

# EMPLEO POST COVID-19: LA IRRUPCIÓN DEL TELETRABAJO

Rafael Urriola Urbina.<sup>1</sup>

Publicado el 28 de julio 2023 [www.aprobienestar.cl](http://www.aprobienestar.cl)

## Resumen

**Antecedentes.** La pandemia del covid-19 por los confinamientos aceleró y exigió procesos de trabajo desde el domicilio. La generalización del celular, del internet y, actualmente, de la Inteligencia Artificial facilita la eficiencia del trabajo a distancia.

**Hallazgos.** Pese a que se ha retornado a situaciones sin restricciones, el teletrabajo en 2023 en Chile (8,5% de los ocupados) duplica a la situación prepandemia. La mayoría son personas jóvenes (entre 20 a 40 años) con alto nivel de estudios (50% con más de 15 años de estudio) y en las ramas de Información y Comunicaciones; Actividades Financieras y de Seguros y Actividades Profesionales y Técnicas.

**Conclusiones y discusión.** El teletrabajo probablemente aumentará en el país como indica la experiencia internacional. Chile debe prepararse para i) evitar que esta modalidad conduzca a mayor precariedad social y, en particular, a debilitar el sistema de pensiones para quienes adoptan esta modalidad; ii) preparar a los profesionales para asumir tareas de contabilidad y legales que les permitan asumir esta modalidad y, iii) supervisar y crear una legislación adecuada para las plataformas (empresas de intermediación laboral).

## Abstract

**Background.** The COVID-19 pandemic and the resulting lockdowns accelerated and demanded work-from-home processes. The widespread use of mobile phones, internet, and currently Artificial Intelligence facilitates the efficiency of remote work.

**Findings.** Despite the return to unrestricted situations, teleworking in Chile in 2023 (8.5% of the employed) has doubled compared to the pre-pandemic situation. The majority are young people (between 20 and 40 years old) with a high level of education (50% with more than 15 years of schooling) and working in the

---

<sup>1</sup> Magister en Economía Pública y Planificación U. de Paris X. Coordinador Area Salud y Bienestar APROB. ([www.aprob.cl](http://www.aprob.cl)) [rafa.urriola.u@gmail.com](mailto:rafa.urriola.u@gmail.com)

Information and Communications; Financial and Insurance Activities; and Professional and Technical Activities sectors.

**Conclusions and discussion.** Teleworking is likely to increase in the country, as indicated by international experience. Chile must prepare to: i) prevent this modality from leading to greater job insecurity, particularly weakening the pension system for those who adopt this mode; ii) prepare professionals to take on accounting and legal tasks that enable them to embrace this modality; and iii) supervise and create appropriate legislation for labor intermediary platforms (job placement companies).

Palabras clave: covid-19; teletrabajo; inteligencia artificial; comunicación por internet

## **Antecedentes**

La pandemia del covid-19 que afectó a la humanidad de manera dramática en 2020 y 2021 -hasta que se encontraron vacunas que mitigaron los impactos letales de ella- ha tenido impactos significativos sobre la humanidad en diferentes aspectos. Uno de ellos es la estructura del empleo y, en particular, en lo que concierne a un tipo de empleo que es el teletrabajo o trabajo a distancia que ocupa este ensayo.

Agréguese como antecedente que se vive el comienzo de una época en que la creación de valor es exponencial. Es decir, en pocos años se han generado tantos conocimientos, aplicaciones o productos nuevos como en cientos de años anteriormente. Nótese especialmente, la inteligencia artificial, recién hecha pública en noviembre de 2022; el internet que se comercializa desde la década de los 90 del S XX, tal como los celulares que, si bien, empiezan en los 80 se generalizan en la década posterior.

