



GUÍA 4. CAPÍTULO DE LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIÓN
Estrategias de teletrabajo y su impacto en la productividad de los empleados en pequeñas y
medianas empresas (pymes) del sector servicios en Colombia

ELABORADO POR:
CHACÓN BARÓN OMAR ALEXIS

PROFESOR
BECERRA ROZO FREDDY WILMER

UNIVERSIDAD EAN
FACULTAD DE INGENIERÍA – PREGRADO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN - GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
BOGOTÁ D.C., OCTUBRE DE 2025

CONTENIDO

RESUMEN	4
INTRODUCCIÓN	5
GUÍA 4. CAPÍTULO DE LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIÓN	6
1. Problema de investigación	6
Pregunta de investigación:	6
2. Objetivos	7
2.1. Objetivo general	7
2.2. Objetivos específicos	7
3. Justificación	7
4. Marco institucional	8
4.1. Marco legal	8
4.2. Entorno empresarial	8
5. Marco teórico	9
5.1. Definición del teletrabajo.....	9
5.2. Teletrabajo y productividad	9
5.3. Modelos teóricos de referencia	10
5.4. Perspectiva psicosocial y tecnológica	10
6. Diseño metodológico	11
6.1. Enfoque y tipo de estudio	11
6.2. Población y muestra.....	11
6.3. Instrumentos de recolección	11
6.4. Definición conceptual y operacional de variables	11
6.5. Procesamiento y análisis de datos.....	12
7. Análisis y discusión de resultados	12
7.1. Resultados cuantitativos.....	12
7.2. Resultados cualitativos.....	12
7.3. Discusión teórica exhaustiva.....	12
CONCLUSIONES	14
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	15

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Estructura del marco institucional	9
Tabla 2. Definición conceptual y operacional de variables.	11

RESUMEN

El presente estudio analiza de manera integral la influencia de las estrategias de teletrabajo sobre la productividad de los empleados en pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector servicios en Colombia. Se desarrolló bajo un enfoque mixto —cuantitativo y cualitativo— con el fin de comprender tanto los efectos medibles como las percepciones subjetivas de trabajadores y directivos.

El análisis estadístico evidenció una correlación positiva y significativa entre las estrategias de teletrabajo y la productividad laboral ($\rho = 0.69$; $p < 0.05$). El 78 % de los empleados manifestó un aumento en su desempeño al trabajar de forma remota y el 82 % destacó la reducción de tiempos de desplazamiento como un factor clave para mejorar su bienestar. Sin embargo, un 33 % reportó dificultades para desconectarse al final de la jornada, fenómeno asociado al agotamiento digital y al estrés tecnológico.

Desde la perspectiva cualitativa, los resultados obtenidos mediante NVivo 14 reflejaron la relevancia de categorías como liderazgo empático, autonomía, comunicación digital y equilibrio vida-trabajo. Estas conclusiones fueron interpretadas a la luz del modelo Job Demands-Resources (Bakker & Demerouti, 2017), que enfatiza el equilibrio entre demandas laborales y recursos disponibles, y del enfoque de Drucker (1999) sobre la productividad del trabajador del conocimiento.

En conjunto, los hallazgos confirman que el teletrabajo, cuando está respaldado por estrategias claras, liderazgo humano y políticas de desconexión laboral, no solo incrementa la productividad, sino que también contribuye al bienestar organizacional y a la sostenibilidad de las pymes colombianas en un entorno cada vez más digitalizado.

INTRODUCCIÓN

En las dos últimas décadas, la transformación tecnológica ha impulsado cambios significativos en la forma de concebir el trabajo. Lo que antes se consideraba una alternativa de flexibilización laboral, hoy se entiende como un modelo estructural de gestión. El teletrabajo surgió inicialmente como una solución temporal durante la pandemia de COVID-19, pero con el tiempo se consolidó como una estrategia permanente en el tejido empresarial global. La Organización Internacional del Trabajo (2021) señala que “el trabajo remoto ha pasado de ser una medida de emergencia a una opción estructural que redefine las relaciones laborales” (p. 12).

En Colombia, este proceso se manifestó con especial fuerza en las pequeñas y medianas empresas (pymes), que conforman más del 60 % del sector servicios y generan cerca del 80 % del empleo formal (DANE, 2024; Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2023). Estas organizaciones encontraron en el teletrabajo una oportunidad para mantener la continuidad operativa, reducir costos y adaptarse a la transformación digital. No obstante, la implementación apresurada evidenció debilidades en infraestructura tecnológica, liderazgo a distancia y gestión del bienestar laboral.

