

Isabella Escobar Álvarez; Isabela Saavedra Oliveros

<https://doi.org/10.5281/zenodo.14853935>

ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Call center en Bogotá: Un microcosmos de la globalización y sus efectos en el empleo

Call center in Bogotá: A microcosm of globalization and its effects on employment

Isabella Escobar Álvarez

isabella.escobar@urosario.edu.co

Facultad de Estudios Políticos, Internacionales y Urbanos; Universidad del Rosario,
Bogotá, Colombia

<https://orcid.org/0009-0004-7957-0918>

Isabela Saavedra Oliveros

isaavedraol@alumni.unav.es

Facultad de Comunicación, Universidad de Navarra, Pamplona, Navarra, España

<https://orcid.org/0009-0005-5508-447X>

Recibido: 30/11/2023

Revisado: 15/12/2023

Aprobado: 18/12/2023

Publicado: 03/01/2024



RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo mostrar el impacto del salario mínimo, la inversión extranjera directa, la transferencia tecnológica y la actividad económica en la generación de empleo en Call Centers de Bogotá con operaciones en el extranjero. Para el análisis de la información se utilizó una base de datos especializada de la cámara de comercio de Bogotá, el enfoque que se utilizó es de carácter estadístico matemático mediante el método de modelamiento de regresión lineal, que permitió validar la significancia estadística y el grado de asociación y explicación de las variables. El modelo fue estimado entre los años 2007 a 2022 con información de 22 Call Center que evidenciaron prestación de servicios de exportación. Como resultado, se observó un índice de determinación del 96% entre las variables. Es posible concluir que el empleo que generan los Call Center, se presenta en términos marginales, debido a que los clientes del exterior atendidos no inciden en la generación de nuevas unidades de trabajo y el ajuste anual del salario mínimo en Colombia no contribuye al aumento del empleo. Por su parte, la inversión extranjera directa contribuye positivamente en generación de nuevos puestos de trabajo.

Descriptor: Call center; empleo; exportación de servicios; inversión extranjera. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The objective of this article is to show the impact of the minimum wage, foreign direct investment, technological transfer and economic activity on the generation of employment in Call Centers in Bogotá with operations abroad. For the analysis of the information, a specialized database from the Camara de Comercio of Bogotá was used. The approach used is of a mathematical statistical nature through the linear regression modeling method, which allowed validating the statistical significance and the degree of association and explanation of the variables. The model was estimated between the years 2007 to 2022 with information from 22 Call Centers that evidenced the provision of export services. As a result, a determination index of 96% was observed between the variables. It is possible to conclude that the employment generated by Call Centers is presented in marginal terms, because the foreign clients served do not affect the generation of new work units and the annual adjustment of the minimum wage in Colombia does not contribute to the increase in the employment. Besides, foreign direct investment contributes positively to the generation of new jobs.

Descriptors: Call Center; employment; export of services; foreign investment. (UNESCO Thesaurus).



INTRODUCCIÓN

La industria de información y comunicaciones presenta una participación moderada en la generación de valor de la economía en Bogotá del 4.07%, (DANE, 2023) sin embargo, genera empleos en la ciudad, con diferentes niveles de aprendizaje. En este contexto, se pretende analizar la estimación del empleo en los Call Center. La base teórica de este análisis radica en la premisa que la política que afecta el costo del factor trabajo, como el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente SMMLV incide en la dinámica de la generación de nuevos empleos en este sector.

Los centros de atención de llamadas o Call Center surgen en la década de los setenta como respuesta a la necesidad de atender masivamente a futuros o potenciales clientes. Como resultado de esta actividad, en la década de los noventa, la actividad se externalizó y la figura de outsourcing especializado, se identificó como el verdadero motor de difusión de esta industria. (Micheli, 2007). Este método, de interactuar con los consumidores se ha caracterizado por el desarrollo de la infraestructura tecnológica, la información y la fuerte disminución de los costos en las telecomunicaciones.

