



# Exportadores de servicios en Internet

*Libro basado en la investigación*  
Exportación de teleservicios  
para la inclusión socio-laboral  
de América Latina y el Caribe

**Sonia Boiarov**  
**Cristina Rozo**  
**Naum Poliszuk**

Exportadores  
de servicios  
en Internet

Etis-Lac (Exportación de Teleservicios para la Inclusión Socio-Laboral de América Latina y el Caribe) fue realizada con fondos donados por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC).

El IDRC contribuye a la búsqueda de soluciones a los problemas sociales, económicos y ambientales de las comunidades en el mundo en desarrollo, a través del financiamiento de investigaciones científicas en África, Asia, América Latina, el Caribe y Canadá.

El IDRC es una corporación pública creada en 1970 por el Parlamento de Canadá, y está dirigida por un Consejo de Gobernadores internacional.

Mediante apoyo financiero a los investigadores de universidades, gobiernos y organizaciones sin fines de lucro, el IDRC invierte en conocimiento científico y tecnología para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida en las áreas de: equidad social y económica, manejo del medio ambiente y los recursos naturales y tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo.

La investigación estuvo a cargo de la Comisión TIC (Teleservicios en la Sociedad de la Información y el Conocimiento) de Usuaria (Asociación de Usuarios de Informática y Comunicaciones).

Abarcó cuatro países: Argentina, Brasil, Colombia y Costa Rica.

El equipo de investigación estuvo conformado por:

*Coordinadora general:* Sonia Boiarov.

*Investigadores:* Naum Poliszuk, Cristina Rozo, Sergio Rodsevich, Clara Costamagna, Norberto Torrera.

*Consultores:* Pablo Berretella, Sebastián Bruno, Paula Maciel, Cristina Otálora.

*Partners:* Cetelco (Centro de Teletrabajo de Colombia); RITLA (Rede de Informação Tecnológica Latino-Americana de Brasil); ADDSAL de Costa Rica, y Comisión TIC de Usuaria de Argentina.

Agradecemos a todas las personas, especialistas, instituciones, empresas, y medios de difusión de Argentina, Brasil, Colombia y Costa Rica que colaboraron y brindaron bondadosa y desinteresadamente toda la información necesaria para que esta investigación sea una realidad.

#### REFERENCIAS:

IDRC: [www.idrc.ca](http://www.idrc.ca) (página de la Oficina Central en inglés)  
[www.idrc.ca/lacro](http://www.idrc.ca/lacro) (página de la Oficina Regional para ALC en español)  
Etis-Lac: [www.etis-lac.org.ar](http://www.etis-lac.org.ar)  
Comisión TIC de Usuaria: [www.tic.org.ar](http://www.tic.org.ar)  
Usuaria: [www.usuaria.org.ar](http://www.usuaria.org.ar)

# Exportadores de servicios en Internet

*Libro basado en la investigación*  
Exportación de teleservicios  
para la inclusión socio-laboral  
de América Latina y el Caribe

Sonia Boiarov  
Cristina Rozo  
Naum Poliszuk



*Esta obra también está disponible en soporte papel, bajo la modalidad de impresión “a pedido” (IaP). Solicítela a [produccion@e-libro.net](mailto:produccion@e-libro.net).*

© 2007, por Usuaría

© Primera edición virtual y en papel, E-Libro Corp./El Cid  
Editor, e-libro.net, Estados Unidos y Argentina, julio de 2007

ISBN 978-1-4135-3650-8, de la edición virtual

ISBN 978-1-4135-3651-5, de la edición impresa

---

## ÍNDICE

<i>Prólogo</i> .....	12
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	17
Mercado mundial de servicios .....	17
Las TICs en el mercado mundial de servicios .....	20
Las TICs facilitadoras de la remotización de servicios: teleservicios y una mayor inclusión laboral .....	20
El crecimiento de la industria del call center .....	21
La escasa información estadística sobre teleservicios .....	22
Políticas públicas para el desarrollo del software .....	24
<b>OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	27
Objetivo general .....	27
Objetivos específicos: preguntas que Etis-Lac intentó responder .....	27
Capítulo 1. Objetivo específico 1: ¿Qué teleservicios se pueden ofrecer desde la región? .....	28
Capítulo 2. Objetivo específico 2: ¿A quién podría interesarle contratar teleservicios de la región? .....	29
Capítulo 3. Objetivo específico 3: ¿Por qué los call centers no se descentralizan? .....	33

Capítulo 4. Objetivo específico 4: ¿Hay obstáculos legales para las exportaciones de pequeña escala? .....	34
--	----

<b>CAPÍTULO 1. INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA</b>	
DE SERVICIOS .....	35
Introducción .....	35
El teletrabajo como fenómeno urbano .....	37
Potencial de desarrollo del teletrabajo .....	40
El perfil del teletrabajador .....	42
Conocimientos y habilidades .....	46
Infraestructura de hardware y software .....	49
Características específicas de las actividades y modalidad de los teletrabajadores efectivos .....	50
Modalidad de cobro .....	52
Propiedad de los medios de producción y sus gastos .....	53
Características de los teletrabajadores potenciales .....	54
Tabulados especiales sobre el subuniverso de población con discapacidad .....	56
Introducción .....	56
Sobre el perfil del teletrabajador con discapacidad .....	58
Disposición de infraestructura de hardware y software .....	59
Características del teletrabajo .....	59
Reflexiones acerca del teletrabajo en el subuniverso de población con discapacidad .....	60
Tabulados especiales sobre subuniverso que se considera perteneciente o descendiente de pueblos indígenas .....	62
Introducción .....	62
Sobre el perfil del teletrabajador perteneciente o descendiente de pueblos indígenas .....	63
Características específicas del teletrabajador perteneciente o descendiente de un pueblo indígena .....	64

Reflexiones acerca del subuniverso de población indígena .....	67
Tabulados especiales sobre el subuniverso según género .....	68
Introducción .....	68
El perfil de los teletrabajadores según género .....	68
Características específicas del teletrabajo según género .....	71
<b>CAPÍTULO 2. INFORMACIÓN SOBRE LA DEMANDA</b>	
<b>DE TELESERVICIOS</b> .....	77
Introducción .....	77
La muestra .....	79
Los resultados .....	80
Resultados generales .....	80
Teleservicios que contratan actualmente .....	83
Perfil de las empresas respondientes .....	87
Perfil de los respondientes de las empresas .....	87
Reflexiones sobre la demanda de teleservicios .....	88
<b>CAPÍTULO 3. DESLOCALIZACIÓN DE PUESTOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA FIRMA AGUAS BONAERENSES S. A. (ABSA)</b> .....	91
Introducción .....	91
Importancia de la remotización o deslocalización de puestos de atención telefónica .....	94
Antecedentes de la empresa ABSA .....	96
Función de ABSA .....	96
Recursos humanos .....	96
Descripción del centro de atención telefónica (CAT) ....	97
Antecedentes .....	97
Experiencia operacional .....	97
Sustento jurídico de la deslocalización de puestos de trabajo del call center .....	99
Implementación y gestión del proyecto .....	102
Metodología propuesta .....	102
Equipo de trabajo .....	103
Etapas del proceso .....	104



Etapa 1: Actividades previas a la deslocalización	104
Monitoreo y supervisión .....	105
Indicadores utilizados para el monitoreo .....	105
Expectativas de los agentes a ser deslocalizados .....	109
Expectativas organizacionales y potenciales obstáculos del proceso .....	112
El teletrabajo y los valores de ABSA .....	117
Relación con otras áreas .....	118
Conceptos desarrollados a partir de la experiencia .....	118
Nuevas áreas de oportunidad .....	119
Competencias laborales .....	120
Procesos implicados .....	120
Seguimiento del proceso de deslocalización .....	121
Obstáculos tecnológicos que se presentaron durante la etapa de prerremotización .....	123
Reflexiones de la Etapa 1 de prerremotización .....	124
Memoria tecnológica .....	127
Etapa 2: Actividades de monitoreo durante el proceso de deslocalización .....	131
Objetivos .....	131
Cronograma de remotización .....	131
Opinión de los agentes remotizados sobre la experiencia de teletrabajo .....	132
Encuesta a agentes no remotizados .....	134
Entrevista a Leandro Ciriaco, jefe del call center de ABSA .....	134
Evaluación y recomendaciones de Laura Quinteros, del área de sistemas del call center de ABSA .....	137
Recomendaciones .....	138
Métricas: Resultados cuantitativos de la experiencia de remotización .....	139
Conclusiones generales del personal de ABSA .....	142
Reflexiones generales sobre la remotización .....	144

<b>CAPÍTULO 4. ASPECTOS LEGALES A TENER EN CUENTA</b>	
<b>EN LA EXPORTACIÓN DE TELESERVICIOS</b> .....	149
Introducción .....	149
Regulaciones de la OMC .....	152
Acuerdo General Sobre el Comercio de Servicios .....	152
Principios del sistema multilateral del comercio ....	153
Acuerdos regionales .....	160
La Comunidad Andina de Naciones (CAN) .....	160
El Grupo de los Tres (G-3) .....	161
El Mercado Común del Sur (Mercosur) .....	162
El Acuerdo Mercosur-Comunidad Andina .....	165
Mercado Común Centroamericano (MCCA) .....	165
Acuerdos bilaterales .....	166
Costa Rica .....	166
Colombia .....	169
Argentina y Brasil .....	170
Exportación e importación de teleservicios .....	171
Clasificación de los servicios .....	175
Posibles barreras al comercio internacional de teleservicios .....	180
Aspectos jurídicos y administrativos para la exportación e importación de servicios en Argentina, Brasil, Colombia y Costa Rica .....	183
Breve análisis de los indicadores por país .....	185
Reflexiones y recomendaciones .....	223
 <b>REFLEXIONES FINALES SOBRE LA EXPORTACIÓN DE TELESERVICIOS</b> .....	 226
Respuestas a las preguntas de esta investigación .....	226
1. ¿Qué teleservicios se pueden ofrecer desde la región? .....	227
2. ¿A quién se los venderíamos? o ¿Quién podría estar interesado en teleservicios de nuestra región? .....	229
3. ¿Esta forma de trabajo podría disminuir la emigración por falta de oportunidades? .....	230

4. ¿Produce fuentes de trabajo? .....	231
5. ¿Permite una mayor inclusión socio-laboral? .....	231
6. ¿Por qué los call centers no se descentralizan? .....	232
7. ¿Hay obstáculos para las exportaciones de pequeña escala? .....	235
Crear fuentes de trabajo decente .....	236
Necesidad de mejorar las estadísticas sobre comercio internacional de servicios .....	236
Necesidad de organizar el capital intelectual e informar a las empresas .....	237
Necesidad de pensar en el teletrabajo en todo su potencial de inclusión social .....	239
Necesidad de nuevas políticas públicas .....	240
<b>ESCENARIO FUTURO DEL TELETRABAJO .....</b>	<b>242</b>
<b>ANEXO. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>245</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>252</b>
Autores .....	252
Artículos y sitios web consultados .....	257

---

## PRÓLOGO

La realidad de América Latina y del Caribe arroja datos extremadamente relevantes cuando analizamos el problema del desarrollo de la región. Si tomamos en cuenta los datos estadísticos más generales, nos encontramos con la “triste realidad” que en una población total de 534 millones existen 221 millones bajo la línea de pobreza, o sea un 42% de la población total, al tiempo que presenta un índice de desempleo promedio del 11%, llegando en algunos países hasta el 15 o 18%. Es más, de acuerdo con cifras presentadas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), América Latina manifiesta un altísimo número de jóvenes (alrededor de 58 millones) que viven en la pobreza.

Los temas de pobreza, juventud y desempleo se han convertido entonces en una problemática básica para el desarrollo de nuestros países.

La introducción y uso cada vez más frecuente de las tecnologías de la información y la comunicación han traído consigo importantes cambios en todos los sectores y a todos los niveles. Existe un creciente consenso de que en nuestro mundo actual —interconectado e interdependiente— el desarrollo humano y el crecimiento económico dependen en

buena parte de un acceso adecuado y el uso efectivo de las tecnologías. Por consiguiente, es esencial aunar una moderna infraestructura y los esfuerzos por una plena integración en la sociedad de la información.

Hace unos cuantos años, Peter Drucker escribió sobre la “era de la discontinuidad”,<sup>1</sup> donde explicaba sobre los cambios o cortes con las tendencias del pasado que en ese momento se vislumbraban. En el presente, nos encontramos aún con discontinuidades de diferentes tipos: discontinuidad espacial o de contexto; discontinuidad cultural; discontinuidad tecnológica; discontinuidad económica y social ( que implica cambios en las modalidades laborales) y discontinuidad institucional —con cambios en las políticas públicas—, entre otras.

Frente a esta realidad de cambios y nuevas tendencias, y en la búsqueda de oportunidades laborales, el teletrabajo ha creado considerables expectativas como una manera efectiva de generar empleo y consecuentemente, para contribuir a aliviar los altos niveles de desempleo en la región.

En este contexto parecería que los desempleados y los jóvenes que entran al mercado laboral por primera vez constituyen una parte fundamental de los integrantes en esta nueva forma de trabajo. Históricamente, el teletrabajo tuvo su origen como una modalidad laboral a nivel del hogar. De ahí, una modalidad típicamente femenina. Sin embargo, el teletrabajo se encuentra en franca expansión bajo diferentes formas, rompiendo el estereotipo y ofreciendo a las mujeres nuevas oportunidades de empleo más allá del rol tradicional de madre-esposa-trabajadora de segunda clase.

<sup>1</sup> “Finalmente, estas nuevas industrias se diferencian de la industria tradicional ‘moderna’ en la que se emplearán predominantemente trabajadores del conocimiento, antes que trabajadores manuales”. Drucker, P., *The Age of Discontinuity*, 1968.

¿Por qué el teletrabajo se ha convertido en un tema importante de investigación para la región?

Las predominantes crisis económicas de la región latinoamericana en los últimos años, han impactado considerablemente el acceso al mercado de trabajo y al empleo. Frente a esta situación, el teletrabajo aparece como una oportunidad, ofreciendo una amplia gama de coyunturas laborales a trabajadores con diferentes perfiles personales y de calificación, incluyendo especialmente a los jóvenes, personas de edad avanzada y discapacitados (físicos, visuales o auditivos), ya que permite la realización de diferentes tareas que no requieren la presencia física en ambientes de trabajo tradicionales y que pueden ser llevadas a cabo con la mediación de las tecnologías. Dentro de este contexto es esencial entonces, comprenderlo como un fenómeno creciente que ofrece oportunidades y riesgos, de ahí la importancia de su análisis y valoración para que nuevas regulaciones y políticas puedan estructurarse a mediano plazo.

No obstante, los expertos en la región advierten unánimemente sobre los altos índices de fracaso en los nuevos empleos de teletrabajo. La competencia global está erosionando progresivamente las ventajas competitivas del teletrabajo tercerizado al exterior (*outsourced*) de los trabajadores latinoamericanos.

Existe además la preocupación sobre la calidad de los trabajos creados y los productos entregados. La competencia global y la tecnología están sustituyendo progresivamente funciones más simples por otras más elaboradas en el teletrabajo. El impacto de éstas en términos de empleo es significativo. A no ser que el trabajo sea mejorado y actualizado periódicamente, existe el riesgo que el empleo en América Latina y el Caribe (aun con el “boom” de modalidades como el teletrabajo) decline en lugar de incrementarse. Lo importante es la introducción de teletrabajo de calidad, donde se mejoren los niveles de destrezas, autonomía, responsabilidad y

motivación de los teletrabajadores de forma que logren mejores condiciones de trabajo a escala individual o en respuesta a las organizaciones o empresas para las cuales trabajan.

Bajo estas consideraciones y algunas premisas, el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC), de Canadá, se propuso analizar qué está sucediendo con el teletrabajo en los países de la región, su problemática, sus fortalezas y debilidades como nueva forma de trabajo; las oportunidades laborales que crea y por qué, así como la valorización que los distintos agentes de gobierno le asignan con relación a la legislación, protección y beneficios de un distinto tipo de trabajador relacionado con esta nueva modalidad laboral.

Para ello, el IDRC aprobó fondos no reembolsables para la realización de tres proyectos de investigación entre los cuales fue elegido el presentado por Usuaría.

El proyecto que Usuaría ha llevando a cabo seguramente aporta nuevos datos y perspectivas respecto a “La exportación (oferta y demanda) de teleservicios para la inclusión social y laboral en América Latina y el Caribe” ya que supone estudios paralelos en cuatro países de la región: Argentina, Brasil, Colombia y Costa Rica.

Varios son los objetivos de este proyecto, tales como la creación de un registro de datos e informaciones sobre la oferta y la demanda de teleservicios en los países seleccionados; la caracterización de la demanda potencial de teleservicios offshore con base en la clasificación de servicios realizada por la Organización Mundial del Comercio (OMC); la documentación de un estudio de caso de deslocalización de puestos de teleatención (atención telefónica) en Argentina en el sector formal (experiencia realizada con Aguas Bonaerenses, ABSA), y la puesta en marcha de recomendaciones legales para las transacciones comerciales internacionales de teleservicios.

Nuestra expectativa es que este y los otros proyectos ayuden a comprender la importancia de enfocar el papel preponderante del factor humano, enfatizándolo como el “valor agregado” al teletrabajo, de tal manera que pueda introducirse como una solución positiva que beneficie a todos los involucrados en esta modalidad laboral. Implica asimismo la activación de un marco que conjuga el capital humano, las nuevas tecnologías, la organización del trabajo para favorecer el crecimiento económico, la competitividad, mejores empleos y mejores condiciones laborales.

El gran desafío para el teletrabajo es llegar a activar este marco conceptual.

ALICIA RICHERO  
OFICIAL PRINCIPAL DE PROGRAMA  
CONECTIVIDAD Y EQUIDAD EN LAS AMÉRICAS (CEA)  
CENTRO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIONES  
PARA EL DESARROLLO (IDRC)



---

## INTRODUCCIÓN

### MERCADO MUNDIAL DE SERVICIOS

Los servicios se han convertido en uno de los sectores de más rápido crecimiento del comercio internacional.

Constituyen cada vez más el componente mayor y más dinámico de las economías actuales, con el agregado que no sólo tienen importancia por sí mismos sino que además han pasado a ser los insumos esenciales en la producción de la mayoría de las mercaderías. Se calcula que tres cuartas partes del valor agregado de un producto manufacturero típico son servicios. Ese valor agregado se ha potenciado con el uso de la computadora y la Internet puesto al servicio del trabajo.

Ya en 1996 el Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica<sup>2</sup> manifestaba:

La importancia de los servicios es tal que, por ejemplo en Estados Unidos, los servicios representan el 77% de todos los empleos y el 70% del Producto Interno Bruto.

<sup>2</sup> Celso Porras y Carlos Porras, *Comercio internacional de servicios: problemas conceptuales y perspectivas en su medición en Costa Rica*, Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 1996.

<http://www.comex.go.cr/difusion/ciclo/1996/cporras.htm>

A nivel internacional, día a día se brinda una mayor importancia al sector de servicios, en especial aquellos relacionados con nuevas tecnologías. Ya que es opinión generalizada que los servicios modernos cumplen una función dinamizadora en la economía y en el comercio porque incorporan tecnologías de punta y su calidad de insumos intermedios para la producción de bienes o de otros servicios.

Un informe de avance de Aladi del año 2003<sup>3</sup> mostraba las siguientes estadísticas del mercado global:

El comercio de servicios genera el 65% del producto y el 70% del empleo mundial, representa cerca del 20% del comercio mundial y origina el 60% de la inversión extranjera directa a escala global. Está involucrado en casi todas las actividades económicas, ya sea proveyendo servicios *per se* o apoyando la producción y comercialización de los bienes, creando un real impacto sobre la competitividad de los productos de exportación.

Se estima que los servicios constituirán el 50% del comercio mundial en el año 2020. Esta evolución estimada provocará la proliferación de nuevas oportunidades de trabajo que no pueden y no deben ser desaprovechadas.

Una consecuencia lógica de este desarrollo es la necesidad de que nuestros países accedan a las tecnologías de la información y el conocimiento y para eso se debe impulsar el sistema científico-técnico que determine el camino y permita incorporar la información y los conocimientos en esa

<sup>3</sup> ALADI/SEC/Estudio166: Estudio sobre el estado de situación del comercio de servicios en la región, incluyendo el nivel de compromisos consolidados en la OMC, la información estadística disponible y el impacto de su liberalización, Informe de avance, 31 de diciembre de 2003.

<http://www.chilexportaservicios.cl/ces/Portals/18/Impacto%20Servicios%20ALADI.pdf>

compleja reconfiguración en las relaciones entre producción de conocimiento, industria y sociedad, entre la ciencia básica<sup>4</sup> y la aplicada.<sup>5</sup>

En este sentido, el ofrecimiento de nuevos servicios de telecomunicaciones no sólo ha contribuido a desarrollar el sector como tal, sino que éstos son soporte y elementos integrados a otro tipo de servicios (educación, salud, transporte, turismo, etc.) al tiempo que también son indispensables para la mayoría de las industrias y el agro.

En 1956 la Cepal recomendó la creación de un organismo dedicado a promover la implementación de tecnología en el sector agrario. En Argentina ese año se crea el INTA. Este año 2007 el INTA invertirá \$ 3,8 millones en la extensión de su red de información agroeconómica de la región pampeana para monitorear las cosechas de todo el país.<sup>6</sup>

Mucho han tenido que ver en este proceso los avances y la fusión de las telecomunicaciones y la informática, y la aparición de los sistemas multimedia.

Un estudio realizado por Proexport de Colombia<sup>7</sup> muestra el intercambio de servicios brindado a las empresas entre los países desarrollados y los subdesarrollados. Divide los servicios en dos grupos, los “tecnológicos”, como el desarrollo de software, el monitoreo de redes y el soporte informático, y los servicios que llevan adelante “procesos del negocio” en forma tercerizada, como los servicios de atención telefónica, asesoría, contabilidad, y otros. En este estudio da cuenta del acelerado crecimiento del mercado mundial de servicios:

<sup>4</sup> Ciencia básica es la ciencia que estudia los fenómenos. Trata de entender sus mecanismos de funcionamiento.

<sup>5</sup> Ciencia aplicada se refiere al conocimiento de la materia. La podemos aplicar a los procesos industriales transformadores.

<sup>6</sup> Revista *I. Technology*, marzo de 2007, N° 117.

<sup>7</sup> Proexport, Dirección de Información Comercial, Subdirección de Análisis de Inversión, “Perfil Sectorial, Servicios a las Empresas”, Colombia.

El mercado mundial de los servicios a las empresas es uno de los mercados con más amplia proyección y se caracteriza por su crecimiento acelerado. Se estima que los ingresos totales pasarían de US\$ 296 mil millones en 2003 a US\$ 400 mil millones en 2007. Por una parte, se espera que el mercado global de los servicios de tecnologías de información pase de US\$ 175 mil millones en 2003 a US\$ 236 mil millones en 2007, con un crecimiento anual compuesto de 7.8%. Por su parte, el outsourcing de procesos empresariales crecería de US\$ 121 mil millones en 2003 a US\$ 173 mil millones en 2007, con un crecimiento anual compuesto de 9.3%.

## **LAS TICS EN EL MERCADO MUNDIAL DE SERVICIOS**

Las TICS (tecnologías de la información y las comunicaciones) y la globalización posibilitaron aún más el desarrollo del comercio internacional y dieron posibilidad de introducirse en los mercados nacionales y en los internacionales a gran cantidad de personas como lo constatamos en este estudio.

A partir de la adaptación cada vez más generalizada de las infraestructuras tecnológicas de los distintos países a las nuevas formas de prestación, la transabilidad de los servicios entre fronteras, ha devenido en una realidad relevante y movilizadora del comercio internacional.

## **LAS TICS FACILITADORAS DE LA REMOTIZACIÓN DE SERVICIOS: TELESERVICIOS Y UNA MAYOR INCLUSIÓN LABORAL**

La relocalización de actividades y la redistribución mundial del trabajo, así como la clara consolidación de Internet como medio de comunicación masivo y creador de oportunidades de negocios, nos permiten hablar de la remotización

de los servicios, es decir la prestación de los servicios sin necesidad del traslado físico de las personas.

En esta situación de cambios tecnológicos y ante la aparición de nuevas formas de desarrollo de las actividades laborales, propusimos que en esta investigación se intentara recopilar información sobre una de las modalidades de prestación de servicios: “los teleservicios” que están estrechamente vinculados a ambos. Con la información adecuada los teleservicios pueden alcanzar los mercados internacionales permitiendo una mayor inclusión laboral por su gran variedad y complejidad y al mismo tiempo sin la necesidad de que el trabajador emigre.

## **EL CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA DEL CALL CENTER**

El informe “El teletrabajo en América Latina y el Caribe”<sup>8</sup> analiza el crecimiento de esta industria además de la inclusión dentro de la definición paraguas del teletrabajo:

La inclusión de los call centers bajo la definición paraguas de teletrabajo resulta bastante controvertida. Se discute, en especial, el hecho de que los call centers 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,

<sup>8</sup> Vittorio di Martino, “El teletrabajo en América Latina y El Caribe”, Ginebra, septiembre de 2004. Este trabajo fue realizado con ayuda de fondos otorgados por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá.

[http://www.idrc.ca/uploads/user-S/11023387681traduccion\\_telework\\_\\_esp.pdf](http://www.idrc.ca/uploads/user-S/11023387681traduccion_telework__esp.pdf)

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 centers trabajan para clientes remotos y lejanos —a veces muy lejanos— con respecto al área de mercado donde se encuentra ubicado el call center.

[...] 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.

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

## **LA ESCASA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE TELESERVICIOS**

Es importante tener en cuenta que existe muy poca información estadística oficial sobre el Comercio Internacional de Servicios en los países participantes. Las estadísticas que muestran datos sobre la exportación de servicios suelen consistir en un número global con poca especificidad. La falta de información en general se vio agravada porque este estudio sólo se ocupó de los servicios que la OMC (Organización Mundial de Comercio) clasifica “1” que corresponden a los “servicios transfronterizos” y dentro de ellos hemos enmarcado a los “teleservicios” prestados por teletrabajadores en particular.

No hemos entrado en el debate sobre definiciones, ni conceptos de servicios, sino que hemos intentado visualizar una tendencia que viene de la mano del desarrollo tecnológico, de la necesidad y/o de la búsqueda de oportunidades de trabajo que muchos sectores de la población tienen en la

región de América Latina y el Caribe. Guillermo Márquez del Instituto Centro Americano de Administración Pública expresa que este tipo de servicios no tiene aún suficientes estadísticas pero está en aumento:

**Caso 4.** Ni el exportador ni el importador se mueven. Es el caso de las telecomunicaciones y la transferencia electrónica de datos. Nótese que este caso, que es el que más se acerca a la forma como se realiza el comercio de bienes, ocupa actualmente una proporción baja del comercio de servicios, pero con tendencia al aumento.<sup>9</sup>

[...] Actualmente se estima que el comercio mundial de servicios supera los 600 mil millones de dólares, lo que representaría entre un 25 y 30 por ciento del comercio mundial. Pero puede afirmarse con seguridad que las estimaciones derivadas de las estadísticas oficiales de balanza de pagos subestiman el comercio internacional de servicios por diversas razones: en primer lugar por las deficiencias en el registro estadístico; en segundo lugar, porque una parte de esas transacciones se realizan entre las diversas subsidiarias de las empresas transnacionales y por lo tanto no aparecen en las estadísticas oficiales; en tercer lugar, porque los servicios incorporados en las exportaciones de bienes no son registrados como tales, sino que quedan imbuidos en las estadísticas de la balanza de mercancías. Como una prueba de esta afirmación puede citarse el caso de los Estados Unidos, que se supone sea el país con estadísticas más refinadas y completas: en el *Boletín* del Departamento de Comercio de junio de este año, se informa de una revisión que ha sido hecha de las estadísticas de comercio internacional de servicios. Por efecto de incorporación de transacciones antes no registradas y de traspaso a la cuenta de comercio de servicios de transacciones que estaban incluidas en otras

<sup>9</sup> Guillermo Márquez, Elementos teóricos del comercio internacional de servicios, Instituto Centro Americano de Administración Pública, Centro América.

<http://www.icap.ac.cr/documento/elemt teor.htm>

secciones de la balanza de pagos, se produjo un incremento para 1988 de 22.900 millones de dólares en las exportaciones de servicios y de 11.600 millones de dólares en las respectivas importaciones.

## **POLÍTICAS PÚBLICAS PARA EL DESARROLLO DEL SOFTWARE**

Los servicios vinculados al software han sido objeto de iniciativas gubernamentales variadas en la región.

En Argentina se sancionó la Ley de Promoción del Software 25922/04.<sup>10</sup> En los artículos 7º, 8º y 9º se detallan algunos de los beneficios fiscales para este sector:

Artículo 7º. Los sujetos que adhieran a este régimen gozarán de estabilidad fiscal por el término de diez (10) años contados a partir del momento de la entrada en vigencia de la presente ley. La estabilidad fiscal alcanza a todos los tributos nacionales, entendiéndose por tales los impuestos directos, tasas y contribuciones impositivas que tengan como sujetos pasivos a los beneficiarios inscriptos. La estabilidad fiscal significa que los sujetos que desarrollen actividades de producción de software no podrán ver incrementada su carga tributaria total nacional al momento de la incorporación de la empresa al presente marco normativo general.

Artículo 8º. Los beneficiarios del régimen de la presente ley que desempeñen actividades de investigación y desarrollo en software y/o procesos de certificación de calidad de software desarrollado en el territorio nacional y/o exportaciones de software (asegurando a los trabajadores de la actividad la legislación laboral vigente), podrán convertir en un bono de crédito fiscal intransferible hasta el 70% (setenta por ciento) de las contribuciones patronales que hayan efectiva-

<sup>10</sup> <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/95000-99999/98433/norma.htm>



mente pagado sobre la nómina salarial total de la empresa con destino a los sistemas y subsistemas de seguridad social previstos en las leyes 19.032 (INSSJyP), 24.013 (Fondo Nacional de Empleo) y 24.241 (Sistema Integrado de Jubilaciones y Pensiones). Los beneficiarios podrán utilizar dichos bonos para la cancelación de tributos nacionales que tengan origen en la industria del software, en particular el impuesto al valor agregado (IVA) u otros impuestos nacionales y sus anticipos, en caso de proceder, excluido el impuesto a las ganancias. El bono no podrá utilizarse para cancelar deudas anteriores a la efectiva incorporación del beneficiario al régimen de la presente ley y, en ningún caso, eventuales saldos a su favor harán lugar a reintegros o devoluciones por parte del Estado.

Artículo 9°. Los sujetos adheridos al régimen de promoción establecido por la presente ley tendrán una desgravación del sesenta por ciento (60%) en el monto total del impuesto a las ganancias determinado en cada ejercicio. Este beneficio alcanzará a quienes acrediten gastos de investigación y desarrollo y/o procesos de certificación de calidad y/o exportaciones de software, en las magnitudes que determine la autoridad de aplicación.

Una nota publicada en *La Nación*<sup>11</sup> informa que en Argentina, la industria del software creció en el año 2006 un 20% y se espera que crezca otro 17% en el año 2007. Crecimiento que supera la media de los otros sectores.

En Colombia la ley 788 de 2002 estableció una exención del impuesto de renta por 10 años a aquellas empresas que inviertan en el desarrollo de nuevo software con componente altamente colombiano, elaborado y patentado en Colombia.

El sector de TI en Colombia, como porcentaje del PIB, es el segundo más grande de América Latina, gracias al crecimiento en el sector compuesto por unas 3.000 empresas que

<sup>11</sup> <http://www.lanacion.com.ar/876689>

tienen más de 32.000 empleados y genera casi 158 millones de dólares al año en impuestos.

En Latinoamérica el desarrollo del software ya generó ingresos por US\$ 25 mil millones, dando soporte a 48.000 negocios y 600.000 empleos.<sup>12</sup>

Los teleservicios son productos intangibles, al igual que el software, que bien podrían y deberían ser considerados en las nuevas políticas públicas.

<sup>12</sup> Proexport, Dirección de Información Comercial, Subdirección de Análisis de Inversión, “Perfil sectorial, servicios a las empresas”, Colombia, p. 3.

---

## OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de la investigación Etis-Lac fue proveer información sistematizada que colabore con los microexportadores que desean ofrecer sus teleservicios a través del teletrabajo en los mercados internacionales generando nuevas fuentes de trabajo.

Por otro lado, ha buscado brindar información a quienes deberán crear las futuras políticas públicas que serán necesarias para facilitar la tarea de estos microexportadores.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS: PREGUNTAS QUE ETIS-LAC INTENTÓ RESPONDER

Para cumplir con el objetivo general se fijaron cuatro objetivos específicos: ¿Qué teleservicios se pueden ofrecer dese la región? ¿A quién podría interesarle contratar servicios de la región? ¿Por qué los call centers no se descentralizan? ¿Hay obstáculos legales para las exportaciones de pequeña escala? En seguida se explica cada uno de ellos.

## **Capítulo 1. Objetivo específico 1: ¿Qué teleservicios se pueden ofrecer desde la región?**

La información voluntaria brindada por los respondentes facilitó observar algunas tendencias y detectar lo que se ha dado en llamar “exportadores invisibles”, difíciles de localizar, pero que constituyen un importante capital de nuestra región.

El siguiente extracto de la nota periodística de Andrea Catalano para el diario *Infobae*, premiada en Argentina,<sup>13</sup> reafirma la necesidad de estudios específicos como Etis-Lac:

### LA INDUSTRIA INVISIBLE DE LA ARGENTINA<sup>14</sup>

Se trata de un sector que escapa a las estadísticas. Pero está. Y es parte del crecimiento económico del país. Lo forman ingenieros, programadores, estudiantes que trabajan para el exterior sin moverse de la Argentina.

La Argentina advirtió que, en el sur del sur, podría desarrollar una serie de servicios vinculados con la tecnología informática y las telecomunicaciones que se traduciría en fuentes de trabajo genuinas e ingresos en dólares...

### SERVICIOS AVANZADOS

Es el más invisible de la actividad. Fuentes vinculadas con la promoción exportadora de la Cancillería argentina calculan que unas 15.000 personas brindan una amplia variedad de servicios que no entran en ninguna clasificación industrial específica. Pero esa falta de “encuadramiento” no es obstáculo para que, a fin de año, generen negocios por unos US\$ 600 millones.

Etis-Lac nos permitió construir una muestra porcentual de los teleservicios que cada país participante estaría

<sup>13</sup> [http://www.cessi.org.ar/sadosky/sadosky\\_2005\\_ganadores.pdf](http://www.cessi.org.ar/sadosky/sadosky_2005_ganadores.pdf)

<sup>14</sup> Andrea Catalano, “La industria invisible en la Argentina, 2005”, *Infobae*.

en condiciones de ofrecer; tanto con recursos humanos activos como potenciales.

También se analizaron algunos grupos específicos, como mujeres, personas con discapacidad y pertenecientes a pueblos originarios.

## ***Capítulo 2. Objetivo específico 2: ¿A quién podría interesarle contratar teleservicios de la región?***

La pregunta que muchos teletrabajadores se hacen cuando tienen que generar su propio trabajo es, sin duda:

### **¿A quién le vendo?**

Si se trata de buscar clientes en el propio país, es probable que cuenten con información y conozcan un poco más sobre qué pueden llegar a ofrecer, pero cuando hablamos de mercados internacionales resulta más complicado.

Ubicar a compradores en el exterior requiere contar con recursos económicos para abrir un mercado internacional o hacer una investigación del mismo, tareas prácticamente imposibles para los teletrabajadores. También resulta difícil que los teletrabajadores puedan participar en una misión comercial internacional. Estas dificultades que limitan las posibilidades que tienen los teletrabajadores en el mercado mundial de servicios movilizaron a este equipo de investigación a buscar respuesta a la pregunta de si el camino para que se generen fuentes de teletrabajo es accesible para cualquier persona que tiene una PC, conexión y conocimientos.

Para caracterizar la demanda potencial de teleservicios offshore,<sup>15</sup> seguimos la clasificación de servicios de la OMC.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Teleservicios offshore: entendido como prestación que se realiza fuera del país del prestador del servicio. Transfronterizo y offshore se utilizan indistintamente en este proyecto.

<sup>16</sup> Lista de clasificación sectorial de los servicios de la OMC.  
[http://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/serv\\_s/serv\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/serv_s.htm)

El análisis de la demanda indagó no sin dificultad, detectar el interés de los diferentes países en contratar teleservicios de la región de América Latina y el Caribe. Para ello, se contó con la asistencia de las cancillerías y de las organizaciones gubernamentales creadas para facilitar las exportaciones. Se recopiló y ordenó información a fin de detectar los tipos de teletrabajos/teleservicios requeridos actualmente y que serían más requeridos en los próximos dos años.

### **Disminuir la emigración prestando teleservicios**

Al seleccionar los objetivos específicos uno y dos, se tuvo en cuenta la importancia de encontrar oportunidades laborales sin necesidad de abandonar el país, evitando las consecuencias sociales del desarraigo familiar y social.

La UNFPA<sup>17</sup> informaba que: hasta el año 2005, habían emigrado de la región de América Latina y el Caribe unos 25 millones de personas, lo que representa un 4% del total de la población. Los migrantes procedentes de la región de LAC constituían el 13% de la corriente mundial de migrantes. En algunas partes del Caribe, una de cada cinco personas se ha marchado de su país de origen.

<sup>17</sup> UNFPA: United Nations Population Fund, *Migración por regiones: América Latina y El Caribe. Tendencias*.  
[http://www.unfpa.org/swp/2006/presskit/docs/factsheet\\_lac\\_spa.doc](http://www.unfpa.org/swp/2006/presskit/docs/factsheet_lac_spa.doc)

## **¿Prestar servicios a distancia a través de la modalidad del teletrabajo podría disminuir la emigración de trabajadores por falta de trabajo?**

En Argentina, la alta emigración ha sido un elemento presente durante los años de mayor crisis económica, pero aún continúa:

La cantidad de argentinos que se fueron del país para no volver durante el 2004 fue superior a la de 2003. El aumento fue de casi un 45 por ciento, con 29.821 personas que se fueron el año pasado, contra 20.586 que lo habían hecho en 2003. Las cifras, sin embargo, están muy por debajo de la oleada de emigrantes que se vio durante la crisis económica de 2001 y 2002, cuando se fueron 64.874 y 87.212 personas, respectivamente.<sup>18</sup>

Recordemos que el índice promedio de desempleo de la región durante el año 2005 fue del 10,5%,<sup>19</sup> lo que representa más de 19,5 millones de trabajadores urbanos sin empleo. El desempleo femenino, es de 1.4 veces más elevado que el de los hombres, y tiende a agravarse en la región.

Ante el desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, mantener el capital intelectual<sup>20</sup> en la región es hoy de gran valor y perspectiva de desarrollo futuro. La realidad económica global del tercer milenio demuestra, día

<sup>18</sup> Diego Melamed, "Vivir en otras tierras", *La Nación*, Buenos Aires, 29 de mayo de 2005.

[http://www.lanacion.com.ar/Archivo/nota.asp?nota\\_id=708375](http://www.lanacion.com.ar/Archivo/nota.asp?nota_id=708375)

<sup>19</sup> [http://www.oit.org.pe/portal/despliegue\\_seccion.php?secCodigo=22](http://www.oit.org.pe/portal/despliegue_seccion.php?secCodigo=22)

<sup>20</sup> Se entiende como "capital intelectual" o humano el conocimiento, las habilidades, las competencias y demás atributos de los individuos que son relevantes para las actividades laborales y económicas.

a día, la ilimitada capacidad de generación de riqueza de los activos intangibles.<sup>21</sup>

En muchas ocasiones, la remotización del trabajo disminuye la emigración y la discriminación tradicional. Cuando hablamos de teleservicios, lo importante es que la prestación sea realizada en forma eficiente. Esto significa que los obstáculos de inclusión que se construyeron para la selección de personal en los mercados formales tradicionales como: ser joven,<sup>22</sup> no tener discapacidad, tener buena presencia, entre muchos otros, no son determinantes para poder teletrabajar. Por lo tanto, es importante mirar a las TICs desde la posibilidad de inclusión social y laboral que brindan.

*En resumen*, aunque se poseen datos estadísticos sobre las necesidades de trabajadores del conocimiento<sup>23</sup> especialmente en Europa,<sup>24</sup> esta demanda sigue siendo desconocida y los canales de vinculación que facilitan el encuentro entre oferta y demanda, no son claros.

<sup>21</sup> “La formación del capital humano y sus beneficios sociales”, *La Prensa*, 28 de enero de 2004.

<http://www.ni.laprensa.com.ni/archivo/2004/enero/28/economia/economia-20040128-08.html>

<sup>22</sup> Por lo general los mecanismos de exclusión no permiten el ingreso a personas mayores de 35 años.

<sup>23</sup> La economía del conocimiento trae consigo una nueva figura laboral: el trabajador del conocimiento, el cual es un producto de dos procesos que han recorrido el período de crisis y el cambio del modelo industrialista. Por una parte, la flexibilización del trabajo, por otra, la digitalización de los instrumentos de producción y comunicación. Cf. Micheli, J. (2002), “Digitofactura: flexibilización, Internet y trabajadores del conocimiento”, *Comercio Exterior*, 52 (6), pp. 522-536.

<http://www.revistaespacios.com/a03v24n01/03240121.html#3>

<sup>24</sup> “Europa gana puestos en la carrera de la sociedad de la información. El sector de TI europeo se consolida como el de mayor crecimiento del mundo”, *Computerworld*.

<http://www.idg.es/computerworld/ranking06.asp>

“¿Por qué disminuye el desempleo en Europa?”.

<http://www.escenario2.org.uy/numero3/juanmanuel.html>



Por este motivo, los dos primeros objetivos específicos de esta investigación se ocuparon de identificar cuales eran los principales teleservicios que los teletrabajadores de los cuatro países participantes están en condiciones de ofrecer a nivel internacional y quienes serían los principales demandantes de los mismos.

La gran diversidad de teleservicios que es posible ofrecer a través del uso de las TICs otorga a esta forma de trabajo un carácter de masividad que no tienen otras exportaciones, permitiendo que la **inclusión socio-laboral** sea mayor.<sup>25</sup>

Hoy en día los países en desarrollo pueden crear ventajas comparativas en actividades tecnológicamente avanzadas.

El éxito dependerá, más que nunca, de que se disponga de instituciones eficientes e inversiones en capital humano, conocimiento técnico e infraestructura.

### ***Capítulo 3. Objetivo específico 3:***

#### ***¿Por qué los call centers no se descentralizan?***

Nos propusimos documentar un caso de estudio de deslocalización de puestos de teleatención (atención telefónica) en Argentina en el sector formal. La experiencia se pudo realizar con cinco teleoperadores de la firma ABSA (Aguas Bonaerenses S. A.), que trabajaron desde tres domicilios diferentes.

Algunos de los resultados a los que se arribó no coincidieron con los tradicionales supuestos del teletrabajo.

<sup>25</sup> Una extensa lista de teleservicios puede verse en: <http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Empleo/Teletrabajo/Actividades/default.htm>

***Capítulo 4. Objetivo específico 4:  
¿Hay obstáculos legales para las  
exportaciones de pequeña escala?***

En este objetivo se ha buscado ver cómo las nuevas oportunidades de negocios en materia de teleservicios exportables pueden ser aprovechadas para la inserción de nuestros países en el mercado internacional con el objeto de generar nuevas fuentes de trabajo, y si la legislación y procedimientos administrativos se encuentran preparados para la armonización de expectativas e intereses de los sujetos sociales involucrados, es decir, los oferentes de teleservicios, los potenciales demandantes y los estados.

---

## Capítulo 1

# INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA DE SERVICIOS

### INTRODUCCIÓN

El primer objetivo de esta investigación consistió en caracterizar la oferta exportable de teleservicios en Argentina, Costa Rica, Brasil, y Colombia, especialmente de teletrabajadores autónomos.

Se presentan a continuación los resultados obtenidos aclarando que, si bien el cuestionario de oferta fue contestado 4427 personas, en este capítulo nos focalizaremos en las respuestas de personas de los cuatro países de estudio Argentina, Brasil, Costa Rica y Colombia, que conformaron una muestra de 3694 protocolos.

Respecto de los restantes 733 formularios correspondientes a diferentes países que no forman parte de esta investigación, cabe tener en cuenta que la muestra fue aleatoria y que se utilizaron diferentes medios de difusión para convocar a los teletrabajadores. Por este motivo, fue difícil encuadrar el interés únicamente en los cuatro países de la investigación. Consideramos a estos formularios como una pequeña muestra del interés en el tema por parte de teletrabajadores de otros países.

En Argentina, 2084 personas contestaron el formulario, que equivalen al 56,42% de la muestra; en Brasil 286 personas, que corresponde al 7,74%; en Colombia 1154 personas, que representan el 31,24%, y finalmente en Costa Rica 170, que corresponden al 4,60%.

Carecemos de datos ciertos para sacar conclusiones acerca de los motivos por los cuales las cantidades de formularios que se lograron completar en cada uno de los países fueron diferentes.

Es probable que la crisis de Argentina del año 2001, la difusión que se realizó sobre el teletrabajo en los diferentes medios de comunicación<sup>26</sup> (no es superado al día de hoy ni por Colombia ni por Brasil); ello sumado a la aparición de organizaciones que ese ocuparon del tema, hayan impulsado y dado a conocer esta modalidad de trabajo en la sociedad en mayor grado que en el resto.

Por otro lado, el grupo mayor de investigadores pertenece a Argentina.

<sup>26</sup> La búsqueda de “teletrabajo Argentina 2001” en Google.com.ar arrojó 77.500 sitios.

<http://www.google.com.ar/search?q=Teletrabajo+Argentina+2001&hl=es&start=90&sa=N>

La búsqueda actual es de 99.900.

<http://www.google.com.ar/search?hl=es&q=teletrabajo&btnG=Buscar+con+Google&meta=cr%3DcountryAR>

Mientras que la búsqueda en “teletrabalho Brasil 2001” arrojó 17300.

<http://www.google.com.br/search?hl=pt-BR&q=Teletrabalho+Brasil+2001&btnG=Pesquisa+Google&meta=cr%3DcountryBR>  
Y actualmente, sin indicar año, 48800.

<http://www.google.com.br/search?hl=pt-BR&q=teletrabalho&btnG=Pesquisa+Google&meta=cr%3DcountryBR>  
En “teletrabajo Colombia 2001”, 198 sitios.

<http://www.google.com.co/search?hl=es&q=teletrabajo+Colombia+2001&btnG=Buscar+con+Google&meta=cr%3DcountryCO>  
Y hoy 18900.

<http://www.google.com.co/search?hl=es&q=teletrabajo+Colombia+&btnG=B%C3%BAsqueda&meta=cr%3DcountryCO>

## EL TELETRABAJO COMO FENÓMENO URBANO

Si bien el estudio estuvo limitado a los lugares en donde los investigadores, con la colaboración de los medios de difusión, pudieron darlo a conocer y convocar a los interesados para que voluntariamente completaran los formularios digitalizados de oferta de teleservicios, es evidente que el “teletrabajo” es un fenómeno urbano.

Sólo es posible desarrollar esta modalidad de trabajo en donde se encuentran disponibles las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs), y éstas se encuentran en los lugares de mayor densidad de población.

En este sentido observamos que en los cuatro países investigados, la mayor concentración tanto de teletrabajadores potenciales como de efectivos se dieron en las capitales de provincias más densamente pobladas y de mayor infraestructura de servicios.

Por ejemplo en Argentina, si comparamos los resultados de nuestra investigación con las estadísticas que presenta el INDEC en el último censo,<sup>27</sup> podemos decir que los cinco sitios más densamente poblados son: Buenos Aires, Córdoba, Santa Fe, Ciudad de Buenos Aires y Mendoza. Coincidentemente la investigación que nos ocupa muestra estas cinco localidades como las más importantes.

Estos resultados también coinciden con el barómetro Cisco<sup>28</sup> acerca de que los accesos a Internet por banda ancha crecieron un 66%<sup>29</sup> en el 2006, y que el 15,7% de los hogares del país tienen accesos de alta velocidad. Según es-

<sup>27</sup> <http://www.indec.gov.ar/nuevaweb/cuadros/2/p020201.xls>

<sup>28</sup> <http://weblog.educ.ar/sociedad-informacion/archives/007901.php>

<sup>29</sup> Según información del INDEC del 15 de marzo de 2007, las conexiones residenciales a Internet aumentaron 11,4% en 2006, hasta alcanzar los 2,5 millones de usuarios. Las conexiones a banda ancha se incrementaron un 78,2%, porcentaje aún mayor que el informado

te informe, el 90% de las cuentas de banda ancha se concentran en la Capital Federal y las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Mendoza y Santa Fe; aunque se registró un aumento importante en provincias como Neuquén, San Luis, Chubut y La Pampa.

Coincidentemente la investigación que nos ocupa muestra estas cinco localidades como las más importantes, sin embargo hay diferencias en cuanto al orden de importancia, ya que para nuestra investigación Capital Federal se ubica en el segundo lugar.

Con respecto a los teletrabajadores potenciales de las mencionadas cinco provincias ellos representan el 84% (774) mientras que los efectivos representan el 89% (871 casos).

En Brasil encontramos que el teletrabajo no está lo suficientemente apropiado por la población, por lo que fue difícil conseguir que se completaran los formularios y por lo tanto los resultados si bien coinciden con el resto de los países son escasos en número como para hacer una reflexión definitiva. De todos modos las ciudades de mayor concentración de teletrabajadores fueron Río de Janeiro y San Pablo. Que la mayor concentración de respondentes se hallen en estos dos estados es probablemente debido al esfuerzo realizado por el equipo de investigación que trabajó en esos lugares. Aunque, estos guarismos coinciden con las estadísticas presentadas por el Instituto Brasileiro de Geografía y Estadística<sup>30</sup> en la Encuesta Nacional por Muestreo de Domicilios. En la variable “acceso a Internet y posesión de teléfono móvil celular para uso personal” se destacan las regiones sudeste y sur por poseer la mayor cantidad de personas con

en el barómetro Cisco, llegando en diciembre a 1,4 millón. El 42,6% correspondió a la CABA, 28,5% a la provincia de Buenos Aires y el 28,9% al resto del país. Publicado en el diario *Página 12* del 16 de marzo de 2007, p. 11.

<sup>30</sup> [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acesso\\_a\\_internet/internet.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acesso_a_internet/internet.pdf)

acceso a Internet, al igual que nuestra investigación es en Río de Janeiro y San Pablo las localizaciones que poseen los porcentajes más altos de conectividad.

Por otro lado Colombia es el segundo país en números de formularios contestados, probablemente esto se deba a que se impulsa el teletrabajo a través de organizaciones especializadas e incluso se halla en el senado un proyecto de ley para el fomento y desarrollo de la modalidad.<sup>31</sup>

Asimismo es de destacar que, según estudios extractados de Control Ciudadano,<sup>32</sup> Colombia es el país que mejor posicionado está en relación con los gastos tangibles e intangibles en tecnología de información y comunicaciones obteniendo la posición 9 en el mundo por invertir en esta área.

El mayor de los porcentajes de teletrabajadores se encuentran en el Departamento de Cundinamarca. El Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas a través de los resultados del cuestionario ampliado del último censo poblacional,<sup>33</sup> especifica los índices de uso de la computadora en las diferentes regiones de Colombia. Se observa allí el mismo orden de primacía que obtuviéramos en nuestra investigación, prevaleciendo el distrito de Cundinamarca.

Finalmente es entendible el número de formularios correspondiente a Costa Rica ya que se trata del país más pequeño<sup>34</sup> en cantidad de habitantes que ha participado. Las tres provincias con mayor incidencia son las más pobladas.

De acuerdo con la información de Instituto Nacional de Estadísticas y Censo Costa Rica<sup>35</sup> relacionada con la canti-

<sup>31</sup> [http://abc.camara.gov.co/prontus\\_senado/site/artic/20061114/pags/20061114193806.html](http://abc.camara.gov.co/prontus_senado/site/artic/20061114/pags/20061114193806.html)

<sup>32</sup> [http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/flash\\_content/index.html?lan=es&ind=A4](http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/flash_content/index.html?lan=es&ind=A4)

<sup>33</sup> [http://www.dane.gov.co/censo/files/boletines/bol\\_ampliado.pdf](http://www.dane.gov.co/censo/files/boletines/bol_ampliado.pdf)

<sup>34</sup> El censo del año 2000 arrojó una población total de 3 513 718 habitantes.

