

Informes de Opinión Pública – CIS UADE-VOICES!

Trabajo a distancia (*Telecommuting*)

CIS

**Centro de Investigaciones Sociales
UADE-VOICES!**

Mail de contacto: cis@uade.edu.ar



OPINIONES SOBRE EL TRABAJO A DISTANCIA EN ARGENTINA

ESTUDIOS UADE- VOICES!

“Telecommuting”: uno de cada diez argentinos trabaja desde su casa. Existe una valoración muy positiva sobre esta modalidad laboral, destacada principalmente por sus beneficios sobre la vida personal del trabajador.

La Fundación UADE y Voices!¹ realizaron un estudio de opinión pública a nivel nacional con el objetivo de explorar cuáles sobre las visiones de la población en relación al trabajo a distancia (*Telecommuting*) como fenómeno emergente en sociedades modernas e hiperconectadas.

En este estudio, se adoptó la definición de teletrabajo propuesta por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, entiendo el mismo como la realización de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros, fuera del establecimiento del empleador, mediado por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), posibilitando estas el contacto entre el trabajador y la empresa.

La investigación tuvo por objetivo central conocer las percepciones de la población acerca de esta modalidad laboral en la Argentina, explorando las preferencias de los argentinos al respecto. En este sentido, se abordan variables tales como sus ventajas y beneficios, indagando sobre aspectos que hacen tanto a la vida personal de los trabajadores como así también al desarrollo de sus tareas laborales en sí mismas. El estudio también dimensiona la disposición a aceptar este tipo de trabajos (desde el hogar) y hurga en las visiones vinculadas con el balance entre la vida privada y laboral en estos contextos.

El trabajo se realizó tomando como base una encuesta probabilística realizada en todo el país a 1000 personas de 16 años y más, utilizando entrevistas personales como instrumento de recolección.

¹ El estudio fue realizado en el marco de las actividades del Centro de Investigaciones Sociales (CIS), iniciativa conjunta del Instituto de Ciencias Sociales y Disciplinas Proyectuales de la Fundación UADE y Voices! Research and Consultancy. El propósito del CIS consiste en desarrollar instrumentos informativos y generar un reservorio de relevamientos de opinión pública sobre distintas problemáticas de la sociedad argentina.

RESUMEN DEL ESTUDIO Y PRINCIPALES RESULTADOS

'TELECOMMUTING' EN ARGENTINA

- **El 8% de los argentinos trabaja desde su casa, lo que representa un 14% al considerar solo el universo de “trabajadores”. Otro 53% lo hace fuera del hogar y un 39% declara no trabajar.** En términos sociodemográficos, la proporción de mujeres que desarrollan una actividad laboral desde sus casas (11%) prácticamente duplica a la de los hombres (6%). Asimismo, el *Telecommuting* resulta más habitual en edades mayores a 30 (alrededor del 10% contra el 5% de los más jóvenes), en sectores medios y medio-altos donde asciende al 10% y 12% respectivamente contra 7% en sectores más bajos, y en el Gran Buenos Aires (13% contra un 5% en la Capital Federal y 7% en el interior).
- La gran mayoría de los *Telecommuters* trabaja al menos 5 días por semana.
- **Al indagar en términos generales, existe un fuerte consenso sobre las ventajas del *Telecommuting* tanto sobre la vida privada como sobre la esfera propiamente laboral:** un 89% de quienes trabajan desde casa declara que mejora su *calidad de vida*, opinión que crece entre los hombres (93% contra un 87% de mujeres) y los mayores de 50 años (95% versus 86% de los rangos de menor edad).
- Por su parte, un 86% asegura que el *Telecommuting* les permite dedicar más tiempo a sus objetivos y tareas laborales, idea que se intensifica en el universo de personas de más de 50 años (97% contra un 80% de los de menor edad). Otros 8 de cada 10 consideran que mejora la calidad del trabajo, aspecto compartido en mayor medida también a mayor edad (74% entre los más jóvenes versus 91% de los rangos más adultos). Y en menor medida, también hay consenso en la visión acerca de que trabajar desde el hogar les permite dispersarse menos/ enfocarse mejor en la tarea (70%).
- **Al indagar en forma conjunta sobre una serie de beneficios específicos del *Telecommuting* tanto laborales como personales, la supremacía del rédito “personal” para el trabajador que surge de esta modalidad laboral queda en evidencia claramente por sobre la faceta laboral.** De hecho, se destaca en primer lugar la *comodidad/ estar cómodo/a* como el principal beneficio (41%), seguido de *pasar más tiempo con la familia y disponer de flexibilidad horaria* (30% en ambos casos) y *el ahorro de tiempo* (27%). *Evitar tener que desplazarse o viajar* es el principal beneficio esgrimido por un 17% de los entrevistados, seguido por *gustar*