Bajo esta dinámica, en 2021 las exportaciones del sector de Business Process Outsourcing BPO en Colombia registraron valores superiores a los 1.980 millones de dólares, registrando un aumento del 26% con respecto a 2020, siendo los Call Center, el servicio de mayor importancia (Asociación Colombiana de BPO, 2024). Y es que las ventajas que ofrece Colombia por ubicación, infraestructura tecnológica, desarrollo económico, normatividad laboral y clima de negocios favorable, entre otros atractivos, hacen del país una plaza atractiva para maximizar la experiencia del cliente y optimizar procesos operacionales a través de plataformas exportadoras de servicios cada vez más sofisticados.

Dentro de la ideología empresarial de inversionistas extranjeros en Colombia, se evidencia el *offshoring* como parte de la estrategia para disminuir costos sin importar qué proceso de la compañía es el que se va a terceriarizar en el exterior, el cual no necesariamente debe ser un proceso de *outsourcing*, sino que puede ser una empresa filial ubicada en un país de bajos salarios. Así, desplazar la actividad de Call Center,



beneficia al país de altos salarios y perjudica al país de bajos salarios. (Yiming & Zeng, 2015).

En este marco, el enfoque de Beneyto (2016), resulta explicativo sobre la reubicación de actividades productivas hacia países de menores costos laborales. Esta perspectiva explica el auge de la industria de los Call Center en economías emergentes caracterizadas por salarios bajos, legislación blanda y política laboral flexible. Por ejemplo, a Estados Unidos, ofrecer atención a futuros clientes y consumidores desde países de Latinoamérica, les representa a los empresarios un ahorro que oscila entre el 10 y 30% y desde países desde África y Europa Oriental el ahorro se aproxima al 50% (Instituto Mexicano de Teleservicios, 2017).

Colombia se ubica en el primer puesto de América Latina, con la mayor inversión en infraestructura de telecomunicación (Comisión de Regulación de Comunicaciones, 2022). Las cifras demuestran que el sector, que cuenta con 450 contact center en Colombia, se destaca como una alternativa de crecimiento. En efecto, la industria generó a 2022 ingresos por \$4.2 billones y emplea a más de 250.000 agentes a nivel nacional, de las cuales el 50% se encuentran en Bogotá. (Invest in Bogotá, 2023).

Así las cosas, el desarrollo del sector de los Call Center, se enmarca en la industria de BPO como opción de subcontratación, revolucionando el concepto de outsourcing, al delegar a terceros procesos de importantes de su cadena de valor. Además, la posibilidad de tercerizar procesos aborda un abanico diverso de áreas, que en general se basa en modelos taylorizados de producción de masa hasta procesos profesionales especializados e intensivos en conocimiento y dominio de idiomas extranjeros.

Los Call Centers requieren de un ecosistema interconectado para funcionar de manera eficiente, por tal motivo se dividen en *Front Office* que se especializa en servicio al cliente, ventas, soporte técnico, recobro, cobranza, retención, mesa de ayuda y encuestas de satisfacción entre otros y *Back Office* que abra gestión de recursos humanos, facturación, cartera, finanzas, contabilidad, gestión de compras, logística analítica de negocio, análisis de información y CRM (Huang, Xia, & Nishantha, 2021).

En cuanto a la medición de empleo, en Colombia, la literatura es diversa. En general, se encuentran estimaciones tanto de series de microdatos como por ramas de



actividad económica y total nacional. El empleo, en ningún país, es homogéneo, por lo tanto, los costos de ajuste cambian de acuerdo con el tipo de trabajo, la demanda laboral depende del juego de oferta y demanda y de la dinámica de contratación en periodos previos. Se tiene en cuenta el salario, capital y el producto como variables endógenas instrumentadas (Medina, Posso, Tamayo, & Monsalve, 2012)

El paradigma de atención en masa, que impulsa la dinámica operativa de los Call Center, se caracteriza por una marcada flexibilidad laboral. Esta característica se manifiesta en la diversificación de las relaciones de trabajo, mitigando así las rigideces impuestas por la normatividad laboral. En este contexto, la flexibilidad laboral se erige como una estrategia empresarial para adaptarse al entorno cambiante y contratar el número de empleados necesario para satisfacer la demanda de sus servicios, tanto en términos de horarios como en el dominio de idiomas, en determinados casos (Jaarsveld, Frost, & Kwon, 2009).