<http://ccp.ucr.ac.cr/observa/estima/index.htm>

<sup>35</sup> <http://www.inec.go.cr/> Sección 5.1: Módulo TIC año 2006.

dad y porcentaje de viviendas que tienen acceso a Internet, se puede concluir que el mayor porcentaje de conectividad se encuentra en la región central coincidente con los resultados de nuestra investigación.

## POTENCIAL DE DESARROLLO DEL TELETRABAJO

Etis-Lac ha buscado detectar no sólo al teletrabajador actual o efectivo, sino también a los interesados en desarrollar actividades a distancia en el futuro, es decir a los teletrabajadores potenciales. De esta forma podemos inferir la tendencia de desarrollo futuro de esta modalidad.

En la tabla que sigue se diferencia a los respondientes según se encuentran actualmente realizando actividades bajo la modalidad de teletrabajo o quieren iniciar actividades como teletrabajadores en el futuro. Los primeros fueron identificados como teletrabajadores efectivos y los segundos como teletrabajadores potenciales.

Definimos como teletrabajador potencial a aquella persona que tiene información e interés en desarrollarse como teletrabajador pero no teletrabaja actualmente, por lo que constituye un indicador a considerar sobre la evolución futura del teletrabajo en cada uno de los países.

Si consideramos el total de la muestra observamos que hay mayor cantidad de teletrabajadores potenciales que efectivos:

<i>País de residencia</i>	TIPO DE OFERTA			<i>Total</i>
	<i>Teletrabajadores potenciales (TTP)</i>	<i>Teletrabajadores efectivos (TTE)</i>	<i>Ignorado</i>	
Argentina	922	979	183	2084
Brasil	89	177	20	286
Colombia	683	386	85	1154
Costa Rica	97	63	10	170
<i>Total</i>	<i>1791</i>	<i>1605</i>	<i>298</i>	<i>3694</i>



Argentina tiene casi igual número de teletrabajadores efectivos que potenciales siendo el país más equitativo. Por lo que podríamos inferir que si estos teletrabajadores se convierten en efectivos, el número de teletrabajadores se duplicaría.

Colombia es quien posee más teletrabajadores potenciales que efectivos, si bien esto puede deberse a la gran difusión realizada en los ámbitos universitarios, es probable que se deba también al estadio inicial que tiene esta modalidad en el país.

Costa Rica también ha mostrado mayor número de teletrabajadores potenciales que efectivos pero su número es pequeño para poder hacer una proyección. Lo mismo sucede con Brasil aunque es notable que haya sido el único país en mostrar una tendencia regresiva donde los teletrabajadores efectivos superan a los potenciales.

Si relacionamos estos resultados con los gastos en tecnología de información y comunicación,<sup>36</sup> podemos decir que de los cuatro países Colombia ocupa la posición 9 en el mundo, Costa Rica la posición 11, Brasil la posición 26 y Argentina la posición 36.

En cuanto a usuarios de Internet con acceso a red cada mil habitantes, Costa Rica ocupa la posición 60 en el mundo; Argentina la posición 76; Brasil la posición 80, y Colombia la posición 96. Del mismo modo en cuanto a la cantidad de computadoras personales en uso, Costa Rica se encuentra muy adelante de los cuatro países estudiados.

De acuerdo con estos datos, podemos decir que si bien el desarrollo del teletrabajo es un fenómeno urbano organizado alrededor de las tecnologías, no es suficiente. Aun teniendo las TICs puede no desarrollarse.

<sup>36</sup> [http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/flash\\_content/index.html?lan=es&ind=A4](http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/flash_content/index.html?lan=es&ind=A4)

Para que avance el teletrabajo se requiere además de TICS, de la apropiación social de la modalidad, de difusión, de instituciones civiles que lideren el tema y de gobiernos dispuestos a apoyarlo.

Así lo notamos en Brasil, que tiene mayor inversión que en Argentina; sin embargo su potencial de desarrollo ha mostrado ser menor, coincidiendo en que los usuarios de Internet se ubican por detrás de Argentina.

Diferente es el caso de Colombia, donde convergen la inversión, la difusión y las instituciones, pero los usuarios de Internet se encuentran a la cola de los cuatro países. Sin embargo, es probable que debido al apoyo desde la sociedad y el gobierno, con la ley de promoción del teletrabajo que está impulsando, hayan dado lugar a los resultados obtenidos como el país con el mayor potencial de desarrollo de la modalidad con relación al resto de los países.

## **EL PERFIL DEL TELETRABAJADOR**

Es importante destacar que a diferencia del perfil tradicional del trabajador a domicilio,<sup>37</sup> los teletrabajadores son en su mayoría hombres. En los cuatro países los mayores porcentajes correspondieron a los varones.

Argentina posee proporcionalmente mayor equidad de género<sup>38</sup> que el resto de los países donde las diferencias en puntos porcentuales se triplican. Las diferencias son aún menores entre los teletrabajadores potenciales de Argentina y es probable que las mujeres sigan adoptando esta modalidad en forma creciente en el futuro.

<sup>37</sup> Trabajador a domicilio tradicional eran mujeres de baja calificación que desarrollaban actividades manuales. Véase "Los trabajadores a domicilio y la economía mundial. Quitarles la máscara de invisibilidad".

[http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/pacto/cue\\_gen/tra\\_dom.htm](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/pacto/cue_gen/tra_dom.htm)

<sup>38</sup> Véase la tabla 7, objetivo específico 1.

Sin embargo en el resto de los países las diferencias porcentuales entre teletrabajadores hombres y mujeres son mayores, marcando una brecha más acentuada ya se trate de teletrabajadores efectivos o potenciales. Brasil presenta una leve disminución entre los teletrabajadores potenciales.

Si analizamos la población económicamente activa<sup>39</sup> de los cuatro países de nuestra investigación, observamos que no hay diferencias significativas ya que los valores rondan entre 45 y 49% de la población de cada país, sin embargo al analizar qué porcentaje de esa fuerza de trabajo es femenina observamos que en el caso de Costa Rica los valores son los más bajos. Es decir que hay menor proporción de mujeres trabajando, situación que también se observa en los resultados de nuestra investigación.

Si correlacionamos los datos obtenidos en nuestra investigación con los del Celade (Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía), vemos que la relación está invertida, debido a que en todos los países investigados, la población total se compone mayoritariamente de mujeres.

Sin embargo al hacer un análisis de los datos relacionados con el trabajo y las estadísticas sobre desocupación que presenta Celade vemos que los varones se encuentran mejor posicionados en el mundo del trabajo, lo mismo que encontramos en los resultados de nuestra investigación.

El informe anual de la OIT, dice que no crece el número de mujeres que buscan trabajo porque deben dedicarse a su hogar. El teletrabajo es una forma de trabajo que permite armonizar las actividades laborales con la vida familiar y podría ser una opción para las mujeres que no quieren sacrificar su vida profesional para dedicarse únicamente al hogar.

<sup>39</sup> [http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/flash\\_content/index.html?lan=es&ind=A4](http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/flash_content/index.html?lan=es&ind=A4)

Con respecto al promedio de edad arrojado en este estudio, donde los respondientes rondan los 37 años, realizando un cálculo rápido podemos decir que la mayoría de estas personas nacieron en el año 1969. Si consideramos los años de estudios, estarían recibidos de una carrera de grado a los 25 años, es decir alrededor de los años 1993 o 1994.

Observemos que estos años son coincidentes con aumentos en los niveles de desempleo y el acceso a Internet en mayor grado a partir del año '95.

Vale entonces realizar un breve análisis acerca de la evolución del desempleo en los países de la investigación.

En el cuadro siguiente puede verse que el caso más grave de desempleo fue el de Argentina, tal vez esto explique la mayor difusión y desarrollo del teletrabajo actual, justamente le sigue Colombia que tiene altos niveles de desempleo y donde se nota coincidentemente un fuerte impulso hacia la adopción de esta forma de trabajo. En menor grado encontramos a Brasil y Costa Rica.

Podría inferirse que en los países de la investigación donde esta modalidad de trabajo más se ha desarrollado ha tenido un motor fundamental: el desempleo.

En cuanto a la situación conyugal hemos observado que la mitad de los teletrabajadores potenciales y efectivos son casados o unidos y el otro 50% son solteros o viudos. Por lo tanto la situación conyugal no sería un condicionante para optar por esta modalidad de trabajo.

El cuestionario también preveía la posibilidad de identificar el porcentaje de personas que tienen algún tipo de discapacidad.

En cuanto a teletrabajadores efectivos cabe destacar que hay un porcentaje similar de personas con discapacidad en todos los países de esta investigación. En Brasil y Costa Rica un 5% de los encuestados se define como discapacitado; en Argentina un 4%, y en Colombia un 3%.

<i>País</i>	1990	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Argentina a/	7.5	17.5	17.2	14.9	12.9	14.3	15.1	17.4	19.7	17.3	13.6	11.6	12.1
Brasil c/	4.3	4.6	5.4	5.7	7.6	7.8	7.1	6.2	11.7	12.3	11.5	9.8	10.0
Colombia e/	10.5	8.8	11.2	12.4	15.2	19.4	17.3	18.2	17.6	16.7	15.4	13.9	14.6
Costa Rica f/	5.3	5.6	6.4	5.8	5.3	6.1	5.2	5.8	6.8	6.7	6.7	6.9	6.0
América Latina n/	7.0	9.3	10.0	9.4	9.3	10.5	10.5	10.8	11.6	11.2	10.6	9.4	9.7
o/	7.1	9.2	9.9	9.4	10.4	11.3	10.5	10.4	11.4	11.3	10.6	9.3	9.5

**Fuente:** Elaboración ort, con base en información de las Encuestas de Hogares de los países.

Anexo Estadístico Panorama Laboral 2006: [http://www.oit.org.pe/portal/documentos/panorama\\_laboral\\_2006\\_anexos\\_estadisticos.xls](http://www.oit.org.pe/portal/documentos/panorama_laboral_2006_anexos_estadisticos.xls)

a/ Incorporación progresiva hasta alcanzar 28 aglomerados urbanos a partir de 2002. Nueva medición a partir del 2003; datos no comparables con años anteriores.

c/ Seis regiones metropolitanas. Nueva medición a partir de 2002; datos no comparables con años anteriores

e/ Incluye desempleo oculto. Siete áreas metropolitanas hasta 1999. A partir de 2000 trece áreas metropolitanas

f/ Nacional urbano.

n/ Promedio simple. Datos ajustados por nueva serie de Brasil, Argentina y México; así como por la exclusión del desempleo oculto en Colombia, Ecuador y Panamá.

o/ Promedio ponderado. Datos ajustados por nueva serie de Brasil, Argentina y México; así como por la exclusión del desempleo oculto en Colombia, Ecuador y Panamá.

r/ Datos de julio.

Por otro lado el porcentaje de teletrabajadores potenciales con discapacidad es mínimo en todos los países. Las diferencias entre países no son relevantes, sin embargo Argentina sobresale con el 6% y Colombia con el 2%.

Se realiza una ampliación sobre la información de teletrabajo en la población con discapacidad en el apartado siguiente.

Analizando la condición migratoria sobre 1605 teletrabajadores efectivos, observamos que en términos porcentuales no hay mayores diferencias entre Argentina 5% y Brasil 8%; claramente Colombia presenta el porcentaje más bajo 2%, y Costa Rica el más alto con 30 puntos porcentuales.

En los teletrabajadores potenciales, se destaca Brasil con 12 puntos porcentuales aumentando el porcentual de teletrabajadores efectivos.

También encontramos que hay una mayor diferencia entre Argentina 3% y Brasil 12%, incluso esta última sobrepasa a Costa Rica 9%. Colombia mantiene el guarismo más bajo 1%.

### ***Conocimientos y habilidades***

A continuación se detalla el nivel de educación formal que tienen los teletrabajadores efectivos que contestaron nuestra investigación.

Tratando de presentar en forma clara la información hemos diferenciado los resultados por país.

**En Argentina:**

1º) Universitario y posgrado completos: 41% de oferentes.

2º) Universitario y posgrado incompletos: 31%; nivel universitario total, 72%.

3º) Terciario completo e incompleto: 21%.

4º) Secundario completo e incompleto: 7%.

**En Brasil:**

1º) Universitario y posgrado completos: 60% de oferentes.

2º) Universitario y posgrado incompletos: 26%; nivel universitario total: 86%.

3º) Terciario completo e incompleto: 2%.

4º) Secundario completo e incompleto: 12%.

En **Colombia**:

1º) Universitario y posgrado completos: 58% de oferentes.

2º) Universitario y posgrado incompletos: 30%; nivel universitario total: 88%.

3º) Terciario completo e incompleto: 10%.

4º) Secundario completo e incompleto: 3%.

En **Costa Rica**:

1º) Universitario y posgrado completos: 54% de oferentes.

2º) Universitario y posgrado incompletos: 32%; nivel universitario total: 86%.

3º) Terciario completo e incompleto: 7%.

4º) Secundario completo e incompleto: 8%.

En Brasil, Colombia y Costa Rica, el teletrabajo efectivo se concentra en los niveles superiores de educación (universitario y Posgrado), mientras que en Argentina se extiende a los niveles terciarios y secundarios, prácticamente doblando los porcentajes del resto de los países. Superando a Brasil por 14 puntos porcentuales, a Colombia por 15 puntos porcentuales y a Costa Rica por 13 puntos porcentuales.

Cabe destacar que una amplia mayoría de los teletrabajadores efectivos entre el 72% en Argentina y el 88% en Colombia tiene estudios universitarios.

A continuación se han desagregado los datos de los teletrabajadores potenciales para los cuatro países.

En **Argentina**:

1º) Universitarios y posgrado completos e incompletos, un total de 62%.

2º) Terciario completo e incompleto, un total de 23%.

3º) Secundario completo e incompleto, un total de 14%.

**En Brasil:**

1º Universitario y posgrado completos e incompletos, un total de 79%.

2º Terciario completo e incompleto, un total de 5%.

3º Secundario completo e incompleto, un total de 16%.

**En Colombia:**

1º Universitario y posgrado completos e incompletos, un total de 83%.

2º Terciario completo e incompleto, un total de 11%.

3º Secundario completo e incompleto, un total de 6%.

**En Costa Rica:**

1º Universitario y posgrado completos e incompletos, un total de 88%.

2º Terciario completo e incompleto, un total de 1%.

3º Secundario completo e incompleto, un total de 10%.

Podemos concluir que en los teletrabajadores potenciales (TTP) los valores varían entre un 62% en la Argentina y un 88% en Costa Rica.

Entre los TTP se observa una mayor intención de teletrabajar a quienes poseen educación terciaria y secundaria, lo que muestra la tendencia a la inclusión de personas con niveles educativos más bajos, salvo el caso de Costa Rica que se da a la inversa.

La inclusión de otros niveles de estudio ya se observa entre los TTE de Argentina. Probablemente se deba a la antigüedad del teletrabajo y a la difusión más generalizada que se le ha dado en dicho país.

De lo expuesto podemos concluir que el teletrabajo es mayoritariamente una alternativa para quienes por lo menos hayan completado el ciclo secundario y tengan algún tipo de estudios posteriores.

Siguiendo con el análisis del perfil del teletrabajadores encontramos que en el caso de los efectivos de los cuatro países poseen mayoritariamente, un claro dominio de las herramientas informáticas básicas. Se destaca el procesa-



dor de texto en primer lugar, las presentaciones en segundo lugar y la planilla de cálculo en el tercero.

A medida que las herramientas son más complejas los teletrabajadores las conocen menos. Lo que muestra que no es necesario tener conocimientos complejos de computación para poder trabajar a distancia.

Tanto en teletrabajadores efectivos como en los potenciales el idioma principal es el inglés. La mayoría de las personas manifiestan tener mayor facilidad para escribirlo que para hablarlo. Le siguen en importancia el portugués y el italiano.

### ***Infraestructura de hardware y software***

La mayoría de los teletrabajadores son dueños de las tecnologías que utilizan para teletrabajar, especialmente de la PC de escritorio.

Entre los teletrabajadores efectivos la posesión de laptops es mayor que entre los potenciales. Esto podría significar una mayor tendencia a la movilidad del teletrabajador para el desarrollo de sus actividades.

Los teletrabajadores efectivos contratan servicios de banda ancha de mayor velocidad que los potenciales. Aunque, como se verá en el caso de deslocalización de los puestos de call center de ABSA, aun para algunas actividades en las que se requiere transmisión de voz no parecen ser eficientes para garantizar una calidad equivalente a la del teléfono.

## CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LAS ACTIVIDADES Y MODALIDAD DE LOS TELETRABAJADORES EFECTIVOS

La mayoría de los teletrabajadores efectivos de Argentina, Brasil y Costa Rica tienen más de cuatro años de experiencia. Colombia marca una diferencia, con mayores porcentajes de entre seis meses y dos años. Esto confirma que se encuentra en una etapa inicial de desarrollo.

El mayor porcentual de teletrabajadores trabaja para su propio país. Esta práctica que avanza en algunos países se conoce como *homeshoring*, y consiste básicamente en contratar a teletrabajadores de diferentes puntos geográficos pero dentro del mismo país.

Los mayores exportadores de teleservicios son Costa Rica con 39 puntos porcentuales y Argentina con 25.

En el momento de analizar los principales destinos de la exportación de Costa Rica encontramos que son Estados Unidos, España, Panamá y México.

Asimismo Argentina tiene como principales países de destino a Estados Unidos y España con más de siete puntos porcentuales en cada uno.

Brasil posee el porcentaje más alto de teletrabajadores para el mercado interno, seguido por Colombia, mientras que Costa Rica tiene el menor.

En resumen, es coincidente para los cuatro países que los mayores mercados para la exportación de teleservicios son Estados Unidos y España.

Respecto a las tareas que realizan los teletrabajadores efectivos es importante destacar la diversidad de prestaciones. Relevamos 56 teleservicios con diferentes grados de complejidad, apoyando los fundamentos que dieron origen a esta investigación acerca de que ello puede significar una mayor inclusión.

Dada esta diversidad seleccionamos en cada uno de los países los cuatro teleservicios principales que ordenamos en orden decreciente:

En Argentina encontramos: tecnologías de la información, diseño, consultoría y administración.

En Brasil: tecnologías de la información, consultoría, administración y traducción.

En Colombia: diseño, tecnologías de la información, ingeniería y consultoría.

En Costa Rica: consultoría, tecnologías de la información, call center, y traducción, investigación y desarrollo y ventas.

Los servicios que formaron parte de este formulario corresponden a la clasificación de la OMC. En los cuatro países las tecnologías de la información y la consultoría coinciden entre los cuatro teleservicios principales.

El 7% de teletrabajadores efectivos sin ocupación al momento de llenado del formulario muestra la actividad fluctuante de los trabajadores autónomos o freelance. Estos porcentajes se encuentran por debajo de los índices de desempleo general.

La mayoría de los teletrabajadores respondientes trabajan por cuenta propia, sin relación de dependencia (no a cuenta de terceros) o freelance.

Es de destacar que Argentina presenta el menor porcentaje de teletrabajadores en relación de dependencia 23% y el mayor en independientes 50%. La crisis del año 2001 impulsó a muchas personas que perdían sus empleos a buscar una nueva modalidad para generar fuentes de trabajo e ingreso, que también encontramos reflejadas en el cuadro de exportación de teleservicios.

El 41% de los teletrabajadores que Costa Rica manifiestan trabajar en relación de dependencia mientras que el 35% lo hace sin relación de dependencia como freelance, sólo un 17% lo hace en forma mixta.

En Brasil y Colombia los porcentajes son muy parecidos, teniendo 36 y 30% en relación de dependencia, 47 y 46% sin relación de dependencia y 11% y 20% en forma mixta.

Las situaciones mixtas: teletrabajadores en relación de dependencia pero que tienen otra fuente de ingresos en forma independiente, presentan el porcentaje menor en los cuatro países. Se encuentra entre el 17 y el 20%, a excepción de Brasil, que presenta el 11%.

A pesar de los guarismos anteriores, no es una práctica habitual la firma de contratos. En Argentina, Colombia y Costa Rica alrededor de un 75% de los teletrabajadores manifiestan no dejar explicitadas en forma escrita las condiciones o los servicios que prestarán. En Brasil los porcentajes se reducen a un 63%.

### ***Modalidad de cobro***

Entre el 74% y el 89% de los respondientes utilizan cuentas bancarias, ya sea por cobros en depósito, transferencia o cheque.

Dado que el uso del banco implica necesariamente el registro de la transacción ello rebate la idea de que el teletrabajo es una actividad no registrada o en negro.

Sin embargo estos registros no se informan con la suficiente desagregación para conocer el movimiento real de los teleservicios. Esta dificultad, de ausencia estadística, es explicada en el capítulo 4, donde se tratan los aspectos legales de las exportaciones de servicios.

En cobros en efectivo se destacan Argentina (20%) y Colombia (15%).

Más de la mitad de los teletrabajadores (entre el 51 y el 59%) trabajan de forma individual. Los menores porcentajes se registraron entre quienes trabajan en equipo. Entre el 22 y el 25% lo hacen en forma mixta.

Quienes trabajan desde el domicilio lo hacen más de tres días por semana. El menor porcentaje corresponde a Colombia, dado que es mayor en el segmento de entre dos y tres días por semana.

Por otro lado es poco frecuente encontrar a teletrabajadores móviles, esta situación se repite en todos los países.

### ***Propiedad de los medios de producción y sus gastos***

Éste es sin duda un punto de atención, ya que entre el 79 y el 84% de los respondientes cuentan con sus propios equipos tecnológicos. Sin embargo, sólo entre el 8% y el 14% de los equipos los provee el empleador, cuando aquellos que se encuentran en relación de dependencia o trabajan a cuenta de terceros superan en más del doble y en algunos más del triple a estos porcentuales.

Por ejemplo, en Argentina los teletrabajadores en relación de dependencia representan 23 puntos porcentuales, y los empleadores proveen de equipamiento sólo al 8% de ellos. En Brasil, del 36% de teletrabajadores en relación de dependencia, el 12% recibe el equipamiento de parte del empleador. En Colombia, del 30 lo recibe sólo el 10, y en Costa Rica, del 41% el empleador provee el 14% el equipamiento.

Respecto de la provisión del software, si bien los porcentajes mejoran, aún se encuentran por debajo de la cantidad de teletrabajadores que trabajan en relación de dependencia.

Entre el 75% y 79% de los teletrabajadores efectivos costean las reparaciones de sus equipos. Los cuatro países arrojaron porcentuales similares.

El cargo para reparaciones es menor que los puntos porcentuales que encontramos en la modalidad de contratación en relación de dependencia.

Entre el 18 y el 23% de los teletrabajadores efectivos manifiesta no tener seguro para sus equipos, cuando lo tie-

nen la mayor parte lo hace a su cargo y nuevamente el cargo a los empleadores es menor que el porcentaje de teletrabajadores que se encuentran en relación de dependencia.

Cuando miramos los seguros que el empleador asume observamos que los porcentajes mayores se dan en el caso del seguro personal.

En su mayoría los teletrabajadores efectivos en los cuatro países, se hacen cargo de los gastos de electricidad entre el 81% y 77%; de teléfono entre 69% y 75%; de conexión a Internet 75%, y de papelería entre 64% y 73%. Proporcionalmente Costa Rica es el país donde el empleador tiende más a hacerse cargo de estos gastos, pero en proporciones mínimas.

Aunque sería necesario averiguar si estos gastos podrían estar incluidos en los salarios de los trabajadores, éste es el punto principal de debilidad y de atención que podría indicar el traslado de gastos normalmente a cargo del empresario, hacia el trabajador.

### ***Características de los teletrabajadores potenciales***

Un alto porcentaje de los respondientes se hallaba sin trabajo/empleo, corroborando que uno de los motivos de desarrollo del teletrabajo en estos cuatro países ha sido el desempleo. El mayor índice correspondió a Colombia (24%) y el menor a Costa Rica (11,3%). Argentina y Brasil arrojaron porcentajes similares (19 y 18%, respectivamente).

Si bien se relevaron 52 tipos de ocupaciones, se hace un detalle, a continuación, de las cuatro ocupaciones más importantes a las que se dedican los teletrabajadores potenciales de cada uno de los diferentes países:

#### **Argentina:**

Administración (10), tecnologías de la información (6), diseño (4), consultoría (3).

### **Brasil:**

Tecnologías de la información (13), consultoría (6), creatividad (4), ingeniería y traducción y administración (3).

### **Colombia:**

Ingeniería (8), tecnologías de la información (7), administración (4), soporte técnico (3), consultoría (3) y diseño (3).

### **Costa Rica:**

Tecnologías de la información (13), administración (10), ingeniería y consultoría (5), diseño y soporte técnico (4).

Si observamos a toda la muestra las cinco áreas de ocupación que se encontraron con mayor frecuencia fueron: tecnologías de la información, administración, ingeniería, consultoría y diseño.

Es notable que una amplia mayoría de los teletrabajadores potenciales dispongan de un lugar exclusivo para teletrabajar en su domicilio. Estos cambios tecnológicos que cambian las formas de trabajar también han cambiado los requerimientos en el diseño arquitectónico de los hogares.

Un informe sobre hogares digitales realizado por telefónica, ya tiene en cuenta espacios que armonicen la vida laboral y la vida familiar:<sup>40</sup>

[...] la conectividad permanente que proporciona la banda ancha supone la disponibilidad de un conjunto de soluciones que permiten al individuo la integración de la vida en el hogar con el resto de ámbitos en los que se desarrolla su existencia (trabajo, ocio, sanidad, etc.).

**Los primeros hogares digitales ya existen**, son aquellos que disponen de la conexión de banda ancha y utilizan los servicios clásicos de comunicación e información procedentes de Internet: e-mail, web, mensajería instantánea, chat,

<sup>40</sup> [http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/pdf/informes/espana\\_2003/hogar.pdf](http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/pdf/informes/espana_2003/hogar.pdf)

etc. A ellos hay que añadir los primeros hogares que empiezan a disponer de servicios domóticos, de televigilancia, etc. Es de esperar que este concepto de Hogar Digital se popularice poco a poco en los hogares.

Cuando se le preguntó a los teletrabajadores potenciales acerca de para cual país teletrabajaría, un alto porcentaje, pero menor que en resultado de TTE, cree que lo hará para su propio país.

Quienes consideran que teletrabajarán para otro país creen que podrán aprovechar las vinculaciones históricas como Costa Rica con Estados Unidos, y Brasil con Portugal y Estados Unidos.

Argentina y Colombia presentan los porcentajes más altos de intención para exportar sus servicios y muestran una mayor diversidad de países de destino de los mismos.

## **TABULADOS ESPECIALES SOBRE EL SUBUNIVERSO DE POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD**

### ***Introducción***

Dado que en nuestra investigación existe un interés marcado por la inclusión social creímos importante hacer un análisis especial de un subuniverso que muchas veces tiene limitada su posibilidad de trabajar; es por ello que analizamos los cuestionarios que fueron completados por personas con discapacidad.

Para el relevamiento de personas con discapacidad considerada en el estudio se utilizó una clasificación de discapacidades adaptada de la creada por el Instituto de Estadística Español.<sup>41</sup> La metodología sigue las recomendaciones de la

<sup>41</sup> [www.ine.es](http://www.ine.es)



Organización Mundial de la Salud, y en particular la clasificación internacional de deficiencias, discapacidades y minusvalías.<sup>42</sup>

En el estudio comprobamos que el teletrabajo es viable de ser realizado por personas con una amplia variedad de discapacidades.<sup>43</sup> Por otro lado, el formulario digitalizado permitía marcar múltiples opciones, por lo cual las dificultades fueron mayores que las cantidades de respondientes.

Dado que la cantidad de respondientes fueron pocos, tomamos como referencia a **Argentina** para realizar el análisis de las tablas y algunas reflexiones.

Relevamos que la mayoría de los teletrabajadores tienen dificultad para trasladarse y para ingresar a espacios poco accesibles. Este es tal vez el motivo principal por el que han elegido esta modalidad de trabajo ya que permite realizar sus tareas desde el domicilio evitando los traslados.

Las dificultades mayores para desarrollar actividades de teletrabajo son las relacionadas con la adquisición de conocimientos y las de relación con otras personas, que se corresponden con discapacidades mentales.

<sup>42</sup> <http://www.ine.es/inebase/cgi/um?M=%2Ft15%2Fp418&O=inebase&N=&L=0>

<sup>43</sup> Del total de las personas con discapacidad (2.176.123) en las localidades de 5.000 habitantes o más de la Argentina, el 73,9% está afectado por una sola discapacidad:

- 31,0% sólo por discapacidad motora.
- 14,4% sólo por discapacidad visual.
- 12,2% sólo por discapacidad auditiva.
- 12,1% sólo por discapacidad mental.
- 2,1% sólo por discapacidad del habla.
- 2,1% sólo por otro tipo de discapacidad.
- El 26,1% restante manifiesta dos o más discapacidades.

(Fuente: [http://www.indec.mecon.gov.ar/webcenso/ENDI\\_NUEVA/index\\_endi.asp](http://www.indec.mecon.gov.ar/webcenso/ENDI_NUEVA/index_endi.asp)).

## ***Sobre el perfil del teletrabajador con discapacidad***

La mayoría son varones de entre 43 a 46 años siendo un poco mayor que los teletrabajadores sin discapacidad. Para comprender esta diferencia en la edad hay que tener en cuenta que los procesos de rehabilitación y de reinserción pueden verse demorados en los casos de personas con discapacidad, al igual que el tiempo de desarrollo de los estudios universitarios, es por ello que el promedio de edad es superior a los datos generales que arrojaron 39 y 40 años.

Los teletrabajadores potenciales mostraron un alto interés en el teletrabajo para adoptarlo en el futuro. La cantidad de respondientes fue superior a los efectivos. Por ello es esperable un importante desarrollo de esta forma de trabajo entre esta subpoblación.

La mayoría de los teletrabajadores efectivos son casados o unidos, en mayor porcentual que en las tablas generales. No así el caso de los potenciales, que son en su mayoría solteros.

Respecto de los conocimientos y habilidades, la mayoría de los TTP poseen estudios secundarios, terciarios, universitarios completos e incompletos y posgrado.

Los teletrabajadores efectivos poseen niveles de estudio superiores a los potenciales, marcando la tendencia de ir incorporando al teletrabajo mayor cantidad de niveles de educación.

Por otro lado, los teletrabajadores con discapacidad poseen conocimientos sobre una variada cantidad de áreas de estudios diferentes. Sólo señalaremos que análisis de sistemas, comunicación social y derecho son más frecuentes en los TTP, mientras que en los efectivos los más frecuentes fueron análisis de sistemas, psicología, derecho y bioquímica.

Es importante destacar que la mayoría de los teletrabajadores efectivos y potenciales no poseen conocimientos de Web accesible.

El idioma inglés es el predominante entre las personas con discapacidad. Le siguen en menor grado el idioma portugués y el italiano, siguiendo el mismo orden que los tabulados generales.

Sus conocimientos en computación se basan en procesadores de texto, diapositivas o presentaciones y por último en planillas de cálculo. Este orden se invierte en los teletrabajadores potenciales que conocen planillas de cálculo en mayor cantidad que el software para presentaciones.

### ***Disposición de infraestructura de hardware y software***

Llama la atención el poco uso de tecnologías adaptativas que manifiestan hacer los respondentes con discapacidades. Probablemente se deba al desconocimiento de la existencia de las mismas, y/o al elevado costo de algunas de ellas. Las tecnologías adaptativas que aparecen como más utilizadas son “opciones de accesibilidad incorporadas a los sistemas operativos” y “lectores de pantalla”.

En líneas generales, los TTE tienen mayor concurrencia a instituciones especializadas. Probablemente porque allí reciben capacitación en informática.

### ***Características del teletrabajo***

La mayoría de las personas con discapacidad que teletrabajan lo hacen desde hace más de cuatro años. Especialmente desarrollan sus actividades en áreas de administración y de tecnologías de la información e Internet.

Llama la atención que una gran proporción de los respondentes, tanto teletrabajadores efectivos como potenciales, se definen como “desocupados” en la actualidad. Probablemente se debe a la actividad fluctuante de los trabajadores autónomos o free lance. Esta proporción es mucho más alta

en los teletrabajadores efectivos con discapacidad que en los teletrabajadores sin discapacidad.

### ***Reflexiones acerca del teletrabajo en el subuniverso de población con discapacidad***

#### **Gran variedad de discapacidades**

Un dato relevante que pudimos extraer de nuestro estudio es que en este momento están teletrabajando personas con diferentes discapacidades. Si bien creemos que esta modalidad podría ayudar a mejorar el desempeño, de los teletrabajadores con discapacidad, la falta de información y el escaso acceso económico, así como la ausencia de políticas públicas estarían descuidando un amplio porcentaje de personas con discapacidad actualmente desempleadas, que se manifiestan dispuestas a teletrabajar.

Es de destacar que el teletrabajo desde el hogar elimina las barreras físicas, disminuye los costos de traslado (que suelen ser más altos para las personas con movilidad reducida) y los empleadores se ahorran los costos de adaptar sus instalaciones. Justamente temas como el traslado, el acceso a lugares arquitectónicos no adaptados, imposibilidad de utilizar el transporte público son las dificultades que los respondentes con discapacidad mencionan como de más importancia.

Es importante resaltar el rol que las políticas públicas deberían tener en este proceso, ya que de no existir una mediación al respecto por parte del Estado, el potencial de desarrollo en esta área quedaría librado a la lógica de mercado.<sup>44</sup> Las personas que encuentran dificultades mayores

<sup>44</sup> “El principal desafío de América Latina para asumir los procesos de modernización no son las estrategias de mercado de las corporaciones transnacionales o la transferencia de tecnologías, sino el

para desarrollar actividades de teletrabajo son las que manifiestan tener problemas para la adquisición de conocimientos y las de relación con otras personas, las que se corresponden con discapacidades intelectuales y psicosociales.

### **Falta de información**

Un factor común es la falta de información especialmente en lo que se refiere a tecnologías adaptativas, en accesibilidad digital y también sobre teletrabajo, especialmente acerca del proceso de cómo convertir los propios conocimientos y habilidades en “teletrabajables”.

### **Alto nivel educativo y diversidad de áreas de teletrabajo**

Es de destacar el alto nivel educativo en diversas áreas y en idioma inglés, encontrado entre los teletrabajadores con discapacidad permitiendo que desarrollen una variedad de actividades teletrabajables. Estos resultados rebaten el mito de que no acceden a puestos de trabajo debido a deficiencias en su formación.

desarrollo de políticas públicas coherentes que valoren las telecomunicaciones como factor de desarrollo económico. Falta, en general, un concepto claro de las prioridades y sus relaciones con otros sectores. Estas políticas no sólo deberán estimular la producción nacional y regional, sino también tomar en cuenta los fenómenos políticos, culturales y educativos para preservar la identidad y la soberanía” (Auilino González Álvarez, “Reflexiones acerca del impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el colectivo de personas discapacitadas”).

<http://www.auxilialugo.org/quili1.htm>

## **Muchos teletrabajadores con experiencia**

Más del 25% de los respondentes con discapacidad dicen tener más de cuatro años de experiencia como teletrabajadores, promedio apenas menor que el de los resultados generales (27%).

## **Gran porcentaje de desocupados**

Una gran proporción de los respondentes, tanto teletrabajadores efectivos como potenciales, se definen como “desocupados” en la actualidad. Este desempleo a diferencia del encontrado en los tabulados generales podría tratarse de un desempleo estructural en vez de friccional.

### **TABULADOS ESPECIALES SOBRE SUBUNIVERSO QUE SE CONSIDERA PERTENECIENTE O DESCENDIENTE DE PUEBLOS INDÍGENAS**

#### ***Introducción***

Continuando con la idea de abordar aspectos relacionados con la inclusión social, presentamos un análisis por separado sobre este subgrupo.

Es importante aclarar que pertenecientes o descendientes tienen distintos significados. El descendiente puede no saberlo u ocultarlo por distintas razones, en cambio el perteneciente es parte actual de esa comunidad indígena, viva o no allí. A los fines de esta investigación no fue posible hacer esta distinción.

Las circunstancias de la globalización, alientan una nueva y activa participación de estos pueblos originarios y

trae el reagrupamiento de individuos que reivindican su ancestría indígena, produciendo en el escenario público la reaparición de múltiples grupos étnicos con temas nuevos como: el reconocimiento de los derechos de propiedad intelectual, la biodiversidad, y la comunicación.

El correo electrónico y la Internet juegan un decisivo papel en estos procesos. Agilizan la fluidez en los contactos entre distintas comunidades indígenas, como así estimulan la proyección de líderes locales en la arena nacional e internacional, al mismo tiempo que presentan a través de distintas páginas en la Web, interesantes paisajes culturales que cabalgan entre la tradición y la modernidad.

Esto nos hace volver la mirada hacia esas comunidades. Nos hace ver que esta sociedad de la información está conformada por etnias distintas que generan nexos de pertenencia y acercamiento con el otro en torno a intereses comunes tan diversos.

Describiremos a continuación el perfil del teletrabajador descendiente o perteneciente a un pueblo indígena.

### ***Sobre el perfil del teletrabajador perteneciente o descendiente de pueblos indígenas***

A excepción de Brasil, en todos los países estudiados los teletrabajadores potenciales superan a los efectivos lo que hace suponer que el teletrabajo seguirá creciendo dentro de esta población.

En Argentina y en Brasil, las mujeres que teletrabajan superaron a los varones, en Colombia y en Costa Rica fueron los varones los que respondieron en mayor cantidad.

Las edades promedio fueron de 40 años para Argentina, 36 para Brasil, 38 para Colombia y de 39 para Costa Rica, coincidiendo con los datos obtenidos de los teletrabajadores en general.

Por otro lado, en Argentina y en Colombia son en su mayoría casados, unidos o en pareja, mientras que en Colombia en Costa Rica son en su mayoría solteros, viudos o separados.

Es importante destacar que estos teletrabajadores poseen buen nivel de conocimientos y habilidades, siendo la mayoría de ellos universitarios.

También hay que destacar que el mayor porcentaje de nivel secundario/terciario entre los TTP corresponden a Argentina, lo que indicaría que se va ampliando la franja de nivel de conocimientos que adopta esta forma de trabajo.

### ***Características específicas del teletrabajador perteneciente o descendiente de un pueblo indígena***

Las cuatro principales ocupaciones en las que teletrabajan son:

#### **Argentina:**

Los TTP en administración el 8,5%; ventas el 4,9%; ingeniería y salud el 3,7% cada uno, y los TTE en call center el 6,8%, comunicación social, consultoría y gerenciamiento el 4,1% cada uno.

#### **Brasil:**

Los TTP en consultoría y creatividad el 7,7% cada una, y luego varias más como administración, investigación y desarrollo, jóvenes profesionales, legales, salud, información, telecomunicaciones y traducción, el 3,8%. Los TTE en administración y consultoría el 9,7%, administración y desarrollo, traducción y tecnologías de la información, cada una con el 4,8%. También se verifica entre los TTP mayor diversidad de ocupación.



### **Colombia:**

Los TTP en consultoría, contabilidad, tecnología el 5,6% cada una; comercio, ingeniería, internet, investigación y desarrollo, legales, mantenimiento, ventas y tecnologías de la información, el 3,7% cada una. Los TTE en comercial y consultoría el 10,8% cada una; diseño y tecnologías de la información el 8,1% cada una; administración, call center e ingeniería el 5,4% cada una. Los TTP son los que tienen mayor número de ocupaciones diversas.

### **Costa Rica:**

Los TTP en administración el 29,4%, comercio exterior, consultoría, logística, soporte técnico y tecnologías de la información el 5,9% cada una. Los TTE en call center el 14,3%, compras, consultoría, creatividad, diseño, e-commerce, recursos humanos, tecnologías de la información, traducción, ventas, exportación el 7,1% cada una. Entre los TTP se destaca mayoritariamente la administración, con el 29,4%.

En tres de los cuatro países el porcentaje más alto de desempleo, que supera el 20%, corresponde a los teletrabajadores potenciales. Ello muestra las expectativas puestas en esta modalidad al igual que en los tabulados generales, dado que el desempleo es un motor para su desarrollo en la región.

Salvo Colombia, los teletrabajadores de los restantes países que tienen más de cuatro años de experiencia se encuentran entre el 31 y 36%.

Al igual que en los tabulados generales Colombia tiene mayor porcentaje entre los que recién empiezan y los que hace entre un año y dos que han comenzado.

La mayoría de los teletrabajadores no tienen relación de dependencia, son independientes y se destaca la modalidad individual en primer lugar. Los trabajos en equipo y mixtos son menos frecuentes.

Respecto de quienes teletrabajan en relación de dependencia Argentina fue el país que presentó el porcentaje más bajo, al igual que en los tabulados generales.

Aquellos que dijeron teletrabajar no firmaron ningún contrato en especial. Brasil presentó el porcentaje más alto de teletrabajadores que han firmado un contrato, y Costa Rica el más bajo.

Sobre la forma de cobrar los servicios encontramos que la mayoría de los teletrabajadores cobra a través de los bancos, por depósito, transferencia, y cheque. Costa Rica mostró el porcentaje más alto 93%.

En Argentina son el 53% los bancarizados, pero tiene a su vez el 19% de cobro en efectivo.

En Brasil, el cobro a través de los bancos alcanza el 84% y sólo el 8% en efectivo. Porcentajes similares a Colombia donde el 81% del cobro se realiza través de los bancos y un 8% en efectivo.

Más del 60% teletrabajan entre dos y más de tres días por semana, coincidiendo con los que tienen más experiencia. No es común que teletrabajen en forma móvil.

Al igual que en los tabulados generales, la mayoría son propietarios de su equipamiento y software para teletrabajar; asimismo se hacen mayoritariamente cargo de los arreglos y mantenimiento de los equipos. Los porcentajes de los equipos provistos por el empleador son menores que los respondientes que se encuentran en relación de dependencia.

La mayoría de los teletrabajadores da más importancia a asegurar sus equipos, en segundo lugar al seguro personal y en tercer lugar al seguro de terceros. En Brasil estos dos últimos están invertidos.

Los seguros que más se hacen cargo los empleadores son los personales y el de terceros. Se exceptúa Brasil, que tiene el porcentaje más bajo en seguro de terceros a cargo del empleador.

La mayoría de los teletrabajadores manifiestan hacerse cargo de los gastos de electricidad, teléfono, conexión a Internet y papelería, que les requiere su trabajo.

Respecto de los gastos de que se hacen cargo los empleadores, Argentina se encuentra por sobre el 16% en cada uno de ellos. En Colombia el porcentaje más alto de gastos a cargo del empleador corresponde a papelería y a teléfono. Para los empleadores de Costa Rica el principal gasto a su cargo corresponde a la conexión y, para los de Brasil, el costo de papelería.

### ***Reflexiones acerca del subuniverso de población indígena***

Sólo un 10% (365) teletrabajadores efectivos y potenciales de los cuatro países se reconocieron como pertenecientes o descendientes de pueblos indígenas.

Pese a esa cantidad, es importante destacar que los respondientes superaron en número a aquellos teletrabajadores con discapacidad. Esta participación de los pertenecientes o descendientes actuales de comunidades originarias significa que se van integrando al desarrollo tecnológico de sus sociedades, en los países en que se encuentran.

Para esta reflexión tomamos tres elementos del análisis que hace Álamo y Hernández y Calcaño en el 2003 sobre los pueblos indígenas en la sociedad de la información:

1. Los desafíos que encuentran los pueblos originarios para incorporarse a la Sociedad de la Información entre los que se destacan:

- i. Los prejuicios de las entidades estatales, civiles, empresariales y políticas.
- ii. El aislamiento geográfico de las comunidades.
- iii. La carencia de infraestructura, electricidad, equipos telefónicos y computadoras y por lo tanto conectividad a la Internet y banda ancha.

2. Las oportunidades que hoy existen debido a una mayor participación de los movimientos étnicos en América Latina y el Caribe. El liderazgo indígena de nuevo tipo. El

reconocimiento global del papel de los pueblos originarios en la autogestión y en su mayor nivel educativo que los integra decididamente a la sociedad moderna, sin que por ello abduquen de su cultura.

3. Las propuestas, demostradas en la oferta de TTE y TTP de descendencia indígena expuestas y que expresan cabalmente su articulación con programas y proyectos de largo plazo de las TICs. Hay que destacar que los propios pueblos indígenas forman parte del debate y en los foros nacionales e internacionales que intervienen directamente son ellos mismos los que establecen pautas concretas para su incorporación a la sociedad de la información.

## **TABULADOS ESPECIALES SOBRE EL SUBUNIVERSO SEGÚN GÉNERO**

### ***Introducción***

El estudio de la problemática de género es un tema que cada día esta más presente en la sociedad que vivimos. Decidimos hacer este apartado especial dado que aporta valor en la búsqueda de la inclusión social al trabajo.

### ***El perfil de los teletrabajadores según género***

La mayoría de los teletrabajadores actuales y potenciales que respondieron son varones en los cuatro países que formaron parte de este estudio.

Si comparamos estos valores con los datos demográficos de los cuatro países proporcionados por el Centro Latino-

<sup>45</sup> <http://celade.cepal.cl/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=ELCAIRO&MAIN=WebServerMain.inl>

americano y Caribeño de Demografía,<sup>45</sup> vemos que la relación está invertida, es decir que en todos los países investigados la población se compone mayoritariamente de mujeres.

Haciendo un análisis de la población económicamente activa en todos los países,<sup>46</sup> se observa que en todos los países los porcentajes de mujeres que trabajan son menores. Costa Rica fue el país que tiene menos mujeres trabajando, situación que también se observa en los resultados de nuestra investigación.

Argentina presentó la menor la diferencia de toda la muestra entre varones y mujeres y disminuye aún más entre los teletrabajadores potenciales. Esto mostraría que hay una tendencia creciente entre las mujeres a sumarse a esta forma de trabajar.

Las diferencias de género son mayores entre los teletrabajadores potenciales de Colombia y Costa Rica.

El promedio de edad sobre el total de 1605 TTE es del 36 en los varones y del 37 entre las mujeres.

En Argentina no visualizamos diferencia entre la edad de varones y mujeres. La diferencia de edad más marcada se da en Costa Rica donde el promedio, las mujeres son mayores en edad que los hombres.

Si analizamos las variables discapacidad, condición migratoria y estado civil, no encontramos diferencias significativas entre hombres y mujeres de los diferentes países. Sólo podemos destacar que el país que tiene el mayor porcentaje de teletrabajadores migrantes es Costa Rica. En este caso las mujeres superan porcentualmente a los hombres, registrándose siete puntos de diferencia entre ambos.

Respecto de los conocimientos, la muestra quedó conformada de la siguiente manera:

<sup>46</sup> [http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/flash\\_content/index.html?lan=es&ind=A4](http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/flash_content/index.html?lan=es&ind=A4)

### **En Argentina:**

Un 73% de los varones tienen nivel universitario; un 18% terciario; y un 8% secundario.

Mientras que, de las mujeres, un 69% tienen nivel universitario; un 25% terciario y 5% secundario. De acuerdo con nuestro estudio, son más las mujeres con estudios universitarios y los posgrados.

### **En Brasil:**

Un 85% de varones tienen nivel universitario; un 2% terciario; un 12% secundario y un 1% primario.

Mientras que, respecto de las mujeres, un 85% tienen nivel universitario; un 2% terciario; un 11% secundario y un 2% primario.

### **En Colombia:**

El 90% son varones y universitarios; un 7% son terciarios; un 2% secundarios y 1% sin instrucción,

Mientras que, por lo que se refiere a las mujeres, un 80% son universitarias; un 17% tienen nivel terciario, y un 2% secundario.

Se destaca en nuestra investigación la gran cantidad de mujeres con estudios terciarios no universitarios completos.

### **En Costa Rica:**

El 88% de los varones son universitarios; el 2% tienen nivel terciario; el 9% secundario, mientras que, en lo referente a las mujeres, el 80% tienen nivel universitario; el 15% terciario, y el 5% secundario.

De acuerdo con estos datos en todos los países hay un alto porcentaje de profesionales tanto en varones como en mujeres superando el 69% en todos los casos.

El estudio permitió observar que existen diferencias entre hombres y mujeres entre los países estudiados. En líneas generales, en Argentina, Brasil y Colombia las mujeres presentan un mayor porcentaje en estudios universitarios y de posgrado; esta relación se invierte en Costa Rica.

Destacamos que en los países en donde el teletrabajo tiene un poco más de tiempo de establecido como en el caso de Argentina, los porcentuales de teletrabajadores con nivel terciario es mayor que en el resto de los países.

### ***Características específicas del teletrabajo según género***

#### **Experiencia en teletrabajo**

En Argentina, Brasil y Costa Rica los teletrabajadores tanto varones como mujeres tienen más de cuatro años de experiencia. En Colombia la mayoría, tanto hombres como mujeres, poseen menor experiencia.

En todos los países estudiados existe un mayor porcentaje de mujeres con menos de dos meses de experiencia en teletrabajo; sin embargo, a medida que va aumentando el tiempo de experiencia, especialmente luego de los cuatro años, la diferencia entre hombres y mujeres disminuye.

Esta puede ser una tendencia en la que cada vez más, las mujeres adopten esta forma de trabajo.

Como mencionamos, una amplia mayoría de los teletrabajadores efectivos prestan sus servicios para el país donde residen. Los teletrabajadores de Costa Rica porcentualmente son los que más teletrabajan para otros países.

Los que trabajan para otros países lo hacen mayoritariamente para América del Norte, otros países de América Latina y el Caribe, y para Europa.

No hay diferencias en cuanto a sexo.

#### **Ocupación actual de los TTE varones**

Sobre los 555 residentes en Argentina, un 17% teletrabajan en tecnología de la información; un 8,1% en diseño, y un 7,8% en consultoría.

Sobre los 116 residentes en Brasil, un 13,9% teletrabajan en consultoría; un 14,8% en tecnologías de la información, y un 7,4% en administración.

Sobre los 282 residentes en Colombia, un 11,5% teletrabajan en tecnologías de la información; un 10,4% en ingeniería; un 10% en diseño, y un 7,8% en consultoría.

Sobre los 43 residentes en Costa Rica, un 15% teletrabajan en tecnologías de la información; un 22,5% en consultoría, un 10% en call center; un 7,5% en ventas, un 7,5% en traducción, y un 7,5% en diseño.

### **Ocupación actual de los TTE mujeres**

Sobre las 424 residentes en Argentina, un 7,9% teletrabajan en consultoría; un 9,1% en diseño, y un 7,4% en traducción.

Sobre las 61 residentes en Brasil el 8,8% teletrabajan en tecnologías de la información; un 8,8% en traducción; un 5,3% en diseño, salud, e investigación y desarrollo.

Sobre las 104 residentes en Colombia, un 12,6% teletrabajan en diseño; un 8,4% en consultoría; un 7,4% en ingeniería, y un 6,3% en administración.

Sobre las 20 residentes en Costa Rica, un 10,5% teletrabajan en diferentes actividades administración, call center; investigación y desarrollo, gerencia/Dirección General; consultoría.

Si hacemos una comparación entre hombres y mujeres de Argentina, vemos que en algunas áreas (consultoría y diseño) no hay diferencia. Las mujeres obtienen porcentajes significativamente más altos que los hombres en administración, call center y traducciones. Los hombres obtienen puntajes significativamente más altos en Internet, investigación y desarrollo y tecnología de la información.

Si hacemos una comparación entre hombres y mujeres de Brasil vemos que en algunas áreas (investigación y desa-



rollo) no hay diferencia. Las mujeres obtienen porcentajes significativamente más altos que los hombres en call center, diseño y traducciones. Los hombres obtienen puntajes significativamente más altos en administración Consultoría y tecnología de la información.

Si hacemos una comparación entre hombres y mujeres de Colombia, vemos que en algunas áreas (call center, consultoría y diseño) no hay diferencias significativas. Las mujeres obtienen porcentajes significativamente más altos que los hombres en administración, traducciones. Los hombres obtienen puntajes significativamente más altos en ingeniería, tecnología de la información, comunicación.

