

Trabajo remoto y desconexión laboral en el sector financiero de Bogotá: desafíos para la conciliación vida-trabajo¹

Remote Work and the Right to Disconnect in Bogotá's Financial Sector: Challenges for Work-Life Balance

María Camila Gutiérrez Mellizo, <https://orcid.org/0009-0001-7626-354X>

Catalina Rodríguez Ñustes, <https://orcid.org/0009-0003-3761-8912>

Anderson Gañán Moreno*, <https://orcid.org/0000-0001-5890-2187>

Politécnico Grancolombiano - Colombia

Resumen

El trabajo remoto se ha consolidado como una modalidad laboral que transforma las dinámicas organizacionales y plantea nuevos desafíos para la conciliación entre la vida laboral y personal, especialmente en sectores con alta demanda como el financiero. El objetivo de esta investigación fue analizar las percepciones de trabajadores del sector financiero en Bogotá sobre los efectos del trabajo remoto en dicho equilibrio. Se desarrolló un estudio con enfoque cualitativo y diseño descriptivo, mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas a diez empleados, cuyos testimonios fueron analizados para identificar categorías relacionadas con las experiencias, beneficios y dificultades asociadas a esta modalidad de trabajo. Los resultados evidenciaron que el trabajo remoto favorece la autogestión, la flexibilidad, el ahorro de tiempo y la productividad; sin embargo, también propicia la sobrecarga mental, la difuminación de los límites entre la vida laboral y personal, la dependencia tecnológica, la saturación de reuniones virtuales y la percepción de disponibilidad permanente, factores que inciden en el agotamiento emocional. Se concluye que, aunque el trabajo remoto representa una alternativa con ventajas organizacionales y personales, su sostenibilidad depende de la implementación de estrategias institucionales orientadas a fortalecer el bienestar laboral, garantizar el derecho a la desconexión digital y promover una conciliación equilibrada entre las responsabilidades laborales y la vida personal.

Palabras clave: Trabajo a Distancia, equilibrio entre vida personal y laboral, salud laboral, agotamiento profesional, estrés laboral.

Recepción: 29.10.2025 | Evaluación: 31.03.2026 | Aceptación: 13.04.2026

Cite este artículo como: Gutiérrez Mellizo, M. C., Rodríguez Ñustes, C., y Gañán Moreno, A. (2026). Trabajo remoto y desconexión laboral en el sector financiero de Bogotá: desafíos para la conciliación vida-trabajo. *Revista Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo*, 8(2), 42 – 58.

Abstract

Remote work has become an established work arrangement that has transformed organizational dynamics and introduced new challenges for achieving work-life balance, particularly in high-demand sectors such as the financial industry. The aim of this study was to analyze the perceptions of financial sector employees in Bogotá regarding the effects of remote work on work-life balance. A qualitative study with a descriptive design was conducted using semi-structured interviews with ten employees, whose accounts were analyzed to identify categories related to the experiences, benefits, and challenges associated with this work arrangement. The findings revealed that remote work promotes self-management, flexibility, time savings, and productivity;

¹ Resultado de la tesis: “Tesis de la Maestría en Gerencia del Talento Humano”; Politécnico Grancolombiano.

* Autor de correspondencia agananm@poligran.edu.co; dirección Calle 56A #3-00 Bogotá – Colombia.

however, it also contributes to mental overload, blurred boundaries between work and personal life, technological dependence, virtual meeting fatigue, and a perceived need for constant availability, all of which are associated with emotional exhaustion. The study concludes that although remote work offers both organizational and individual benefits, its long-term sustainability depends on the implementation of institutional strategies aimed at strengthening employee well-being, ensuring the right to digital disconnection, and fostering a balanced integration of work responsibilities and personal life.

Keywords: Teleworking, work-life balance, occupational health, burnout, professional, occupational stress.

Introducción

La cuarta revolución industrial ha impactado de manera significativa el mundo laboral, siendo un medio de gran valor para el desarrollo y sostenibilidad de las organizaciones (Schwab, 2016). No obstante, su influencia no se reduce a la incorporación de plataformas o herramientas digitales, sino que transforma la manera en que se organiza el tiempo de trabajo, se coordina la comunicación y se gestionan expectativas de disponibilidad (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023). Desde el punto de vista de talento humano, a través de la investigación cualitativa se indaga sobre los desafíos en la implementación del trabajo remoto y sobre cómo este modelo puede reconfigurar las fronteras entre la vida personal y laboral, al desplazar actividades, demandas y comunicaciones hacia espacios tradicionalmente no laborales (Allen et al., 2015; Gajendran y Harrison, 2007). En este sentido, el trabajo remoto no solo “cambia el lugar” donde se trabaja, sino que puede alterar los criterios prácticos con los que el trabajador define cuándo la jornada inicia y termina, qué se considera urgente, qué puede esperar y qué condiciones hacen posible el descanso (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023).

En la comprensión de estos fenómenos, la investigación cualitativa resulta pertinente porque permite estudiar la experiencia vivida, los significados y las dinámicas situadas que acompañan la implementación de modalidades de trabajo mediadas por tecnología. De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2018), el enfoque cualitativo posibilita aproximarse de manera sistemática al fenómeno, articulando antecedentes de investigación con hallazgos emergentes para comprenderlo en su contexto y fundamentar interpretaciones que den respuesta al planteamiento del problema; en esta misma línea, Flick (2015), destaca la utilidad de este enfoque para comprender fenómenos sociales desde la perspectiva de los participantes. Así, más que enumerar efectos, se busca explicar los mecanismos que los producen en la vida cotidiana: cómo se amplía o se regula la jornada, cómo se negocian límites con jefaturas y equipos, y qué prácticas organizacionales facilitan o dificultan la conciliación (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023).