menos dinero (15%), *tener un mejor control de la propia vida* (13%) y *descansar más* (11%). Por su parte, **los beneficios sobre la esfera laboral se encuentran más desdibujados**: solo 1 de cada 10 argentinos opina que sería más productivo (10%) y otro tanto que haría una labor de mejor calidad (9%).

- La **comodidad** provista por el *Telecommuting* es valorada mayoritariamente por mujeres (43% contra 38% de hombres), a partir de los 50 años (46% contra 38% en rangos de edad más bajos) y en la Capital Federal (45%). **Pasar más tiempo en familia** es también mencionado por una proporción significativamente mayor de mujeres (36% versus 24% de hombres), escala al 38% en edades intermedias y al 35% en la clase media (contra un 21% de la clase alta y 28% de los sectores bajos). También la **flexibilidad horaria** que ofrece el *Telecommuting* es el principal beneficio para un 32% de mujeres en relación a un 28% de hombres, crece a mayor nivel socioeconómico alcanzando al 36% de las opiniones de la clase alta, y se acentúa fuertemente en la Capital Federal (43% de la población contra 29% fuera del distrito). La idea de que se **ganaría mucho tiempo** trabajando a distancia prevalece entre los menores de 50 años, en tanto **evitar viajar o trasladarse** ancla mayormente entre los varones (18% contra un 15% de las mujeres), a medida que se asciende en la escala social (llegando al 22% en la clase alta) y en el Área Metropolitana de Buenos Aires (21% contra un 15% en el interior).
- En este contexto, tres cuarta parte de los argentinos aceptarían trabajar a distancia (76%). La proporción de mujeres supera a la de los hombres (80% contra 73% respectivamente) y crece a menor edad (67% entre los mayores de 50 años, 79% en edades intermedias y trepando al 83% en el estrato más joven). También se advierte una mayor apertura al *Telecommuting* a menor nivel socioeconómico, alcanzando al 77% de sectores medios y medio-bajos, contra un 67% de la clase alta y media-alta. Asimismo, aumenta en el Gran Buenos Aires (78%) respecto de la Capital Federal (74%) y es significativamente más valorada en hogares con hijos.
- La mitad de la población afirma que trabajar desde casa mejora la relación entre el trabajo y la vida personal (50%), contra solo un 9% de los entrevistados que declara que la empeora, y otros 3 de cada 10 que creen que no tiene impacto al respecto. La opinión favorable al respecto aumenta entre las mujeres (55% versus 45% de los hombres), en edades menores a 50 años (52% versus 47%) y a menor nivel socioeconómico (52% clases bajas, 48% en la clase media y 44% de la alta).

Comentarios:

Analizando los resultados de la encuesta, Constanza Cilley, Directora Ejecutiva de Voices!, dijo: *“que “el trabajo desde el hogar en Argentina es ciertamente una práctica aún poco difundida. Sin embargo, los resultados del estudio muestran que existe un enorme potencial de desarrollo en tanto que la población general –y no solo quienes realizan esta actividad- manifiesta una clara disposición a aceptar condiciones de trabajo a distancia como una alternativa beneficiosa en términos personales”.*