Tabla 1. Estimación de la calidad del empleo en Colombia.

Autor	Año	Variables	Metodología	Información
Stefano Farné	2003	Ingreso Tipo de vinculación laboral Afilación a seguridad social Horario de trabajo Intensidad laboral	Cálculo de un indicador sintético con ponderaciones que presentan la postura del autor	Encuesta continua de hogares de 2001
Javier Pineda y Carlos Eduardo Acosta	2011	Ingreso Protección social Estabilidad del trabajo Percepción del trabajo Oportunidades de empleo	Construcción de un indicador por medio del método de análisis de componentes principales	Gran encuesta integrada de hogares 2008
Stefano Farné C. Vergara y N. Baquero	2011	Flexibilidad y estabilidad laboral Condiciones de empleo Seguridad social Satisfacción en el trabajo Conciliación de la vida laboral y familiar	Mediante el análisis de componentes principales se obtienen las ponderaciones de las variables y se elabora un indicador compuesto	Encuestas de hogares del DANE para 2002 y 2010

Fuente: (Lasso & Frasser, 2015)



En el primer estudio sobre calidad del empleo, se toma información de la encuesta de hogares para calcular un indicador que arroja un resultado poco favorable de 37.5/100, en el que se contempla el concepto de bienestar y utiliza cuatro variables: ingreso, modalidad de contratación, seguridad social y horario laboral, diferenciando los asalariados de los independientes. Ahora bien, los mejores trabajos, están en el sector financiero, sector energético y administración pública (Farné, 2003).

La calidad del trabajo calculada en términos de un indicador compuesto cuenta con un carácter multidimensional, al tomar 17 variables de análisis. Se demuestran los bajos estándares del desarrollo humano y calidad de vida en Colombia y se confirma la desarticulación entre el mercado laboral y las políticas públicas. Lo anterior da paso al debate entre un marco teórico y empírico con relación al trabajo, por el problema de las estimaciones de índices compuestos (Pineda & Acosta, 2011)

Entonces, el problema central radica en la complejidad de capturar la multidimensionalidad del trabajo en un único indicador, lo que puede generar simplificaciones excesivas y distorsiones en la interpretación de los resultados. Por ejemplo, los índices compuestos condensan una gran cantidad de información en un solo indicador, lo que puede ocultar las variaciones y desigualdades existentes entre diferentes grupos de trabajadores o sectores económicos (Pineda & Acosta, 2011). En lugar de un único índice compuesto, se pueden utilizar indicadores desagregados por diferentes dimensiones del trabajo, como condiciones laborales, remuneración, estabilidad laboral, relaciones laborales, desarrollo profesional, bienestar físico y mental, entre otros.

En Colombia, la estimación de la calidad de empleo incluye aspectos objetivos como, salarios, horarios, entre otros; y subjetivos como condiciones y satisfacción del trabajo, para identificar, entre otros factores, el ciclo de calidad de vida laboral, que vincula condiciones de trabajo y características del trabajador (Farné, Vergara, & Baquero, 2011).

MÉTODOS

El presente análisis se desarrolló a través de un método científico con enfoque cuantitativo, que se fundamentó en un proceso inductivo. Para esta investigación se