En el proceso de abordar los desafíos que enfrentan los trabajadores para lograr una conciliación entre la vida laboral y personal, se evidencia que la dificultad central no siempre es la cantidad de tareas, sino la forma en que se distribuyen en el tiempo y la expectativa de respuesta fuera del horario, lo que incrementa la sensación de continuidad laboral y reduce la posibilidad de desconexión real (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023). Cuando no existen límites claros entre dimensiones, o cuando tales límites se vuelven difusos por la conectividad permanente, se debilitan los espacios de ocio y descanso, y la vida personal queda subordinada a la lógica de urgencia del trabajo. En esa vía, la desconexión digital debe entenderse

como un mecanismo de protección para el descanso oportuno y para el equilibrio, no solo como un esfuerzo individual de autocontrol, sino como un asunto que requiere reglas y acuerdos organizacionales sobre tiempos, cargas, canales de comunicación y criterios de prioridad (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023). Asimismo, los sujetos de estudio manifiestan cómo se presentan dificultades en la implementación del trabajo remoto relacionadas con el tiempo, la carga laboral y barreras por parte de la organización o de los espacios donde desarrollan las actividades, aspectos que terminan afectando la concentración, la continuidad del trabajo y la percepción de control sobre la jornada (Eurofound y International Labour Office, 2017).

El trabajo remoto ha permitido que los trabajadores cuenten con mayor autonomía para el desarrollo de sus tareas y el cumplimiento de sus metas; sin embargo, esa autonomía puede ser ambivalente cuando no se acompaña de lineamientos claros y de apoyo organizacional suficiente, ya que puede derivar en mayor autoexigencia, prolongación de la jornada y dificultades para cerrar el día laboral (Allen et al., 2015; Gajendran y Harrison, 2007). En otras palabras, la autonomía no garantiza por sí misma conciliación: depende de cómo se gestionen las metas, de la claridad sobre responsabilidades, de la disponibilidad esperada y de las condiciones reales del entorno doméstico para trabajar (Bloom et al., 2015; Eurofound y International Labour Office, 2017).

En paralelo, aparece la dificultad de desconectarse del trabajo al estar pendiente del correo o el celular esperando que llegue algún problema que tenga que solucionar, lo que sostiene un estado de alerta que puede incrementar el desgaste emocional y favorecer riesgos psicosociales asociados a la hiperconectividad (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023). En este marco, las experiencias de tecnomalestar y tensión por conectividad permanente se vinculan con afectaciones del bienestar y del equilibrio vida-trabajo. En conjunto, estas tensiones justifican analizar el trabajo remoto no solo como modalidad operativa, sino como fenómeno organizacional que incide en la experiencia de bienestar, en la sostenibilidad del desempeño y en la calidad de la vida fuera del trabajo (Allen et al., 2015; Gajendran y Harrison, 2007). De acuerdo con lo anterior, se plantea como pregunta de investigación ¿cuáles son los principales desafíos en la implementación del trabajo remoto y como afecta la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá? (Congreso de la República de Colombia, 2021; Ministerio del Trabajo, 2022).

Método

Tipo de investigación

El estudio se presenta que a continuación se aplica mediante un enfoque cualitativo, el cual proporciona una investigación desde la perspectiva y la subjetividad de los participantes, a través de entrevistas semiestructuradas. Se realizó por medio de un estudio transversal al generar espacios individuales con cada entrevistado, con el objetivo de conocer su experiencia sobre los desafíos en la implementación del trabajo remoto y cómo afectan la conciliación entre la vida laboral y personal. Las entrevistas están orientadas a captar interés sobre las experiencias y opiniones individuales de cada persona en determinadas situaciones o contextos. Según Hernández-Sampieri et al. (2018), el enfoque cualitativo permite cualificar y describir el fenómeno social con base en las características determinantes de la situación de estudio que sean percibidas en un contexto específico; de este modo, el diseño se aplicó a un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá.



De igual manera, la investigación es de carácter descriptivo ya que consiste en el análisis de las características que establece criterios para clasificar y profundizar el tema de estudio; así mismo, se obtiene resultados claros para la respuesta de la pregunta problema. El tipo de investigación corresponde a un estudio de caso, entendido como un diseño que permite analizar de forma profunda y sistemática un fenómeno dentro de su contexto específico. Este tipo de estudio favorece la credibilidad de los hallazgos cuando se aplican procedimientos rigurosos de recolección de información y análisis de información. Para ello se debe tener presente ciertas características: validar fuentes de información para que la recolección sea fidedigna; realizar rastreo de análisis de datos; hacer una correcta selección de la muestra y, por último, y documentar los procedimientos que se aplicaron.

Diseño de investigación

El tipo de diseño que se eligió en la presente investigación es el no experimental transversal, el cual nos permite observar los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural para después estudiarlos. Este tipo de investigación nos permite alterar las variables o determinar las condiciones de los sujetos, ya que se observa desde escenarios existentes que no son provocadas por el investigador, ya que no tiene un control directo en ellos ni en sus consecuencias. Este estudio es sistemático y analiza las diversas variables que presentan los participantes y su interrelación.

Participantes

La población que se entrevistó fueron 10 trabajadores del sector financiero de la ciudad de Bogotá. Las personas fueron escogidas por medio de muestreo intencional, iniciando por personas conocidas por las investigadoras, en donde se seleccionaron participantes que debían contar con una experiencia laboral mayor a 2 años en el sector financiero, y lo más importante, que fueran partícipes de la transición del trabajo presencial al trabajo remoto o que actualmente trabajen de manera híbrida. También se tuvo en cuenta un rango etario entre 25 y 50 años. Con respecto al género, fueron seleccionadas 5 mujeres y 5 hombres para tener un balance en nuestros análisis, sobre todo por la diferencia de cargas en el hogar e impactos en salud mental, ya que varias teorías indican que las mujeres al tener a hijos cuentan con una sobrecarga mental y física mayor a la de los hombres; sin embargo, esta investigación no pretende hacer algún tipo de discriminación frente al género, pues se reconoce que las dificultades asociadas al trabajo remoto y a la conciliación entre las responsabilidades laborales, domésticas y de cuidado pueden afectar a hombre como a mujeres.

