

Teleworking and post-pandemic digital transformation

Diginomics.

2025; 4:230

DOI: 10.56294/digi2025230

ISSN: 3072-8428

Teletrabajo y transformación digital post - pandemia

Dora Gisela Castañeda Hernández¹  , Bibiana Alexandra Parra Gonzalez²  , Lina Tatiana Diaz Caicedo³  , Leydy Johana Palma Lozano⁴  , Katherin Fernanda Bojacá Acero⁵  

¹Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN. El Retiro Antioquia, Colombia.

²Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN. Tenjo Cundinamarca, Colombia.

³Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN. Soacha Cundinamarca, Colombia.

⁴Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN. Bogota D.C. Colombia.

⁵Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN. Gachancipá Cundinamarca, Colombia.

Citar como: Castañeda Hernández DG, Parra Gonzalez BA, Diaz Caicedo LT, Palma Lozano LJ, Bojacá Acero KF. Teleworking and post-pandemic digital transformation. Diginomics. 2025; 4:230. <https://doi.org/10.56294/digi2025230>

Autor para la correspondencia: Dora Gisela Castañeda Hernández 

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic forced humanity to face a shocking reality where the priority was to stay safe and take care of their loved ones. However, adapting to this new reality and continuing with day-to-day life was the challenge. For many Colombian companies, it meant the end of their business, but for most, it produced a change in the way they carried out their economic activities in order to stay afloat. It is at this moment that teleworking becomes important for many sectors. In this article, the participants conducted qualitative research with an exhaustive documentary review to obtain results on three variables: the reduction in absenteeism, increased productivity with the adoption of new technologies, and the adaptation difficulties of companies with low digitalization. They concluded that after 2020, Colombians adopted new business policies where the greatest challenge was preserving the integrity of workers and maintaining confidentiality policies. It is at this moment that the correct use of technology becomes indispensable for companies and causes a change in corporate thinking with an eye to the future.

Keywords: Adaptation; Technological Change; Company; Pandemic.

RESUMEN

La pandemia COVID 19 obligó a la humanidad a enfrentar una realidad impactante en donde la prioridad era mantenerse a salvo y cuidar de sus allegados, sin embargo, adaptarse a esa nueva realidad y continuar con el día a día era el reto. Para muchas empresas Colombianas significó el final de su negocio, pero, para la mayoría produjo un cambio en la forma de realizar sus actividades económicas en aras de mantenerse a flote, es en ese momento en donde el teletrabajo cobra importancia para muchos sectores, en el presente artículo los participantes realizaron una investigación cualitativa con una exhaustiva revisión documental con el fin de obtener resultados a tres variables: la reducción del ausentismo laboral, aumentó de la productividad con adopción de nuevas tecnologías y las dificultades de adaptación de las empresas con baja digitalización, llegando a la conclusión de que después del año 2020 los Colombianos adoptaron nuevas políticas empresariales en donde el mayor reto era preservar la integridad de los trabajadores y mantener las políticas de confidencialidad, es en ese momento en donde el correcto uso de la tecnología se hace indispensable para las empresas y provoca un cambio de pensamientos corporativos con miras hacia el futuro.

Palabras clave: Adaptación; Cambió Tecnológico; Empresa; Pandemia

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 fue una época muy complicada en todo el mundo, dejando como secuela una economía inestable hablando de empresas y específicamente en Colombia ya que muchas de ellas entraron en insolvencia pero para otras fue un crecimiento exorbitante., puesto que distribuían artículos de primera necesidad.⁽¹⁾ La pandemia de COVID-19 impulsó una transformación sin precedentes en la forma en que las empresas operan. Una de los efectos más significativos ha sido la consolidación del teletrabajo como modalidad habitual y el acelerado proceso de transformación digital en organizaciones de todos los sectores, esta convergencia no sólo redefinió los espacios laborales, sino que también replanteó conceptos clave como productividad, equilibrio entre vida personal y profesional, cultura organizacional y adopción tecnológica.⁽²⁾

Según indica Fernando Pavón⁽¹⁾, Este contexto se puede expresar de manera clara y precisa la necesidad de analizar con profundidad cómo el teletrabajo y la transformación digital han reconfigurado la productividad empresarial, tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo y así dar a conocer cuáles fueron las cifras significativas y el impacto a largo plazo tanto de la eficiencia como la innovación y el bienestar del trabajador en las empresas. Por ello, el propósito de este trabajo es comprender, desde una perspectiva organizacional y tecnológica, los principales efectos del teletrabajo y la digitalización post-pandemia sobre la productividad de las empresas especialmente en Colombia. Entender cómo han cambiado el teletrabajo y la transformación digital no solo es importante para estudiar el tema, sino también para que las empresas puedan tomar mejores decisiones, crear buenas políticas internas y preparar a sus líderes para enfrentar los nuevos retos del mundo laboral, que ahora cambia más rápido que nunca, como afirma Soto-Acosta⁽³⁾, “La pandemia obligó a las empresas a acelerar su transformación digital, convirtiéndola en una herramienta clave para la supervivencia y el crecimiento en un entorno empresarial incierto.”