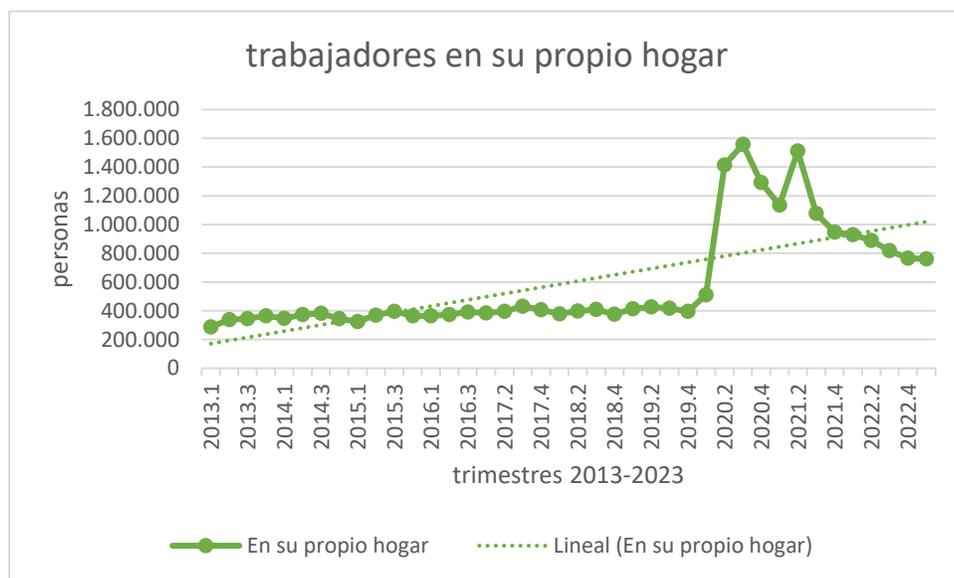
El teletrabajo o la telemática para el trabajo, cobra mayor sentido cuando estas transformaciones tecnológicas se imponen y generalizan. El objeto de este breve ensayo es relevar las ventajas y desventajas sociales que se desprenden de esta modalidad que, no cabe duda, se está implementando en todo el mundo y que en Chile se expresan en el importante crecimiento de los trabajadores que realizan labores en el hogar entre 2013 y 2023 (fechas que se comparan en este trabajo).

La pandemia del Covid-19 que afectó a todo el país en 2020 y parte de 2021 obligó a miles de trabajadores a replegarse a sus hogares para aportar desde allí a las tareas cotidianas que les exigían sus empleos. Esto, como es evidente, solo puede restringirse a ciertas labores (especialmente administrativas, de gestión, de evaluación y seguimiento de procesos, de control de procedimientos, entre otros). Muchas de las tareas que exigen contacto entre oferente y consumidor debieron cerrarse total o parcialmente por largos períodos (restaurantes, viajes, ventas, etc.). Algunas de estas actividades fueron reemplazadas, por ejemplo, por ventas on line con servicio a domicilio.

Sin embargo, nuestra hipótesis es que buena parte de estas transformaciones no volverán a la situación anterior porque mostraron su efectividad y conveniencia para las partes, aunque no están exentas de inconvenientes.

Mientras que en 2019 el promedio de trabajadores en el hogar<sup>2</sup> en Chile fue 413.329 personas, entre marzo y diciembre de 2020 (o sea en los tres trimestres últimos del año) el promedio de trabajadores en el hogar fue de 1.421.441 personas. Esto se observa en el gráfico 1.

**Gráfico 1. Trabajadores en el propio hogar**



Fuente: INE<sup>3</sup>. Elaboración nuestra

La tasa de crecimiento del trabajo en el hogar antes del Covid-19 era levemente superior al promedio del incremento de la fuerza de trabajo general (2,5% y 1,5% anual, respectivamente, entre 2013 y 2019). Es evidente (Gráfico 1) que la pandemia abrió un crecimiento explosivo de esta modalidad y todo indica -como se ha verificado en otros países- que si bien hay una reducción postpandemia la cifra muestra que en 2023 se ha casi duplicado esta modalidad de trabajo con respecto al período prepandemia (de 4,6% del total de ocupados en 2019 a 8,7% en 2022-23).

Antes de los prolongados confinamientos obligatorios que establecieron las autoridades sanitarias para prevenir los contagios del Covid-19, el trabajo en el hogar o en oficinas particulares estaba restringido a las llamadas profesiones

<sup>2</sup> La instrucción para el encuestador era: En la semana que terminó el domingo pasado, ¿Dónde realizó principalmente sus tareas? Esto es claro entonces para diferenciar de los trabajos domésticos.