Asimismo, Andrés Cuesta, Secretario Académico de UADE, señaló *“Si bien el trabajo desde el hogar todavía genera cierto recelo entre los empleadores, en tanto se dificulta la actividad de supervisión, existe un alto consenso en los argentinos sobre el impacto positivo de esta modalidad de trabajo tanto sobre la vida personal del empleado como también sobre la calidad del trabajo a realizar. Un mayor aprovechamiento de esta modalidad implicaría un cambio en las formas de control, pasando a una rendición de cuentas por objetivos en lugar del cumplimiento de determinados procesos; lo que justamente es más factible en tareas de mayor valor agregado que exigen un mayor nivel de educación y formación por parte del trabajador”.*

En otro orden, Agustina Bonnin, Coordinadora de la Lic. en Recursos Humanos de UADE, dijo *“también es importante remarcar que existe un vacío legal respecto de la implementación del teletrabajo, ya que si bien hay resoluciones ministeriales y guías de buenas prácticas, las mismas se aplican sólo a las empresas adherentes al Programa de Promoción de Empleo en Teletrabajo. Esta es una de las variables que permite explicar la poca difusión de esta práctica, aun cuando es valorada entre los trabajadores.”*

EL ESTUDIO

‘TELECOMMUTING’ EN ARGENTINA

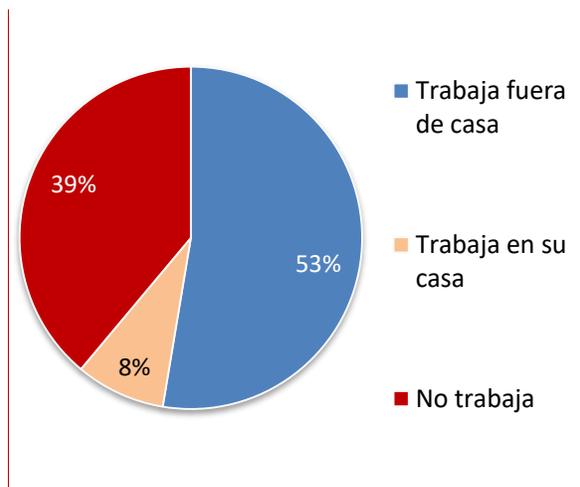
La temática central que aborda el sondeo es la actividad laboral ejercida desde el hogar, también conocida como *Telecommuting*. En primer término, la encuesta arroja que el “trabajo desde casa” es una condición laboral que ocupa a uno de cada diez argentinos (8%), lo que representa un 14% al considerar el universo de “trabajadores”. Otro 53% trabaja fuera del hogar, en tanto que un 39% declara no trabajar.

Desde el punto de vista sociodemográfico, la proporción de mujeres que desarrollan una actividad laboral desde sus casas (11%) prácticamente duplica a la de los hombres (6%). Asimismo, el *Telecommuting* resulta más habitual en edades mayores a 30 (alrededor del 10% contra el 5% de los más jóvenes), en sectores medios y medio-altos donde asciende al 10% y 12% respectivamente contra 7% en sectores más bajos, y en el Gran Buenos Aires (13% contra un 5% en la Capital Federal y 7% en el interior).

PROPORCIÓN DE ARGENTINOS QUE TRABAJAN DESDE SU PROPIA CASA

1 de cada 10 argentinos trabaja desde su casa.

¿Trabaja Ud. o no fuera de su casa?



% que trabaja desde su casa
por total y segmentos sociodemográficos

		Total	8%
Ge- nero	Hombres	6%	
	Mujeres	11%	
Edad	16 - 29	5%	
	30 - 49	11%	
	50 y más	9%	
Nivel Socio	Alto y medio alto	12%	
	Medio	10%	
	Bajo y medio bajo	7%	
Zona	Capital Federal	5%	
	GBA	13%	
	Interior	7%	

