentarse que en forma embrionaria dataría incluso de finales de los setenta, cuando la información a ser procesada debía ser transportada físicamente al Caribe en vez de ser enviada electrónicamente. American Airlines, por ejemplo, reubicó gran parte de sus necesidades de información en Barbados en 1984 al crear una empresa subsidiaria, la Caribbean Data Services.

La entrada de datos sigue siendo importante en muchos países de ALC. Sin embargo, se está experimentando actualmente un significativo cambio por el cual la entrada de datos se mueve cada vez más hacia mercados donde la mano de obra es más barata y los servicios de desarrollo de software se amplían en forma progresiva. Entre estos podría incluirse el desarrollo de aplicaciones cliente/servidor; desarrollo de aplicaciones inalámbricas/móviles; reingeniería de las aplicaciones; mantenimiento y apoyo.

El pasaje de un teletrabajo transfronterizo/offshore de bajo costo a otro con valor agregado constituye un ejercicio complejo que desafía la capacidad de los países latinoamericanos y del Caribe en el sentido de aprovechar las oportunidades que ofrece la ola tecnológica más avanzada. La producción de estadísticas sobre la importancia de estos cambios en el trabajo es, en estos momentos, extremadamente difícil. Este es un

⁶ Datamonitor, *Opportunities in Caribbean and Latin American Call Centres Markets to 2007*. Datamonitor, Call Center Outsourcing Latin America and the Caribbean to 2008. <http://www.datamonitor.com>

mercado laboral enorme y creciente pero que está aún lejos de ser cuantificado con exactitud (ver la sección “Perfiles seleccionados por país”).

Potencial de desarrollo futuro

El potencial del teletrabajo en cuanto a seguir desarrollándose y convertirse en un fenómeno económico y social clave en ALC, depende de una serie de factores. Algunos de ellos, como por ejemplo la posición geográfica, constituyen factores invariables. Otros, como la capacidad lingüística y la mano de obra educada, pueden variar sólo en base a una perspectiva de mediano o largo plazo. Otros pueden estar más abiertos al cambio en un plazo relativamente corto y son los que pueden determinar el ritmo del desarrollo del teletrabajo. Entre estos últimos la difusión de las TICs desempeña un papel de gran importancia.

La siguiente tabla de Telefónica de Argentina ofrece una apreciación general de los indicadores clave en materia de desarrollo de TICs en países latinoamericanos seleccionados en comparación con una selección de países líderes en el resto del mundo.

La tabla muestra la profunda brecha existente entre los dos grupos. En cuanto a computadoras personales cada 100 habitantes, por ejemplo, ninguno de los países latinoamericanos estudiados alcanza el 12%, contra un 62.50% en los Estados Unidos, 56.72% en Suecia, 43.49% en Alemania y 38.25% en Japón. Los dos últimos son además países líderes en cuanto al número de teletrabajadores, con Estados Unidos con más del 10% del total de trabajadores y Suecia con más del 15%. A la inversa, las limitaciones en cuanto a la difusión de las TICs en América Latina se reflejan indudablemente en niveles limitados de teletrabajo.

NIVEL DE DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN (2002)⁷

<i>País</i>	<i>% Líneas telefónicas</i>	<i>% Computadoras personales</i>	<i>% Usuarios Internet</i>
Argentina	21,88	8,2	11,21
Brasil	22,32	7,48	8,22
Chile	23,04	11,93	20,14
Colombia	17,94	4,93	4,57
Alemania	65,04	43,49	42,37
Japón	58,58	38,25	44,92
México	14,67	6,87	4,57
Perú	7,75	4,79	7,66
España	45,98	16,82	19,31
Suecia	72,02	56,72	57,3
Estados Unidos	65,89	62,50	53,75

⁷ Telefónica de Argentina, Sociedad de la Información en Argentina, <http://www.telefónica.com.ar>

Uruguay	27,96	11,01	11,9
Venezuela	11,23	5,28	5,03

Más aún, hay más información detallada suministrada por The Global Information Technology Report 2003-2004, en particular su segundo capítulo sobre Difusión Global de las TICs por F. Paua.⁸

Según el informe, de los 531 millones de personas que viven en la región de América Latina y el Caribe, sólo 36 millones son usuarios de Internet y una cifra un poco menor de ellos, 33 millones, cuentan con computadoras personales. Sin embargo, como lo demuestra la tabla que sigue, desde 1999 al 2002, la región ha experimentado un aumento del 245% en el número de usuarios de Internet. El número de computadoras personales aumentó en un 71%. Se espera que para el año 2010, la penetración móvil e Internet en América Latina y el Caribe llegue al 60 y 50%, respectivamente.⁹

DIFUSIÓN DE LAS TICs EN AMERICA LATINA¹⁰

	1999	2002	1999-2002 Increase		% of Total population	
	(in millions)	(in millions)	(in percent)	(in millions)	1999	2002
Latín America						
Population	509.8	530.8	4	21.0		
Internet users (estimated)	10.5	36.2	245	25.7	2	7
Personal computers	19.1	32.6	71	13.5	4	6
Main telephone lines in operation	67.4	89.4	33	22.1	13	17
Cellular mobile telephone subscribers	40.9	101.5	148	60.6	8	19
Television receivers	136.5	150.1	10	13.5	27	28
Cable television receivers	13.3	15.5	17	2.2	3	3
Home satellite antennas	1.6	2.7	66	1.1	0	1

Estas son cifras alentadoras que hablan a favor de un buen potencial para el futuro desarrollo del teletrabajo en la región. Dentro de esta tendencia general existen enormes diferencias entre varios países de la región.

Uno de los elementos que caracteriza a los países latinoamericanos es la falta de uniformidad en el acceso de su población a los recursos. Existen enormes diferencias en materia de ingresos tanto a nivel individual como empresarial. Estas diferencias afectan las posibilidades de que la gente se beneficie de educación y adquiera tecnología de la información básica. Mientras que las limitaciones en materia de ingresos y las deficiencias educativas afectan negativamente una mayor adopción de la

⁸ S. Dutta, B. Lanvin, F. Paua, The Global Information Technology Report 2003-2004, Oxford University Press, 2004.

⁹ K. Bagchi, A. Solís, y L. Gemoets, An Empirical Study on Telecommunication Product Adoption in Latin America and the Caribbean, The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries (2003) 15, 3, 1-17, p.2

¹⁰ S. Dutta, B. Lanvin, F. Paua, The Global Information Technology Report 2003-2004, Oxford University Press, 2004, p. 43.

TI en la región, también hay factores que contribuyen a su uso. Más específicamente, la región ha fortalecido sus lazos con el extranjero, principalmente con Estados Unidos en el caso de América Central y México y con Europa en el caso de América del Sur. Estos vínculos económicos ocurren pues las empresas tienen operaciones tanto en América Latina como en Estados Unidos o Europa. Su necesidad de comunicación a través de las fronteras les ha llevado a implementar sistemas sofisticados de TI. También se ha visto una tendencia por parte de estas empresas a tercerizar algunas de sus operaciones de ultramar como forma de reducir costos. En este proceso exportan su tecnología para poder coordinar sus operaciones con sus oficinas en estos países. Estos factores llevan entonces a que algunos segmentos cuenten con tecnologías altamente sofisticadas mientras que otros continúan basándose en métodos tradicionales.¹¹

Como lo muestra la tabla que sigue, Brasil lidera en la región con casi 11 millones de usuarios de Internet y casi 7 millones de computadoras personales en el año 2002. Las cifras correspondientes a otros países son mucho menores. México ocupa el segundo lugar en computadoras personales y cuarto en usuarios de Internet. Argentina es tercero en ambos indicadores. Chile es segundo en el número de usuarios de Internet y quinto en el número de computadoras personales. Colombia está cuarto en términos de computadoras personales y sexto en usuarios de Internet.

PAÍSES LÍDERES EN CRECIMIENTO Y PENETRACIÓN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE¹²

		Change (units), 1999-2002	Change (%), 1999-2002	Penetration rate (% of Population), 2002			
Internet users (estimated)							
1	Brazil	10,800,000		1	Bermuda	46	
2	Chile	2,950,000		2	Chile	24	
3	Argentina	2,900,000		3	Aruba	22	
4	Mexico	2,841,166		4	Dominica	16	
5	Peru	1,500,000		5	Puerto Rico	16	
6	Colombia	1,318,000		6	Virgin Islands (US)	15	
7	Venezuela	594,429		7	Uruguay	12	
8	Ecuador	403,315		8	Argentina	11	
9	Puerto Rico	400,000		9	Guyana	11	
10	Guatemala	335,000		10	Trinidad and Tobago	11	
Personal computers							
1	Brazil	6,900,000		1	Paraguay	233	
2	Mexico	2,600,000		2	Brazil	113	
3	Argentina	900,000		3	Cuba	100	
4	Colombia	733,000		4	Bolivia	90	
5	Chile	641,814		5	Costa Rica	75	
6	Peru	350,000		6	Ecuador	61	
7	Costa Rica	300,000		7	Mexico	60	
8	Venezuela	300,000		8	Chile	56	
9	Ecuador	152,652		9	Colombia	52	
10	Paraguay	140,000		10	Nicaragua	50	
					1	Bermuda	49
					2	Guadeloupe	22
					3	Costa Rica	17
					4	Belize	14
					5	Martinique	13
					6	Grenada	12
					7	St. Vincent and the Grenadines	12
					8	Chile	12
					9	Uruguay	11
					10	Barbados	9

¹¹ M. García Murillo, Patchwork Adoption of Its in Latin America, Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries (2003) 15,1,1-9, p.1.

¹² S. Dutta, B. Lanvin, F. Paua, The Global Information Technology Report 2003-2004, Oxford University Press, 2004, P.43.

Las cifras como éstas resultan importantes porque aprendiendo de las lecciones de países en otras regiones donde el teletrabajo es hoy una realidad significativa, sólo cuando se alcanzan ciertas cifras en términos de la presencia de TICs –la llamada *masa crítica*—es cuando el teletrabajo puede realmente ‘levantar vuelo’.

En Europa, por ejemplo, a pesar de las predicciones entusiastas de sus primeros defensores, el teletrabajo durante mucho tiempo pareció no levantar vuelo como fenómeno a gran escala. Este aparente fracaso favoreció cierto escepticismo con alguna argumentación con respecto a que el teletrabajo seguiría siendo siempre un aspecto marginal o menor de la vida laboral.

En realidad, el teletrabajo atravesó una larga fase preliminar durante la cual se comenzaron a establecer las pre-condiciones necesarias para su desarrollo pleno, en particular, niveles adecuados de presencia de las TICs. Sólo cuando se alcanzó la masa crítica fue que el teletrabajo despegó y se difundió de manera sustancial.

La importancia de alcanzar un volumen crítico de presencia de TICs no debería, sin embargo, hacer sombra a la importancia de otro indicador que puede resultar crucial a la hora de predecir el éxito del teletrabajo en la región de ALC y los países que la conforman. Las tasas de penetración son extremadamente significativas en este sentido.

Al observar esta variable, el panorama regional cambia completamente. Veintisiete economías en la región, incluyendo países con elevadas cifras globales como es el caso de Brasil, México y Colombia, cuentan con una tasa de penetración de menos del 10% para la Internet. Sin embargo, otros países, incluyendo una serie de países de la región caribeña, revelan tasas de penetración más elevadas: Islas Vírgenes 15%, Puerto Rico y Dominica 16%, Aruba 22%, Chile 24% y Bermuda 46%.

Información adicional indica que en términos de las principales líneas telefónicas, Bermuda y las Islas Vírgenes cuentan con las tasas de penetración más altas, de por encima del 50% mientras que en telefonía celular móvil Martinica, Guadalupe y Jamaica tienen las tasas de penetración más altas por encima del 50%. Bien podría ser que las altas tasas de penetración se conviertan en factor discriminante que permita que una serie de países más pequeños con una presencia de TICs avanzadas puedan anticipar con éxito el desarrollo del teletrabajo en ALC.¹³

El panorama que emerge de la información anterior es el de una demora general en el desarrollo de las TICs en la región de Latinoamérica y el Caribe. Aún así, la introducción de las TICs tiene un ritmo rápido que se acelera. Dentro de la región, la situación de los diferentes países en este sentido varía considerablemente. Es probable que el destino final del teletrabajo en la región dependa de su éxito o fracaso en países clave altamente poblados y de avanzada en materia de TICs, particularmente Brasil. Sin embargo, los países menos poblados, en particular en el Caribe, que ya cuentan con tasas de penetración más altas, podrían desempeñar un papel importante de anticipación y abrir el camino a un desarrollo a gran escala del teletrabajo en la región.

Esto dependerá en gran medida de un número de otros factores clave como la flexibilidad laboral y de mercado, estímulo a la inversión y políticas fiscales más laxas,

¹³ S. Dutta, B. Lanvin, F. Paua, *The Global Information Technology Report 2003-2004*, Oxford University Press, 2004, P.42

niveles de calificación de los trabajadores, ubicación geográfica, calidad y confiabilidad de las entregas, estabilidad política y social. En cada país de la región estos factores constituyen una combinación única. Serán analizados, en el caso de los países seleccionados, en el capítulo que sigue.

PERFILES DE LOS PAÍSES SELECCIONADOS

Argentina

País líder en términos de desarrollo de las TICs en América Latina (tercero en cuanto al número de usuarios de Internet y PCs y prácticamente con todas las líneas telefónicas digitales), Argentina está demostrando un gran interés por el teletrabajo.