El teletrabajo, impulsado inicialmente por la pandemia de COVID-19, se ha consolidado como parte de la “nueva normalidad” laboral. En países como España, el número de personas que trabajan desde casa ha aumentado notablemente, aunque sigue estando por debajo del promedio europeo. Según El País⁽⁴⁾, “el teletrabajo representa ya cerca del 15% de la población activa en España, aunque la media europea es del 22 %”. Esta modalidad aporta beneficios como la conciliación laboral y familiar, la reducción del tráfico y el acceso a talento global. Como señala Batista Jiménez et al.⁽⁵⁾, “el teletrabajo ha emergido como una herramienta revolucionaria que ha transformado la dinámica laboral en el ámbito global”. Sin embargo, también plantea nuevos desafíos, como el aislamiento, la necesidad de infraestructura tecnológica o la desconexión digital. A pesar de ello, sigue siendo considerado una oportunidad, especialmente para zonas rurales. De acuerdo con Cadena SER, “el teletrabajo se presenta como una fórmula para ahorrar costes energéticos y favorecer el desarrollo en zonas rurales”.

Según Buitrago D⁽⁶⁾ Durante los últimos años, el teletrabajo en Colombia ha experimentado un crecimiento sostenido, debido a esto se ha hecho un estudio exhaustivo donde se encontró que este crecimiento ha sido después de la pandemia ya que gracias al teletrabajo las empresas no solo les permitió seguir con todos los temas administrativos sino también de productividad, bienestar y calidad de vida de los trabajadores. Por ejemplo, un informe

del Centro Nacional de Consultoría y .CO Internet S.A.S.⁽⁷⁾ reveló que el 62 % de los teletrabajadores colombianos afirma haber mejorado su productividad, mientras que el 80 % valora positivamente la flexibilidad del modelo remoto.

En resumen, estos datos muestran que en Colombia el teletrabajo y el uso de herramientas digitales han pasado de ser una solución temporal a convertirse en una parte clave del trabajo actual.

El alcance de este trabajo se centra en dar un contexto a profundidad sobre el teletrabajo y la transformación digital en la era de post-pandemia con el propósito de comprender los objetivos y metas alcanzadas tanto en la productividad como en el bienestar laboral en el ámbito organizacional, igualmente busca analizar la forma de trabajar de las organizaciones después de la pandemia para ello, se toman como base estudios, tesis y artículos académicos recientes. Algunos de estos trabajos muestran experiencias reales en empresas de tecnología y entidades públicas, lo cual permite tener una visión más clara de lo que ha funcionado bien y de los retos que aún existen.

MÉTODO

El estudio se llevó a cabo mediante una investigación cualitativa, donde se estudia la realidad de la transformación digital en las empresas tras la pandemia con un contexto natural y como ocurre, interpretando fenómenos desde la perspectiva de los empleados involucrados en el teletrabajo. El grave efecto de la pandemia transformó sectores empresariales e industrias obligando a los empleadores a planear un entorno laboral diferente para poder suplir las necesidades y funciones de las empresas.

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, fundamentado en la técnica de revisión documental como método principal para la recolección y análisis de información. Para garantizar la fiabilidad y validez de los datos obtenidos, se consideraron los lineamientos propuestos por Hernández et al.⁽⁸⁾, quienes afirman que “todo instrumento utilizado en la recolección de datos en una investigación científica debe ser confiable, objetivo y que tenga validez; si alguno de estos elementos no se cumple, el instrumento no será útil y los resultados obtenidos no serán legítimos”. En concordancia con ello, los participantes realizaron una revisión exhaustiva de documentos científicos y académicos, asegurando el cumplimiento de dichos criterios metodológicos.

La recolección de información se basó en la búsqueda sistemática de artículos en bases de datos reconocidas por su rigurosidad académica, tales como Scielo, DOAJ, Redalyc, Biblat, Dialnet y Google Académico. Se consultaron fuentes especializadas en temas relacionados con la importancia del teletrabajo en el contexto posterior al COVID-19, prestando especial atención a los cambios estructurales y funcionales implementados por empresas colombianas para adaptarse a esta nueva realidad laboral.

El análisis documental fue guiado por el enfoque señalado por Martínez Corona et al.⁽⁹⁾, quienes destacan que “si se considera el énfasis tradicional que se le da al análisis documental, se debe definir como un conjunto de operaciones que se ejecutan con el fin de representar, ya sea el contenido o la forma de un documento, en un registro para su posterior consulta o recuperación”. Este proceso permitió organizar, clasificar e interpretar la información encontrada de forma rigurosa y sistemática.

Además, se incorporó el concepto de teletrabajo según

lo planteado por Lalama-Franco et al.⁽¹⁰⁾ quienes lo definen como “una forma de realizar actividades laborales a través del uso de dispositivos tecnológicos, de tal manera que no requiera desplazamiento de los colaboradores a la empresa”. Esta perspectiva fue esencial para comprender el contexto en que las empresas colombianas implementaron esta modalidad y adaptaron sus procesos operativos.