Diversos estudios han mostrado que el teletrabajo puede incrementar la productividad siempre que se acompañe de estrategias claras y de un entorno de confianza. Bloom et al. (2015) demostraron que los teletrabajadores de CTrip incrementaron su rendimiento en un 13 % gracias a la autonomía y la reducción de distracciones, mientras que Gómez y Medina (2022) concluyeron que en las pymes colombianas el éxito depende de la comunicación, la capacitación y la gestión del tiempo.

En este marco, la presente investigación analiza de qué manera las estrategias de teletrabajo —como la flexibilidad horaria, el liderazgo empático y la comunicación digital— impactan en la productividad de los empleados. La relevancia del estudio radica en aportar evidencia empírica y teórica que permita a las pymes optimizar sus políticas laborales y avanzar hacia modelos sostenibles de trabajo remoto, en línea con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (2022) sobre bienestar mental y desconexión digital.

Como plantea Drucker (1999), la productividad del trabajador del conocimiento constituye el reto más importante de la sociedad poscapitalista. Este estudio busca, por tanto, comprender cómo las pymes colombianas pueden afrontar dicho desafío a través de estrategias de teletrabajo que integren eficiencia, bienestar y desarrollo humano.

GUÍA 4. CAPÍTULO DE LIBRO RESULTADO DE INVESTIGACIÓN

Título: Estrategias de teletrabajo y su impacto en la productividad de los empleados en pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector servicios en Colombia

1. Problema de investigación

En los últimos años, el teletrabajo se ha transformado en una práctica habitual y estratégica dentro del mundo laboral. Lo que antes era una opción limitada a ciertas funciones administrativas o tecnológicas, hoy constituye una modalidad establecida y necesaria para la continuidad operativa de múltiples organizaciones. En el caso de Colombia, este cambio ha sido especialmente notorio en las pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector servicios, que se han visto obligadas a adaptarse a nuevas realidades tecnológicas, económicas y sociales.

Durante la pandemia de COVID-19, el teletrabajo pasó de ser una medida temporal a consolidarse como una herramienta de productividad y sostenibilidad. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021), el trabajo remoto “dejó de ser una medida excepcional para convertirse en un componente estructural del mundo laboral moderno” (p. 14). Sin embargo, muchas empresas, especialmente las pymes, carecían de infraestructura tecnológica, políticas internas y modelos de gestión adecuados para garantizar resultados sostenibles.

El DANE (2024) reporta que el 62 % de las pymes colombianas pertenecen al sector servicios y que buena parte de ellas adoptaron el teletrabajo durante la pandemia sin una planificación previa. Si bien algunos empleados percibieron mejoras en la productividad y en la conciliación vida-trabajo, otros expresaron dificultades en la comunicación, exceso de carga laboral y agotamiento digital (Gómez & Medina, 2022).

La evidencia internacional también refleja tendencias similares: Bloom et al. (2015) hallaron que los teletrabajadores de una empresa china aumentaron su rendimiento un 13 % gracias a la reducción de interrupciones y mayor autonomía, mientras que estudios de Vargas y Rincón (2022) en América Latina subrayan los riesgos psicosociales asociados a la hiperconectividad.

Por tanto, el presente estudio busca responder a la siguiente pregunta:

Pregunta de investigación:

¿Cómo influyen las estrategias de teletrabajo en la productividad de los empleados en pequeñas y medianas empresas (pymes) del sector servicios en Colombia?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Analizar cómo las estrategias de teletrabajo implementadas por las pymes del sector servicios en Colombia influyen en la productividad de sus empleados.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar las principales estrategias de teletrabajo aplicadas por las pymes colombianas.
- Evaluar los efectos del teletrabajo sobre los indicadores de productividad laboral.
- Comprender la percepción de empleadores y empleados frente al teletrabajo.
- Establecer las relaciones entre las estrategias aplicadas y los niveles de rendimiento.
- Proponer recomendaciones prácticas para fortalecer el teletrabajo en las pymes.

Estos objetivos se articulan con la línea institucional de investigación sobre Gestión, innovación y sostenibilidad organizacional de la Universidad EAN (Gerencia de Investigaciones, 2019), y pretenden contribuir tanto a la reflexión teórica como a la aplicación práctica.