Varias empresas, incluyendo muchas multinacionales, están a la vanguardia en la adopción de esta forma de trabajo. De los 1.500 empleados de IBM Argentina, 700 son teletrabajadores, 400 son trabajadores móviles que pasan sólo del 50 al 60% de su tiempo en un entorno laboral tradicional. La empresa también cuenta con 220 consultores que atienden a los clientes ya sea en sus respectivos lugares de actividad o desde sus hogares; cuenta además con 40 técnicos también trabajando en el lugar de actividad del cliente. Sólo diez personas trabajan desde sus hogares no por razones profesionales sino personales.¹⁴

La atención prestada al teletrabajo se ha disparado a causa de la severa crisis económica de los últimos años, con niveles de desempleo cercanos al 20%. Trabajar desde casa a través de las TICs ha sido visto como una oportunidad única de responder a una situación que dejaba escasas alternativas. Se desconoce cuántos argentinos han aprovechado esta oportunidad y cuál es el número total de teletrabajadores en el país. Aún no se han elaborado estadísticas oficiales sobre el teletrabajo. Sin embargo, en diciembre del 2003, la Comisión de Teletrabajo, un órgano que funciona bajo los auspicios del Ministerio de Trabajo, emitió una recomendación a INDEC – Instituto Nacional de Estadísticas y Censos—para que se incluyera una pregunta específica sobre teletrabajo en la Encuesta Permanente de Hogares-EPH.

En el mismo año, Carrier y Asociados, analistas de mercado, publicó los resultados de una encuesta sobre “Telecomunicaciones residenciales”. Según esta encuesta hay más de 320.000 hogares que se usan como entornos laborales electrónicos y representan el 3.2% de todos los hogares del país. La encuesta también demostró que el 40% de estos hogares se han transformado en entornos laborales en los últimos dos años mientras sólo el 31.3% han estado en funcionamiento como tales por más de cinco años. Si se confirma esta encuesta no oficial, se estaría produciendo en Argentina una importante transformación de los hogares en áreas de trabajo electrónicas.¹⁵

A pesar del creciente número de teletrabajadores no existe legislación sobre el teletrabajo en el país. Desde el año 2001, se han tomado iniciativas para la creación de una ley y recientemente se han materializado en una propuesta de la Comisión de Teletrabajo para regular el teletrabajo. La propuesta, que intenta cubrir situaciones de teletrabajo subordinado desde el hogar, reconoce a esta categoría de trabajadores los mismos derechos de otros trabajadores subordinados. Contempla la adopción, a través de convenios colectivos, de disposiciones específicas sobre libertad gremial, remuneración, horario de trabajo, capacitación, consultas, privacidad, salud y seguridad y seguridad social en esta área.¹⁶

¹⁴ Centro de Teletrabajo y Teleformación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, *El Avance del Teletrabajo en Argentina*, <http://www.caminandoutopias.org.ar>

¹⁵ Carrier y Asoc., “Telecomunicaciones residenciales 2003”, <http://www.carrieryasoc.com>.

¹⁶ Comisión de Teletrabajo, *Regimen Jurídico del Teletrabajo*, Versión 23.7.2004

Los call centres proliferan en Argentina. Ya en el año 2001, como puede apreciarse en la siguiente ilustración, la mayoría de las organizaciones en sectores clave contaban con sus propios call centres.

PORCENTAJE DE LAS MAYORES ORGANIZACIONES ARGENTINAS CON SUS PROPIOS CALL CENTRES¹⁷



Los call centres tercerizados también se están extendiendo rápidamente. Como hemos visto, Argentina cuenta con la población agente offshore de más rápido crecimiento en ALC. Existen varias pre-condiciones para el desarrollo de esta modalidad de teletrabajo, incluyendo la tasa de educación post-secundaria más alta de América Latina y costos de mano de obra competitivos. Según Brendan Read en *callcentermagazine*, los costos de mano de obra en Argentina serían de hasta 10 veces menos que los costos en Estados Unidos, con jornales a tan sólo \$2,80 la hora en Córdoba comparado con Buenos Aires a \$3 la hora, Ciudad de México a \$4,25 la hora; Costa Rica a \$5,25 la hora; y Chile a \$5.60 la hora.¹⁸

El impacto general de los call centres en términos de creación de puestos de trabajo se está volviendo de primordial importancia. El número de agentes en los call centres pasó de 5.000 en el año 2002 a la cifra actual de 20.000 y se estima que alcance las 50.000 personas para el año 2006.¹⁹

Brasil

La Internet está experimentando un crecimiento fenomenal en Brasil. En términos del número de servidores de Internet, Brasil, que ocupaba el décimo tercer lugar en el año 2000, ocupa ahora el octavo lugar a nivel mundial, tercero en las Américas y primero

¹⁷ J. Price, The Upside of Downsizing: Call Center Growth in MERCOSUR, Setiembre 2001, <http://tendencias.infoamericas.com> - Fuente: AMDIA (Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina).

¹⁸ B. Read, Gracias por llamar (Thank You for Calling), 10/06/2003, <http://www.callcentermagazine.com>.

¹⁹ R. Smith, Los call centres ya exportan sus servicios a Europa y los EEUU, La Razón/Clarín, 12 de abril 2004; La evolución de los call center, Diario Clarín, 4.4.2004; N. Muscatelli, Existen cada vez más call centres con acento argentino, Diario Clarín, 8.3.2004.

por lejos en América Latina.²⁰ Brasil también es un país líder en América Latina debido al número de computadoras personales, líneas telefónicas en funcionamiento y abonados a la telefonía celular móvil y emerge en forma progresiva como uno de los mayores y más dinámicos mercados inalámbricos del mundo. Las redes inalámbricas ofrecen oportunidades únicas a las regiones más distantes y aisladas.

El teletrabajo ha estado presente en las agendas desde hace mucho tiempo y empresas multinacionales como Dupont y Xerox han ido abriendo camino para que otros siguieran su ejemplo. Entre estos últimos encontramos empresas como Nortel, Semco, Siemens, Alcoa, W/Brasil, AT&T, Dupont, Price Waterhouse Coopers; Kodak, Trevisan Consultores, Andersen Consulting, Cisco System, Anixter, IBM, Natura, Shell, Souza Cruz, American Express, SSA, Movicarga, Bayer, Tess, WEG.²¹

Un estudio realizado en el año 2003 sobre 2.000 grandes empresas en el área de San Pablo, indicó que aproximadamente el 2% de ellas practicaba el teletrabajo. Sobre esta base se está intentando hacer una proyección tentativa de la expansión del teletrabajo en Brasil, para lo cual se calcula el número de teletrabajadores en 4 o 5 millones, alrededor del 5% de la población brasileña que trabaja.²²

Sin embargo, el potencial del teletrabajo aún está muy lejos de ser totalmente explotado. Hay posibilidades para el teletrabajo en áreas urbanas en respuesta a las preocupaciones relativas al tránsito/medio ambiente para áreas con-urbanas tales como San Pablo y para las ciudades en rápido crecimiento en áreas de sensibilidad ecológica especial, como es el caso de Manaus. Todo esto sin considerar el enorme potencial de los Telecentros comunitarios que se establecerán en áreas rurales y aisladas y el rápido desarrollo de los call centres tanto para el mercado interno y en respuesta a clientes en el exterior de Brasil.

En el año 2003, según Frost & Sullivan, analistas de mercado, los call centres emplearon 500.000 agentes, 8% más que en el 2002. Concentrado en San Pablo y Río de Janeiro, el mercado de los call centres emplea principalmente a jóvenes entre los 16 y 24 años de edad, en su mayoría mujeres. El salario mensual promedio parece ser solamente de \$120 a \$200 con remuneraciones mayores de hasta \$600, reservadas al personal más experimentado y bilingüe.²³

Brasil también está en la delantera en lo que respecta a tercerización de call centres. La siguiente gráfica muestra la rápida progresión de los ingresos de dichos centros en Brasil, comparado con Argentina.

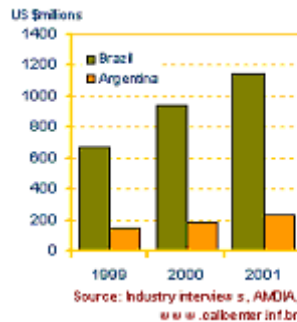
²⁰ Comité Gestor da Internet do Brasil, <http://www.eg.org.br>

²¹ T. Tachizawa y A. Mello, Estrategias Empresariales e o Teletrabalho, Fontel ed. Rio de Janeiro, 2003, p.8, Ver también Alvaro Mello, Teletrabalho, Qualitymark ed, Rio de Janeiro, 1999.

²² Información no publicada. Gentileza de Alvaro Mello.

²³ Frost&Sullivan, Emprego em contact center esta em alta. Segundo pesquisa da Frost & Sullivan, cresce as oportunidades de trábalo nesta area, 1/7/2004, <http://www.callcenterinf.br>

INGRESOS DE CALL CENTRES TERCERIZADOS²⁴



Los expertos insisten en cómo, a pesar de una serie de inconvenientes tales como costos más altos que en la India, una distancia mayor con Estados Unidos que la que tienen de éste Canadá y México, una menor disponibilidad de personal educado y que hable inglés, en comparación con otros competidores Brasil ofrece una zona de huso horario favorable, una industria de software en expansión y una excesiva oferta de profesionales en el área de TI.²⁵

Qué tan rápido se materializará este potencial hasta extenderse el teletrabajo a gran escala, es algo difícil de predecir. Diferentes elementos juegan un papel de alguna manera contrastante en este sentido. Mientras que el avance tecnológico y la progresiva reducción de los costos de la tecnología operan como factores positivos importantes, la reducción del poder adquisitivo, la falta de políticas de apoyo adecuadas y la insuficiente respuesta legislativa a las nuevas necesidades en esta área constituyen impedimentos a la rápida difusión del teletrabajo. Cualquiera sea la interacción entre estos diferentes factores y su evolución, parece cierto que Brasil será uno de los grandes motores del teletrabajo en ALC en los próximos años.

Chile

Chile tiene una de las tasas de penetración de PC por usuario más altas en América Latina y el Caribe, segunda sólo después de Bermuda. El aumento de usuarios de Internet ha sido importante, especialmente en pequeñas y medianas empresas y hogares.

El teletrabajo se viene desarrollando si bien no se proporcionan estadísticas oficiales. Sin embargo, según el experto Pedro Rivadeneira, gerente de Teletrabajo tWork, alrededor de 300.000 chilenos estarían realizando este tipo de trabajo.²⁶

En respuesta a esta nueva realidad, el Código de Trabajo Chileno –primero en la región de ALC—fue revisado en el 2001 y su artículo 22 fue modificado para dar cabida a la

²⁴ J. Price, The Upside of Downsizing: call Center Growth in MERCOSUR, Setiembre 2001, <http://tendencias.infoamericas.com> - Fuentes: AMDIA (Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina) y <http://www.callcenterinf.br>

²⁵ A. Horowitz, Brasil – It's a sleeping giant with a tradition of high-quality software, Computer World, Setiembre 15, 2003, <http://www.computerworld.com>

²⁶ Teletrabajo en Chile: Trabajadores sin Fronteras, Revista Comercio N°8.878, 18 de marzo, 2003

situación de los teletrabajadores (Ley 19.759 del 01/12/2001). A estos trabajadores se les reconoce ahora los mismos derechos laborales que a los demás.²⁷

Varias compañías se han integrado en esta nueva forma de trabajo incluyendo a Johnson y Johnson, Sodimac, IBM, Derco, Publiguías, redminera.com, automecano.com, Cisco Systems, Codelco y Banco de Estado.²⁸ La experiencia del Banco de Estado merece especial atención.

En 1997, la Empresa Nacional del Carbón (Enacar) cerró la mina de carbón de Lota dejando a sus 1.100 mineros sin trabajo. Toda la zona sufrió una profunda depresión y los niveles de desempleo alcanzaron el 20%, el más alto en el país, y 42% de la población pasó a vivir en condiciones de pobreza y necesidad. El Banco de Estado intervino en esta situación invirtiendo \$7 millones en la creación de un nuevo call centre que inicialmente dio empleo a 60 personas.

Estudios de factibilidad del Banco habían demostrado que el costo de la tierra en Lota era al menos 25 veces más barato que en Santiago. Además, había un Centro de Formación Técnica – CFT que podría contribuir al éxito de la iniciativa. Por último, un gran número de jóvenes despedidos y deseosos de conseguir trabajo se ofrecieron como mano de obra de bajo costo. En el año 2002, el call centre de Lota dio empleo a 200 operadores, principalmente mujeres (75%) y jóvenes con una edad promedio de 25.

Según el Banco, la iniciativa es un éxito. Los servicios del centro son muy apreciados por los clientes con más de 5.7 millones de contactos en el 2003.²⁹

Chile también surge como destino preferido en cuanto a call centres tercerizados. El país cuenta con una de las más altas tasas de alfabetización (96%) de Latinoamérica y es considerado uno de los países latinoamericanos más estables. Las remuneraciones de los agentes de los call centres son también muy competitivas.

Además de varias empresas locales que suministran diversos servicios de call centre a otros países en la región, varias multinacionales han abierto sus propios call centres en Chile:

- En julio del 2000, Delta Airlines abrió su Centro de Contacto para América Latina (LAAC) en Santiago. Hoy día LAAC recibe más de un millón de llamadas desde Argentina, Colombia, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Panamá, Perú y Venezuela.
- El call centre the Air France en Santiago abrió en setiembre del 2002 y ofrece reservas, maneja solicitudes de servicios especiales y responde consultas. Cuenta con 84 empleados muy sólidos, casi todos chilenos, con buen dominio del francés, y opera las 24 horas.

²⁷ A. Pumarino, Chile: Legislación Laboral y Teletrabajo, Alfa- Redi: Revista de Derecho Informático, 12 julio del 2004; <http://www.alfa-redi.org>

²⁸ Pedro Rivadeneira M., El Teletrabajo y su impacto Psico-laboral, presentación en Powerpoint, cortesía de P. Rivadeneira

²⁹ Fuentes: QUÉ PASA, 14 de junio de 2002, The surprising boom of call to centre, <http://www.mediacorp.cl>. E-lota del carbón al silicio, <http://www.acti.cl>. Memoria Base o Estado, 2003, <http://www.bancoestado.cl>

- ENTEL es un call center de 1.500 asientos, división de la multinacional Telecom. Italia, y ofrece servicios tercerizados en español, inglés y portugués a empresas de todo el mundo con énfasis en los mercados latinoamericano y estadounidense.

Otras empresas han tercerizado en Chile sus servicios de desarrollo de software.