Finalmente, la investigación se centró en analizar tres aspectos fundamentales derivados de la implementación del teletrabajo: (1) la reducción del ausentismo laboral, (2) el aumento de la productividad en las empresas que adoptaron nuevas tecnologías y (3) las dificultades de adaptación experimentadas por organizaciones con baja infraestructura tecnológica o escasa digitalización. Estos puntos constituyen el eje central del análisis y evaluación de los hallazgos obtenidos durante el desarrollo del estudio.

La investigación cualitativa se enfoca en la indagación realizada por medio de una encuesta estructurada y validada a personas residentes de la ciudad de Medellín, que adoptaron la modalidad de teletrabajo, dichos datos fueron recolectados por medio de llamadas telefónicas, con base en un directorio de la ciudad, Restrepo et al.⁽¹¹⁾

En la investigación se detectó la necesidad de implementar el teletrabajo como una alternativa de innovación para las empresas buscando nuevas formas de producción y organización en el trabajo; en este caso es primordial el insumo para la aplicación de una técnica de teletrabajo en las empresas y seguramente la más importante es el trabajo en red.

Tal como dice un estudio, en algún momento empezamos hacer parte de las redes, bien sea entre amigos, familiares o compañeros de trabajo etc. La aparición del internet hace que se tornen nuevas maneras de trabajar y coordinar, sustituyendo las formas de mando, centrándose en un trabajo donde la persona programa su horario con la capacidad de organizar para cumplir las tareas asignadas por las empresas.⁽¹⁰⁾

En consecuencia se debe preparar a los ciudadanos para una transformación digital, con las competencias necesarias y de una manera creativa y llamativa, ya que la tecnología de la información será utilizada en las empresas en todas las áreas funcionales dando así la oportunidad de desarrollar las habilidades adquiridas y hacer que la compensación salarial se vea reflejada de los que no las poseen.

Se tomó como referencia el planteamiento de un estudio que sostiene que “el teletrabajo demanda entrenamiento específico en habilidades blandas como la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la empatía y la flexibilidad, que deben ser reforzadas desde la etapa universitaria. Desarrollar estas habilidades cobra especial importancia en el teletrabajo, pues al reducir la interacción física es necesario encontrar alternativas para fomentar las relaciones sociales tanto en el trabajo como en la vida cotidiana.” Esta afirmación orientó parte del análisis hacia la necesidad del fortalecimiento de dichas habilidades, particularmente en contextos donde la interacción social presencial es limitada.

Asimismo, se consideraron los desafíos y limitaciones que implica el trabajo remoto, especialmente cuando no se ejecuta de manera disciplinada y organizada. Al respecto, en un estudio advierten que “al trabajar en el hogar, no se pueden dejar de hacer otras tareas como las labores domésticas, atender el teléfono o personas que llegan de improviso. Estas situaciones pueden crear distracciones, falta de concentración en el trabajo,

e interrupciones en las reuniones virtuales (...), lo que puede generar en el trabajador estrés, al no saber cómo atender todas estas actividades que se presentan al mismo tiempo.” Esta perspectiva permitió identificar la importancia de establecer políticas organizacionales que acompañen a los trabajadores en el diseño de entornos laborales adecuados en el hogar, con el fin de reducir los factores de estrés y aumentar la productividad.

En el análisis también se incorporaron los resultados del estudio realizado por Morelos-Gómez et al.⁽¹²⁾, quienes aplicaron una metodología descriptivo-analítica a veintiséis (26) empresas turísticas de Cartagena, con el objetivo de evaluar la implementación del teletrabajo en términos de innovación organizacional. De acuerdo con sus hallazgos, “la metodología del teletrabajo es una modalidad que se ajusta a la innovación, dado que las organizaciones propenden por la disminución de costos de la operación para generar mayor competitividad.” Este enfoque permitió explorar el impacto económico y estratégico del teletrabajo en distintos sectores, especialmente aquellos que buscan adaptarse a las dinámicas tecnológicas contemporáneas.

Finalmente, se tuvo en cuenta la reflexión de Camacho Solís⁽¹³⁾, quien subraya que “la reducción temporal y financiera del traslado de trabajadores implica un mejor aprovechamiento de la jornada de trabajo y una verdadera conciliación entre la vida familiar y laboral.” Esta perspectiva complementa la idea de que el teletrabajo no sólo transforma los procesos organizacionales, sino que también mejora la calidad de vida del trabajador, siempre que se implemente de manera responsable y estructurada.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La pandemia de COVID-19 provocó una aceleración sin precedentes en la adopción del teletrabajo y la transformación digital en diversos sectores económicos. Durante el periodo 2020–2022, muchas empresas optaron por implementar nuevas tecnologías que permitieron mantener la continuidad operativa, aun sin una preparación previa. Según Patiño⁽¹⁴⁾, “tuvieron que recurrir al uso de herramientas digitales e implementar nuevas estrategias de servicio al cliente, con el fin de mitigar los efectos negativos en el sector empresarial”. Esta nueva modalidad de trabajo, conocida como home office, se definió como una forma de empleo a distancia que buscaba generar equilibrio entre los aspectos laborales y personales, e incrementando la calidad de vida y ejerciendo un impacto positivo en la productividad de las empresas.⁽¹⁵⁾

La cobertura limitada de Internet en regiones rurales dificultó que muchas empresas cumplieran con restricciones como el teletrabajo y la educación virtual, evidenciando que la infraestructura digital fue clave para la resiliencia durante la pandemia.⁽¹⁶⁾ En contraste, las empresas ubicadas en zonas urbanas con mejor conectividad reaccionaron más rápido y lograron adaptar sus procesos digitales eficientemente.