Así mismo, se tuvo en cuenta que la población entrevistada tuviera cargos y estudios administrativos, ya que son personas susceptibles de extender sus horarios laborales o manejar contratos de manejo y confianza, que los lleva a cumplir con su trabajo sin cumplir un horario laboral fijo. Dada la información anterior, se establece que la presente investigación es de análisis cualitativo. Según Flick (2015), este tipo de investigación pretende acercar más al mundo y entender, describir y poder explicar fenómenos sociales analizando las experiencias vividas de individuos o grupos que se pueden enfocar en conocimientos cotidianos y del día a día de cualquier persona.

Instrumento de recolección de datos

Un instrumento que permite recolectar la información son las entrevistas semiestructuradas. Según Tonon (2010), a través del agrupamiento de conocimientos propios, el desarrollo social del comportamiento individual y colectivo da un acercamiento a la realidad desde el enfoque vivencial, biográfico e intransferible (véase Tabla 1).

El análisis se realizó mediante codificación temática en tres momentos: (1) codificación abierta,

alimentación, extensión de jornada, disponibilidad permanente, ahorro de desplazamiento, presencia familiar sin calidad, apoyo organizacional y presión por metas; (2) codificación axial, agrupando los códigos en categorías y relacionándolos (por ejemplo, “autonomía ambivalente” como vínculo entre autogestión, carga mental y extensión de jornada; o “presencia sin desconexión” como vínculo entre estar en casa y mantenerse mentalmente conectado al trabajo); y (3) codificación selectiva, integrando las categorías en dos ejes interpretativos: intensificación del trabajo y reconfiguración de límites vida-trabajo. Para asegurar coherencia analítica se elaboró un libro de códigos (definiciones y criterios) y memos analíticos para registrar decisiones y patrones emergentes.

Tabla 1.

Categorías y subcategorías de rastreo

<i>Categoría de rastreo</i>	Subcategoría
<i>Influencia de la dinámica de trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero.</i>	Trabajo remoto
	Sector financiero
	Conciliación laboral
	Conciliación personal
<i>Impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores del sector financiero.</i>	Desempeño individual
	Desempeño colaborativo
<i>Principales barreras y facilitadores del trabajo remoto que afectan el rendimiento laboral en el sector financiero.</i>	Barreras
	Facilitadores

Consideraciones éticas

En el presente estudio de investigación se respetó en todo momento los principios éticos y fundamentales. Los participantes fueron contextualizados e informados previamente sobre el objetivo de la investigación y la voluntad de querer participar; además, se solicitaron previamente los consentimientos informados sobre el uso confidencial de la información fue recolectada. Dentro de la conversación de la entrevista se garantizó en todo momento el anonimato de los participantes y se eliminó cualquier dato que pudiera permitir su identificación, esto con el fin de que los resultados también fueran presentados de manera agrupada para evitar cualquier asociación individual. De esta manera, para asegurar la confiabilidad de la información, los participantes dieron su autorización por medio de un consentimiento informado para poder almacenar sus datos personales y la información suministrada en las entrevistas aplicadas, en el marco de la Ley 1581 de 2012, la cual el tratamiento de datos personales, que establece que es para fines de educativos y no serán compartidos con un tercero (Congreso de la República de Colombia, 2012). La presente investigación se clasifica como una investigación sin riesgo, teniendo en cuenta que las técnicas aplicadas no aplican ninguna intervención ni modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los participantes. De acuerdo con la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de salud, se garantizó la protección de los participantes y el cumplimiento de los principios éticos aplicables al estudio (Congreso de la República de Colombia, 1977; Ministerio de Salud, 1993).

Resultados

A través del desarrollo del proceso de investigación, y de acuerdo con las categorías de rastreo estructuradas y la metodología aplicada por medio de un enfoque cualitativo, se identificaron los principales desafíos en la implementación del trabajo remoto y cómo afecta la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá (véase Tabla 2).

Tabla 2.

Caracterización de los participantes

<i>Partícipe</i>	<i>Estrato</i>	<i>Edad</i>	<i>Género</i>	<i>Antigüedad</i>	<i>Nivel educativo</i>	<i>Profesión</i>
1	3	29	M	3 años	Pregrado	Contador público
2	3	35	M	11 años	Posgrado	Profesional en finanzas
3	4	50	F	7 años	Pregrado	Contadora pública
4	2	25	F	1 año	Pregrado	Administradora de empresas
5	2	41	F	3 años	Pregrado	Administradora turística
6	4	55	F	12 años	Técnico	Ingeniera de sistemas
7	2	32	M	2 años	Pregrado	Administrador de empresas
8	6	32	M	3 años	Pregrado	Ingeniero industrial
9	4	49	F	25 años	Pregrado	Ingeniera industrial
10	3	42	M	4 años	Posgrado	Administrador de empresas

Influencia de la dinámica del trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal

En primer lugar, se hará un acercamiento a la definición sobre la conciliación entre la vida personal y laboral; las interacciones que se presentan dentro de estos contextos entran en conflicto debido a la falta de límites que muestran por los roles que llevan en cada espacio, los sujetos se ven en situaciones en donde se prioriza uno de los dos, generando una alteración en sí mismo (International Labour Organization, 2023). En el marco de este estudio, la conciliación se interpreta como una capacidad práctica de “delimitación” (temporal, espacial y psicológica) entre esferas, que se pone en tensión cuando la conectividad y las metas desplazan el cierre real de la jornada (Eurofound y International Labour Office, 2017). Se evidenció respecto a la conciliación laboral, que una de las tendencias identificadas en las entrevistas fue la dificultad que tienen los colaboradores para autogestionar y controlar el tiempo, específicamente en lo que está relacionado con pausas activas, descansos, hora de almuerzo o respetar el fin de la jornada laboral. Esta tendencia no se explica únicamente por “mala gestión personal”, sino por la convergencia entre autonomía operativa, presión por cumplimiento y ausencia de reglas organizacionales claras sobre pausas, cierre y disponibilidad (Allen et al., 2015; Gajendran y Harrison, 2007).

Con este contexto, este tema de la autogestión se vuelve un arma de doble filo, ya que se tiene la autonomía de trabajar desde casa, pero se traslada al trabajador toda la responsabilidad de organizar sus tiempos sin contar con el apoyo organizacional que debería otorgar la compañía. Esto aumenta el riesgo del agotamiento y representa demasiada carga mental adicional. Analíticamente, esta “autonomía ambivalente” opera como mecanismo de intensificación: el control se internaliza y se traduce en extensión de jornada o en dificultad para sostener pausas y rutinas de autocuidado (Eurofound y International Labour Office, 2017).