- Motorola estableció actividades de desarrollo de software en Chile. La empresa abrió su Centro de Tecnología Internet Inalámbrica en el puerto de Valparaíso para desarrollar soluciones móviles de Internet.
- Citigroup ubicó un nuevo Centro de Desarrollo de Software en Santiago. El centro es responsable de producir software para los subsidiarios de Citigroup en toda Latinoamérica.
- En el año 2000, Soluciona, la subsidiaria tecnológica y de ingeniería del grupo español en electricidad, Unión FENOSA, abrió en Santiago un centro con 120 funcionarios que desarrolla productos que van desde portales e intranets a soluciones para adquisiciones estatales electrónicas y la integración de sistemas.³⁰

Jamaica

A pesar de la creciente competencia desde otras regiones, el Caribe sigue siendo un centro importante para las tareas de procesamiento de la información. Jamaica es el líder caribeño, seguida por Barbados. Hay operaciones menores en Trinidad y Tobago, Grenada, St.Kitts y otras islas del Caribe.

Para mejorar la competitividad global en el sector de las TICs, Jamaica ha creado atractivas políticas de incentivo a las exportaciones para atraer inversores extranjeros. Se han iniciado una serie de estrategias educativas, de capacitación y marketing para mejorar la ventaja comparativa de la región dada por su proximidad a los Estados Unidos, aprovechamiento del idioma inglés y lograr niveles comparables de velocidad, exactitud, seguridad y confiabilidad comparados con otros destinos offshore.³¹

A pesar de estos esfuerzos, las entusiastas predicciones del pasado no se han materializado completamente. El número de nuevos cargos creados –tal vez en el

³⁰ Fuentes: Investment Committee. <http://www.foreigninvestment.cl/>
<http://www.hightechchile.com/industry-call-centers.htm>
<http://www.hightechchile.com/industry-software.htm>

³¹ JAMFRO, Overview of Jamaica's Information technology sectors, <http://www.investjamaica.com>

entorno de los 6.000—ha sido relativamente limitado cuando se le compara con la enorme inversión realizada. Los servicios tradicionales de entrada de datos siguen constituyendo el principal trabajo en esta zona. Aún así, Jamaica se va especializando lentamente en servicios tercerizados de call centre con JAMPRO, la empresa estatal para la promoción de inversiones y se pronostica un rápido crecimiento en el sector. Varios factores se combinan para facilitar tal crecimiento.

La tasa de penetración de Internet es de alrededor del 10% y el Gobierno está decidido a aumentar el número de licencias para incrementar la competitividad y reducir los costos de Internet. También se están implementando iniciativas para promover el libre acceso a la Internet en escuelas y estimular así el tele aprendizaje. El nivel de desempleo, que oficialmente se fija en un 13%³², supera el 60% en la franja etaria que va de los 20 a los 34 años. Hay disponibilidad de gran número de aspirantes educados, deseosos de entrar al mercado laboral. Los salarios de los operadores de call centres y las rentas de los locales para las oficinas son también bastante competitivos como puede apreciarse en el cuadro siguiente.

PRECIOS COMPARATIVOS POR AGENTE/HORA

País	Precio por agente/hora (US\$)
India	10,00 – 16,50
Irlanda	27,00 – 28,00
<i>Jamaica</i>	<i>15,50 – 16,50</i>
Estados Unidos	27,00 – 29,00
Reino Unido	29,00 – 30,00

TASAS DE ALQUILER DE LOCALES³³

New Kingston (centro de la ciudad) – US\$ 15,00 el pie cuadrado (no de primera calidad, incluyendo mantenimiento)
Portmore (afueras de Kingston) – US\$ 10,00 el pie cuadrado (incluye mantenimiento)
Montego Bay Free Zone – US\$ 8,50 (incluyendo mantenimiento)

Sin embargo, Jamaica debe enfrentar dificultades en su afán de convertirse en la primera ubicación cercana a la costa. El nivel delictivo es elevado en Kingston y la vecina St. Andrew, si bien no en las zonas francas bien protegidas por rejas. Los servicios de apoyo fuera de las zonas francas también pueden resultar escasos³⁴. Pero el principal problema es que las empresas buscan cada vez más países como China y México, donde

³² Statistical Institute of Jamaica, 2004, <http://www.statinja.com>

³³ Gentileza de JAMPRO, Agosto 2004

³⁴ W. Hench, Sun, Sex, and Call Centres, Jamaica, México, Puerto Rico and Panama are doing much to woo call centres, 09/04/2002, <http://www.callcentermagazine.com>

el costo de mano de obra es más bajo que en Jamaica, en especial en el caso de servicios con poco valor agregado como la entrada de datos. Esto claramente hace difícil el intento de introducir o mantener niveles justos de remuneración y condiciones de trabajo decentes, a la vez que se es competitivo en el mercado global. Al igual que en el caso de otros países que operan en este sector, el reto que enfrenta Jamaica es cómo desarrollar una estrategia exitosa para proveer servicios con valor agregado y así ganar acceso a diferentes mercados donde aún puede ser competitiva.

México

La décimo-primer economía mundial más grande, el segundo país en América Latina en cuanto al número de PCs y el cuarto en función de usuarios de Internet, México avanza rápidamente en el desarrollo de la TIC. A pesar de todos estos avances, el teletrabajo aún no se encuentra en el centro de la atención si bien los call centres se propagan rápidamente.

La posición de México dentro del Área de Libre Comercio de las Américas (ALCA) la convierte en sitio preferido de muchas empresas estadounidenses y son varias las que se han reubicado allí. Las empresas norteamericanas buscan cada vez más servicios en español para sus clientes de habla hispana, un mercado que crece rápidamente ya que el 60% de los hispanohablantes son de origen mexicano. En proyectos de TIC más grandes, pero no necesariamente en los más pequeños, la tercerización en México parece que ocasiona ahorros considerable en el costo de hacer el mismo proyecto en los Estados Unidos. También hay limitaciones. Por ejemplo, los mexicanos que tienen una buena educación cuentan con muchas opciones laborales, incluyendo la de ir a los Estados Unidos y los programadores pueden solicitar especificaciones de diseño muy detalladas para desempeñarse satisfactoriamente.³⁵

Algunas de las principales ventajas y desventajas de tercerizar los servicios de desarrollo de las TICs en México, se detallan en la tabla siguiente.

TERCERIZACIÓN OFFSHORE EN MÉXICO³⁶

Riesgo geopolítico: Moderado

Infraestructura/Comunicaciones: Bueno. Más fuerte en los tres parques tecnológicos del país.

Nivel de idioma inglés: Pobre.

Ventaja en costo de mano de obra (salario promedio de programador TI): US\$1.400/año

Ventajas: En general los costos son de un 25 a un 45% menores que en los EEUU y la distancia no representa ningún problema.

³⁵ A. Horowitz, México: It's Close; It's Cheap, it's close to home, but programmers may need specific instructions, ComputerWorld, Setiembre 15, 2003, <http://www.computerworld.com>.

³⁶ Offshore outsourcing México, CIO staff, 18.11.2002, <http://cio.co.nz>

Desventajas: Los programadores mexicanos no son lo que se diría miembros de una élite intelectual en lo que respecta a destrezas en ingeniería. La barrera del idioma también puede ser un problema (aunque algunas empresas envían a sus programadores a aprender inglés en campamentos de entrenamiento de la Marina estadounidense).

Consejo: En este momento, México puede ser adecuado para proyecto de bajo nivel y gran volumen. Asegúrese de evaluar las destrezas del idioma de quien le venda servicios.

Compatibilidad cultural: Buena.

Apoyo del Gobierno/legislación: Buena.

Iniciativas en torno a la calidad: La mayoría de las empresas no están invirtiendo en certificación CMM.

Principales proveedores: Expert Sistemas Computacionales (www.expert.com.mx), Grupo Qualita (www.gqualita.com.mx), Hildebrando (www.hildebrando.com.mx), Softtek (www.softtek.com).

Principales clientes: Coca-Cola, General Electric, Principal Financial Group, Procter and Gamble.

Ciudades/Centros de tercerización: Guadalajara, Ciudad de México, Monterrey.

Organización nacional de TI: Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (AMITI; www.amiti.mx.org).

Tamaño de la industria: NA

Fuerza laboral total: 41.9 millones

Área de experiencia: desarrollo de aplicaciones, mantenimiento de aplicaciones, tercerización de centros de datos.

Según una encuesta del 2003 de Datamonitor, México, Sudáfrica y Malasia están entre las ubicaciones offshore líderes en cuanto a tercerización de call centres. Están creciendo en importancia a expensas de India y Filipinas cuya participación en el mercado offshore caerá al 64% en el 2007, comparado con el 70% en el 2002. Así, según Datamonitor, México experimentará un crecimiento masivo en el número de cargos de agentes de call centres que atenderán mercados offshore, especialmente de los Estados Unidos.³⁷

³⁷ Datamonitor, Global Offshore Call Center Outsourcing, Who will be the next India?, Enero 2003, <http://marketresearchreport.com>

Uruguay

Uruguay es uno de los pocos países del mundo que cuenta con una red de telefonía digital del 100%. Según un estudio del 2003, aproximadamente un cuarto de la población del país tiene computadora en su casa y este porcentaje aumenta en función de un mayor nivel de educación e ingresos familiares. El 50% de las personas con estudios universitarios tiene una computadora en su casa, comparado con el 22% de quienes tienen educación secundaria y 8% educación primaria. Del mismo modo, el 64% de la población de nivel social superior tiene computadora, comparado con el 35% de las personas con nivel medio y 10% con nivel bajo.³⁸

La tasa de desempleo es alta y está en un 17%, siendo la tasa relativa a la mujer del 21%.³⁹ Esta situación ha generado grandes expectativas con respecto al teletrabajo pero falta la capacitación de los desocupados en esta nueva forma de trabajo y no existen políticas ni regulaciones que favorezcan esta modalidad de trabajo.

No hay datos disponibles con respecto al número de teletrabajadores en Uruguay. Hay algunos casos bien conocidos de teletrabajadores entre los arquitectos, webmasters, traductores, contadores, programadores, comerciantes y consultores y algunas empresas en Uruguay cuentan con páginas web que ofrecen servicios que se venden dentro y fuera del país.

La industria de las TICs en Uruguay también ha estado trabajando para mercados internacionales desde sus orígenes. Este sector es el que genera importantes ingresos al país e incluye el desarrollo de paquetes de software, consultoría y otros servicios. La mayoría de las empresas en la Zona Franca de Montevideo se dedican al teletrabajo offshore.⁴⁰

OPORTUNIDADES DE TELETRABAJO

Oportunidades de empleo

El teletrabajo ha despertado grandes expectativas en ALC como manera efectiva de generar empleo y así contribuir a aliviar la pesada carga de los altos niveles de desocupación en la región.

La tasa promedio de desempleo para toda América Latina se ubica en el 11% pero en muchos países está alrededor del 15% y más. El Panorama Laboral 2003 de la OIT, la publicación más especializada en este sector, presenta un panorama oscuro del desempleo en América Latina y el Caribe, con 19 millones de trabajadores desocupados en las ciudades latinoamericanas.⁴¹

³⁸ H. Achugar, S. Rapetti-Susana D.R. Radakovich. Imaginarios y consumo cultural, Montevideo, Editorial Trilce, UDELAR, 2003.

³⁹ Instituto Nacional de Estadística, Encuesta Continua de Hogares, Resultados 2003.

⁴⁰ Asociación Uruguaya de Teletrabajo – Informe 2003

⁴¹ OIT, Panorama Laboral 2003,

http://www.oit.org.pe/postal/documentos/panorama_laboral_2003_texto_completo.pdf

Según el informe, el desempleo sigue afectando principalmente a las mujeres. En varios países donde se redujo el desempleo, esa reducción fue menor en el caso de la mujer. Así, en Argentina la baja de la tasa de desempleo en la primera mitad del 2003 comparada con el mismo período en el 2002, fue más alta para los hombres (6,1%) que para las mujeres (4,7%); en Chile, la tasa de desempleo de los hombres bajó un 0,8% entre enero y setiembre del 2003 mientras que la de las mujeres permaneció igual. Sin embargo, en Perú y Brasil las tasas de desempleo masculino se mantuvieron iguales mientras que las del desempleo femenino se redujeron en un 0,4 y 0,8%, respectivamente.

El informe también indica que el desempleo juvenil aumentó en 6 países de la región (Argentina, Brasil, México, Chile, Uruguay y Venezuela) de un total de 9 países evaluados (incluyendo Colombia, Costa Rica y Perú), cosa que duplicó o casi duplicó la tasa de desempleo total. En algunos países como Argentina y Chile, la tasa de desempleo juvenil aumentó, si bien el desempleo total se redujo.

AMÉRICA LATINA DESEMPLEO JUVENIL EN PAÍSES SELECCIONADOS⁴²

País	Franja etaria	Porcentaje
Argentina	15-19	51.2
Brasil	15-17	37.9
	18-24	23.5
Chile	15 -19	29.6
Colombia	12-17	30.7
	18-24	33.2
Costa Rica	12-24	14.5
México	12-19	8.2
	20-24	6.4
Perú	14-24	14.4
Uruguay	14-24	40.1
Venezuela	15-24	31.3

La siguiente tabla muestra la evolución del desempleo urbano en América Latina en el período 1994-2003.

AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE – PAÍSES SELECCIONADOS % DE DESEMPLEO URBANO 1994-2003⁴³

<i>País</i>	<i>1994</i>	<i>1995</i>	<i>1996</i>	<i>1997</i>	<i>1998</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>	<i>2001</i>	<i>2002</i>	<i>2003 hasta el tercer trimestre</i>
Argentina	12.2	16.4	17.3	14.9	12.9	14.3	15.1	17.4	19.7	15.6
Barbados	21.9	19.7	15.6	14.5	12.3	10.4	9.2	9.9	10.3	---

⁴² OIT, Panorama Laboral 2003, Anexo Estadístico, Cuadro 3-A

⁴³ OIT, Panorama Laboral 2003, Anexo Estadístico, Cuadro 1-A

Bolivia	3.1	3.6	4.0	4.3	4.1	7.2	7.5	8.5	8.7	---
Brasil <i>Vieja serie</i>	5.1	4.6	5.4	5.7	7.6	7.8	7.1	6.2	7.1	---
Brasil <i>Nueva serie</i>	---	---	---	---	---	---	---	11.3	11.7	12.4
Chile	7.8	6.6	5.4	5.3	6.4	9.8	9.2	9.1	9.0	8.9
Colombia	8.9	8.8	11.2	12.4	15.2	19.4	20.2	16.9	16.2	16.3
Costa Rica	4.3	5.2	6.2	5.7	5.6	6.0	5.2	6.1	6.8	6.7
Rep. Do- minicana	16.0	15.8	16.5	15.9	14.3	13.8	13.9	15.4	17.2	---
Ecuador	7.8	7.7	10.4	9.3	7.0	10.9	9.7	7.9	6.4	6.7
El Salvador	7.0	7.0	5.8	7.5	7.6	6.9	6.5	7.0	6.2	---
Honduras	4.0	6.6	6.6	5.2	5.8	5.2	---	6.3	5.9	---
Jamaica	15.4	16.2	16.0	16.5	15.5	15.7	15.5	15.0	15.1	---
México	3.7	6.2	5.5	3.7	3.2	2.5	2.2	2.4	2.7	3.2
Nicaragua	17.1	16.9	16.0	14.3	13.2	10.7	9.8	11.3	12.1	---
Panamá	15.8	16.4	16.9	15.4	15.6	13.6	15.3	17.0	16.4	15.6
Paraguay	4.4	5.3	8.2	7.1	6.6	9.4	10.0	10.8	14.7	---
Perú	8.8	7.9	7.9	8.4	8.2	8.3	7.0	9.2	9.4	9.4
Trinidad y Tobago	18.4	17.2	16.2	15.0	14.2	13.1	12.1	10.8	10.4	---
Uruguay	9.2	10.8	12.3	11.6	10.2	11.8	13.6	15.3	17.0	17.4
Venezuela	8.9	10.3	11.8	11.4	11.3	14.9	13.9	13.5	15.9	18.9

Tal como lo indica el informe de la OIT, los factores que determinan la situación de desempleo presentada más arriba, son principalmente de naturaleza estructural. Comparado con estos factores, el teletrabajo juega un papel relativamente menor pero ha sido visto en muchos sentidos como asociado a una nueva generación de trabajo. ¿Es realmente así? Y además, ¿en qué medida?

Para poder abordar esta interrogante necesitamos, sin embargo, responder una cuestión aún más básica: El teletrabajo, ¿crea, destruye o sustituye los puestos de trabajo existentes? La pregunta puede plantearse de modo sencillo pero la respuesta es compleja y difícil. Esto se debe en parte a las variadas formas del teletrabajo, a los problemas de medición de la dimensión y dirección del fenómeno, y también en parte al gran número de variables en juego.

A nivel macro, una investigación exploratoria en países seleccionados de la Unión Europea (UE) ha demostrado la posibilidad de una relación de sustitución de trabajo entre el teletrabajo y el empleo.⁴⁴ Sin embargo, las series temporales estadísticas siguen siendo incompletas y el número de países cubiertos es apenas suficiente para que este caso resulte convincente por ahora.

Desenmarañar esta situación puede resultar aún más difícil para los países de ALC dada la ausencia de evidencia estadística adecuada. Sin embargo, algunas características esenciales del mercado laboral del teletrabajo en ALC parecen ser diferentes de aquellas

⁴⁴ G.N. De Vito, *Teleworking and Methods of Measurement: A Proposal for a Quantitative Analysis at the Macroeconomic Level*, BNL Edizioni, Roma, agosto 2000

en la Unión Europea y esto podría contribuir a superar el problema. Mientras que en la UE mucho de la aparente creación de empleos, vinculado a la difusión del teletrabajo, podría explicarse con un simple cambio en la naturaleza y desplazamiento de trabajos ya existentes, en ALC parecería ser que los desocupados y los jóvenes que entran al mercado laboral por primera vez constituyen una parte sustancial de los usuarios de esta nueva modalidad de trabajo.

Si así fuera el caso, el teletrabajo sería un creador de puestos de trabajo en ALC y las cifras de empleo del teletrabajo podrían relacionarse de una manera significativa con nuevos puestos de trabajo reales.

La siguiente pregunta es: ¿cuántos puestos de trabajo? Hemos visto que las estadísticas oficiales en este sentido son totalmente inexistentes en la región mientras que las no oficiales generalmente se limitan en alcance y son cuestionables metodológicamente. Sería poco sabio, dadas estas circunstancias, aventurarse en análisis y pronósticos basados en los datos existentes. Sin embargo, con todas las reservas del caso, parece posible decir que el teletrabajo se está convirtiendo en un fenómeno de importancia y que se está moviendo rápidamente. Aún tomando con toda la cautela que el caso requiere, las cifras ofrecidas en los capítulos anteriores, estamos hablando de medio millón de personas que ya están trabajando en call centres de Brasil; más de 300.000 trabajadores en call centres tercerizados en ALC en el 2003 que serán más de 700.000 en el 2007; de quizás unos 300.000 teletrabajadores funcionando en Argentina y Chile. Si estas cifras incluyen una parte significativa de nuevos puestos de trabajo, como parecería ser el caso, la contribución del teletrabajo a la creación de empleos en ALC ya podría ser algo significativo y se volvería aún más importante en años venideros.

Esta contribución, sin embargo, podría ser algo despareja. Como hemos visto, en ciertos países el teletrabajo está funcionando rápidamente, a veces mucho más rápido que en otros países. El panorama de ALC en este sentido es como el de la piel del leopardo, con países como Argentina, Brasil, Chile, Jamaica y México llevando la delantera y otros siguiéndoles a distinta distancia en cuanto a desarrollo de teletrabajo. Dadas estas diferencias, resulta claro que el impacto del teletrabajo en términos de generación de empleo también será diferente en los diversos países de ALC y que cualquier situación requiere un análisis y evaluación específicos de las variables en juego para poder predecir tal impacto.

También es importante considerar que las diversas formas de teletrabajo se manifiestan a diferente velocidad y pueden así contribuir con diferente intensidad a la generación de empleo. Mientras que el teletrabajo desde el hogar parecería estar progresando de manera estable y regular, los call centres parecen desarrollarse mucho más rápidamente y el teletrabajo offshore parece hacerlo a toda máquina. Hemos visto cómo el número de call centres tercerizados en la región se duplicará para el año 2007, según Datamonitor. Si se confirma su pronóstico, los call centres serán el principal generador de empleo en la región de ALC en los próximos años.

Si bien el análisis confirma el potencial del teletrabajo en la generación de nuevos empleos, sería poco prudente poner demasiado énfasis en tal potencial. Por cierto que el

teletrabajo no es la panacea para el desempleo, como suele discutirse en los entusiastas anuncios de las innumerables consultorías *on line* que proliferan en la web.

Se ha expresado particular preocupación acerca de:

- La sustentabilidad en el tiempo de los empleos creados de esta forma,
- El riesgo de que tales empleos sean quitados a otros trabajadores en otra parte;
- La calidad de estos empleos.

¿Empleos duraderos o soluciones paliativas?

Nuevamente falta evidencia contundente pero los expertos en la región de ALC comparten la visión de que la tasa de fracaso de los nuevos empleos generados por teletrabajo podría ser muy alta. Este podría ser el caso cuando una empresa transforma cargos tradicionales en puestos de teletrabajo (en realidad, se trata de una situación de sustitución de trabajos) pero también, y lo que resulta más importante, cuando los desocupados o quienes buscan su primer trabajo ingresan al mercado laboral como trabajadores independientes o subordinados a través del teletrabajo. En ambos casos el entusiasmo inicial puede rápidamente transformarse en desilusión cuando estas personas, debido a actitudes personales inadecuadas, falta de capacitación inadecuada o aptitudes profesionales insuficientes, no pueden responder a los desafíos especiales del teletrabajo. Un trabajo de mala calidad, una remuneración baja y desfasaje organizacional también pueden contribuir a este fracaso haciendo que la sustentabilidad en el tiempo no sea un objetivo fácil de alcanzar.

¿Nuevos trabajos o desplazamiento de otros?

La preocupación por los efectos negativos de la tercerización de los call centres en países en desarrollo se está convirtiendo en un tema candente que atrae cada vez más atención. En el Reino Unido proveen de empleo hoy en día a casi medio millón de personas, lo cual representa casi el 2% de la fuerza laboral. Muchos call centres están ubicados en áreas que han sufrido la depresión industrial de finales del siglo pasado, como es el caso del sur de Gales, centro de Escocia y noreste de Inglaterra. Los call centres han sido importantes en la regeneración económica de estas regiones.⁴⁵

UNISON (el sindicato británico más grande que representa a trabajadores de los servicios públicos para contratistas privados que suministran servicios públicos y para las empresas estatales de servicios básicos) ha manifestado esta preocupación en términos muy firmes destacando que 50.000 puestos de trabajo británicos ya se han ido al exterior en los últimos dos años y que una creciente gama de funciones —desde la redacción de sistemas computacionales al procesamiento de solicitudes de seguros, pasando por la administración básica de una industria de medicamentos— se está quitando de las manos de los trabajadores occidentales y pasando, con remuneraciones que son sólo una fracción de las de estos— a profesionales en los países en desarrollo. Según el secretario general de UNISON, Dave Prentis:

⁴⁵ European Industrial Relations Observatory (EIRO), UK concerns over 'offshoring' call centres, 4-04, <http://www.eiro.eurofound.eu.int/pdf>

“UNISON acepta los avances tecnológicos y las innovaciones en los procesos comerciales intensificarán la competencia a nivel internacional pero cualquier evaluación sobre el impacto del ‘offshoring’ y el desplazamiento de trabajos alrededor del mundo debe ser más que un simple análisis de mercado. No resulta suficiente el hecho de simplemente averiguar quién paga los sueldos más bajos. El impacto social de tales cambios en el Reino Unido también debe ser tomado en cuenta. Debe haber un compromiso del gobierno para conservar los puestos de trabajo en el Reino Unido y no dejar que simplemente se escapen hacia otra parte del mundo. La economía del Reino Unido sufre severamente cuando los empleos desaparecen en ultramar⁴⁶.”

Se han manifestado preocupaciones similares en los Estados Unidos donde, según la empresa Forrester de investigación en TI, unos 400.000 empleos de servicio estadounidenses se han llevado a ultramar desde el año 2000. Forrester estima que para el año 2015, 3.3 millones de empleos estadounidenses en servicios y \$136 mil millones en salarios serán trasladados offshore.⁴⁷

Nayan Chanda del Centro Yale para el Estudio de la Globalización destaca los términos de esa preocupación:

Hay un creciente temor a que, dadas las ventajas en términos de costos y la oferta ilimitada de trabajadores competentes, los empleos que salen hoy de Estados Unidos puedan no regresar más. Los ahorros que logran las empresas al tercerizar, bajarán los precios al consumidor y aumentarán las ganancias de los accionistas pero sin generar trabajo en el mercado nacional. La solución clásica al problema de pérdida de trabajo creado por la tecnología, ha sido la de promover programas de educación y capacitación en nuevas áreas. Pero si hay disponibilidad de una oferta ilimitada de trabajadores con destrezas similares al extremo de un cable de banda ancha que cobran un décimo del salario, la solución de los textos de economía puede que no funcione. Obviamente habrá muchos trabajos de oficina que requieran un contacto directo con el cliente o equipo pero aquellos trabajos que puedan ser realizados en forma aislada van a ser cada vez más buscados en un mercado laboral global.⁴⁸

Sin embargo, según Datamonitor, el temor a la pérdida de trabajos en los Estados Unidos, hacia América Latina, es mucho ruido y pocas nueces. En su ya citado informe “Call Center Outsourcing in Latin America and the Caribbean to 2008”, Datamonitor revela que sólo 12.000 puestos de servicio al cliente se tercerizan en América Latina desde Estados Unidos y Europa.⁴⁹

En el mismo sentido, un informe del Reino Unido realizado por investigadores en las Universidades de Stirling y Strathclyde sobre call centres que tercerizan en India, concluye que a pesar de las predicciones de contracción de los últimos años, el número de centros y empleos en el sector ha seguido creciendo y que entre los recientes cierres del sector, el ‘offshoring’ a la fecha sólo ha tenido un efecto marginal.⁵⁰

⁴⁶ UNISON, ‘An offshore investment’, <http://www.unison.org.uk>

⁴⁷ Forrester, 3.3 Million US Services Jobs to go Offshore, Noviembre 2002, <http://www.forrester.com>

⁴⁸ N. Chanda, US unemployment and offshoring, Daily Times, Julio 19, 2004, <http://www.dailytimes.com.pk>

⁴⁹ TMC.net.com – Mayo 24, 2004, Fear of job losses from US call centre outsourcing to Latin America is much ado about nothing. <http://www.tmcnet.com>

⁵⁰ P. Taylor and P. Bain, Call centres in Scotland and outsourced competition from India, setiembre 2003.

Estas opiniones divergentes confirman la complejidad del problema. Esta es un área donde son necesarias las estadísticas oficiales y donde deberían realizarse análisis profundos para determinar el verdadero ritmo del desarrollo y el impacto global del teletrabajo offshore. Aún estamos lejos de esto y, en tales circunstancias, cualquier estimación corre el riesgo de ser una mera especulación. La pregunta que planteamos al comienzo de esta sección queda, entonces, sin respuesta por ahora.

¿Buenos empleos o empleos de baja calidad?

Las preocupaciones acerca de las condiciones laborales de los teletrabajadores se concentran en los salarios bajos, el ritmo del trabajo, la seguridad ocupacional y temas de la salud. Tales condiciones pueden variar enormemente de un tipo de teletrabajo a otro y, dentro de la misma modalidad de teletrabajo, según las circunstancias en que se realice; ya sea que las tareas a desempeñar requieran menos aptitudes o más calificación; ya sea que los trabajadores puedan controlar sus trabajos y ritmos de trabajo o no, y lo que es más importante, en la forma en que se aborda la organización del teletrabajo.