Durante la pandemia, las empresas en Colombia también enfrentaron transformaciones en el ámbito financiero, impulsadas por el confinamiento obligatorio y la necesidad de reducir el contacto físico. Esto aceleró la implementación de métodos de pago y compra en línea, lo que favoreció especialmente a las empresas que ya contaban con plataformas digitales y sistemas logísticos de cobertura nacional. Según un informe de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico⁽¹⁷⁾ durante el segundo trimestre de 2020 se evidenció un crecimiento del 230 % en las ventas digitales, siendo uno de los principales motores de

sostenimiento para el comercio formal durante la crisis.

A raíz de la pandemia, muchas empresas colombianas cerraron temporal o definitivamente sus tiendas físicas, lo que aceleró la migración hacia canales digitales como páginas web y redes sociales para continuar con sus ventas. Esta transformación también dio paso al uso intensivo de herramientas como Instagram, Facebook y WhatsApp Business, donde las marcas encontraron un nuevo espacio para interactuar con los clientes. Además, el marketing de influencia se consolidó como una estrategia clave, ya que los influencers permitieron amplificar la visibilidad de productos y servicios en medio del confinamiento. De acuerdo con la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico⁽¹⁷⁾, más del 60 % de las MIPYMES comenzaron a usar redes sociales como su principal canal de ventas durante el aislamiento preventivo obligatorio (ccce.org.co).

Durante la pandemia, muchas MIPYMES colombianas migraron rápidamente al uso de redes sociales como canales comerciales, siendo WhatsApp, Instagram y Facebook los más utilizados. Según el informe de la OEI⁽¹⁸⁾, el 66 % de las empresas del país utilizan redes sociales como canal comercial y de interacción con el cliente, reflejando una transformación digital acelerada en la forma de hacer negocios. Esta tendencia surgió como una solución práctica ante el cierre de locales físicos, posicionando a las plataformas digitales como medios principales de venta directa y servicio.

Reducción del ausentismo Laboral

El teletrabajo trajo consigo diversas ventajas, como el incremento de la productividad, la flexibilidad horaria, una mayor concentración y, especialmente, la reducción de costos, gracias a la eliminación de los tiempos de desplazamiento entre el hogar y el lugar de trabajo.⁽¹⁹⁾ Estas condiciones contribuyeron a la disminución en el ausentismo laboral, al facilitar la continuidad operativa y permitir a los trabajadores enfrentar imprevistos sin dejar de cumplir con sus funciones.

No obstante, esta modalidad exigió a los trabajadores el desarrollo de nuevas habilidades para desempeñar sus

funciones de manera efectiva, distintas a las requeridas en entornos presenciales. El trabajo a distancia y el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), generaron la adquisición de competencias digitales, adaptabilidad al entorno virtual y autogestión del tiempo.⁽²⁰⁾

Durante y después de la pandemia por COVID-19, el teletrabajo intensificó la necesidad de recursos tecnológicos, lo que generó exigencias físicas y mentales adicionales para los empleados. Según López et al.⁽²¹⁾, “el tecno estrés presenta sintomatología similar al del estrés con: fatiga, insomnio, depresión, dolores de cabeza y tensiones musculares, el primer síntoma el cambio de carácter (ira) o abstenerse al uso de elementos tecnológicos”. Lo que hacía que estos factores de riesgo derivados al uso de las Tics, generarán en el entorno laboral factores de riesgo, los cuales estaban relacionados con los procesos de producción y sobre todo los factores de riesgos psicosociales, que causaban diferentes patologías causantes del absentismo en las empresas.

Así mismo Sierra et al.⁽²²⁾, indica que, durante la pandemia, la población trabajadora a nivel global enfrentó una carga laboral excesiva sobrecarga ocasionada por el aumento en las responsabilidades a ejecutar, el incumplimiento de los horarios de desconexión y el desequilibrio con relación a las actividades rutinarias familiares, desarrolladas en los mismos horarios, generando una percepción de altos niveles de estrés laboral.

En la figura 1 se pueden evidenciar las ventajas y desventajas que trajo consigo el trabajo en casa, presentando allí los distintos puntos de vista involucrados.