<sup>3</sup> INE. Banco de Datos de la Encuesta Nacional de Empleo (ENE). <http://bancodatosene.ine.cl/>

liberales (abogados y médicos, especialmente) y a consultores independientes o trabajadores por cuenta propia que desarrollaban tareas de (o en) oficinas (contadores, psicólogos, entre otros)

No obstante, los dos años de pandemia abrieron la posibilidad de que el trabajo a distancia se amplíe y de manera significativa. El desarrollo tecnológico reciente permite que tareas de alta complejidad sean monitoreadas a distancia. Esto es que la distancia entre el operador y el objeto pueda ser intrascendente. Por ejemplo, la operación quirúrgica con métodos laparoscópicos en que parte del equipo médico podría estar muy distante del paciente. De manera similar, la conexión telemática para el diagnóstico sanitario a distancia podría resolver con creces problemas de salud en que las postas rurales requerirían de funcionarios con conocimientos básicos para conectar al paciente con el médico a distancia y obtener diagnósticos rápidos.

Asimismo, los operadores de call centers; pero también los controladores de servicios de transporte; o los analistas financieros de bolsas locales o mundiales; o los organizadores de los sistemas de ventas o distribución, pueden desarrollar sus tareas desde su hogar u otro lugar de preferencia.

En efecto, el trabajo en el hogar es una tendencia -más allá del Covid-19 pero potenciado por esta situación- que se ha incrementado en los últimos años y que está señalando una nueva estructura general del empleo en el país, con consecuencias que no están del todo claras.

### **Alguna precisiones jurídico-contractuales**

En la modalidad que se presenta existen arreglos institucionales diversos, a saber:

- 1) **La externalización.** En que las empresas contratan otras empresas para la realización de faenas específicas como es el caso de los transportes de minerales en las grandes cupríferas o el levantamiento de la basura en que restan pocos municipios que aun realizan directamente este trabajo. Independientemente del lugar en que esa empresa esté instalada.
- 2) **El teletrabajo.** En que el empleador llega a acuerdos con su empleado para trabajar a distancia con arreglos horarios y otros<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Ver la Ley N°21.220 del 24.3.2020 que modifica el Código del trabajo en materia de trabajo a distancia y <https://palabrapublica.uchile.cl/teletrabajo-la-ley-que-la-crisis-del-covid-19-ayudo-a-aprobar/>

3) **La consultoría.** Esto es que la empresa contrata a personas con acuerdos estrictamente restringidos a un contrato que se expresa contablemente con la emisión de una boleta de honorarios<sup>5</sup>.

La legislación chilena contempla estas modalidades aun si existen casos en que la reglamentación podría ser motivo de interpretaciones confusas.

Las estadísticas presentadas por el INE (trabajo en el hogar) se refieren al teletrabajo y las consultorías que son claras en cuanto a identificar esta transformación en la estructura del empleo en Chile como lo muestra la tabla 1.

**Tabla 1. Personas que trabajan en el hogar según tramos de edad (trimestre móvil enero marzo 2013 y 2023)**

<b>enero - marzo</b>	<b>2023</b>	<b>2013</b>	<b>tasa de crecimiento 2023/2013</b>
Total	761.753	283.331	168,9%
De 15 - 19 Años	4.328	4.698	-7,9%
De 20 - 24 Años	31.681	6.118	417,8%
De 25 - 29 Años	80.354	18.927	324,5%
De 30 - 34 Años	128.836	20.266	535,7%
De 35 - 39 Años	127.009	24.150	425,9%
De 40 - 44 Años	92.776	35.223	163,4%
De 45 - 49 Años	80.425	36.113	122,7%
De 50 - 54 Años	51.314	34.831	47,3%
De 55 - 59 Años	53.559	37.213	43,9%
De 60 - 64 Años	51.990	23.597	120,3%

<sup>5</sup> Aunque también la legislación chilena permite que las personas naturales con cierta facilidad puedan constituirse en empresas individuales de responsabilidad limitada, E.I.R.L., o incluso como empresa familiar (siempre que sus actividades las desarrollen en el domicilio del titular).