La lógica de la productividad que pone énfasis en la reducción de los costos operativos, que se concentra en ahorros en los salarios y costos de oficina, ha prevalecido por mucho tiempo en la primera experiencia de teletrabajo, como es el caso de los centros de entrada de datos. Están re-emergiendo ahora en conexión con nuevas formas de teletrabajo. Los call centres, el trabajo móvil, y las líneas de consulta rápida están modificando radicalmente esta lógica. Están surgiendo también nuevas lógicas de desarrollo que apuntan a aumentar el capital humano y el vínculo de los aumentos de productividad con mayores niveles de calificación y mejores condiciones de trabajo. En esta lógica del desarrollo la economía del teletrabajo y la calidad del trabajo de los teletrabajadores pueden fusionarse de tal manera en que ambas partes salgan ganando. Ambas lógicas están presentes en ALC y la manera en que evolucionen e interactúen es probable que contribuya en gran medida a configurar el teletrabajo y su ulterior éxito o fracaso en la región.

Entrada de datos

En 1999, L.L. Dunn y H.S. Dunn realizaron para la OIT un exhaustivo informe sobre empleo, condiciones de trabajo y relaciones laborales en empresas offshore de servicios de datos, en Barbados y Jamaica. Luego de varios años, el informe sigue siendo la investigación más completa sobre el tema para la región del Caribe. La información que contiene por cierto necesita ser verificada y actualizada pero el panorama general permanece vigente hasta que se produzca nueva —y muy deseada— investigación en la materia.

El estudio apuntó a la amplia disparidad salarial entre los trabajadores caribeños y sus contrapartes en los Estados Unidos y otros países industrializados. Al nivel más básico de entrada de datos, los resultados indicaron que esto podría ser algo tan mínimo como una décima de la tasa en los Estados Unidos. Esto confirmó que la principal motivación para irse offshore solía ser la de aprovechar costos salariales más bajos en países como Barbados y Jamaica. Los bajos salarios en este último era insuficientes, aparentemente, como para proveer las necesidades básicas de los trabajadores. Esto, combinado con otros factores, llevó a un permanente recambio de mano de obra entre los trabajadores

que hacían entrada de datos. La mayoría veía el empleo en entrada de datos como una fase transitoria que no podían sostener como opción de carrera. Los gerentes de estas empresas en Jamaica también confirmaron la permanente renovación del personal y una tendencia por parte de los empleados a usar la capacitación para buscar empleos menos estresantes en otra parte.

De acuerdo con el informe, los salarios en el sector se fijaban y basaban en la productividad, dependiendo del nivel y tipo de trabajo. Los empleados en niveles de calificación inferior recibían salarios básicos e incentivos a la productividad basados en velocidad, exactitud y el número de golpes de tecla por hora. Los empleados con mayor nivel de calificación o que ocupaban posiciones de supervisores recibían salarios fijos. Los beneficios para los trabajadores en entrada y procesamiento de datos por lo general incluían cobertura de seguro nacional, vacaciones y licencia por enfermedad. Algunas empresas ofrecían seguro de salud y de vida pero no siempre se daba esto. El trabajo en turnos era la norma y la mayoría de las empresas operaban con dos turnos, si bien unas pocas contaban con tres.

Las tasas de productividad podían llegar a ser muy exigentes. En Barbados las tasas de productividad se controlaban electrónicamente y el estándar exigido era de un promedio de 10.000 golpes de tecla por hora, marca que superaban la mayoría de los trabajadores según se informa. Se esperaba también una tasa de exactitud del 98% luego de un período de capacitación de tres meses. Los trabajadores se quejaban de los errores de computación que corrompían sus estadísticas de producción y les robaban sus salarios.

El informe indicaba acerca de importantes temas relativos a seguridad ocupacional y salud vinculados a dolencias visuales y músculo-óseas asociadas con la exposición a las VDU (Unidades de Exhibición Visual) durante períodos prolongados. Se mencionaba dolor de cuello, hombros y muñecas asociados al uso rápido y permanente del teclado. Se indicaba el estrés como principal afección de los trabajadores en el sector. Aparte de las exigencias excesivas del propio trabajo, el conflicto con las responsabilidades familiares aumentaba la tensión ya que la mayoría de los trabajadores eran mujeres con hijos. Las necesidades prácticas de los géneros, como el cuidado de los hijos y proximidad de la vivienda al centro de trabajo, no se tenían en cuenta al hacer la planificación para el sector. Por lo tanto, los empleados experimentaban mucha tensión y de allí su variado nivel de productividad y presentismo. Estos factores combinados dieron lugar a la percepción de que los trabajadores tenían una mala disposición hacia la tarea.

Un análisis del clima de las relaciones industriales indicó que la libertad de asociación y el derecho a organizarse no eran cosas, por lo general, respetadas en el sector. La mayoría de las empresas carecían de sindicatos. El Sindicato de Trabajadores de Barbados había intentado sindicalizar cuatro empresas de entrada de datos y se había topado con gran resistencia (especialmente por parte de una empresa de los Estados Unidos). Algunas compañías incluso amenazaron con reubicar sus operaciones en otros destinos.

En general el estudio señaló que:

“La competitividad global, el cambio tecnológico y las políticas de inversión nacionales, todos influyen en el contenido y calidad de los trabajos, la elección de la

*fuerza laboral y las condiciones de trabajo en las empresas offshore de servicios de datos. Estos factores traen como resultado una adhesión limitada a la Declaración Tripartita de Principios relativos a las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT”.*⁵¹

Teletrabajo desde el hogar

Los riesgos de salud y seguridad de los teletrabajadores desde el hogar incluyen todos aquellos que se encuentran en los entornos de oficina convencionales, agravados por el hecho de que las viviendas no fueron construidas para albergar actividades laborales extra-domésticas. Hay además varias otras preocupaciones adicionales a ser tenidas en cuenta que han sido identificadas por el Centro de Teletrabajo y Teleformación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

PREOCUPACIONES RELATIVAS AL TELETRABAJO⁵²

Desventajas para el teletrabajador	Soluciones
<p>Aislamiento Los trabajadores pueden sentir que ya no pertenecen a la empresa si pierden contacto en esta organización informal.</p> <p>Pueden sentir que la empresa los olvida. Este aislamiento debe entenderse sólo como una separación del resto de sus colegas pues el teletrabajador produce un cambio en sus relaciones sociales, no un aislamiento social total, aún cuando trabaja desde casa.</p>	<p>Una mezcla entre contacto virtual e in situ. Propuesta basada en el acuerdo voluntario de ambas partes.</p> <p>Desarrollar actividades (recreativas) fuera del horario de oficina con el equipo de trabajo.</p> <p>Posibilidad de volver al lugar de trabajo anterior.</p>
<p>Requisito de una nueva calificación laboral</p> <p><i>Toma de decisiones:</i> cuando se enfrenta con dudas relativas al trabajo, pues no cuenta con un jefe o colega para consultar.</p> <p><i>Conocimiento técnico:</i> no contará con la ayuda inmediata que generalmente da el departamento de TI y por lo tanto tendrá que incorporar nuevas habilidades.</p>	<p>Asegurar la capacitación para desarrollar las nuevas destrezas que el trabajo requiere. Detectar el potencial de desarrollo.</p>
<p>Dificultades sindicales y de</p>	

⁵¹ L.L.Dunn y H.S. Dunn, Employment, working conditions and labour relations in offshore data services enterprises: Case studies of Barbados and Jamaica, Multinational Enterprise programme, Working Paper N°86, 1999, OIT, Ginebra.

⁵² Centro de Teletrabajo y Teleformación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires – Principales Desventajas del Teletrabajo, <http://www.caminandoutopias.org.ar>

<p>participación Un teletrabajador que trabaja muy lejos de la oficina puede no estar informado de las actividades realizadas por su propio sindicato.</p> <p>El teletrabajador puede ver su derecho a ser electo afectado cuando se votan representantes.</p>	<p>Suministrar información sobre los teletrabajadores a los Sindicatos.</p>
<p>Aumento de algunos gastos del trabajador Mantenimiento del equipo.</p> <p>Energía eléctrica (especialmente si el trabajador vive solo y trabaja en casa; esto aumenta las horas de consumo energético)</p>	<p>Evitar que esta modalidad laboral sea una tercerización de costos, del empleador al trabajador.</p>
<p>Irrupción en la vida privada del trabajador</p> <p>Si la persona trabaja en su casa, el empleador puede solicitarle que la convierta en una oficina, atendiendo a clientes o teniendo acceso para auditar su trabajo.</p>	<p>El acceso o las inspecciones del empleador a casas privadas debería ser negociado previamente, especialmente para verificar las condiciones ambientales y de seguridad de las áreas de trabajo. Los empleadores deberían saber muy bien que los hogares de los empleados no pueden ser usados como oficina o espacio público.</p>
<p>Mayor explotación del empleado</p> <p>Más horas o mayor disponibilidad para la compañía e invasión de la privacidad a través de un inadecuado software de gestión .</p>	<p>Determinar los objetivos y resultados del trabajo al igual que con los demás trabajadores. Desarrollar software de control que respete la vida privada del trabajador.</p>
<p>Seguridad laboral y social más complicada. Accidentes de trabajo. Requisitos ergonómicos del entorno laboral.</p>	<p>Garantizar las mismas protecciones que se aplican al resto de los empleados.</p> <p>Asegurar que el espacio laboral cumpla con los aspectos legal y operativo para realizar la tarea.</p>
<p>Menor salario Con menos gastos de transporte, alimentación y vestimenta, es</p>	<p>Esto coloca a los teletrabajadores en desventaja. Su tarea debe</p>

posible que el empleador pueda proponer una reducción del salario o los beneficios.	ser entonces re-calificada de acuerdo con los requisitos de las nuevas habilidades para el trabajo.
Gastos por reacondicionamiento de la casa Si el empleado no dispone de un lugar adecuado para trabajar en su casa, significa que tendrá que reacondicionarla.	Generalmente, esto es parte de la negociación entre las partes. La empresa no siempre cubre estos gastos.
Aumento de tensión y estrés No todos los trabajadores están preparados para ser evaluados sólo por sus resultados.	Metas y criterios de trabajo claros. Mantener comunicación escrita. Ofrecer capacitación adecuada. Período de prueba para ver si se puede adaptar a las nuevas demandas.

Call centres

Las condiciones de trabajo en los call centres pueden variar enormemente dependiendo en gran medida del tipo de trabajo que se esté realizando. Existe una diferencia considerable, por ejemplo, entre el grado de satisfacción laboral y presión laboral que experimenta un agente de call centre altamente calificado que ofrece asesoramiento profesional a quienes llaman a líneas telefónicas de ayuda y el que experimenta un agente con sueldo bajo, menor estatus, que maneja consultas de rutina y habla según un guión ya preparado.

El primer punto a considerar en este respecto es la propia naturaleza de la fuerza laboral que generalmente consiste de personas desocupadas sin una verdadera fuerza contractual. En Jamaica, por ejemplo, el desempleo –a pesar de una reducción en años recientes—sigue siendo alto. Los call centres pueden elegir entre una gran oferta de buscadores de trabajo calificados. Se informa que: “cuando el operador de turismo Apple Vacations tuvo que llenar 20 puestos de trabajo, el equipo recibió unos 1.500 aspirantes.⁵³”

Las remuneraciones son no sólo competitivas con respecto al país que terceriza sino que también deben serlo entre los tercerizados. Es una situación que podría desencadenar un círculo vicioso por el cual, en la lucha por ofrecer menores y menores salarios, se activa un proceso de explotación que podría ser muy difícil de desenredar.

Los call centres que están dominados por la presión de cumplir objetivos de venta y/o tomar llamadas lo más rápido posible, pueden convertirse en entornos particularmente estresantes. Se han constatado niveles especiales de tensión y exposición a insultos por parte de los clientes furiosos en los call centres dedicados al manejo de quejas.

⁵³ W. Hench, Sun, Sex, Surf and Call Centres cit

También preocupa la alta tasa de recambio de personal. Dados los costos y las crecientes dificultades de selección de personal, este resulta un tema de creciente atención para los gerentes. En Argentina, por ejemplo, hay 1.300.000 estudiantes en todas las universidades del país y 400.000 en Buenos Aires. Estos son candidatos típicos en Argentina para convertirse en operadores telefónicos si bien su tasa de recambio puede que sea muy elevada.⁵⁴

El alto grado de vigilancia electrónica también se ha planteado como un tema. Se han puesto en funcionamiento sistemas de vigilancia electrónica o personal en prácticamente todos los call centres para el monitoreo tanto de las operaciones como de su calidad. En Argentina, un estudio de CONICET (Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas) indicó que los agentes de los call centres están especialmente expuestos al estrés⁵⁵ y que hasta un 20% de esos agentes emplea tranquilizantes.⁵⁶

La falta de una adecuada representación de los trabajadores puede hacer aún más difícil que se superen estos problemas. En algunos países y sectores, la organización sindical en los call centres ha sido muy baja. Esto se debe en parte a que los call centres se establecen por lo general en lugares nuevos, con una fuerza laboral recientemente seleccionada. El personal empleado (casi siempre jóvenes trabajadores y/o mujeres que reinician la actividad laboral) puede no contar con una membresía sindical previa.

Oportunidades profesionales

El teletrabajo ofrece una amplia gama de oportunidades profesionales. Durante el Segundo Congreso Virtual sobre “Integración sin barreras en el Siglo XXI” el argentino Pablo Pascuzzi presentó la siguiente lista de ocupaciones de teletrabajo:

- Administración de bases de datos
- Consultoría en diferentes profesiones
- Atención al cliente
- Edición de texto
- Diseño gráfico
- Diseño de web
- Entrada de datos
- Periodismo
- Escritores
- Programadores informáticos
- Consultas telefónicas
- Traductores
- Telemarketing
- Teleprocesamiento
- Vigilancia electrónica⁵⁷

⁵⁴ Teleperformance Argentina, <http://www.teleperformance.com.ar/>

⁵⁵ R. Smith, Los call centres ya exportan sus servicios a Europa y los EEUU, La Razón/Clarín, 12 de abril de 2004

⁵⁶ Entrevistas del autor con representantes de la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios - FAECYS

⁵⁷ Segundo Congreso Virtual, “Integración sin Barreras en el Siglo XXI”, Red de Integración Especial (RedEspecial): Telecentros como núcleos de trabajo, <http://www.redespecialweb.org>

Las habilidades profesionales necesarias para llevar a cabo las anteriores ocupaciones deben ser integradas, en el caso de los teletrabajadores, con un gran espectro de calificaciones adicionales que se requieren especialmente para este tipo de trabajo. El perfil del teletrabajador también incluye:

Auto-motivación

Disciplina

Capacidad de organizarse con control externo mínimo

Adaptabilidad: capacidad de trabajar con contacto social reducido

Auto-organización: equilibrar el trabajo con otras responsabilidades

Auto-determinación: toma de decisiones

Destreza tecnológica: conocimiento de técnicas que permite trabajar fuera de oficina

Planificación: acuerdo mutuo sobre fechas de entrega

Auto-confianza

Capacidad para la resolución de problemas

Iniciativa⁵⁸

El gran desafío a alcanzar es dotar a los candidatos al teletrabajo de tan compleja gama de destrezas profesionales y calificaciones. Cumplir con este desafío exige un importante esfuerzo en el área educativa, la capacitación y actualización de la capacitación, esfuerzo que debe ir dirigido a los diferentes perfiles de los teletrabajadores.