Analizando la anterior imagen se puede observar que el teletrabajo presentó más ventajas que desventajas. Esto se relaciona con el cambio abrupto que implicó pasar del trabajo presencial al confinamiento total, sumado al miedo al contagio o a la muerte por un virus desconocido. Muchas empresas se vieron en la necesidad de reestructurar sus procesos y adaptarse rápidamente a nuevos modelos de contratación y gestión laboral, lo cual impulsó formas innovadoras de operar y mantenerse activas económicamente.

	Posibles ventajas	Posibles desventajas
Para el Individuo	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora el rendimiento y la productividad • Menos tiempo de desplazamiento al trabajo • Mayor autonomía • Menos estrés laboral • Mas tiempo con la familia • Única posibilidad de entrada en el mercado laboral (personas con hijos pequeños, personas con discapacidad, etc) 	<ul style="list-style-type: none"> • Menos oportunidades para las relaciones laborales • Mas estrés relacionado con el hogar • Mas aislamiento profesional • Menos seguridad en el empleo
Para la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor productividad • Oferta de trabajo más variada y amplia • Ahorro de espacio en oficina • Menos ausentismo • Imagen de empresa flexible 	<ul style="list-style-type: none"> • Desafío a la posibilidad de control y motivación de los teletrabajadores • Empleados menos comprometidos • Pérdida de trabajo en equipo
Para la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> • Menos desplazamiento • Menos contaminación, congestión de tránsito y accidentes • Menos discriminación laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuos más aislados de las instituciones sociales (sociedad autista)

Figura 1. Posibles ventajas y desventajas del teletrabajo⁽²³⁾

Aumento de la productividad con adopción de nuevas tecnologías

Desde el año 2008, cuando se promulgó la Ley 1221, cuyo objetivo es “promover y regular el teletrabajo como un instrumento de generación de empleo y autoempleo mediante la utilización de tecnologías de la información y las telecomunicaciones – TIC”,⁽²⁴⁾ se reconoce formalmente esta modalidad como una alternativa laboral viable en el país. Esta normativa ha buscado impulsar el uso de tecnologías emergentes en el sector empresarial colombiano, promoviendo así procesos de transformación laboral y digital.

En este sentido Ayala et al.⁽²⁵⁾ afirman que el uso del teletrabajo y las TIC permite “que las organizaciones puedan mejorar e incrementar los niveles de productividad y calidad de vida de sus colaboradores, y aportar al país en el proceso de transformación digital”.

La crisis sanitaria global generada por el COVID-19 obligó tanto a Colombia como al resto del mundo a realizar cambios drásticos en sus condiciones laborales. Inicialmente, la prioridad fue salvaguardar la vida de los trabajadores, lo que llevó a una transformación acelerada hacia el trabajo en casa. Las empresas debieron implementar rápidamente nuevos modelos laborales y acuerdos que protegieran tanto a los empleados como a sus familias, sin comprometer la continuidad operativa. Desde el punto de vista de una persona que trabaja en casa, se detectaron ventajas y desventajas. Entre las primeras se encuentra un aumento de la calidad del empleo, una mayor flexibilidad en la organización de la jornada y, en consecuencia, un aumento de la productividad.⁽²⁶⁾

Este proceso evidenció las limitaciones estructurales y de preparación en muchos sectores productivos, tanto públicos como privados. Se pusieron de manifiesto deficiencias en infraestructura física, normativa legal, capacidades tecnológicas y condiciones de salud ocupacional, lo que representó un desafío para mantener los niveles de productividad.⁽²⁷⁾

Si bien es dicho que, el teletrabajo contribuye significativamente a mejorar la calidad de vida y el bienestar general de las personas, también ofrece beneficios como la reducción de estrés, mejora la relación laboral y familiar, es por ello que, afirma Acosta⁽²⁸⁾, “que el teletrabajo es un modelo laboral pensado en promover el bienestar de las personas e impactar positivamente su desempeño laboral”.

Adaptación de tecnologías y digitalización tras COVID-19

Durante la pandemia de COVID-19, muchas mipymes se vieron obligadas a adoptar tecnologías digitales de manera acelerada para garantizar su supervivencia. Aunque es evidente que vivimos en una era de constante evolución tecnológica, la pandemia del COVID-19 hizo que este proceso se acelerara significativamente, impulsado por las necesidades urgentes que surgieron en ese contexto.⁽²⁹⁾ La resistencia al cambio y la implementación de nuevas tecnologías, metodologías de trabajo y procesos de capacitación fue uno de los principales retos que enfrentaron muchas organizaciones. Sin embargo, estos aspectos se convirtieron en pilares fundamentales para avanzar en una nueva era que, básicamente, obligó a las empresas a transformarse para sobrevivir. “Esta Transformación conlleva cambios estructurales que van mucho más allá de un producto o un departamento de tecnología, es un cambio de cultura de toda la empresa y sus empleados”.⁽³⁰⁾

Según un estudio de CEPAL, las medidas de confinamiento

y distanciamiento impulsaron el uso de Internet y herramientas digitales como el teletrabajo y el comercio electrónico en América Latina. “El impacto significativo de las restricciones impuestas por el COVID-19 en la adopción de Internet, el uso de herramientas digitales y el teletrabajo”.⁽³¹⁾ Aunque este impulso digital fue significativo, el ritmo de adopción siguió siendo dispar entre sectores, ya que factores como edad y nivel educativo afectaron la intensidad del uso tecnológico.^(32,33,34)