De 65 - 69 Años	31.151	19.998	55,8%
De 70 Años y más	28.330	22.197	27,6%

Fuente: INE. Elaboración nuestra

La tabla 1 da cuenta de la transformación de la estructura del empleo. De una parte, mientras que el total de la población activa ocupada crece en 17% en el período 2013-2023 (INE ibid); los trabajadores que realizan sus actividades en el hogar aumentan en 69%. Esto, sin contar a quienes son trabajadores por cuenta propia que disponen de una oficina o lugar específico para realizar sus actividades (en 2023 son poco más de 300.000 personas que se sumarían a las 761.753 personas que trabajan en el hogar).

En concreto, en 2023 los trabajadores que se desempeñaban en su hogar eran 8,5% del total de la fuerza laboral. Mas del doble de lo que representaban en 2013<sup>6</sup>.

En la tabla 1 se verifica, además, que esta transformación se está netamente concentrando en un grupo etario que se ubica entre los 20 y los 40 años.

Para complementar la información, se examinó la caracterización profesional (nivel de estudios) de las personas que trabajan en el hogar (tabla 2).

**Tabla 2. Nivel de estudios de las personas que trabajan en el hogar (trimestre móvil enero-marzo 2013 y 2023)**

	2013	2023
Sin años de estudio	1,4%	0,4%
1 a 8 años de estudio	26,2%	8,5%
9 a 12 años de estudio	43,5%	32,9%
13 a 14 años de estudio	7,5%	6,8%
15 a 21 años de estudio	21,3%	50,8%

Fuente: INE. Elaboración nuestra

Como se aprecia en la tabla 2, son las personas de mayores calificaciones las que mayoritariamente se inclinan por esta modalidad, justamente, las que tiene mejor manejo de las nuevas tecnologías que abren espacio a esta transformación en la estructura laboral. En 2023, alrededor de 400 mil personas que trabajan en su hogar tiene estudios superiores a 12 años (en 2013, solo el 21,3% de este grupo poseía

<sup>6</sup> Para evitar sesgos estacionales se hicieron cálculos comparativos en otros trimestres lo que no cambia los resultados generales.

esta calificación). Estos fenómenos se asemejan a lo que se ha visualizado en otros países. “Dentro de la Unión Europea (UE), la incidencia del teletrabajo regular u ocasional (teletrabajo en el hogar y teletrabajo móvil combinados) variaba del 30 por ciento o más en Dinamarca, los Países Bajos y Suecia al 10 por ciento o menos en la República Checa, Grecia, Italia y Polonia. Según los estudios, hasta un 20 por ciento de la fuerza laboral de los Estados Unidos trabajaba regular u ocasionalmente desde su casa u otro lugar alternativo, un 16 por ciento en el Japón y solo un 1,6 por ciento en Argentina” (OIT 2020)<sup>7</sup>. Sin embargo, como en todo el mundo, estos números aumentaron considerablemente durante la pandemia.

Finalmente, en cuanto a las ramas productivas en que fundamentalmente se asienta el trabajo desde el domicilio, el INE (2021) indica que “En diciembre de 2021, una de cada diez personas trabajadoras (10,9%) realizó labores a distancia o bajo la modalidad de teletrabajo. Esta modalidad de trabajo se concentra en las y los trabajadores de los sectores de Información y Comunicaciones (63,3%), Suministro de Electricidad y Gas (36,6%), Actividades Financieras y de Seguros (34,2%) y Actividades Profesionales y Técnicas (18,4%).<sup>8</sup>

## DISCUSIÓN

Cabe preguntarse ¿por qué hay cada vez más trabajadores independientes? De una parte, si este tipo de trabajo no lesiona la calidad del producto y puede reducir costos operativos, las empresas (públicas o privadas) lo van a adoptar. En el caso de Chile, se verifica que el trabajo telemático (teletrabajo) se ha transformado en una posibilidad incluso al interior del sector público. Hay varios aspectos de contexto que concurren para explicar el crecimiento de esta modalidad laboral:

**1. El impacto tecnológico:** El operador puede entregar y recibir opiniones y/o instrucciones en tiempo real gracias a la comunicación por internet y herramientas como videoconferencias, software de gestión de proyectos y mercados en línea. En este caso el lugar es indiferente.

**2. Flexibilidad:** el trabajo remoto suele ofrecer un mayor grado de flexibilidad en términos de horarios de trabajo, ubicación y proyectos realizados. Esto depende del tipo de trabajo, porque en relaciones en línea tipo *call center* (también conocida

---

<sup>7</sup> OIT. El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella – Guía práctica Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2020.