3. Justificación

El teletrabajo es una herramienta de transformación organizacional que redefine las formas de interacción, la gestión del talento y el control del desempeño. Su estudio en el contexto de las pymes colombianas resulta relevante, dado que este tipo de empresas representa el 80 % del empleo formal y cerca del 40 % del PIB nacional (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2023).

Desde una perspectiva económica, el teletrabajo permite optimizar recursos, reducir costos fijos y aumentar la productividad al disminuir los tiempos de desplazamiento y las ausencias laborales (López & Rodríguez, 2023). Socialmente, promueve la inclusión, la equidad y la conciliación de la vida personal y laboral, al ofrecer oportunidades a trabajadores con responsabilidades familiares o limitaciones de movilidad (OIT, 2021).

Sin embargo, la modalidad también plantea riesgos asociados al aislamiento, la sobrecarga y la falta de desconexión. La OMS (2022) advierte que el exceso de conectividad puede generar estrés crónico y afectar la salud mental. En palabras de Salanova et al. (2021), “la clave está en equilibrar la autonomía con la conexión social” (p. 7).

Asimismo, Drucker (1999) sostenía que la productividad del trabajador del conocimiento dependería de su capacidad para autogestionarse y mantener motivación intrínseca. Desde esta

visión, el presente estudio busca generar conocimiento útil para diseñar políticas laborales sostenibles que integren tecnología, bienestar y eficiencia.

4. Marco institucional

El sector servicios colombiano agrupa una gran diversidad de actividades económicas como comercio, turismo, educación, transporte y consultoría. Este sector representa más del 60 % del PIB nacional y emplea a la mayoría de la población activa (DANE, 2024).

Según el Observatorio Laboral del Ministerio de Trabajo (2023), casi la mitad de las pymes colombianas adoptaron el teletrabajo entre 2020 y 2023. No obstante, muchas lo hicieron de manera improvisada, sin una planeación estructurada ni políticas internas sólidas.

4.1. Marco legal

El marco normativo colombiano ha avanzado significativamente. La Ley 1221 de 2008 fue la primera en regular el teletrabajo, estableciendo derechos y deberes tanto para empleadores como trabajadores. Posteriormente, el Decreto 884 de 2012 definió sus modalidades, y más recientemente, la Ley 2191 de 2022 introdujo el derecho a la desconexión laboral, protegiendo la salud mental de los trabajadores. Además, el Decreto 1227 de 2022 amplió las reglas sobre ergonomía y conectividad, adaptándolas a la realidad post-pandemia.

4.2. Entorno empresarial

En términos empresariales, la adopción del teletrabajo en las pymes ha estado relacionada con la necesidad de reducir costos, mejorar la satisfacción del personal y mantener la continuidad del negocio (CCCE, 2023). Sin embargo, el principal reto sigue siendo la gestión del talento humano a distancia. Como señala Contreras et al. (2020), *“el liderazgo digital se ha vuelto esencial para mantener el compromiso y la comunicación en equipos virtuales”* (p. 5).

Tabla 1. Estructura del marco institucional

Norma / Institución	Ámbito de acción	Aporte al estudio
Ley 1221 de 2008	Marco regulatorio general	Define derechos, deberes y modalidades de teletrabajo.
Decreto 884 de 2012	Reglamentación operativa	Precisa responsabilidades de empleador y trabajador.
Ley 2191 de 2022	Desconexión laboral	Protege la salud mental y el equilibrio personal.
Decreto 1227 de 2022	Actualización post-pandemia	Introduce lineamientos de ergonomía y conectividad.
Ministerio del Trabajo	Política pública y control	Supervisa la implementación del teletrabajo.
Cámara Colombiana de Comercio Electrónico	Transformación digital	Fomenta la adopción tecnológica en pymes.

Fuente: Elaboración propia con base en la Ley 1221 de 2008; Decreto 884 de 2012; Ley 2191 de 2022; Decreto 1227 de 2022; Ministerio del Trabajo (2023); y Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (2023).

5. Marco teórico

5.1. Definición del teletrabajo

El teletrabajo puede entenderse como una forma flexible de organización en la que las tareas se realizan desde lugares diferentes al centro físico de trabajo, utilizando tecnologías de la información y la comunicación (Kurland & Bailey, 1999). La OIT (2021) resalta que esta modalidad “ha pasado de ser una alternativa a convertirse en una práctica permanente y estructural” (p. 12).

En Colombia, Acosta (2022) plantea que el teletrabajo se adoptó con mayor fuerza en las pymes del sector servicios, especialmente por su potencial para mejorar la eficiencia operativa y la calidad de vida de los empleados.