Las empresas que no se adaptan tecnológicamente corren el peligro de quedarse atrás frente a aquellas que sí han modernizado sus procesos. “la brecha entre los que han abrazado la transformación digital y los que no lo han hecho se está ampliando a un ritmo alarmante”.^(32,35,36)

Un estudio de Microsoft reveló que 8 de cada 10 PYMES en Colombia realizaron algún cambio tecnológico para sobrevivir, especialmente adoptando herramientas como videollamadas, trabajo remoto y soluciones en la nube. Sin embargo, solo el 66 % se sentía preparado para la adopción tecnológica, y muchas tardaron en adaptarse de forma efectiva. News Center Microsoft Latinoamérica.^(33,37,38)

Durante la pandemia, muchas empresas enfrentaron la necesidad de tomar decisiones digitales rápidas mientras gestionaban incertidumbre operativa y financiera. En este contexto, “las estrategias digitales concurrentes, como el comercio electrónico y la automatización, resultaron esenciales para sostener las actividades durante la crisis del COVID-19”.⁽³⁴⁾ Estas decisiones permitieron adaptaciones efectivas en sectores como manufactura, salud y educación.

CONCLUSIONES

El trabajo remoto y la introducción de nuevas tecnologías en tiempos de pandemia, trajo consigo nuevas alternativas laborales, permitiendo que las personas continuarán desempeñando sus funciones de manera segura en sus hogares. Favorece la flexibilidad laboral y facilita la posibilidad de compartir tiempo de calidad con sus familiares, los mismo que con sus amigos y compañeros de trabajo, aunque desde la virtualidad. No obstante, el cambio abrupto hacia esta modalidad también generó diversas afectaciones emocionales y de convivencia, efectos del confinamiento prolongado, que provocaron niveles elevados de estrés, ansiedad y sobrecarga mental, producto de la falta de separación entre la vida laboral y personal.

A pesar de estos desafíos, el teletrabajo se consolidó como una estrategia clave para garantizar la continuidad laboral en tiempos de pandemia. Su implementación evidenció la necesidad de fortalecer las competencias digitales, la salud mental y las políticas de desconexión, con miras a lograr un equilibrio sostenible entre productividad y bienestar.

La investigación permitió evidenciar cómo la pandemia por COVID-19 no solo transformó la manera en que se desarrolla el trabajo en Colombia, sino que también generó un punto de inflexión en la cultura organizacional, especialmente en relación con la incorporación del teletrabajo y el uso intensivo de nuevas tecnologías digitales. Las empresas que lograron adaptarse con rapidez a este nuevo modelo, implementando plataformas virtuales, estructuras colaborativas y capacitación en habilidades blandas y digitales, experimentaron un aumento en la productividad y una reducción significativa del ausentismo laboral.

Sin embargo, no todas las organizaciones respondieron

con la misma eficacia. Las MIPYMES con bajos niveles de digitalización enfrentaron mayores dificultades, revelando la urgente necesidad de políticas públicas que promuevan la inclusión tecnológica y el fortalecimiento de capacidades digitales, especialmente en sectores tradicionalmente rezagados. A esto se suma el desafío del tecnoestrés, que se convirtió en un nuevo riesgo psicosocial laboral, afectando la salud física y emocional de muchos trabajadores.

Desde un enfoque organizacional, los resultados apuntan a que el teletrabajo, bien implementado, contribuye no solo a la eficiencia operativa, sino también a una mejor conciliación entre la vida laboral y personal. No obstante, también exige un compromiso de las empresas en el diseño de entornos laborales saludables, con protocolos claros de desconexión y gestión del tiempo. Se concluye, por tanto, que el futuro del trabajo en Colombia será híbrido, digital y más flexible, pero requerirá acompañamiento institucional, formación permanente en habilidades digitales y blandas, y una estrategia organizacional orientada al desarrollo humano sostenible en un entorno cada vez más cambiante y competitivo.

Tendencias para futuras investigaciones

- Evaluación longitudinal de la productividad en modelos híbridos: es necesario medir a mediano y largo plazo los efectos del teletrabajo combinado con el trabajo presencial en términos de productividad, salud mental y rotación laboral.
- Estudios sectoriales sobre brechas digitales: analizar con mayor profundidad cómo varía la adopción tecnológica entre sectores económicos, regiones geográficas y tamaños empresariales permitirá diseñar estrategias diferenciadas de transformación digital.
- Impacto del teletrabajo en la equidad de género y la corresponsabilidad familiar: investigar cómo el trabajo remoto ha influido en la distribución de las tareas del hogar, especialmente en hogares donde las mujeres

asumen roles múltiples.