<sup>8</sup> INE. Boletín complementario COVID-19 de la Encuesta de Remuneraciones y Costo de la Mano de Obra, período septiembre a diciembre de 2021.

como teletrabajo *off shore*) la flexibilidad es prácticamente nula, aunque, por ejemplo, permite a madres o padres mantener el cuidado de sus hijos y, simultáneamente, responder a los clientes.

**3. Ofertas a través de las crecientes plataformas digitales:** los trabajadores independientes pueden brindar una amplia gama de servicios, que incluyen diseño gráfico, redacción, programación, marketing, consultoría y muchos otros.

Del lado de las empresas cuando evalúan los costos globales, resulta menos oneroso tener una relación contractual más “alejada”. Esto empieza a afectar a cuadros técnicos superiores que se consideraba imprescindible que conformaran la planta de la empresa; hoy, se acepta una gran movilidad de los cuadros técnicos de alto nivel y una relación contractual diferente. De hecho, esta modalidad se ha abierto en estos niveles porque acota los compromisos pecuniarios y de seguridad social.

Del lado de los trabajadores se expresan también ventajas que son resumidas en un estudio del BID (2020)<sup>9</sup>:

- Ahorro en transporte y movilidad.
- Mejor organización y mayor disponibilidad de tiempo. Flexibilidad de horario laboral.
- Mejores posibilidades de balancear el trabajo con la vida familiar.
- Posibilidad de trabajar y generar ingresos para quienes tienen dificultades para permanecer en el mercado laboral como mujeres con personas a su cuidado, personas con discapacidad, o personas que viven en comunidades aisladas.

## LOS DESAFÍOS

Estos cambios pueden conducir a una mayor precariedad de los empleos si no se toma en cuenta aspectos colaterales que requieren regulaciones y desarrollo de capacidades de los países en educación, formación e información. En especial:

### *a) el aspecto de seguridad social*

Cabe definir que el cambio en la estructura laboral requiere adecuar la legislación a fin de evitar una precarización creciente que podría, además, reflejarse en la reducción de cobertura del sistema de pensiones.

---

<sup>9</sup> BID. El Futuro del Trabajo en América Latina y el Caribe, sobre la tecnología y cómo puede facilitar la recuperación del empleo tras el COVID-19. BID, 2020.

Por ejemplo, en Francia en 2012 la legislación introdujo el concepto de teletrabajo en el Código del Trabajo<sup>10</sup> como “cualquier forma de organización del trabajo en la que una actividad que también podría haberse realizado en los locales del empleador es realizado por un empleado fuera de estos locales de forma voluntaria utilizando tecnologías de la información y la comunicación”. En esta legislación el teletrabajo es ante todo un acuerdo entre empleado y empleador.

Incluso este puede ser solicitado por el trabajador. En caso de negativa del empleador, no puede ser motivo de despido. Por el contrario, un empleador que no quiera conceder la implementación del teletrabajo para un empleado estará obligado a justificar su respuesta. Como sea, los trabajadores en teletrabajo gozan de todos los beneficios de sus pares en trabajo presencial en la empresa. La legislación chilena (ley 21.220 de 2020) coincide en este aspecto.

Sin embargo, es diferente la externalización de las actividades porque la empresa contratante no tiene responsabilidad alguna con los trabajadores de las empresas ejecutoras del contrato. En este caso, en Chile para morigerar la precarización social, se ha exigido a las empresas con contratos (solo) con el Estado no tener declaraciones sociales atrasadas con trabajadores y presentar el pago de las cotizaciones sociales para las liquidaciones de los pagos.