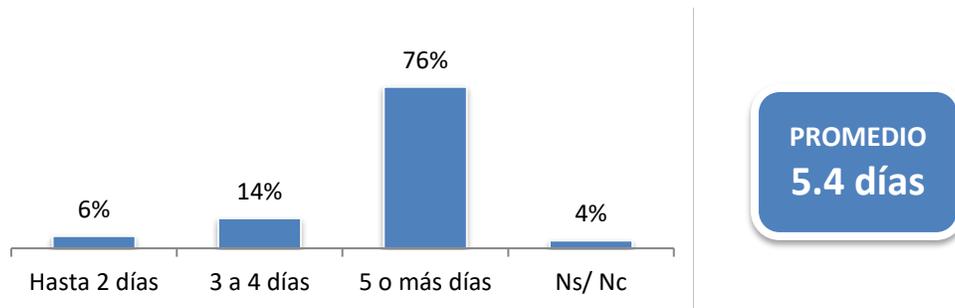
Base: Población de 16 y más años. Total Nacional
Fuente: UADE - VOICES!

Al hacer foco en el universo de personas que trabajan desde sus hogares, el estudio revela además que la gran mayoría de estas personas desarrollan sus actividades durante al menos 5 días en la semana.

DIAS POR SEMANA TRABAJADAS DESDE CASA

La gran mayoría de los *Telecommuters* trabaja desde su casa al menos 5 días en la semana.

Pensando en una semana típica, ¿cuántos días por semana trabaja Ud. desde su casa?



Base: Población de 16 y más años que declara trabajar desde su casa.

Fuente: UADE - VOICES!

Al consultar acerca de las ventajas derivadas del *Telecommuting*, quienes lo realizan valoran positivamente su impacto, tanto sobre aspectos que hacen a la **vida privada** de los sujetos como sobre la **faceta propiamente laboral**. De hecho, en primer lugar, un 89% de los *Telecommuters* coinciden en que esta modalidad laboral mejora la *calidad de vida*, opinión que tiende a ser compartida en mayor medida por los hombres (93% contra un 87% de mujeres) y por los mayores de 50 años (95% versus 86% de los rangos de menor edad).

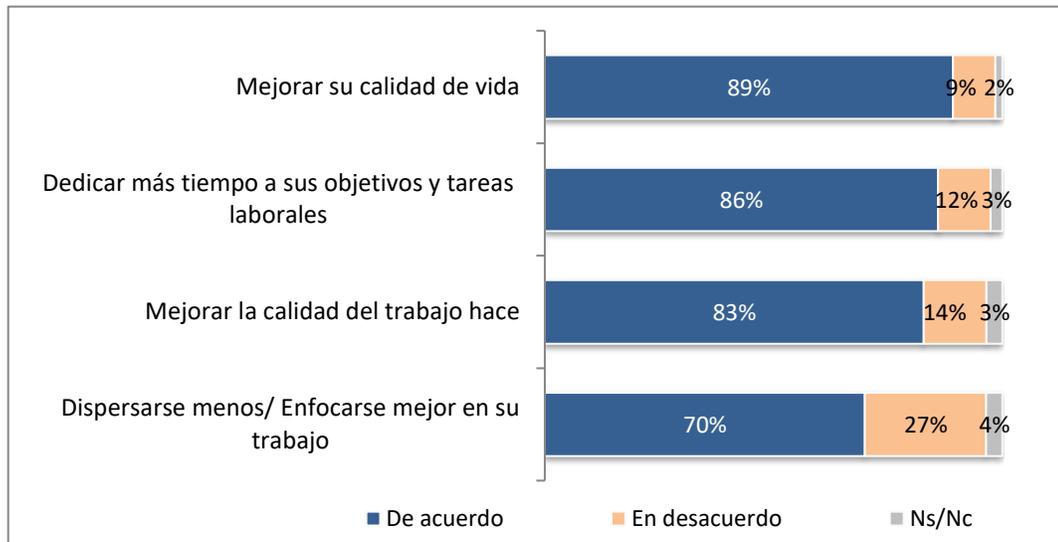
Por su parte, en lo referido al impacto que produce desarrollar actividades laborales en el domicilio sobre cuestiones estrictamente laborales, el consenso positivo es también claro: un 86% de los respondientes en esta condición asegura que el *Telecommuting* les *permite dedicar más tiempo a sus objetivos y tareas laborales*, percepción que se intensifica en el universo de personas de más de 50 años (97% contra un 80% de los de menor edad). Asimismo, 8 de cada 10 consideran que trabajar desde el hogar también repercute en una mejora de la calidad del trabajo, aspecto compartido en mayor medida también a mayor edad (74% entre los más jóvenes versus 91% de los rangos más adultos).