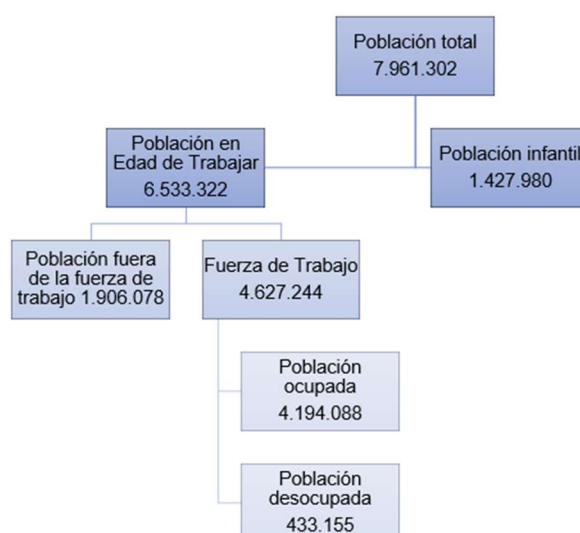


utilizó una base de datos especializada de la Cámara de Comercio de Bogotá. Con la información cuantitativa se realizó el análisis estadístico, en el cual, el empleo es la variable dependiente y cuatro variables independientes surgidas del análisis de otros modelos de determinantes de empleo y del marco teórico: el valor del salario mínimo mensual vigente, la inversión extranjera directa, la transferencia de tecnología y el volumen de ventas. Se usó la herramienta de regresión lineal con un nivel de confianza del 95% bajo el método de mínimos cuadrados ordinarios, con datos *cross section*, que es una combinación entre series de datos y corte transversal, que arrojó resultados del coeficiente de correlación, el cual indica el grado de relación de las variables, el coeficiente de determinación que explica la variabilidad media del empleo y la capacidad explicativa del modelo estimado y la significancia estadística que muestra qué variables regresoras presentan mayor incidencia en la generación de empleo.

RESULTADOS

Bogotá representa el 16.3 % de la población urbana del país, desde la década de los noventa, se ha acelerado el proceso de tercerización de su economía. Los Call Center son intensivos en mano de obra, por lo tanto, para presentar la estimación del empleo, se parte de los indicadores de mercado laboral para la ciudad.

Figura 1. Distribución de la población en Bogotá a 2023.



Fuente: (DANE, 2023)

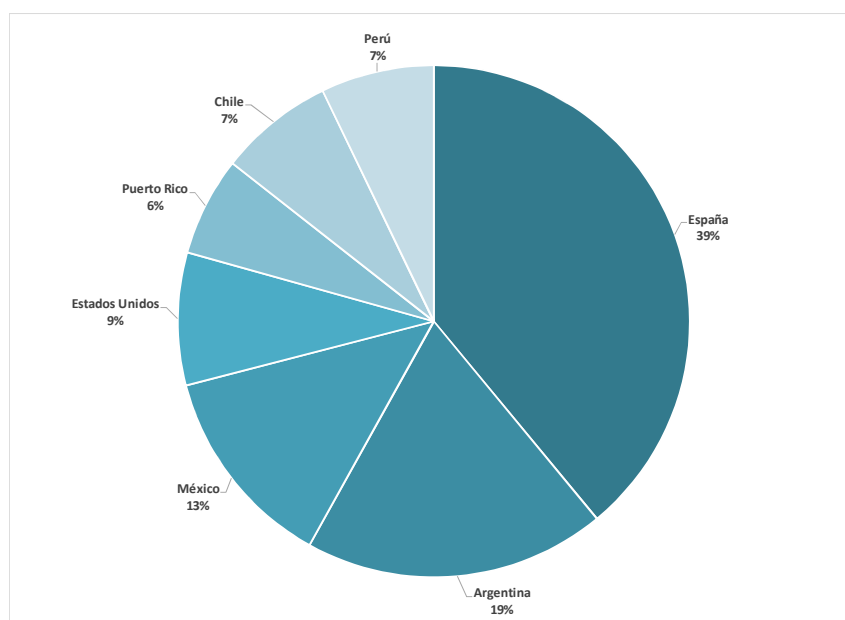


Isabella Escobar Álvarez; Isabela Saavedra Oliveros

A 2023, La Tasa Global de Participación TGP en Bogotá del 70.8% refleja una fuerte presión de la Población en Edad de Trabajar PET sobre el mercado laboral, la Tasa de Ocupación TO se registra en un 64.2% que presenta la relación entre la población ocupada y las personas que se encuentran en edad de trabajar. El desempleo o Tasa de Desocupación TD se ubica en el 9.4%, que equivale a la porción de la Población de la Fuerza de Trabajo que están buscando trabajo.