Si hacemos una comparación entre hombres y mujeres de Costa Rica, vemos que en algunas áreas (call center) no hay diferencia. Las mujeres obtienen porcentajes significativamente más altos que los hombres en administración y gerencia. Los hombres obtienen puntajes significativamente más altos en consultoría, tecnología de la información.

Un dato significativo es que en todos los países las mujeres presentan un mayor porcentaje de desocupación, esta misma situación se observa en los indicadores de desocupación que presenta el Celade<sup>47</sup> para los cuatro países donde hay mayor cantidad de mujeres desocupadas.

## **Firma de contrato de trabajo escrito**

En todos los países los teletrabajadores en su mayoría, no firman un contrato escrito, no se evidencian diferencias significativas en cuanto a género.

Brasil es el país que porcentualmente firma más contratos, y las mujeres brasileñas firman más contratos que los hombres.

<sup>47</sup> <http://celade.cepal.cl/cgibin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=ELCAIRO&MAIN=WebServerMain.inl>

La modalidad habitual en que teletrabajan es mayoritariamente individual, tanto en varones como en mujeres de los cuatro países.

La segunda modalidad más frecuente es la “mixta”, o combinando trabajo individual y en equipo. Los porcentuales de mujeres en esta modalidad son superiores al de los hombres salvo en Costa Rica donde los hombres arrojaron un punto porcentual más, siendo prácticamente equivalentes para ambos sexos.

La tercera modalidad en equipo es la menos frecuente en ambos casos, pero es inferior los porcentuales correspondientes a mujeres en los cuatro países.

### **Cantidad de días que teletrabajan**

En todos los países, los porcentajes más alto, tanto en hombres como mujeres lo obtienen quienes teletrabajan más de tres días por semana.

Sin embargo a grandes rasgos observamos que:

- Las mujeres en Argentina teletrabajan con mayor frecuencia (más días por semana) que los hombres.
- Las mujeres que teletrabajan más de tres días en Brasil son porcentualmente más que los hombres.
- Los hombres que teletrabajan entre dos y tres días en Colombia son más que las mujeres.
- Los hombres que teletrabajan entre dos y tres días en Costa Rica son más que las mujeres; sin embargo, la relación se invierten cuando consideramos más de tres días por semana, donde las mujeres son mayoría.

### **Teletrabajadores según propiedad del equipamiento para teletrabajar**

Mayoritariamente hombres y mujeres de todos los países son propietarios de sus equipamientos.

Observamos que la diferencia entre la posesión de medios de producción entre las mujeres y hombres de Argentina y Brasil es mínima.

En Colombia y Costa Rica se observan las mayores diferencias entre hombres y mujeres. Asimismo, podemos destacar que en Colombia hay un porcentaje más alto de mujeres cuyo empleador costea sus medios de producción para el desarrollo de los teleservicios.

### **Teletrabajadores efectivos por provisión de software de teletrabajo**

La mayoría de los teletrabajadores de todos los países se hacen cargo de la provisión de software.

En Argentina y Colombia la diferencia entre hombres y mujeres es mínima.

En Brasil las mujeres consiguen que sus empleadores y/o cliente se hagan cargo de software más que los hombres.

En Costa Rica también hay diferencias entre hombres y mujeres pero es al revés en el caso de que el empleador se haga cargo del software es mayor en los varones.

### **Costeo de reparaciones**

Mayoritariamente los teletrabajadores asumen a su cargo los costos de reparación de equipos para teletrabajar. En líneas generales no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres, en todos los países. Porcentualmente las mujeres de Colombia y los hombres de Costa Rica son quienes han logrado mejores porcentuales en donde estas reparaciones son asumidas por su empleador.

## **Costeo de seguros**

En líneas generales tanto los teletrabajadores mujeres y hombres de todos los países costean por medios propios los gastos de seguros. Sin embargo hay un importante porcentaje de los teletrabajadores que no tienen seguro, en esta categoría se destacan las mujeres de Argentina y Colombia.

## **Costeo de medios de producción**

Marcadamente podemos observar en esta tabla que los teletrabajadores asumen a su cargo de los gastos electricidad, Internet y papelería.

Costa Rica y Colombia son los países en los que se observan mayor porcentaje de teletrabajadores que han conseguido que sus empleadores se hagan cargo de algunos gastos, asimismo las mujeres de Colombia han conseguido más que los hombres del mismo país.

En Costa Rica en cambio, esta relación se invierte.

---

## Capítulo 2

# INFORMACIÓN SOBRE LA DEMANDA DE TELESERVICIOS

### INTRODUCCIÓN

Incluir información sobre la demanda en esta investigación fue una tarea ardua y difícil debido al desconocimiento que se tiene en general sobre el significado, utilidad y diversidad de los teleservicios.

Aun reconociendo estas dificultades, el equipo construyó una encuesta de intención de compra de teleservicios con el objeto de arribar a algún pronóstico.

Los pronósticos no son fáciles de establecer y suelen ser poco estables, pero constituyen un factor clave para poder construir una hipótesis de venta.

El pronóstico de ventas suele utilizar tres bases de información:<sup>48</sup>

Las empresas usan varias técnicas específicas para pronosticar sus ventas. Todos los pronósticos parten de una de las tres bases de información: lo que dice la gente, lo que hace la gente o lo que ha hecho la gente.

<sup>48</sup> Philip Kotler y Gary Armstrong, "Cómo medir y pronosticar la demanda", *Mercadotecnia*, 6ª ed., cap. 8, p. 268, México, 1996.

La primera base, *lo que dice la gente*, entraña encuestas de opinión de los compradores o de personas cercanas a ellos, como vendedores o expertos externos. Comprende tres métodos:

- las encuestas de las intenciones de los compradores,
- los conjuntos de opiniones de vendedores, y
- las opiniones de expertos.

Los pronósticos basados en *lo que hace la gente*, entrañan otro método; es decir, colocar el producto en un mercado de prueba para evaluar la respuesta de los compradores.

La tercera base, *lo que ha hecho la gente*, implica analizar los registros del comportamiento pasado observado ante las compras o usar el análisis de series de tiempo o el análisis estadístico de la demanda.

Dadas las posibilidades de esta investigación el equipo diseñó una encuesta de intención de compra, teniendo en cuenta la primera base de información "*lo que dice la gente*", haciendo preguntas directas a las posibles empresas demandantes.

Este esfuerzo consiguió que 350 empresas ubicadas en su mayoría en la región, se prestaran a responderla en forma voluntaria y anónima.

Esperamos que esta información colabore en la definición de nuevas políticas públicas en materia de teleservicios exportables, pero también esperamos que le sirva al teletrabajador que desea exportar sus servicios y muchas veces no cuenta con los recursos para realizar un estudio ni con una clara orientación para delinear una mínima estrategia de ventas de sus servicios a través de Internet.

Como los teleservicios no tienen fronteras, salvo por el lenguaje que actuará como limitante entre las partes, fue difícil decidir a que países convocar.

Se solicitó asesoramiento especializado y se trabajó dando prioridad a las empresas ubicadas en los mismos países que forman parte de esta investigación, luego a aquellos pro-

pios de la región y finalmente a otros países. La convocatoria se realizó a través de diferentes medios donde tuvieron una importante participación las Cancillerías, las Instituciones especializadas en la promoción de exportaciones y las Cámaras Binacionales de Comercio en cada uno de los países.

La encuesta de intención de compra estuvo disponible en portugués, inglés y español y permaneció en línea en el sitio Web ([www.etis-lac.org.ar](http://www.etis-lac.org.ar)).

## LA MUESTRA

De las 350 empresas que respondieron la encuesta, 219 identificaron su ubicación geográfica quedando el universo compuesto de la siguiente manera:

<i>País de ubicación de la empresa</i>	<i>f</i> <sup>49</sup>	<i>%</i>
Total	350	100,0
Argentina	66	18,9
Brasil	29	8,3
Colombia	40	11,4
Costa Rica	43	12,3
Otros Latinoamérica y el Caribe	31	8,9
Resto del mundo	10	2,9
Ignorado	131	37,4

Las 10 empresas ubicadas en “Resto del mundo” correspondieron a los siguientes países: Alemania (1); Australia (1); Congo (2); Estados Unidos (2); Israel (2); Reino Unido (1); Suiza (1).

<sup>49</sup> f: cantidad de formularios de encuestas de intención de compra de teleservicios.

## LOS RESULTADOS

### *Resultados generales*

De acuerdo con las respuestas obtenidas, el 52% de las empresas tienen intención de realizar alguna experiencia futura, y el 20% ya realizaron alguna experiencia con buenos resultados. El 28% no obtuvieron buenos resultados con el trabajo a distancia.

### **Las interesadas**

Cuando se les preguntó acerca de la posibilidad de contratar teleservicios en los próximos dos años, encontramos que el 5% ya contratan teleservicios: 153 lo consideraron probable y 74 muy probable que realicen contrataciones. La suma de ambas alcanza al 65%. El 30% presentó dudas para esta contratación.

Veamos algún detalle sobre estos datos generales.

### **Las que no están interesadas**

Sobre este último grupo que no cree que contrate servicios, la investigación quiso ir un poco más allá para conocer las razones de esta decisión.

Encontramos que para 43 empresas un gran obstáculo era el desconocimiento de los riesgos legales; en segundo lugar, no contratarían porque consideran que tienen un alto desempleo en su propio país (24); 16 empresas manifestaron “otras razones”, y parece que la confianza (9) no es un obstáculo para este grupo relevado.

Entre las “otras razones” que se manifestaron destacamos como la principal el desconocimiento, expresado en términos de: desconozco cómo funciona, no tengo en claro cómo es la responsabilidad vinculada a esta forma de trabajo, no



sé cómo adecuarla a nuestra actividad, y no sabría cómo manejar la información confidencial.

### **Las que cambiarían de decisión**

67 empresas respondieron los motivos por los cuales cambiarían su decisión. La pregunta posibilitó respuestas múltiples por lo tanto la suma arrojó que para la mayoría no hay único motivo sino entre dos y tres que atender antes de que cambien su decisión.

Los motivos de cambio de decisión se agruparon para facilitar la lectura:

1. 35 cambiarían su decisión si recibieran información sobre riesgos en el tipo de contratación.

2. 30 cambiarían de decisión si recibieran información de cómo contratar teleservicios.

3. 29 cambiarían de decisión si una institución respaldara los servicios que contratan.

4. 22 cambiarían su decisión si le aseguraran precios más económicos.

5. 22 cambiarían de decisión si le aseguraran una buena selección de teletrabajadores.

6. 16 cambiarían la decisión si le facilitan las formas de pago.

7. 13 empresas manifestaron otros motivos. Entre ellos aparece la falta de información, el que no se puede aplicar en su caso, y el que dice que no le sirve. También se detectaron respuestas a título personal y no de empresa.

El desconocimiento sobre las regulaciones que estarían vinculadas a esta modalidad sobresale nuevamente como el principal motivo. Los marcos legales sobre comercio internacional y sobre el teletrabajo aún no son claros para las empresas y por consiguiente tampoco lo son los riesgos.

Sin embargo es importante destacar que muchas no conocen cómo deben hacer para contratarlos. Éstas refieren

más a motivos operativos que legales. Tal vez por la naturaleza dispersa del teletrabajador un buscador tradicional no sea suficiente para encontrar los servicios que necesitan. Otro tema importante surge en el tercer lugar: el contratante requiere de una institución que avale la prestación del servicio, y el teletrabajador independiente o microexportador no la tiene, por lo que deberá pensarse en formas organizativas diferentes de los prestadores de servicios que dé respuesta a este requerimiento. Un registro de microteleexportadores o una comunidad como el proyecto piloto de la Comisión TIC de Usuaría ([www.tic.org.ar](http://www.tic.org.ar)), podrían ser útiles ante este requerimiento.

### **Las que actualmente contratan teleservicios y lo harán en el futuro**

Entre las empresas que contratan se destaca la “confianza en la calidad” como el principal motivo. Ello podría estar relacionado con el nivel de conocimiento que poseen los teletrabajadores que surgen del análisis de oferta (cap. 1 de este libro).

El segundo lugar es ocupado por “otros” motivos de contratación que agrupamos en cuatro grandes temas:

**1. Ampliar posibilidades de negocios y geográficas** se vio en respuestas como: ampliar el perfil de la empresa; ampliar las capacidades de respuesta y oportunidades de negocios; ampliar opciones; hay países en los cuales no tenemos presencia y requerimos hacer trabajos; para fazer teste e aprendizado com outras culturas; para somar forças e atingir um público maior; porque al tener oficinas en varios países tenemos experiencia en teletrabajo; porque tenho interesse em agregar conteúdos de outros países; trabajar en el departamento de Malasia; trabajo en Costa Rica con mercado en Estados Unidos.

2. **Los costos y productividad** considerados en respuestas como: ahorro en infraestructura; apalancar mi operación a bajo costo; conveniencia en precio o técnicas; evaluar reducir costos estructurales; invierto menos infraestructura y equipamiento; más rápido y económico; mayor productividad; mejorar productividad.

3. **Recursos humanos** apareció en respuestas como: Cuentan con alta experiencia; investigar nuevas competencias; llamativo por desarrollar empleo; para complementar el equipo con especialistas de otras partes de la región; personal especializado escaso en Argentina; por limitaciones para contratar personal.

4. **Desconocimiento o duda** puesto de manifiesto en respuestas como: dependiendo de lo que ofrezcan, N tem conocimiento dos serviços q a rede oferece; si son competitivos y a menor precio; siempre y en cuanto convenga a mi empresa uso el condicional; no los conozco; para probar.

El tercer motivo de contratación se refiere al beneficio de tener en cuenta los husos horarios. Recién en el cuarto lugar aparece: “Son más económicos que en mi país”.

Tener vinculaciones y familia en LAC no parecen ser determinantes para la contratación de teleservicios.

En todas estas variables coinciden los valores generales con los de los cuatro países investigados.

### ***Teleservicios que contratan actualmente***

Los 181 teleservicios contratados los agrupamos en 27, de acuerdo con la frecuencia en la respuesta en orden decreciente para facilitar su lectura:

1. Contrata servicios de diseño gráfico y Web (16)
2. Contrata servicios de traducción (13)
3. Contrata servicios de publicidad (13)
4. Contrata servicios de procesamiento y/o bases de datos (12)
5. Contrata servicios de telecomunicaciones (11)

6. Contrata servicios de aplicación de programas de informática (11)
7. Contrata servicios de investigación de mercados y encuestas de la opinión pública (8)
8. Contrata servicios editoriales y de imprenta (8)
9. Contrata servicios de consultores en instalación de equipo de informática (8)
10. Contrata servicios de recursos humanos (7)
11. Contrata servicios financieros (incluido seguros) (7)
12. Contrata servicios de turismo y servicios relacionados con los viajes (7)
13. Contrata servicios de call y contact center (6)
14. Contrata servicios de contabilidad, asesoramiento tributario, auditoría y/o teneduría de libros (6)
15. Contrata servicios relacionados con las manufacturas (5)
16. Contrata servicios de distribución (5)
17. Contrata servicios sociales y de salud (5)
18. Contrata servicios de esparcimiento, culturales y deportivos (excepto los servicios audiovisuales) (5)
19. Contrata servicios audiovisuales (4)
20. Contrata servicios de enseñanza (4)
21. Contrata servicios de transporte (4)
22. Contrata servicios de investigación y desarrollo de las ciencias exactas y naturales (4)
23. Contrata servicios de investigación y desarrollo de las ciencias sociales y las humanidades (4)
24. Contrata servicios jurídicos (3)
25. Contrata servicios de construcción y servicios de ingeniería conexos (3)
26. Contrata servicios de consultores en administración y relacionados con los de los consultores en administración (1)
27. Contrata servicios relacionados con la agricultura, la caza, la silvicultura, la pesca y la minería (1)

Si comparamos con los teleservicios principales ofrecidos en los cuatro países: tecnologías de la información, diseño, consultoría, administración, ingeniería, call center y traducción, encontramos que la mayoría se encuentran entre los quince primeros de la lista, coincidiendo con servicios de alto valor agregado.

### **Servicios que contratarían en el futuro**

Ante la perspectiva futura de contratar teleservicios encontramos que la intención es poco más del doble. Así, de

181 han pasado a 393 teleservicios. El orden, de acuerdo con la frecuencia, es el siguiente:

1. Contrataría servicios de diseño gráfico y Web (28)
2. Contrataría servicios de procesamiento y/o bases de datos (27)
3. Contrataría servicios de investigación de mercados y encuestas de la opinión pública (26)
4. Contrataría servicios de publicidad (25)
5. Contrataría servicios de traducción (24)
6. Contrataría servicios de aplicación de programas de informática (24)
7. Contrataría servicios de call y contact center (23)
8. Contrataría servicios de telecomunicaciones (17)
9. Contrataría servicios de recursos humanos (16)
10. Contrataría servicios de turismo y servicios relacionados con los viajes (16)
11. Contrataría servicios de consultores en instalación de equipo de informática (16)
12. Contrataría servicios de enseñanza (15)
13. Contrataría servicios de consultores en administración y relacionados con los de los consultores en administración (12)
14. Contrataría servicios de contabilidad, asesoramiento tributario, auditoría y/o teneduría de libros (12)
15. Contrataría servicios jurídicos (11)
16. Contrataría servicios editoriales y de imprenta (10)
17. Contrataría servicios audiovisuales (10)
18. Contrataría servicios de distribución (9)
19. Contrataría servicios financieros (incluido seguros) (8)
20. Contrataría servicios relacionados con la agricultura, la caza, la silvicultura, la pesca y la minería (7)
21. Contrataría servicios de construcción y servicios de ingeniería conexos (7)
22. Contrataría servicios de transporte (7)
23. Contrataría servicios de esparcimiento, culturales y deportivos (excepto los servicios audiovisuales) (6)
24. Contrataría servicios de investigación y desarrollo de las ciencias exactas y naturales (6)
25. Contrataría servicios de investigación y desarrollo de las ciencias sociales y las humanidades (6)
26. Contrataría servicios relacionados con las manufacturas (5)
27. Contrataría servicios sociales y de salud (3)
28. Contrataría Otros servicios (17)

Entre los otros teleservicios que contrata/contrataría, seleccionamos 17, que se pueden agrupar en los de consultoría, investigación y de desarrollo de software. También algunos con menor valor agregado, como digitar documentos

y aquellos de apoyo logístico. Esta diversidad de propuestas en la intención de compra de teleservicios sin duda muestra y reconfirma el potencial de inclusión social que tiene el teletrabajo a través de la prestación de una gran cantidad de diferentes teleservicios de heterogénea complejidad.

### **Los atributos más valorados para contratar teleservicios**

Las prioridades enumeradas por las empresas de los cuatro países de la investigación fueron:

- Como prioridad 1: Calidad
- Como prioridad 2: Disponibilidad
- Como prioridad 3: Precio
- Como prioridad 4: Rapidez

Colombia fue en el conjunto de los cuatro países el único que muestra el orden inverso a los resultados generales.

*Para otros países de LAC:*

- La prioridad 1 y 2 la tiene la calidad
- La prioridad 3, el precio
- La prioridad 4 y 5, la disponibilidad

La rapidez no parece un atributo considerado a la hora de contratar teleservicios.

*Para el resto del mundo:*

- La prioridad 1 es la rapidez.
- La prioridad 2 es compartida por calidad y precio.
- La prioridad 3 es precio.
- La prioridad 4 es la disponibilidad.

Es notable que el atributo rapidez se encuentre en prioridad uno en este grupo mientras que no sea considerado en otros países de LAC y haya quedado como cuarta prioridad entre los países de la región.

Ninguna de las empresas respondientes manifestó preferencia por alguno de los países de LAC.

### ***Perfil de las empresas respondientes***

Las actividades de las empresas respondientes fueron ordenadas de acuerdo con su frecuencia en orden decreciente. Los primeros cuatro lugares corresponden a las empresas cuya actividad principal es:

1. El comercio (al por menor y al por mayor, exterior, electrónico).
2. La enseñanza, servicios sociales y de salud.
3. La industria manufacturera, construcción, electricidad, gas y agua.
4. Los servicios informáticos.

La mayoría de las empresas respondientes fueron pymes (97). La mayor cantidad de empresas se concentran entre las que tienen de 1 a 99 empleados (175), y 44 tienen más de 100.

### ***Perfil de los respondientes de las empresas***

Es de destacar que la mayoría de los respondientes han sido sus propios dueños, siendo coincidente con que la mayoría son empresas pymes. Por otro lado 196 de las personas respondientes poseen algún cargo y sólo 23 fueron empleados.

El promedio de edad de los respondientes fue de 41 años. En su mayoría fueron varones.<sup>50</sup> Sólo respondieron 44 mujeres.

<sup>50</sup> 175 varones sobre 219 personas respondientes de empresas.

## REFLEXIONES SOBRE LA DEMANDA DE TELESERVICIOS

La muestra nos permite observar que son muy pocas las empresas actuales que contratan teleservicios, pero que hay una gran cantidad de ellas dispuestas a considerar el tema dentro de los próximos dos años.

La siguiente tabla resume los teleservicios contratados actualmente y los que se podrían contratar:

	<i>Contrata</i>	<i>Contrataría</i>	<i>%</i>
Servicios de consultores en administración y relacionados con los de los consultores en administración	1	12	1100
Servicios relacionados con la agricultura, la caza, la silvicultura, la pesca y la minería	1	7	600
Servicios de call y contact center	6	23	283
Servicios de enseñanza	4	15	275
Servicios jurídicos	3	11	267
Servicios de investigación de mercados y encuestas de la opinión pública	8	26	225
Servicios audiovisuales	4	10	150
Servicios de construcción y servicios de ingeniería conexos	3	7	133
Servicios de recursos humanos	7	16	129
Servicios de turismo y servicios relacionados con los viajes	7	16	129
Servicios de procesamiento y/o bases de datos	12	27	125
Servicios de aplicación de programas de informática	11	24	118
Servicios de consultores en instalación de equipo de informática	8	16	100
Servicios de contabilidad, asesoramiento tributario, auditoría y/o teneduría de libros	6	12	100
Servicios de publicidad	13	25	92
Servicios de traducción	13	24	85
Servicios de distribución	5	9	80
Servicios de diseño gráfico y Web	16	28	75
Servicios de transporte	4	7	75
Servicios de telecomunicaciones	11	17	55



	<i>Contrata</i>	<i>Contrataría</i>	<i>%</i>
Servicios de investigación y desarrollo de las ciencias exactas y naturales	4	6	50
Servicios de investigación y desarrollo de las ciencias sociales y las humanidades	4	6	50
Servicios editoriales y de imprenta	8	10	25
Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos (excepto los servicios audiovisuales)	5	6	20
Servicios financieros (incluido seguros)	7	8	14
Servicios relacionados con las manufacturas	5	5	0
Servicios sociales y de salud	5	3	-40

Los primeros dos teleservicios que han sido poco contratados por las empresas respondentes son los mejores considerados para la contratación futura cuando se los mide en valores porcentuales. Los teleservicios vinculados a manufacturas se mantendrían relativamente bajos en intención de contratación mientras que los servicios sociales y de salud decrecerían. Aunque cada uno de los teleservicios podría ser analizado por un especialista, señalamos que el call center que viene teniendo un importante crecimiento continuaría ese camino, seguido por los servicios de enseñanza y los jurídicos.

Por lo que se refiere al crecimiento que tendrían los teleservicios en los países de la investigación, puede verse en la siguiente tabla el pronóstico de crecimiento porcentual entre teleservicios contratados y teleservicios que se contratarían:

	<i>Argentina</i>	<i>Brasil</i>	<i>Colombia</i>	<i>Costa Rica</i>	<i>Total</i>
Total respondentes	39	22	30	31	122
Contratan teleservicios	7	47	21	48	123
Contratarían teleservicios	26	63	73	139	301
Diferencia porcentual	271	34	248	190	145

Argentina es el país que en relación con la cantidad de respondientes contrata menos teleservicios, seguido por Colombia. Por este motivo en los pronósticos de crecimiento de la contratación futura son ellos los que muestran mayores porcentajes.

La mayoría de los respondientes han sido de pequeñas empresas pero es de destacar que quienes han tomado la responsabilidad de completar el formulario han sido en su mayoría los propios dueños o personas con cargo jerárquico.

Los principales obstáculos para las contrataciones de teleservicios vienen de la mano del desconocimiento tanto en lo legal, que incluye al poco conocimiento que se tiene sobre los riesgos, así como en el procedimiento de contratación y pago. También se ha destacado la importancia que tiene el poder organizar el capital intelectual o los teleservicios en general para que pueda ser accesible desde el exterior, asegurando una adecuada selección de los oferentes, y brindando garantías institucionales de respaldo a los contratantes.

Las características de dispersión geográfica que ofrece esta modalidad de trabajo y/o de prestación de servicios es otro de los motivos por los que se hace necesario algún tipo de organización para que sea realmente generadora de puestos de trabajo e ingresos genuinos.

---

**Capítulo 3**  
**DESLOCALIZACIÓN DE PUESTOS**  
**DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA FIRMA**  
**AGUAS BONAERENSES S. A. (ABSA)**

**INTRODUCCIÓN**

Si bien la creación de puestos en call centers ha crecido notablemente, y sabemos que hay algunas pocas empresas que trabajan en forma remota, no hay registro de este tipo de empleo de teletrabajadores que cumplan con el requisito de deslocalizar el puesto de trabajo.

En las disertaciones que el Dr. Di Martino realizara en Argentina y en Uruguay, ha considerado como teletrabajadores a los empleados de los call centers tercerizados. Si bien la actividad se encuadra dentro de las definiciones tradicionales de teletrabajo, podríamos hablar de dos diferentes características de deslocalización.<sup>51</sup>

<sup>51</sup> 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.

102374, “El teletrabajo en América Latina y el Caribe” (informe final), p. 4.

[http://web.idrc.ca/es/ev-67035-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://web.idrc.ca/es/ev-67035-201-1-DO_TOPIC.html)

**Primera caracterización de la deslocalización: la tercerización.** Es la que realiza la empresa al desprenderse de su propio call center interno para contratar a una empresa (call-contact-video center) proveedora del servicio de atención telefónica. La característica principal de esta remotización es la generación de una nueva centralidad organizativa no perteneciente a la empresa donde originalmente estaba el call center. En otras palabras la deslocalización es del call center en sí, como un todo, y no de cada uno de sus puestos.

Esta modalidad de deslocalización utilizada por los call centers es similar a las llamadas “oficinas satélite”:<sup>52</sup> ésta es una forma colectiva de teletrabajo, parecida a una sucursal. La diferencia está en que, mientras que las sucursales tienen la función de ocuparse de las necesidades de los clientes o de los mercados locales, hoy en día las oficinas satélite pueden estar ubicadas lejos de las oficinas centrales, pero desempeñan de todos modos una labor destinada a toda la organización, empleando conexiones informáticas y de telecomunicaciones (TIC).

Las oficinas satélite pueden resultar útiles gracias a la reducción de los gastos inmobiliarios y de los gastos generales. Los costes de personal pueden ser inferiores en las zonas geográficamente alejadas que tienen muchas veces políticas de promoción del empleo. También puede aumentar el número de puestos de trabajo, especialmente cuando hay escasez en las zonas urbanas.

**Segunda caracterización de la deslocalización: la remotización del personal.** Se refiere a la empresa que tiene su propio call center interno y decide deslocalizar sus puestos. En este caso mantiene al call center dentro de su propia estructura con un mix compuesto por trabajadores presenciales y teletrabajadores.

<sup>52</sup> Proyecto MIRTI, “Tipos de teletrabajo”.

<http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2types.htm>

En esta investigación nos referimos a los teletrabajadores que pertenecen a esta segunda caracterización.

La concepción de teletrabajo lleva en sí misma la posibilidad de que la utilización de los recursos informáticos —TICS— permita a los trabajadores acceder de manera geográfica igualitaria a las oportunidades laborales en la medida en que esta infraestructura tecnológica se halle disponible. En años anteriores esta posibilidad, que no contaba con los recursos informáticos actuales, se circunscribía tan sólo a quienes residían en aquellas zonas donde estaba el contratante.

Si bien la posibilidad de que las zonas donde las tecnologías se hallan disponibles, y las zonas donde se halla disponible el trabajo pueden coincidir, existe una diferencia desde el punto de vista de la empresa ya que puede contar con trabajadores de zonas diferentes y más alejadas que las habituales. En resumen sus posibilidades geográficas son más amplias para la contratación de su personal.

Desde el punto de vista del trabajador permite su ubicuidad evitando traslados innecesarios. Las facilidades actuales provistas por un nuevo vehiculizador: “la tecnología de voz sobre IP” (facilitador de la convergencia de los datos y de la voz) y el notorio desarrollo de las “tecnologías WI-FI”, el trabajo de los teleoperadores o puestos de teleatención se pueden entregar en las “manos del trabajador”, donde éste se encuentre para desarrollar de manera eficiente su función.

Este nuevo panorama tecnológico, permitiría que los centros de atención puedan organizarse de forma descentralizada geográficamente y no sólo dentro de grandes instalaciones que albergan a una gran cantidad de empleados.

La tecnología permitiría que este servicio de atención telefónica se desarrolle con requerimientos mínimos de infraestructura física, dando verdadera importancia a las personas o las “comunidades basadas en habilidades, destrezas, y conocimientos”. Ellos serían los nuevos actores decisivos y verdaderos aglutinantes.

Sin embargo, son pocas las experiencias conocidas y registradas donde se haya deslocalizado al trabajador y no sólo al servicio prestado.

### **IMPORTANCIA DE LA REMOTIZACIÓN O DESLOCALIZACIÓN DE PUESTOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA**

En los últimos dos años, luego de la salida de la convertibilidad y con la devaluación del peso, **Argentina ha comenzado a participar del proceso de deslocalización de los servicios (teleservicios)** como uno de los países de la región que ofrece mejores oportunidades para el desarrollo de este nuevo mercado de servicios offshore. Según proyecciones realizadas para la industria, se calcula que para el 2015 habrá más de 3 millones de puestos de trabajo radicados en países del Tercer Mundo, generados por el traslado de empleos desde Estados Unidos y otros puntos del planeta.

Las tecnologías de hoy permitirían incluir a prestadores de servicios a distancia para la atención telefónica en empresas o en tercerizadoras (call y contact centers), dando prioridad al crecimiento del empleo antes que al crecimiento de estructuras, espacios y servicios, que serán requeridos ante el aumento de la demanda de servicios offshore, de acuerdo con los pronósticos publicados.<sup>53</sup>

Analizar la remotización de puestos permitirá la reconsideración de una evolución centralizada como la actual, hacia otra descentralizada.

<sup>53</sup> MCST Sonia Boiarov, Nota Etis-Lac: Busca una empresa que quiera realizar una experiencia piloto. Centro de Teletrabajo y Formación Argentina, junio 2006.

[http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina\\_0050.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0050.php)

El término “deslocalización” puede usarse para referirse tanto a la generación de empleos offshore como a los locales homeshoring. En nuestro caso, al hablar de deslocalización de un puesto, nos referimos a esta última acepción.

El teletrabajo está mostrando dos aspectos. Por un lado, están aquellas personas contratadas por una empresa local, dentro del mismo país, comportamiento conocido como home-shoring. Por el otro, surge el fenómeno del nearshoring, que abarca dos aspectos, es decir, cuando una empresa contrata empleados en países limítrofes o cuando determinadas personas que viven en el país son contratadas por firmas que se encuentran en territorios cercanos.<sup>54</sup>

El homeshoring es incipiente comparándolo con la actividad de los call centers offshore:

Según un estudio realizado por IDC en enero de este año, la modalidad de homeshoring en los EE.UU. seguirá impulsando negocios, puesto que el fenómeno es cada vez mayor debido a la necesidad de agentes (teleoperadores) más productivos, por el costo en las tarifas de retención, mayor flexibilidad de respuesta frente a picos de llamadas y/o a valles en tráfico de voz, y además por las tendencias macroeconómicas dominantes.<sup>55</sup>

En la Argentina no hay datos que permitan analizar esta actividad como sí la hay, respecto a los centros de contacto y su línea de off shore.

<sup>54</sup> Catalano, Andrea, Nota revista *PASSWORD*, Diario Infobae, Argentina, mayo de 2006.

[http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina\\_0048.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0048.php)

<sup>55</sup> Gustavo Terrera, Nota HomeShoring, Centro de Teletrabajo y Teleformación Argentina, abril de 2006.

[http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina\\_0048.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0048.php)

## **ANTECEDENTES DE LA EMPRESA ABSA**

Agua Bonaerenses se constituye como una sociedad anónima de composición accionaria 100% nacional. El accionista mayoritario es el Estado provincial, a quien le corresponde el 90% del paquete accionario. El 10% restante es de los trabajadores de la empresa.

*Misión:* Responder a las necesidades de los usuarios, garantizando, cada día, una mejor y más amplia prestación.

*Visión:* Convertirse en la empresa argentina de servicios públicos reconocida por su eficiente modelo de gestión y su importante función social.

*Valores:* Responsabilidad, compromiso, conocimiento del servicio, orientación al usuario.

### ***Función de ABSA***

ABSA presta servicios de agua potable y saneamiento en la Provincia de Buenos Aires, en todas sus etapas; desde la captación, tratamiento y distribución; hasta la recolección de aguas residuales y su tratamiento final para más de 645.000 familias, en 71 localidades y 49 partidos de la Provincia.

### ***Recursos humanos***

Los trabajadores de ABSA poseen una amplia trayectoria en la actividad de saneamiento. Los técnicos y profesionales cuentan con reconocida experiencia en el manejo de los procesos propios del servicio. Entre todos forman parte de un plantel de más de 1200 personas.

Según señala el propio personal de ABSA, el call center es una organización centralizada, que trabaja con un modelo heredado de la sociedad industrial, donde la persona debe trasladarse al lugar de trabajo. Muchos dueños de grandes



call center tercerizados se manejan con este modelo, con prácticas similares a las del siglo XIX. La empresa ABSA se propone romper con ello, al trabajar con un modelo participativo, basado en el gerenciamiento de la confianza.

## **DESCRIPCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (CAT)**

### ***Antecedentes***

El centro de atención telefónica de la empresa ABSA recibe dos tipos de consultas:

1. Consultas técnicas.
2. Consultas comerciales.

Los usuarios del servicio acceden por medio de dos números diferentes dado que por reglamentación las consultas técnicas deben ser respondidas por un número 0800 (gratuito), mientras que las consultas comerciales son recepcionadas por medio de un servicio 0810.

### ***Experiencia operacional***

En 1999 se privatizó el servicio. Azurix, empresa de Enron que manejaba las firmas de aguas, se hizo cargo. Ahí montaron un 0800, se expandieron a toda la provincia y abrieron la línea de atención comercial. Fue entonces cuando comenzaron a atender reclamos técnicos, comerciales y consultas.

También incorporaron una central Nortel Meridian 1, con un módulo base ACD que proporcionó Telefónica (es una central telefónica con la capacidad de ingresar 30 líneas y doscientos internos como término medio; puede variar con las distintas configuraciones), con un módulo base ACD (operadora automática, se refiere a un dispositivo para atender

y distribuir las llamadas en forma automática) que con el tiempo les permitió agregar otras actividades. Entre ellas, la reimpresión en línea de la factura y el reenvío inmediato y la toma de algunos trámites simples.

En 2002 se retiró Azurix y la Provincia de Buenos Aires lanzó una empresa de emergencia: Aguas Bonaerenses S. A. A partir de allí, el 90% de las acciones pasaron a ser de la Provincia y el 10% de los trabajadores. Gracias a los buenos resultados en la operación, se decidió no privatizarla.

En el año 2003 llegaron nuevas actividades a cargo del call center: hacer planes de pago en línea, adhesiones a débito automático en línea, generar el cobro telefónico en línea. Además agregaron un área de gestión de deuda, algo importante para la empresa ya que permitió agilizar los pagos.

Este formato se mantuvo hasta el día de la fecha. A pesar de las distintas actividades, los agentes trabajan todos en una misma cola<sup>56</sup> y, en los horarios de bajo caudal de tráfico, se generan llamadas para recuperar deudas.

El call center enlaza todos los requerimientos de tipo técnico de agua y cloacas de 30000 llamados por mes y 28000 salientes (automatizados).

Llegaron al teletrabajo a través de la tecnología IP. En el 2005, migraron de TDM (plataforma telefónica) a tecnología que corre sobre datos. Esta plataforma permite integrar comunicación con clientes por canales no tradicionales como el chat, Internet, video call center. Además permite deslocalizar a los teleoperadores, lo cual hubiera sido difícil con la tecnología anterior.

La modalidad de operación del centro de atención telefónica consiste en la provisión de un servicio al usuario durante los 7 días de la semana, 24 horas al día, los 365 días

<sup>56</sup> “En la misma cola” se refiere a la cola de atención de llamados; cuando todos los operadores están ocupados los llamados en espera son atendidos por el primero de los agentes disponibles.

del año con un 0800, destinando a la atención 23 personas y 14 estaciones de trabajo.

En el año 2003, llegó IPCC Express de Cisco,<sup>57</sup> una central telefónica que permitió un mayor control en la operación, a través de indicadores online más potentes que los que tenían con la otra central. También les permitió obtener reportes históricos más eficientes en cuanto a variaciones de métrica.

Cada cinco operadores, hay un líder. Lo habitual en los telecentros es que haya uno cada 15 o 20. En ABSA trabajan cuatro líderes de equipo para 23 operadores: tres de operaciones y uno de calidad.

Así como el teletrabajo debe surgir de manera natural, lo mismo ha sucedido con la telegestión en ABSA. Los usuarios han elegido la telegestión en un 80%. La plataforma de chat también facilita teletrabajar.

La telegestión fue asumida casi naturalmente en un 80% de los usuarios en los grandes centros urbanos; sin embargo, en zonas rurales la gente prefiere ir a la sucursal. El teletrabajo permitiría a las comunidades rurales donde ABSA presta servicio competir por las vacantes del centro.

## **SUSTENTO JURÍDICO DE LA DESLOCALIZACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DEL CALL CENTER**

La deslocalización importa una fragmentación de la prestación, distribuyéndola en tres lugares diferentes, pero manteniendo su integración con el proceso principal, para el caso: el funcionamiento del call center de ABSA.

<sup>57</sup> “Los contact centers del siglo XXI. La comunicación del futuro, hoy”, *Noticias*, <http://uc.la.logicalis.com/noticia5.htm>

Para llevar adelante esta experiencia, además de recurrir a tecnología específica, se usan técnicas de teletrabajo.

Los empleados desarrollan su trabajo en beneficio de un empleador, desde su domicilio, sirviéndose de medios informáticos y de telecomunicaciones proporcionados por el empleador, para su ejecución y eventualmente también para entrar en conexión con el destinatario de su actividad. El acceso a banda ancha desde la locación remota fue provisto por los empleados asignados a la experiencia, a fin de evitar dilaciones en la concreción de la investigación.

Si bien el trabajador no mantiene contacto personal alguno con sus colegas mientras cumple tareas remotizadas, está en condiciones de comunicarse en forma virtual con ellos por medio de las nuevas tecnologías.

Se mantiene contacto presencial por cuanto los voluntarios no concurren a la oficina central, al mismo tiempo que la vinculación no se corta ya que se efectúa por canales virtuales.

Las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, a la vez que hacen posible la externalización de un número creciente de funciones y procesos, facilitan también la cooperación a distancia entre empresas, al permitirles una mejor y más fácil comunicación, así como la transferencia instantánea de los resultados de la actividad encargada y el control de su ejecución en tiempo real. Todo ello hace posible el funcionamiento integrado del entero proyecto empresarial, no sólo al margen de la localización de sus componentes, sino de la clase de vínculo jurídico que se mantenga con quienes los llevan a cabo.

La aplicación de los avances de la informática y las comunicaciones de los procesos de trabajo son capaces de generar, de esta forma, un doble efecto sobre su localización, consistente en:

a) La externalización de funciones susceptibles de ser desarrolladas individualmente por teletrabajadores desde un lugar distinto del habitual.

b) El desplazamiento de actividades cuya realización, si bien precisa del concurso de una pluralidad de personas, es susceptible de llevarse a cabo de forma remota en centros preparados al efecto.

Las opciones organizativas a disposición de la empresa principal pasan por el mantenimiento del poder de dirección, ya sea por la vía de la contratación de teletrabajadores en régimen de dependencia o de la creación de una oficina satélite, o por su sustitución por formas externas de vinculación con quien se ocupará del desarrollo de la actividad, se trate de un teletrabajador autónomo o de una empresa de teleservicios u outsourcing informático que opere con su propio personal.

El proyecto importa avanzar al terreno del e-work (traducible como “trabajo electrónicamente habilitado” o, simplemente, e-trabajo), dentro de la cual encuentra acomodo, no sólo el teletrabajo individual, sino toda actividad realizada fuera del establecimiento de una sociedad, pero coordinada con ésta mediante la utilización de las tecnologías de la información y un enlace de telecomunicaciones para su recepción o entrega, sin importar si ésta es realizada por trabajadores de la misma o por personal subcontratado.

Corresponde que evaluemos la normativa que corresponde aplicar a la relación laboral previamente configurada al inicio de la experiencia, luego de los cambios operados en la modalidad de prestación y en el domicilio de trabajo.

Se trata de una relación laboral que se rige por el régimen de contrato de trabajo (ley 20.744, texto ordenado por decreto 390/1976, Bs. As., 13/5/1976), conocido como **Ley de Contrato de Trabajo**, normativa que debemos armonizar con el convenio colectivo aplicable a la empresa ABSA, la Ley de Accidentes de Trabajo, la Ley de Higiene y Seguridad Laboral y la normativa provincial aplicable en cuestiones atinentes a Policía del Trabajo.

La experiencia pone en el tapete la cada vez mayor fungibilidad del lugar de ejecución de la prestación laboral, el que al amparo de las nuevas tecnologías puede migrar.

En el caso que nos ocupa no se plantean inconvenientes de interpretación por cuanto, hay coincidencia geográfica entre el domicilio laboral físico, para el caso el call center de la empleadora y el nuevo domicilio desde el que los voluntarios realizan sus tareas. Todos se encuentran en un mismo ámbito provincial y nacional, e incluso localmente próximos.

Es de destacar que mientras la residencia se mantenga en el ámbito nacional, el único inconveniente estará dado por la normativa en materia de Policía del Trabajo que es propia del ámbito provincial, y por ende, con posibilidad de cambiar de una jurisdicción a otra.

Deja de existir un lugar físico habitual de realización de tareas único.

## **IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO**

A efectos de dar cumplimiento al objetivo descrito precedentemente, se contó con la total predisposición y desinteresada colaboración de la Empresa Aguas Bonaerenses S.A.

### ***Metodología propuesta***

Realizar el seguimiento y documentación de los puestos remotizados a través de entrevistas personales a los trabajadores involucrados y a las autoridades de las empresas contratantes. Las preguntas fueron las siguientes:

- ¿Quién? (perfil del teletrabajador domiciliario).
- ¿Cuándo? (período de instalación del teletrabajo).
- ¿Dónde? (departamentos o áreas).
- ¿Cómo? (condiciones de implantación del sistema).

- ¿Qué? (análisis de las tareas).
- Ventajas y desventajas.

Durante la experiencia se realizaron reuniones de información e intercambio de las experiencias con los participantes (trabajadores y empresas) y los investigadores.

### ***Equipo de trabajo***

ABSA tenía al teletrabajo incluido dentro de su agenda de desafíos organizacionales. De esta manera fue más fácil que accediera a sumarse a esta investigación. El responsable del call center convocó en forma voluntaria a los posibles teleoperadores a deslocalizar y se conformó el siguiente equipo de trabajo:

#### **Por ABSA:**

Laura Quinteros

*Área de Sistemas de la Organización, especialista  
en el área de comunicaciones*

Rodrigo Zanduetta

*Agente del centro de atención telefónica*

María Marta Tardon

*Agente del centro de atención telefónica*

Fernada Costello

*Agente del centro de atención telefónica*

Sebastián Picioni

*Agente del centro de atención telefónica*

Pablo Bogani

*Agente del centro de atención telefónica*

Jorge Barboni

*Supervisor de Operaciones del centro de atención  
telefónica*

Federico Giménez

*Supervisor de Guardias*

Leandro Ciriaco

*Jefe del centro de atención telefónica*

**Por Etis-Lac:**

Sonia Boiarov

Clara Costamagna

Paula Maciel

Sergio Rodsevich

***Etapas del proceso***

A efectos de poder establecer una metodología de trabajo que permitiera lograr la consecución del objetivo de deslocalización se acordó entre el equipo de trabajo de ABSA y los miembros de Etis-Lac desarrollar la investigación en dos etapas:

1. Actividades previas a la deslocalización
2. Actividades de monitoreo durante el proceso de deslocalización.

***Etapa 1: Actividades previas a la deslocalización***

Esta etapa se inicia con la descripción de características de los puestos, de las tareas, las competencias, la tecnología que utilizan y las expectativas de los puestos a deslocalizarse.

Competencias que se identifican para el operador:

- Capacidad para tomar decisiones.
- Conocimiento del negocio.
- Orientación a la mejora continua.
- Orientación al usuario.
- Compromiso con el proyecto.

Se define que el operador debería tener un año mínimo de experiencia técnica en línea.

La idea respecto de la instancia de operador es que trabaje en su casa con un ordenador facilitado por ABSA. Para esta experiencia se utilizó la conexión de banda ancha que ya poseía cada teletrabajador.



El jefe<sup>58</sup> del call center expresa con referencia al trabajo de los operadores que:

La “satisfacción” y el “compromiso” son prerequisites para obtener un alto desempeño sostenido por parte del personal.

El máximo rendimiento sólo puede alcanzarse cuando el nivel de compromiso de los empleados es igualado por el compromiso de la organización para hacer frente a las necesidades, intereses y valores que generan trabajadores satisfechos.

Y sólo mediante un enfoque dirigido hacia la satisfacción del empleado, el compromiso del empleado y el desempeño del mismo, podrá la administración del call center elevar los niveles de rendimiento.

Los administradores comprometidos a adoptar esta visión deben comenzar con una evaluación de la satisfacción y el compromiso del personal.

En paralelo con esta actividad, también deben considerar el estado actual de factores clave que inciden en un desempeño óptimo, por ejemplo la alineación entre la organización y el personal.

### *Monitoreo y supervisión*

Como se explicó anteriormente, se realiza con la tecnología de Call Manager IPCC Express, de Cisco.

### *Indicadores utilizados para el monitoreo*

Los indicadores que se monitorean indican si el operador está “logueado” o en línea, si está abierto el canal para recibir llamadas, cuánto tiempo medido en horas de trabajo hace que está en esa posición, duración de cada llamada, si está en modo trabajo, etc.

<sup>58</sup> Leandro Ciriaco, responsable del call center de ABSA.

Se plantea utilizar cámaras Web no como mecanismo de control, sino como una manera de asegurar la telepresencia. La idea es que si bien este empleado se va de la oficina, siga estando presente y que sus compañeros sientan que está ahí. Esto plantea algunos problemas que es necesario considerar.

- **El control que se realiza con una webcam** supone una posibilidad de una vigilancia superior a la que es realizada en el trabajo presencial.

[...] se habla de “poder informático”, puesto que el empresario puede conocer, a cada segundo lo que hace el teletrabajador. Conoce cuánto tiempo dedica al trabajo, cuántos errores comete, los tiempos muertos, etc.

Por ello, es imprescindible que se comunique siempre al teletrabajador la existencia de esos medios informáticos de control. Las medidas a adoptar deben estar encaminadas a verificar única y exclusivamente el cumplimiento de los deberes laborales.

En el teletrabajo “on line” el momento del ejercicio del poder de control será simultáneo a la ejecución del trabajo.

Cuando el teletrabajador está conectado interactivamente con la empresa, las directrices y el control empresarial fluyen de manera directa, de manera que, por medios telemáticos puede ejercitarse el poder de dirección.

Cuando hablamos de teletrabajo debemos establecer un criterio mucho más restrictivo en cuanto que a la posible utilización de videocámaras, puesto que, la mayor parte del teletrabajo se realiza en el domicilio del trabajador.

Si no actuamos conforme a ese criterio restrictivo, esa videocámara no sólo va a captar imágenes del teletrabajador mientras trabaja, sino que además, puede grabar imágenes de la vida privada, tanto del trabajador como de su familia.<sup>59</sup>

<sup>59</sup> Dra. Clara Costamagna, integrante del equipo de investigación.

Por lo antedicho, el lugar donde ésta se implante debe captar imágenes exclusivamente de la prestación laboral.

La mejor solución para que se acepte una instalación de webcam, podría pasar por adecuar una sala o habitación de la casa, de modo que en esta habitación sólo se realice el teletrabajo. En estos casos, sí se está exigiendo el consentimiento del teletrabajador para dicha instalación, siendo oportuna la manera de solicitarlo en el contrato de trabajo.

• **Control de grabación** de las llamadas telefónicas vs. derecho al secreto de las comunicaciones.

En este caso, como en los demás, debemos mantener un criterio restrictivo. El trabajador debe conocer la posibilidad de tal grabación y, de ser posible debemos recabar su consentimiento, teniendo en cuenta que las llamadas que se graben sólo podrán ser aquellas referentes al desarrollo de su trabajo, lo que supone que nunca se podrá establecer un control de las llamadas en el teléfono particular del teletrabajador.

Si el teletrabajador utiliza la misma línea de teléfono tanto para fines privados como profesionales, no se podrá establecer dicho control.

En los casos en que la empresa instala una línea para la prestación del trabajo, sí es posible que se establezcan estos controles, aunque no en todos los supuestos.

Los únicos supuestos en los que sí se admite el registro de las llamadas y, por tanto, prima el interés del empresario sobre el secreto de las comunicaciones, son:

– Aquellos supuestos en los que el teletrabajador realiza su trabajo, fundamentalmente, a través del teléfono, teniendo que seguir determinadas pautas en su actividad, de tal forma que la única posibilidad que tiene el empresario de controlarlo es grabar las llamadas.

– Aquellos supuestos en los que se realizan solicitudes por vía telefónica, por ejemplo, banca telefónica, venta por

teléfono. Aquí la única posibilidad de demostrar la realización del pedido es registrar esa llamada.

Asimismo, existen procedimientos que permiten conocer cuántas llamadas se realizan, a qué números, la duración de éstas, etc., sin grabar el contenido de las mismas.

Si el pago al teletrabajador se efectúa en función de las llamadas que realice, será necesaria la implantación de este tipo de mecanismo, ya que no es necesario que se grabe su contenido.

• **Control mediante un software** *vs.* derecho a la intimidad del teletrabajador.

El software de control es quizás el más utilizado para controlar la actividad de un teletrabajador, así como de cualquier operador telefónico.

Los controles varían de acuerdo con el tipo de actividad. Si estamos ante un teletrabajador on line, el control será directo e inmediato, mientras que en el off line, el control se realizará a posteriori, dirigido normalmente al cumplimiento de resultados.

Los problemas que plantea la seguridad y salud en el teletrabajo son de especial relevancia cuando el trabajo se realiza desde el domicilio, puesto que, en este caso, tanto el control por parte del empleador como de los servicios de inspección, no es directo ni inmediato, y sólo puede realizarse salvaguardando los derechos a la inviolabilidad del domicilio y el debido respeto a la intimidad personal y familiar.

Nuestro ordenamiento no contempla nada al respecto, por lo que siempre será el empresario el obligado en materia de seguridad, y quien deberá garantizarla en todos los aspectos relacionados con el teletrabajo realizado en el domicilio.

Por otra parte, las consecuencias para la salud de los teletrabajadores que desarrollan la prestación laboral con videoterminal no se miden ya en términos de accidentes laborales o de enfermedad en el sentido tradicional, sino más bien de fatiga, sobre todo mental y de incomodidad.

El plantel del management del centro de atención telefónica desarrolló un proceso metódico destinado a realizar las devoluciones de desempeño a los agentes que conforman la dotación.