Aunque, en menor medida, también hay consenso en la visión acerca de que trabajar desde el hogar les permite *dispersarse menos/ enfocarse mejor en la tarea* (70%). En este caso, otros 3 de cada 10 respondientes opinan lo contrario.

VENTAJAS DE TRABAJAR DESDE CASA

Alto consenso acerca de que el trabajo desde su casa impacta positivamente, tanto sobre la vida personal, como sobre la actividad laboral desarrollada.

Hasta qué punto diría que trabajar desde su casa le permite... (MOSTRAR TARJETA-LEER)?



Base: Población de 16 y más años que declara trabajar desde su casa.

Fuente: UADE - VOICES!

Con el objetivo de dimensionar cuál sería el nivel de aceptación o potencial disposición al *Telecommuting* en la población, la encuesta también consultó a los argentinos en qué medida aceptarían un trabajo de su interés bajo la condición de realizarlo desde sus hogares. Los resultados son contundentes: tres cuartas partes de los argentinos aceptarían el trabajo en esos términos (76%), independientemente de si se encuentran trabajando actualmente (77%) o no (76%), mientras que otros 2 de cada 10 manifiestan rechazo (probable o seguramente no lo aceptarían) y un 3% no se define al respecto.

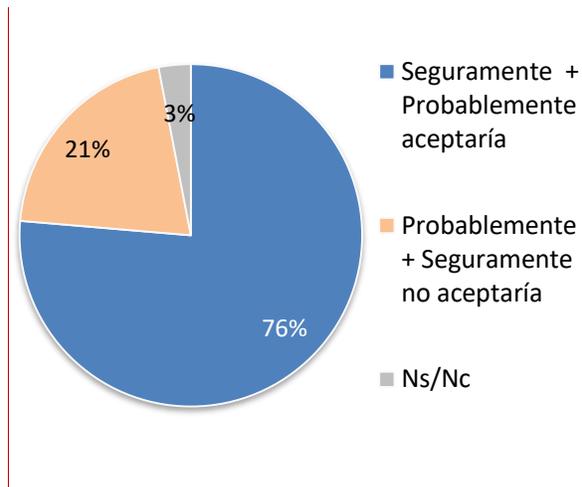
Entre aquellos que muestran predisposición al trabajo a distancia, la proporción de mujeres supera a la de los hombres (80% contra 73% respectivamente) y se observa una clara tendencia al aumento de la aceptación a menor edad (67% entre los mayores de 50 años, 79% en edades intermedias y trepando al 83% en el estrato más joven). También se advierte una mayor apertura al *Telecommuting* a menor nivel socioeconómico alcanzando al 77% de sectores medios y medio-bajos, contra un 67% de la clase alta y media-alta. Asimismo, la disposición al trabajo a distancia aumenta 4 puntos en el Gran Buenos Aires (78%) respecto de la Capital Federal (74%).

La encuesta también revela que **la posibilidad de trabajar desde casa es significativamente más valorada en hogares con hijos: 8 de cada 10 contra 6 de cada 10 residentes en hogares sin hijos.**

DISPOSICIÓN A TRABAJAR DESDE CASA

Alto nivel de aceptación del trabajo desde el hogar: cerca de 8 de cada 10 argentinos son proclives a aceptar un trabajo en esas condiciones.

Suponga que le ofrecieran un trabajo interesante para usted, pero que la condición sea hacerlo desde su casa. ¿Hasta qué punto estaría dispuesto a aceptarlo?