Los participantes plantean que:

“Realmente viví el cambio, en el sentido (en) que trabajaba más de lo normal. Anteriormente uno iba a la oficina en sus horarios, se extendían un poco a las 6 de la tarde, ahora de la forma híbrida... Pues acá no, porque realmente la mayoría están de forma híbrida, entonces creo que las cargas estarían igual, o sea, y lo que realmente tendríamos que revisar es las funciones del cargo y toda la carga al interior del equipo. De pronto, mirando la parte de la modalidad, no depende de eso (Participante 8)”.

“Yo no he logrado como equilibrar eso. Yo (risas)..., lo rico es que puedes trabajar en casa y estas igual, yo vivo con mi mamá, esta uno con la mamá pero que tenga mucho tiempo no lo saco, porque priorizo mi trabajo, yo sé que no está bien, y sí, no lo he logrado, pero aprovecho que no tengo que coger bus, listo, aprovechamos acá y salgo de costos. Realmente creo que todavía sigo luchando con esa parte y no he podido balancear, me cuesta y por el cargo que actualmente tengo se trabaja más, entonces me ha costado como darle esas prioridades que uno debería darle a la familia y el tiempo de ocio (Participante 9)”.

Lo anterior va de la mano con lo planteado por Gajendran y Harrison (2007), quienes señalan que la autonomía y las condiciones del teletrabajo pueden relacionarse con consecuencias individuales, que dependen de mediadores psicológicos y del modo de implementación. En términos interpretativos, el caso muestra que la “modalidad” (remota/híbrida) no determina por sí sola el desbalance; lo determinan las condiciones de implementación: distribución de carga, claridad de funciones, expectativas de respuesta y apoyo real para la gestión del tiempo (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023). De esta manera, se presenta un factor que influye en los tiempos de la jornada laboral, conocido como ciberloafing o ciberpereza, en el que el sujeto pierde la concentración en sus actividades y se dispersa mirando redes sociales o páginas no relacionadas con su quehacer; de esta forma se evidencia, tal como lo señalara, que la falta de autogestión y control del tiempo influye en el desempeño. Este hallazgo se interpreta como un efecto de fragmentación atencional y de dilución de fronteras del espacio doméstico, donde la convivencia de estímulos personales y laborales dificulta sostener ritmos estables de trabajo, lo que puede desplazar tareas hacia el final del día y contribuir indirectamente a la extensión de jornada (Eurofound y International Labour Office, 2017).

De acuerdo con Allen et al. (2015), la implementación del trabajo remoto puede asociarse a beneficios y a desafíos, entre los que se encuentran la gestión de límites y la intensificación del tiempo de trabajo cuando no existen condiciones claras de soporte. En coherencia con lo anterior, la hiperconexión aparece menos como una “decisión individual” y más como una expectativa cultural de inmediatez, especialmente en roles con liderazgo o presión por tiempos de respuesta (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023). También se evidenció que algunos entrevistados ven como una ventaja la optimización del tiempo, especialmente relacionado con la movilidad; el ahorro de dos a tres horas diarias en transporte permite mejorar las responsabilidades laborales con esta ganancia de tiempo y representa un beneficio tangible para poder equilibrar el trabajo y la vida personal (Bloom et al., 2015). Sin embargo, el análisis muestra que este beneficio opera frecuentemente como “compensación”: el tiempo ahorrado en desplazamiento tiende a reabsorberse en trabajo adicional, lo que reduce su potencial protector sobre la vida personal (Eurofound y International Labour Office, 2017). Por otro lado, reconocen la flexibilidad que ofrece la empresa para poder desempeñar sus funciones desde casa sin que esto afecte la calidad de su labor, la cual ha sido interpretada como parte de una transformación cultural hacia una “nueva era” laboral, más digital e interconectada (Schwab, 2016). Es por ello por lo que se considera que, por un lado, presenta una mejora en el tiempo y la posibilidad de trabajar desde cualquier lugar y por el otro, provoca la extensión de largas jornadas laborales y la pérdida de espacios de interacción con el equipo (International Labour Organization, 2023).

“Entonces, digamos que esas dos o tres horas al día que uno tardaría en ir a la oficina de ida y de regreso, pues ese tiempo, pues digamos que se compensaría con el trabajo adicional y pues no impactaría de forma significativa el tiempo de la familia. Cosas negativas puede tener que, por ejemplo, uno trabaja más. O sea, digamos que uno se conecta a las 8:00 am, a la hora del almuerzo uno trabaja un poquito más y por las tardes, en mi caso, como líder, pues nunca me desconecto en el horario que tengo acordado, sino que tengo que quedarme un poco más para poder sacar temas pendientes, ¿sí? Pero el hecho de estar en la casa, de saber que a las 7:00 y 7:30 de la noche me desconecto y estoy en mi casa y no tengo que movilizarme lo compensa todo (Participante 2)”.

Ahora bien, en relación con la conciliación personal, uno de los hallazgos más recurrentes en las entrevistas realizadas es que el trabajo remoto permite una mayor presencia familiar, pero no garantiza tiempos de calidad en familia (Eurofound y International Labour Office, 2017). Este hallazgo se organiza en la categoría “presencia sin desconexión”: la cercanía física no equivale a disponibilidad emocional o atencional cuando se mantiene la conexión mental con demandas laborales. Esto introduce a una comparación fundamental entre estar presente y realmente participar en actividades básicas del hogar, ya que inconsciente y mentalmente se sigue involucrado en temas laborales, lo que impide una desconexión real (International Labour Organization, 2023). Esto incrementa la necesidad de las compañías para crear unas estrategias de conciliación que vayan más allá de permitir un trabajo en casa y apunten a generar dinámicas de trabajo reconociendo la diversidad de los contextos familiares (Allen et al., 2015).