Esta metodología se basa en un modelo de mejora continua tendiente a garantizar la satisfacción del usuario y del cliente interno. Este proceso se nutre de la detección sistemática de áreas de oportunidad referidas a necesidades de entrenamiento, nivel de desempeño de los sistemas aplicativos de gestión y optimización de procesos que afecta a la totalidad del equipo del CAT, ya que implica un nivel de compromiso con la mejora, este hecho ameritó la configuración de un departamento de aseguramiento de la calidad.

Este departamento tiene como función principal la de generar un proceso iterativo, basado en escuchas y monitoreos, con la consiguiente generación de reportes donde se registra el estadio de avance madurativo de la operación, los cuales sirven como elemento neutral para la generación de acciones correctivas.

Para ABSA, el monitoreo y supervisión no son herramientas de control, sino de mejora continua. Afirman partir de un concepto generativista, no conductista: definido como “sacar lo mejor de cada recurso”. Que cada individuo pueda dar lo mejor de sí. Trabajan con un modelo participativo y basado en el gerenciamiento de la confianza.<sup>60</sup>

### *Expectativas de los agentes a ser deslocalizados*

Inicialmente se acordó con la empresa deslocalizar a un operador y a un supervisor. Como se verá más adelante, luego se sumaron cuatro operadores más y lamentablemente

<sup>60</sup> Según las entrevistas mantenidas con el jefe del call center.

el puesto de supervisor no pudo deslocalizarse por problemas de conexión.

Por este motivo transcribimos las encuestas de expectativas realizadas a las dos personas con quienes originalmente se realizaría la experiencia, ya que por razones de tiempo no fue posible efectuárselas también al resto.

Es importante destacar que todos participaron en esta experiencia de manera voluntaria.

Para el *agente Rodrigo* la experiencia resulta motivante por:

#### 1. El interés en el cambio:

El call es un trabajo que lleva a un proceso muy rutinario, y probar una posibilidad distinta puede ser interesante.

#### 2. Autosuperación:

Creo haber alcanzado un punto de desarrollo dentro del edificio en el cual ya me es difícil seguir creciendo, dado las características actuales del call. Un nuevo proyecto significaría aprender cosas nuevas a nivel tecnológico, y un proyecto totalmente novedoso.

#### 3. Reconocimiento:

Ser llamado a llevar a cabo un proyecto tan novedoso significa que los años de trabajo son reconocidos dentro de la oficina y eso es gratificante.

#### 4. Grupo laboral:

Saber que uno cuenta con Leo, Fede y Laurita es un backup humano que permite creer que cualquier tarea que se lleve adelante va a estar bien encaminada para resolverse con éxito. Y después de haber charlado con Sergio también me gustó la propuesta teórica que hay detrás del proyecto.

## 5. Expectativas:

Siempre creí que cosas nuevas se pueden llevar a cabo desde y para el call, y este proyecto podría ser una herramienta muy útil para resolver contingencias, pero principalmente creer que puede ser el primer paso para pensar un call center diferente, donde las situaciones de conflictos entre los compañeros se reducirían y el espacio de trabajo se convertiría en el domicilio haciéndolo mucho más ameno.

Para el *supervisor Federico*, éstas son algunas de las motivaciones que lo llevaron a ser parte de este proyecto:

### 1. Interés en el cambio:

Romper la rutina del trabajo diario, pudiéndolo realizar remotamente. Da la posibilidad de hacer y proponer al mismo tiempo nuevas alternativas de atención ya que con el paso del tiempo, es un trabajo muy estresante.

### 2. Crecimiento profesional y reconocimiento:

Es una oportunidad importante, ser parte de este nuevo proyecto. Creo que estas cosas son muy positivas en lo personal, por la confianza en este modelo de gestión y el reconocimiento en el trabajo y el compromiso con el sector y la empresa.

### 3. Operativo:

Tener la posibilidad de monitorear los procesos de tráfico del CAT, desde casa. Es muy importante como supervisor del área ver los procesos en tiempo real, para poder manejar las variables, de tráfico, rrhh y operaciones sin tener que trasladarme al centro.

#### 4. Visión estratégica:

Es de suma importancia, tener la posibilidad de poder experimentar estos cambios. Es muy buena la opción de hacer cosas nuevas, ya que permiten poder realizar el trabajo cotidiano, pero desde otro ángulo, tomando una visión diferente. Preparándonos para estar siempre un paso más adelante, profesionalizándonos día a día en todos los aspectos del negocio del contacto.

#### 5. Libertad:

Tengo la libertad de involucrarme, de proyectar y de crear. Para que esto sea bueno de verdad y todos los miembros del equipo estén orgullosos de lo que hicieron.

#### *Expectativas organizacionales y potenciales obstáculos del proceso*

Las expectativas de ABSA en el proceso de deslocalización se centraron en:

- *Ampliación del área geográfica para la selección de personal.* Dentro de los puntos emergentes favorables al desarrollo de esta experiencia, se destaca el de poder incluir en el plantel de recursos humanos del centro de atención telefónica a personal de sucursales radicadas en zonas geográficas distantes al centro de atención radicado en la ciudad de La Plata.

De esta manera se capitalizará el acervo cultural de los recursos orientados a la atención al usuario, radicados en sucursales, que encuentran en el centro de atención telefónica una alternativa de desarrollo profesional, dentro de la organización. Es de destacar que esta alternativa de naturaleza inclusiva da lugar al análisis de un cambio paradigmático dentro de la industria de los centros de contacto dado que es habitual enmarcar la actividad dentro de un criterio de temporalidad y no de área de carrera. Asimismo



es de destacar que no es menor la problemática que se da en las urbes de los países donde se experimenta un crecimiento de la industria de los centros de contacto, que hacen que los call centers comiencen a percibir falta de recursos calificados, ya sea por agotamiento de los mismos o bien porque en los lugares donde se desarrollan no se experimentan posibilidades de desarrollo profesional.

• *Viabilizar la inclusión de personas con discapacidades al CAT.* Se hace necesario hacer un análisis tanto de la tarea a desempeñar y las competencias requeridas como de las tecnologías necesarias, especialmente en el caso de requerirse tecnologías de apoyo.

Los potenciales obstáculos se centran en:

1. Precariedad laboral. Algunos suelen relacionar teletrabajo con precarización laboral. Para los responsables de este proceso de deslocalización, la precarización no es inherente a la revolución científico tecnológica, sino que es un agregado que puede existir o no.

Por otro lado, el responsable del CAT de ABSA manifiesta que el call center tradicionalmente es una organización centralizada, que trabaja con un modelo heredado de la sociedad industrial, donde la persona debe trasladarse al lugar de trabajo, y que va a ser necesario modificar ese modelo. Las grandes terciarizadoras se manejan así, con prácticas similares a las del siglo XIX.

2. Aislamiento. Tradicionalmente, el aislamiento ha sido señalado como una de las desventajas del teletrabajo en domicilio. Sin embargo, las recomendaciones de la ONCE<sup>61</sup> para teletrabajadores con discapacidad, advierten:

Otro de los temores está referido al aislamiento social de las personas con discapacidad que teletrabajan. Esta opi-

<sup>61</sup> “Teletrabajo y discapacidad”, *Discapnet*, sección Empleos. <http://www.dicapnet.com/Dicapnet/Castellano/Empleo/Teletrabajo/Teletrabajo+y+discapacidad/default.htm>

nión no es compartida por el estudio de la ONCE, ya que señalan que el hecho de poder realizar tareas laborales puede suponer un importante incremento de calidad de vida para aquellas personas que no pueden moverse de su casa, y en el caso de personas que sí pueden hacerlo el hecho de trabajar en casa no implica necesariamente que haya ausencia de contacto personal. La opción por el teletrabajo no tiene, pues, por qué implicar un mayor aislamiento de las personas discapacitadas, ya que el teletrabajo se podrá ver siempre compensado y complementado con reuniones y contactos de tipo personal. Por otra parte, permite a las personas con discapacidad trabajar en un entorno menos hostil y más adaptado a las necesidades de cada uno.

Al respecto, los referentes de ABSA señalan que:

la situación de aislamiento no es exclusiva del teletrabajo en domicilio, pues dentro de las dificultades que se pueden presentar, está la tolerancia a la soledad: también le pasa a los que están dentro de la empresa. Algunos han pedido cambio de turno para sentirse más acompañados, aunque haya más tráfico. Los operadores nocturnos presenciales también están solos, aunque no teletrabajen. El teletrabajo genera prejuicios, por cuestiones que no son inherentes a esta modalidad, aunque el operador no agregue valor en lo presencial y que implican resistir a una acción que va a generar mucho valor agregado.

Hablar de cambio en las relaciones sociales sería más apropiado:

Muchos de los críticos también suelen hablar del aislamiento del teletrabajador. En el diccionario “aislar” significa dejar a una persona sin el trato de la gente, dejar una cosa separada de las otras. Nosotros preferimos referirnos a un cambio en las relaciones sociales, ya que es improbable que una persona deje de vincularse con otras, seguramente sumará contactos que antes no tenía, e incluso lo seguirá haciendo

con sus compañeros a través de medios electrónicos y se verá para actividades extralaborales si esta era su costumbre. Ello sin nombrar que la mayoría de las empresas prefieren que los teletrabajadores si viven cerca, vayan a la oficina con cierta frecuencia.<sup>62</sup>

Para contrarrestar el aislamiento, el texto citado recomienda:

Hay soluciones organizativas, que van desde la realización de reuniones periódicas obligatorias hasta la constitución de asociaciones con fines informativos y lúdicos. En el caso de teletrabajadores por cuenta ajena, la alternativa que ha mostrado mayor efectividad ha sido la elaboración de una composición mixta de actividad, alternando el trabajo en el domicilio y en la oficina.

Citando otra fuente:

Se ha hecho una distinción entre los trabajadores en casa que están permanentemente on line (por ejemplo, los agentes que responden a las llamadas que llegan de manera parecida a como lo hace el personal que trabaja en centros de llamadas), y quienes pueden estarlo cuando lo consideren oportuno (por ejemplo, trabajadores experimentados que trabajan en casa y, de forma ocasional, tienen acceso a los archivos de la empresa y leen su correo electrónico). La experiencia del trabajador on line en casa está mucho más dominada por las exigencias de la tecnología, dejándole al individuo una flexibilidad muy inferior.

La mayoría de las empresas que utilizan el teletrabajo optan por la solución denominada “teletrabajo alternado”,

<sup>62</sup> Lic. Sonia A. Boiarov, Sr. Naum Poliszuk, “Principales críticas al teletrabajo”, Centro de Teletrabajo y Teleformación, Argentina, octubre de 2006.

[http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial\\_0091.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0091.php)

en el que los empleados sólo trabajan en casa una parte del tiempo, transcurriendo el resto de la jornada laboral en la oficina. Esta forma de teletrabajo ofrece mayores posibilidades de comunicación entre el empleado y la empresa que el trabajo en casa a tiempo completo.<sup>63</sup>

Al respecto, la solución propuesta por ABSA es evaluar el *impacto de la experiencia en la fuerza energética grupal*.

El centro de llamadas opera con un incremento de tráfico recurrente en ciertos días del mes, debido a la distribución de facturas, y este estímulo es un generador del incremento de consultas/reclamos por parte de los usuarios del servicio.

En los días de mayor actividad se genera un fenómeno de relevancia, el cual no es fácil de medir por los tradicionales sistemas de gestión, pero sí de naturaleza perceptiva, el cual se plasma en la generación de un componente energético que potencia la cohesión grupal, incrementando el compromiso del grupo por satisfacer la creciente demanda de tráfico telefónico. Una fuerza automotivadora, vigoriza el clima operacional al que identificamos con el nombre de fuerza energética grupal.

Debido a lo expuesto, el foco de preocupación del management se concentró en el proceso de interacción del día a día con el agente que se iba a deslocalizar, teniendo en cuenta el nuevo factor de operar dentro del marco de telepresencia.

Dentro de este punto es necesario enfatizar que el factor socialización —conocimiento tácito a tácito—, materializado en la relación presencial cotidiana entre pares y entre el binomio agente-supervisor, gravita sobremanera en el proceso de contención, comunicación, motivación e información.<sup>64</sup>

<sup>63</sup> “Tipos de teletrabajo”, Proyecto MIRTI.  
<http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2types.htm#ind>

<sup>64</sup> Según Leandro Ciriaco, jefe del CAT de ABSA.

## El teletrabajo y los valores de ABSA

La mayoría de los call centers no poseen la declaración de misión, visión y valores, lo que genera potenciales conflictos de unidad de criterio entre las políticas organizacionales y las políticas internas del centro de Contactos.

Los cambios que ABSA pretende realizar para implementar esta modalidad no pueden alterar la ética de trabajo acorde con esos valores.

### VALORES

**\*Calidad:** Buscamos la mejor relación entre calidad y costo, asegurando todos los procesos que nos orienten a lograr las metas corporativas.

**\*Profesionalismo:** Nos preocupamos por lograr cada día mayor dominio técnico sobre el proceso que debemos gestionar, asegurándolo con una mirada integral sobre nuestro rol como trabajadores del saneamiento.

**\*Disciplina:** Somos disciplinados cuando trabajamos en equipo, compartiendo objetivos y confiando en los otros miembros del equipo.

**\*Solidaridad:** La solidaridad nos permite comunicarnos desde la comprensión y la tolerancia, ayudando al otro en su trabajo, aportando de esta forma a lograr los objetivos.

**\*Orientación al usuario:** El objeto de nuestro esfuerzo debe ser mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad, mediante el servicio de saneamiento. Seremos exitosos siempre y cuando nuestra comunidad esté satisfecha.

**\*Seguridad e higiene:** Cuidamos la vida de nuestra comunidad, la de nuestros compañeros y la de nosotros mismos, utilizando los elementos de protección personal y cumpliendo con la legislación vigente.

**\*Bienestar laboral:** Buscamos que los miembros del equipo cuenten con un ambiente sano y agradable. Si somos felices en el trabajo es por que lo estamos haciendo bien.

**ABSA**

**CENTRO DE ATENCION TELEFONICA**

En esta investigación, Federico Giménez, supervisor del call center, manifestó que en la empresa había llegado al techo de sus posibilidades de desarrollo y que esta forma de trabajo lo había motivado y la sentía como una oportunidad de desarrollo, por lo que él mismo había pedido ser considerado para la experiencia. La falta de oportunidades de desarrollo en la empresa suele ser otro punto de críticas para esta modalidad de trabajo. Ser lo suficientemente amplio para ver los aspectos negativos y los positivos, permite rescatar el valor que tiene para algunos y también ver que hay riesgos.

### *Relación con otras áreas*

Como parte del proceso, fue necesario contar con el apoyo de otras áreas:

*RRHH.* Se dio participación a la Unidad de Recursos Humanos, quienes apoyaron la experiencia en función de analizar los resultados.

*Gerencia Comercial.* Para quitar estrés, se planteó como “prueba piloto” con tiempo acotado.

*Relaciones Institucionales.* Apoya la experiencia en el marco del programa de Responsabilidad Social Empresaria.

*Informática y comunicaciones.* Destinó horas de soporte técnico para garantizar el cumplimiento de la investigación.

### *Conceptos desarrollados a partir de la experiencia*

*Fuerza generativa grupal.* Cómo mantenerla, cuando uno de los miembros del grupo deja de trabajar en forma presencial y se va a teletrabajar. Cómo generar ese proceso motivador que se transmitía en forma presencial hasta ese momento.

*Teleasistencia.* ¿Cómo impacta en el grupo? Muy relacionada con la gestión de supervisión a distancia.

*Call center a call.* La remotización de estaciones de trabajo, recursos humanos y tráfico, implican la revisión del término “center” o “centro”, ya que mediante esta nueva modalidad de trabajo la operación se descentraliza.

Se impone entonces la necesidad de revisar el alcance de la definición tradicional de la actividad.

### *Nuevas áreas de oportunidad*

*Desafío y valor agregado.* Incluir trabajadores de otras zonas geográficas, para aprovechar la riqueza del conocimiento cultural local. Para ello, es necesario generar documentación de integración con la estructura tradicional.

*El teletrabajo entendido como factor de inclusión en formas de trabajo no tradicionales.* El call center es visto históricamente como “organización tóxica”: la gente entra para irse. Con este modelo, se genera una ventana de oportunidad para que la gente pueda desarrollar un plan de carrera dentro del call center.

Por otro lado los trabajadores de sucursales de ABSA que se encuentran en zonas distantes al Centro de Contacto no podían ser incluidos dentro de la dotación del mismo.

*Se han identificado áreas de motivación.* Especialmente debido a la posibilidad de participar de una experiencia diferente. La reducción de gastos para ambas partes, la no necesidad de mudarse a áreas próximas al lugar de trabajo, o bien mudarse sin perder el trabajo, la posibilidad de generar fuentes de empleo en pequeñas comunidades. También poder aprovechar comunidades lingüísticas para prestar servicios en distintos idiomas (corredor étnico).

Para aprovechar estas áreas de oportunidad, es necesario entender y sistematizar los procesos de cambio que atravesara una persona que pasa a una posición deslocalizada.

## *Competencias laborales*

Las siguientes competencias serán seguramente requeridas por los teleoperadores que participarán de la experiencia de remotización:

- *Tolerancia al aislamiento del lugar de trabajo.* Se refiere a la capacidad de poder trabajar separado del grupo de trabajo habitual, en un lugar diferente. Esta experiencia fue realizada en domicilios particulares.

- *Autogestión.* Se refiere a la capacidad para poder realizar gestiones que permitan resolver problemas que plantean los usuarios sin necesidad de acudir a un supervisor. La consulta será para los casos de excepción.

## *Procesos implicados*

- *Telecoaching.* El coaching es entendido como: “valorizar las competencias individuales integrándolas en un desarrollo armónico para que la victoria de cada uno sea la victoria del equipo”.<sup>65</sup>

Sin la creación de contextos adecuados, no es fácil lograr que un grupo de agentes separados por distancias mayores que las del ámbito laboral logre conseguir resultados satisfactorios, pero es posible si tenemos la precaución de desarrollar las competencias profesionales necesarias para fortalecer y expandir esta nueva forma de trabajo.

- *Telecompetencias para el management: telegestión, tele asistencia, telecoaching.* Cuando nos referimos a competencias profesionales no sólo hablamos de aquellas capacidades técnicas necesarias para operar eficientemente un

<sup>65</sup> Pascal Debordes, *Coaching. Entrenamiento eficaz de los comerciales. Cómo motivar y hacer progresar a la fuerza de ventas*, Gestión 2000.



puesto de agente, sino de diseñar los cambios que posibiliten lograr la transformación en estas áreas:

– Del “aprendizaje masificado”, al “aprendizaje personalizado”.

– De “sufrir el cambio”, a “disfrutar del aprendizaje”.

– Del “supervisor todo-lo-sabe y motivador”, al “supervisor/coach como facilitador del cambio”.

– De la enseñanza centrada en el supervisor, al aprendizaje centrado en el agente.

– De “absorber el conocimiento”, a “aprender a aprender”.

– Del “aprendizaje limitado al formato lineal”, al “aprendizaje como experiencia de toda la vida”.<sup>66</sup>

“Las competencias son, en definitiva, características fundamentales del hombre e indican formas de comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo”.<sup>67</sup>

### *Seguimiento del proceso de deslocalización*

El grupo de investigación y los responsables de la empresa acompañaron el proceso de deslocalización. El seguimiento consistió en realizar algunas observaciones como:

- El impacto en el grupo: percepción de los compañeros acerca del proceso de alejamiento del lugar de trabajo de algunos integrantes.

- Mantener la fuerza generativa grupal, concepto desarrollado por el señor Jorge Barboni (“remeros” que motorizan al grupo en situaciones de alto tráfico de llamadas), cuando la persona empieza a teletrabajar.

<sup>66</sup> Mariano Vázquez, “Coaching ontológico para teletrabajadores”, 18/10/2006 ([www.sergiorodsevich.com.ar](http://www.sergiorodsevich.com.ar)).

<sup>67</sup> Martha Alles, *Gestión por competencias. El diccionario*, Granica

ABSA buscó no confundir el proceso de hacer escuchas con el de entrenar. El proceso de entrenamiento permite obtener una realimentación formal sobre el éxito del proceso, permitiendo optimizar la calidad del mismo.

El CAT buscó en todo momento que el factor urgencia no prevalezca sobre lo importante, para evitar un impacto negativo.

- *Cohesión grupal.* Necesidad de identificar “fisuras en la cohesión” las señales de alerta que preanuncian rupturas al separar a sus miembros.

- *Liderazgo a distancia.* Cómo lograr que el líder del grupo se convierta en líder de teletrabajadores.

- *Coaching paternalista.* Se trató de realizar actividades de seguimiento muy “persona a persona” al servicio del agente. Es un call center pequeño, todos se conocen, y tiene una forma de funcionamiento muy familiar.

En el proceso de planificación de la remotización se tuvo en cuenta la conveniencia de implementar un chat, para que los compañeros sigan viéndolo presente. Pero fue necesario buscar herramientas de transmisión que no consuman demasiados recursos del sistema.

En un principio, se pensó en trabajar con un sistema mixto: tres días a la semana, el agente va a trabajar en su casa, un día con el grupo para evaluar el proceso y otro para documentarlo.

Sin embargo algunos problemas con los anchos de banda impidieron llevar adelante la planificación y realizar un cronograma de este tipo alternativo. La experiencia pudo realizarse en horarios que no fueran “pico”, es decir, en guardias de asistencia técnica durante fines de semana y fuera del horario de oficina.

Otro indicador valioso fueron los datos históricos del grupo, reflejando algunas variables duras, como la productividad, para definir los rangos aceptables de productividad del agente.

*Obstáculos tecnológicos  
que se presentaron durante  
la etapa de prerremotización*

La hipótesis acerca del proceso de teletrabajo, previa a esta experiencia, era que su dificultad principal sería el recurso humano. Siempre se habla de que el teletrabajo tarda en desarrollarse porque es un problema cultural; que son las personas las que ponen obstáculos para deslocalizar los puestos, y especialmente los jefes.<sup>68</sup>

En este caso, no ha sido así. La actitud de ABSA, desde los gerentes hasta los operadores, fue desde el comienzo totalmente favorable.

Cuando ABSA adquirió las tecnologías de IP pensó en implementar a largo plazo el teletrabajo, sin embargo, como esta funcionalidad no se usaba, no estaba configurada para su puesta en producción.

Al momento de realizar la experiencia la empresa contaba con una red LAN. Una red LAN (red de área local) es una red que conecta las computadoras en una zona de unos 50 a 100 metros de distancia, dentro de una oficina por ejemplo. La velocidad de transmisión es alta (transferir un archivo tarda unos segundos) puede ser de 10, 100 o 1000 Mbps (millones de bits por segundo). En el caso del call center es la red que conecta las máquinas dentro del mismo. La ad-

<sup>68</sup> Como se ve en el siguiente fragmento: “Precisamente uno de los frenos al teletrabajo, en una primera etapa de su implantación, es esta pérdida aparente de estatus, sobre todo en los mandos intermedios de las empresas y administraciones, que actualmente basan su estatus, en gran parte, en signos externos —tener, física y presencialmente, personas ‘a su cargo’ dentro del espacio empresarial— que desaparecen con la disgregación de los teletrabajadores.”

Ortiz Chaparro, Francisco, “El teletrabajo y la movilidad geográfica y social”, *Bitácora*, sección Trabajo y Empleo, blog sobre modalidad laboral de tendencias, 21 de mayo de 2007.

<http://www.tendencias21.net/trabajo/index.php?action=article&numero=15>

ministración corre por cuenta del dueño de la red, en el caso del call center sería el administrador o responsable de sistemas.

Para deslocalizar los puestos de ABSA se necesitaba una red WAN (red de área amplia) que es una red que permite transmitir datos a larga distancia, como por ejemplo entre el call center y la casa del empleado deslocalizado. Se trata de redes de velocidad baja o media (comparada con una LAN) de 64 a 2000 Mbps (miles de bits por segundo) que son “propiedad” de las empresas de comunicaciones. Éstas las administran y brindan el servicio a particulares y a empresas. Para poderse conectar de forma remota es necesaria una red WAN, lo que implicaba un cambio de codec en las tecnologías que poseía ABSA.

Los cambios fueron requeridos al proveedor de tecnología de comunicación IP de ABSA, lo que demandó más de tres meses en adecuar las tecnologías para poder iniciar la segunda etapa de la remotización prevista en esta investigación, con la consiguiente demora que significó para el plan original.

En resumen, la experiencia realizada en ABSA tuvo como principal obstáculo el soporte tecnológico externo. Ésta fue la causa de restricción más contundente, y no el personal, como suele verse en los diferentes escritos sobre teletrabajo.

### *Reflexiones de la Etapa 1 de prerremotización*

Al hablar con los responsables de la experiencia, durante la etapa previa a la remotización, aparecía como un supuesto muy fuerte que el principal obstáculo a superar iba a estar dado por las actitudes de las personas implicadas. Se suponía que la mayor resistencia al cambio estaría incluso en los responsables del sindicato. Sin embargo, este supuesto no se verificó.

Uno de los hallazgos de esta investigación es que sin duda revirtió lo que se encuentra publicado con mayor frecuencia en referencia a que el teletrabajo no se desarrolla en las organizaciones por un tema cultural. Aunque este estudio representa un solo caso, esta afirmación no puede ser contundente.

En Aguas Bonaerenses S.A. no se presentó ningún obstáculo de este tipo. Desde el primer momento el responsable del call center de la empresa, los cinco agentes a deslocalizar, el supervisor a deslocalizar y las áreas de apoyo como el gerente de Recursos Humanos y el gerente de Sistemas, subgerente Comercial y el vocero de la empresa tuvieron una sorprendente buena disposición para realizar la experiencia. Hay que destacar que uno de los agentes que participó de la experiencia es el subdelegado sindical.

Sin embargo, la experiencia se vio notablemente demorada debido a que las tecnologías no respondieron como se esperaba. La calidad de la transmisión de la voz fue deficiente y hubo que realizar un gran esfuerzo para que se pudiera iniciar la remotización propiamente dicha sin que ello implicara una pérdida de calidad en la atención de las llamadas.

Es, sin duda, este punto uno de los que tenemos que destacar dado que, por la difusión que realizan las grandes empresas de tecnología, no hacía suponer que podía ser el obstáculo.

Otro cambio que se hizo en el objetivo 3 es que no se deslocalizaron personas con discapacidad como estaba previsto.

El motivo de este cambio fue que no se pudo encontrar una persona con discapacidad que correspondiera al perfil de puesto que se requería. Se puede agregar que se realizaron reuniones con diversas organizaciones dedicadas al empleo de personas con discapacidad (AMIA, Fundación PAR), así como tercerizadoras (ATENTO), y no se pudo localizar un trabajador con discapacidad con el perfil requerido.

Asimismo, se informó de la existencia de nuestro estudio a los principales referentes en la temática (áreas de disca-

pacidad de los principales sindicatos de la capital argentina; redes y foros que nuclean instituciones sobre discapacidad) a través de mensajes de correo electrónico personales y por listas de correo.

Esta tarea de difusión tuvo como resultado 100 formularios de teletrabajadores actuales o potenciales con discapacidad en Argentina,<sup>69</sup> pero no permitió localizar ninguno que estuviera trabajando en un call center y que pudiera ser relocalizado.

Para las instituciones que trabajan en el tema de la discapacidad, esto se debe a una deficiencia de formación en este segmento poblacional.

El análisis de los casos de teletrabajadores con discapacidad que respondieron al formulario de oferta es una herramienta valiosa para orientar mejor futuras experiencias. En el apartado destinado a este análisis dentro del capítulo 1 de este libro, se puede observar que las calificaciones y niveles de educación no fueron bajos como para afirmar que la persona no pudo ser ubicada por un problema de formación.

Ante la ley de cupo 22.431 y sus modificatorias, que pronto será reglamentada en Argentina, la cual exige que el 4% del personal sean personas con discapacidad, la empresa ABSA se interesó en analizar la viabilidad de replicar la experiencia para la inclusión de estas personas en la empresa y así dar cumplimiento a la ley.

Dados los resultados de esta experiencia, cabe suponer que, para que este empeño de las personas con discapacidad sea exitoso, será conveniente tomar recaudos en tres áreas:

- *Obstáculos actitudinales.* Ya que es deseable tomar recaudos para que el miembro con discapacidad se sienta uno más del grupo.

<sup>69</sup> Véase el objetivo específico 1 de los tabulados especiales sobre el subuniverso de población con discapacidad.

- *Obstáculos tecnológicos.* Verificar si son necesarias tecnologías de apoyo, si las mismas son compatibles con las tecnologías utilizadas para la deslocalización y cómo financiar las adaptaciones tecnológicas en caso de necesitarse.
- *Obstáculos de accesibilidad:* Verificar si las tecnologías y los espacios Web utilizados por el CAT son accesibles.

### *Memoria tecnológica*

En la presente se describen las etapas de implementación tecnológica llevadas a cabo a fin de lograr la remoción de los agentes abocados a la experiencia.

#### **Objetivo tecnológico**

Implementar la deslocalización de un puesto de call center.

#### Descripción

Actualmente el call center se encuentra centralizado y ubicado en las instalaciones del edificio central de la empresa. El mismo funciona con la solución IP de Cisco (3 servers: Call Manager, IP Contact Center y Unity) y desktops HP.

Para llevar a cabo este proyecto fue necesario implementar el ingreso a ABSA desde Internet estableciendo un enlace de tipo VPN (Virtual Private Network) y correr sobre esta comunicación el software de agente que utiliza el personal del sector.

#### Implementación

1) ABSA no cuenta con usuarios móviles y/o enlaces VPN, únicamente utilizan una conexión de este tipo sus dos administradores de red a modo de prueba.

2) No posee servicio de soporte técnico 7 × 24 para sus usuarios internos.

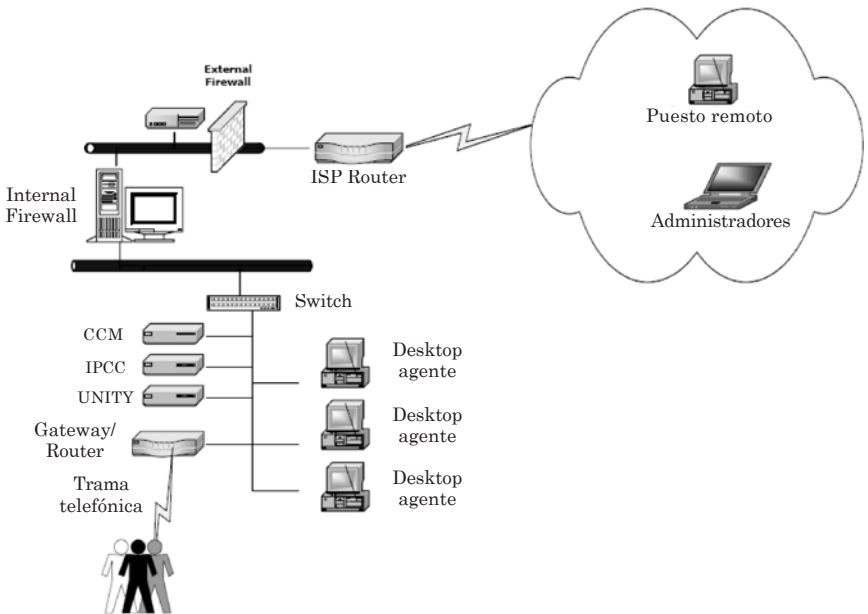
3) No cuenta con el software cliente del firewall (se dispone de una versión gratuita para pruebas).

4) Su personal de soporte técnico no se encuentra capacitado para resolver la problemática del acceso de tipo VPN,

ya que no es utilizado en la empresa por lo que el soporte técnico sobre este proyecto fue el responsable de los aspectos técnicos del proyecto (administrador de red).

5) Tiene un enlace de Internet de 768 kb utilizado para la navegación web y el correo electrónico.

6) El responsable técnico del proyecto no posee capacitación sobre la plataforma de Cisco, por lo que depende de su proveedor para canalizar los inconvenientes que puedan surgir sobre la misma.



## 1) Etapa “Adaptación de infraestructura y puesta en funcionamiento”

Se adapta la infraestructura informática de ABSA de cara al proyecto:

- Se genera usuario en firewall externo para el ingreso remoto.



- Se configura el firewall interno otorgando acceso remoto al agente remoto.

- Se configura un desktop con el software estándar de ABSA al cual se adiciona el CheckPoint Secure Remote Software y una conexión a Redes Privadas Virtuales de Microsoft.

Se realizan pruebas de conectividad bajo la nueva infraestructura:

- Se accede de manera óptima a la red de la empresa (esto era de esperarse ya que los administradores utilizaban diariamente este tipo de ingreso).

- Se logra ejecutar el software de agente pero con calidad sumamente deficiente. Para resolver el problema de la calidad realizamos todos los chequeos de conectividad que estuvieron a nuestro alcance, finalmente el inconveniente se producía por el codec utilizado para traficar la llamada. Tal codec utilizado era el mismo para el agente remoto que para los agentes locales; era necesario utilizar un codec más “liviano” para el agente remoto, y esto era posible en la plataforma de Cisco, pero no en la versión que ABSA tenía instalada.

Conclusión: Esta primera etapa finaliza con la necesidad imperiosa de realizar un upgrade en los Servidores Cisco (Call Manager e IP Contact Center).

El upgrade implicaba la reinstalación completa de los servidores.

## **2) Etapa “Upgrade de versión y troubleshooting final”**

Se realizan las instalaciones/configuraciones de la nueva versión del Cisco Call Manager e IP Contact Center:

- Las tareas son realizadas por el proveedor de la solución (Cisco Partner). Ante la necesidad de continuar brindando el servicio habitual nos proveen del equipamiento de hardware y software necesarios para continuar normalmente hasta que finalicen las tareas programadas sobre el equipamiento de Aguas Bonaerenses. Para ello, se trabajó en conjunto a fin de “exportar” las configuraciones de CCM, IPCC y networking que luego plasmarían en los equipos destinados a cubrir la operatoria de la empresa en la transición

entre versiones y en la configuración de la nueva versión en los equipos de ABSA. Se instala nuestro equipamiento quedando, entonces, en producción.

- Se realiza el upgrade de los agentes.
- Se implementan las mejoras que introduce esta nueva versión. Entre ellas, se configuran dos grupos de dispositivos a los que luego se asociarían los agentes: el grupo local y el grupo remoto, en donde la diferencia entre ambos radicaba en el codec utilizado. De esta manera se logra retomar la experiencia.

Se realiza la reconfiguración del desktop destinado al agente remoto:

- Se realiza el upgrade a la nueva versión de agente.
- Nos conectamos a la empresa con el software de agente pudiendo atender llamados sin observar problemas significativos (ya que siempre tuvimos como restricción el horario de las pruebas debido al escaso ancho de banda que la empresa posee y que nos llevaba a realizar las pruebas fuera del horario laboral normal, cubriendo guardias de fines de semana, turnos nocturnos, etc.).

- Surgen problemas de conectividad en el desktop:

a) La conexión vpn se desconectaba a los 10-12 minutos: la causa del inconveniente radicaba en la configuración del gateway predeterminado en el desktop. Queda solucionado el inconveniente.

b) El IP Communicator no se registraba cuando nos conectábamos desde el domicilio del agente. Esto se debía a que, una vez que se instalaba tal software y el software de agente procedíamos a la instalación del software cliente del firewall checkpoint y esta última instalación modificaba ciertos parámetros de la placa de red... entonces era necesario reinstalar el software IP Communicator para que funcione correctamente.

c) El desktop notificaba un error de sistema operativo y dejaba de funcionar. Esto ocurría en aquellos domicilios en los que el equipo se conectaba directamente al módem del ISP. Lo solucionamos adquiriendo un DSL router genérico.

Conclusión:

Esta segunda etapa finaliza con una atención exitosa de los llamados de los clientes.

## ***Etapa 2: Actividades de monitoreo durante el proceso de deslocalización***

### *Objetivos*

- Registrar los indicadores de gestión cuali-cuantitativos que permitan determinar el resultado del análisis de los puestos remotizados durante la experiencia, con gente perteneciente a la dotación del centro de atención telefónica de ABSA.

- Aportar los elementos de juicio que faciliten el proceso de expansión de esta nueva modalidad de trabajo.

Una vez probadas las tecnologías necesarias para la remotización se procedió a su implementación y seguimiento.

- El período de realización de las experiencias abarcó desde el 28 de marzo hasta el 13 de mayo del corriente año.

- Por restricciones de ancho de banda no fue posible realizar la experiencia de más de un puesto de trabajo en forma concurrente.

### *Cronograma de remotización*

El cronograma fue realizado con base en la cobertura de guardias que el Centro de Contactos de ABSA tiene diseñado para brindar la atención de reclamos técnicos ingresados por la línea gratuita 0800-800ABSA (2272).

Si bien la experiencia original fue pensada para deslocalizar dos personas, un agente y un supervisor, se le sumaron luego otros cuatro agentes como puede verse en el cronograma. El único puesto previsto al inicio y que no pudo ser remotizado fue el del supervisor. También es importante

destacar que todos los participantes se sumaron a la experiencia en forma voluntaria.

<i>Total de horas</i>	<i>Agente</i>	<i>Fecha</i>	<i>Horario</i>
2	Sebastián Picioni	28/03/07	18 a 21 hs
12	Rodrigo Anzueta	31/03/07	22 hs 31/03 a 10 hs 01/04
12	Rodrigo Anzueta	01/04/07	22 hs 01/04 a 10 hs 02/04
12	Pablo Bogani	05/04/07	10 a 22 hs
12	Pablo Bogani	06/04/07	10 a 22 hs
12	Pablo Bogani	07/04/07	10 a 22 hs
12	Pablo Bogani	08/04/07	10 a 22 hs
4	Fernanda Costello	11/05/07	18 a 22 hs
12	Fernanda Costello	12/05/07	22 hs 12/05 a 10 hs 13/05
12	María Marta Tardon	13/05/07	10 a 22 hs

A cada uno de los teleoperadores que realizaron la experiencia se les pidió que completaran un formulario respondiendo a algunas preguntas que fueron elaboradas de común acuerdo entre el investigador<sup>70</sup> responsable de este objetivo y el responsable<sup>71</sup> del call center de ABSA.

### *Opinión de los agentes remotizados sobre la experiencia de teletrabajo*

Las principales respuestas a las preguntas se resumen a continuación.

El formulario se estructuró para obtener información:

1. Sobre problemas tecnológicos que afectaron la calidad de los llamados.
2. Sobre el lugar de trabajo fuera de ABSA.
3. Sobre la relación familiar.
4. Sobre los costos.

<sup>70</sup> Sergio Rodsevich.

<sup>71</sup> Leandro Ciriaco.

5. Sobre la comodidad de estar en el domicilio o en ABSA.

6. Sobre la relación con los compañeros de trabajo.

Las respuestas a cada uno de los temas fueron:

1. Tres agentes respondieron haber tenido problemas técnicos que afectaron la calidad del llamado pero ellos no impidieron la atención al usuario. Dos agentes no respondieron a esta pregunta.

2. Respecto del lugar de trabajo en el domicilio la mayoría consideró que era más cómodo, aunque uno de ellos reconoció que el call center de ABSA cuenta con muy buenas condiciones de trabajo. El trabajo en guardias es solitario cuando se debe realizar en la empresa, el hecho de estar acompañado por la familia fue valorado. Uno de ellos manifestó dudas de teletrabajar cuando se trate de horarios normales, ya que estaría dejando de lado la experiencia del trabajo en grupo.

3. Uno de los operadores dijo que podía separar su trabajo de su familia y que ella sólo existiría en un caso de urgencia. Salvo una persona que vivía sola el resto manifestó que recibió el apoyo de su familia, para uno de ellos fue importante que sepan en que trabajaba y para otro el hecho de estar cerca de su hija de 5 años (Pablo) era sin duda una mejora en su calidad de vida y la de su familia.

4. Respecto de los costos todos comentaron tener algún ahorro en transporte o en comida. Uno vio como ventaja no sólo el costo sino que su alimentación era de mejor calidad.

5. Respecto de la comodidad todos acordaron que la casa era más cómoda. Uno aclaró que ABSA no es incómoda pero su preferencia era su propia casa y otro dijo que tenía que acondicionar su casa para que sea un lugar de trabajo.

6. Respecto de la relación con compañeros la mayoría coincidió en que como la experiencia fue realizada en guardias no había diferencias entre uno y otro lugar. En cambio si la tarea se debía realizar en un horario habitual uno de ellos consideró que era importante cambiar el hábito y aprender a manejarse en una urgencia utilizando otros medios de

comunicación no presenciales. Otro dijo que podría afectarlo en su parte social pero no para realizar su tarea.

### *Encuesta a agentes no remotizados*

Es importante destacar que muchos otros integrantes del call center se involucraron en la experiencia a pesar de no haber participado de la misma. Utilizando espontáneamente la cartelera se los invitó a responder unas preguntas. El 50% accedió a hacerlo y los resultados fueron los siguientes:

La experiencia realizada fue bien recibida por la mayoría de los respondentes; ocho de los trece consideraron que quienes realizaron la remotización fueron privilegiados.

Además, la misma ha generado expectativas de continuidad; a once de los trece respondentes le gustaría ser considerados para realizar una experiencia voluntaria.

### *Entrevista a Leandro Ciriaco, jefe del call center de ABSA*

La siguiente entrevista fue realizada por una de las integrantes del call center en forma espontánea y resume la visión sobre esta metodología del responsable.

#### **DEL TRABAJO A LA CASA...**

En el marco de la investigación referida al teletrabajo, llevada a cabo por TIC, el IDRC, y el aporte de ABSA, el referente del call center da su visión de esta experiencia.

#### **¿Cómo surge el teletrabajo en el contexto de Aguas Bonaerenses?**

El teletrabajo siempre fue un anhelo operacional, pero tecnológicamente no era viable. Además era muy difícil de concebir desde lo paradigmático la idea de trabajar fuera

de las instalaciones, en una sociedad moderna que entiende que el hombre se desplaza al trabajo y no a la inversa. Hablar de teletrabajo es romper con nociones profundas de la sociedad moderna. Es un cambio donde la organización empresarial tiene que cambiar su mirada, que impone al trabajador un cambio en el hábito de trabajo porque se va a desarrollar en otro entorno.

### **¿Qué beneficios implica esta modalidad para el call center?**

El call center es una herramienta que está profundamente vinculada con la sociedad del conocimiento. Desde esta perspectiva el call center con el anacronismo conceptual de manejar conocimiento operando como una fábrica y ese es el problema que tienen los call center en Argentina, operan desde un punto de vista dogmático, pensando en una línea de producción, desde un punto de vista taylorista, fordiano, cuando en realidad no fabricamos ni autos ni tornillos, gestionamos conocimiento y lo convertimos en una mercancía que circula y que se transa. Digo esto porque en realidad más que ver los beneficios es importante interpretar cuáles son los perjuicios que heredamos del modelo anterior. Pensar que trabajamos en el plano del conocimiento implica repensarnos, pensar en el rol que tienen los recursos humanos en este nuevo contexto, qué sentido tiene centralizar la operación. De esto parte la investigación. Llegamos al teletrabajo a partir de una motivación de los ámbitos académicos: ¿Esto funciona? ¿Puede funcionar en un call center?

El teletrabajo en un call center plantea la mayor exigencia por la intensidad que implica, la carga horaria en el uso de la tecnología, en el uso de Internet y en el recurso humano. Esto lleva al trabajo a un extremo que no se conocía y aparte implica que se teletrabaja en una relación de dependencia moral. Hasta el teletrabajo se aplicaba al modelo laboral free lance, pero en este caso se aplica a una relación de dependencia formal. Es un modelo rupturista en todos los aspectos.

Sergio Rodsevich buscaba una empresa dispuesta a probar. Ninguna se ofreció. El call center de ABSA accedió porque el servicio opera las 24 hs y en el momento de la propuesta la oportunidad significaba loguear gente rápidamente en caso de emergencia sin necesidad de traslado. Luego, cuando comenzamos a investigar entendimos que esta nueva modalidad introducía cambios mucho más profundos.

El marco de la investigación viene avalado por la Comisión TIC (teleservicios en la sociedad de la información y el conocimiento) de Usuaría, que es una ONG dedicada al teletrabajo dirigida por Sonia Boiarov, el IDRC (Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo), que es el auspiciante; aparte por ABSA en forma orgánica por la gerencia, recursos humanos.

### **¿Contamos con una infraestructura apta para poder llevarlo adelante?**

Partimos de la premisa que la tecnología estaba dispuesta pero que el problema era la sociedad que no se animaba a hacerlo. Lo que el equipo demostró es que el furgón de cola es la tecnología y que el recurso humano está a la vanguardia. Estamos demostrando que la sociedad está demandando un cambio ya, acerca de cómo se debe entender un call center.

Hace cuatro meses que contamos con un equipo de gente que se ofreció como voluntaria para la experiencia y hace cuatro meses que venimos atrasados porque el proveedor de tecnología no ha logrado poner a punto el equipo para hacerlo y paradójicamente vende la movilidad en las comunicaciones como uno de sus principales productos.

Además desde ABSA contamos con el apoyo del área de sistemas y contamos con telefonía digitalizada IP.

### **¿Cuándo estaría finalizada la experiencia del teletrabajo?**

El estudio termina el día 13 de mayo, se entrega a TIC y al IRDC el análisis, y a nosotros nos queda ese documento.



Para ese entonces se habrán completado cinco guardias de fin de semana.

### **¿Qué influencias puede tener esto en la sociedad?**

Primero que el trabajo va a ir al trabajador, se van a incluir minorías desplazadas por aspectos geográficos, de discapacidad o por franja etárea que hoy no están incluidas en el mercado del trabajo.

En este sentido la ley que exige que el 4% de los trabajadores de las empresas tiene que ser con capacidades diferentes. Esto, a su vez, beneficia a los compañeros que hoy están en el call center con un nivel de sobreocupación importante. Esto es un poco el motivo y los beneficios del teletrabajo desde la cocina de ABSA.

### *Evaluación y recomendaciones de Laura Quinteros, del área de sistemas del call center de ABSA*

Considero que esta experiencia ha sido sumamente enriquecedora para la Empresa, pero también muy desgastante para mí.

El enriquecimiento para el Área de Tecnologías Informáticas no es sólo para la implementación de la atención telefónica remota sino también para la implementación de VPN en general en la empresa.

Respecto del desgaste, calculo que se debe principalmente a tres factores:

1. Una única persona capacitada para dar soporte para conectividad (comunicaciones, seguridad informática, desktop) y una única persona para dar soporte para los problemas sobre el IPCC, pero con conocimiento básico, por lo que dependíamos pura y exclusivamente de nuestro proveedor en este sentido...

2. Las pruebas se realizaban los fines de semana y/o horario nocturno.

3. El proyecto poseía fecha de finalización.

Mi apoyo al teletrabajo data de hace ya varios años y se fundamenta con mi propia experiencia; esto se debe a que en el rol de administrador de red de ABSA necesito realizar tareas en horarios en los que el personal no se encuentra utilizando el equipamiento informático, debiendo concurrir por las noches o los fines de semana y feriados. Es así que, hoy en día, me conecto utilizando el Secure Remote, que es el software que nos permitió llevar adelante este proyecto y que me permite conectarme a la plataforma informática de ABSA.

### *Recomendaciones*

Es importante aclarar que estas recomendaciones se realizan teniendo en cuenta únicamente la experiencia y el conocimiento adquirido en la implementación de este Proyecto.

Para implementar la deslocalización de agentes ABSA deberá:

1) Adecuar su esquema/infraestructura para el acceso VPN: antivirus, firewalling, Web, políticas de usuario.

2) Contar con personal capacitado para administrar la plataforma de Cisco.

3) Poseer contrato de soporte  $7 \times 24$  sobre el equipamiento implicado en la atención remota (ya que la atención es  $7 \times 24$ ).

4) Poseer implementado el acceso vpn en la empresa.

5) Poseer ancho de banda adecuado para traficar llamadas además del tráfico de datos usual.

6) Poseer un plan de contingencia adecuado para la atención telefónica.

7) Poseer un esquema de soporte técnico acorde con el horario de atención remota.

8) Contar con personal de soporte técnico con conocimiento preciso del producto y proceso de conectividad que el acceso del agente remoto implica.

9) Contar con personal de call center que conozca el tipo de conectividad que utilizará para acceder a la Empresa y el procedimiento de conexión.

10) Contar con personal de call center que entienda las diferencias entre atender a un usuario desde un puesto local y un puesto remoto (son distintas velocidades) a fin de evitar la apertura de reclamos técnicos.

### *Métricas: Resultados cuantitativos de la experiencia de remotización*

Para poder evaluar los resultados de la experiencia de teletrabajo se tomaron tres indicadores habituales para los call centers:

1. Duración promedio del llamado
2. Cantidad de llamadas atendidas por agente
3. Porcentaje de datos registrados en el sistema SISAN

NEWJASS.

#### 1. Duración promedio del llamado

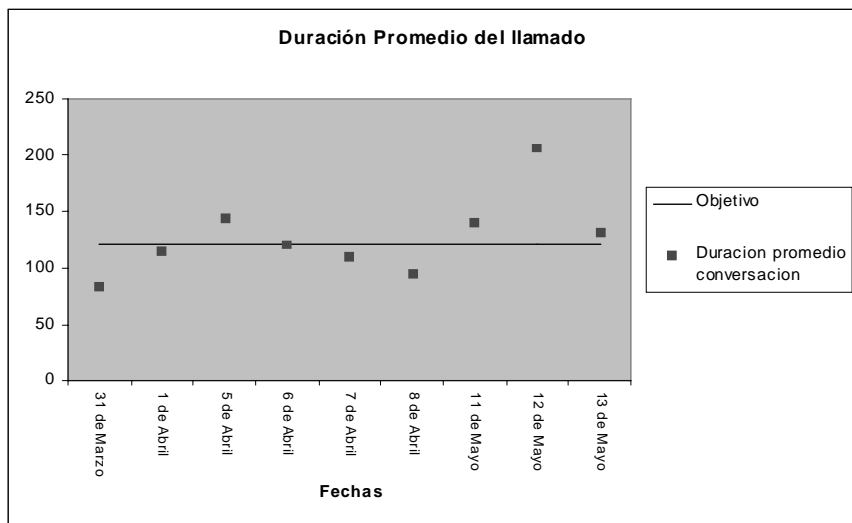
Esta métrica indica el tiempo promedio de conversación que mantiene un agente para dar respuesta a un usuario que requiere la gestión de un reclamo o consulta.

Para el caso de las guardias de asistencia técnica al usuario el objetivo para este indicador es de 121 segundos.

Cabe destacar que el día 12 de mayo el valor alcanzado excedió al objetivo, dado que durante la realización de la experiencia se operó con condiciones técnicas no favorables, lo que implicó operar con retardo (delay) implicando redundancia en la interlocución.

Los resultados obtenidos se muestran en forma de tabla y de gráfico.

<i>Promedio de conversación</i>	<i>31 de marzo</i>	<i>1 de abril</i>	<i>5 de abril</i>	<i>6 de abril</i>	<i>7 de abril</i>	<i>8 de abril</i>	<i>11 de mayo</i>	<i>12 de mayo</i>	<i>13 de mayo</i>
Objetivo Duración promedio	121	121	121	121	121	121	121	121	121
Variación	-31.40%	-4.96%	19.01%	0.00%	-9.92%	-22.31%	16.53%	70.25%	9.09%

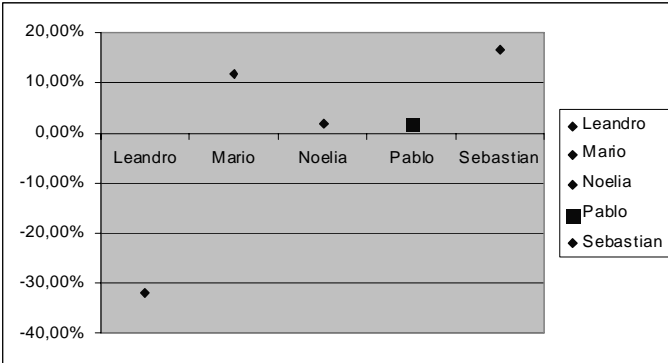


## 2. Cantidad de llamadas atendidas por agente

El gráfico representa un análisis comparativo entre los agentes remotizados y los agentes operando en el centro de Contactos.