La naturaleza de contratación de los Call Center indica que se ofrecen horarios flexibles, y de tiempos parciales y no se requiere de experiencia previa, por lo que se convierte en un atractivo para jóvenes en formación, que en general, requieran ingresos cercanos al salario mínimo establecido y deseen incorporar experiencia laboral en sus currículos. Se estima que, en Bogotá, los Call Center emplean aproximadamente a 195.000 personas, que en promedio el 80% de la población contratada, se dedica a la operación propia de atención al cliente. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2023). La alta rotación que reportan los Call Center, obedece principalmente a las fluctuaciones del mercado laboral, que generan cambios en la situación ocupacional con mayor frecuencia, así como el bajo costo de entrenamiento.

Figura 2. Países destino de exportación de los Call Center,



Los principales clientes ubicados en el exterior a quienes los 22 Call Center prestan servicios de exportación son España en primer lugar con un 39% de la participación del mercado, en segundo lugar, Argentina 19% y México 13%.

El modelo de regresión múltiple

El análisis de regresión lineal múltiple, como técnica de análisis numérico en el marco de la optimización matemática que permite encontrar una función que se aproxime a un mejor ajuste dado un conjunto de datos de variables independientes, arroja resultados que explican el comportamiento de la variable dependiente. Este análisis presenta la influencia de este conjunto de variables en el empleo que se genera en los Call Center que prestan servicios de exportación. El modelo predice el comportamiento del empleo en función de cuatro variables independientes. Al plantear el modelo se espera que en un aumento en las variables independientes influya en un aumento en el empleo. Es decir, se espera que, en los resultados de la regresión, los signos de los coeficientes sean positivos.

La ecuación inicial de la regresión es:

$$Y_e = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \varepsilon$$

Los parámetros β miden la intensidad media de los efectos de las variables explicativas (SMMLV, IED, TRANTEC y XVTAS) sobre el empleo. Y_e se refiere al valor de la predicción del empleo estimado por el modelo; β_0 se refiere al valor constante de la variable dependiente, mientras que x_1, x_2, x_3 y x_4 son las variables independientes.

A partir de la aplicación del modelo se plantea la ecuación propia de la estimación:

$$Y_e = \beta_0 + \beta_1 SMMLV + \beta_2 IED + \beta_3 TRANSTEC + \beta_4 XVTAS + \varepsilon$$

El modelo fue estimado entre 2007 y 2022 con información de 22 Call Center que evidenciaron prestación de servicios de exportación.

Tabla 2. Conceptualización de variables de formulación del modelo.

Tipología	Dominio	Variable	Conceptualización
Variable dependiente	Empleo		Unidades de trabajo generadas en los Call Center
	Smmlv	Valor del salario mínimo mensual legal vigente	La remuneración gravita alrededor del salario mínimo mensual legal vigente, que se determina mediante ley nacional en concordancia con los resultados del índice de precios al consumidor IPC.

Isabella Escobar Álvarez; Isabela Saavedra Oliveros

Variables independientes	led	Inversión extranjera directa	Capital de origen foráneo identificado en el capital social de los Call Center
	Transtec	transferencia de tecnología	Rubro identificado dentro del nivel de activos fijos, como redes, equipos de tecnologías de la información y la comunicación, software
	Xvtas	ventas por prestación de servicios	Exportaciones por concepto de ingresos correspondientes a servicios que proveen a clientes ubicados en países distintos en relación al lugar en donde se localiza el agente que tiene a su cargo el contacto

A partir de la información cuantitativa, se realizó modelamiento que arrojó los siguientes resultados:

Tabla 3. Estadísticas de la regresión.

Regresión	Resultados
Coeficiente de correlación múltiple	0.9648
R2 ajustado	0.9742
Número de observaciones	16
F	103.70
Root mse	87.139

Fuente: Elaborado a partir de (Cámara de Comercio de Bogotá, 2018).

Al observar los datos de la regresión en la tabla 4, se parte del análisis del coeficiente de correlación múltiple, el cual muestra que el conjunto de las cuatro variables está asociado con el empleo en un 96.4%. El segundo coeficiente, coeficiente de determinación R cuadrado, demuestra que las variables explican la variabilidad media del empleo en 97.4%.