“Pues es muy bueno, debido a que los tiempos de desplazamiento hacia la Oficina, digamos, sirvieron para poder optimizar procesos que diariamente tengo que hacer, permitiéndome de pronto hacer más en la mañana en ese transcurso de la Casa a la Oficina. No, de pronto, de los desafíos son más que desafíos. Es la forma en que uno se puede organizar en sus tiempos de comidas, desayunos, almuerzos, porque muchas veces el hecho de estar en la casa conectado, pues hace que uno se quede casi qué ciento por ciento dedicado al trabajo dentro de la casa, y de pronto dejando de lado los espacios de alimentación y de break que se tienen dentro de las oficinas. Dado que el tiempo en familia ha sido mayor, uno puede estar más pendiente de las personas a cargo, como yo, que tengo hijos pequeños, pues podemos estar más pendientes de los niños. Podemos compartir más con ellos, sí, y pues hace mucho más fácil como tener esa esa cercanía familiar dentro de la casa, pero igual trabajando (Participante 1)”.

“Realmente fue muy satisfactorio el hecho de poder compartir más tiempo con la familia, de poder compartir un almuerzo, de poder llevar el niño al colegio, de poder compartir tiempo con él en la tarde, realmente fue muy beneficioso en mi caso personal, pues todo se trata de un equilibrio, ¿no? Al comienzo, pues dedicárselo a la compañía. Sí, realmente yo estoy muy contento, yo creo que eso ha sido un cambio importante en mi vida. Y pues yo lo aprecio mucho, sí, yo lo aprecio mucho por el tiempo que me permite estar con la familia, pero al mismo tiempo trabajando (Participante 2)”.

La calidad de vida está conformada por factores subjetivos y objetivos, como se puede mencionar desde la percepción de cada sujeto en su bienestar físico, mental, social y familiar. Desde la objetividad se abordan los temas laborales que demandan mayor participación en los tiempos de actividades puntuales, de este modo el trabajo remoto permite un desarrollo familiar positivo al estar en un ambiente con espacios de convivencia (Allen et al., 2015). Asimismo, la mala planeación de actividades laborales tiene efectos negativos en los trabajadores, al no establecer puestos de trabajo estructurados, generando menor productividad y falta de seguridad laboral (Eurofound y International Labour Office, 2017). Carrasco (2021), menciona que el trabajo remoto permite acercar más la familia, influyendo de manera positiva en la dinámica; dentro de la adaptación del modelo de trabajo se presentan ciertas repercusiones donde la poca experiencia puede generar conflicto

intrafamiliar, dado que los espacios que antes se consideraban personales pasan a ser laborales. Actualmente, en Colombia está reglamentada la desconexión laboral, garantizando el derecho que tiene el trabajador de disfrutar su tiempo de descanso. Esta reglamentación no se tiene muy presente en las organizaciones que ejecutan el modelo de trabajo remoto (Congreso de la República de Colombia, 2022). Este punto se interpreta como brecha entre norma y práctica: la existencia de regulación no garantiza su internalización cultural ni su traducción en reglas operativas (horas de respuesta, cierre de canales, priorización), que es donde los participantes reportan mayor tensión (Ministerio del Trabajo, 2022).

Por otro lado, se evidencio que algunos trabajadores coinciden en que esta modalidad ha implicado una mayor carga laboral y una dificultad constante para establecer límites claros entre el trabajo y el tiempo personal. Adicionalmente, sienten que trabajan más desde su hogar, extienden más sus jornadas laborales, y reconocen que han perdido el límite entre la vida laboral y personal (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023). Por otra parte, indican que no han logrado equilibrar su vida entre lo laboral y lo personal, ya que en su vida siempre han priorizado el trabajo y les cuesta mucho desconectarse. Para evitar redundancia, este hallazgo se consolida en la categoría “disponibilidad permanente”, que resume extensión de jornada, alerta continua y priorización del trabajo sobre el ocio y la familia (International Labour Organization, 2023). Uno de los aspectos más destacados en la sensación de estar siempre disponible, lo cual los lleva a una extensión de las jornadas laborales; esta disponibilidad permanente no solo afecta el tiempo destinado a la familia o a los tiempos libres, sino que genera una disputa interna por reorganizar prioridades que, muchas veces, no se logra equilibrar (Eurofound y International Labour Office, 2017). Para quienes ocupan cargos con mayores responsabilidades y de liderazgo, este desbalance se intensifica día a día (Allen et al., 2015).

“Entonces se incrementó en ese sentido, que ya uno pues no, no podía, la única opción que digamos que como para remplazar ese tiempo, además era seguir trabajando. Realmente creo que todavía sigo luchando con esa parte y no he podido balancear, me cuesta mucho y por el cargo que actualmente tengo es trabajar más, entonces me ha costado como darle esas prioridades que uno debería darle a la familia y al tiempo de ocio (Participante 8)”.

“Yo digo, para mí lograr el equilibrio no es tan fácil porque desde casa tienes todo el tiempo disponible, ejemplo, yo que no tengo hijos ni nada. La verdad sí logra afectar la salud mental y emocional al estar trabajando solos, no se tiene con quien hablar y la carga laboral con el objetivo de cumplir con las metas, nos referimos al punto anterior que sigo luchando con esa parte (Participante 9)”.

Al analizar cómo la dinámica del trabajo remoto ha impactado la conciliación entre la vida laboral y personal, se entrevistaron a diez personas de diversos perfiles como edad, género, cargo, nivel educativo, y experiencia laboral. Esto permitió captar varias perspectivas sobre este fenómeno. Una de las principales tendencias encontradas es que, aunque el trabajo remoto permita estar en casa no garantiza tiempos de calidad; varios participantes señalan que sí ha un beneficio al poder compartir más con los seres queridos en el día, pero se mantienen mentalmente conectados al trabajo, lo que no les ha permitido desconectarse realmente y encontrar el balance (Eurofound y International Labour Office, 2017). También resaltan como un gran logro el ahorro en los tiempos del desplazamiento (Bloom et al., 2015). Así, en síntesis, analítica, el caso muestra un patrón mixto: beneficios logísticos (movilidad/tiempo) coexisten con un proceso de intensificación (más conexión, más carga mental, límites difusos), donde la conciliación depende menos del “lugar” y más de reglas, carga y cultura de desconexión (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023).