Se analiza el intervalo de tiempo comprendido entre las 10 y las 12 hs del día 5 de abril del 2007, donde el agente Pablo —operador remoto— supera al objetivo de llamadas atendidas por operador en un 2%.

No se experimentan efectos desfavorables en la productividad del agente remotizado respecto al resto de sus compañeros.



### 3. Porcentaje de datos registrados en el sistema SISANEWJASS

Como parte de la gestión de ingresos de datos al sistema resultante de las llamadas atendidas por los operadores, se fija como objetivo del centro durante la atención de guardias técnicas un 48% de cumplimiento de esta métrica.

En el gráfico aw detalla la evolución del comportamiento de este indicador por los agentes abocados a la experiencia.



## *Conclusiones generales del personal de ABSA*

La riqueza de esta experiencia consiste en la apertura de un espacio de reflexión basado en los siguientes puntos fundamentales:

1. Alto nivel de expectativa de los agentes del centro de atención telefónica que han participado dentro de la experiencia en un rol observador como así también los que han participado de la misma como agentes remotizados, a efectos de implementar esta modalidad de trabajo en forma práctica.

2. Dotar a la gerencia del centro de contactos de una nueva modalidad de trabajo que permita fidelizar al cliente interno, teniendo en cuenta las reales necesidades de mejor calidad de vida, desde la perspectiva de la integración familiar como de calidad de alimentación y ahorros de transporte.

3. Incluir trabajadores de la empresa que al día de la fecha estaban excluidos de poder ser parte de la dotación del centro de atención telefónica, por vivir en zonas distantes al mismo. Esta nueva realidad permite consolidar el capital intelectual y brindar una modalidad de atención con conocimiento local de las necesidades de los usuarios que viven en las zonas geográficas distantes al centro, las cuales serian atendidas por operadores de dichas zonas.

4. Avanzar en políticas inclusivas de trabajadores con discapacidad.

5. Profundizar el estilo de gerenciamiento basado en la confianza. Las métricas obtenidas en el presente informe indican con precisión que no es indispensable gerenciar el centro con metodología tradicional del control visual de un supervisor, para que un operador haga bien su trabajo.

6. Desde la perspectiva tecnológica se hace necesario poder disponer de un centro de atención al teleoperador para situaciones de inestabilidad de la plataforma de soporte para la operación.

7. Asimismo es conveniente realizar una tipificación de los distintos motivos de inestabilidad de la plataforma para que el operador pueda realizar un diagnóstico inicial y poder de esa manera agilizar la tarea del centro de soporte a usuarios al momento de requerir del mismo.

Esta modalidad de gestión abre una oportunidad para realizar relocalizaciones y creación de oficinas satélite donde no sea necesario que el trabajador se traslade a los tradicionales centros de contacto. Las usinas de conocimiento —universidades— deberían considerarse como nuevos centros operacionales; de esta manera los trabajadores, en un solo punto, podrían educarse y trabajar, reduciendo el tiempo de transporte a un único centro, disminuyendo de esta manera el tiempo improductivo de traslados. En consecuencia, las sinergias educacional y laboral pasarían a revigorizarse.

8. Esta experiencia demuestra que es posible el teletrabajo en condiciones reales de operación, donde una empresa de servicios públicos confió su guardia técnica para dos millones de habitantes, en una metodología experimental obteniendo una aprendizaje que servirá de guía para los que aspiren a acceder al teletrabajo en el futuro.

9. Queda la certeza de continuar profundizando las pruebas que permitan poner definitivamente en producción esta metodología.

Una empresa ética es aquella que intenta satisfacer las demandas de la comunidad en donde se desempeña a fin de enriquecerla y servirla. El conocimiento heredado de este aporte debe ser capitalizado en función de promover la inclusión de personas expulsadas del circuito productivo por razones geográficas, etarias o de discapacidad física, permitiéndole acceder a la dignidad derivada del trabajo.

El recurso humano de Aguas Bonaerenses se sometió a una prueba de estrés sin recibir ninguna remuneración adicional, lo cual habla de la capacidad de entrega al servicio,

que existe cuando se persigue un fin ético y un nivel de conciencia elevado.

La comunidad en general también fue protagonista por que ellos son el objeto de este esfuerzo y serán los beneficiarios necesarios de este proceso de desarrollo metodológico.

Durante 102 horas de atención remotizada cientos de usuarios de ABSA también fueron partícipes y testigos anónimos del resultado de la experiencia.

Dejamos a consideración de la opinión pública un material que contiene el seguimiento exhaustivo de un equipo de call center como cualquier otro, en una empresa de servicios públicos como cualquier otra, que logró con complejas dificultades técnicas la remotización de un puesto de atención telefónica. Es nuestro anhelo dejar la prueba para un futuro inmediato de que es posible teletrabajar en la Argentina.

### ***Reflexiones generales sobre la remotización***

Esta experiencia nos ha mostrado la necesidad de replantearnos presupuestos y mitos respecto del teletrabajo, como, por ejemplo, que el principal obstáculo no está en la tecnología sino en la resistencia de las personas; que los que trabajan en su casa experimentan aislamiento; que existen mayores riesgos legales; que estas experiencias van a ser contrarias al interés empresarial;<sup>72</sup> que va a haber

<sup>72</sup> “[...] la prevención de los empresarios ante la pérdida de control que para ellos puede suponer el modificar profundamente la forma de hacer las cosas en la empresa; especialmente en las pequeñas en que propiedad y gestión están en las mismas manos. Este obstáculo, de tipo mental, puede resultar decisivo para bloquear la evolución hacia una mayor competitividad de estas empresas.”

“Un reto para la sociedad de la información”, Federación de Comunicación y Transporte, *Brecha Digital*, cap. IV, p. 8, abril de 2005. [www.fct.ccoo.es/actual/documentos/brecha\\_digital/brecha\\_digital\\_opt.pdf](http://www.fct.ccoo.es/actual/documentos/brecha_digital/brecha_digital_opt.pdf)



resistencia sindical;<sup>73</sup> que existe miedo a perder posiciones de poder.

En este caso, los principales obstáculos estuvieron dados por la imposibilidad de contar a tiempo con las modificaciones tecnológicas adecuadas. La organización que mostró dificultades para flexibilizar su forma de operar para adaptarse a este nuevo escenario, no fue ABSA, sino Cisco, al ser incapaz de cumplir con sus compromisos comerciales. Hay, pues, en la raíz de este obstáculo tecnológico, un componente organizacional, pero no está vinculado a resistencias ante el teletrabajo. Para ABSA, esta modalidad es prometedora en términos de aumento de eficacia, lo cual coincide con los resultados del Proyecto MIRTI:

Se puede tener una perspectiva completamente distinta [A la puramente empresaria] si se observa el sector público. En este caso, el principal estímulo para adoptar el teletrabajo no estriba ya en aumentar la productividad, ni en mejorar la competitividad, sino más bien en mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. En muchos sectores de la actividad gubernamental y administrativa se da un aumento de la

<sup>73</sup> “A pesar del progreso en la implantación de procesos de innovación tecnológica, la coparticipación sindical en dichos procesos resulta muy escasa, fragmentaria y poco representativa. Un hecho preocupante, si consideramos que la innovación tecnológica tiene un impacto global en la empresa, afectando a casi todos los aspectos que engloban el ámbito de las relaciones laborales (en materia de clasificación profesional, formación, retribución, tiempo de trabajo, salud laboral, etc.).

Existen fuertes dificultades derivadas de las diferencias entre los enfoques patronales y sindicales. La resistencia empresarial se manifiesta al ser entendidas las nuevas tecnologías como facultad exclusivamente empresarial (organización del trabajo) lo que se constata en el marco del dialogo social a través de su casi nulo tratamiento en la negociación colectiva.”

“Un reto para la sociedad de la información”, Federación de Comunicación y Transporte, *Brecha Digital*, cap. VI, p. 18, abril de 2005. [www.fct.ccoo.es/actual/documentos/brecha\\_digital/brecha\\_digital\\_opt.pdf](http://www.fct.ccoo.es/actual/documentos/brecha_digital/brecha_digital_opt.pdf)

tendencia a la descentralización de los servicios y un cambio en la orientación del suministro de servicios a los ciudadanos. El teletrabajo puede ser una forma de llevar a cabo estos cambios. También puede ayudar a alcanzar otros objetivos colectivos, como por ejemplo la reducción del tráfico en las áreas urbanas.<sup>74</sup>

Para las empresas que se interesan en esta modalidad, es necesario un replanteo integral del manejo de relaciones laborales, acorde con los lineamientos de la sociedad del conocimiento, priorizando el capital humano hasta ahora rezagado con relación a los otros factores de producción.

Los presupuestos y mitos caen a partir de la interacción con este propósito de los actores principales de una relación laboral, que son la empresa y el trabajador, los que usaron sus espacios en pro de la obtención de mejores condiciones laborales. Otro mito que cae aquí es el del call center como una organización, tóxica expulsora de personal, donde no es posible hacer carrera.

La experiencia concreta muestra que es posible instaurar una cultura de trabajo diferente en los call centers, siempre que se cuente con una asociación de esfuerzos entre la empresa, el personal y el sindicato.

Es de destacar que el sindicato pasó a tener una actitud proactiva, advirtiendo que de no hacerlo podría quedar afuera por no responder a intereses de sus propios afiliados. Su participación le ha permitido advertir que existen otras vías para mantener el contacto con las bases.

En cuanto a los factores facilitadores del teletrabajo que exceden el ámbito de ABSA, rescatamos la necesidad de políticas públicas, especialmente referidas a los prestadores de servicio de Internet, donde se priorice a dicho servicio

<sup>74</sup> “Tipos de teletrabajo”, *Hand Book Mirti*, 1998.  
<http://www.telework-mirti.org/handbook/spagnolo/2types.htm#ind>

como una posible herramienta de trabajo y no simplemente una vía de entretenimiento.

La normativa referida a este servicio data en su gran mayoría del comienzo de los noventa cuando el acceso a Internet era un lujo y no se encontraba masificado e integrado a la vida diaria de personas y empresas.

Justamente la ponderación de Internet desde este ángulo permitirá advertir su incidencia en los negocios y en el posible desarrollo de relaciones laborales más flexibles.

También resulta de capital importancia que las empresas proveedoras de tecnología ajusten sus programas de negocios a las nuevas prácticas organizacionales del trabajo, priorizando los desarrollos de tecnología que permitan una prestación eficaz, en forma remotizada, acorde con las necesidades de cada cliente y en especial, un call center. Deben incorporar dentro de sus políticas de negocios que el trabajo remotizado necesita de determinados requerimientos técnicos los que difieren de un cliente a otro, fundamentalmente, cuando no sólo se mandan paquetes de texto, sino también, se incluye voz y contenidos multimedia, más pesados y por ende, con necesidades de ancho de banda y tecnología específica que permita la optimización.

La tecnología está y el personal técnico también; es necesario que las compañías adviertan que existen nuevas alternativas de negocios a desarrollar y que no hacerlo también les significará perder mercados.

Como uno de los desafíos teóricos pendientes derivados de esta experiencia, resaltamos la importancia de modificar y adaptar los conceptos y herramientas de dinámica de grupos para aplicarlos a situaciones de telepresencia. La gestión de “grupos virtuales” suele hacerse de manera intuitiva, no existiendo material que permita analizar y evaluar la cohesión grupal y precaverse de situaciones de fractura que pudieran afectar la eficiencia.

Otra de las áreas que quedaron sin explorar, es la de los cambios que deberá hacer ABSA si realmente quiere tener una política inclusiva que permita que se incorporen personas que actualmente están excluidas del mercado de trabajo, como ser las personas con discapacidad.

Dados los resultados de esta experiencia, cabe suponer que, para que este empeño de las personas con discapacidad sea exitoso, será conveniente tomar recaudos en tres áreas:

- Obstáculos actitudinales. Ya que es deseable tomar precauciones para que el miembro con discapacidad se sienta uno más del grupo. ABSA aún tiene dificultades serias en ese punto.

- Obstáculos tecnológicos. Verificar si son necesarias tecnologías de apoyo, si las mismas son compatibles con las tecnologías utilizadas para la deslocalización y cómo financiar las adaptaciones tecnológicas en caso de necesitarse.

- Obstáculos de accesibilidad. Verificar si las tecnologías y los espacios Web utilizados por el call center son accesibles.

---

## Capítulo 4

# ASPECTOS LEGALES A TENER EN CUENTA EN LA EXPORTACIÓN DE TELESERVICIOS

### INTRODUCCIÓN

El abanico de servicios teletrabajables es muy amplio y tiende a extenderse en forma proporcional al avance de las tecnologías de la información y de la comunicación. Los servicios son hoy un elemento indispensable de las estrategias de desarrollo de la mayoría de los países, sin importar su nivel de desarrollo.

Este nuevo escenario conlleva a que el servicio no obligatoriamente deba ser producido y consumido dentro de un único ámbito físico, sino que pueda ser transado comercialmente entre diferentes jurisdicciones (nacionales o extranjeras) sin que los factores productivos (capital, trabajo, información o conocimiento) deban movilizarse, integrándose a otros procesos cumplidos en ámbitos diferentes, alejados y separados unos de otros.

El dinamismo expansivo de los servicios también se ha visto en los niveles de empleos. De acuerdo con el *Informe de las tendencias mundiales del empleo*<sup>75</sup>, de enero de 2007, distribuido por la Oficina Internacional del Trabajo, Gine-

<sup>75</sup> [www.ilo.org/trends](http://www.ilo.org/trends)

bra, el sector servicios es la mayor fuente de empleo a nivel mundial.

[...] En 2006, la presencia del sector de servicios como proveedor de empleo aumentó de 39,5 por ciento a 40 por ciento y por primera vez superó a la agricultura, que bajó de 39,7 por ciento a 38,7 por ciento. El sector industrial aportó 21,3 por ciento de todo el empleo [...] <sup>76</sup>

Los datos que se desprenden del último informe anual de la OIT sobre tendencias mundiales de empleo citado, muestran un cambio que está en línea con el vuelco que la economía global viene dando en la última década hacia la producción de intangibles.

Esta investigación ha buscado ver cómo las nuevas oportunidades de negocios en materia de teleservicios exportables pueden ser aprovechados para la inserción de nuestros países en el mercado internacional como una oportunidad para generar nuevas fuentes de trabajo decente y si la legislación y procedimientos administrativos se encuentran preparados para la armonización de expectativas e intereses de los sujetos sociales involucrados, es decir, los oferentes de teleservicios, los potenciales demandantes y los estados involucrados.

Los teleservicios estarían incluidos en la definición de servicios transfronterizos de la OMC. <sup>77</sup>

El intercambio comercial internacional de teleservicios ha crecido desde el acceso de la población a Internet, y proyecta una serie de inquietudes referidas al marco regulador que sujeta dichas negociaciones comerciales. La OMC <sup>78</sup> ha abordado el tema en distintos acuerdos y es el organismo in-

<sup>76</sup> OIT, comunicado de prensa, Ginebra.

<http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pr/2007/2.htm>

<sup>77</sup> [http://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/serv\\_s/gatsqa\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/gatsqa_s.htm)

<sup>78</sup> *Idem.*

ternacional encargado de acordar las normas que rigen el comercio entre los países, abarcando tanto el comercio de mercancías como el comercio de servicios y de la propiedad intelectual.

Los cuatro países objeto de esta investigación son miembros fundacionales de esta organización desde el año 1995.<sup>79</sup> Por ello, en este estudio hemos iniciado este capítulo analizando el Acuerdo General del Comercio de Servicios (AGCS) en el que ellos se han comprometido,<sup>80</sup> así como los principios receptados por el mismo para ver en que medida pueden alentar u obstaculizar la prestación de teleservicios.

Por otro lado hemos buscado determinar el nivel de sistematización de la información relacionada con las operaciones de comercio exterior vinculadas con servicios.

La trascendencia del tema ha justificado la elaboración y posterior publicación del *Manual de estadísticas del comercio internacional de servicios*,<sup>81</sup> en la que intervinieron conjuntamente la Organización Mundial del Comercio, la Comisión Europea, el Fondo Monetario Internacional, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, la Conferencia de Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo y las Naciones Unidas. Con el mismo se ha buscado disponer de estadísticas sobre el comercio de servicios más comparables y completas. Las recomendaciones que figuran en el mismo, permiten que los países amplíen y estructuren progresivamente la información relativa al comercio de servicios de una forma internacionalmente comparable.

De todos modos, se estima que la falta de experiencia en el comercio de servicios exige que transcurran varios años

<sup>79</sup> [http://www.wto.org/spanish/thewto\\_s/whatis\\_s/tif\\_s/org6\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/thewto_s/whatis_s/tif_s/org6_s.htm)

<sup>80</sup> Los acuerdos de la OMC deben contar con el consenso de los países miembros.

<sup>81</sup> Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, División de Estadística, *Manual de Estadísticas del Comercio Internacional de Servicios*, 2003, Documentos Estadísticos, Serie M, No. 86.

[http://unstats.un.org/unsd/tradeserv/Papers/m86\\_spanish.pdf](http://unstats.un.org/unsd/tradeserv/Papers/m86_spanish.pdf)

antes que se logre un nivel de desagregación óptima de la información relacionada.

Partiendo del AGCS, se dio una mirada a los acuerdos regionales para llegar a la normativa interna nacional vinculada, fundamentalmente aquella regulatoria de operaciones prestadas a distancia, utilizando Internet.

También hemos buscado determinar el compromiso del gobierno y la existencia de planes relacionados con el desarrollo de la tecnología y la innovación.

Aunque se sabe que muchas exportaciones de teleservicios de microexportadores se realizan sin cumplir con las normas vigentes en cada uno de los países, aquí hemos considerado los aspectos legales que deberían cubrirse para que el servicio se encuadre dentro de ellas.

Este abordaje nos ha dado la posibilidad de construir algunas recomendaciones finales, respetando en todo momento las peculiaridades de los países objeto de nuestra investigación y tratando de fijar comparaciones y diferencias entre los mismos.

## **REGULACIONES DE LA OMC**

### ***Acuerdo General Sobre el Comercio de Servicios***

La Organización Mundial del Comercio interviene en tres esferas principales que son:

1. El comercio de mercancías, regulado por el Acuerdo General sobre Aranceles Aduaneros y Comercio (GATT).
2. El comercio de servicios, regulado por el Acuerdo General sobre Comercio de Servicios (AGCS).
3. Sobre los derechos de propiedad intelectual, regulados en el Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC).



Los acuerdos de la OMC tienden a ser complejos dada la extensa gama de actividades que abarcan, razón por la cual ha sido necesario el establecimiento de principios que constituyan la base del sistema multilateral del comercio y que a su vez formen parte del marco regulador de los distintos intercambios comerciales entre los países.

### ***Principios del sistema multilateral del comercio***

El análisis de los referidos principios se centrará en el Acuerdo General sobre Comercio de Servicios.

La Organización Mundial del Comercio ha mostrado un particular interés desde un inicio en los pequeños proveedores de servicios de los países en desarrollo. Ello se refleja en las directrices y procedimientos para las negociaciones sobre el comercio de servicios que contempla un trato especial para los mismos.

La directriz S/L/93 del 29 de marzo de 2001 (01-1548) establece que:

Las negociaciones estarán encaminadas a incrementar la participación de los países en desarrollo en el comercio de servicios. Habrá flexibilidad apropiada para los distintos países en desarrollo [...] El proceso de liberalización se llevará a cabo respetando debidamente los objetivos de las políticas nacionales, el nivel de desarrollo y el tamaño de las economías de cada Miembro, tanto en general como en los distintos sectores. Se deberá prestar la debida consideración a las necesidades de los proveedores de servicios pequeños y medianos, en particular los de los países en desarrollo [...] No se excluirá a priori ningún sector de servicios ni modo de suministro. Se prestará especial atención a los sectores y modos de suministro que sean de interés para las exportaciones de los países en desarrollo [...] Las exenciones del trato NMF estarán sujetas a negociación de acuerdo con el párrafo 6 del Anexo sobre Exenciones de las

Obligaciones del artículo 11 (trato NMF) [...] 11. La liberalización se llevará adelante mediante negociaciones bilaterales, plurilaterales o multilaterales. El principal método de negociación será el enfoque de peticiones y ofertas [...]

Por su parte, la directriz S/L/93/Corr.1 del 5 de abril de 2001 (01-1746) vino a incorporar expresamente a los pequeños proveedores de servicios, categoría en donde pueden incluirse los microexportadores, en los siguientes términos:

[...] Página 2, párrafo 15, cuarta línea, a continuación de “[...] promover los objetivos en él establecidos.” y antes de la última frase del párrafo, añádase la oración siguiente: “En la aplicación del artículo IV, también se prestará consideración a las necesidades de los pequeños proveedores de servicios de los países en desarrollo.”.

La Organización Mundial del Comercio resalta la importancia del comercio de servicios dada la función esencial que desempeñan en el logro de los objetivos sociales y de desarrollo y como medio para luchar contra la pobreza y mejorar el bienestar social, la disponibilidad general de servicios básicos y el acceso a los mismos y garantizar el desarrollo sostenible, incluida su dimensión social.

El conocimiento de los principios receptados por el AGCS así como de los diferentes tratados regionales y bilaterales a los que nos referiremos más adelante, permitirá a los exportadores de teleservicios efectivos y potenciales, tener una mejor perspectiva de las posibilidades de la comercialización internacional de sus servicios y los posibles obstáculos a los que tendrán que enfrentar en aras de lograr dicho objetivo.

Dentro de los principios rectores del comercio de servicios, acordados por consenso por todos los miembros y que resultan de aplicación para el comercio de los servicios, encontramos:

## 1. Principio de no discriminación

Mediante ese principio se establece que un país, por regla general, debe brindar igualdad de trato a sus interlocutores comerciales, respetando tanto a los productos, como a los servicios y a los ciudadanos de su país y de los otros países.

Este principio abarca tanto la obligación de la “nación más favorecida (NMF)” que implica igual trato para todos los países, como el “trato nacional”, que se traduce en igualdad de trato para nacionales y extranjeros.

*Nación más favorecida (NMF):* Dispone que el provecho otorgado a un determinado país, como por ejemplo la remoción de un obstáculo al comercio o la apertura de un mercado, deberá hacerse extensivo en igual medida al resto de los 150 países miembros de la Organización Mundial del Comercio y en las mismas condiciones comerciales. Se aplica a todos los servicios, excepto en el caso de las exenciones temporales inicialmente establecidas.

El conflicto que plantea el tratamiento diferenciado es resuelto a través de la llamada cláusula de habilitación (Enabling Clause), la que establece que los países “podrán conceder un trato diferenciado y más favorable a los países en desarrollo sin necesidad de extender ese trato a otros países”.

*Trato nacional (TN):* Dispone que tanto las mercancías como los servicios producidos en cada país, así como los importados, deben recibir el mismo trato, al menos después que las mercancías y los servicios extranjeros hayan entrado en el mercado nacional.

Esta igualdad de trato se hace extensiva a los proveedores como entidad separada del producto o servicio producido.

Como el trato nacional entra en vigencia sólo desde que la mercadería o el servicio han ingresado al mercado del país que debe otorgarlo, no sería discriminatorio aplicar deter-

minados impuestos a la importación de ciertos servicios, a pesar que los que son producidos por prestadores nacionales productos por prestadores nacionales en el país, no son sujetos de dichas obligaciones impositivas.

Es interesante el replanteo que se genera alrededor de la prestación de teleservicios, por cuanto, habrá que prever en que momento se consideran ingresados al mercado que debe otorgar el trato nacional, por cuanto, las características de la prestación hace caso omiso de fronteras geográficas que hasta ahora delimitaron la cuestión.

## **2. Principio del comercio cada día más libre de manera gradual, mediante negociaciones**

El intercambio comercial internacional implica el cumplimiento de una serie de requisitos y condiciones que muchas veces tienden a obstaculizar el mismo, como los aranceles, y medidas tales como las prohibiciones de las importaciones o los contingentes que restringen selectivamente las cantidades importadas, aunado al papeleo y demás trámites administrativos y las políticas cambiarias, entre otros.

Los microexportadores de teleservicios tropiezan con la reglamentación de los mercados extranjeros, que coartan su capacidad de llegar a los potenciales importadores.

Mediante el principio de comercio cada día más libre, la Organización Mundial del Comercio busca reducir los obstáculos, en aras de fomentar el crecimiento del mismo.

Para ello recurre a la implementación de negociaciones multilaterales, tendientes a lograr un equilibrio general de derechos y obligaciones sobre la base de ventajas mutuas, respetando al mismo tiempo los objetivos de las políticas nacionales. Estas negociaciones multilaterales han sido denominadas rondas de negociaciones.

Actualmente se encuentra en curso una novena ronda en el marco del Programa de Doha,<sup>82</sup> que se ocupa de diversas cuestiones relacionadas con el contenido de este principio.

El Programa de Doha presta atención al comercio de servicios, focalizándose en la liberalización autónoma, el trato especial para los países menos adelantados, las reglas sobre salvaguardias, las subvenciones y las compras públicas, los movimientos de personas físicas, y la elaboración de las nuevas disciplinas relativas a las normas nacionales sobre requisitos en materia de licencias, calificaciones y normas técnicas.

El art. VII del AGCS se ocupa de cuestiones específicas derivadas del “reconocimiento” de la autorización o certificados de los proveedores de servicios o la concesión de licencias de los mismos. Prevé que el mismo pueda realizarse de manera autónoma o mediante la suscripción de acuerdos, siempre que sea procedente basados en criterios convenidos multilateralmente.

Los países suscriptores del Acuerdo General de Comercio de Servicios deben asegurar que ningún proveedor que monopolice un servicio en su territorio actúe de forma incompatible con las obligaciones contraídas en el art. II del AGCS.

La aplicación de este principio no puede dejar de armonizarse con el trato especial y diferenciado (TED), principio operativo de las negociaciones que constituye una de las aristas centrales que debiera determinar un justo balance entre costos y beneficios de la liberalización comercial para los

<sup>82</sup> Luis Ople, “Programa de Doha para el Desarrollo: Ahora, el debate de fondo”, *Forum de Comercio Internacional*, No. 3/2002. Luis Ople es encargado de información pública de la Organización Mundial del Comercio (luis.ople@wto.org).

[http://www.forumdecomercio.org/news/fullstory.php/aid/418 Programa\\_de\\_Doha\\_para\\_el\\_Desarrollo\\_Ahora\\_el\\_debate\\_de\\_fondo.html](http://www.forumdecomercio.org/news/fullstory.php/aid/418 Programa_de_Doha_para_el_Desarrollo_Ahora_el_debate_de_fondo.html)

Para más detalles sobre la situación de las negociaciones, véase el sitio web de la OMC (<http://www.wto.org>).

países en desarrollo, y por tanto para los de América Latina y el Caribe.

Tiene su base jurídica en la llamada cláusula de habilitación. Marca la necesidad de integrar la dimensión del desarrollo al sistema de reglas multilaterales de comercio, en concordancia con el programa de Doha.

### **3. Principio de previsibilidad mediante consolidación y transparencia**

Mediante la estabilidad y la previsibilidad se fomentan las inversiones, se crean puestos de trabajo y los consumidores pueden aprovechar plenamente los beneficios de la competencia: la posibilidad de elegir precios más bajos.

El sistema multilateral de comercio constituye un intento de los gobiernos de dar estabilidad y previsibilidad al entorno comercial por diversos medios. Uno de ellos es hacer que las normas comerciales de los países sean tan claras y públicas (“transparentes”) como sea posible. En muchos de los acuerdos de la OMC se exige que los gobiernos divulguen públicamente sus políticas y prácticas en el país o mediante notificación a la OMC.

### **4. Principio de fomento de la competencia leal**

La OMC establece un sistema de normas consagrado al logro de una competencia libre, leal y sin distorsiones.

Las normas sobre no discriminación (NMF) y trato nacional tienen por objeto lograr condiciones equitativas de comercio.

Se busca limitar la utilización de prácticas comerciales desleales como las subvenciones a la exportación y el dumping (exportación a precios inferiores al costo para adquirir cuotas de mercado).

La externalización de servicios (outsourcing) se ha transformado en una estrategia reductora de costos fijos con el objeto de conseguir ventajas competitivas. Dicha estrategia nos es aceptable cuando se lleva adelante en detrimento de los derechos de los trabajadores y/o respecto de países en desarrollo (offshore outsourcing). La utilización simultánea de prácticas de dumping y la externalización de servicios lleva a una disminución no sólo de los sueldos y salarios, sino, también de las posibilidades de trabajo de los pequeños productores de servicios que se ven imposibilitados de hacer frente a estas practicas y deben abandonar su intento de insertarse o de seguir presentes en el mercado.

Se deben contrarrestar los efectos que tienen sobre el comercio las prácticas contractuales en materia de acuerdos de exclusividad, abuso de una posición dominante, sobre todo para los nuevos proveedores de servicios y en especial para los microexportadores de servicios.

Las cuestiones son complejas y las normas tratan de establecer lo que es leal o desleal y cómo pueden responder los gobiernos, en particular mediante la aplicación de derechos de importación adicionales calculados para compensar el daño ocasionado por el comercio desleal.

## **5. Principio de promoción del desarrollo y la reforma económica**

El sistema de la OMC busca contribuir al desarrollo. Más de las tres cuartas partes de sus miembros son países en desarrollo.

La OMC reconoce la necesidad de que todos los miembros se beneficien del aumento de las oportunidades y los avances del bienestar que genera el sistema multilateral de comercio.

## ACUERDOS REGIONALES

El fenómeno de los nuevos regionalismos como una realidad económica coexiste con el marco multilateral de ordenamiento comercial.

Aunque el término utilizado en la OMC es “regionales”, este tema incluye acuerdos de libre comercio bilaterales entre países o grupos de países que no están en la misma región. Estos acuerdos se han extendido tanto que la mayoría de los miembros de la OMC también son actualmente parte en uno o más de ellos, y su alcance, cobertura y número siguen creciendo.

El conocimiento de la existencia de estos acuerdos y los beneficios que incluyen permite a los nuevos exportadores contar con información detallada sobre el alcance y la importancia relativa de la economía de servicios, a partir de la familiarización con marcos normativos internacionales aplicables al comercio de servicios en el ámbito geográfico donde tienen su residencia habitual.

Una evaluación correcta del comercio de servicios es esencial para fomentar la participación más activa en las negociaciones sobre servicios en los planos regional y multilateral.

Aunque el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN/NAFTA) ha sido uno de los primeros en incluir el tema de comercio de servicios, hemos considerado únicamente a aquellos que involucran a los países que participan en esta investigación.

### ***La Comunidad Andina de Naciones (CAN)***<sup>83</sup>

Tiene dentro de sus principales objetivos, el alcanzar la liberación del comercio de los bienes y servicios en la Comunidad.

<sup>83</sup> Está funcionando desde 1995 y a través de la Declaración de Santa Cruz, de enero de 2002, integrada por Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela.



Son miembros Bolivia (1969), Colombia (1969), Ecuador (1969) y Perú (1969). Chile se ha reintegrado a la CAN como socio (mismo estatus que tiene la CAN con el Mercosur), el 20 de septiembre de 2006.

Son países observadores México y Panamá.

Por Decisión Comunitaria N° 613 del 7 de julio del 2005, el Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores otorgó la condición de Miembro Asociado a la República de Argentina, la República Federativa de Brasil, la República de Paraguay y la República Oriental del Uruguay, Estados parte del Mercosur.

Desde hace varios años vienen trabajando para eliminar, de forma gradual, las leyes que restringen el comercio de servicios (telecomunicaciones, turismo, transporte, mano de obra, servicios profesionales) en la Comunidad.

El libre comercio de los servicios, implicará que tanto las personas naturales como las empresas ofrezcan sus servicios, por ejemplo, desde el territorio de un país miembro al territorio o consumidor de otro país miembro. Esto significará, por ejemplo, que los profesionales (médicos, ingenieros, etc.) y las empresas de consultoría tendrán como mercado la totalidad de los países andinos y no sólo el país donde residen, al igual que las empresas de turismo, transportes y comunicaciones, entre otras.

Para el caso de los servicios profesionales, se está trabajando en varias normas que permitan homologar los títulos profesionales obtenidos en cualquier país de la Comunidad Andina.

### ***El Grupo de los Tres (G-3)***

Fue creado en San Pedro Sula (Honduras), el 28 de febrero de 1989. En este lugar, los gobiernos de México, Colombia y Venezuela firmaron el Tratado de Libre Comercio G-3, dando origen, el 1 de enero de 1995, a una zona de libre comercio de 145 millones de habitantes.

El TLC del G3 fue denunciado por Venezuela, que dejó de formar parte de este grupo a partir del año 2006 y ha pasado a ser miembro pleno del Mercosur.<sup>84</sup>

Los principales objetivos del tratado son los siguientes: Establecer reglas claras y de beneficio mutuo para el intercambio comercial, garantizar un acceso amplio y seguro a los tres mercados por medio de la eliminación gradual de los aranceles, así como fortalecer los lazos de amistad y cooperación entre los países miembros.

Se fijaron normas que buscan evitar que leyes internas de los países sobre protección de la salud humana, animal y vegetal, del ambiente y del consumidor se conviertan en obstáculos innecesarios al comercio.

Igualmente, se fijaron normas para evitar prácticas desleales de comercio y se definió un mecanismo ágil para la solución de las diferencias que puedan aparecer entre los países miembros.

Respecto al comercio de servicios, se establecieron normas que buscan garantizar un mercado libre y ágil entre los países miembros. De otra parte, se han desarrollado procedimientos que buscan, en un futuro, acordar normas para la validación de títulos y tarjetas profesionales.

Se han establecido normas que facilitan la entrada temporal de personas, en plan de negocios, a cualquiera de los países miembros. Sin embargo, aun existen leyes laborales y migratorias que restringen el libre tránsito de personas.

### ***El Mercado Común del Sur (Mercosur)***

Tiene su piedra angular en el Tratado de Asunción y en la normativa de la ALADI.

<sup>84</sup> Ministerio de Relaciones Exteriores, Gobierno Bolivariano de Venezuela, declaración oficial del 19 de noviembre de 2006.

[http://www.venezuelareal.org/dword/MRE\\_salida\\_vla\\_3G.doc](http://www.venezuelareal.org/dword/MRE_salida_vla_3G.doc)

Está constituido por la República Argentina, la República Federativa de Brasil, la República de Paraguay y la República Oriental del Uruguay, habiendo sido suscripto en Asunción (Paraguay) el 26 de mayo de 1991.

En 1996, en la X Reunión del Consejo del Mercado Común (San Luis, 25 de junio de 1996), se firmó la Declaración Presidencial sobre Compromiso Democrático en el Mercosur, y el Protocolo de Adhesión de Bolivia y Chile, países que pasaron a revistar como miembros asociados.

Colombia, Ecuador y Venezuela formalizan su asociación al Mercosur en el año 2004 mediante la suscripción del Acuerdo de Complementación Económica Mercosur-Colombia, Ecuador y Venezuela (CMC N° 59/04). En virtud de los acuerdos de complementación económica revistan como asociados Perú (2003), Colombia (2004) y Ecuador (2004).

El 8 de diciembre de 2006 se llevó a cabo en Montevideo la XXIX Cumbre del Mercosur, donde los mandatarios de los cuatro países fundadores acordaron el ingreso de Venezuela como miembro pleno del bloque, luego que suscribiera el protocolo de adhesión al Mercosur el 4 de julio de 2006.

El Mercosur es un mercado interesante porque tiene una población total (2006, puesto 4º) de 232,9 millones de individuos, a pesar de la distribución desigual del ingreso y el escaso poder de compra.<sup>85</sup>

El objetivo es lograr la integración entre estos estados para lograr el desarrollo económico, para lo cual se deberán aprovechar los recursos disponibles, la preservación del medio ambiente, mejoramiento de las interconexiones físicas, la coordinación de las políticas macroeconómicas y la complementación de los diferentes sectores de la economía, con base en los principios de gradualidad, flexibilidad y equilibrio, a través de una ampliación de la demanda (de los mercados internos).

<sup>85</sup> <https://www.cia.gov/cia/publications/factbook/index.html>

Se consagra la libre circulación de bienes, servicios y factores productivos entre los países.

Realiza la coordinación de políticas macroeconómicas y sectoriales de: comercio exterior, agrícola, industrial, fiscal, monetaria, cambiaria y de capitales, de servicios, aduanas, de transporte y comunicaciones, y otras que se acuerden.

Específicamente respecto del comercio de servicios rige el Protocolo de Montevideo sobre el Comercio de Servicios del Mercosur (Mercosur/CMC/DEC N° 13/97).<sup>86</sup>

Reconoce la importancia de la liberalización del comercio de servicios para el desarrollo de las economías del Mercosur y lo promueve la base de reciprocidad de derechos y obligaciones.

Fija como objeto en su art. I:

#### Objeto

Este Protocolo tiene por objeto promover el libre comercio de servicios en el Mercosur.

Por su parte, en el art. II precisa el ámbito de aplicación de la siguiente forma:

El presente Protocolo se aplica a las medidas adoptadas por los Estados Partes que afecten al comercio de servicios en el Mercosur, incluidas las relativas a:

- i) la prestación de un servicio;
- ii) la compra, pago o utilización de un servicio;
- iii) el acceso a servicios que se ofrezcan al público en general por prescripción de esos Estados Parte, y la utilización de los mismos, con motivo de la prestación de un servicio;
- iv) la presencia, incluida la presencia comercial, de personas de un Estado Parte en el territorio de otro Estado Parte para la prestación de un servicio;

<sup>86</sup> [http://www.recam.org/legislacion/prot\\_montevideo.doc](http://www.recam.org/legislacion/prot_montevideo.doc)

Define el comercio de servicios siguiendo los lineamientos establecidos en el Acuerdo General de Comercio de Servicios.

### ***El Acuerdo Mercosur-Comunidad Andina*<sup>87</sup>**

Fue suscrito por la República Argentina, la República Federativa del Brasil, de la República del Paraguay y de la República Oriental del Uruguay, todos ellos estados parte del Mercosur, y los gobiernos de la República de Bolivia, de la República de Colombia, de la República del Ecuador, de la República del Perú y de la República de Venezuela, Países Miembros del Acuerdo de Cartagena.

Se buscó fortalecer y profundizar el proceso de integración de América Latina, a fin de alcanzar los objetivos previstos en el Tratado de Montevideo 1980 y promover la libre competencia así como rechazar el ejercicio de prácticas restrictivas a ella así como ofrecer a los agentes económicos reglas claras para el desarrollo del intercambio de bienes y servicios y la realización de inversiones recíprocas entre el Mercosur y la Comunidad Andina.

### ***Mercado Común Centroamericano (MCCA)***

Lo integran: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua, por su parte, Colombia es observador.

Se sustenta en el Tratado General de Integración Económica Centroamericana, suscrito en Managua el 13 de diciembre de 1960, que constituye el eje del desarrollo jurídico e institucional de la integración en Centroamérica, en cuanto establece una zona de libre comercio, planteando

<sup>87</sup> Suscrito el 16 de abril de 1998.

además la fijación del arancel uniforme frente a terceros países y el compromiso de constituir una unión aduanera.

## Capítulo I

### Mercado Común Centroamericano

Artículo I. Los Estados contratantes acuerdan establecer entre ellos un mercado común que deberá quedar perfeccionado en un plazo máximo de cinco años a partir de la fecha de entrada en vigencia de este Tratado. Se comprometen además a constituir una unión aduanera entre sus territorios.

El Mercado Común se asienta sobre un objetivo de desarrollo económico equilibrado al que contribuyen a delinear otros instrumentos también incorporados al Tratado General: el régimen de industrias centroamericanas de integración; el compromiso, luego concretado jurídicamente, de armonizar los estímulos fiscales al sector industrial; y el financiamiento del comercio mediante la creación del Banco Centroamericano de Integración Económica.

## ACUERDOS BILATERALES

Los acuerdos bilaterales tienden a ser muy centrados y de alcance limitado. Tres tipos son especialmente relevantes: los tratados sobre inversión, comercio y los de propiedad intelectual.

### *Costa Rica*

Desde mediados de la década de los ochenta Costa Rica adoptó un modelo de desarrollo económico basado en el impulso del sector exportador.

Consecuentemente con esa política, el país ha desarrollado importantes esfuerzos en la búsqueda de una mayor apertura y penetración de nuevos mercados.

Mucho hicieron en materia de liberalización económica y en la labor de posicionarse como un socio comercial global por la vía de acuerdos bilaterales y multilaterales.<sup>88</sup>

Las exportaciones de Costa Rica son beneficiarias de la Iniciativa de la Cuenca del Caribe (icc) de los Estados Unidos, y del Sistema Generalizados de Preferencias (SGP) con Estados Unidos, Canadá, Unión Europea, Japón, Australia, Nueva Zelanda, Noruega, Suiza, Bulgaria, Eslovaquia, Hungría y Polonia.

Costa Rica mantiene acuerdos comerciales (parciales) con Albania, Alemania, Argentina, Austria, Bulgaria, Dinamarca, España, Estados Unidos, Francia, Honduras, Hungría, Italia, Jamaica, Japón, Noruega, Polonia, Corea del Sur, Rumania y Taiwán.<sup>89</sup>

Merecen una referencia los siguientes:

**El Tratado de Libre Comercio entre el Gobierno de Costa Rica y la Comunidad del Caribe**<sup>90</sup> establece que las partes reconocen la creciente importancia del comercio en servicios en sus economías.

En sus esfuerzos por desarrollar y ampliar gradualmente sus relaciones, las partes deberán cooperar en la OMC y otros foros plurilaterales con el fin de crear las condiciones más favorables para alcanzar mayor liberalización y la apertura adicional mutua de mercados para el comercio de servicios.

**El Tratado de Libre Comercio entre Costa Rica y Canadá**<sup>91</sup> establece en su art. VIII.1, “Disposiciones generales”, que las partes:

[...] reconocen la creciente importancia del comercio en servicios y la inversión en sus economías. En sus esfuerzos por

<sup>88</sup> <http://www.comex.go.cr/acuerdos/aspectos/default.htm>

<sup>89</sup> [www.procomer.com/clavedelcomercio/docs/anexos\\_completos.pdf](http://www.procomer.com/clavedelcomercio/docs/anexos_completos.pdf)

<sup>90</sup> Fue suscripto el 9 de marzo de 2004.

<sup>91</sup> Se firmó el 23 de abril de 2001 y entró en vigor el 1 de noviembre de 2002.

desarrollar y ampliar gradualmente sus relaciones, las partes cooperarán en la OMC y otros foros plurilaterales con el fin de crear las condiciones más favorables para alcanzar mayor liberalización y la apertura adicional mutua de mercados para el comercio de servicios y la inversión [...]

Costa Rica, como economía pequeña y abierta, es altamente dependiente del comercio exterior. En los últimos años el país ha profundizado su proceso de apertura y liberalización económica, adoptando una serie de medidas en forma unilateral, tendientes a promover una mayor competitividad de la producción nacional y una mayor inserción en la economía internacional, priorizando la utilización de los instrumentos de la integración regional y la negociación multilateral como formas adicionales de avanzar en esta dirección.

Los múltiples tratados suscriptos evidencian una muy clara “orientación hacia afuera”, con preponderancia de las exportaciones e importaciones.

**Adhesión de Costa Rica al Tratado General de Integración Económica Centroamericana.**<sup>92</sup> El gobierno de Costa Rica se adhirió al Tratado General de Integración Económica Centroamericana, suscripto originalmente el 13 de diciembre de 1960 por los gobiernos de Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua.

**El Tratado de Libre Comercio entre los gobiernos de Centroamérica y el gobierno de la República de Chile.** Fue suscripto el 18 de octubre de 1999 por Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua.

El tratado de libre comercio entre Costa Rica y México.

En marzo de 1994, el gobierno de la república anunció la finalización de las negociaciones de un tratado de libre comercio entre Costa Rica y México, que contemplaba el intercambio de la producción y el comercio de bienes y servicios entre los dos países.

<sup>92</sup> San José, Costa Rica, 23 de julio de 1962.



Fue anunciado como un paso intermedio en las pretensiones para incorporar el país al bloque conformado mediante el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (NAFTA) recientemente aprobado y ya en vigencia entre México, Estados Unidos y Canadá.

**El Tratado de Libre Comercio Centroamérica-Estados Unidos.**<sup>93</sup> Las negociaciones del Tratado de Libre Comercio entre Centroamérica y Estados Unidos (CAFTA) concluyeron entre las partes en enero del 2004.

Interesa por cuanto, como miembro del Mercado Común Centroamericano, los productos de Costa Rica gozan de libre entrada en los países miembros.

El presidente estadounidense firmó el CAFTA el 2 de agosto de 2005.

**El Área Latinoamericana de Libre Comercio (ALCA).** Costa Rica otorga gran importancia a su gestión en el campo comercial en los próximos años, entre lo que destaca su compromiso de procurar una activa participación en el desarrollo del programa de la OMC, así como en la construcción de la Zona de Libre Comercio de las Américas.

### ***Colombia***<sup>94</sup>

La legislación colombiana apoya la exportación de bienes, servicios y tecnología.

Ha suscripto el **Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos de América.**

Se encuentra en proceso de aprobación por parte de ambos congresos, luego de haber sido concluidas el 27 de febrero de 2006 las negociaciones con los Estados Unidos.

<sup>93</sup> Suscripto el 28 de mayo de 2004.  
<http://www.comex.go.cr/acuerdos/comerciales/CAFTA/default.htm>

<sup>94</sup> [www.mincomex.gov.co](http://www.mincomex.gov.co)

## *Argentina y Brasil*

Brasil y Argentina centran la perspectiva del comercio de productos manufacturados y de servicios en la integración regional sustentada en el Mercosur y en la birregional con la Unión Europea, Asia y América Latina en orden de importancia.

Brasil y Argentina no se han sumado a ninguno de los tratados de libre comercio. Han asumido una posición contraria a la suscripción de los mismos y en la práctica, ninguno los tiene como signatarios.

Ambos países son “global trader”,<sup>95</sup> es decir que el destino y origen de los sus flujos comerciales se distribuyen en forma relativamente proporcional entre distintas regiones del mundo.

Ambos comparten una efectiva y significativa preferencia económica en materia de bienes, servicios, compras gubernamentales e inversiones; reglas de juego y una visión compartida de desafíos que se plantean en los múltiples espacios globales y regionales.

El 1 de febrero de 2006, ambos países firmaron el Protocolo de Adaptación Competitiva,<sup>96</sup> integración productiva y expansión equilibrada y dinámica del comercio. Dicho protocolo es adicional al Acuerdo de Complementación Económica suscripto por ambos países dentro del ámbito del Mercosur que posibilita la consolidación en el proceso de integración productiva con los restantes miembros, Paraguay y Uruguay, Estados Parte del Mercosur, y Perú, mediante el cual se establece una zona de libre comercio.

<sup>95</sup> Temas 92 (a), “Comercio y desarrollo”, y 92 (b), “Productos básicos”, intervención de S. E. el Señor Embajador Luiz Tupy Caldas de Moura, representante permanente adjunto del Brasil ante Naciones Unidas en nombre de los países del Mercosur y asociados, Nueva York, 26 de octubre del 2000.

<http://www.un.int/brazil/speech/00d-ltcm-trade-mercosul-2610.htm>

<sup>96</sup> <http://www.presidencia.gov.ar/Articulo.aspx?cdArticulo=2798>

## **EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN DE TELESERVICIOS**

Exportar teleservicios emerge como una realidad, que se encuentra al alcance de todos, con la salvedad que no es propiedad de las grandes empresas, sino que es también accesible para los exportadores autónomos.

Analizamos a continuación los puntos más relevantes que estimamos exigen mayor atención al momento de realizar una operación de comercio exterior relacionada con teleservicios.

Para que sea posible exportar teleservicios debemos contar con una computadora, que puede ser fija o portátil, o simplemente un teléfono celular de tercera generación, una conexión de acceso a Internet, si es posible de banda ancha y las capacidades informáticas necesarias, que por otra parte pueden adquirirse incluso sin costos adicionales.

La principal diferencia entre la exportación e importación de bienes es la inexistencia de un despacho aduanero.

Entendemos por exportación de teleservicios a la prestación de un servicio desde una determinada jurisdicción de un país, cuya utilización se efectivice o lleve a cabo en otro país distinto que el primero, sin necesidad de que la persona se traslade.

Existen tres nomencladores con proyección internacional utilizados para clasificarlos.

Si bien en la práctica no ocurre siempre, deberían intervenir tres autoridades administrativas, cuyos nombres podrán tener modificaciones según los distintos países, las que se ocupan de la registración y control de los trámites aduaneros, las recaudadoras de impuestos y las fiscalizadoras de los movimientos de fondos. En otras palabras: autoridad aduanera, bancaria y autoridad recaudadora de impuestos y tasas.

A diferencia de los bienes, las exportaciones de teleservicios no se registran ante las aduanas, salvo en el caso de Chile en el que se deben informar las operaciones realizadas por el modo 1 a la autoridad aduanera.<sup>97</sup>

Si bien no se exige que los exportadores de servicios se registren, no es así en todos los países, ya que algunos exigen dicha inscripción, como en Colombia y Costa Rica para que los proveedores puedan acceder a asistencia promocional y a exenciones impositivas.

No hay derecho de exportación ni de importación. Si bien no hay estímulos fiscales en general, se advierte una tímida inclusión de estas herramientas en las políticas nacionales dirigidas al comercio exterior de servicios en la región como lo constituye la Ley de Protección de Software en Argentina.

Las líneas de prefinanciación y de financiación de exportaciones e importaciones no impiden que sean destinadas a servicios.

Las cartas de crédito son una alternativa para instrumentar los pagos de los servicios, aunque exigen mayores costos para el comprador del exterior. Es el banco emisor quien soporta el pago, luego de presentada la documentación comercial exigida para el cobro.

Por esa razón, tienen un costo mayor que los medios de pago convencionales, que no son tan seguros como la carta de crédito por cuanto, la efectivización del cobro dependerá de la solvencia y cumplimiento del comprador del exterior.

Los teleexportadores también pueden cobrar sus servicios utilizando otros medios como: contrarrembolso (cobro efectivo contra entrega de la mercadería), tarjetas de crédito (módulos de cobros online), sistemas prepagos (tarjetas de débitos o prepagos) y tradicionales (telefónico, transferencia bancaria, cobranza personal entre otros).

<sup>97</sup> <http://www.chilexportaservicios.cl/ces/default.aspx?tabid=2310>

Sea para cubrir los gastos que importe la prestación de servicios comprometida, sea para cubrir necesidades financieras hasta que se reciba el pago del comprador del exterior, se puede acceder a líneas de crédito internas, conocida como de capital de trabajo. Son préstamos que realiza el banco, generalmente a tasas promocionadas, los que constituyen una práctica bancaria habitual, en los cuatro países que se abarcan en nuestra investigación.<sup>98</sup>

En el caso de los teleservicios el exportador no tendrá gastos de fletes. Podrá tener gastos de seguros para cubrir riesgos por responsabilidades derivadas de la prestación contratada.

Es posible que para una mejor inserción deba combinar su modalidad de prestación con algún otro tipo de servicios transfronterizos, distinto de los teleservicios, como, por ejemplo, el presencial bajo la forma de visitas de negocios o presencia en ferias y reuniones empresariales.

Las barreras que enfrentará el teleexportador habrán de ser siempre paraarancelarias.

En cada país los microexportadores deben cumplir con su registración o clave de identificación que se gestiona ante la autoridad recaudadora, la que podrá variar según el contribuyente sea una persona jurídica o física, y el monto total de facturación anual declarado. Existen regímenes simplificados para pequeños contribuyentes en los cuatro países de nuestra investigación.

<sup>98</sup> La Corporación Interamericana de Inversiones (CII) es una entidad multilateral que comenzó sus operaciones en 1989 para promover el desarrollo económico de sus países miembros en América Latina y el Caribe a través del financiamiento de la empresa privada (<http://spanish.iic.int/annualreport/>).

[http://www.foncap.com.ar/micronica\\_ver\\_notas.asp?micronica\\_id=7&nota\\_id=79](http://www.foncap.com.ar/micronica_ver_notas.asp?micronica_id=7&nota_id=79)

Congreso Latinoamericano de Microcrédito, "La experiencia de Brasil".