- Análisis del liderazgo digital: explorar las competencias que deben desarrollar los líderes empresariales en contextos virtuales para mantener el compromiso, la motivación y la cultura organizacional.
- Diseño de políticas públicas para la digitalización de MIPYMES: se requiere una agenda estatal que facilite el acceso a herramientas tecnológicas, crédito, formación y acompañamiento a empresas que aún no han iniciado su proceso de transformación digital.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Dora Gisela Castañeda Hernández, Bibiana Alexandra Parra Gonzalez, Lina Tatiana Diaz Caicedo, Leydy Johana Palma Lozano, Katherin Fernanda Bojacá Acero.

Curación de datos: Dora Gisela Castañeda Hernández, Bibiana Alexandra Parra Gonzalez, Lina Tatiana Diaz Caicedo, Leydy Johana Palma Lozano, Katherin Fernanda Bojacá Acero.

Análisis formal: Dora Gisela Castañeda Hernández, Bibiana Alexandra Parra Gonzalez, Lina Tatiana Diaz Caicedo, Leydy Johana Palma Lozano, Katherin Fernanda Bojacá Acero.

Redacción - borrador original: Dora Gisela Castañeda Hernández, Bibiana Alexandra Parra Gonzalez, Lina Tatiana Diaz Caicedo, Leydy Johana Palma Lozano, Katherin Fernanda Bojacá Acero.

Redacción - revisión y edición: Dora Gisela Castañeda Hernández, Bibiana Alexandra Parra Gonzalez, Lina Tatiana Diaz Caicedo, Leydy Johana Palma Lozano, Katherin Fernanda Bojacá Acero.

REFERENCIAS

1. María Tersa, Silva Porto M, Fernando Pavón. Teletrabajo que es como está cambiando el mundo laboral: factor trabajo. 2022. <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>
2. Rodríguez-Pasquín J, García-Luque M, López-Martínez J. Transformación digital y teletrabajo: retos organizativos y culturales en el escenario post-COVID. *Rev Sociol Trab.* 2024;100(2):113-32. <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/87906>
3. Soto Acosta P. COVID-19 pandemic: shifting digital transformation to a high-speed gear. *Inf Syst Manag.* 2020;37(4):260-6. <https://doi.org/10.1080/10580530.2020.1814461>
4. El País. El teletrabajo bate récords en España, pero sigue lejos de la media europea y de los países más avanzados. 2025 May 10. <https://elpais.com/economia/2025-05-10/el-teletrabajo-bate-records-en-espana-pero-sigue-lejos-de-la-media-europea-y-de-los-paises-mas-avanzados.html>
5. Batista Jiménez A, Peiró de la Rocha L. El teletrabajo post pandemia: beneficios y retos. *Foro Jurídico.* 2023. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/30384>
6. Buitrago D. Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *Rev Ces Derecho.* 2020;11(1):1-2. <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/5620>
7. Centro Nacional de Consultoría para .CO Internet S.A.S. Percepción y uso de internet: Teletrabajo en Colombia. Informe técnico. Bogotá, Colombia; 2025. p. 121-2. https://www.cointernet.com.co/assets/pdf/Estudio_Percepci%C3%B3n_y_uso_internet_Colombia_2024.pdf?utm_source=chatgpt.com
8. Hernandez Mendoza S, Duana Avila D. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Bol Cient Cienc Econ Adm ICEA.* 2020;9(17):51-3. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
9. Martínez Corona JJ. Guía para la revisión y el análisis documental: propuesta desde el enfoque investigativo. *Rev Ra Ximhai.* 2023;19(1):67-83. <https://doi.org/10.35197/rx.19.01.2023.03.jm>
10. Lalama-Franco. Teletrabajo y productividad en pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. *Rev Venez Gerencia.* 2023;28(103):1190-203. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.17>
11. Restrepo y Arboleda. El impacto del teletrabajo en el tiempo del covid. 2022. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/4618/5630>
12. Morelos Gómez José, Lora Guzmán Harold Steve. Análisis del teletrabajo en las agencias de viajes turísticos en Cartagena, Colombia. *Saber Cienc Libertad.* 2021;16(1):116-27. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=736980329007>
13. Camacho Solis. El teletrabajo, la utilidad digital por la pandemia del COVID-19. *Rev Latinoam Derecho Soc.* 2021;(32):130. <https://www.redalyc.org/journal/4296/429671777006/429671777006.pdf>