Estos hallazgos muestran que el trabajo remoto es útil y necesario, pero sin duda requiere del compromiso organizacional para establecer los límites claros y brindar el apoyo emocional, promoviendo una cultura de desconexión (Eurofound y International Labour Office, 2017; Congreso de la República de Colombia, 2022). Se considera que no basta con permitir trabajar desde casa, es fundamental entender que las personas viven esta experiencia día a día, que cada uno la vive de forma distinta y que se necesitan herramientas reales para poder lograr una verdadera conciliación (Allen et al., 2015).

El impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo de un grupo de trabajadores

En esta categoría de rastreo se darán a conocer los resultados de acuerdo con las entrevistas aplicadas a los participantes. Es relevante tener una aproximación de cómo se desarrolla el trabajo colaborativo e individual en la modalidad de trabajo remoto; de acuerdo con Allen et al. (2015) y Gajendran y Harrison (2007), los nuevos modelos de trabajo mediado por tecnología exigen adaptación, autocontrol y nuevas competencias, lo que puede favorecer el desarrollo de habilidades para el desempeño individual y colectivo en pro de la organización, en la medida en que existan condiciones adecuadas para sostener la coordinación y la comunicación en entornos virtuales. En el caso, el desempeño se interpreta desde dos planos: (a) rendimiento individual asociado a concentración, autonomía y herramientas, y (b) coordinación colectiva asociada a comunicación, confianza y cohesión del equipo.

Así mismo, una de las primeras tendencias y de las más claras en identificar en las entrevistas es que la mayoría de los colaboradores perciben que su rendimiento individual ha mejorado con la implementación del trabajo remoto, principalmente porque esto vino en paralelo con la posibilidad de utilizar mejor las herramientas tecnológicas con las que disponía la compañía en pro de la realización de las labores, esto se ha identificado en roles que demandan mucha concentración y análisis, ya que expresan que en la oficina hay momentos en los que era difícil concentrarse, en cambio en casa, la concentración aumenta. En varios casos indican que se han vuelto más proactivos, organizados, ya que esta modalidad de trabajo obliga a los empleados a volverse autónomos y autodisciplinados (Gajendran y Harrison, 2007; Allen et al., 2015). Analíticamente, esta percepción se agrupa en la categoría “foco y eficiencia”, donde el entorno doméstico puede funcionar como facilitador de tareas profundas, siempre que no existan interrupciones familiares o saturación de reuniones (Eurofound y International Labour Office, 2017).

“Yo me voy a desconectar hoy a las 7, cuando sé que tengo mucha cosa por delante para preparar y para cumplir, por lo que hay una fecha de cumplimiento, Pues la verdad, no siento que me haya influido, al contrario. A mí... Siento que me rinde más cuando estoy aquí en la casa que en la oficina, y para la capacidad creativa como en la casa. Como en la casa está uno solo, hay más tiempo, más momentos de uno, poder sentarse a analizar cosas, a crear cosas (mientras que) en la oficina está uno como interactuando; entonces llega el uno, pregunta, llega el otro... Entonces sí siento que no es la misma capacidad de estar en la oficina que en la casa para tener ese espacio creativo, a no ser que uno necesite de alguien para apoyar esa creatividad, ¿sí me hago entender? Si es algo por mí solita, crear aquí algo y organizar algo, digamos que es fácil, pero cuando ya necesito el apoyo de alguien, pues sí es mejor presencial, ¿no? Yo lo que creo es que el que tiene trabajo trabaja, sea en la casa, o sea en la oficina, y el que es responsable y comprometido trabaja en la casa o en la oficina. No veo que sea diferente que esté en la casa o en la oficina para cumplir y comprometerse con el trabajo (Participante 3)”.

“No, no olvidar que tienes que cumplir con lo que te piden y autogestionarte. Siento que influyó, me adapté muy bien. Pues como estaba más tiempo con mi mamá, me daba más tranquilidad y no

estaba en un corre corre. No lo ha, lo ha mejorado muchísimo, ha mejorado en rendimiento laboral, ha mejorado el tema de innovación, ha mejorado el tema de tiempos, sobre todo el tema de desplazamiento. La verdad ha sido muy positiva para mí este cambio (Participante 5)”.

“Pues rinde un poquito más el tiempo estando en la casa, claramente, porque no se dice temas de transporte(sic.). Entonces, puede alargar su jornada sí. Después de que uno cumpla con la responsabilidad del día, tenga todo el día, pues uno puede desconectarse en su horario habitual y ya. Sí, pues, yo creo que eso ya es como más tema personal, como el nivel de urgencia, que tú que tú le des, deja los temas, sí, entonces debe funcionar igual, tanto presencial como virtual. Después de que la compañía, me brindé unas buenas herramientas, no hay ninguna influencia en el desempeño. (Participante 7)”.

De acuerdo con Bloom et al. (2015), así como con la síntesis de evidencia presentada por Allen et al. (2015), en las organizaciones se enfocan objetivos orientados a la productividad, y la modalidad de trabajo remoto puede asociarse con incrementos en desempeño percibido cuando existen herramientas adecuadas, claridad para la ejecución y condiciones que permitan la autogestión. Como resultado de lo anterior, también se reconoce que esta modalidad puede favorecer eficiencia y continuidad operativa, pero su efectividad depende del diseño y de la implementación organizacional, especialmente en lo relacionado con coordinación y límites de jornada (Gajendran y Harrison, 2007; Eurofound y International Labour Office, 2017). Para fortalecer la economía del lenguaje, estos aportes pueden integrarse en una sola idea: el teletrabajo puede elevar el desempeño percibido cuando hay herramientas, claridad y autonomía, pero dicha mejora coexiste con riesgos de extensión de jornada.