5.2. Teletrabajo y productividad

El vínculo entre teletrabajo y productividad ha sido objeto de numerosos estudios. Bloom et al. (2015) demostraron que los trabajadores remotos de una empresa china aumentaron su rendimiento en un 13 %, principalmente gracias a la reducción de distracciones y a una mayor concentración.

En contraste, investigaciones locales como la de Gómez y Medina (2022) muestran que los beneficios del teletrabajo dependen de la claridad de los objetivos y del estilo de liderazgo.

En palabras de Salanova et al. (2021), *“la clave está en equilibrar la autonomía con la conexión social”* (p. 7). Si bien el trabajo remoto puede incrementar la eficiencia, también puede generar aislamiento y estrés si no se gestionan adecuadamente los tiempos de desconexión.

5.3. Modelos teóricos de referencia

El modelo de Drucker (1999) sobre la productividad del conocimiento resalta la importancia de la autogestión y la motivación intrínseca. Por su parte, el modelo Job Demands-Resources de Bakker y Demerouti (2017) explica cómo el equilibrio entre demandas laborales y recursos disponibles influye directamente en el desempeño. Ambos enfoques son aplicables al contexto del teletrabajo, donde los empleados deben manejar mayores niveles de autonomía con apoyo tecnológico adecuado.

5.4. Perspectiva psicosocial y tecnológica

El bienestar emocional y la capacidad de adaptación tecnológica son factores determinantes para el éxito del teletrabajo. Según la OMS (2022), las empresas deben garantizar condiciones ergonómicas adecuadas, promover pausas activas y fomentar el derecho a la desconexión. Esto es esencial para prevenir el agotamiento laboral y mantener un buen clima organizacional.

Estudios como el de López y Rodríguez (2023) señalan que las pymes que invierten en capacitación tecnológica y bienestar psicosocial logran incrementos significativos en productividad y compromiso.

6. Diseño metodológico

6.1. Enfoque y tipo de estudio

El estudio se realizó bajo un enfoque mixto, que combina elementos cuantitativos y cualitativos. Se trata de una investigación descriptiva y correlacional, con diseño no experimental y transversal, ideal para analizar fenómenos en un momento específico (Hernández & Mendoza, 2018).

6.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por trabajadores y directivos de pymes del sector servicios ubicadas en Bogotá, Medellín y Bucaramanga. La muestra fue no probabilística por conveniencia, compuesta por 45 empleados de 10 empresas. Este tipo de muestra se seleccionó por su accesibilidad y porque cumple con las condiciones de participación en teletrabajo desde al menos un año.

6.3. Instrumentos de recolección

Se diseñaron dos instrumentos principales:

- Una encuesta estructurada de 25 ítems tipo Likert, aplicada a empleados, para medir autonomía, liderazgo, desempeño y bienestar.
- Una entrevista semiestructurada dirigida a gerentes, enfocada en identificar estrategias implementadas y percepciones sobre resultados.

Ambos instrumentos fueron validados por expertos y presentaron una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.91 (Nunnally & Bernstein, 1994), lo que garantiza consistencia interna.

6.4. Definición conceptual y operacional de variables

Tabla 2. Definición conceptual y operacional de variables.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Tipo
Estrategias de teletrabajo	Conjunto de prácticas y políticas que permiten desarrollar el trabajo remoto de manera efectiva.	Comunicación, liderazgo, tecnología, gestión del tiempo.	Uso de plataformas, metas claras, autonomía.	Cualitativa ordinal
Productividad laboral	Nivel de eficiencia y logro de metas en un entorno remoto.	Desempeño, eficiencia, satisfacción.	Cumplimiento de objetivos, rendimiento, percepción.	Cuantitativa continua

Fuente: Elaboración propia con base en Hernández y Mendoza (2018); Nunnally y Bernstein (1994); y Gómez y Medina (2022).

6.5. Procesamiento y análisis de datos

Los datos cuantitativos se procesaron mediante el programa SPSS 26, realizando análisis descriptivos y correlaciones de Spearman. Para los datos cualitativos, se empleó análisis de contenido con categorización temática.

7. Análisis y discusión de resultados

7.1. Resultados cuantitativos

El 78 % de los trabajadores reportó un aumento de productividad desde que trabaja en modalidad remota; el 82 % destacó la reducción del tiempo de desplazamiento y el 75 % señaló mayor autonomía. Sin embargo, un 33 % expresó dificultades para desconectarse y un 40 % manifestó aislamiento social.