% que **aceptaría** trabajar desde su casa por total y segmentos sociodemográficos

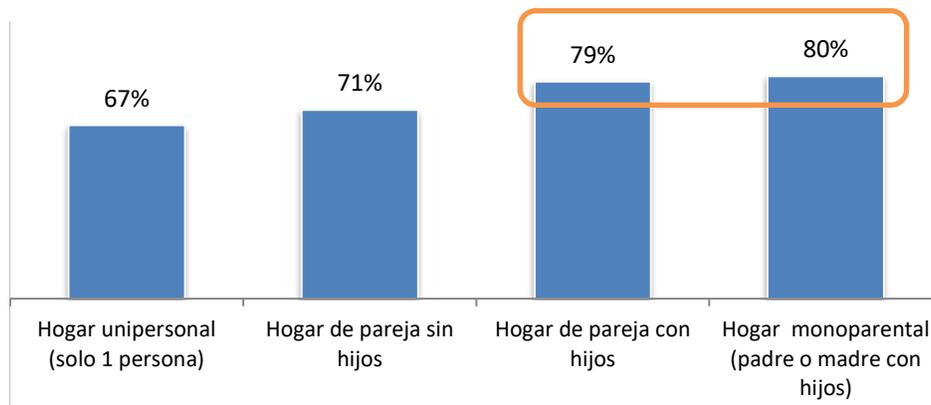
		Total	76%
Ge-nero	Hombres		73%
	Mujeres		80%
Edad	16 - 29		83%
	30 - 49		79%
	50 y más		67%
Nivel Socio	Alto y medio alto		64%
	Medio		77%
	Bajo y medio bajo		77%
Zona	Capital Federal		74%
	GBA		78%
	Interior		76%

Base: Población de 16 y más años. Total Nacional
Fuente: UADE - VOICES!

DISPOSICIÓN A TRABAJAR DESDE CASA (SEGÚN ESTRUCTURA FAMILIAR)

La disposición a trabajar desde la casa aumenta en hogares con hijos.

Suponga que le ofrecieran un trabajo interesante para usted, pero que la condición sea hacerlo desde su casa. ¿Hasta qué punto estaría dispuesto a aceptarlo?



Base: Población de 16 y más años. Total Nacional.
Fuente: UADE - VOICES!

Se solicitó también a los argentinos que puntualizaran concretamente en los principales beneficios que podrían derivar de desarrollar actividades laborales desde el hogar. Las respuestas ponen de manifiesto que este tipo de modalidad laboral repercutiría de manera positiva fundamentalmente sobre la **esfera privada** de la población destacándose, en la mayoría de los casos, una batería de menciones referidas a la propia calidad de vida. En este sentido, la *comodidad/estar cómodo/a* aparece como el principal beneficio del *Telecommuting* (41%). En segundo término, se hace referencia a *pasar más tiempo con la familia* y *disponer de flexibilidad horaria* (30% en ambos casos) y a la posibilidad de *ganar mucho tiempo* (27%). *Evitar tener que desplazarse o viajar* es el principal beneficio esgrimido por un 17% de los entrevistados, seguido por *gastar menos dinero* (15%), *tener un mejor control de la propia vida* (13%) y *descansar más* (11%).

Los beneficios del *Telecommuting* sobre la **esfera propiamente laboral** se encuentran más desdibujados: solo 1 de cada 10 argentinos opina que *sería más productivo* (10%) y otro tanto que *haría una labor de mejor calidad* (9%).

BENEFICIOS DEL TRABAJO DESDE CASA

Los principales beneficios del *Telecommuting* tienen que ver básicamente con aspectos que implican una mejora de la calidad de vida: comodidad, tiempo en familia, flexibilidad horaria y ahorro de tiempo.

¿Cuáles diría que son los principales beneficios que tendría trabajar desde su casa, si es que se le ocurre alguno? (TARJETA – MÚLTIPLE)?



Base: Población de 16 y más años. Total Nacional

Fuente: UADE - VOICES!

Informes de Opinión Pública – CIS UADE-VOICES!