En este sentido se pueden identificar tres perfiles principales para los teletrabajadores en ALC:

- *Teletrabajadores desde el hogar subordinados*, con más frecuencia son mujeres, relativamente jóvenes, con buena educación, urbanas, que trabajan para grandes empresas si bien el teletrabajo se están expandiendo en forma progresiva entre las PYMES (pequeñas y medianas empresas);
- *Teletrabajadores desde el hogar independientes*, incluyendo profesionales de alto nivel; personas que han perdido su trabajo debido a la crisis económica y procesos de racionalización muy severos y buscan nuevas oportunidades; personas que nunca fueron empleadas e intentan las nuevas oportunidades que ofrece el teletrabajo; jóvenes que se insertan en el mercado laboral por primera vez al completar su educación;
- *Trabajadores en call centres o centros de operaciones offshore*, por lo general se incluyen aquí jóvenes involucrados en una serie de operaciones relativamente sencillas; o personas con altas calificaciones para realizar servicios especializados.

Cada uno de los grupos o sub-grupos arriba mencionados requiere intervención específica y capacitación con un objetivo concreto. Es de vital importancia que esta capacitación esté hecha a la medida de las necesidades especiales de los diferentes tipos de teletrabajadores, de lo contrario los resultados de incluso la más intensa capacitación podrían ser totalmente insuficientes.

⁵⁸ S. Núñez, Los trabajos más comunes a distancia, Invertia. Copyrights 2003, Terra Network, <http://www.invertia.com>

Esto suele ser el caso. A pesar de la plétora de sitios web que proponen oportunidades de teletrabajo y asistencia a los futuros teletrabajadores, los riesgos de una inadecuada inserción al difícil mundo del teletrabajo son altos. La Asociación Española de Teletrabajo se refiere incluso a las “Seudo-Ofertas de Teletrabajo”. En un estudio profundo de los sitios web relevantes, la asociación revela las numerosas formas de explotación de la buena fe de los potenciales teletrabajadores.⁵⁹

Del lado positivo, un creciente número de iniciativas se están implementando para introducir a los interesados en las destrezas especiales que requiere el teletrabajo. Se han ofrecido cientos de becas de capacitación en años recientes a través de la UNESCO – Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura desde su Oficina para América Latina y el Caribe, a jóvenes cuyas edades oscilan entre 18 y 29, que deseen acercarse al teletrabajo. La iniciativa incluye cursos introductorios al teletrabajo y cursos especiales para quienes desean lanzar actividades de teletrabajo así como para las PYMES que deseen experimentar esta nueva forma de trabajo.⁶⁰

En este sentido, es esencial que la exposición a las TICs comience a muy temprana edad. En Barbados, por ejemplo, el Ministerio de Educación lanzó el “EDUTECH 2000” que es un programa para exponer a los estudiantes en todas las escuelas al uso de la tecnología como herramienta de trabajo. Bajo este programa todas las clases a nivel de primaria y secundaria estarán equipadas con computadoras y habrá un laboratorio de computadoras para las escuelas con menos de 500 estudiantes y dos laboratorios para aquellas con más de 500 estudiantes.⁶¹

En Jamaica, en respuesta a la iniciativa del gobierno de Jamaica para integrar tecnología de la información en la educación y desarrollar el sector como una industria viable, HEART Trust, la Agencia Nacional de Capacitación, ofrece cursos de capacitación a los programadores en informática, a quienes desarrollan software y a los instructores de tecnología de la información. En colaboración con la Jamaica Computer Education Society Foundation, HEART Trust se embarcó en una iniciativa masiva de integración tecnológica con profesores de las escuelas secundarias de toda Jamaica, además de equipar a la mayoría de las escuelas con computadores y laboratorios de informática.⁶²

Oportunidades especiales

Género y teletrabajo

Considerado originalmente, en su forma inicial de teletrabajo desde el hogar, como una forma de trabajo típica para las mujeres, el teletrabajo se está expandiendo ahora en una variedad de formas nuevas que rompen con este estereotipo y ofrece a la mujer nuevas oportunidades laborales que la separan del papel tradicional de madre/ama de casa/trabajadora de segunda categoría. Estas oportunidades no pueden desecharse aunque el camino a recorrer no sea fácil.

⁵⁹ Asociación Española de Teletrabajo, Seudo-Ofertas de Teletrabajo, <http://www.redtelework.com>

⁶⁰ Fuente: <http://infolac.ucol.mx>

⁶¹ Fuente: <http://edutech2000.gov.bb>

⁶² Fuente: <http://www.heart-nta.org>

La brecha relativa a género en materia de TICs aún persiste. Los informes disponibles mencionan sólo un promedio de alrededor del 38% de mujeres entre los usuarios web de ALC, pero no hay información que compare variables tales como sexo, edad, clase social, lugar de residencia, nivel educativo, etc. Esto plantea un importante obstáculo a la hora de planificar políticas y programas orientados a la mujer y/o equilibrar las diferencias de género en este campo.⁶³

Existen, sin embargo, indicaciones alentadoras con respecto a que la proporción de usuarios femeninos de Internet está aumentando en ALC. Un estudio de la Comisión Económica para América Latina-CEPAL demostró que, entre 1999 y 2000, el grupo de mayor crecimiento entre los usuarios de la web en América Latina eran mujeres cuyas edades estaban entre los 12 y 17, así como mujeres de más de 55, e indicó además que las mujeres podrían superar en número a los hombres en el futuro.⁶⁴

Sin embargo, cuando se materializan las oportunidades del teletrabajo, pueden presentarse trabajos de mala calidad y prácticas discriminatorias. En particular, se informa que con el teletrabajo pueden persistir o incluso aumentarse la segregación laboral y el fenómeno de topes a la promoción laboral. S. Mitter indica que en servicios de apoyo de oficina hay una tendencia discernible a emplear mujeres teletrabajadoras en operaciones que exigen aptitudes menos complejas, en lugar de contratar hombres.

ESTRUCTURA DE GÉNERO EN SERVICIOS DE APOYO DE OFICINAS⁶⁵

<i>De rutina: sólo requiere calificación básica – predominan las mujeres</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtención y procesamiento de datos 2. Call centres para clientes – consultas de rutina, recepción de pedidos, y pases 3. Reservas de hotel y alquiler de automóviles 4. Centros de servicios virtuales (ejemplo: entrega de pizzas a domicilio)
<i>De discreción: requiere capacitación técnica y resolución de problemas – predominan las mujeres</i>
<ol style="list-style-type: none"> 5. Verificación y corrección de datos (ej.: documentos con escaneado óptico) 6. Procesamiento de reclamaciones/quejas 7. Gestión de listas de direcciones 8. Servicios secretariales a distancia 9. Call centres para clientes – consultas sobre cuentas, apoyo post-venta
<i>De especialización: requieren experiencia específica y autoridad gerencial – Predominan los hombres</i>
10. Contabilidad, teneduría de libros, liquidación de sueldos

⁶³ G. Bonder, From access to appropriation: Women and ICT policies in Latin American and the Caribbean – EGM/ICT/2002/EP.3, 29 noviembre 2002, Naciones Unidas, División for the Advancement of Women (DAW) Expert Group Meeting on “Information and communication technologies and their impact on and use as an instrument for the advancement and empowerment of women”, Seúl, República de Corea, 11-14 noviembre, 2002.

⁶⁴ Mujeres e Internet, <http://www.aat-ar.org>

⁶⁵ Adaptado por S. Mitter de IT Information Technology Vol. 11 N°2, diciembre 2001, p.29

11. Publicación electrónica
12. Diseño y gestión de sitios web
13. Call centres para clientes – resolución de problemas/disputas
14. Transcripción técnica (ej.: médica, legal)
15. Gestión de registros médicos
16. Apoyo técnico *on line*
17. Realización de índices o compendios
18. Redacción técnica o de investigación

Evidencia similar de Barbados indica que la mujer domina los rangos de trabajadores con menor paga y menores destrezas mientras que la mayoría de los programadores de software (con mayores calificaciones y salarios) son hombres. El informe de L.L. Dunn y H.S. Dunn que mencionamos anteriormente, demostró que más del 95% de los trabajadores empleados en el sector informático eran mujeres menores de 29 años y que la mayoría tenía hijos. En las empresas visitadas había unos pocos hombres involucrados en la entrada de datos pero se encontraban más en posiciones de gerencia y supervisión. Por ejemplo, una empresa tenía diez operadores masculinos (4%) en un total de 250 operadores, así que las mujeres representaban un 96% de todos los trabajadores. Entre los programadores de software la relación era inversa, con un sesgo a favor de los hombres.

El informe concluía diciendo que:

“Las trabajadoras mujeres, muchas de las cuales recién ingresan a la fuerza laboral, son altamente vulnerables pues no son conscientes de sus derechos como trabajadoras. Ignoran las normas de seguridad de la OIT y no comprenden los peligros que representan para su salud las altas velocidades en forma sostenida, las malas condiciones de ubicación, iluminación y postura. Sin la protección de organizaciones laborales y un adecuado monitoreo por parte de órganos oficiales, seguirán siendo vulnerables en materia de enfermedades ocupacionales de consecuencias catastróficas⁶⁶.”

Teletrabajo para los discapacitados

Recoger datos confiables acerca de personas con discapacidades resulta difícil en la mayor parte de América Latina y el Caribe. En muchos países, la recolección es esporádica y las diferentes definiciones entre encuestas y países hacen que las comparaciones sean extremadamente difíciles. Esto a su vez limita el desarrollo de programas efectivos de inclusión y restringe los esfuerzos para desarrollar y monitorear políticas públicas apropiadas.⁶⁷

Por ejemplo, el PNUD (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo) en su Informe sobre Desarrollo Humano de 1997 estimó un total de 8.870.000 personas con discapacidades en México, 15.533.100 en Brasil, 396.000 en Nicaragua y 326.700 en

⁶⁶ L.L.Dunn y H.S. Dunn, Employment, working conditions and labour relations in offshore data services enterprises: Case studies of Barbados and Jamaica, Multinational Enterprise Programme, Working Paper N°86, OIT, 1999, Ginebra.

⁶⁷ A. Montes y E. Massiah, Disability Data: Survey and methods Issues in Latin America and the Caribbean, Inter-American Development Bank, <http://www.iadb.org>

Costa Rica. Esto representaba alrededor del 10% de la población total en cada país. Sin embargo en el 2001, la tasa de discapacidad en Brasil se midió en un 16%. La tasa más elevada medida en el 2001 no fue resultado de una explosión de la discapacidad en Brasil sino de un análisis más cuidadoso.⁶⁸

Contra este antecedente, la TIC ofrece una nueva y extensa gama de oportunidades laborales a las personas discapacitadas. En lugar de tener que desplazarse al trabajo por medios generalmente inadecuados de transporte y desempeñar el trabajo en un entorno laboral que no está hecho a la medida de sus necesidades especiales, pueden, sin la complicación del transporte, satisfacer tales necesidades desde sus casas o lugares especialmente diseñados para ese trabajo. Pueden también evitar la continua exposición a los prejuicios basados en su apariencia y, debido a la flexibilidad que caracteriza al teletrabajo, pueden trabajar en los horarios adecuados y de la forma que mejor se adecue a su discapacidad.

En Chile, la necesidad de explorar el potencial del teletrabajo para aumentar las oportunidades laborales de la gente con discapacidades está expresamente señalada como prioridad en el documento estratégico “Política de desarrollo de Competencias en nuevas Tecnologías de Información y Comunicación”.

Dichas políticas deberían estar dirigidas a:

- *Promover el desarrollo de programas de capacitación en las destrezas necesarias a nivel del teletrabajo, para que provean herramientas a las personas que elijan trabajar de esta manera (madres solas que prefieran trabajar en casa, personas físicamente discapacitadas); capacitándolas para que puedan trabajar en buenas condiciones laborales, ya sea empleando TIC avanzada así como con temas de gestión de teletrabajo, incluyendo administración del tiempo, administración contable, clarificando y administrando los canales de comunicación en forma óptima. Esto se realizaría conjuntamente con el Departamento de programas Sociales de SENCE (Servicio Nacional de la Capacitación y Empleo), con miras a incluirlo en el nuevo plan de adjudicación de recursos de FONCAP (Fondo de Capital Social) para grupos vulnerables*
- *Identificar especialidades en TIC que fueran especialmente pertinentes para ciertos tipos de discapacidades como para desarrollar una oferta de capacitación adecuada. Para ello, se establecerán mecanismos financieros coordinados con FONADIS (Fondo Nacional de la Discapacidad) y SENCE. A través de estas dos organizaciones se implementarán mecanismos de difusión de esta información, dirigida en especial a las asociaciones comerciales,*

⁶⁸ G. Hernández Licono, Departamento de Economía, ITAM, Disability and the labor Market in Latin America – documento presentado a la conferencia anual del Banco Inter-Americano de Desarrollo, Chile, marzo de 2001, <http://www.disabilityworld.org>
El Banco Mundial, Disability in the Latin American and Caribbean Region, marzo 24, 2004, <http://web.worldbank.org>

*organismos de capacitación y agencias públicas y privadas vinculadas a la inclusión y provisión de trabajo a aquellos más vulnerables.*⁶⁹

En Brasil, organizaciones como SEBRAE (de ayuda para las pequeñas y micro empresas) y AVAPE (Asociación para la Promoción y Valorización de Personas con Discapacidades) ya se encuentran activas en este tema. Hay también numerosas empresas en Brasil con una rica experiencia en call centres para los discapacitados. Entre ellas: Ford, Xerox, Kodak, Petrobras, Embratel, así como Agencias Gubernamentales.