#### *b) economía digital y sistema de teletrabajo*

La OIT (2020) señala que “La economía digital está transformando el mundo del trabajo. En la última década, la expansión de la conectividad de banda ancha y de los servicios de computación en la nube, junto con las innovaciones en las tecnologías de la información y las comunicaciones, han permitido las transacciones económicas y el intercambio de un gran volumen de datos e información entre individuos, empresas y dispositivos. Desde marzo de 2020, la pandemia de Covid-19 ha provocado un aumento de las modalidades de trabajo a

---

<sup>10</sup> El artículo L. 1222-9 del Code du travail según la ley n° 2012-387 del 22 de marzo de 2012 define teletrabajo como «toute forme d’organisation du travail dans laquelle un travail qui aurait également pu être exécuté dans les locaux de l’employeur est effectué par un salarié hors de ces locaux de façon volontaire en utilisant les technologies de l’information et de la communication »

distancia, lo que refuerza aún más el crecimiento y el impacto de la economía digital”<sup>11</sup>.

Asimismo, un estudio de la OCDE (2023) señala que “teniendo en cuenta todas las tecnologías de automatización, incluida la IA, el 27% de los puestos de trabajo corresponden a profesiones altamente expuestas al riesgo de automatización”<sup>12</sup>. No obstante, algunos autores (Rabosto 2023)<sup>13</sup> señalan que ya en 2013 se anunciaba que el 57% de los puestos de trabajo en Estados Unidos corrían un alto riesgo de ser automatizados por la inteligencia artificial. Diez años después, el pronóstico no parece haberse cumplido.

La emergencia de plataformas que conectan trabajadores autónomos con las empresas se han multiplicado. Por ejemplo, People Per Hour Limited, empresa con sede en el Reino Unido, cuenta con unos 50 asalariados, pero media en el empleo de 2,4 millones de trabajadores calificados. Por ahora, los resultados de las encuestas indican que la mayoría de los trabajadores que se enrolan a través de las plataformas digitales son hombres con un alto nivel de estudios” (OIT 2021).

### **c) desventajas para los trabajadores**

El teletrabajo puede asimismo tener algunos problemas, señala el BID (2020).

- Excluye a quienes tienen mala conexión, ampliando las brechas sociales cuando no se cuenta con la conectividad adecuada. En América Latina y el Caribe, por ejemplo, solo el 13% de la población de la región tiene acceso a banda ancha fija, y el 70% solo a banda ancha móvil (BID 2020). En último término la revolución tecnológica actual puede ampliar las brechas sociales y condenar a amplios sectores poblacionales a una marginalidad creciente.
- No todos los trabajadores tienen las habilidades digitales. Más grave aún es que no todos los hogares tienen los equipos y la conectividad para teletrabajar.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> OIT. Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo 2021: El papel de las plataformas digitales en la transformación del mundo del trabajo Oficina Internacional del Trabajo – Ginebra: OIT, 2021.

<sup>12</sup> OCDE (2023), The impact of AI on the workplace: Main findings from the OECD AI surveys of employers and workers.

<sup>13</sup> Andrés Rabosto. El Chat GPT y la última milla del humanismo. Nueva Sociedad, julio 2023.  
<https://nuso.org/articulo/chat-gpt-inteligencia-artificial-capitalismo-humanismo/>

<sup>14</sup> Hay evidencia de que en los hogares más pobres los niños que se les ofreció modalidad de estudio por internet tuvieron nulo o escaso acceso por falta de conectividad, hacinamiento y equipos insuficientes lo que ha generado un retardo notorio en su aprendizaje.

- Mayor aislamiento social combinado con hacinamiento en los hogares ampliando las posibilidades de deterioro de la vida familiar.
- Riesgo de agotamiento, *burnout* y estrés laboral crónico.

### **e) Desventajas para las empresas**

Asimismo, se han detectado problemas para las empresas pese a las ventajas anteriormente señaladas:

- Pérdida de identidad y pertenencia de los trabajadores al ámbito laboral.
- Menor control sobre la productividad y del cumplimiento de la jornada laboral.
- Cambios en la cultura y la forma de organización laboral.
- Aumento del gasto en equipamiento y servicios para los teletrabajadores.
- Problemas con la seguridad de los datos.

En definitiva, los temas centrales a prevenir son a) los impactos sobre la precarización en cuanto a seguridad social y pensiones lo que debe ser incorporado de manera explícita en la reforma de pensiones en curso; b) introducir en los cursos regulares de formación universitaria y técnica aprendizajes contables y legales para la constitución de microemprendimientos personales o familiares; y, c) regular el funcionamiento de las empresas de intermediación laboral a fin de evitar conflictos en cuanto a la responsabilidad de los contratos.