El coeficiente de Spearman $\rho = 0.69$ ($p < 0.05$) indicó una correlación positiva y significativa entre estrategias de teletrabajo y productividad.

Estos datos concuerdan con Bloom et al. (2015) y Bakker & Demerouti (2017), quienes sostienen que la productividad aumenta cuando la autonomía se combina con recursos adecuados.

7.2. Resultados cualitativos

El análisis con NVivo 14 permitió identificar cinco categorías clave: liderazgo empático, comunicación digital efectiva, autonomía, equilibrio emocional y desconexión laboral.

Entre los testimonios, uno de los gerentes expresó: “El teletrabajo nos obligó a confiar más en nuestros equipos y eso aumentó el compromiso” (Entrevistado 4, 2024). Otro señaló que “cuando la empresa ofrece herramientas adecuadas, los empleados trabajan más concentrados y felices” (Entrevistado 7, 2024).

Estos hallazgos coinciden con Contreras et al. (2020), quienes enfatizan que el liderazgo digital humanizado genera sentido de pertenencia y compromiso organizacional.

7.3. Discusión teórica exhaustiva

Los resultados confirman que el teletrabajo puede potenciar la productividad siempre que las empresas gestionen equilibradamente los recursos humanos y tecnológicos. Desde la teoría de Drucker (1999), la productividad del trabajador del conocimiento depende de la autogestión y la claridad en los objetivos; este principio se refleja en los encuestados que reportan mayor rendimiento bajo metas claras y autonomía.

A la luz del modelo Job Demands-Resources, el teletrabajo incrementa la motivación cuando las demandas (aislamiento, carga digital) se compensan con recursos como liderazgo empático, soporte tecnológico y comunicación constante (Bakker & Demerouti, 2017).

Por su parte, Salanova et al. (2021) subrayan la importancia del “engagement” o compromiso afectivo como motor del desempeño. Los resultados cualitativos del presente estudio revelan que los empleados motivados por confianza y reconocimiento tienden a mantener un alto nivel de productividad, incluso ante desafíos técnicos.

En el plano tecnológico, López & Rodríguez (2023) afirman que la capacitación digital es un determinante clave del rendimiento; las pymes que invirtieron en formación en herramientas colaborativas obtuvieron mejores resultados.

Asimismo, Vargas y Rincón (2022) destacan que las políticas de desconexión reducen el agotamiento laboral, lo cual se evidenció en las empresas con horarios flexibles y descansos programados.

Finalmente, la OMS (2022) advierte que el bienestar psicológico es esencial para la productividad sostenida. Las pymes que incorporaron pausas activas y espacios de diálogo virtual reportaron menor rotación y más satisfacción laboral.).

CONCLUSIONES

El teletrabajo se consolida como una modalidad laboral estratégica que, bien gestionada, puede aumentar la productividad, mejorar la calidad de vida y fortalecer la sostenibilidad organizacional. Los resultados obtenidos permiten afirmar que las estrategias de liderazgo empático, comunicación digital efectiva, autonomía y desconexión laboral constituyen factores determinantes para el éxito de esta modalidad en las pymes del sector servicios.

Primero, se comprobó que las empresas que estructuran políticas de teletrabajo claras y ofrecen recursos tecnológicos adecuados logran un mejor rendimiento. La correlación positiva entre teletrabajo y productividad ($\rho = 0.69$; $p < 0.05$) confirma que la eficiencia aumenta cuando los trabajadores disponen de autonomía y apoyo gerencial. Estos hallazgos se alinean con el modelo Job Demands-Resources (Bakker & Demerouti, 2017), el cual sostiene que el desempeño óptimo surge cuando las demandas laborales se equilibran con recursos personales y organizacionales.

Segundo, los resultados cualitativos mostraron que el liderazgo empático y la confianza influyen directamente en la motivación y el compromiso. En palabras de Contreras et al. (2020), “el e-liderazgo es el nuevo corazón del trabajo remoto, porque sustituye la presencia física por la conexión emocional” (p. 8). Esta afirmación se comprobó en las pymes donde los equipos virtuales mantienen un alto nivel de cohesión y sentido de pertenencia.

Tercero, se evidenció que la falta de políticas de desconexión genera fatiga y agotamiento digital. La OMS (2022) advierte que la exposición prolongada a pantallas y la ausencia de límites entre vida personal y laboral incrementan los riesgos psicosociales. Por ello, las empresas deben promover descansos activos, horarios flexibles y programas de bienestar emocional.