En Argentina, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires emitió un decreto en el 2003 por el cual la capacitación para el teletrabajo debía incluirse en el actual Programa de becas dirigidas a la integración laboral de personas con necesidades especiales.⁷⁰

Transformar estas oportunidades en trabajos reales y, lo que es más importante, en trabajos de calidad, puede no ser asunto fácil. Los países en ALC no son productores de las tecnologías especiales que las personas con discapacidad requieren para acceder al trabajo y estas tecnologías son muy costosas. El riesgo de aislamiento —en particular en el caso de teletrabajadores discapacitados que trabajan desde sus casas— puede ser muy alto y debería ponerse especial cuidado en evitarlo.

El rápido desarrollo de los call centres en ALC parece ofrecer una respuesta a algunas de estas preocupaciones. Los call centres con personas discapacitadas —algunos exclusivamente con trabajadores discapacitados— son una realidad creciente. En estos call centres el aislamiento del teletrabajador desde su hogar podría ser, en principio, evitado. Los costos de la tecnología podrían pagarse más fácilmente. Más aún, el nivel de destreza requerido sigue no siendo demasiado exigente y esto facilita la selección inmediata de los discapacitados sin el tiempo y costo que significan la capacitación que generalmente de requiere para ingresar al mercado laboral tradicional.

Sin embargo, trabajar en un call centre no podría ser considerado una panacea para los discapacitados. Existen graves preocupaciones en torno al tema de las condiciones de trabajo, incluyendo una serie de cuestiones ergonómicas y de salud que podrían ser de relevancia específica en el caso de los teletrabajadores discapacitados. En el caso de call centres exclusivos para teletrabajadores discapacitados, el riesgo de relegarlos en una nueva especie de ghetto también resulta preocupante. Otra fuente de duda es el hecho de que las nuevas tecnologías gradualmente erosionan las tareas más simples que son las que, por lo general, desempeñan los trabajadores discapacitados.

Por otro lado, la importancia de que las personas discapacitadas —que generalmente quedan marginadas por del desempleo— puedan ir ganando acceso al trabajo es de vital importancia y debería ser explorada al máximo. Esta es un área muy prometedora y que podría muy bien constituir un tema prioritario de investigación para algún futuro proyecto del IDRC en teletrabajo en ALC.

⁶⁹ “Política de Desarrollo de Competencias en Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (NTIC)” Presentado por la señora Ministra de Educación al Comité Intergubernamental de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, Noviembre 2002

⁷⁰ Informe N°300 CGAPFF03 del 4 de setiembre de 2003

EL TELETRABAJO EN CONTEXTO

La regulación del teletrabajo

A medida que crece la importancia del teletrabajo y proliferan nuevos programas y experiencias en ALC, las reglas que se aplicaban a las situaciones tradicionales del entorno laboral se ven cada vez más cuestionadas. ¿Debería concentrarse el esfuerzo en la interpretación de las reglas existentes y tratar de adaptarlas a las circunstancias cambiantes o deberían establecerse nuevas reglas para responder a las realidades específicas del teletrabajo? Hasta ahora la respuesta general ha sido la de abordar las nuevas situaciones con las viejas herramientas. Sin embargo, las reglas concebidas para las situaciones laborales tradicionales muestran sus límites con el teletrabajo y la necesidad de una disciplina específica de esta forma de trabajo está recibiendo cada vez más atención en ALC.

En Brasil, la Constitución del 5 de octubre de 1998, en su Art. 7º, N° XXVII, dispone de una protección legislativa a los trabajadores, en relación con la automatización. No se ha implementado ninguna ley todavía de acuerdo a lo que en esta etapa es simplemente una reforma que facilita las cosas pero es probable que, si se formulara nueva legislación en esta área, de seguro cubriría el teletrabajo. El artículo 218 de la Constitución, que dispone de incentivos para las empresas que contribuyan activamente a la innovación científica y tecnológica y que compartan con sus trabajadores los beneficios de un aumento en la productividad, también resulta relevante. Como hemos visto en capítulos previos, Chile ya ha introducido legislación específica sobre el teletrabajo mientras que otros países como Argentina, parecen decididos a introducir nueva legislación en esta área.

La forma en que se ha encarado el problema hasta ahora en ALC ha sido la de simplemente extender la disposición de la legislación existente al trabajo subordinado para subordinar a los teletrabajadores. Sin embargo, esto deja sin resolver una serie de cuestiones cruciales, donde se destaca la especificidad de ciertas situaciones de teletrabajo con respecto a las formas tradicionales del trabajo subordinado, así como la determinación de qué constituye subordinación en el caso del teletrabajo.

Con respecto al primer punto se ha enfatizado cómo la reglamentación futura debería también incluir disposiciones sobre temas tales como el acceso de los sindicalistas y empleadores al entorno laboral de los teletrabajadores; la interacción entre riesgos domésticos y laborales en el hogar; la propiedad de la tecnología empleada para teletrabajar y el costo vinculado al funcionamiento de tal tecnología.⁷¹

Sobre el tema de la subordinación, se hace cada vez más claro que las fronteras entre el estatus de auto-empleo y el de empleado se van desdibujando, y que ha habido un aumento en lo que podría llamarse auto-empleo falso. La OIT también ha indicado los problemas que pueden surgir para este tipo de situaciones:

⁷¹ El Avance del Teletrabajo en Argentina. Legislación laboral del Teletrabajo, <http://www.caminandoutopias.org.ar>

“El ocultamiento y la ambigüedad pueden muy bien llevar a una verdadera falta de protección de los trabajadores, al impedir total o parcialmente la aplicación de la legislación laboral, con efectos adversos también para la sociedad como un todo. En tales casos, la normativa que se supone debe proteger al trabajador no se aplica puesto que el empleador considera que el trabajador no es un empleado o no es su empleado. Cuando los trabajadores intentan que la normativa se aplique, encuentran que el concepto del empleador se disuelve en una serie de diferentes partes, algunas de las cuales están muy distantes entre sí.”⁷²

Se han manifestado preocupaciones similares en ALC a nivel de los académicos que participan en un agitado debate acerca de los alcances y límites de la subordinación en el teletrabajo. Algunos de ellos enfatizan un aflojamiento de la relación de subordinación durante el teletrabajo y llegan incluso a hablar de subordinación virtual:

“La subordinación en el teletrabajo puede mitigarse eventualmente. En algunos casos hasta puede darse mayor autonomía. Se diluyen las órdenes de servicio. Un gerente puede no tener a quién dar órdenes ya que no hay una oficina, trabajo interno, etc. La tecnología termina por crear una nueva forma de subordinación: el empleado puede no estar conectado directamente con el empleador pero lo está indirectamente... Luiz Carlos Amorim Robortella defiende el concepto de abandonar la idea del trabajo subordinado, sugiriendo que la disciplina está experimentando una transformación estructural, modificando la subordinación versus el esquema de autonomía y, por lo tanto, tomando la subordinación como la aplicación de criterios del Derecho Laboral... Es obvio, al hablar de un teletrabajador, la figura de la subordinación no aparecerá tan conceptual y claramente como se la definía antes. Cuanto más lejos esté la tarea de la organización productiva, más difícil será establecer la subordinación necesaria para caracterizar la labor. Al mismo tiempo, no se da una ausencia total del poder de la autoridad o dirección del empleado durante el teletrabajo. Es cierto que el teletrabajador tendrá más autonomía y libertad de acción al realizar trabajo fuera de la oficina, pero siempre habrá parámetros establecidos por quien recibe el trabajo. La jerarquía y la supervisión que fueron antes rígidas y centralizadas, se suavizarán y el concepto de subordinación deberá ajustarse a la realidad de ser concebido desde la perspectiva de una relación contractual. Según José Affonso Dellegrave Neto, la subordinación ha pasado a ser vista como un poder de autoridad abstracto del empleador con una correspondiente obligación laboral por parte del trabajador que asume carácter virtual.”⁷³

Otros académicos destacan cómo podría muy bien existir una relación de total subordinación en el teletrabajo, dependiendo de la manera en que el empleador determine y controle la ejecución del trabajo en la situación concreta.

“Las consideraciones previas nos permiten concluir que trabajar en o fuera de la empresa no es una prerrogativa de más o menos subordinación o dependencia. En el teletrabajo, la subordinación o dependencia pueden estar presentes en el mismo grado que en el trabajo tradicional, sólo que se realiza con el empleo de nueva tecnología: telemática e informática. El gerente se encuentra físicamente más lejos de los teletrabajadores y al mismo tiempo inmaterialmente más cerca de ellos, navegando la

⁷² OIT, Reunión de Expertos sobre “Workers in Situations Needing Protection – The Employment Relationship” Scope, Ginebra, 15-19 mayo, 2000

⁷³ M. Pino Estrada, El Teletrabajo en el Derecho Brasileño, <http://www.alfa-redi.org>

red, pudiendo ejercer control directo sobre los resultados del servicio del teletrabajador. En otras palabras, la computadora representa una extensión de la empresa, tanto para el teletrabajador como para el empleador."⁷⁴

Otro tema clave a ser considerado es la regulación aplicable en situaciones de teletrabajo transfronterizo u offshore. Como hemos visto en capítulos anteriores, estas situaciones se vuelven cada vez más frecuentes y plantean un número de problemas al derecho internacional. ¿Debería aplicarse la legislación del lugar donde se realiza el trabajo o la del país donde se ubica la empresa empleadora o donde se ha firmado el contrato de trabajo? Y ¿qué ocurre en el caso de los numerosos teletrabajadores que realizan tareas desde diferentes lugares en el transcurso del tiempo? Estos temas son extremadamente complejos y llaman cada vez más la atención en ALC, si bien el debate sobre los mismos está lejos de cualquier conclusión.⁷⁵

Por último está el tema de qué tipo de reglas deberían emplearse para el teletrabajo. El problema aquí es cómo se puede regular el teletrabajo sin limitar su enorme potencial y sin afectar negativamente la flexibilidad que es una característica básica de esta nueva modalidad de trabajo.

La respuesta en Europa se ha dado en el uso selectivo de herramientas que son en sí mismas muy flexibles, como por ejemplo los acuerdos colectivos en lugar de la legislación. En ALC, por el contrario, la negociación colectiva en esta área no existe y los esfuerzos se centran en cambiar la legislación vigente o introducir otra nueva. La legislación es una herramienta mucho más rígida que los acuerdos colectivos y resulta realmente efectiva cuando el área a ser cubierta es lo suficientemente estable como para permitir que esa rigidez no sea impedimento para el desarrollo de nuevas formas de trabajo como el teletrabajo. Por otro lado, los riesgos de marginalización e incluso de explotación de los teletrabajadores son muchos y deben ser tratados urgentemente mediante protección adecuada. Esta es otra importante área que ciertamente merecería investigación para ofrecer una respuesta equilibrada que satisficiera las necesidades especiales de la región latinoamericana y del Caribe.

Políticas en materia de teletrabajo

La configuración de políticas adecuadas para orientar y apoyar el desarrollo del teletrabajo resulta esencial para el éxito de esta forma de trabajo. El Plan de Acción aprobado por 176 países durante la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, en diciembre del 2003, destacó la importancia e indicó las áreas de prioridad para tales políticas. Estas deberían estar dirigidas a:

- a) *Alentar el desarrollo de las mejores prácticas para los trabajadores electrónicos, empleadores electrónicos, a nivel nacional, sobre principios de justicia e igualdad de género, respetando todas las normas internacionales relevantes*

⁷⁴ Sulmer Paola Ramírez, Venezuela: El Teletrabajo, Encuadramiento Jurídico y su Sujeción a la Ley del Trabajo Venezolana, <http://www.alfa-redi.org>

⁷⁵ M. Pino Estrada, Brasil: O Teletrabalho Transfronterço no Direito Brasileiro. Alfa-Redi: Revista de Derecho Informático, 23 setiembre del 2004, <http://www.alfa-redi.org>

- b) *Promover nuevas formas de organización del trabajo y los negocios con el propósito de aumentar la productividad, el crecimiento y bienestar a través de la inversión en TICs y recursos humanos*
- c) *Promover el teletrabajo para permitir que los ciudadanos, especialmente en los países en desarrollo y las pequeñas economías, puedan vivir en sus sociedades y trabajar en cualquier parte, y aumentar las oportunidades de empleo para mujeres y personas con discapacidades. Al promover el teletrabajo, se deberá prestar especial atención a las estrategias que favorecen la creación de empleos y la retención de la fuerza laboral calificada*
- d) *Promover programas de intervención temprana en ciencia y tecnología dirigidos a mujeres jóvenes para aumentar el número de mujeres en carreras vinculadas a las TICs.⁷⁶*

A nivel nacional la sensibilización y atención con respecto al papel clave de las TICs en la sociedad han aumentado rápidamente en años recientes. En varios países de ALC esto se ha reflejado en la producción de documentos en materia de políticas, tales como el Libro Verde sobre la Sociedad de la Información en Brasil (se presentan extractos del mismo más adelante), que proponen un nuevo desarrollo social dirigido a combinar el avance tecnológico y social en el terreno laboral.