[http://www.foncap.com.ar/micronica\\_ver\\_notas.asp?micronica\\_id=7&nota\\_id=80](http://www.foncap.com.ar/micronica_ver_notas.asp?micronica_id=7&nota_id=80)

Sin el registro aludido en el párrafo anterior, en ninguno de los países estudiados se pueden gestionar las facturas comerciales necesarias para poder justificar la operatoria de comercio exterior realizada.

Es importante la regularidad tributaria, porque el comprador del exterior en algunos casos la exigirá.

Los bancos suelen requerir al teleexportador la documentación que pruebe la prestación del servicio para verificar el origen de los fondos al momento de hacer efectivo el cobro de sus servicios. Las divisas pueden ingresarse por banco como una operación de comercio exterior tradicional o elegir otros medios de pago.

Recordemos que rigen las normas de la legislación en materia de lavado de dinero cuya aplicación tiende a ser cada vez más estricta al momento de realizar o recibir las transferencias sin importar si están en juego montos mínimos. Todos los países de nuestra investigación son firmantes de la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (la Convención de Palermo)<sup>99</sup> que exige que los países adopten medidas similares a las sugeridas en la misma.

Para prestar teleservicios es necesario contar con información del país destino para asegurar el uso de herramientas de comunicación adecuada que reflejen una proyección internacional, y de ser necesario establecer alianzas estratégicas (asociativismo, networking institucional-empresarial) hasta adquirir la experiencia que requiere la exportación de teleservicios.

Algunas alternativas de vinculación aparecen como interesantes en los cuatro países:

- Consorcios de exportación.
- Cámaras sectoriales y consejos profesionales.
- Cámaras binacionales de comercio e industria.

<sup>99</sup> [http://www.uncjin.org/Documents/Conventions/dcatoc/final\\_documents\\_2/convention\\_spa.pdf](http://www.uncjin.org/Documents/Conventions/dcatoc/final_documents_2/convention_spa.pdf)

Conocer la incidencia tributaria será indispensable para fijar los precios que permitan al teleexportador ser competitivo y obtener beneficios de la exportación de teleservicios. Puede haber retenciones por impuesto a las ganancias por cuanto los tratados suscriptos por los diferentes países para evitar la doble imposición no son numerosos y fundamentalmente no prevén desgravaciones para los servicios distintos a los considerados relevantes (transporte, turismo, seguros, finanzas).

Tendrá que considerar los beneficios que otorgan las distintas jurisdicciones aprovechando la actual competencia entre las mismas para atraer emprendimientos relacionados con la tecnología. Vale la pena consultar los códigos fiscales locales para establecer el domicilio del microexportador y los beneficios a los que puede acceder.

Las exenciones impositivas varían según jurisdicción, modalidad y obligación en juego.

Es importante tener en cuenta ratificar las normativas de cada país periódicamente ya que muchas veces es altamente inestable de acuerdo con las condiciones de la economía local. Por otro lado el desarrollo que va teniendo el mercado internacional de servicios seguramente introducirá modificaciones en el futuro.

## CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios cuentan con nomencladores específicos.

La quinta versión del *Manual de balanza de pagos*, considera como comercio de servicios al desarrollado entre residentes y no residentes de una economía. Según su clasificación, las partidas de servicios se clasifican en tres grandes categorías: transporte, viajes y otros.

Tomando en cuenta este criterio de clasificación, los teleservicios entrarían en la categoría “otros”.

Toma en cuenta la residencia como variable clasificatoria. Esta clasificación sustenta un criterio restrictivo de comercio, por cuanto refleja dos modos de suministro, que son el comercio transfronterizo y el consumo en el exterior (para el caso de viajes).

Por su parte, el **Acuerdo General de Comercio de Servicios** tiene una visión más amplia en su clasificación al considerar un conjunto de variables entre las que se encuentran la nacionalidad de los participantes, la ubicación territorial, y la propiedad o control, llegando a identificar como exportación de servicios a las ventas locales de entidades extranjeras, que de otra manera serían consideradas como “residentes”.

Es importante distinguir los varios tipos de servicios, según formas de provisión que considera la OMC para poder ubicarnos en el tipo de servicio que estudiamos en esta investigación.

El Acuerdo General de Comercio de Servicios considera en su art. I, párr. 2, cuatro modos de suministro de los servicios:

a) Comercio o suministro transfronterizo: Esta modalidad permite el comercio, entre dos países sin necesidad que se trasladen las personas. El proveedor de servicio no establece presencia en el país donde se consume el servicio (seguros, telecomunicaciones, educación a distancia).

b) Movimiento del consumidor o consumo en el extranjero (turismo, educación superior, salud). El consumo en el extranjero se refiere a las situaciones en que un consumidor de servicios (por ejemplo, un turista o un paciente o un estudiante) se desplaza al territorio de otro país para obtener un servicio.

c) Establecimiento o presencia comercial (inversión extranjera). La presencia comercial implica que un proveedor de servicios de un país establece una presencia en el territorio de otro, mediante la adquisición en propiedad o arrendamiento de locales (por ejemplo, filiales nacionales



de compañías de seguros o cadenas hoteleras), con el fin de suministrar un servicio.

d) El traslado de personas físicas de un país a otro: movimiento de personal o presencia de personas físicas (consultorías) (no se refiere a movimiento de mano de obra). La presencia de personas físicas consiste en el desplazamiento de personas de un país al territorio de otro para prestar un servicio (por ejemplo, contables, médicos o profesores).

Los teleservicios prestados por un teletrabajador se encuadran dentro de la primera clasificación, como indicamos en la introducción, sin embargo muchas veces el suministro transfronterizo exige la combinación de dos o más de estas modalidades de prestación para que la operación sea exitosa.

La Ronda de Uruguay fue la primera en la que se planteó la necesidad de avanzar en un sistema exhaustivo de clasificación del comercio de servicios, que garantizara la unificación de los métodos internacionales de medición existentes y que resultara un instrumento útil para las futuras negociaciones en temas tales como salvaguardias, subsidios, regulación del sector, etc.

La Organización Mundial del Comercio ha elaborado una **Lista de clasificación sectorial de los servicios**, conocida como W120.<sup>100</sup>

La W120 establece 155 subsectores de servicios en doce amplias categorías sectoriales, las que se individualizan a continuación:

1. Servicios prestados a las empresas: servicios de contabilidad, servicios de publicidad, servicios de informática y servicios jurídicos, entre otros.
2. Servicios de comunicación: servicios audiovisuales, servicios de telecomunicaciones (entendidos como la transmisión y recepción de señales por cualquier medio electro-

<sup>100</sup> Página web de la OMC (<http://www.wto.org>), bajo Temas Comerciales. Servicios.

magnético), servicio postal y envío urgente. Por ejemplo: la exportación de una telenovela colombiana a Rumania.

3. Servicios de construcción y servicios de ingeniería conexos: agrupan las obras de ingeniería diseñadas por empresas nacionales llevadas a cabo en el extranjero. Por ejemplo: trabajos de terminación de edificios, armado de construcciones prefabricadas y trabajo de instalación, edificación ingeniería civil.

4. Servicios de distribución: los servicios que prestan las empresas encargadas de retirar mercancías de las bodegas de una fábrica, adelantar los trámites de exportación en la aduana, colocar el producto en el medio de transporte seleccionado y luego hacerse cargo de su llegada al país de importación y nacionalizarlo. Por ejemplo: servicios comerciales al por mayor, de comercio minorista y servicio de franquicia, servicio de intermediación.

5. Servicios de enseñanza: son aquellos que brinda una institución educativa a estudiantes extranjeros. Por ejemplo: servicios de enseñanza primaria, secundaria, universitaria y adulta, y servicio de formación especializada. Este último caso se refiere a un extranjero que llega al país a tomar un curso de idiomas.

6. Servicios relacionados con el medio ambiente: servicio de alcantarillado, servicios de eliminación de desperdicios, servicios de saneamiento y servicios similares, servicios de mitigación de ruidos, servicios de protección de la naturaleza y el paisaje. Por ejemplo: un científico colombiano que realiza un diagnóstico emisión de gases del los buses del transporte público en Bolivia.

7. Servicios financieros: incluyen los seguros, la banca y todo lo relacionado con la transacción de valores. Por ejemplo: apertura de una sucursal de un banco colombiano en el extranjero.

8. Servicios sociales y de salud: incluyen servicios prestados bajo la supervisión de médicos, servicios de hospital, servicios de ambulancia y servicios sociales, servicios de salud animal provistos por profesionales del área. Por ejemplo: cuando un extranjero viene al país a realizarse una cirugía ocular.

9. Servicios de turismo y servicios relacionados con los viajes: este sector se divide en cuatro subsectores: hoteles y restaurantes, agencias de viajes y organizaciones de viajes en grupo, guías turísticos y otros servicios. Por ejemplo: una agencia de viajes colombiana que vende planes turísticos a extranjeros para visitar Cartagena.

10. Servicios de esparcimiento, culturales y deportivos: comprenden todas las actividades recreativas, culturales y deportivas que se presentan en el exterior. Por ejemplo: una compañía de teatro colombiano que realiza una presentación en Cuba.

11. Servicios de transporte: servicios aéreos, servicios marítimos y servicios auxiliares de todos los medios de transporte.

12. Otros servicios.

Por su parte, Naciones Unidas ha confeccionado la **Clasificación General de Productos de Naciones Unidas**, más conocida como CCP, actualizada al año 2002.<sup>101</sup>

Se ideó para servir como un estándar internacional para reunir y tabular diversos tipos de estadísticas que requieren información detallada sobre bienes y servicios, incluyendo estadísticas de producción, estadísticas de consumo intermedio, consumo final y formación de capital, estadísticas de comercio interior y exterior, presentación de cuadros de insumo-producto o de balanza de pagos, análisis de mercados, cadenas productivas.

La CCP incluye categorías correspondientes a todo aquello que pueda ser objeto de transacciones, tanto a nivel nacional como internacional, o que pueda almacenarse; en este sentido, comprende bienes, servicios y activos tangibles e intangibles, distribuidos en las secciones 0 a 4, los bienes transportables y/o activos tangibles; y en las secciones 5 a 9, los servicios y/o activos intangibles.

A diferencia de la W120 que se focaliza en los modos de suministro, la CCP toma en cuenta las propiedades físicas y la naturaleza intrínseca de los productos que son caracte-

<sup>101</sup> <http://unstats.un.org/unsd/cr/registry/regcia.asp?Cl=2>

rísticas que distinguen a los productos propiamente dichos. Incluyen, por ejemplo, las materias primas de que están hechos los bienes, la etapa de producción, la forma en que los bienes se producen o los servicios que se prestan, el uso o destino de los productos y los precios de venta.

En materia de servicios la clasificación de la CPC es la siguiente:

- Activos intangibles; terrenos; construcciones; servicios de construcción
- Servicios comerciales de distribución; alojamiento; servicios de suministro de comidas y bebidas; servicios de transporte; y servicios de distribución de electricidad, gas y agua.
- Servicios financieros y servicios conexos; servicios inmobiliarios; y servicios de arrendamiento con o sin opción de compra.
- Servicios prestados a las empresas y servicios de producción.
- Servicios para la comunidad, sociales y personales

Entre las clasificaciones mencionadas existen evidentes diferencias conceptuales, que tienen que ver con:

- El ámbito de los servicios según se lo define en las clasificaciones.
- Los conceptos básicos de agrupación de las clasificaciones.

## **POSIBLES BARRERAS AL COMERCIO INTERNACIONAL DE TELESERVICIOS**

Las barreras no arancelarias adquieren relevancia en la perspectiva del comercio exterior de teleservicios.<sup>102</sup>

<sup>102</sup> “Integrarse para la globalización”, por Allan Wagner Tizón, Opinión.

<http://www.merco-sur.net/opinion/Op->

El carácter no arancelario de las barreras se justifica en la intangibilidad y no almacenabilidad de los mismos.

Las barreras no arancelarias configuran una amplia gama de mecanismos que limitan la prestación del servicio a través de las fronteras.

Fundamentalmente, las más comunes son establecidas por la legislación nacional y las prácticas administrativas, cuya lectura y análisis resulta dificultosa a partir de la falta de información o bien, que la poca disponible no siempre se provee con desagregación.

Su existencia no siempre es identificada fácilmente y por ende, se dificulta la real y efectiva cuantificación de sus efectos.

Consisten, unas veces, en restricciones cuantitativas, esto es, en la fijación de cupos globales o históricos, que obligan al exportador a adquirir mercancías y servicios locales en contrapartida; otras veces, tales medidas se traducen en determinadas restricciones de cambios, que implican una limitación de la disponibilidad de divisas para el pago de las mercancías y/o servicios importadas; en otras ocasiones estas últimas quedan sometidas, a normas técnicas y reglamentaciones administrativas.

Es innegable la incidencia en las relaciones comerciales internacionales, y en el comercio internacional de servicios, de las políticas de competencia, la propiedad intelectual, las normas técnicas, las reglas de origen, las compras gubernamentales y las llamadas medidas antidumping, entre otras.

Es decir que la protección otorgada por los estados, a diferencia de lo que ocurre con los bienes, se formaliza a través de regulaciones, prohibiciones, cuotas y otras disposiciones de carácter reglamentario. Por ejemplo, establecimiento de un porcentaje de servicios de origen extranjero que puedan integrar el costo de un producto o servicio nacional.

Constituye una barrera en sí misma la inseguridad en la Red.

La prestación de servicios transfronterizos impacta en diferentes sectores de la actividad económica, por cuanto, influyen en actividades conexas como lo son el mantenimiento del hardware, servicios educativos de capacitación, prestación de soluciones informáticas, etc.

Resulta ilustrativo como ejemplo, lo que ocurre cuando se remueven las barreras para el establecimiento de los call centers en un determinado país o zona del mismo. Contemporáneamente con la estricta creación de empleo propio del emprendimiento principal, se inicia un proceso de desarrollo de actividades vinculadas, como la capacitación de los aspirantes a los nuevos empleos, actividades de soporte tecnológico, diseño digital, etc., con el aumento de actividad económica consiguiente.

Aunque no es fácil intentar una clasificación por su amplitud en número y diversidad, hemos dividido las políticas no arancelarias dentro de tres grandes grupos:

1. Barreras discriminatorias al comercio de los teleservicios, que importan trato distinto a los servicios extranjeros con respecto a los servicios locales o viceversa, por ejemplo, fijación de cuotas de exportación de determinados servicios, restricciones a la importación de servicios de profesionales extranjeros, arquitectos, contadores, abogados, etc., restricciones sobre transmisiones electrónicas; tratamiento diferencial a los servicios prestados bajo la modalidad transfronteriza sin hacer distinción de quien los preste, entre otras.

2. Barreras que inciden sobre los receptores, por ejemplo, establecimiento de cuotas de importación de teleservicios por parte de residentes que contratan cursos a distancia brindados por teleexportadores de un país extranjero, establecimiento de porcentajes menores a la de los servicios nacionales que pueden integrar el costo de un bien de producción nacional.

3. Barreras con incidencia general sobre el comercio exterior de servicios, como por ejemplo, la falta o deficiente

información, así como la dificultada obtención de la poca disponible y su alta agregación. También inciden negativamente las barreras culturales, el no habitual diseño de políticas destinadas a favorecer explícitamente las exportaciones e importaciones de todos los servicios, además de los llamados relevantes (transportes, energía, finanzas, seguros, turismo), la escasa firma de tratados que impidan la doble imposición en contrariedad con el principio de la OMC que impone la no exportación de impuestos y los obstáculos a la homologación de los títulos académicos y las licencias profesionales.

Es importante que se incremente la cooperación entre los organismos de reglamentación a escala internacional para asegurar la igualdad de condiciones entre los proveedores nacionales y extranjeros y la paulatina eliminación de barreras no arancelarias que afectan el desarrollo del comercio de servicios y a la consiguiente generación de nuevas fuentes de trabajo e ingreso.

#### **ASPECTOS JURÍDICOS Y ADMINISTRATIVOS PARA LA EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN DE SERVICIOS EN ARGENTINA, BRASIL, COLOMBIA Y COSTA RICA**

Tanto las empresas como las personas individuales que ingresan al mundo del teletrabajo y los teleservicios con la pretensión de intentar la exportación o la importación de los mismos, necesitan conocer la normativa jurídica y administrativa en las diferentes jurisdicciones involucradas, tanto a nivel nacional como internacional, a fin de elaborar la mejor estrategia a seguir para desenvolverse con éxito en un ámbito cada día más competitivo.

Hemos considerado pertinente construir nuestro análisis sustentado en indicadores básicos teniendo en cuenta

las áreas con influencia más significativa sobre la prestación transfronteriza de servicios bajo el modo 1 según OMC, en cada uno de los países motivo de investigación.

Los indicadores utilizados para este análisis son:

1. *Jerarquía de los tratados internacionales*. La incipiente normativa referida a la exportación de teleservicios, determina que su regulación principal recaiga fundamentalmente sobre tratados internacionales, cuya efectiva aplicación interna difiere según el derecho nacional de cada país. Este conocimiento daría una idea más acabada de las consecuencias jurídicas derivadas como barreras, jurisdicción, beneficios impositivos, etc.

2. *Operatoria de comercio exterior*. Se ha buscado reflejar fundamentalmente los recaudos básicos para el desarrollo de la operatoria de comercio exterior de teleservicios y los organismos públicos que intervienen controlando la misma. Asimismo, hemos intentado detectar avances en la registración de esta modalidad.

3. *Normativa relacionada con la prestación de teleservicios*. Se incluye normativa vinculada a la prestación de teleservicios, fundamentalmente aquella referida a la que puede ser facilitadora para el desarrollo de esta modalidad.

4. *Normativa en materia de delitos penales cometidos usando TICs*. La prestación de los teleservicios se debe realizar utilizando Internet, la que no es ajena al accionar de los delincuentes.

El crecimiento de la prestación de servicios bajo la modalidad que nos ocupa, requiere de condiciones de seguridad en la red, por cuanto, importan manejo de información.

Buscamos individualizar la existencia de normas específicas que sancionan las conductas delictuales que utilizando las TICs, amenazan la seguridad de la Red, y afectarían la prestación de teleservicios y la expansión de los mismos.

5. *Normativa de clasificación de teleservicios. Información estadística*. Buscamos a través de este indicador



ver las herramientas con las que cuentan las empresas y los individuos para clasificar los teleservicios ofertados, así como el medio utilizado por los países para reflejarlos en los registros estadísticos.

6. *Estrategia nacional vinculada con las TICs*. Tratamos de mostrar el compromiso de los países objeto de investigación, traducido en políticas y demás planes de acción tendientes a una mejor inserción de los mismos en el mercado internacional de servicios.

### ***Breve análisis de los indicadores por país***

#### **Argentina**

La crisis política y económica que sufriera el país en el 2001 actuó como causa impulsora de la evolución favorable de sus exportaciones de bienes y servicios.

Unido a la devaluación de su moneda, se creó un marco propicio para el desarrollo de diversas actividades que se podrían definir como no tradicionales, dentro de las cuales se destacan la industria del software, las industrias culturales, los servicios de consultoría y apoyo técnico de distinto tipo, los call centers y el diseño, entre otros servicios.

El país se encuentra en un estadio intermedio en lo que se refiere a la mayor o menor complejidad de la oferta exportable de servicios, con una tasa anual de crecimiento moderado en comparación con el resto del mundo.

El actual<sup>103</sup> canciller Jorge Enrique Taiana lo expresaba así en la apertura de su discurso en la India:<sup>104</sup>

<sup>103</sup> Se refiere al canciller en funciones en el año 2007 durante el gobierno del presidente Néstor Kirchner.

<sup>104</sup> Discurso del Sr. canciller Jorge Enrique Taiana, Reunión de la Misión Multisectorial a la India, Nueva Delhi, 6 de julio de 2006. <http://www.mrecic.gov.ar/portal/cancilleria/discursos/taiana/d060706.html>

El gobierno del presidente Kirchner asumió en mayo de 2003 tras una larga depresión económica que duró cuatro años consecutivos y concluyó en una profunda crisis social en 2002. Era necesario un cambio en la forma de abordar los asuntos económicos en la Argentina, y nosotros efectivamente lo llevamos a cabo. Implementamos así un plan basado en la solvencia fiscal, la prudencia monetaria, la flexibilidad del tipo de cambio, la inclusión social y el dinamismo exportador. Expandimos el rol del Estado para complementar la actividad del sector privado, a través del crecimiento de la inversión pública en infraestructura, la promoción de actividades productivas y el incremento de fondos destinados a la salud, educación, ciencia y tecnología, y desarrollo regional. Como resultado de esta política hubo un cambio sustancial en los precios relativos con el consecuente crecimiento de la producción y la exportación de bienes transables. Ello ejerció un efecto multiplicador en las industrias de servicios y en la inversión privada. Estamos atravesando hoy el cuarto año de fuerte expansión de la economía, a una tasa promedio cercana al 9% anual del PBI, la mayor expansión de los últimos cien años.

El total de bienes exportados por la economía argentina alcanzó US\$ 46.445M<sup>105</sup> en 2006. Por su parte, las exportaciones de servicios en el primer trimestre de 2006 se posicionaron en torno a los US\$ 1.805 millones, incrementándose algo más del 18% con respecto al mismo período de 2005.<sup>106</sup>

A pesar del crecimiento de las exportaciones aún se enfrentan indefiniciones jurídicas al momento de encuadrar las nuevas formas de trabajo y comercialización de servicios a partir del uso de las TICs. Ello no favorece el desarrollo del comercio exterior de servicios.

<sup>105</sup> “Sector externo. Exportación en millones de dólares”, Serie Tendencia, ciclo desde 1991 en adelante, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo de la República Argentina (INDEC).

<http://www.indec.gov.ar/>

<sup>106</sup> <http://cei.mrecic.gov.ar/pdf/com/servicios/Servicios106.pdf>

## *1. Jerarquía de los tratados internacionales*

La Constitución Nacional es la norma suprema, le siguen en jerarquía los tratados y convenios internacionales, las leyes nacionales, las constituciones y leyes provinciales, resoluciones, etc.

Los acuerdos de la Organización Mundial del Comercio fueron ratificados mediante la ley 24.425.<sup>107</sup>

Por su parte, el decreto 2121/94<sup>108</sup> se ocupa de regular distintos aspectos de procedimiento de las leyes 24.176<sup>109</sup> mediante la cual la Argentina se adhirió a los códigos sobre dumping y subvenciones del GATT y a la ley 24.425 antes mencionada.

Por lo tanto, a fin de interpretar correctamente la normativa argentina, debe complementarse el artículo específico de los tratados acuerdos.

## *2. Operatoria de comercio exterior*

En las operaciones de comercio exterior relacionadas con servicios intervienen básicamente tres organismos gubernamentales: la Dirección General de Aduanas (DGA),<sup>110</sup> la Administración Federal de Ingresos (AFIP DGI)<sup>111</sup> y el Banco Central de la República Argentina (BCRA).<sup>112</sup>

<sup>107</sup> Sancionada el 5 de enero de 1995, y promulgada el 7 de diciembre de 1994.

<sup>108</sup> Decreto 2121/1994, Poder Ejecutivo Nacional (PEN), 30 de noviembre de 1994, publicado en el *Boletín Oficial* N° 28032, del 05 de diciembre de 1994.

<sup>109</sup> Ley 24.176, Honorable Congreso de la Nación Argentina, 30 de septiembre de 1992, publicada en el *Boletín Oficial* N° 27504, del 30 de octubre de 1992.

<sup>110</sup> [www.aduanaargentina.com](http://www.aduanaargentina.com)

<sup>111</sup> [www.afip.gov.ar](http://www.afip.gov.ar)

<sup>112</sup> <http://www.bcra.gov.ar/>

El Código Aduanero de la Nación Argentina (ley 22.415/1981)<sup>113</sup> fue modificado por ley 25.063/1998<sup>114</sup> a efectos de incluir en su articulado el sector servicios, que por otra parte no fuera nunca reglamentado. Hasta ese momento el Código Aduanero se refería sólo a mercaderías.

No existe obligatoriedad de intervención de la **Dirección General de Aduanas**, salvo, que los servicios sean parte de una exportación de una mercadería física (planta llave en mano, por ejemplo).

Esto implica que no es necesario solicitar la intervención de un despachante de aduanas, ni presentar un despacho aduanero al momento de realizar una operación de comercio de exterior de servicios.

Si bien se sugiere registrarse como importador y exportador ante la DGA, no es obligatorio hacerlo.

Quien desee realizar operaciones de comercio exterior debe inscribirse ante la AFIP-DGI para poder operar legalmente y estar en condiciones de satisfacer el requerimiento de los posibles demandantes que harán hincapié en la exigencia de emisión de una factura comercial al momento de pagar el servicio prestado.

Establecido por la ley 25.865, reglamentada por el decreto N° 806/04 se ha establecido un régimen tributario integrado y simplificado, relativo a los impuestos a las ga-

<sup>113</sup> Ley 22.415, Poder Ejecutivo Nacional, 5 de febrero de 1981. Su aprobación fue publicada en el *Boletín Oficial*, N° 24633, del 23 de marzo de 1981.

[Http://infoleg.mecon.gov.ar/infoleginternet/vernorma.do?Id=16536](http://infoleg.mecon.gov.ar/infoleginternet/vernorma.do?Id=16536)

<sup>114</sup> Ley 25.063, Honorable Congreso de la Nación Argentina, 7 de diciembre de 1998.

Impuestos Reforma Tributaria, publicada en el *Boletín Oficial*, N° 29053, del 30 de diciembre de 1998.

Reforma tributaria. Modificaciones en los impuestos al valor agregado a las ganancias y sobre los bienes personales en el régimen de los recursos de la seguridad social y el Código Aduanero.

nancias y al valor agregado y al sistema previsional, destinado a los pequeños contribuyentes.<sup>115</sup>

Se debe sacar una clave única de identificación tributaria (CUIT).<sup>116</sup> Los contribuyentes pueden tener dos situaciones ante el impuesto al valor agregado: monotributista o responsable inscripto.

Para poder liquidar las divisas sin inconvenientes es necesario emitir las facturas “E”. Por su parte, el BCRA obliga a negociar las divisas en un plazo establecido por la autoridad respectiva, que no siempre se mantiene estable, admitiéndose la vigencia del establecido por el país importador, si este fuera mayor.<sup>117</sup>

Conviene tener presente que aunque existe una clara posición oficial de extenderla al resto de los contribuyentes, únicamente el responsable inscripto (art. 2º, RG, 1956/05)<sup>118</sup> puede acceder al régimen de factura electrónica, para respaldar las prestaciones que realice.

El responsable inscripto puede recuperar el impuesto al valor agregado (IVA) abonado como consecuencia de la exportación de servicios realizada. No ocurre lo mismo con el monotributista, el que si bien la única restricción que soporta para exportar es no exceder los máximos de facturación fijados para las diferentes categorías, no accede a esta ventaja por su específica condición.

Precisamente, la Ley del Impuesto al Valor Agregado (t. o. según decreto 280/97, sustituido por el art. 1º de la ley 23.349 y sus modificaciones),<sup>119</sup> exceptúa del pago del

<sup>115</sup> [http://www.mecon.gov.ar/sip/dniaf/tributos\\_vigentes.pdf](http://www.mecon.gov.ar/sip/dniaf/tributos_vigentes.pdf)  
[http://www.mecon.gov.ar/sip/dniaf/tributos\\_vigentes.pdf](http://www.mecon.gov.ar/sip/dniaf/tributos_vigentes.pdf)

<sup>116</sup> <http://www.argentina.gov.ar/argentina/tramites/index.dhtml?frame1=3&tema=3&subtema=312&tramite>

<sup>117</sup> Comunicación A 3473/2002 (BCRA); Comunicación A 3534/2002 (BCRA). Comunicación A 3590/2002(BCRA).

<sup>118</sup> [http://www.afip.gov.ar/programas/guiavirtual/consultas\\_detalle.aspx?id=692016](http://www.afip.gov.ar/programas/guiavirtual/consultas_detalle.aspx?id=692016)

<sup>119</sup> <http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/40000-44999/42701/texact.htm>

mismo a las operaciones de exportación relacionadas con servicios, primando el criterio del destino al momento de resolver la respectiva imposición.

De acuerdo con la modificación introducida por la ley 25.063, a efectos del impuesto al valor agregado se consideran como no realizadas en el territorio de la nación aquellas prestaciones cuya utilización o explotación efectiva se produzca en el exterior. La reforma incorpora el concepto de exportación de servicios (art. 8º, inc. “d”, de la ley respectiva).

Por lo que respecta al impuesto a las ganancias (ley 20.628, t. o. 1997 y sus modificaciones), no es relevante a efectos del país del exportador por cuanto, se lo tributará en el país del comprador. Se debe tener presente lo preceptuado por los convenios para evitar la doble imposición, suscriptos por la República Argentina en esta materia.<sup>120</sup>

Los ingresos obtenidos por las exportaciones efectuadas por el exportador o por terceros por cuenta y orden de éste, deberían estar exentos del pago del impuesto sobre los ingresos brutos aunque ello no siempre aparece tan claro para las jurisdicciones provinciales, lo que complica la exportación de servicios y afecta directamente su precio final.

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha dejado de poner en un plano de igualdad a las exportaciones de servicios con las que provengan de la venta de productos y mercaderías, como venía haciéndolo en años anteriores, dejando de considerarlas como exentas, tal como se desprende del Código Fiscal vigente (t. o. 2006).<sup>121</sup>

Difiere la postura del Código Fiscal de la Provincia de Córdoba<sup>122</sup> en cuanto mantiene la eximición del pago del im-

<sup>120</sup> <http://infoleg.mecon.gov.ar/basehome/tratados.htm>

<sup>121</sup> Ley 2179, Decreto 246/06.

<http://www.cedom.gov.ar/>

<sup>122</sup> Impuesto sobre los ingresos brutos, capítulo II de las exenciones, Enunciación: “Artículo 116. Están exentos del pago de este gravamen: [...] Los ingresos obtenidos por las exportaciones enten-

puesto a los ingresos brutos, a las exportaciones de bienes y servicios.

### *3. Normativa relacionada con la prestación de teleservicios*

Dentro del paquete normativo a tener en cuenta, se destacan las leyes 25.506,<sup>123</sup> que regula el uso de la firma digital, y 25.326,<sup>124</sup> que se ocupa de la protección de datos personales. Es de destacar que la norma citada en primer término introduce el concepto de documento electrónico y la segunda fija estándares de protección con niveles aceptados por la Unión Europea.<sup>125</sup>

Los tribunales aceptan el uso de herramientas electrónicas y la validez de las operaciones cumplidas a través de las mismas, aunque la no modificación de los códigos de fondo determina que se deba recurrir a pruebas complementarias en formato papel, al momento de acreditar la efectiva realización de los negocios bajo modalidad virtual.

diéndose como tales a las actividades consistentes en la venta de productos, mercaderías y servicios con destino directo al exterior del país efectuadas por el propio exportador o por terceros por cuenta y orden de éste, con sujeción a los mecanismos aplicados por la Administración Federal de Ingresos Públicos. Esta exención no alcanza a las actividades conexas de transporte, eslingaje, estibaje, depósito y toda otra de similar naturaleza.

[http://www.rentasgcba.gov.ar/info\\_gral/legislacion/ley\\_150\\_t2\\_cap02.html](http://www.rentasgcba.gov.ar/info_gral/legislacion/ley_150_t2_cap02.html)

<sup>123</sup> Sancionada en noviembre 14 de 2001. Promulgada de hecho en diciembre 11 de 2001.

<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/70000-74999/70749/norma.htm>

<sup>124</sup> Sancionada en octubre 4 de 2000. Promulgada parcialmente en octubre 30 de 2000.

<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/64790/norma.htm>

<sup>125</sup> Se sigue la norma ISO 17779, que es estándar de seguridad internacionalmente reconocido que contiene una serie de controles que contemplan las mejores prácticas en seguridad de la información.

El concepto de domicilio virtual, como ámbito generador de derechos y obligaciones es materia de discusión doctrinaria, admitiéndose únicamente la fijación voluntaria por algunas jurisdicciones judiciales provinciales, sin perjuicio de lo cual, es una institución que adquiere el reconocimiento necesario a partir de los usos y costumbres admitidos como fuente de derecho.

La legislación nacional acepta que los usos y costumbres puedan crear derecho en el ámbito comercial, por lo que, partiendo de esta premisa, el hecho de que conceptualmente el domicilio virtual haya sido introducido a partir de los usos y costumbres, conlleva a que sea jurídicamente aceptado.

El servicio de acceso a Internet no es satisfecho con el carácter de servicio universal en la actualidad, a pesar de lo dispuesto por el decreto 764/2000, que define al servicio universal como el conjunto de servicios de telecomunicaciones que habrán de prestarse con una calidad determinada y precios accesibles, con independencia de su localización geográfica. Únicamente se garantiza con este carácter el servicio de telefonía básica y fija.

Se advierten algunos cambios representados por la oferta de soluciones para las pymes que teletrabajan, observándose la tendencia a considerar a Internet como herramienta de trabajo, lo que plantea una instancia promisorio de promoción de su uso.<sup>126</sup>

No se han ajustado las políticas en materia de spam, por lo que los teletrabajadores podrían ver limitado el uso del correo electrónico como vía de promoción de sus emprendimientos.<sup>127</sup>

<sup>126</sup> [http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial\\_0090.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0090.php)

Ver también: [http://www.telefonica.com.ar/accesoautorizado/s/empresas/backup/news/pyme/16/empresas\\_2canales.html](http://www.telefonica.com.ar/accesoautorizado/s/empresas/backup/news/pyme/16/empresas_2canales.html)

<sup>127</sup> Anteproyecto de Ley de Protección del Correo Electrónico: <http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/actualidad/0052.php>

Ver también: <http://www.protecciondedatos.com.ar/legislacion.htm>



El régimen de la Ley de Promoción de la Industria del Software (ley 25.856)<sup>128</sup> vino a incluir a las empresas dedicadas al diseño, desarrollo y elaboración de software dentro de la definición de industria a los fines de permitir su cobertura por el régimen de promoción industrial. La ley se focaliza en asegurar descuentos en materia de cargas patronales, pero sin olvidar el apoyo a la investigación y desarrollo, exenciones fiscales de hasta 4 millones de dólares por año y garantiza el mismo régimen impositivo para compañías de software durante los próximos 10 años.

Lamentablemente, no tiene un tratamiento específico para los teleexportadores individuales, pasando por alto que los mismos son en ocasiones la base de desarrollo de las micro y pequeñas empresas con el transcurso del tiempo.

Tampoco, se contemplan dentro de los beneficios, a distintas modalidades de trabajo, específicamente a distancia, compatibles con la industria del software.

Nuestro país ha dictado la Ley de Consorcios de Cooperación (26.005),<sup>130</sup> que permite que esta nueva figura tenga su vestidura jurídica, específicamente que se le asigne una clave única de identificación tributaria con la posibilidad de facturar, sin que quienes la integren pierdan su existencia jurídica.

<sup>128</sup> Ley 25.856, del 4 de diciembre de 2003, publicada en el *Boletín Oficial* N° 30313, del 8 de enero de 2004.

<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=91606>

<sup>129</sup> Sancionada el 16 de diciembre de 2004, y publicada en el *Boletín Oficial* del 12 de enero de 2005.

<sup>130</sup> N° de expediente 5084-D-2006, trámite parlamentario 124 sumario, Régimen de Delitos Informáticos. Firmantes: Lovaglio Saravia, Antonio; Irrazábal, Juan Manuel; Perie, Hugo Rubén. Giro a comisiones de legislación penal de comunicaciones e informática.

<http://www1.hcdn.gov.ar/proyxml/expediente.asp?fundamentos=si&numexp=5084-D-2006>

#### *4. Normativa en materia de delitos penales cometidos usando TICs*

La Argentina carece de legislación en materia específica, aunque existen proyectos con estado parlamentario.<sup>131</sup>

#### *5. Normativa de clasificación de teleservicios e información estadística*

En Argentina, el relevamiento, procesamiento y análisis de la información estadística sobre las exportaciones de servicios está dirigida y coordinada por la Dirección Nacional de Cuentas Internacionales del Ministerio de Economía. En los últimos años, ha mejorado notablemente la medición nacional, básicamente por una mayor calidad de la muestra y sistematización de las tomas.

Sin embargo, no recepta las operaciones de comercio exterior de teleservicios, reflejando sólo el movimiento de los servicios clasificados tradicionalmente como más relevantes: turismo y fletes.<sup>132</sup>

La República Argentina utiliza la clasificación nacional de actividades económicas de 1997 (CNAE 1997-A), la que se relaciona con la clasificación internacional industrial uniforme (ISIC), Rev. 3.<sup>133</sup>

Como miembro del Mercosur, integra un grupo específico que trabaja para lograr un clasificador común de Mercosur para usos estadísticos basados en la estructura de la CIU.

<sup>131</sup> <http://catalogo.mecon.gov.ar/entidad.php?ent=149>

<sup>132</sup> <http://unstats.un.org/unsd/cr/ctryreg/ctrydetail.asp?id=319>

## 6. *Estrategia Nacional vinculada con las TICs*<sup>133</sup>

La República Argentina cuenta con un Programa Nacional para la Sociedad de la Información,<sup>134</sup> que tiene como objetivos:

- La universalización del acceso a las nuevas tecnologías.
- El desarrollo del gobierno electrónico.
- El progreso de la industria tecnológica.
- La formación de recursos humanos y la promoción de proyectos de investigación y desarrollo.
- La generación de contenidos y aplicaciones en castellano.
- La modernización informática de empresas por lo que respecta a la producción y a la comercialización.
- El monitoreo y evaluación de las políticas públicas formuladas.
- El apoyo al desarrollo humano en el país.

En el año 2004 la Comisión TIC de Usuaría<sup>135</sup> firmó un acuerdo con el PSI que dio inicio al Programa Nacional para el Desarrollo del Teletrabajo:

Con la asignación de 100 becas para el curso de introducción al teletrabajo destinado a coordinadores de CTC<sup>136</sup> se pone en ejecución el convenio que el PSI suscribió entre Secom (Secretaría de Comunicaciones de la Nación) y la Comisión TIC (Teleservicios para la Sociedad de la Información y el Conocimiento) de la asociación civil Usuaría, con el objetivo de generar proyectos de teletrabajo que puedan ser gestionados desde los centros tecnológicos comunitarios y así

<sup>133</sup> <http://www.argentina.gov.ar/argentina/portal/paginas.dhtml?pagina=583>

<sup>134</sup> [www.psi.gov.ar](http://www.psi.gov.ar)

<sup>135</sup> [www.tic.org.ar](http://www.tic.org.ar)

<sup>136</sup> Véase la lista de los coordinadores becados en el siguiente vínculo: [http://www.psi.gov.ar/coordinadores\\_seleccionados.htm](http://www.psi.gov.ar/coordinadores_seleccionados.htm)

coadyuvar a la incorporación de los excluidos del mercado laboral.<sup>137</sup>

Debido a un cambio de autoridades en el año 2006 no se han realizado otras actividades como parte del acuerdo.

El gobierno argentino presentó el Plan Estratégico Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación “Bicentenario” 2006-2010, en el que se busca

contribuir al nuevo modelo de desarrollo del país, promover la transición hacia una economía basada en el conocimiento, para lograr una sociedad más justa y equitativa.

Se halla posicionada en el puesto 42<sup>138</sup> según el índice e-readiness 2006.<sup>139</sup>

## **Brasil**

La República Federativa del Brasil ha realizado un gran esfuerzo para crear una mentalidad exportadora dentro del país y para abrir mercados en el exterior, por ahora centrada en los bienes por encima de los servicios.

Desde el punto de vista comercial, pese a un importante proceso de apertura, Brasil sigue siendo un mercado proteccionista.

<sup>137</sup> <http://www.psi.gov.ar/PNDT.htm>

<sup>138</sup> [http://www.eiu.com/site\\_info.asp?info\\_name=eiu\\_2006\\_e\\_readiness\\_rankings](http://www.eiu.com/site_info.asp?info_name=eiu_2006_e_readiness_rankings)

<sup>139</sup> La e-readiness o “aptitud digital” de un país es una medición del ambiente de e-business, compuesto por un conjunto de factores que indican cuán favorable es un mercado las oportunidades basadas en las nuevas tecnologías.

<http://www.e-global.es/modules.php?name=News&file=print&sid=188>

Los servicios, con reconocido protagonismo en la economía brasileña, han sido responsables en el año 2005 del 57%<sup>140</sup> del producto bruto interno y dado empleo a más del 50% de la fuerza de trabajo en el país.<sup>141</sup>

El gobierno brasileño<sup>142</sup> se encuentra comprometido en maximizar esfuerzos tanto en lo referente al aumento de la participación en el mercado mundial de servicios como en la eliminación de obstáculos externos a las exportaciones brasileñas.

Desde la Secretaría de Comercio y Servicios (SCS) buscan crear un espacio para que el sector privado pueda encontrar información sobre financiamiento de exportación de servicios, los contratos de cambio, las negociaciones internacionales, las inversiones, las barreras al comercio de servicios y entidades del sector terciario.

En la página Web de la Secretaría, que forma parte del Ministerio del Desarrollo, Industria y Comercio,<sup>143</sup> se proporcionan además links con diferentes organismos y entidades vinculados con la operatoria del comercio exterior de servicios, los que son:

1. Agencia de Promoción de Exportaciones (Apex).
2. Banco do Brasil (Proex: Programa de Financiamiento de Exportaciones).
3. BNDEX-Prosoft (Financiamiento de Exportaciones de Software y Servicios Relacionados).
4. BNDES (Financiamiento para el Comercio y Servicios).
5. Comité de Financiamiento y Garantía de Exportaciones (Cofig).

<sup>140</sup> "Panorama del Comercio Internacional de Servicios 2005", año 1, edición 1, Secretaria de Comercio y Servicios, Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio Exterior, p. 1.

<sup>141</sup> <http://www.exportapymes.com/comercio-exterior-america-esp/brasil-impulsara-la-exportacion-de-servicios/>

<sup>142</sup> [http://www.desenvolvimento.gov.br/sitio/scs/scs/Exportacoes e Servicios.php](http://www.desenvolvimento.gov.br/sitio/scs/scs/Exportacoes%20e%20Servicos.php)

<sup>143</sup> [www.mdic.gov.br](http://www.mdic.gov.br)

## 1. Jerarquía de los tratados internacionales

La Constitución de la República Federativa de Brasil<sup>144</sup> manifiesta que:

La República Federativa del Brasil buscará la integración económica, política, social y cultural con los pueblos de América Latina, tendiendo a la formación de una comunidad latinoamericana.

En materia de tratados internacionales, fuera de las normativas sobre Derechos Humanos, no existe en el texto constitucional disposición alguna acerca de su jerarquía normativa, lo deja bajo competencia del Congreso.

Por su parte, el Superior Tribunal Federal de Brasil<sup>145</sup> ha venido consagrando un criterio dualista con relación a la paridad normativa entre ley interna y tratado, inclinándose al menos en el ámbito del Acuerdo General de Aranceles y Comercio (GATT), a favor de la aplicabilidad directa de normas de derecho internacional, pero en caso de antinomia, el tratado internacional pierde eficacia (aun cuando no se deroga), prevaleciendo la ley general posterior.

Asimismo, los resultados de la Ronda Uruguay, incluidos el acuerdo relativo a la aplicación del art. 6º del GATT de 1994, y el acuerdo sobre subvenciones y medidas compensatorias, se aprobaron mediante decreto legislativo Nº 30, del 15 de diciembre de 1994.

La ley 9019 del 30 de marzo de 1995 establece la naturaleza jurídica de los derechos antidumping y compensatorios y designa las autoridades competentes para la aplicación de tales medidas.

<sup>144</sup> [http://www.oas.org/juridico/MLA/pt/bra/pt\\_bra-int-text-const2006.pdf](http://www.oas.org/juridico/MLA/pt/bra/pt_bra-int-text-const2006.pdf)

<sup>145</sup> Superior Tribunal Federal, Brasil, 4 de mayo de 1998, carta rogatoria Nº 8279-4, República Argentina, revista *La Ley*, suplemento diario del 11 de agosto de 1998, pp. 4 a 6.

## 2. *Operatoria de Comercio exterior*

No es necesario realizar ningún trámite ante las Aduanas en el caso de prestación de teleservicios. Únicamente las operaciones de comercio exterior que tengan por objeto la exportación o la importación de mercaderías deben documentarse mediante la realización de un despacho aduanero.<sup>146</sup>

El sistema tributario brasileño se rige por el Código Tributario Nacional (ley 5172/66)<sup>147</sup>

Cuando se trata de personas físicas deben hacer una gestión similar ante el Cadastro Nacional da Pessoa Física (Registro Nacional de Personas Físicas), conocido como CPF.<sup>148</sup>

La Constitución Federal, promulgada en 1988, atribuye potestades tributarias tanto a la federación como a los estados y a los municipios.

Los contribuyentes que fueran personas jurídicas deben registrarse en el Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (Registro Nacional de Personas Jurídicas), obteniendo una clave conocida como CNPJ.<sup>149</sup>

Se puede optar al momento de determinar la base imponible para el pago de los impuestos, según dos sistemas diferentes de cálculo de la misma: lucro real o lucro presumido.

Rige un sistema integrado de pago de impuestos (SIMPLES). El mismo constituye un régimen tributario diferenciado, simplificado y favorable, aplicable a microempresas y empresas de pequeño porte.

Implica el pago mensual unificado de los siguientes impuestos: RIPJ, contribución social sobre lucro líquido (CSLL), contribución para los programas de integración social y de

<sup>146</sup> <http://www.receita.fazenda.gov.br/Aduana/ProcAduExpImp/DespAduMercad.htm>

<sup>147</sup> <http://www.professorsoares.adv.br/CTN.html>

<sup>148</sup> <http://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/ATCTA/CPF/default.htm>

<sup>149</sup> <http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/cnpj/ConsulSitCadastralCnpj.htm>

formación del patrimonio del servidor público (PIS), contribución para el financiamiento de la seguridad social (COFINS), impuesto sobre productos industrializados (IPI). La tributación se realiza con alícuotas más favorecidas y progresivas, de acuerdo con el ingreso bruto generado.

En el ámbito estatal, el impuesto sobre circulación de mercaderías y prestación de servicios grava las entregas de bienes, en las distintas fases de los procesos de producción y comercialización, incluyendo la importación.

Funciona como un impuesto sobre el valor agregado, en cuanto el proveedor del bien o servicio deduce del impuesto repercutido en la entrega del bien o servicio, el soportado en la adquisición de materias primas y productos intermedios.

Tanto las exportaciones como la prestación de servicios a sujetos no residentes están exentas.

El régimen impositivo en Brasil está estructurado en función a montos mínimos de imposición, según se trate de personas físicas o jurídicas. A partir de dicho mínimo pagará impuestos, según una tasa creciente de acuerdo con una escala preestablecida. Este sistema se denomina “carné Leão”.

Brasil tiene una de las redes más extensas de tratados para prevenir la doble imposición en Latinoamérica; ha celebrado 23 convenios. La red de tratados tributarios brasileña incluye un tratado firmado con Japón en 1967.<sup>150</sup>

<sup>150</sup> Convenios fiscales sobre la renta y patrimonio Brasil-Argentina, mayo 17 de 1980; Brasil-Austria, mayo 24 de 1975; Brasil-Bélgica, junio 23 de 1972; Brasil-Canadá, abril 6 de 1984; Brasil-Checoslovaquia, agosto 26 de 1986; Brasil-Dinamarca, agosto 27 de 1974; Brasil-Ecuador, mayo 26 de 1983; Brasil-Finlandia, abril 2 de 1996; Brasil-Francia, septiembre 10 de 1971; Brasil-Alemania, junio 27 de 1975; Brasil-Hungría, junio 20 de 1986; Brasil-India, abril 26 de 1988; Brasil-Italia, octubre 3 de 1978; Brasil-Japón, enero 24 de 1967; Brasil-Luxemburgo, noviembre 8 de 1978; Brasil-Holanda, marzo 8 de 1990; Brasil-Noruega, agosto 21 de 1980, y Protocolo, julio 12 de 1994; Brasil-R.P.C., mayo 8 de 1991; Brasil-Filipinas, septiembre 29 de 1983; Brasil-Portugal, abril 22 de 1971; Brasil-Corea, marzo 7 de 1989; Brasil-Eslo-



Aunque su número y extensión se ha reducido en los últimos años, Brasil aún dispone de numerosos incentivos fiscales, de muy diversa índole y procedencia, dirigidos a favorecer la exportación de bienes y servicios, y la inversión en zonas desfavorecidas y sectores considerados prioritarios. Las zonas más incentivadas son la Amazonía y, en general, las situadas al nordeste del país, a través de los denominados Fondos de Inversión de la Amazonía, del Nordeste, y del Estado de Espíritu Santo.

El mercado de cambios es regulado y fiscalizado por el Banco Central del Brasil.

Las personas físicas y jurídicas pueden comprar o vender moneda extranjera o realizar transferencias internacionales en reales, de cualquier naturaleza, sin limitación de valor, con la sola limitación que impone la legalidad de la transacción.

La reglamentación sobre el mercado de cambios está contenida en el Reglamento del Mercado de Cambios y capitales internacionales (RMCCI).<sup>151</sup>

A partir de agosto de 2006, se permite al exportador de bienes y servicios mantener en el exterior el 30% de los resultados de sus exportaciones.

Para reducir los costos financieros de los exportadores, el Banco Central reglamentó un sistema de cambio simplificado.

### *3. Normativa relacionada con la prestación de teleservicios*

La Constitución de la República Federativa de 1988 recoge la protección de datos. En su art. 5º, LXXII, se crea un recurso especial de hábeas data, en la instancia constitucional.

vaquia, agosto 26 de 1986; Brasil-España, noviembre 14 de 1974; Brasil-Suecia, abril 25 de 1975, y Notas, octubre 2 de 1985.

<http://transparencia-economica.mef.gob.pe/faq/>

conveniosdobletributacion/conveniosdobletributacion4.a sp#\_ftn7

Las nuevas tecnologías son aplicadas al proceso judicial y consideradas convenientes para su agilización. Precisamente, por ley 9800 del 26 de mayo de 1999, se permite la utilización del sistema de transmisión de datos para la realización de actos de procedimiento.

Cuentan con infraestructura de claves públicas a partir del decreto N° 3587 del 5 de septiembre de 2000.

Concordantemente con esta tendencia, fue dictada la medida provisoria N° 2. 200-2, el 24 de agosto de 2001, por la que se regula el certificado electrónico, confiriéndose autenticidad, integridad y validez a los documentos electrónicos.

No posee legislación específica en materia de protección de datos. Precisamente en el Seminario Internacional de Protección de Datos y Comercio Electrónico, celebrado en Brasil, del 23 al 25 de noviembre de 2005, fueron alentados por el director de la Agencia Española de Datos, José Luis Piñar, expositor en el evento, a establecer niveles adecuados de protección de datos para lograr un correcto desarrollo del mercado.

Por su parte, se encuentra en su fase final el proyecto de Ley sobre Comercio Electrónico (4.906/01).

El spam no se encuentra regulado, existiendo un Proyecto de Ley Anti Spam<sup>152</sup> presentado con fecha 28 de agosto de 2003, bajo el N° 367, que se ocupa de la regulación de los mensajes electrónicos no solicitados.

#### *4. Normativa en materia de delitos penales cometidos usando NTICS*

La legislación brasileña carece de normativa específica.

El proyecto N° 84/99 tipifica diversos delitos relacionados a los sistemas informatizados, como la difusión de virus

<sup>151</sup> <http://www.bcb.gov.br/?RMCCI>

<sup>152</sup> [http://www.heliocosta.com/noticias/030829\\_spam.htm](http://www.heliocosta.com/noticias/030829_spam.htm)

electrónicos, de pornografía infantil, el acceso indebido a medios electrónicos o sistemas informatizados. También prevé la tipificación del delito de falsificación de teléfono celular (clonación).<sup>153</sup>

##### *5. Normativa clasificación teleservicios.*

###### *Información estadística*

Brasil utiliza dos tipos de clasificaciones. Una clasificación se ocupa de las actividades económicas. Se la conoce con el nombre de clasificación nacional de actividades económicas, existiendo dos versiones, una del 1995 y otra del 2003, constituyendo derivaciones de la clasificación internacional industrial uniforme (CIIU), versiones 3 y 3.1.<sup>154</sup>

La segunda es PRODLIST, nombre con el cual se conoce la clasificación nacional de productos.