Sin embargo, se identifican ciertos desafíos, dentro de los cuales se encuentran la extensión de las jornadas laborales más allá de lo necesario y el hecho de estar “siempre disponible”, lo que se transforma en una carga silenciosa que desgasta física y mentalmente si no se es controlada adecuadamente (International Labour Organization, 2023). Además, todos los colaboradores no tienen las mismas condiciones para desempeñarse de manera remota, las dinámicas de los equipos e incluso los tipos de liderazgo y hasta los elementos ergonómicos con los que cuenta el trabajador en su hogar permiten que la experiencia sea menos favorable y puedan afectar su desempeño individual (Eurofound y International Labour Office, 2017). En codificación axial, este bloque se agrupa en la categoría “condiciones diferenciales de implementación”, que explica por qué el mismo modelo produce experiencias distintas según rol, liderazgo, entorno doméstico y saturación de reuniones.

Otro punto que es importante resaltar es que los colaboradores sienten la necesidad de interactuar con los compañeros de trabajo; aunque el trabajo remoto puede resolver temas inmediatamente, hay personas que extrañan el contacto directo, las conversaciones espontáneas o la posibilidad de tener amigos o algún tipo de relación más cercana. Dicho lo anterior, el trabajo en casa puede generar un aislamiento que, con el tiempo, afecta el ánimo de los equipos de trabajo y su nivel de desempeño individual (Eurofound y International Labour Office, 2017). Este hallazgo se consolida como “costo relacional”: la eficacia instrumental de lo virtual no reemplaza completamente la interacción informal que sostiene cohesión, apoyo emocional y lectura de señales (Allen et al., 2015).

“Entonces esa cercanía con el equipo de trabajo, sí se está dando de forma presencial, pues, aunque virtualmente pues no, no. No hay tanta cercanía, pero al tener esa, esa presencialidad entre semana 2 días, pues permite tener como una oxigenación del equipo y que en los espacios presenciales podamos compartir y dar un update del estado del trabajo y de la coordinación. No, no, no incluyo porque en mi caso, como te digo, tenemos la opción de estar presencialmente 2 días, y ese formato

híbrido permite poder tener esa retroalimentación o que se compartan esas ideas que sirvan para mejorar el trabajo, un conjunto de todos (Participante 1)”.

“OK, listo, como líder el más importante es poder conseguir a las personas cuando se requieren para temas urgentes sí. Eso digamos que con el tiempo se ha venido afinando y hemos ido mejorando la respuesta y la comunicación con el equipo, pero al comienzo sí era algo complejo (Participante 2)”.

“Las veo que estén trabajando, que si no me llaman para decirme qué necesitan o qué están avanzando, como que me cuesta trabajo confiar en que ellas están también avanzando. Sin embargo, pues toca esperar a ver cómo sale el tema. Sí, pero ese es como mi punto, mi punto débil (Participante 3)”.

“Ha transformado de pronto en el en el tema de que he aprendido más cosas, y cuando consulto, digamos, lo puedo hacer directamente o por una llamada o por un mensaje por el teams de la compañía. Entonces la retroalimentación es más que retroalimentación, nos ha generado algunos cambios positivos para todo el equipo, tanto de nuestra área como de los otros de las otras áreas, porque esto hace que nosotros nos comprometamos a trabajar un poco más fuerte a última hora, pero que tengamos esa desconexión laboral, más rápido (Participante 5)”.

Los resultados muestran una paradoja: el rendimiento individual puede mejorar por foco, autonomía y ahorro de tiempo, pero la coordinación colectiva enfrenta tensiones por confianza, lectura limitada de señales y necesidad de respuesta inmediata (Eurofound y International Labour Office, 2017). Las modalidades híbridas aparecen como amortiguador parcial (“oxigenación” del equipo) al recuperar interacción presencial sin perder flexibilidad, aunque no eliminan la carga asociada a disponibilidad y reuniones (International Labour Organization, 2023).

Discusión

Inicialmente se aborda el primer objetivo específico, donde se permite analizar la influencia de la dinámica de trabajo remoto en la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero. Desde una lectura analítica, los hallazgos permiten interpretar la conciliación no solo como “equilibrio” subjetivo, sino como un proceso de regulación de límites (horarios, pausas, disponibilidad y cierre) que se vuelve frágil cuando la conectividad y el cumplimiento de metas desplazan la frontera entre tiempo laboral y tiempo personal (International Labour Organization, 2023). En los resultados de las subcategorías de la conciliación de la vida laboral y personal se logró identificar que los participantes 3, 6, 8 y 9 manifiestan la dificultad que se presenta al no lograr un equilibrio en los dos contextos. En comparación con estudios previos, este patrón coincide con la literatura que describe el conflicto de roles y su impacto psicosocial, especialmente cuando la organización no define con claridad reglas de desconexión, apoyos y expectativas de respuesta (Eurofound y International Labour Office, 2017).

Así como lo plantean revisiones y metaanálisis sobre teletrabajo, el conflicto entre demandas y roles puede afectar el bienestar y la experiencia de equilibrio, especialmente cuando la conectividad habilita extensión de la jornada y presión por disponibilidad (Allen et al., 2015; Gajendran y Harrison, 2007). Así mismo, resalta la corresponsabilidad que debe existir entre el trabajo y la familia por medio de un camino integrado para aumentar la productividad, porque más allá de las actividades planificadas, se debe generar mayores oportunidades y reducción de factores negativos. En este estudio de caso, esa “corresponsabilidad” aparece menos como un ideal normativo y más como una condición operativa: cuando no existen reglas explícitas de pausa, cierre y priorización, la autogestión

se convierte en un mecanismo de intensificación y el peso del ajuste recae en el trabajador (Eurofound y International Labour Office, 2017).