Oportunidades de empleo para todos: más y mejores trabajos

“La nueva economía está revolucionando las estructuras productivas y el mercado laboral se está transformando radicalmente. Los empleos y áreas de trabajo tradicionales se están transformando, sustituyendo e incluso eliminando. Para Brasil, el desafío consiste en aprovechar el avance tecnológico para generar más y mejores oportunidades de empleo que puedan llegar a la población de bajos ingresos y las minorías marginadas de la sociedad, así como mantener a los profesionales de mayor calificación en el país. Es esencial, entonces, ampliar la posibilidad de que los trabajadores sean empleados mediante el aprendizaje continuo y a través del desarrollo de nuevas habilidades y capacidades, especialmente las referidas al conocimiento de TICs. Esto resulta cierto tanto para las generaciones que ingresan hoy día en el mercado laboral como para aquellos ya en el mercado que aún no han logrado esas destrezas y deben reciclar sus habilidades profesionales. La mano de obra calificada, capaz de responder a las demandas de un nuevo paradigma técnico-económico, resulta por ende crucial para asegurar ganancias en productividad para las empresas brasileñas y para aumentar sus niveles de competitividad, permitiéndoles ampliar la oferta de trabajos y empleo digno y adecuadamente remunerado.”⁷⁷

⁷⁶ Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, Plan de Acción, Documento WSIS-03/Ginebra/Doc/5-E, 12 diciembre de 2003, <http://www.itu.int>

⁷⁷ T. Takakashi, Information Society in Brazil, Green Book, Brasilia, Ministry of Science and Technology, setiembre 13, 2000, <http://www.socinfo.org.br>

Las políticas nacionales especialmente dirigidas al teletrabajo se encuentran aún en su etapa inicial. En Argentina, por ejemplo, para poder apoyar el desarrollo del teletrabajo se ha lanzado un Programa Nacional para el Desarrollo del Teletrabajo dentro del contexto de PSI (Programa Nacional para la Sociedad de la Información). Como primera iniciativa de este programa, se han ofrecido becas a 100 coordinadores de Telecentros comunitarios (Centros Tecnológicos Comunitarios – CTCs) para familiarizarlos con cuestiones relativas al teletrabajo y generar iniciativas de teletrabajo a nivel local. Hay más de 500 CTCs diseminados en todo el país y esta iniciativa podría facilitar en gran forma el acceso de una fuerza laboral hasta ahora aislada y marginada al mercado laboral activo.⁷⁸

Continuar con el desarrollo de políticas de este tipo en ALC parece esencial para poder transformar el teletrabajo de un fenómeno inicial a otro de desarrollo y lograr así una masa crítica de teletrabajadores, lo cual constituye una pre-condición absoluta para la auto-sustentabilidad de esta nueva forma de trabajo.

El camino directo hacia el teletrabajo en ALC

En los últimos años, el abordaje del teletrabajo en ALC se ha caracterizado en gran medida por lo siguiente:

- Un empuje hacia la innovación tecnológica
- Reducción de costos para aumentar la competitividad
- Búsqueda de una mayor flexibilidad laboral
- Re-configuración de las organizaciones
- Lucha contra el desempleo
- Aprovechamiento de las oportunidades del mercado global

Este es el enfoque que se ha seguido activamente aún cuando venga acompañado de importantes desventajas: flexibilidad que se vuelve incontrolable, reducción que puede ser interpretada como algo malo, condiciones de trabajo que se deterioran y aumento de la precariedad del trabajo. Esto bajo la presunción de que las desventajas son de naturaleza temporaria, que este es el precio a pagar por el desarrollo económico y que, eventualmente, los ciclos virtuosos se activarán y eso redundará en beneficios generales tanto para la industria como para las personas que trabajan.

Sin embargo, este enfoque está lejos de colmar las expectativas. Lo que aparece como cada vez más evidente es que, mientras el teletrabajo ofrece oportunidades únicas, éstas no son aprovechadas al máximo de la manera que se ha venido haciendo hasta ahora en ALC. La competencia global desde otras regiones siempre puede ofrecer mano de obra más barata y menores costos por servicios con poco valor agregado. Incluso las ventajas de ALC en cuanto al idioma y la ubicación geográfica resultarían insuficientes en el futuro para competir de manera eficiente en el mercado global.

Lo que se propone es un nuevo enfoque —el camino directo hacia el teletrabajo— que se centra en el papel clave del factor humano y enfatiza el papel de desarrollo al “agregar

⁷⁸ Programa Nacional para la Sociedad de la Información. Programa Nacional para el Desarrollo del Teletrabajo, <http://www.psi.gov.ar>

valor” al teletrabajo para que pueda ser presentado de manera positiva para beneficio de las personas, empleadores y comunidades. Se argumenta que:

- El teletrabajo se vuelve cada vez más cualitativo en contenido. Esto no significa, sin embargo, que el teletrabajo con más contenido cuantitativo no continúe también.
- Como consecuencia de esta tendencia hay indicaciones de que, cuando se introduzcan formas más cualitativas de teletrabajo, se requerirán mayores niveles de destreza, autonomía, responsabilidad y motivación por parte de los teletrabajadores que podrían llevar a mejoras en sus condiciones de trabajo y más desempeño en las organizaciones.
- La tecnología va asumiendo más y más funciones sencillas en forma progresiva (y también cada vez más las funciones más elaboradas) del teletrabajo. La tecnología parece estar permanentemente mejorando su alcance para realizar tareas que antes sólo realizaban las personas. Este ha sido el caso con las funciones de entrada de datos y podría ciertamente ser el caso con ciertas funciones en los call centres.
- El impacto de todo esto en términos de empleo es muy significativo. Salvo que el resultado del esfuerzo humano siga mejorando, se corre el riesgo de que en un futuro no muy distante el empleo –incluso en las formas florecientes de teletrabajo que vemos hoy día, como son los call centres—disminuya en lugar de aumentar.

Se sugiere que el objetivo sea buscar este abordaje por el camino directo, creando un círculo virtuoso que integre al capital humano, la nueva tecnología y la organización del trabajo para crear crecimiento económico, competitividad, más empleo y mejores condiciones de trabajo. Activar el círculo virtuoso es el gran desafío que tenemos en juego.

REFERENCIAS

- H. Achugar, S. Rapetti, S.D. R. Radakovich
Imaginario y consume cultura, Montevideo, Editorial Trilce, UDELAR, 2003
- K. Bagchi, A. Solis, y L. Gemoets , *An Empirical Study on Telecommunication Product Adoption in Latin America and the Caribbean, The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries (2003) 15, 3*
- G. Bonder, *From access to appropriation: Women and ICT policies in Latin American and the Caribbean -EGM/ICT/2002/EP .3, 29 Noviembre 2002, United Nations Division for the Advancement of Women (DAW) Expert Group Meeting on “Information and communication technologies and their impact on and use as an instrument for the advancement and empowerment of women”, Seúl, República de Corea, 11 a 14 Noviembre, 2002*
<http://www.un.org/womenwatch/daw/egm/ict2002/reports/Paper-GBonder.PDF>
- D. Calvo, *El Teletrabajo (nuevas formas de trabajo a través de la telemática). Investigaciones Jurídicas, San José, Costa Rica, 2003*
- Carrier y Asoc., “ *Telecomunicaciones residenciales 2003*”
http://www.carrieryasoc.com/pagina2/Contenido_Gacetilla.asp?id=4
- Centro de Teletrabajo y Teleformación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires, *El Avance del Teletrabajo en Argentina (Actualizado en Diciembre de 2003)*,
<http://www.caminandoutopias.org.ar/institucional/informe/informectt.php>
- N. Chanda, *US unemployment and offshoring, Daily Times Julio 19, 2004*
http://www.dailytimes.com.pk/default.asp?page=story_8-3-2004_pg3_5
- Datamonitor, *Opportunities in Caribbean and Latin American Call Center Markets to 2007*
<http://www.datamonitor.com/~c9481f7ee69b40f18601b3a659f11aa6~/industries/research/?pid=DMTC0861&type=Report>
- Datamonitor, *Call Center Outsourcing in Latin America and the Caribbean to 2008*
<http://www.datamonitor.com/~d9e49963c96f43d48b33f91bd2ec1c25~/industries/research/?pid=DMTC0975&type=Report>
- Datamonitor, *Global Offshore Call Center Outsourcing: Who will be the next India?*,
http://market-research-report.com/Merchant2/merchant.mvc?Store_Code=analysis&AFFIL=electricnews2121&Screen=PROD&Product_Code=DMTC0916
- L. L. Dunn and H. S. Dunn, *Employment, working conditions and labour relations in offshore data services enterprises: Case studies of Barbados and Jamaica, Multinational Enterprise Programme, Working Paper N°86, 1999, OIT, Ginebra*

S. Dutta, B. Lanvin, F. Paua, *The Global Information Technology Report 2003–2004*, Oxford University Press, 2000

V. Di Martino, *The High road to teleworking*, OIT, Ginebra, 2001
www.ilo.org/safework/telework

European Industrial Relations Observatory, EIRO - UK concerns over 'offshoring' call centres, 4-04
<http://www.eiro.eurofound.eu.int/pdf/eo04-4.pdf>

Frost&Sullivan, *Emprego em contact center está em alta*, - Segundo pesquisa da Frost&Sullivan, cresce as oportunidades de trabalho nesta area, 1/7/2004
http://www.callcenter.inf.br/default.asp?sp=materia_integra.asp&secao=8&codigo=4439

M. Garcia-Murillo, *Patchwork Adoption of ICTs in Latin America*, *Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries* (2003) 15, 1, 1-9,1

G. Hernández Licon, *Department of Economics, ITAM, Disability and the Labor Market in Latin America*(paper submitted to the annual conference of the Inter-American Development Bank, Chile, Marzo 2001)
http://www.disabilityworld.org/07-08_01/employment/labor1.shtml

G. Hernández-Licon., *Disability and the Labor Market: Data Gaps and Needs in Latin America and the Caribbean*, Inter-American Development Bank
<http://www.iadb.org/sds/doc/Rev2bEditedDisability%2DMethodsMontesandMassiah.pdf>

W. Hersch, *Sun, Sea, Surf and Call Centres*, Jamaica, Mexico, Puerto Rico and Panama are doing much to woo call centres., 09/04/2002, *Call centre magazine*,
<http://www.callcentermagazine.com/article/CCM20020823S0013>

A. Horowitz, *Brazil- It's a sleeping giant with a tradition of high-quality software*. *Computer World*, Setiembre, 15, 2003
<http://www.computerworld.com/managementtopics/outsourcing/story/0,10801,84869,00.html>

A. Horowitz, *Mexico: It's Close; It's Cheap It's close to home, but programmers may need specific instructions*, *ComputerWorld*, Setiembre 15, 2003
<http://www.computerworld.com/managementtopics/outsourcing/story/0,10801,84829,00.html>

ILO, *Conditions of Work Digest on Telework*, Vol. 9, 1, 1990, OIT, Ginebra

I.L.O., *Meeting of Experts on Workers in Situations Needing Protection - The employment relationship: Scope*, Geneva, 15-19 mayo 2000

ILO, *Panorama Laboral 2003*
http://www.oit.org.pe/portal/documentos/panorama_laboral_2003_texto_completo.pdf

- A. Mello, *Teletrabalho*, Qualitymark ed. Rio de Janeiro, 1999
- S. Mitter, *Gender Structure in Back Office Services*, *Information Technology*, Vol. 11, n°2, Diciembre 2001
- A. Montes and E. Massiah, *Disability Data: Survey and Methods Issues in Latin America and the Caribbean*, *Inter-American Development Bank*
<http://www.iadb.org/sds/doc/Rev2bEditedDisability%2DMethodsMontesandMassiah.pdf>
- N. Muscatelli, *Existen cada vez mas call centers con acento argentino*, *Diario Clarín*, 8.3.2004
- M. Pino Estrada, *Brazil: O Teletrabalho Tranfronteirico no Direito Brasileiro*, *Alfa - Redi: Revista de Derecho Informático*, 23 Septiembre del 2004
<http://www.alfa-redi.org/revista/data/57-3.asp>
- M. Pino Estrada, *El teletrabajo en el Derecho Brasileño*,
<http://www.alfa-redi.org/upload/revista/10503--21-49-Teletrabajo%20en%20Brasil%20-%20Pino.pdf>
- J. Price, *The Upside of Downsizing: Call Center Growth in Mercosur*, September 2001,
http://tendencias.infoamericas.com/article_archive/2001/0901/0901_industry_analysis.htm
- Programa Nacional para la Sociedad de la Information - Programa National para el Desarrollo del Teletrabajo*
<http://www.psi.gov.ar/pndt.htm>
- A. Pumarino, *Chile: Legislación Laboral y Teletrabajo*, *Alfa - Redi: Revista de Derecho Informático*, 12 Julio del 2000
<http://www.alfa-redi.org/revista/data/61-10.asp>
- B.. Read, *Gracias por Llamar" (Thank You for Calling)*, 10/06/2003
<http://www.callcentermagazine.com/shared/article/showArticle.jhtml?articleId=15201442&classroom=>
- B. Read, *Locating Call centers closer to home*, 9/18/2003
<http://www.copc.com/content/COPCNews.asp?tContentSectionId=186&tCategoryId=541&tContentId=5014>
- B. Read, *Taking The World Out For A Spin*, *Call Center Magazine*
<http://crm.ittoolbox.com/documents/document.asp?i=3124>
- R. Smith, *Los call centres ya exportan sus servicios a Europa y los EE.UU.*, *La Razon/Carin*, 12 de abril 2004
- Sulmer Paola Ramirez, *Venezuela: El Teletrabajo, Encuadramiento Jurídico y su Sujeción a la Ley del Trabajo Venezolana* <http://www.alfa-redi.org/revista/data/55-5.asp>

T. Takahashi, Information Society in Brazil, Green Book, Brasilia, Ministry of Science and Technology, Setiembre 13, 2000
http://www.socinfo.org.br/livro_verde/ingles/download.htm

T. Tachizawa and A. Mello, Estratégias Empresariales e o Teletrabalho, Pontal ed., Rio de Janeiro, 2003

P. Taylor and P. Bain, Call centres in Scotland and outsourced competition from India, Setiembre 2003

Telefónica de Argentina , Sociedad de la Información en Argentina,
<http://www.telefonica.com.ar/corporativo/sociedaddelainformacion/pdf/014-127.htm>

The World Bank, Disability in the Latin America and Caribbean Region, Marzo 24, 2004
<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTSOCIALPROTECTION/EXTDISABILITY/0,,contentMDK:20183399~menuPK:417331~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:282699,00.html>

World Summit on the Information society, Plan of Action, Document WSIS-03/GENEVA/DOC/5-E, 12 December 2003
http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0005!!MSW-E.doc