Existen PRODLIST específicas para la industria, la agricultura, la construcción y los servicios.

El Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio Exterior, a través de la Secretaría de Comercio y Servicios confeccionó un compendio de información sobre los servicios, estadísticamente elaborado, para concretar en esta herramienta un primer paso tendiente a facilitar su comprensión y análisis y la posterior toma de conciencia del funcionamiento relevante del sector y su participación en el mercado internacional.<sup>155</sup>

<sup>153</sup> <http://www.adital.com.br/site/noticia.asp?lang=ES&cod=9718>

<sup>154</sup> <http://unstats.un.org/unsd/cr/ctryreg/ctrydetail.asp?id=297>

<sup>155</sup> *Panorama del comercio internacional de servicios 2005*, año 1, julio de 2006, Secretaría de Comercio y Servicios, Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio Exterior.

## 6. *Estrategia nacional vinculada con las TICs*

El gobierno tiene un rol importante en el despliegue de estas tecnologías, a través de la intervención de agencias estatales, el establecimiento de partidas presupuestarias con este destino, la fijación de incentivos fiscales y el establecimiento de objetivos estratégicos.

Mediante decreto presidencial N° 3294/99 se instituyó el Programa de la Sociedad de la Información, por el cual se busca integrar, coordinar y fomentar acciones para que la utilización de las TICs contribuya a la inclusión social de todos los ciudadanos y al mismo tiempo permita que la economía nacional alcance las condiciones que le permitan competir en el mundo globalizado.

El gobierno ha dictado una serie de leyes y medidas relacionadas con la estrategia nacional vinculada con las TICs y la dinamización del comercio de servicios, entre las que se destacan las de política industrial, tecnológica y de comercio exterior (PTCE),<sup>156</sup> con el objetivo de aumentar la eficiencia de la estructura productiva, el aumento de la capacidad de innovación, y la expansión de las exportaciones. A través de ella para lograr una mayor inserción internacional, se debe estimular sectores en los cuales Brasil tiene capacidad de desarrollar ventajas competitivas. Se establecen cuatro sectores estratégicos, siendo uno de ellos el sector software.

El principal instrumento que plantea esta política para el desarrollo del sector es el Prosoft (Programa para el Desarrollo de la Industria Nacional de Software y Servicios Relacionados).<sup>157</sup> La ejecución está a cargo de BNDS. Tendrá vigencia hasta el 31 de julio de 2007 y cuenta con un aporte de 41 millones de dólares. Se subdivide en tres subprogra-

<sup>156</sup> <http://www.desenvolvimento.gov.br/sitio/ascom/ascom/polindteccomexterior.php>

<sup>157</sup> [http://www.bndes.gov.br/espanol/progsoft\\_es.asp](http://www.bndes.gov.br/espanol/progsoft_es.asp)

mas: Prosoft empresa, Prosoft comercialización, y Prosoft exportación. Este último para el financiamiento a la exportación de software y servicios relacionados desarrollados en Brasil.

Por su parte, se encuentra vigente el régimen especial de tributación para la plataforma de exportación de servicios de tecnologías de la información (Repes), instituido mediante la medida provisoria N° 252/05 del 15 de junio de 2005, conocida como el Programa de Inclusión Digital.

Estas medidas gubernamentales se complementan con la Ley de Innovación Tecnológica (ley 10973/04),<sup>158</sup> que prevé la creación de un ambiente propicio para la formación de sociedades estratégicas entre universidades, institutos tecnológicos y empresas, estímulos para que instituciones de ciencia y tecnología participen del proceso de innovación e incentivos a la innovación en las empresas.

El Programa Juro Zero tiene como objetivo la concesión de créditos y empréstitos a pequeñas empresas innovadoras que, en su mayoría, no poseen garantías reales para acceder a créditos en el mercado. Está dirigido a empresas innovadoras con facturación anual de hasta 4.3 millones de dólares, variando el financiamiento otorgado.

El programa Inovar Semente fue lanzado el día 14 de enero de 2006. Apunta a la creación de fondos para start ups, es decir, aquellas empresas nuevas de base tecnológica, que se encuentran en una etapa de riesgo elevado y no cuentan con las granitas para ofrecer a sus inversores. Está orientado a las micro y pequeñas empresas innovadoras.

Es importante destacar que se requiere ser una empresa para beneficiarse con la eximición de impuestos previstas por los programas de promoción antes mencionados, no previéndose igual tratamiento para teleexportadores autó-

<sup>158</sup> Dictada el 5 de julio de 2004.

nomos que revistaran en forma independiente y no se organicen bajo alguna forma societaria.

El gobierno promueve el acceso de los pequeños emprendedores a las nuevas tecnologías en el área de informática y servicios conexos. Se busca permitir que puedan disponer de productos y servicios como usuarios de telecentros de información y de negocios (TINS),<sup>159</sup> de acuerdo con el programa del Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio Exterior para la inclusión digital de micro e pequeños empresarios.

Ocupa, en el índice e-readiness, ranking 2006, el puesto 41.<sup>160</sup>

## Colombia

Es de destacar como una ventaja comparativa su posición geográfica estratégica como punto de interconexión hemisférica e intercontinental.

Ha hecho grandes esfuerzos no sólo en adecuar el sector de telecomunicaciones a las nuevas tecnologías sino que también ha actualizado la legislación a los cambios que se están dando a nivel internacional, para proteger los intereses nacionales y ofrecer un escenario con reglas claras de juego para los inversionistas extranjeros.<sup>161</sup>

Nos abocaremos al análisis pormenorizado de Colombia a partir de los indicadores preestablecidos para esta investigación.

<sup>159</sup> <http://www.telecentros.sp.gov.br/>

<sup>160</sup> “The 2006 e-readiness rankings”. The Economist Intelligence Unit is the business information arm of The Economist Group, publisher of *The Economist*.

[http://www.eiu.com/site\\_info.asp?info\\_name=eiu\\_2006\\_e\\_readiness\\_rankings](http://www.eiu.com/site_info.asp?info_name=eiu_2006_e_readiness_rankings)

<sup>161</sup> “Liberalización de los servicios de telecomunicaciones en Colombia”, Zenaida Acosta de Valencia, documento 262, de julio 30 de 2004.

[www.dnp.gov.co/archivos/documentos/GCRP\\_Boletines\\_Virtuales/Numero\\_20\\_septiembre\\_2004.pdf](http://www.dnp.gov.co/archivos/documentos/GCRP_Boletines_Virtuales/Numero_20_septiembre_2004.pdf) -

## *1. Jerarquía de los tratados internacionales*

La Constitución Política de 1991<sup>162</sup> incorpora las normas internacionales al Derecho interno, las que una vez recibidas se constituyen en un referente obligatorio de las actuaciones de los diferentes órganos del poder público en Colombia con algunas limitaciones.

Consagra parámetros mínimos que deben cumplirse en las relaciones exteriores.

Vemos que sólo los tratados internacionales sobre derechos humanos (art. 93) tienen rango constitucional.

Por tanto, los restantes tratados referidos a otras materias, tales como comercio, relaciones de amistad, derecho civil, cooperación económica, etc. son incorporados mediante ley aprobatoria. No tienen, un rango superior, ni pueden considerarse de mayor jerarquía que las demás leyes.

Colombia es parte contratante de la OMC, y mediante la ley 170 de 1994 adopta todas sus normas y disposiciones comerciales.<sup>163</sup>

## *2. Operatoria de comercio exterior*

El régimen que regula el comercio exterior colombiano ha sufrido importantes modificaciones, como consecuencia de la creciente apertura económica llevada a cabo por los últimos gobiernos.

Por su pertenencia a distintos bloques económicos de integración y/o por la existencia de acuerdos y concesiones particulares a determinados países, Colombia disfruta de ventajas importantes en su comercio exterior.

<sup>162</sup> <http://www.banrep.gov.co/regimen/resoluciones/cp91.pdf>

<sup>163</sup> <http://www.mininteriorjusticia.gov.co/adminFiles/14-18.pdf>

Intervienen en la operatoria de comercio exterior el Banco de la República,<sup>164</sup> el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo<sup>165</sup> y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).<sup>166</sup>

Los exportadores de servicios deben inscribirse en el Registro Nacional de Exportadores de bienes y servicios. Esta inscripción es gratuita, tiene una duración de un año y es obligatoria para todos los microexportadores y las empresas exportadoras, para acceder a los servicios que prestan las entidades que promocionan las exportaciones como Proexport Colombia y Bancoldex.

Los contribuyentes deben gestionar un NIT (número de identificación tributaria).

El decreto N° 2681 del 28 de diciembre de 1999 reglamenta el Registro Nacional de Exportadores de Bienes y Servicios y brinda a los exportadores la posibilidad de recuperar IVA, la prestación de servicios por parte de Proexport, el otorgamiento de créditos, etc.

El decreto N° 2331 del 31 de octubre de 2001<sup>167</sup> establece:

Artículo 4°. Categorías de Servicios. Solamente se podrá aprobar un programa bajo el Sistema Especial de Importación-Exportación de que trata el presente decreto en el evento en que el compromiso del programa conlleve exportación de los servicios que a continuación se señalan: servicios de alojamiento, servicios de transporte aéreo, servicios de investigación y desarrollo, servicios de consultoría y administración, servicios de arquitectura y diseño, servicios de ingeniería, servicios especiales de diseño, servicios de valor agregado en telecomunicaciones, servicios de salud humana y servicios de diseño y exportación de software.

<sup>164</sup> <http://www.banrep.gov.co/>

<sup>165</sup> <http://www.mincomercio.gov.co/eContent/home.asp>

<sup>166</sup> <http://www.dian.gov.co/>

<sup>167</sup> *Diario Oficial de Colombia*, año CXXXVII, N° 44608, 8 de noviembre de, 2001.



Artículo 5°. Servicios de Exportación. Las categorías de servicios enumeradas en el artículo anterior comprenden las actividades que se relacionan a continuación de acuerdo con la Clasificación Central de Productos de las Naciones Unidas Revisión 1 (U.N. CPC) 1998.

Colombia cuenta con un régimen excepcional del impuesto sobre las ventas, al que pertenecen exclusivamente los responsables (personas naturales) que cumplan con los requisitos que se enuncian en el art. 499 del estatuto tributario.

Están incluidos las personas naturales, comerciantes y artesanas minoristas o detallistas; los ganaderos y los agricultores que realicen operaciones gravadas, así como quienes presten servicios gravados, siempre que cumplan requisitos, como, no sobrepasar un determinado patrimonio bruto, no tener más de un establecimiento, no ser usuarios aduaneros y no desarrollar actividades de explotación de intangibles como franquicias, concesiones o regalías, entre otros.

Deben contar con un registro único tributario (RUT) e informar a la DIAN de la inscripción en el régimen simplificado (art. 508 E.T.).

Asimismo, Colombia cuenta con un régimen común al que pertenecen todos los responsables del impuesto sobre las ventas que no cumplan con los requisitos del régimen simplificado, incluidos todos los exportadores.

Los responsables del IVA pertenecientes al régimen simplificado no pueden aprovechar los beneficios tributarios derivados del proceso de exportación, porque no pueden solicitar el descuento del impuesto pagado, puesto que estas personas no están obligadas a presentar declaraciones del impuesto sobre las ventas.

Frente al régimen de comercio exterior, y específicamente para los exportadores, no coexisten los dos regímenes del impuesto, pues revistar como usuario aduanero impide estar en el régimen excepcional del impuesto a la ventas.

El art. 499 del estatuto tributario dispone que no pueden pertenecer al régimen simplificado de IVA los responsables de este impuesto que sean usuarios aduaneros.

Por usuarios aduaneros demos atenernos a las definiciones contenidas en el art. 3° de la resolución DIAN 4240 de 2000, según el cual:

los usuarios aduaneros se dividen en:

a) Usuario habitual. Es aquella persona jurídica que para desarrollar sus actividades dentro del proceso aduanero, debe obtener ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales su autorización, reconocimiento, inscripción o habilitación, según corresponda.

b) Usuario ocasional. Es aquella persona natural o jurídica que para el desarrollo de sus actividades dentro del proceso aduanero, no necesita cumplir con los requisitos de inscripción, autorización, reconocimiento o habilitación.

Con tal descripción, incluso los usuarios aduaneros ocasionales son “usuarios aduaneros”, de modo que no pertenecen al régimen simplificado del IVA.

Las personas físicas que desean exportar y se encuentran en el régimen simplificado pueden recurrir a las sociedades de comercialización internacional<sup>168</sup> o a las sociedades de intermediación aduanera.<sup>169</sup>

Las personas naturales que realicen importaciones, exportaciones y tránsitos aduaneros, que individualmente considerados no superen el valor FOB de mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, quienes deberán actuar de manera personal y directa (US\$ 1000); pueden actuar directamente ante la autoridad aduanera.

<sup>168</sup> Ley 67 de 1999.

<sup>169</sup> Capítulo I, art. 10, del decreto 2685 de 1999, modificado por el art. 2° del decreto 1198 de 2000.

Desde el punto de vista financiero resulta más conveniente exportar bajo la modalidad de sociedad de comercialización internacional, pues no se genera IVA en las compras de bienes o servicios para exportación y, por ello, no tiene que soportar el costo financiero que implica el paso del tiempo requerido para obtener la devolución del impuesto en el caso de los exportadores directos.

Lo anterior quiere decir, que mientras los exportadores directos pagan el IVA por los bienes y servicios que adquieren para exportar y después solicitan la devolución de los saldos a favor generados, si los hubiere, las sociedades de comercialización internacional no pagan el IVA en las adquisiciones de bienes y servicios.<sup>170</sup>

El exportador de servicios deberá también registrarse previamente al reintegro de las divisas, en la Dirección General de Comercio Exterior (DGC) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, adjuntando copia del respectivo contrato y/o de la factura de venta del servicio.

Aunque los exportadores de servicios no están obligados a canalizar sus ingresos a través del mercado cambiario colombiano, quienes deseen acceder a los beneficios previstos para este tipo de exportaciones, deben hacerlo utilizando los intermediarios financieros autorizados por la Superintendencia Bancaria.

Normalmente los exportadores que canalizan sus ingresos a través del mercado cambiario colombiano, prestan sus servicios bajo las modalidades 1, 2 y 4 de la clasificación de servicios de la OMC. Las exportaciones hechas bajo estas modalidades se reflejan en las estadísticas de la balanza de cambios que emite el Banco de la República.<sup>171</sup>

Cabe puntualizar que no es necesaria la declaración aduanera para las operaciones de comercio exterior relacionadas

<sup>170</sup> <http://www.proexport.com.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo3934DocumentNo3338.DOC>

<sup>171</sup> [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co)

con servicios y, por ende, no deberá intervenir un despachante de aduanas ni confeccionarse un despacho aduanero.

### *3. Normativa relacionada con la prestación de teleservicios*

Desde el punto de vista legal, no existe en Colombia una definición general sobre qué es un servicio. Las normas tributarias, concretamente el decreto 1372 de 1992, art. 1º, definen el servicio de la siguiente forma:

Para los efectos del impuesto sobre las ventas se considera servicio, toda actividad, labor o trabajo prestado por una persona natural o jurídica, o por una sociedad de hecho, sin relación laboral con quien contrata la ejecución, que se concreta en una obligación de hacer, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, y que genera una contraprestación en dinero o en especie, independientemente de su denominación o forma de remuneración.

Tampoco encontramos referencias legales que definieran a los teleservicios como modalidad de prestación remotizada.

Es de destacar que los organismos públicos, según se establece en diferentes códigos y leyes permiten hacer uso de las nuevas tecnologías.

Además la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia, contempla el uso de las nuevas tecnologías en su art. 95. En virtud de ello, los juzgados, tribunales y corporaciones judiciales pueden utilizar cualquier medio técnico, electrónico, informático y telemático para el cumplimiento de sus funciones.

Los documentos emitidos por medios electrónicos, cualquiera que sea su soporte, gozan de la validez y la eficacia de un documento original siempre que quede garantizada su autenticidad, integridad y el cumplimiento de los requisitos exigidos por las leyes procesales.

También en los procesos que se tramiten con soporte informático se garantiza la identificación y el ejercicio de la función jurisdiccional por el órgano que la ejerce, así como la confidencialidad, privacidad y seguridad de los datos de carácter personal que contenga en el término que establezca la ley.

La legislación obliga a los comerciantes a registrar su domicilio virtual en la cámara de comercio a la que se asocian, por imperio del art. 29, parágrafo único, de la ley 794<sup>172</sup> de 2003.<sup>173</sup>

Consciente de la nueva realidad tecnológica y social, el legislador colombiano expidió la ley 527<sup>174</sup> de 1999,

por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Esta ley sigue el modelo de ley sobre comercio electrónico aprobado en 1996 por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI).

Por su parte, la ley 67 de 1979 fijó incentivos especiales a las sociedades nacionales o mixtas que tuvieran dentro de sus actividades la comercialización de productos colombianos en el exterior.<sup>175</sup>

A partir del 28 de abril del 2006 Colombia se convirtió en el primer país de Latinoamérica y el segundo en el mundo en implementar, después de los Estados Unidos, el Registro Electrónico de Derechos de Autor,<sup>176</sup> incluyendo obras, actos y contratos.

<sup>172</sup> Sancionada el 8 de enero de 2003, y publicada en el *Diario Oficial*, bajo el N° 45.058, el 9 de enero de 2003.

<sup>173</sup> <https://www.superservicios.gov.co/basedoc/docs/leyes/10794003.html>

<sup>174</sup> Reglamentada por el decreto 1747 de 2000.

<sup>175</sup> <http://www.supersociedades.gov.co/ss/drvisapi.dll?MIval=sec&dir=45&id=26085&m=td&a=td&d=depend>

<sup>176</sup> <http://www.derautor.gov.co/htm/Home.asp>

Actualmente se encuentra en el senado un proyecto de ley presentado por la senadora Claudia Rodríguez de Castellanos,<sup>177</sup> con el objetivo de promover el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo en Colombia, para dar mayores oportunidades laborales y disminuir la cifra de desempleo en el país.

La senadora informó que a ambos ministerios —el de Protección Social y el de Comunicaciones— se han sumado el Ministerio de Comercio y Turismo y el Departamento Nacional de Planeación y que en conjunto buscan una política pública de “fomento al teletrabajo” y no una modificación en el código sustantivo de trabajo<sup>178</sup> de Colombia.

#### *4. Normativa en materia de delitos penales cometidos usando TICs*

En Colombia no hay regulación específica sobre este tema. Sin perjuicio de ello advertimos que el Código Penal en su art. 195 contempla un posible encuadre de este tipo de delitos cuando establece:

El acceso abusivo a un sistema informático: el que abusivamente se introduzca en un sistema informático protegido con medida de seguridad o se mantenga contra la voluntad de quien tiene derecho a excluirlo, incurrirá en multa.

Se ha priorizado la conducta que pareciera tener la mayor preponderancia, puesto que para realizar la mayoría de las conductas ilícitas usando TICs es necesaria la introducción abusiva de sistemas informáticos.

<sup>177</sup> [http://abc.senado.gov.co/prontus\\_senado/site/artic/20061114/pags/20061114193806.html](http://abc.senado.gov.co/prontus_senado/site/artic/20061114/pags/20061114193806.html)

<sup>178</sup> [http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/C\\_SUSTRA.HTM](http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/C_SUSTRA.HTM)

## *5. Normativa de clasificación de los teleservicios. Información estadística*

Colombia utiliza la clasificación industrial uniforme de todas las actividades económicas.<sup>179</sup>

Han incorporado en sus registros estadísticos la clasificación central de productos,<sup>180</sup> que es derivada de la CPC internacional que proviene de las Naciones Unidas.<sup>181</sup>

## *6. Estrategia nacional vinculada con las TICs*

Los criterios generales de la política de comercio exterior del país fueron fijados oportunamente mediante una ley marco, recomendándose el impulso de los procesos de internacionalización de la economía, la modernización y la eficiencia de la producción local para mejorar la competitividad en el exterior, así como el apoyo a la iniciativa privada y la gestión de los distintos agentes económicos del sector.

En consonancia, con el proceso de adaptación a los cambios que impone el uso de las TICs, fue expedido el documento “Visión Colombia segundo centenario: 2019”, que viene siendo analizado en el foro que sobre el tema realiza la Cámara Colombiana de Infraestructura. Contempla metas y acciones que de cumplirse deberían llevar a la Nación a convertirse en una sociedad informada.

<sup>179</sup> Revisión 3 adaptada para Colombia (CIIU, Rev. 3 A. C.), cuya sigla en inglés es ISIC Rev. 3 A. C. En general las adaptaciones obedecieron en elevar y resaltar a nivel de categorías, actividades económicas de importancia nacional que no se encontraban con igual tratamiento en la clasificación internacional.

<sup>180</sup> Por resolución 574 del 21 de octubre de 2002 se establece la CCP (Bienes transportables, servicios y activos intangibles) con base en la versión internacional de esta clasificación, designada “clasificación central de productos adaptada para Colombia”.

Colombia se encuentra décima en el ranking mundial de participación de los ciudadanos en el gobierno electrónico, de acuerdo con el “Informe Global de Alistamiento para el Gobierno Electrónico 2005” (“Global e-Government Readiness Report 2005”), publicado por la Organización de las Naciones Unidas en diciembre de 2005.

Su web ([www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)) se destaca como uno de los mejores del mundo, siendo considerada **dentro de los países en vía de desarrollo, como uno de los líderes mundiales en servicios de participación.**

Colombia ocupa el lugar número 51, en el ranking 2006, del e-readiness.<sup>182</sup>

## Costa Rica

Costa Rica se encuentra estratégicamente ubicada en el centro de las Américas.

Sigue un modelo solidario en telefonía fija, lo que facilita el alto nivel de accesibilidad a los servicios. Ello es posible por cuanto, el operador responsable es una entidad estatal.

Tanto la energía eléctrica como las telecomunicaciones están a cargo del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE),<sup>183</sup> entidad que ha logrado centralizar la oferta de ambas con una estrategia conjunta que ha posicionado al país como uno de los que posee mayor penetración por habitante.

El acceso a Internet, específicamente, es responsabilidad de Radiográfica Costarricense, conocida como Racsa,<sup>184</sup> subsidiaria del ICE. Además, la avanzada telefonía y su infraestructura tecnológica, la alta tasa de alfabetismo y su base de empresas de tecnología le dan una ventaja competitiva.<sup>185</sup>

<sup>181</sup> <http://unstats.un.org/unsd/cr/ctryreg/ctrydetail.asp?id=302>

<sup>182</sup> [http://graphics.eiu.com/files/ad\\_pdfs/2006Ereadiness\\_Ranking\\_WP.pdf](http://graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/2006Ereadiness_Ranking_WP.pdf)

<sup>183</sup> [www.grupoice.com](http://www.grupoice.com)

<sup>184</sup> [www.racsa.co.cr](http://www.racsa.co.cr)

<sup>185</sup> [http://www.camtic.org/ES/habitat\\_tic/por\\_que\\_costa\\_rica/#legal](http://www.camtic.org/ES/habitat_tic/por_que_costa_rica/#legal)



Cuenta con un importante conglomerado de industrias en el sector de la electrónica, siendo la más famosa la planta de Intel, dedicada a fabricación de circuitos integrados, de la que se han desprendido actividades referentes a diseños y programas informáticos.

Se destaca la estabilidad política, económica y social, a lo que debemos agregar una excelente calidad de vida e incentivos atractivos a la inversión.<sup>186</sup> Ello se combina con activos programas de promoción emprendidos por una alianza entre el sector privado y el sector público denominada Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE).<sup>187</sup>

Al igual que con los restantes países de nuestra investigación, realizaremos un análisis del país de acuerdo con los siguientes indicadores preestablecidos:

### *1. Jerarquía de los tratados internacionales*

La Constitución Política de Costa Rica otorga a los tratados internacionales un rango superior a las leyes, y la Ley de la Jurisdicción Constitucional los considera como parámetros de constitucionalidad.

Los tratados, luego de su aprobación por la Asamblea Legislativa, tienen autoridad superior a las leyes desde su promulgación o desde el día que así se designe.

Además de reconocer el rango superior de los tratados sobre la legislación ordinaria, el ordenamiento jurídico costarricense reconoce la posibilidad de que los tratados internacionales tengan “efecto directo” dentro del mismo.

En el caso de cualquier conflicto entre el tratado y la disposición de menor rango esta se considera como derogada automáticamente por el texto del tratado internacional.

<sup>186</sup> [http://www.caatec.org/ereadiness/asps/goto.asp?pag=marco.htm&lang=esp\\_](http://www.caatec.org/ereadiness/asps/goto.asp?pag=marco.htm&lang=esp_)

<sup>187</sup> <http://www.cinde.org/esp-cinde.shtml>.

A efectos de poner a la legislación costarricense en conformidad con los compromisos adquiridos a raíz de la Ronda Uruguay se dictó la aprobación de la Ley de Ejecución de los Acuerdos de la Ronda Uruguay de Negociaciones Comerciales Multilaterales, ley N° 7473 del 23 de diciembre de 1994.

## *2. Operatoria de comercio exterior*

En la operatoria de comercio exterior intervienen el Banco Central de Costa Rica<sup>188</sup> y las direcciones generales de Aduanas (DGA) y de Tributación, ambas dependientes del Ministerio de Hacienda.<sup>189</sup>

No es necesario ningún trámite ante las Aduanas, en el caso de exportación de teleservicios. La declaración ante Aduanas<sup>190</sup> se debe utilizar cuando se realicen exportaciones de bienes y no en el caso de los servicios.

Todas las personas que realicen una o más actividades económicas se deben inscribir como contribuyente tributario. Este trámite se gestiona en las oficinas de las Administraciones Tributarias.<sup>191</sup>

El impuesto a la renta grava las utilidades de las empresas y de las personas físicas que desarrollen actividades lucrativas.

Asimismo, rige el impuesto general sobre las ventas. Está regulado por la ley 6826 del 08/11/82.

Costa Rica cuenta con una Ley de Zonas Francas (ley 7201), la que si bien está dirigida a empresas, tiene un capítulo en el que contempla la agrupación de varias pequeñas a efectos de poder usufructuar los incentivos de este régimen.

<sup>188</sup> [http://www.bccr.fi.cr/flat/bccr\\_flat.htm3](http://www.bccr.fi.cr/flat/bccr_flat.htm3)

<sup>189</sup> [www.hacienda.go.cr/](http://www.hacienda.go.cr/)

<sup>190</sup> [http://www.procomer.com/regimen/index.cfm?queHacer=loadPage&page=declaracion\\_aduanera](http://www.procomer.com/regimen/index.cfm?queHacer=loadPage&page=declaracion_aduanera)

<sup>191</sup> <http://www.tramites.go.cr/manual/espanol/9/9-1.htm>

### *3. Normativa relacionada con la prestación de teleservicios*

El 20 de enero de 2004, mediante decreto ejecutivo N° 31681-MICIT-P fue creada la Comisión Nacional de Tecnologías de la Información (Conatic), cuya misión ha sido elaborar un plan estratégico para la implementación del gobierno electrónico y dictar las políticas que deberá seguir el sector público en ese campo.

En Costa Rica no se ha localizado ninguna iniciativa legal formal para estimular el teletrabajo, como nueva opción laboral en el sector público o privado.

El 19 de julio de 2005, mediante el decreto ejecutivo N° 32700-PLAN-MICIT-MEIC-COMEX, se declaró de interés público las actividades científicas, tecnológicas, industriales y comerciales de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC).

Con fecha 28 de julio de 2005 se publica la reglamentación de la Junta Administrativa del Registro Nacional, Reglamento para la venta de información contenida en las bases de datos del registro nacional.

El 30 de agosto de 2005 se dicta la ley 8454, de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos. Esta norma es una herramienta necesaria para el desarrollo de los teleservicios.

Se reconoce en el art. 3° la equivalencia funcional:

[...] Se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular [...]

En el art. 4 se le reconoce a los documentos electrónicos la fuerza probatoria en las mismas condiciones que a los documentos físicos.

El 20 de marzo de 2006 fue dictado el decreto ejecutivo N° 33018-MICIT, que viene a reglamentar a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos.

#### *4. Normativa en materia de delitos penales cometidos usando TICs*

El 20 de octubre de 1995 fue dictada la ley 7557, o Ley General de Aduanas (título 10, “Delitos aduaneros, infracciones administrativas y tributarias” arts. 221 y 222).

Se agregan el 24 de octubre de 2001, por la ley 8148, nuevas figuras penales contenidas en los arts. 196 bis (“Violación de comunicaciones electrónicas”), 217 bis (“Fraude informático”) y 229 bis (“Alteración de datos y sabotaje informático”), al Código Penal (ley 4573), para reprimir y sancionar los delitos informáticos.

#### *5. Normativa de clasificación teleservicios. Información estadística*

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) de Costa Rica utiliza las clasificaciones internacionales de productos y actividades económicas, recomendadas por la Oficina de Estadística de las Naciones Unidas.<sup>192</sup>

Por lo que respecta a la clasificación de actividades económicas, se utiliza la clasificación central de productos, la que por su parte sirve como instrumento para el suministro de información que se especifica en el sistema de cuentas nacionales que releva el Banco Central.<sup>193</sup>

<sup>192</sup> Clasificación de actividades Económicas (CIIU, Rev.3), derivada del ISIC, Rev. 3 (International Standard Industrial Classification of all Economic Activities).

<http://unstats.un.org/unsd/cr/ctryreg/ctrydetail.asp?id=421>

<sup>193</sup> <http://unstats.un.org/unsd/class/intercop/training/uruguay/presentations/27-CountryPaper-Costa%20Rica>

## 6. Estrategia nacional vinculada con las TICs

Costa Rica trabaja para convertirse en uno de los principales centros de desarrollo tecnológico a nivel latinoamericano.

A través de la historia, la educación ha sido una prioridad en la población nacional. Actualmente el 6% del PIB a se coloca en educación, lo que lo convierte en uno de los índices más altos de Latinoamérica en términos relativos.

Se destaca por ser un país proveedor de tecnología. Esta industria emplea en Costa Rica aproximadamente a cinco mil personas, la mayoría de ellas (85%) con grado académico universitario, y convierte así a este sector en uno que compete por alto valor agregado y no por costos. Sin embargo, si se toman en cuenta los otros tres segmentos de las TIC, el empleo asciende a 25.000 personas,<sup>194</sup> lo que denota la importancia relativa del sector en la economía costarricense.

Según datos de la Cámara Costarricense de Tecnologías de Información y Comunicación (Camtic), en el 2004 la producción de las TIC en Costa Rica rondó los US\$ 2.000 millones, de los cuales US\$ 1.800 millones fueron exportados.

Dentro de los cuatro segmentos que conforman las TIC (desarrollo, servicios directos, servicios habilitados y componentes), el primero —software— se destaca por ser predominantemente nacional y estar conformado por más de 150 empresas que constituyen el 50% del total de empresas de TIC en el país.<sup>195</sup>

En el año 2004, la industria de software reportó ventas por US\$ 173 millones. Del total, US\$ 80 millones (46,2%) fue vendido en el exterior principalmente en países centroamericanos, Estados Unidos y México.

<sup>194</sup> <http://www.camtic.org/ES/>

<sup>195</sup> *Ibid.*

La Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica se ocupa de poner a disposición del sector empresarial y exportador costarricense, los conocimientos e instrumentos básicos para obtener una formación en comercio internacional que permita desarrollar una cultura empresarial, a la vez que enfatizan sobre conceptos y prácticas para la toma de decisiones estratégicas en las áreas de mercadeo internacional, finanzas, negociación, logística y contratación.<sup>196</sup>

Todos los esfuerzos para impulsar<sup>197</sup> al sector de las TIC se enmarcan en una “estrategia nacional de tecnologías de información y comunicación”,<sup>198</sup> tendiente a optimizar el uso de los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos que se destinan hacia este campo particular.

No es incluido en el índice del e-readiness que confecciona *The Economist* sobre 68 países, entre los cuales están Argentina, Brasil y Colombia. Sin perjuicio de ello, es de destacar que cuenta con el Programa Costa Rica e-Readiness, cuyo objeto es evaluar y monitorear permanentemente el grado de preparación de Costa Rica para enfrentar los retos y aprovechar las oportunidades que le ofrece el mundo interconectado, así como su grado de preparación para su transformación hacia la economía basada en el conocimiento, en las áreas críticas de infraestructura, acceso y uso de las telecomunicaciones e Internet; desarrollo de los recursos humanos; marco regulatorio, y preparación electrónica de las instituciones públicas para la sociedad de la información.

Cuenta con una Comisión Asesora en Alta Tecnología.<sup>199</sup>

<sup>196</sup> <http://www.procomer.com/capacitacion/capacidad-exportadora.cfm>

<sup>197</sup> “Costa Rica verde e inteligente: Estrategia nacional para el sector de tecnologías de la información (TI)”.

<http://www.caprosoft.net>

<sup>198</sup> [http://www.camtic.org/ES/estrategia\\_nacional\\_tic/estrategia\\_en\\_breve/](http://www.camtic.org/ES/estrategia_nacional_tic/estrategia_en_breve/)

## REFLEXIONES Y RECOMENDACIONES

El comercio exterior de servicios es uno de los temas en debate en el contexto internacional, motivado por el gran crecimiento de la tecnología de la información y las industrias conexas, así como por las repercusiones en la economía actual de la amplia utilización de la Internet. Precisamente, ello ha determinado que se justifique prestar atención a los teleservicios, que se prestan en forma remotizada y transfronteriza, sin necesidad del desplazamiento de prestadores y contratantes.

Los procesos de cambio estructural y globalización económica tienen efectos desiguales en cada territorio, por lo cual, es necesario diseñar políticas para encarar estos desafíos desde la especificidad de cada lugar, y crear la institucionalidad apropiada para el desarrollo territorial, como resultado de la concertación estratégica del conjunto de la sociedad local (Alburquerque, 1998).

Por lo que hemos vistos las restricciones al comercio internacional de servicios están dadas por las concesiones internacionales, no siempre uniformes (multilaterales, regionales y bilaterales) y por las regulaciones nacionales que involucran las políticas comerciales de cada país.

Consideramos que es importante tener en cuenta los siguientes puntos:

- *Registros y estadísticas adecuados.* El tratamiento empírico del comercio de servicios debe lidiar con la falta de información y menor experiencia internacional al momento de registrarla. Las exportaciones de servicios no suelen quedar registradas en las estadísticas comerciales de los países en desarrollo, y tampoco son recogidas íntegramente en las economías desarrolladas, lo que conlleva a tener una idea distorsionada de la importancia económica que tienen. Creemos que el principal avance en los aspectos legales, estará dado a partir de lograr mayor certidum-

bre a la información que maneja el mercado y sus actores sobre este tipo de servicios.

· *Cooperación internacional.* Desarrollar acciones compartidas e integradas entre los países de América Latina para estimular el uso del teletrabajo con bases adecuadas desde el punto de vista legal, social y económico.

El modo 1 plantea el no traslado de los nacionales de un país al otro, con lo que se eliminan discusiones sobre posibles barreras locales, por cuanto, reciben el tratamiento de operaciones de comercio exterior tradicionales.

El Estado tiene que desarrollar una activa política a través de medidas concretas acompañadas por el compromiso de sus funcionarios para crear las condiciones favorables que generen fuentes de trabajo decente.

Asimismo, deberían promover la creación de un marco multilateral para el comercio electrónico que aclarara las cuestiones de la clasificación de los servicios y la jurisdicción.

Es necesario la adaptación de la normativa existente a los cambios que plantea el avance de las TICs, para permitir que quienes prestan teleservicios como trabajadores autónomos o independientes, cuenten en todas las jurisdicciones con las herramientas legales que permitan la normal relación entre las partes involucradas.

Dada la característica transnacional de los teleservicios es importante que las regulaciones se encaren en común entre los países de la región, para eliminar lo más ampliamente posible los obstáculos al comercio de servicios, pero especialmente a la creación de empleos, a fin de llenar las evidentes lagunas legales que puede actuar negativamente al momento de tomar la decisión empresarial de contratar estas prestaciones fundamentalmente en rubros como reconocimiento de validez del documento electrónico, domicilio virtual, responsabilidades y jurisdicciones aplicables, doble imposición en materia de impuestos a las rentas, reconocimiento internacional de la factura electrónica y consorcios



de exportación que contemplen a los servicios y a los individuos como su posible objeto.

Si el servicio prestado tiene carácter transfronterizo, es importante determinar la jurisdicción aplicable, por lo que, las soluciones arbitrales aparecen como necesarias.

Advertimos como las disposiciones relativas a la supresión de las trabas a los intercambios y aquellas que persiguen la armonización de las legislaciones constituyen dos instrumentos esenciales para la realización de la libre circulación de servicios, por cuanto se encuentran estrechamente ligados por un vínculo caracterizado por su interdependencia y complementariedad.

---

## REFLEXIONES FINALES SOBRE LA EXPORTACIÓN DE TELESERVICIOS

Para pequeños teleexportadores del conocimiento como son hoy muchos teletrabajadores, o para aquellos que pretenden serlo, seguramente esta investigación podrá darles información básica sobre el mercado internacional de servicios. Es importante que esta información sea cada vez más eficiente y acompañe el crecimiento de las necesidades del mercado internacional con formas comunicativas amplias y transparentes que lleguen a los ciudadanos y les permita abrir nuevas fuentes de trabajo decente buscando exportar teleservicios a la comunidad internacional.

### RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DE ESTA INVESTIGACIÓN

Al inicio nos planteamos dar respuesta a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué teleservicios se pueden ofrecer desde la región?
2. ¿A quién se los venderíamos? o ¿Quién podría estar interesado en teleservicios de nuestra región?
3. ¿Esta forma de trabajo podría disminuir la emigración por falta de oportunidades?

4. ¿Produce fuentes de trabajo?
5. ¿Permite una mayor inclusión socio-laboral?
6. ¿Por qué los call centers no se descentralizan?
7. ¿Hay obstáculos legales para las exportaciones de pequeña escala?

Estas preguntas se convirtieron en los capítulos que dieron cuerpo a este libro y que ahora intentamos organizar como reflexiones para dar respuesta a cada una de estas preguntas. Lo que aquí exponemos puede ser ampliado sólo volviendo hacia atrás y buscando el capítulo que le dio origen.

### ***1. ¿Qué teleservicios se pueden ofrecer desde la región?***

Para saber qué teleservicios se pueden ofrecer es importante analizar el perfil que tiene el teletrabajador actual, tanto sus características sociodemográficas como de conocimientos y experiencia laboral, ya que dichos servicios están íntimamente ligados a estas cuestiones.

El perfil del teletrabajador efectivo de los cuatro países (Argentina, Brasil, Colombia y Costa Rica) no difiere. Es el de un profesional de muy buen nivel educativo, de entre 34 y 39 años. Estas edades promedio coinciden con las edades de exclusión<sup>200</sup> del mercado formal de trabajo.

Posee sus herramientas para teletrabajar. La situación conyugal no aparece como determinante para la elección de esta forma de trabajo ya que la mitad de ellos son solteros y la otra mitad casados.

En su mayoría son hombres que residen en zonas urbanas<sup>201</sup> densamente pobladas y donde el acceso y calidad

<sup>199</sup> <http://www.caatec.org/ereadiness/asps/goto.asp?page=programa.htm&lang=esp>

<sup>200</sup> En Colombia el número de personas desempleadas de entre 30 y 59 años se multiplicó por tres durante la década de los '90.

<http://www.cid.unal.edu.co/observatorio/pdfs/boletin11.pdf>

de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) se encuentran en mayor concentración.

El ingreso de los teletrabajadores en esta modalidad es coincidente con la aparición de la Internet en el año 1995. Los altos niveles de desempleo condicionan la búsqueda de exportar teleservicios a otros mercados. Otra cantidad<sup>202</sup> similar de trabajadores y de estudiantes están pensando en desarrollar sus actividades a distancia en el futuro. A pesar de que los índices de desempleo han ido bajando, se sigue extendiendo esta forma de trabajo.

El alto desempleo fue determinante para que la mayoría de los teletrabajadores se hayan desarrollado en forma autónoma o independiente, que posean sus propias tecnologías para teletrabajar, que se hagan cargo de los gastos hoy cuenten con una amplia experiencia que supera los cuatro años.<sup>203</sup>

Este perfil altamente capacitado permite que los teletrabajadores ofrezcan una gran diversidad de teleservicios<sup>204</sup> en sus propios países pero también para el exterior.<sup>205</sup>

En este estudio pudimos confeccionar una lista de 53 teleservicios que se ofrecen desde los cuatro países, entre los que se encuentran los relacionados con tecnologías de la información, diseño, consultoría, administración, traducciones, ingeniería, call center, investigación y desarrollo, y ventas.

<sup>201</sup> Véase el objetivo específico 1, tabla 2, 3, 4, y 5.

<sup>202</sup> *Ibid.*, tabla 6.

<sup>203</sup> *Loc. cit.*, tabla 27.

<sup>204</sup> *Loc. cit.*, tabla 29.

<sup>205</sup> *Loc. cit.*, tabla 28.

**2. *¿A quién se los venderíamos?  
o ¿Quién podría estar interesado  
en teleservicios de nuestra región?***

Uno de los problemas que encuentran la mayoría de los teletrabajadores, para no decir “todos”, es saber a quien le puede interesar el servicio que ofrece.

La difusión en el exterior de los bienes y servicios de cada uno de los países que participaron en Etis-Lac suelen orientarse a las empresas. Algunos proyectos incluyen a las pequeñas empresas, pero es muy difícil encontrar iniciativas para la venta internacional de servicios de un solo individuo, de un microemprendedor. Por lo que encontrar apoyo de instituciones estatales o privadas es difícil ya que no tienen ofrecimientos para ellos, y si pudieran integrarlos difícilmente los microemprendedores-teletrabajadores pudieran hacerse cargo de los costos de participar en una misión comercial o en alguna exposición en el exterior.

Por lo tanto, el teletrabajador que desea exportar se encuentra con dificultades difíciles de sortear. El proceso industrial conoce poco acerca de la exportación microemprendedora. Ahora, con el teletrabajo el microemprendedor caracteriza este nuevo proceso de desarrollo y necesita el apoyo tanto público como privado.

Aun así, los resultados sobre la intención de compra de teleservicios por parte de las empresas locales y extranjeras resultaron ser muy alentadores.

De las 350 empresas que respondieron, el 5% contratan actualmente teleservicios en LAC, pero lo más importante es que el 65% manifiesta su intención de compra dentro de los próximos dos años.

### ***3. ¿Esta forma de trabajo podría disminuir la emigración por falta de oportunidades?***

Esta pregunta está íntimamente ligada a la siguiente. Sin embargo, es importante recordar que lo que se exporta al vender teleservicios son los conocimientos de los habitantes de un país y no implica el traslado físico del prestador.

Por tanto, es posible evitar la emigración interna y/o externa, aun cuando la situación económica les sea adversa momentáneamente.

Un estudio realizado sobre la “fuga de cerebros”<sup>206</sup> habla del costo social de los emigrantes y de sus familiares, pero traduce a números un fenómeno que vivió Argentina producto de los problemas económicos de la última década que vale la pena citar:

Se estima que durante los últimos 30 años emigraron del país 50.000 universitarios argentinos, de los cuales 20.000 son científicos. El costo promedio de formación de un universitario se calcula en 25.000 dólares por lo que la suma total “enviada” en forma de capital humano se encontraría entre los 1.000 y 2.500 millones de dólares. (M. Albornoz *et al.*, 2002). A este cálculo sería correcto sumarle la capacidad potencial de desarrollo, científico y tecnológico, los fondos que salen de nuestro país en forma de becas de estudio en el exterior y fondos de las familias del migrante. Según este mismo informe, entre los años 1997 y 2002 se otorgaron 2.552 becas para estudios de grado y de posgrado, de las cuales, el 65% fueron otorgadas por organismos locales. El costo de estos estudios oscila entre los 20.000 y 40.000 dólares, por lo que el monto total girado al exterior por este concepto sería superior a los 33 millones de dólares.

<sup>206</sup> Diana Valeria Suárez, *Fuga de cerebros argentinos: causas y consecuencias de un fenómeno que continúa*, p. 8.

#### **4. *¿Produce fuentes de trabajo?***

Los teletrabajadores autónomos en su mayoría deben generar sus propios empleos, pero aquellos que exportan son claramente quienes han encontrado fuentes de trabajo nuevas.

Aunque sería interesante entrevistar a ambas partes en una contratación o una exportación para saber si el trabajo generado en un lugar ha perjudicado otro, o en cambio ha sido para cubrir una posición escasa, entre otros varios motivos, por ahora nos remitiremos a los datos obtenidos en nuestra investigación.

Sobre los 1605 teletrabajadores efectivos que respondieron los mayores exportadores son Costa Rica con 39 puntos porcentuales y Argentina con 25 puntos porcentuales.

Costa Rica es a su vez quien posee más teletrabajadores migrantes (30%).

Los teletrabajadores que trabajan en forma independiente representan entre el 35 y el 50% del total.

#### **5. *¿Permite una mayor inclusión socio-laboral?***

La cantidad de teleservicios diversos que encontramos que los teletrabajadores ofrecen, generan una gran perspectiva de inclusión. Entre ellos tenemos teleservicios de diversa complejidad que abrazan a una variedad de prestadores. Aunque la mayoría de ellos son profesionales, encontramos que en los países donde el teletrabajo ha tenido mayor difusión y más antigüedad, como en Argentina, el interés se extiende a nuevos sectores que incluye a niveles terciarios de educación. Lo que permitirá en el futuro que se integren al mercado de teleservicios una mayor cantidad de personas.

Etis-Lac realizó tres análisis correspondientes a subuniversos. Ellos fueron teletrabajadores con discapacidad,

teletrabajadores descendientes de pueblos indígenas y teletrabajadores según género.

Respecto del subuniverso de teletrabajadores con discapacidad encontramos que están desarrollando esta actividad personas con diferentes discapacidades, especialmente aquellos que tienen problemas de traslado, de acceso a lugares con barreras arquitectónicas y quienes tienen dificultad para utilizar el transporte público.

El segundo subuniverso de teletrabajadores descendientes de pueblos indígenas superó en número a los teletrabajadores con discapacidad. Las TICs han permitido que grupos diversos puedan aprovechar las ventajas de las comunicaciones y adquieran cada vez más protagonismo en la sociedad de la información y el conocimiento. También encontramos que utilizan esta forma de trabajo.

El último subuniverso comparó varones con mujeres y encontramos que si bien los teletrabajadores efectivos son mayoritariamente hombres, entre los teletrabajadores potenciales los porcentuales correspondientes a mujeres van aumentando por lo menos en dos de los cuatro países.

En resumen no hay limitaciones si tienen conocimientos, tecnologías, e interés en esta forma de trabajo. Las tecnologías no discriminan *per se*; el problema será atender las asimetrías en el acceso a las TICs para que el teletrabajo llegue a aquellos que lo necesiten y/o lo deseen.

Fomentar una economía del conocimiento, un mayor esfuerzo en investigación y desarrollo, contribuirá a la inclusión socio-laboral de los teletrabajadores.

## **6. ¿Por qué los call centers no se descentralizan?**

Teniendo en cuenta que los call centers empezaron en grandes estructuras donde la gente inicialmente tenía un rol de atención receptiva de consultas, la tecnología evolucionó



nó, y del ambiente mainframe se comenzó a operar con inteligencia, lo que permitió el proceso de actualización de la información residente en bases de datos de la organización.

Asimismo, la concepción inicial era la de “centro de contactos”, lo que significa un punto centralizado para la atención a clientes, es hoy una realidad que cambió. Los recursos de Internet facilitan el proceso de descentralizar y por consiguiente llevar el trabajo hacia el trabajador.

Es importante entender que a partir de la globalización y del proceso devaluatorio de nuestra moneda a partir del año 2001 Argentina comenzó un proceso madurativo y de crecimiento en operaciones offshore por lo que ya se puede comenzar a hablar de una descentralización de las operaciones a lugares donde los costos operativos son menores.

Por estos motivos, y en este nuevo contexto, incorporamos una experiencia de campo en la investigación Etis-Lac, que puso en juego una serie de variables tecnológicas, humanas y de organización, que si bien no podemos generalizar ya, tampoco permitirán realizar una única afirmación.

Ante las dificultades tecnológicas que aparecieron en el proceso de implementación<sup>207</sup> de la experiencia, es importante que las empresas proveedoras de tecnología ajusten sus programas de negocios a las nuevas practicas organizacionales del trabajo, priorizando los desarrollos que permitan una prestación eficaz, en forma remotizada, acorde con las necesidades de cada cliente y en especial, de los call centers. Deberían incorporar dentro de sus políticas de negocios que el trabajo remotizado necesita de determinados requerimientos técnicos que difieren de un cliente a otro, fundamentalmente cuando no sólo se envían paquetes de texto sino también voz y contenidos multimedia, más pesados y, por ende, con necesidades de ancho de banda y tecnología específica que permita la optimización del servicio.

<sup>207</sup> Véase el capítulo 3.

La tecnología existe y el personal técnico también, es necesario que las compañías adviertan que son nuevas alternativas de negocios a desarrollar.

En nuestra experiencia los cambios necesarios para que los agentes pudieran teletrabajar, fueron requeridos al proveedor de tecnología de comunicación IP de ABSA, lo que demandó más de tres meses en adecuar las tecnologías para poder iniciar la segunda etapa de la remotización prevista en esta investigación, con la consiguiente demora que significó al plan original. En resumen la experiencia realizada en ABSA, encontró como principal obstáculo el soporte tecnológico externo. Esta fue la causa de restricción más contundente y no el personal como suele verse en los diferentes escritos sobre teletrabajo.

Por otro lado nos importa resaltar que todo esto fue posible por el tipo de gerenciamiento de ABSA. En síntesis es indispensable profundizar el estilo de gerenciamiento basado en la confianza, las métricas obtenidas en el presente informe indican con precisión que no es indispensable gerenciar el centro con la metodología tradicional del control visual de un supervisor para que un operador haga bien su trabajo.

Ahora bien, desde la perspectiva del management, es importante destacar que hay que operar un proceso de cambio en la mente del supervisor y poder operar desde el management de la confianza.<sup>208</sup> Es este un nuevo desafío a incursionar especialmente si hablamos en la industria del call y contact center, donde esperamos que este estudio pueda colaborar para que se empiecen a tomar decisiones de cambio.

<sup>208</sup> [http://www.sergiorodsevich.com.ar/index.php?option=com\\_content&task=view&id=73&Itemid=46](http://www.sergiorodsevich.com.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=73&Itemid=46)

## ***7. ¿Hay obstáculos para las exportaciones de pequeña escala?***

Hemos encontrado que los obstáculos a las exportaciones de teleservicios pueden ser en general para arancelarios.

Fundamentalmente, los más comunes son establecidos por la legislación nacional de cada país y las prácticas administrativas.

Su existencia no siempre es identificada fácilmente y, por ende, se dificulta la real y efectiva cuantificación de sus efectos.

Consisten, unas veces, en restricciones cuantitativas, esto es, en la fijación de cupos globales o históricos que obligan al exportador a adquirir mercancías y servicios locales en contrapartida; otras veces, tales medidas se traducen en determinadas restricciones de cambios, que implican una limitación de la disponibilidad de divisas para el pago de las mercancías y/o servicios importadas; en otras ocasiones estas últimas quedan sometidas, a normas técnicas y reglamentaciones administrativas.

Los cuatro países de la investigación muestran asimetrías en la evolución de la legislación que puede facilitar la prestación de teleservicios transfronterizos.

Por sus características de prestación sin fronteras, es importante tomar iniciativas de adaptaciones legales a través de la cooperación internacional frente a los cambios que plantea el avance de las TICs, para permitir que quienes prestan teleservicios como trabajadores autónomos o independientes, cuenten en todas las jurisdicciones con las herramientas legales que permitan la normal relación entre las partes involucradas.

## CREAR FUENTES DE TRABAJO DECENTE

Para que estos mercados se conviertan en fuentes de trabajo decente para nuestra región, el equipo de investigación de Etis-Lac ha seleccionado algunos puntos que cree no podrán dejarse de lado en el futuro inmediato.