Tabla 4. Coeficientes del modelo de regresión.

Modelo	coeficientes	Error estándar	t	P> t	95% intervalo de confianza para β	
					Límite inferior	Límite superior
Constante	567.3283	316.2252	1.79	0.100	-128.6788	1263.335
SMMLV	-.0041256	.0012331	-3.35	0.007	-.0068397	-.0014116
led	2.0706	6.4907	3.18	0.009	6.3807	3.506
Transtec	.0000148	6.6106	2.25	0.046	2.9707	.0000294
Xventas	-7.7408	3.2007	-0.24	0.813	-7.8307	6.2807

Según los resultados, al observar los signos de los coeficientes, la inversión extranjera influye positivamente sobre el empleo, así como la transferencia de tecnología. Por otra parte, las ventas y salario mínimo mensual legal vigente, presentan signos negativos, y tres variables (SMMLV, led, transtec) no son significativamente estadísticas al presentar valores inferiores a $\alpha = 0.05$, lo cual permite afirmar que el

aumento en las ventas y el ajuste anual del SMMLV no inciden en el empleo que se genera en los Call Center. Esta afirmación se ratifica con el planteamiento de la ecuación con información de los coeficientes, como sigue:

$$Y = 567.32 - .0041SMMLV + 2.0706IED + .000014TRANSTEC - 7.740XVTAS$$

Si bien la inversión extranjera y la transferencia tecnológica presentan una relación positiva con la generación de empleo en Call Centers, su efecto no es estadísticamente significativo. Esto implica que, aunque estas variables podrían tener un impacto positivo en el empleo, no se cuenta con evidencia suficiente para afirmarlo con total certeza. En otras palabras, la relación observada entre estas variables y el empleo podría ser casual o estar influenciada por otros factores no considerados en el modelo.

DISCUSIÓN

En concordancia con otras investigaciones, la calidad de los puestos de trabajo en los Call Center, se identifican como un trabajo estrictamente reglado y supervisado, poco reconocido y mal remunerado (Del Bono, 2005). Esta situación no es consecuente con el costo de vida en la capital del país. Sin embargo, se tiene en cuenta que los trabajadores cuentan con seguridad social, riesgos profesionales, caja de compensación y primas legales y se consideran trabajos formales, pero no estables por los choques de oferta y demanda laboral.

Ahora bien, los Call Center colombianos que prestan servicios de exportación se vienen adaptando a las necesidades del mercado externo bajo la metodología BPO, no solo con la intención de disminuir costos sino del fortalecimiento empresarial a través de la diversificación de la prestación de sus servicios. El continuo avance de las TIC converge con políticas flexibles de bajos costos laborales y desplazamiento de la fuerza de trabajo que en Bogotá.

Los 22 Call Center objeto de estudio de la presente investigación evidencian que el capital proveniente de inversionistas extranjeros incide positivamente en la creación de nuevas unidades de trabajo, así como la transferencia de tecnología. Asimismo, se revela la necesidad de aumentar la conciencia de responsabilidad social en los Call

Center que ofrecen a la mayoría de sus empleados el estricto salario legal, hecho que promueve el desplazamiento laboral.

Es importante destacar que, si bien la inversión extranjera y la transferencia tecnológica pueden generar nuevos empleos, también existe la responsabilidad por parte de las empresas de Call Centers de ofrecer condiciones laborales justas y dignas a sus empleados. Esto implica no solo cumplir con los requisitos legales mínimos, sino también promover prácticas de responsabilidad social empresarial que garanticen un salario decente, oportunidades de desarrollo profesional y un ambiente de trabajo positivo.

CONCLUSIONES

Se concluye que los Call Center son un microcosmos de la globalización debido al reflejo en pequeña escala de características, procesos y consecuencias de este fenómeno a nivel mundial. Los Call Center, debido a su naturaleza globalizada, son un escenario ideal para analizar las diferentes dimensiones de la globalización y sus efectos en el empleo, la economía y la sociedad.