La **mayor comodidad** es un beneficio mayoritariamente percibido por mujeres (43% contra 38% de hombres) a partir de los 50 años (46% contra 38% en rangos de edad más bajos) y en la Capital Federal (45%). **Pasar más tiempo en familia** es también mencionado por una proporción significativamente mayor de mujeres (36% versus 24% de hombres), escala al 38% en edades intermedias y al 35% en la clase media (contra un 21% de la clase alta y 28% de la baja). También la **flexibilidad horaria** que ofrece el *Telecommuting* es el principal beneficio para un 32% de mujeres en relación a un 28% de hombres, crece a mayor nivel socioeconómico alcanzando al 36% de las opiniones de la clase alta y se acentúa fuertemente en la Capital Federal, donde la visión compartida por el 43% de la población (cayendo al 29% fuera del distrito). La idea de que se **ganaría mucho tiempo** trabajando a distancia prevalece entre los menores de 50 años (alrededor del 30% contra un 23% de los mayores), en tanto **evitar viajar o trasladarse** ancla mayormente entre los varones (18% contra un 15% de las mujeres) a medida que se asciende en la escala social (llegando al 22% en la clase alta) y en el Área Metropolitana de Buenos Aires (21% contra un 15% en el interior). La **posibilidad de descansar más** se menciona con mayor frecuencia a partir de los 50 años (15%) y muy claramente en la Capital Federal donde recibe un 21% de menciones en comparación al 10% observado en el interior. Por su parte, la percepción de que a distancia **mejoraría la calidad del trabajo** crece significativamente en los estratos de poder adquisitivo más alto (21%) donde se duplican las opiniones registradas en sectores medios y bajos (8%).

BENEFICIOS DEL TRABAJO DESDE CASA (CRUCE POR SEGMENTOS SOCIODEMOGRÁFICOS)

	TOTAL	GENERO		EDAD			NSE			ZONA		
		H	M	16 - 29	30 - 49	50 +	ABC1	C2C3	DE	CF	GBA	Interior
Comodidad/ estaría cómodo/a	41%	38%	43%	38%	38%	46%	41%	41%	41%	45%	40%	40%
Más tiempo con la familia	30%	24%	36%	29%	38%	24%	21%	35%	28%	34%	31%	30%
La flexibilidad de horarios	30%	28%	32%	31%	30%	29%	36%	32%	28%	43%	29%	29%
Ganaría mucho tiempo	27%	28%	27%	31%	28%	23%	29%	28%	26%	28%	27%	27%
No tener que moverme/ viajar/ desplazarme	17%	18%	15%	17%	17%	17%	22%	19%	14%	21%	21%	15%
Gastar menos dinero	15%	15%	16%	18%	15%	13%	16%	16%	15%	17%	11%	17%
Mejor control sobre mi propia vida	13%	12%	13%	10%	14%	13%	18%	10%	14%	13%	12%	13%
Descansar más	11%	13%	10%	9%	10%	15%	10%	12%	11%	21%	11%	10%
Sería más productivo/a	10%	10%	10%	10%	10%	9%	11%	12%	8%	9%	9%	10%
Haría un trabajo de mejor calidad	9%	9%	8%	9%	9%	7%	16%	8%	8%	11%	7%	9%
Ningún beneficio	7%	9%	6%	4%	9%	8%	15%	7%	6%	12%	5%	7%
NS/ NC	2%	3%	2%	2%	1%	4%	-	2%	3%	1%	3%	2%

Base: Población de 16 y más años. Total Nacional

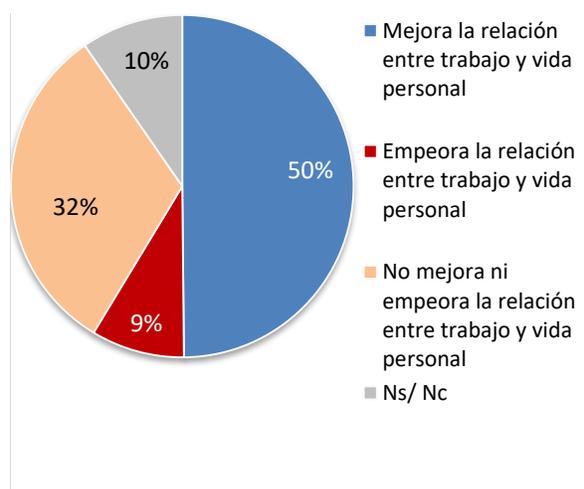
Fuente: UADE - VOICES!