### *Necesidad de mejorar las estadísticas sobre comercio internacional de servicios*

Como se planteaba en la introducción, fue difícil encontrar estadísticas oficiales en cada uno de los cuatro países, por lo tanto no es posible aún conocer la magnitud del mercado internacional de servicios.

Este problema de ausencia estadística no es sólo sobre información de los pequeños exportadores, o de países en vías de desarrollo, sino que abarca a las grandes empresas transnacionales y a los países industrializados.

Para conocer la evolución y las oportunidades que este mercado global brindará en el futuro es importante contar con información. Esta información suele pedirse al momento del cobro de una exportación de servicios a través de la institución bancaria con documentos respaldatorios de las operaciones realizadas, cumplimentando con legislaciones que quieren evitar el lavado de dinero.

Lamentablemente estos registros llegan a los organismos centralizados de control en un solo número convertido en el rubro “otros”, o bien imbuidos en la balanza de mercaderías, sin desagregarse.

En nuestro estudio, los teletrabajadores efectivos utilizan los bancos para cobrar sus servicios.<sup>209</sup> Si el servicio ha

<sup>209</sup> Capítulo 1: El 64% de los teletrabajadores efectivos de Argentina cobran a través de un depósito bancario, una transferencia o che-

sido prestado en el exterior, la documentación a presentar en la institución bancaria es obligatoria por lo que es de suponer que la información podría ser desagregada en el futuro para llevar estadísticas más eficientes sobre el avance de este mercado.

### ***Necesidad de organizar el capital intelectual e informar a las empresas***

Cuando analizamos porque las empresas no contratarían teleservicios encontramos los siguientes motivos:

- Se desconocen los riesgos legales.
- Porque tienen un alto desempleo en su propio país.
- Desconocen cuáles son los beneficios de contratar teleservicios.

Pero les preguntamos si cambiarían su decisión y nos respondieron lo siguiente:

- 35 cambiarían su decisión si recibieran información sobre riesgos en el tipo de contratación.
- 30 cambiarían de decisión si recibieran información de cómo contratar teleservicios.
- 29 cambiarían de decisión si una institución respaldara los servicios que contratan.
- 22 cambiarían su decisión si le aseguraran precios más económicos.
- 22 cambiarían de decisión si le aseguraran una buena selección de teletrabajadores.
- 16 cambiarían la decisión si le facilitan las formas de pago.
- 13 empresas manifestaron otros motivos. Entre ellos aparece la falta de información, el que no se puede aplicar

que; en Brasil alcanza al 80%, en Colombia al 68% y en Costa Rica, que registra el porcentaje más alto de exportadores, lo hacen el 89% con esta modalidad de cobro.

en su caso, y el que dice que no le sirve. También se detectaron respuestas a título personal y no de empresa.

La modalidad de teletrabajo es muy reciente y el desconocimiento es notable entre las empresas.

Entre las respuestas que obtuvimos de las empresas son dos las que habrá que repensar:

1. Cómo se informará sobre todos los aspectos de una contratación de teleservicios local o internacional a las empresas.

2. Cómo se organizará el capital intelectual disperso en la región.

La característica del teletrabajador es trabajar en forma individual y dispersa. Su alta capacitación merece que se le brinden las oportunidades de exportar o vender sus servicios.

Las inversiones que cada país realiza en educación finalmente será la futura riqueza de su nación si logra retenerlo. En un mundo altamente competitivo se requieren recursos humanos de calidad que permita al país avanzar hacia un desarrollo sostenido pero también de políticas claras de retención de los talentos.

Sin embargo las iniciativas de apoyo son pocas.

La Comisión TIC de Usuaría, que propuso esta investigación al IDRC es una comunidad de teletrabajadores organizados como red con aspiraciones a exportar sus servicios. Es un proyecto piloto con fines de trabajo en comunidad. Estas nuevas formas reunidas a través de un objetivo de trabajo y comunicados a través de las tecnologías podrían constituir una posibilidad para que las empresas cambien su decisión o se sumen a la posibilidad de contratar servicios.

El apoyo de las instituciones de gobierno a este tipo de organización sin fines de lucro es indispensable para pensar en su desarrollo.

## ***Necesidad de pensar en el teletrabajo en todo su potencial de inclusión social***

La inclusión social no es sólo por la diversidad de servicios que se pueden ofrecer, que abarcan una gran cantidad de saberes, sino también por la cantidad de personas que por diferentes razones no pueden acceder a puestos de trabajo en empresas como personal estable, lo que solemos llamar el mercado tradicional o formal de trabajo y que trabajar de esta forma a veces representa su única posibilidad de trabajo.

Dentro de los grupos de personas excluidas encontramos a los jóvenes sin experiencia, a las mujeres con hijos pequeños o con mayores a cargo, los mayores de edad pero no lo suficiente para ingresar al sistema jubilatorio, los grupos vulnerables (enfermos de HIV, ex combatientes, ex presidiarios, ex adictos, etc.) y las personas con discapacidad.

Etis-Lac se propuso obtener datos sobre el potencial inclusivo del teletrabajo. Comprobamos, a partir de las preguntas sobre el subuniverso de teletrabajadores con discapacidad, que esta modalidad de empleo puede ser practicada por gente con diversas discapacidades. En nuestros respondentes, la más común es la dificultad para trasladarse y utilizar el transporte público, lo cual les hace más atractiva la posibilidad de teletrabajar. Pero Etis-Lac fue más que eso. También fue una experiencia piloto de teletrabajo inclusivo, ya que en nuestro equipo de investigadores participaron profesionales con discapacidad. Fruto de esa experiencia, destacamos la necesidad de que se desarrollen plataformas de educación a distancia y teletrabajo colaborativo, que sean accesibles para cualquier usuario y con cualquier tecnología, incluso en condiciones de baja conectividad. Sería deseable que las mismas estuvieran basadas en software no propietario.

También, dado que hemos encontrado un número importante de personas con discapacidad que desean teletrabajar, es conveniente contar con información para futuros teletrabajadores en formatos accesibles. Lo mismo podríamos decir sobre la información para quienes deseen exportar teleservicios.

Necesidad de contar con las tecnologías de la información y el conocimiento como derecho universal

Que cada ciudadano tenga acceso a las tecnologías de la información y el conocimiento es fundamental para el desarrollo de las naciones. Por otro lado, sin ellas no sería posible hablar de teletrabajo.

### ***Necesidad de nuevas políticas públicas***

Las políticas públicas han alentado el desarrollo del sector de software, pero no es suficiente. Es imprescindible una política pública de inversiones hacia la extensión de los servicios como aporte sustancial al proceso productivo. En ese sentido fijar metas claras a lograr en el campo de la capacitación, difusión y la oferta de teleservicios y su exportación.

Los resultados de esta investigación dan cuenta de la necesidad de un proyecto de estado, cuyo gobierno aplique una política que se apoye en instituciones sociales, empresariales, sindicales, culturales y educativos para el desarrollo exportador de servicios brindados por teletrabajadores para evitar su emigración por falta de inclusión laboral.

Hemos visto que un cuarto de los teletrabajadores de la región hoy viven de sus cobros por servicios prestados en otro país que no es el de residencia. Viven de lo que exportan.

La calificación actual de los teletrabajadores, como se detalla en el capítulo 1, es de gran complejidad. Ello se observa en la variedad de ocupaciones que se encuentran en sus ofertas y que irá creciendo paulatinamente a medida



que avancen las nuevas tecnologías que cubrirán la mayoría de las actividades productivas y de servicios, modificando las relaciones de trabajo, que traerán aparejadas consigo nuevas relaciones sociales, familiares, y culturales.

Una enérgica participación estatal que aliente la exportación de teleservicios contribuirá a su consolidación y desarrollo como fuente de recursos legítimos. Además visualizará a través de los organismos respectivos la cantidad y el potencial humano que ya se encuentran teletrabajando a través de información organizada y eficiente.

---

## ESCENARIO FUTURO DEL TELETRABAJO

Incorporar a los teletrabajadores potenciales nos permitió construir un escenario futuro donde nos permitimos destacar algunos puntos:

Los teletrabajadores potenciales de los cuatro países de la investigación igualan en cantidad o superan a los efectivos, salvo en Brasil.

En Argentina los potenciales y los efectivos son casi equivalentes. El único país donde el teletrabajo requerirá de iniciativas de información más fuertes es Brasil, dado que la tendencia es regresiva en casi el 50%.

Colombia se encuentra en una etapa de información a la sociedad y de promoción del teletrabajo y es donde se registró la mayor diferencia porcentual de respondientes que favorecieron a los teletrabajadores potenciales.

Respecto de una mayor inclusión de mujeres en el futuro, Argentina y Brasil mostraron los mejores porcentuales. Disminuyendo las diferencias entre hombres y mujeres que actualmente teletrabajan. Sin embargo, Colombia y Costa Rica ampliaron estas diferencias y podrían tener más varones que los actuales teletrabajando en el futuro.

Ante la perspectiva de desarrollo e incorporación gradual de teletrabajadores al mercado de trabajo y al comer-

cio internacional de servicios, se requerirá que la región incorpore esta nueva modalidad en su legislación del trabajo y facilite el intercambio de teleservicios para ampliar las posibilidades de trabajo reales sin obstáculos y con la organización normalizada que corresponda para que los beneficios de unos teletrabajadores no sean para perjuicios de otros.

Es importante pensar en marcos de cooperación internacional que se puedan adecuar a medida que esta modalidad de prestación de servicios a distancia se vaya desarrollando.

El interés principal para el desarrollo del teletrabajo sigue centrado en las personas mayores de 35 años, quienes en mayor medida encuentran obstáculos para el ingreso al trabajo tradicional.

El mercado laboral actual parece no entender que son también ellas, las personas mayores de 35 años, quienes cuentan con gran cantidad de años de experiencia, en muchos casos con estudios de grado y posgrado; las que componen un capital intelectual que forma la riqueza de nuestras naciones, capital que es poco considerado y que seguirá siendo desaprovechado si no vemos que los trabajadores con conocimiento y experiencia son la base de la economía del conocimiento.

Entendemos que aún falta reconocer y darle dimensión a esta nueva economía de base en el conocimiento, como dice **Leif Edvinsson**:

Los sistemas de información contable y de medición del beneficio enfatizan la eficiencia y el control de los costes, mediante la utilización del dinero como base para la toma de decisiones. Esta obsesión actual con la planificación, presupuestación y contabilización a partir de indicadores tangibles de riqueza acabará empobreciendo a la sociedad y devaluando la riqueza de las naciones, porque pasa por alto la contribución de los intangibles.<sup>210</sup>

<sup>210</sup> Leif Edvinsson (Norwegian School of Economics and Management), “¿Quiénes y dónde controlarán el capital intelectual de las naciones del mañana?”, revista *Aula Abierta*.

<http://www.madrimasd.org/revista/revista11/aula/aulas1.asp>

El mismo autor cita un estudio de la OCDE en donde Suecia se encuentra ubicada entre los primeros países que cuentan con una economía del conocimiento:

Tal y como indican todas las estadísticas sobre el país, Suecia se ha comprometido de manera entusiasta con la tecnología. De acuerdo con cierto estudio, Suecia está entre los países más avanzados en tecnologías de la información en el mundo. Esta situación no se ha alcanzado de la noche a la mañana. Se ha registrado un apoyo público a largo plazo de la tecnología (reducciones impositivas para empleados que adquieran un ordenador, seguidas de iniciativas tales como el libre acceso a Internet para estudiantes y programas de iniciación precoz de los niños a los ordenadores). Todo ello ha configurado una infraestructura y un capital estructural para la riqueza futura. Este puede ser un buen ejemplo de cómo las políticas públicas en la sociedad del conocimiento se orientan hacia el espacio de interacción entre el capital estructural social y el capital humano de los ciudadanos para alcanzar un mayor nivel de prosperidad colectiva.

Este párrafo resume la actividad interactiva, que las naciones tendrán que realizar, entre los diferentes actores sociales para que el teletrabajador no se encuentre solo navegando por mares desconocidos y con pocos instrumentos de orientación.

---

Anexo  
ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para alcanzar el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación Etis-Lac, el equipo de trabajo participó y trabajó en reuniones presenciales y virtuales desde el mes de agosto, fecha en que el proyecto fue aprobado.

Las reuniones virtuales se realizaron desde la sede ubicada en [www.ETIS-LAC.org.ar](http://www.ETIS-LAC.org.ar) (enlace directo <http://www.dednet.net/empresa/sedevirtual/campus/index.html>), que fuera donada para esta investigación por la firma Dednet. Para el ingreso a la misma, cada uno de los miembros del equipo Etis-Lac contó con una clave de acceso privada.

Las discusiones sobre cada uno de los objetivos constituyeron una construcción de consenso enriquecedora, que tuvo como principal fuente los conocimientos, la experiencia y el compromiso de todos sus integrantes.

El sitio Web diseñado se ubica en [www.ETIS-LAC.org.ar](http://www.ETIS-LAC.org.ar) y sus contenidos fueron traducidos al inglés y al portugués.

**Capítulo 1 (objetivo específico 1): *Formulario para identificar la oferta de teleservicios.*** La estrategia desarrollada para los objetivos específicos 1 y 2, consta de la puesta en funcionamiento de formularios electrónicos (uno para oferentes y otro para demandantes) donde se convocaba, a quienes estaban desarrollando (o planteaban la inten-

ción de desarrollar) actividades de teleservicios y a quienes podrían ser los demandantes de los mismos, a contestar las preguntas de los formularios.

De los respondentes quedaron constituidas sendas bases de datos, las cuales fueron exploradas a fines de conocer los aspectos salientes de cada universo.

La base de datos fue inscripta de acuerdo con la ley argentina 25.326 de Protección de Datos de Carácter Personal, reglamentada por decreto 1558/2001 y, por ende, con la garantía y protección de los datos personales, en lo que concierne al tratamiento de datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, especialmente de su honor e intimidad personal y familiar. La base de datos de Etis-Lac se encuentra inscripta por ante la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales en Argentina bajo el número 7885.

La recolección de datos (cuyo producto fue una muestra no probabilística de oferentes efectivos y potenciales y otra muestra no probabilística de demandantes de teleservicios), se adoptó en función de la no disponibilidad de marcos maestres y de la ausencia de antecedentes empíricos sobre las temáticas tratadas.

Al tratarse de muestras no probabilísticas, se recomendó a todos los intervinientes en el proyecto que aunaran esfuerzos en la difusión del proyecto a fines de contar con la mayor cantidad de casos y de esa manera se minimicen los sesgos lógicos de una muestra no probabilística.

Asociado a lo anterior, la lectura e interpretación de los resultados deben ser tratados como tendencias y no exigir un grado de exactitud análogo a los resultantes de una muestra probabilística (en éstas el error muestral es un valor plausible de medición).

**Capítulo 2 (objetivo específico 2): *Para identificar demanda de teleservicios.*** Cada país participante realizó entrevistas, y/o contactos telefónicos y por e-mail

para el envío de formularios de relevamiento de información de potencial demanda de teleservicios en:

- Embajadas acreditadas en cada país.
- Cancillería para que por su intermedio se invite a completar los formularios a las delegaciones comerciales en el exterior (consulados comerciales).
- Áreas de relaciones internacionales de los consejos y asociaciones profesionales.
- Cámaras bilaterales.
- Otros que se propusieron de los diferentes países.

***Diseño conceptual del estudio sobre intención de contratación de teleservicios de América Latina y el Caribe.***<sup>211</sup> Según los objetivos del proyecto exportación de teleservicios para la inclusión socio-laboral de América Latina y el Caribe (Etis-Lac), se procuró acercarse a una caracterización de la demanda potencial de teleservicios offshore en la región.

El formulario buscó como respondientes a aquellos demandantes efectivos y potenciales de teleservicios; distinguiendo los motivos de la contratación (y la no contratación), la caracterización de la demanda y por último los perfiles de la organización demandante y del respondiente.

**Capítulo 3 (objetivo específico 3): *Deslocalización de un puesto de call center.*** Para documentar un caso de estudio de deslocalización de puestos de teleatención (atención telefónica) en Argentina en el sector formal. Se buscaron e invitaron a varias empresas y se acordó con ABSA por considerarse la más resuelta a llevar adelante el proceso de deslocalización.

<sup>211</sup> Esta descripción compila y sistematiza los cambios surgidos a partir de la propuesta original de la Lic. Cristina Roza y las modificaciones de la Lic. Sonia Boiarov. Asimismo, incorpora las modificaciones operadas por el equipo de Etis-Lac en la reunión del 26 de enero de 2006.

En este objetivo se buscó responder a preguntas como:

- ¿Por qué? (interés de las partes en el teletrabajo).
- ¿Quién? (perfil del tele trabajador domiciliario).
- ¿Cuándo? (período de instalación del teletrabajo).
- ¿Dónde? (departamentos o áreas).
- ¿Cómo? (condiciones de implantación del sistema).
- ¿Qué? (Análisis de las tareas).
- Resultados esperados (expectativas de las partes intervinientes)

Se propuso en coordinación con la empresa y con el equipo de investigación:

- Realizar el seguimiento y documentación de los puestos remotizados (predeslocalización, y deslocalización propiamente dicha).

- Efectuar entrevistas personales a los trabajadores involucrados, a las áreas de apoyo del proyecto y a las autoridades de las empresas contratantes.

- Se realizó un intenso intercambio y discusión entre miembros del equipo de trabajo y la empresa.

- Se realizaron reuniones de información e intercambio de experiencias con las personas participantes (trabajadores, áreas vinculadas y autoridades de la empresa) y los investigadores.

- Confección de un informe analítico de la experiencia.

**Capítulo 4 (objetivo específico 4).** El estudio normativo de Argentina, Brasil, Colombia y Costa Rica contó con las acciones descritas a continuación. Se trató de identificar los potenciales obstáculos normativos que pudieran desalentar la realización de transacciones internacionales de teleservicios:

***Organismos internacionales:***

- Se estudiaron los acuerdos generales de la Organización Mundial del Comercio, a efectos de determinar los textos jurídicos de esa entidad internacional que tuvieran como objeto el comercio internacional y específicamente el de servicios.



- Se identificaron los textos jurídicos, reglas y principios contenidos en los acuerdos de la Organización Mundial del Comercio, aplicables a la exportación e importación de teleservicios.

- Se realizó un estudio de la normativa interna de los países investigados, tratados suscriptos por los mismos, precedentes judiciales e iniciativas relacionadas con las transacciones internacionales de teleservicios.

#### Argentina:

- A efectos de obtener mayor conocimiento de las experiencias con las transacciones de teleservicios se celebraron reuniones con funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de la República Argentina, relacionados con el área de negociación de servicios.

- Se visitó la Biblioteca de Naciones Unidas con sede en Buenos Aires, a efectos de recabar información y obtener constancias referidas a la clasificación de servicios utilizadas por la misma, y conocida como CCP, por tratarse de una nomenclatura más actualizada y comprensiva de los teleservicios.

- Se mantuvo contacto epistolar con las asociaciones de profesionales, como la Federación Argentina de Abogados, el Consejo de Arquitectura y Urbanismo y con el Consejo de Ingenieros de la Ciudad de Buenos Aires. Se pudo adquirir la guía elaborada por el Consejo de Arquitectura y Urbanismo para la exportación de servicios profesionales, la que fue utilizada como bibliografía de consulta.

- Se visitó la Agencia 68 de la AFIP-DGI en Argentina, especializada en temas impositivos relacionados con las exportaciones de bienes y servicios, en donde se pudo obtener información en materia de exportación de teleservicios y las respectivas imposiciones tributarias, así como el sector de Rentas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde se clarificaron cuestiones referidas a la política en materia de ingresos brutos y la exportación de servicios.

- Se mantuvo una entrevista con personal del sector Comercio Exterior y de Créditos del Banco Credicoop, casa central en Buenos Aires, quienes proporcionaron pautas referidas a la normativa bancaria y cambiaria aplicable en una operatoria relacionada con servicios. Como complemento de esta visita, se recabo en el Banco Central de la República Argentina, información sobre normativa bancaria y relacionada con el lavado de dinero.

Brasil:

Para obtener información de Brasil, se realizó un trabajo de campo en el país.

Se realizó una entrevista al secretario del área de Servicios del Ministerio de Desarrollo y Comercio Exterior de Brasil.

Se participó del evento de Río Info 2006, para tomar contacto personal con abogados especialistas que permitieran ampliar la información colectada y ratificar la vigencia de la misma.

Así, se entrevistó a la Dra. Cándida Machado, abogada del Sindicato de Empresas de Informática y a la Dra. Tania Maria Sales del estudio Veirano Abogados, de Río de Janeiro con la que se conversó sobre la situación de la normativa en materia de bases de datos y seguridad en el manejo de la información en los mismos.

Durante el Río Info 2006 se asistió a dos eventos programados, relacionados con la migración al software de fuente libre en la que se encuentra Brasil y el otro con relación a la normativa en materia de software.

La primera dictada por la Dra. Sales y la otra con la intervención del Lic. Benito Paret de Brasil, Francisco J. López Lira Hinojo, de México, y Gabriel Baum, de Argentina, todos profesores universitarios, con quienes se mantuvo charlas informales con el objeto de ampliar la visión sobre el tema que nos ocupa.

Colombia y Costa Rica:

Se efectuó una tarea de investigación a partir de bibliografía a la que se accedió utilizando los medios virtuales a disposición del público en la Red.

Se tomó contacto con entidades empresarias y consulares quienes facilitaron los datos de sitios web especializados en la Red y se mantuvo contacto por correo electrónico.

**Informe final.** Se confeccionó un informe final con la información recolectada para el objetivo 4; se ordenó en forma sistematizada, tratando de clarificar las carencias identificadas, sugiriendo la conveniencia de remoción de determinados obstáculos que desalientan las transacciones y proponiendo medidas de aliento para el comercio internacional de teleservicios.

---

## BIBLIOGRAFÍA

### AUTORES

#### A

Zenaida Acosta de Valencia, “Liberalización de los servicios de telecomunicaciones en Colombia”, documento 262, julio 30 de 2004.

[www.dnp.gov.co/archivos/documentos/GCRP\\_](http://www.dnp.gov.co/archivos/documentos/GCRP_)

[Boletines\\_Virtuales/ Numero\\_20\\_septiembre\\_2004.pdf](#)

Martha Alles, “La gestión de recursos humanos por competencias”, *Gestión por competencias. El diccionario*, 2ª reimp, Granica, Buenos Aires, 2004, p. 20.

Auilino González Álvarez, “Reflexiones acerca del impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el colectivo de personas discapacitadas”.

<http://www.auxilialugo.org/quili1.htm>

#### B

Sonia A. Boiarov, “El correo electrónico y el teleemprendedor”, Centro de Teletrabajo y Teleformación, Argentina, mayo de 2005.

<http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/actualidad/0052.php>

Sonia Boiarov, “Busca una empresa que quiera realizar una experiencia piloto”, Centro de Teletrabajo y Teleformación, Argentina, Etis-Lac, junio de 2006.

[http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina\\_0050.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0050.php)

Sonia A. Boiarov y Naum Poliszuk, “Principales críticas al teletrabajo: Centro de Teletrabajo y Teleformación”, Argentina, octubre de 2006.

[http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial\\_0091.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0091.php)

Sonia A. Boiarov y Naum Poliszuk, “Speedy Teletrabajo. Centro de Teletrabajo y Teleformación”, Argentina, septiembre de 2006.

[http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial\\_0090.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/editorial/editorial_0090.php)

## C

Embajador Luiz Tupy Caldas de Moura, representante permanente adjunto del Brasil ante Naciones Unidas, en nombre de los países del Mercosur y asociados, Nueva York, 26 de octubre del 2000.

<http://www.un.int/brazil/speech/00dlctm-trade-mercosul-2610.htm>

Andrea Catalano, “Argentina, Centro Regional de Servicios de Teletrabajo”, Infobae, Revista *Password*, 1 de mayo de 2006.

[http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina\\_0048.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0048.php)

Andrea Catalano, “La industria invisible en la Argentina”, *Infobae*, 2005.

[http://www.cessi.org.ar/sadosky/sadosky\\_2005\\_ganadores.pdf](http://www.cessi.org.ar/sadosky/sadosky_2005_ganadores.pdf)

<http://www.clubdeprogramadores.com/newsletter/ACPNL-0027-13112005/index.html?PHPSESSID=49ff39e45fa2e0e4434742c7a4aec918#noticia3>

[http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina\\_0048.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0048.php)

Senador Hélio Costa, apresenta projeto que proíbe envio de mensagens eletrônicas indesejáveis pela Internet.  
[http://www.heliocosta.com/noticias/030829\\_spam.htm](http://www.heliocosta.com/noticias/030829_spam.htm)

## D

Pascal Debordes, *Coaching. Entrenamiento eficaz de los comerciales. Cómo motivar y hacer progresar a la fuerza de ventas*, Introducción, p. 14, Gestión 2000, Barcelona, 1998.

Vittorio Di Martino, *El teletrabajo en América Latina y el Caribe*, Ginebra, septiembre de 2004.  
<http://www.idrc.ca/uploads/user-S/11023387681>  
traduccion\_telework\_\_esp.pdf

## G

Carolina Gruffat, “Crearon un barómetro de banda ancha en el país portal educativo del estado argentino”, *Educar*, agosto de 2006.  
<http://weblog.educ.ar/sociedadinformacion/archives/007901.php>

## H

Silvina Heguy, “El mapa genético de argentina”, *Clarín*, Buenos Aires, Argentina, enero de 2005.  
<http://www.clarin.com/diario/2005/01/16/sociedad/s-03415.htm>

## K

Philip Kotler y Gary Armstrong, *Mercadotecnia. Cómo medir y pronosticar la demanda*, 6ª ed. cap. 8, p. 268, México, 1996.

## L

“Lovaglio Saravia, Antonio; Irrazábal, Juan Manuel, y Perie, Hugo Rubén”, N° de expediente 5084-d-2006, trámite parlamentario 124, Sumario régimen de delitos informáticos. Giro a comisiones legislación penal; comunicaciones e informática.  
<http://www1.hcdn.gov.ar/proyxml/expediente.asp?fundamentos=si&numexp=5084-D-2006>

## M

Guillermo Márquez, *Elementos teóricos del comercio internacional de servicios*, Instituto Centro Americano de Administración Pública, Centroamérica.

<http://www.icap.ac.cr/documento/elemteor.htm>

<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/95000-99999/98433/norma.htm>

Vittorio Di Martino, “Puesta en marcha del teletrabajo”, *El teletrabajo en América Latina y el Caribe*, p. 4, proyecto N° 102374, Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Canadá-Ginebra, septiembre de 2004.

[http://web.idrc.ca/es/ev-67035-201-1-DO\\_TOPIC.html](http://web.idrc.ca/es/ev-67035-201-1-DO_TOPIC.html)

Diego Melamed, “Vivir en otras tierras”, *La Nación*, Buenos Aires, 29 de mayo de 2005.

[http://www.lanacion.com.ar/Archivo/nota.asp?nota\\_id=708375](http://www.lanacion.com.ar/Archivo/nota.asp?nota_id=708375)

Micheli, J., “Digitofactura: flexibilización, Internet y trabajadores del conocimiento”, *Comercio Exterior*, 52 (6), pp. 522-536, 2002.

<http://www.revistaespacios.com/a03v24n01/03240121.html#3>

## O

Luis Ople, “Ahora, el debate de fondo”, *Forum de Comercio Internacional*, N° 3/2002, Programa de Doha para el Desarrollo.

[http://www.forumdecomercio.org/news/fullstory.php/aid/418/Programa\\_de\\_Doha\\_para\\_el\\_Desarrollo:\\_Ahora,\\_el\\_debate\\_de\\_fondo.html](http://www.forumdecomercio.org/news/fullstory.php/aid/418/Programa_de_Doha_para_el_Desarrollo:_Ahora,_el_debate_de_fondo.html)

Ortiz Chaparro, Francisco, “El teletrabajo y la movilidad geográfica y social”, *Bitácora*, “Sección Trabajo y Empleo”, blog sobre modalidad laboral de *Tendencias*, 21 de mayo de 2007.

<http://www.tendencias21.net/trabajo/ndex.php?action=article&numero=15>

## P

Cintia Perazo, “Software corporativo, un mercado que crece exponencialmente”, suplemento “Tecnología”, de *lanacion.com*, Buenos Aires, Argentina, enero de 2007.

<http://www.lanacion.com.ar/876689>

Celso Porras y Carlos Porras, *Comercio internacional de servicios: problemas conceptuales y perspectivas en su medición en Costa Rica*, Ministerio de Relaciones Exteriores de Costa Rica, 1996.

<http://www.comex.go.cr/difusion/ciclo/1996/porras.htm>

José Antonio Poveda Salvatierra, “La formación del capital humano y sus beneficios sociales”, *La Prensa*, Buenos Aires, Argentina, enero de 2004.

<http://www.laprensa.com.ni/archivo/2004/enero/28/economia/economia-20040128-08.html>

## R

Senadora Claudia Rodríguez de Castellanos, “Teletrabajo: elemento generador de ingresos y empleo”, Senado de la República de Colombia, noviembre de 2006.

[http://abc.senado.gov.co/prontus\\_senado/site/artic/20061114/pags/20061114193806.html](http://abc.senado.gov.co/prontus_senado/site/artic/20061114/pags/20061114193806.html)

Sergio Rodsevich Consulting, [http://www.sergiorodsevich.com.ar/index.php?option=com\\_content&task=view&id=73&Itemid=46](http://www.sergiorodsevich.com.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=73&Itemid=46)

## T

Canciller Jorge Enrique Taiana, Reunión de la Misión Multisectorial a la India, Nueva Delhi, 6 de julio de 2006.

<http://www.mrecic.gov.ar/portal/cancilleria/discursos/taiana/d060706.html>

Gustavo Terrera, “HomeShoring, Centro de Teletrabajo y Teleformación”, Argentina, abril de 2006.

[http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina\\_0048.php](http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/argentina/argentina_0048.php)

Allan Wagner Tizón, “Integrarse para la globalización”, *Opinión*.

<http://www.merco-sur.net/opinion/>

## V

Mariano Vázquez, “Coaching ontológico para teletrabajadores”, octubre de 2006.

[http://www.sergiorodsevich.com.ar/index.php?option=com\\_content&task=view&id=67&Itemid=47](http://www.sergiorodsevich.com.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=67&Itemid=47)



## ARTÍCULOS Y SITIOS WEB CONSULTADOS

### A

ABSA, [www.aguasbonaerenses.com.ar](http://www.aguasbonaerenses.com.ar)

“Actividades susceptibles a realizar mediante el teletrabajo”, sección Empleos.

<http://www.discapnet.es/Discapnet/Castellano/Empleo/Teletrabajo/Actividades/default.htm>

“Acuerdo de adaptación competitiva con Brasil”, Presidencia de la Nación Argentina.

<http://www.presidencia.gov.ar/Articulo.aspx?cdArticulo=2798>

Administración Federal de Ingresos Públicos.

[http://www.afip.gov.ar/programas/guiavirtual/consultas\\_detalle.aspx?id=692016](http://www.afip.gov.ar/programas/guiavirtual/consultas_detalle.aspx?id=692016)

Aduana Argentina, Centro de información Integral para el Comercio exterior.

[www.aduanaargentina.com](http://www.aduanaargentina.com)

“Anteproyecto de Ley de Protección del Correo Electrónico”.

<http://www.caminandoutopias.org.ar/contenidos/notas/actualidad/0052.php>

### B

Banco Central de Costa Rica.

[http://www.bccr.fi.cr/flat/bccr\\_flat.htm](http://www.bccr.fi.cr/flat/bccr_flat.htm)

Banco central de la república Argentina.

<http://www.bcra.gov.ar>

Banco de la República de Colombia.

<http://www.banrep.gov.co/>

### C

“Cadastro de Pessoas Físicas”, CPF, Ministerio de Hacienda de Brasil.

<http://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/ATCTA/CPF/default.htm>

“Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica”, CNPJ, Ministerio de Hacienda de Brasil.

<http://www.receita.fazenda.gov.br/PessoaJuridica/cnpj/ConsulSitCadastralCnpj.htm>

- [http://transparenciaeconomica.mef.gob.pe/faq/conveniosdobletributacion/conveniosdobletributacion4.asp#\\_ftn7](http://transparenciaeconomica.mef.gob.pe/faq/conveniosdobletributacion/conveniosdobletributacion4.asp#_ftn7)
- “Cámara aprueba penalidades para delitos en Internet”, *Noticias de América Latina y el Caribe*, noviembre de 2003.
- <http://www.adital.com.br/site/noticia.asp?lang=ES&cod=9718>
- Cámara Costarricense de Tecnología de Información y Comunicación.
- <http://www.camtic.org/ES/>
- “Carta Rogatoria N° 8279-4, República Argentina”, revista *La Ley*, suplemento “Diario”, 11 de agosto de 1998, pp. 4 a 6.
- “Catalogo institucional, Dirección Nacional de Cuentas Internacionales”, Ministerio de Economía y Producción, Centro de Documentación e Información.
- <http://catalogo.mecon.gov.ar/entidad.php?ent=149>
- Centro de Seletrabajo y Teleformación, Facultad de Ciencias Sociales, Carrera de Relaciones del Trabajo de la Universidad de Buenos Aires.
- <http://www.caminandoutopias.org.ar>
- Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (Celade), Comisión Económica para América Latina (Cepal), “Indicadores para el seguimiento del programa de acción de la CIPD”.
- <http://celade.cepal.cl/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?>
- Clasificación de Actividades Económicas, CIIU, Rev. 3, derivada del ISIC, Rev. 3, International Standard Industrial Classification of all Economic Activities.
- <http://unstats.un.org/unsd/cr/ctryreg/ctrydetail.asp?id=421>
- Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo.
- <http://www.cinde.org/escpcinde.shtml>
- “Código Aduanero”, Boletín Oficial, N° 24633, 23 de marzo de 1981.
- <http://infoleg.mecon.gov.ar/infoleginternet/vernorma.do?Id=16536>
- “Código Sustantivo del Trabajo”, Secretaría del Senado República de Colombia.
- [http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/C\\_SUSTRA.HTM](http://www.secretariasenado.gov.co/leyes/C_SUSTRA.HTM)

- Comercio Electrónico Global.  
<http://www.e-global.es/modules.php?name=News&file=print&sid=188>
- Comercio Transfronterizo, Cámara de Comercio de Santiago.  
<http://www.chilexportaservicios.cl/ces/default.aspx?tabid=2310>
- Comisión Asesora de Alta Tecnología.  
<http://www.caatec.org/ereadiness/asps/goto.asp?pag=programa.htm&lang=esp>
- Comisión TIC de Usuaría.  
[www.tic.org.ar](http://www.tic.org.ar)
- Comunicado de prensa, OIT, Ginebra.  
<http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pr/2007/2.htm>
- “Conceptos tributarios para exportadores”, Proexport Colombia.  
<http://www.proexport.com.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo3934DocumentNo3338.DOC>
- “Congreso Latinoamericano de Microcrédito”, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.  
[http://www.foncap.com.ar/micronica\\_ver\\_notas.asp?micronica\\_id=7&nota\\_id=79](http://www.foncap.com.ar/micronica_ver_notas.asp?micronica_id=7&nota_id=79)
- “Constituição da República Federativa do Brasil de 1988”, Presidencia de la República de Brasil.  
[http://www.oas.org/juridico/MLA/pt/bra/pt\\_bra-inttext-const2006.pdf](http://www.oas.org/juridico/MLA/pt/bra/pt_bra-inttext-const2006.pdf)
- Constitución Política de Colombia, Banco de la República de Colombia.  
<http://www.banrep.gov.co/regimen/resoluciones/cp91.pdf>
- “Costa Rica Verde e Inteligente: Estrategia Nacional para el Sector de Tecnologías de la Información (TI)”.  
[http://www.camtic.org/ES/estrategia\\_nacional\\_tic/](http://www.camtic.org/ES/estrategia_nacional_tic/)
- Control Ciudadano Red Internacional de Organizaciones.  
<http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/>

## D

- “Declaración aduanera de exportación”, Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica.  
[http://www.procomer.com/regimen/index.cfm?queHacer=loadPage&page=declaracion\\_aduanera](http://www.procomer.com/regimen/index.cfm?queHacer=loadPage&page=declaracion_aduanera)

Decreto 2121/1994, Poder Ejecutivo Nacional (PEN), 30 de noviembre de 1994, *Boletín Oficial*, N° 28032, del 5 de diciembre de 1994.

Despacho Aduanero de Mercaderías, Ministerio de Hacienda de Brasil.

<http://www.receita.fazenda.gov.br/Aduana/ProcAduExpImp/DespAduMercad.htm>

<http://www.professorsoares.adv.br/CTN.html>

*Diario Oficial de Colombia*, N° 45.058, 9 de enero de 2003, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios República de Colombia, ley 794, de 2003.

<https://www.superservicios.gov.co/basedoc/docs/leyes/10794003.html>

*Diario Oficial de Colombia*, año CXXXVII, N° 44608, 8 de noviembre de 2001, Ley 67, de 1999, cap. I, art. 10, del decreto 2685 de 1999, modificado por el art. 2° del decreto 1198, de 2000. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de la República de Colombia.

<http://www.dian.gov.co/>

Dirección General de tributación del Gobierno de Costa Rica.

<http://www.tramites.go.cr/manual/espanol/9/9-1.htm>

## E

Economist Intelligence Unit, *The Economist*, “The 2006 e-readiness rankings”.

[http://graphics.eiu.com/files/ad\\_pdfs/2006Ereadiness\\_Ranking\\_WP.pdf](http://graphics.eiu.com/files/ad_pdfs/2006Ereadiness_Ranking_WP.pdf)

Educ.ar.

<http://weblog.educ.ar/sociedad-informacion/archives/007901.php>

“Encuesta nacional de personas con discapacidad, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo de la República Argentina”.

[http://www.indec.mecon.gov.ar/webcenso/ENDI\\_NUEVA/index\\_endi.asp](http://www.indec.mecon.gov.ar/webcenso/ENDI_NUEVA/index_endi.asp)

“Encuesta sobre discapacidades, deficiencias y estado de salud 1999”, Instituto Nacional de Estadísticas de España.

<http://www.ine.es/inebase/cgi/um?M=>

[%2Ft15%2Fp418&O=inebase&N=&L=0](http://www.ine.es/inebase/cgi/um?M=%2Ft15%2Fp418&O=inebase&N=&L=0)

- “Estrategia Nacional de TIC”, Cámara Costarricense de tecnología de información y comunicación  
[http://www.camtic.org/ES/estrategia\\_nacional\\_tic/estrategia\\_en\\_breve/](http://www.camtic.org/ES/estrategia_nacional_tic/estrategia_en_breve/)
- “Estudio sobre el estado de situación del comercio de servicios en la región, incluyendo el nivel de compromisos consolidados en la OMD, la información estadística disponible y el impacto de su liberalización”, ALADI/SEC/Estudio166, informe de avance, 31 de diciembre de 2003.  
<http://www.chilexportaservicios.cl/ces/Portals/18/Impacto%20Servicios%20ALADI.pdf>
- “Europa gana puestos en la carrera de la sociedad de la información. El sector de TI europeo se consolida como el de mayor crecimiento del mundo”, *Computerworld*.  
<http://www.idg.es/computerworld/ranking06.asp>
- “Exportación de servicios”, Ministerio de Desenvolvimiento, Industrias y Comercio Exterior de Brasil, Secretaria de Comercio y Servicios.  
<http://www.desenvolvimento.gov.br/sitio/scs/scs/ExportacoesServicos.php> [www.mdic.gov.br](http://www.mdic.gov.br)

## F

- Foncap S. A. Fondo del Capital Social, Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.  
[http://www.foncap.com.ar/micronica\\_ver\\_notas.asp?micronica\\_id=7&nota\\_id=80](http://www.foncap.com.ar/micronica_ver_notas.asp?micronica_id=7&nota_id=80)

## G

- “Ganadores Sadosky Argentina 2005”, Cámara de Empresas de Software & Servicios Informáticos de la República Argentina.  
[http://www.cessi.org.ar/sadosky/sadosky\\_2005\\_ganadores.pdf](http://www.cessi.org.ar/sadosky/sadosky_2005_ganadores.pdf)
- “Gobierno electrónico en Argentina”.  
<http://www.argentina.gov.ar/argentina/portal/paginas.dhtml?pagina=583>
- “Guía de trámite”.  
<http://www.argentina.gov.ar/argentina/tramites>

## H

“Hogar digital”, Telefónica de España, España 2003.  
[http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/pdf/informes/espana\\_2003/hogar.pdf](http://www.telefonica.es/sociedaddelainformacion/pdf/informes/espana_2003/hogar.pdf)

## I

Indec, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.  
<http://www.indec.gov.ar/nuevaweb/cuadros/2/p020201.xls>

“Indicadores de desarrollo”.  
[http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/flash\\_content/index.html?lan=es&ind=A4](http://www.socialwatch.org/es/indicadoresDesarrollo/flash_content/index.html?lan=es&ind=A4)

Información legislativa, Ministerio de Economía y Producción, Centro de documentación e Información, Tratados, Convenios y Acuerdos Internacionales de los cuales Argentina es parte Integrante, materia económica.  
<http://infoleg.mecon.gov.ar/basehome/tratados.htm> <http://www.cedom.gov.ar/>

Información Legislativa Ministerio de Economía y Producción, Centro de Documentación e Información, Protección de los datos personales, ley 25.326.  
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/60000-64999/64790/norma.htm>

Información legislativa, Ministerio de Economía y Producción, Centro de Documentación e Información, Firma digital, ley 25.506.  
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/70000-74999/70749/norma.htm>

Información legislativa, Ministerio de Economía y Producción, Centro de Documentación e Información, Impuestos, decreto 280/97.  
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/40000-44999/42701/texact.htm>

“Información por sectores de servicios”, Organización Mundial de Comercio, Servicios.  
[http://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/serv\\_s/ serv\\_sectors\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/ serv_sectors_s.htm)

Instituto Brasileño de Geografía y Estadísticas.  
[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/ accesoainternet/internet.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/ acessoainternet/internet.pdf)

Instituto Costarricense de Electricidad, Agencia Virtual.  
[www.grupoice.com](http://www.grupoice.com)

Instituto Nacional de Estadísticas de España.  
[www.ine.es](http://www.ine.es)

## L

“La experiencia de Brasil”, Convención de Palermo, Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional”.

[http://www.uncjin.org/Documents/Conventions/dcatoc/final\\_documents\\_2/convention\\_spa.pdf](http://www.uncjin.org/Documents/Conventions/dcatoc/final_documents_2/convention_spa.pdf)

“La formación del capital humano y sus beneficios sociales”, diario *La Prensa*, 28 de enero de 2004.

<http://www.ni.laprensa.com.ni/archivo/2004/enero/28/economia/economia-20040128-08.html>

Ley 67 de 1999, cap. I, art. 10, del decreto 2685 de 1999, modificado por el art. 2º del decreto 1198 de 2000.

<http://www.proexport.com.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo3934DocumentNo3338.DOC>

Ley 2179, decreto 246/06, Impuesto sobre los ingresos brutos, cap. II: “De las exenciones”, Dirección General de Rentas. Municipalidad de la Capital Federal.

[http://www.rentasgcba.gov.ar/info\\_gral/legislacion/ley\\_150\\_t2\\_cap02.html](http://www.rentasgcba.gov.ar/info_gral/legislacion/ley_150_t2_cap02.html)

Ley 22.415, Poder Ejecutivo Nacional, 5 de febrero de 1981, Código Aduanero, publicada en el *Boletín Oficial*, N° 24633, del 23 de marzo de 1981.

<http://infoleg.mecon.gov.ar/infoleginternet/vernorma.do?Id=16536>

Ley 24.176, Honorable Congreso de la Nación Argentina, 30 de septiembre de 1992, publicada en el *Boletín Oficial*, N° 27504, del 30 de octubre de 1992.

<http://www.aduanaargentina.com>

<http://www.afip.gov.ar>

<http://www.bcra.gov.ar>

Ley 25.063, Honorable Congreso de la Nación Argentina, 7 de diciembre de 1998, publicada en el *Boletín Oficial*, N° 29053, del 30 de diciembre de 1998, Reforma tributaria,

- modificaciones en los impuestos al valor agregado a las ganancias y sobre los bienes personales en el régimen de los recursos de la seguridad social y el Código Aduanero.  
[http://www.mecon.gov.ar/sip/dniaf/tributos\\_vigentes.pdf](http://www.mecon.gov.ar/sip/dniaf/tributos_vigentes.pdf)
- Ley 25.856, 4 de diciembre de 2003, Industria Producción de Software, publicada en el *Boletín Oficial*, N° 30313, del 8 de enero de 2004.  
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/verNorma.do?id=91606>
- Ley 25.922, Cámara de Diputados de la Nación, Argentina, septiembre de 2004, Promoción de la industria del software.  
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/95000-99999/98433/norma.htm>
- “Lista de clasificación sectorial de los servicios de la OMC”.  
[http://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/serv\\_s/serv\\_s.htm](http://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/serv_s.htm)
- “Lista de teleservicios”.  
<http://www.discapnet.es/Discapnet/ Castellano/Empleo/Teletrabajo/Actividades/default.htm>
- “Los contact centers del siglo XXI. La comunicación del futuro, hoy”, *Noticias*.  
<http://uc.la.logicalis.com/noticia5.htm>
- “Los trabajadores a domicilio y la economía mundial. Quitarles la máscara de invisibilidad”.  
[http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/pacto/cue\\_gen/ tra\\_dom.htm](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/doc/cinter/pacto/cue_gen/ tra_dom.htm)

## M

- “Manual de estadísticas del comercio internacional de servicios”, documentos estadísticos, serie M, N° 86, 2003, Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, División de Estadística  
[http://unstats.un.org/unsd/tradeserv/Papers/m86\\_spanish.pdf](http://unstats.un.org/unsd/tradeserv/Papers/m86_spanish.pdf)
- “Migración por regiones: América Latina y el Caribe”, *Tendencias*, UNFPA (United Nations Population Fund).  
[http://www.unfpa.org/swp/2006/presskit/docs/factsheet\\_lac\\_spa.doc](http://www.unfpa.org/swp/2006/presskit/docs/factsheet_lac_spa.doc)



Ministerio de Comercio Industria y Turismo de la República de Colombia.

<http://www.mincomercio.gov.co/eContent/home.asp>

Ministerio de Hacienda, República de Costa Rica.

[www.hacienda.go.cr](http://www.hacienda.go.cr)

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de la República de Colombia.

[www.mincomercio.gov.co/](http://www.mincomercio.gov.co/)

Ministerio del Interior y Justicia del Gobierno de Colombia.

<http://www.mininteriorjusticia.gov.co/adminFiles/14-18.pdf>

Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto, Centro de Economía Internacional, Panorama del Comercio Exterior de Servicios. Primer trimestre de 2006.

<http://cei.mrecic.gov.ar/pdf/com/servicios/Servicios106.pdf>

Ministerio de Relaciones Exteriores, Gobierno Bolivariano de Venezuela, declaración oficial del 19 de noviembre de 2006.

[http://www.venezuelareal.org/dword/MRE\\_salida\\_vla\\_3G.doc](http://www.venezuelareal.org/dword/MRE_salida_vla_3G.doc)

## **N**

National Classifications, United Nations Statistics Division.

<http://unstats.un.org/unsd/cr/ctryreg/ctrydetail.asp?id=319>

## **P**

“Panorama del Comercio Internacional de Servicios 2005”, año 1, julio de 2006, Secretaría de Comercio y Servicios, Ministerio de Desarrollo, Industria y Comercio Exterior.

<http://www.exportapymes.com/comercio-exterior-america-esp/brasil-impulsara-aexportacion-de-servicios/>

“Panorama Laboral”, OIT (Organización Internacional del trabajo), Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2006.

[http://www.oit.org.pe/portal/documentos/pl\\_2006\\_esp\\_final.pdf](http://www.oit.org.pe/portal/documentos/pl_2006_esp_final.pdf)

“Perfil sectorial. Servicios a las empresas”, Proexport, Dirección de Información Comercial, Subdirección de Análisis de Inversión, Colombia.

<http://www.proexport.com.co/>

Política Industrial, Tecnológica e de Comércio Exterior, Ministério de Desenvolvimento de Brasil.

<http://www.desenvolvimento.gov.br/sitio/ascom/ascom/polindteccomexterior.php>

“¿Por qué Costa Rica? “, Cámara Costarricense de Tecnología de Información y Comunicación, nota “Hábitat TIC”.

[http://www.camtic.org/ES/habitat\\_tic/por\\_que\\_costa\\_rica/#legal](http://www.camtic.org/ES/habitat_tic/por_que_costa_rica/#legal)

“¿Por qué disminuye el desempleo en Europa?”.

<http://www.escenario2.org.uy/numero3/juanmanuel.html>

“Prefeitura entrega à população mais dois novos Telecentros na Zona Sul”, Prefeitura da Cidade de São Paulo.

<http://www.telecentros.sp.gov.br/>

“Producción y pportaciones TIC”, Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica.

<http://www.procomer.com/capacitacion/capacidad-exportadora.cfm>

Programa Nacional para la Sociedad de la Información, Secretaría de Comunicaciones.

<http://www.psi.gov.ar>

Programa Nacional para la Sociedad de la Información, Secretaría de Comunicaciones, Programa Nacional para el Desarrollo del Teletrabajo.

<http://www.psi.gov.ar/PNDT.htm>

## R

Radiográfica Costarricense S. A.

<http://www.racsa.co.cr>

“Regulamento do Mercado de Câmbio e Capitais Internacionais”, Ministério de Hacienda de Brasil, Banco Central de Brasil.

[http://www.bndes.gov.br/espanol/progsoft\\_es.asp](http://www.bndes.gov.br/espanol/progsoft_es.asp)

“Reporte Anual”, Corporación Interamericana de Inversiones.

<http://spanish.iic.int/annualreport/>

Revista *i-technology*, N° 117, marzo de 2007.

<http://www.i-technology.cl>

## S

“Sector externo. Exportación en millones de dólares”, Serie Tendencia, ciclo desde 1991 en adelante, Instituto Nacional de Estadísticas y Censo de la República Argentina.  
<http://www.indec.gov.ar/>

“Software corporativo, un mercado que crece exponencialmente”, *La Nación*, Tecnología.  
<http://www.lanacion.com.ar/876689>

Superintendencia de Sociedades Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de la República de Colombia, “Comercializadora internacional”, enero de 2007.  
<http://www.supersociedades.gov.co/ss/drvisapi.dll?MIval=sec&dir=45&id=26085&m=td&a=td&d=depend>

## T

“Teletrabajo y discapacidad”, *Discapnet*, Sección Empleos.  
<http://www.dicapnet.com/Dicapnet/Castellano/Empleo/Teletrabajo/Teletrabajo+y+discapacidad/default.htm>

Temas 92 (a), “Comercio y Desarrollo”, y 92 (b), “Productos Básicos”, intervención de S. E. el Señor Embajador Luiz Tupy Caldas de Moura, representante permanente adjunto del Brasil ante Naciones Unidas, en nombre de los países del Mercosur y asociados, Nueva York, 26 de octubre del 2000.

<http://www.un.int/brazil/speech/00dlbcm-trade-mercosul-2610.htm>

TIC (teleservicios en la sociedad de la información y el conocimiento).

<http://www.tic.org.ar/?op=Asociacion>

“Tipos de teletrabajo”, *Hand Book Mirti*, 1998.

<http://www.teleworkmirti.org/handbook/spagnolo/2types.htm>

Tratado de Libre Comercio República Dominicana, Centroamérica-Estados Unidos, Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica.

<http://www.comex.go.cr/acuerdos/comerciales/CAFTA/default.htm>

## U

Unidad Administrativa Especial, Dirección Nacional de Derecho de Autor, Ministerio del Interior y de Justicia, República de Colombia.

<http://www.derautor.gov.co/htm/Home.asp>

“Un reto para la sociedad de la información”, *Brecha Digital*, Federación de Comunicación y Transporte, cap. IV, p. 8, abril de 2005.

[www.fct.ccoo.es/actual/documentos/brecha\\_digital/](http://www.fct.ccoo.es/actual/documentos/brecha_digital/)

[brecha\\_digital\\_opt.pdf](#)