En síntesis, las estrategias de teletrabajo deben abordarse no solo desde la eficiencia técnica, sino también desde la gestión humana. Las pymes que invierten en formación digital, comunicación transparente y cultura de confianza obtienen ventajas competitivas sostenibles. Este estudio aporta evidencia empírica útil para el diseño de políticas laborales más inclusivas y saludables, contribuyendo así a la transformación del mercado laboral colombiano hacia un modelo más equilibrado, resiliente y productivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2022). *Teletrabajo y productividad en pymes colombianas: desafíos y oportunidades*. Universidad Nacional de Colombia.
- American Psychological Association. (2020). *Publication Manual of the American Psychological Association* (7th ed.). APA.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands–Resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 273–285.
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2015). Does working from home work? *Quarterly Journal of Economics, 130*(1), 165–218.
- Borrego, M. (2009). *Dossier de metodología de la investigación*. El Cid.
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico. (2023). *Informe de transformación digital en las pymes colombianas*. Bogotá.
- CCCE. (2023). *Transformación digital en las empresas colombianas*. Bogotá.
- Congreso de Colombia. (2008). *Ley 1221 de 2008*. Diario Oficial No. 47.052.
- Contreras, F., Baykal, E., & Abid, G. (2020). E-leadership and teleworking in times of COVID-19 and beyond. *Frontiers in Psychology, 11*, 590271.
- DANE. (2024). *Boletín técnico del sector servicios*. Bogotá.
- Drucker, P. F. (1999). *Management Challenges for the 21st Century*. HarperBusiness.
- Ediciones EAN. (2020). *Referencias según el Manual de publicaciones de la American Psychological Association (APA)*. Universidad EAN.
- Gerencia de Investigaciones de la Universidad EAN. (2019). *Campos, grupos y líneas de investigación institucional*. Universidad EAN.
- Gómez, L., & Medina, S. (2022). Teletrabajo y productividad: efectos en el bienestar laboral post-pandemia. *Revista Ciencias Estratégicas, 30*(2), 55–70.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- International Labour Organization (ILO). (2021). *Working from home: From invisibility to decent work*. Geneva.
- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques* (2nd ed.). New Age International.

- Kurland, N. B., & Bailey, D. E. (1999). Telework: Advantages and challenges of working anywhere. *Organizational Dynamics*, 28(2), 53–68.
- López, C., & Rodríguez, M. (2023). Impacto del teletrabajo en la productividad de pymes colombianas de consultoría. *Revista Innovar*, 33(1), 120–136.
- López, P. A. (2022). *Bienestar psicosocial y productividad en teletrabajo: un enfoque organizacional*. Universidad Javeriana.
- Mackey, A., & Gass, S. (2016). *Second Language Research*. Routledge.
- Martínez, G. (2023). *Liderazgo empático y teletrabajo en pymes latinoamericanas*. Editorial UOC.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2023). *Informe anual de pymes en Colombia*. Bogotá.
- Ministerio del Trabajo. (2023). *Observatorio Laboral del Teletrabajo en Colombia*. Bogotá.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *El futuro del trabajo en América Latina y el Caribe*. OIT.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). *Salud mental en el trabajo remoto: Recomendaciones para empleadores*. Ginebra.
- Pérez, D. (2021). Teletrabajo y liderazgo flexible en el sector financiero de Bogotá. *Revista de Administración Colombiana*, 18(2), 45–62.
- Salanova, M., Llorens, S., & Ventura, M. (2021). Well-being and engagement in teleworking: Lessons from COVID-19. *Sustainability*, 13(9), 5159.
- Sánchez, S. (2017). *Guía de citación y referenciación de la Universidad EAN bajo el estándar APA*. Publicaciones EAN.
- Universidad EAN. (2023). *Campos y líneas de investigación institucional*. Bogotá.
- Vargas, P., & Rincón, J. (2022). Teletrabajo y sostenibilidad laboral en Latinoamérica. *Revista Iberoamericana de Economía y Trabajo*, 14(3), 87–103.
- Zamora, E. (2020). Impacto del teletrabajo en la eficiencia organizacional durante la pandemia. *Estudios Gerenciales*, 36(157), 209–221.
- Rodríguez, A., & Velasco, F. (2024). *La gestión del talento humano en entornos virtuales*. Ediciones EAN.