Las percepciones anteriormente descritas que abonan la idea de que para la mayoría de los argentinos los principales beneficios del *Telecommuting* tienen que ver con la **calidad de vida** del trabajador, acaban por refrendarse al consultar por el balance entre la vida personal y el trabajo que permite esta actividad. Puntualmente, el sondeo indagó hasta qué punto los argentinos consideran que sería posible alcanzar ese balance trabajando a distancia. Una vez más, la mitad de la población afirma que trabajar desde la casa mejora la relación entre el trabajo y la vida personal (50%) contra solo un 9% de los entrevistados que declara que la empeora y otros 3 de cada 10 que creen que no tiene impacto al respecto. Un 10% de la población no tiene opinión formada sobre este punto.

EL TELECOMMUTING Y EL BALANCE ENTRE “TRABAJO” Y “VIDA PERSONAL”

La mitad de los argentinos considera que desarrollar una actividad laboral desde la casa favorece el balance entre el trabajo y la vida personal.

¿Hay personas que afirman que trabajar desde casa permite llevar una mejor relación entre la vida personal y el trabajo. Otras personas piensan que es precisamente al revés, es decir, que el trabajo desde casa genera conflictos con la vida personal. Qué opina ud sobre este tema? Diría que trabajar desde casa...



% que declara que **mejora** la relación “trabajo-vida personal”, por total y segmentos sociodemográficos

		Total	50%
Ge-nero	Hombres		45%
	Mujeres		55%
Edad	16 - 29		51%
	30 - 49		52%
	50 y más		47%
Nivel Socio	Alto y medio alto		44%
	Medio		48%
	Bajo y medio bajo		52%
Zona	Capital Federal		50%
	GBA		47%
	Interior		51%

Base: Población de 16 y más años. Total Nacional
Fuente: UADE - VOICES!

La opinión de que el trabajo a distancia mejora el balance entre el trabajo y la vida personal aumenta significativamente entre las mujeres (55% versus 45% de los hombres), en edades menores a 50 años (52% versus 47%) y a menor nivel socioeconómico (alcanzando un 52% en sectores bajos, contra un 48% en la clase media y un 44% en los estratos altos).

Acerca del CIS:

El CIS es una iniciativa conjunta del Instituto de Ciencias Sociales y Disciplinas Projectuales de la Fundación UADE y de Voices! Research



and Consultancy. Se enmarca en la política de investigación de la Fundación UADE, tendiente a promover la investigación aplicada con proyección social.

El objetivo del CIS es estudiar las opiniones, actitudes, valores y emergentes de la sociedad argentina sobre un amplio espectro de temas de interés social a través de una serie de estudios de opinión pública, conformando de esta manera un banco de datos que facilite procesos de investigación sobre tendencias sociales en distintos campos a mediano y largo plazo. El CIS es un instrumento informativo y de análisis para el estudio de la sociedad, que pone el foco en múltiples objetivos: conocer, compartir, sensibilizar, actuar, diagnosticar y educar.

Staff:

Andrés Cuesta
Marita Carballo
Manuel Hermelo
Constanza Cilley
Lautaro Rubbi

Mail de Contacto:

cis@uade.edu.ar

Sobre el presente estudio:

Cobertura: Nacional. **Universo:** Población argentina adulta (16 años y más) **Tamaño Muestral:** 1000 entrevistas. **Margen Error:** $\pm 4.2\%$ para los totales, con un nivel de confianza del 95%. **Método Muestral:** Probabilístico, polietápico, estratificado con cuotas de sexo y edad en el hogar. **Técnica de Recolección:** Entrevistas personales domiciliarias. **Fecha de Campo:** octubre 2016

Cómo citar este trabajo:

CIS (2017). Informes de Opinión Pública CIS UADE-VOICES! Trabajo a distancia. *Centro de Investigaciones Sociales (CIS)*. Fundación UADE. Voices! Research and Consultancy. ISSN 2618-2173. <https://www.uade.edu.ar/investigacion/centro-de-investigaciones-sociales-cis/informes>

* * *