En efecto, es evidente que los Call Center operan en un entorno globalizado, donde atienden a clientes de diferentes países y culturas. Esto implica una interacción constante con personas de todo el mundo, lo que exige habilidades de comunicación intercultural y una comprensión de las diferentes perspectivas y necesidades, facilitando el comercio internacional, la transferencia de información y la interacción cultural. La industria de los Call Center suelen ser propiedad de empresas multinacionales, lo que significa que están expuestos a los flujos de capital, transferencia tecnológica y exportación de servicios, que reflejan patrones de globalización económica.

Por último, los Call Centers son un canal importante para la inversión extranjera directa, la transferencia de tecnología y la adopción de prácticas comerciales globales; reflejan tanto beneficios y desafíos de la globalización, como la flexibilización laboral, la desigualdad económica y la competencia global; se adaptan constantemente a las tendencias globales, como la digitalización, la automatización y la demanda de servicios multilingües.



REFERENCIAS

- Asociación Colombiana de BPO. (julio de 2024). *www.bprp.org*. Obtenido de <https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>
- Beneyto, P. J. (2016). Trabajo y Sindicalimos en la globalización. *Revista Española de Sociología RES*, 25(1), 61 - 87.
- Cámara de Comercio de Bogotá. (2018). *Informe bases de datos de Call Center a la medida Bogotá*. Bogotá, D.C.: Cámara de comercio de Bogotá.
- Comisión de Regulación de Comunicaciones. (2022). *Data Flash 2021-034 Observatorio de inversión en telecomunicaciones*. Bogotá: Postdata Mas allá de los datos. Obtenido de <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-034-observatorio-de-inversi%C3%B3n-en-telecomunicaciones>
- DANE. (2023). *Mercado laboral, principales resultados*. Bogotá, Colombia: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.
- Del Bono, A. (2005). Innovaciones tecnológicas y organizaciones. Impacto sobre el trabajo y el empleo de jóvenes y mujeres en el sector servicios: la industria de los Call Center en Argentina. *Séptimo congreso nacional de estudios del trabajo*, 1-26.
- Farné, S. (2003). Estudio sobre la calidad del empleo en Colombia. Estudios de economía laboral en países andinos. (O. I. OIT, Ed.) *Ensayos de política económica*.
- Farné, S., Vergara, C., & Baquero, N. (2011). La calidad del empleo en medio de la flexibilización laboral. Colombia 2002 -2010. *Revista de Economía Institucional*, 13(25), 1-35.
- Huang, Q., Xia, Q., & Nishantha, R. (2021). A Knowledge Transfer Perspective on Front/Back-Office Structure and New Service Development Performance: An Empirical Study of Retail Banking in China. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 16, 505 -527. doi:<https://doi.org/10.28945/4895>
- Instituto Mexicano de Teleservicios. (2017). Tecnologías que marcarán el rumbo de los negocios. *Personalidades de la industria*, 1-60.



- Invest in Bogotá. (2023). *La industria bpo en Bogotá*. Bogotá, D.C. Colombia: Invest in Bogotá.
- Jaarsveld, V., Frost, A., & Kwon, H. (julio de 2009). The Effects of Institutional and Organizational Characteristics on Work Force Flexibility: Evidence. *Industrial and Labor Relations Review*, 62(4).
- Lasso, F. J., & Frasser, C. C. (Febrero de 2015). Calidad del empleo y bienestar: un análisis con escalas de equivalencia. *Ensayos sobre política económica*, 117-132.
- Medina, C., Posso, C., Tamayo, J., & Monsalve, E. (2012). Dinámica de la demanda laboral en la industria manufacturera colombiana 1993-2009: una estimación panel VAR. *Borradores de economía del Banco de la República*, 2-40.
- Micheli, J. (2007). Los Call Center y los nuevos trabajos del siglo XXI. *Revista confines*, 3(5).
- Pineda, J., & Acosta, C. E. (2011). Calidad del trabajo: aproximaciones teóricas y estimación de un índice compuesto. *Ensayos sobre política económica ISSN 0120-4483*, 29(65), 63-105.
- Yiming, Z., & Zeng, D.-Z. (January de 2015). Offshoring, globalization, and welfare. *The North American Journal of Economics and Finance*, 31, 75-93.