14. Patiño Folleco MC. Impacto del e-commerce en las pymes durante la pandemia covid-19. *Travesía Emprendedora*. 2022;6(1):97-101. <https://doi.org/10.31948/travesiaemprendedora.vol6-1.art16>
15. De Guzmán CPAN. Home office como estrategia para la motivación y eficiencia organizacional. *Palermo Bus Rev*. 2018. https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_17.pdf
16. Gozzi. 2022. https://arxiv.org/abs/2202.12088?utm_source=chatgpt.com
17. Cámara Colombiana de Comercio Electrónico. Reporte de industria: crecimiento del e-commerce en Colombia 2020–2021. 2021. <https://www.ccce.co/?p=1223>
18. OEI. Estado de la digitalización de las MIPYME y de las industrias culturales y creativas: Un análisis de la oferta, demanda y de los vínculos universidad-empresa para la digitalización de las MIPYME en El Salvador. 2024.
19. Veloz Rodríguez KP. El home office y la productividad laboral en México post COVID. 2024. <https://repositorio.lasalle.mx/handle/lasalle/3318>
20. Martín Rodríguez O. El tecnostres como factor de riesgo para la seguridad y salud del trabajador. *Lan Harremanak - Rev Relac Lab*. 2021;(44). <https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.22239>
21. López López X, Ruiz Naranjo E. Tecnostres post pandemia para mitigar riesgos psicosociales en la empresa Project Engineering y Construcción. *Ltda. Polo Conoc*. 2023;8(1):1094-121. <https://doi.org/10.23857/pv.v8i1.5124>
22. Sierra J, Rodríguez E, Vargas L, Fuentes G. Efectos del estrés laboral post pandemia en trabajadores de una empresa del sector comercial en la ciudad de Bogotá. *Rev Ing Mat Cienc Inf*. 2023;10(19):145-55.
23. Verano Tacoronte D, Suárez Falcón H, Sosa Cabrera S. El teletrabajo y la mejora de la movilidad en las ciudades. *Investig Eur Dir Econ Empresa*. 2014;20(1):41-6. <https://doi.org/10.1016/j.iedee.2013.03.002>
24. Congreso de Colombia. Ley 1221 de 2008 por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial No. 47.057*. 2008 Jul 16. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31431>
25. Fenney Ayala J, Beltrán Enciso DI, Cardona López JD. La transformación del estilo de trabajo incorporados en tiempos de pandemia, en el sector empresarial colombiano. *Fundación Universitaria del Área Andina*. 2022. <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/22c31b86-023f-4dbc-aec8-e36a810d41f5/content>
26. Anghel B, Cozzolino M, Lacuesta A. El teletrabajo en España. *Banco de España, Artículos Analíticos*. 2020;(06):1-13. <https://ideas.repec.org/a/bde/joures/y2020i06daan13.html>
27. Benavides F, Silva Peñaherrera M. Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por COVID-19. *Arch Prev Riesgos Labor*. 2022;25(2):133-46. <https://doi.org/10.12961/apr.2022.25.02.06>
28. Acosta Marín A. Teletrabajo y percepción de la productividad: un análisis de la productividad laboral desde el punto de vista de los diversos actores del teletrabajo en una entidad del sector público en Antioquia - Colombia. *Universidad de Antioquia*. 2018. <http://hdl.handle.net/10495/14436>
29. Nieto, Chamorro. Estrategias de transformación Digital de las Pymes Colombianas, enmarcadas en tiempos de pandemia. 2022. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/48566/cychamorro2.pdf;jsessionid=8232938BC8AECA0CDDA06D005420F1C0?sequence=1>
30. Soto-Acosta P. COVID-19 pandemic: Shifting digital transformation to a high-speed gear. *Inf Syst Manag*. 2020;37(4):260-6. <https://doi.org/10.1080/105805JK>
31. Clara Cecilia Tejada Becerra, Luis Fernando Reyes Zuluaga. Teletrabajo, impactos en la salud del talento humano en época de pandemia. *Rev Colomb Salud Ocup*. 2021;11(2):38-45. [file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Dialnet-Teletrabajo Impactos La Salud Del Talento Humano En Epoca-8211174.pdf](file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Dialnet-Teletrabajo%20Impactos%20La%20Salud%20Del%20Talento%20Humano%20En%20Epoca-8211174.pdf)
32. Ricardo Díaz bellen. Perspectivas de los practicantes y jefes directos de las prácticas profesionales en modalidad de teletrabajo en tiempos de COVID 19 y su repercusión en la productividad. *Cuad Latinoam Adm*. 2024;XX(39):1-5. https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/practicas_profesionales/3697
33. Guzmán y Abreo. Las habilidades del teletrabajo. *Sistema de información científica, red de revistas científicas*. 2017. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63154910002>
34. Teletrabajo y su impacto en la productividad empresarial y la satisfacción laboral. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7654566>
35. Castells M. La galaxia internet: reflexiones sobre internet, empresa y sociedad. 2009. scielo.org.mx/scielo.php?script
36. Microsoft News Center Latinoamérica. Transformación digital en las PYMES colombianas. 2021. <https://news.microsoft.com/es-xl>
37. Nuno António, Rita P. COVID-19: The catalyst for digital transformation in the hospitality industry. *Tour Manag Stud*. 2021;17(2):41-6. <https://doi.org/10.18089/tms.2021.170204>
38. Microsoft News Center Latinoamérica. 2 de cada 3 MiPymes en Colombia ya usan inteligencia artificial para ganar productividad, asegurar continuidad y mejorar el servicio, revela estudio de Microsoft. 2025 Mar 31. <https://news.microsoft.com/es-xl/2-de-cada-3-mipymes-en-colombia-ya-usan-inteligencia-artificial-para-ganar-productividad-asegurar-continuidad-y-mejorar-el-servicio-revela-estudio-de-microsoft/>