De este modo, el trabajo remoto, como se mencionó anteriormente, es un factor que influye de manera relevante en las organizaciones para el alcance de los objetivos estratégicos, pero a raíz de este modelo de trabajo se presentan ciertas características que van afectando al trabajador debido a la carga laboral fuera y dentro de su jornada de trabajo. Así como lo manifestaron los participantes 1, 3, 5 y 6 sobre la falta de límites en sus horarios y la asignación de muchas más actividades de las que pueden asumir. Aquí el aporte analítico del caso es precisar el mecanismo: no es la “modalidad” por sí misma la que explica el desbalance, sino la combinación entre carga, expectativas de disponibilidad y ausencia de lineamientos claros que regulen la jornada en entornos digitales (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023). De esta forma, la evidencia científica muestra que el teletrabajo puede acompañarse de estresores y efectos mixtos sobre el desempeño y el bienestar cuando no se gestionan adecuadamente las fronteras y los apoyos organizacionales (Allen et al., 2015; Gajendran y Harrison, 2007). Por ello es importante establecer procedimientos y recomendaciones que faciliten generar un ambiente positivo y lograr una desconexión laboral.

En el sector financiero se identifica cómo los trabajadores dedican más tiempo de la jornada laboral dada las actividades que deben ejecutar debido a las complejidades de cumplimiento de metas. De acuerdo con la evidencia internacional, trabajar de manera remota puede implicar efectos positivos y negativos, pero los riesgos aumentan cuando no se protegen tiempos de descanso y recuperación, necesarios para sostener el desempeño (International Labour Organization, 2023). Comparativamente, esto es consistente con evidencia que advierte que los arreglos de tiempo de trabajo y la extensión de horas impactan la conciliación y la recuperación, particularmente cuando se normaliza la disponibilidad continua (International Labour Organization, 2023).

Como segundo objetivo específico se buscó identificar el impacto del trabajo remoto colaborativo en el desempeño individual y colectivo en un grupo de trabajadores. Desde el proceso de investigación y las entrevistas aplicadas a los sujetos se identificó que los participantes 3, 5, 6 y 7 refieren que el trabajo remoto les ha permitido aumentar la productividad dado que no cuentan con distracciones mayores de las que se presentan cuando están en la oficina. En contraste con estudios previos, esta mejora en desempeño individual suele asociarse con mayor concentración y autonomía; sin embargo, la literatura también señala que puede coexistir con intensificación y ampliación de jornada cuando no hay reglas de frontera y coordinación (Allen et al., 2015; Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023).

De esta manera lo expresa la literatura al señalar que el desempeño va más allá de la ejecución y el cumplimiento de las actividades e incluye aportes individuales y grupales al funcionamiento de los procesos de la organización, así como componentes asociados al bienestar y a la relación con el trabajo (Allen et al., 2015). La discusión del caso aporta un matiz: en entornos remotos, lo “voluntario” puede reinterpretarse como expectativa implícita de disponibilidad y respuesta, especialmente cuando las tecnologías permiten conexión permanente (Eurofound y International Labour Office, 2017). De igual forma, las organizaciones buscan en sus trabajadores la productividad, dados los cambios que se presentan en el sector; se enfocan en el desarrollo de habilidades y competencias alineadas al compromiso que cada uno tiene. En esta investigación, los canales de comunicación aparecen como condición crítica: cuando se privilegia la inmediatez sobre la priorización y el cierre, la comunicación deja de ser facilitador y se convierte en fuente de saturación y extensión de jornada, un efecto descrito en evidencia sobre trabajo remoto y organización del tiempo (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023).

La relación laboral que presentan los trabajadores dentro de la organización es relevante para la creación de la cultura organizacional y el desempeño de esta, es inherente a los grupos de trabajo. El caso dialoga con estos planteamientos al mostrar que, en el trabajo remoto, la cohesión no desaparece, pero requiere soportes explícitos y reglas de coordinación que reduzcan fricciones comunicativas (Eurofound y International Labour Office, 2017). En el modelo de trabajo remoto se presenta mayor dificultad para establecer cohesiones en los grupos dadas las plataformas virtuales; se genera un distanciamiento en las relaciones sociales y la comunicación es poco asertiva al no lograr interpretar de manera correcta el mensaje de los compañeros. Comparativamente, este hallazgo es consistente con literatura que advierte que la virtualidad reduce señales contextuales, incrementando el riesgo de malentendidos y debilitando la interacción informal que sostiene pertenencia y apoyo (Eurofound y International Labour Office, 2017).

Como último objetivo se identifica las principales barreras y facilitadores del trabajo remoto que afectan el rendimiento laboral. Las principales barreras que se encontraron de acuerdo con la respuesta de los participantes 1, 2, 3 y 4 fueron la sobrecarga laboral y el exceso de reuniones que se presentan dentro de la jornada, afectando la productividad, pero desde otro modo también permite el desarrollo de las competencias y habilidades resolutorias al mejorar la calidad del trabajo. Para fortalecer la densidad analítica, conviene formularlo como tensión: las reuniones y la conectividad pueden ser facilitadores de coordinación, pero cuando se vuelven excesivas operan como mecanismo de saturación, fragmentación atencional y extensión indirecta del trabajo (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023). Según la discusión contemporánea sobre transformación digital, la cuarta revolución industrial ha ampliado el acceso a plataformas y herramientas que pueden potenciar coordinación y productividad, pero también intensificar demandas y expectativas de respuesta (Schwab, 2016). El caso, sin contradecirlo, matiza esa relación: la tecnología facilita, pero no garantiza conciliación; la variable decisiva es la gobernanza del tiempo (priorización, pausas, cierre y tiempos de respuesta) y el soporte organizacional para sostenerla (International Labour Organization, 2023).

De acuerdo con la evidencia revisada, para lograr una correcta adaptación de la modalidad de trabajo remoto se debe tomar en cuenta aspectos estructurales como reglas claras de comunicación, colaboración, roles y responsabilidades, así como medidas que protejan el bienestar y reduzcan la disponibilidad permanente (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023). En esta discusión, esos elementos se reorganizan como condiciones de implementación: claridad de roles, reglas de coordinación, soporte para la autogestión y límites institucionales de disponibilidad; justamente el tipo de condiciones que enfatiza la evidencia internacional sobre teletrabajo y conectividad (Eurofound y International Labour Office, 2017).

Desde otra perspectiva, se presenta la sobrecarga laboral en la asignación de tareas lo cual puede generar burnout, afectando la salud mental del trabajador. Uno de los riesgos más relevantes en el trabajo remoto es cómo se puede perder la noción del tiempo, haciendo más extensas las jornadas y reduciendo el tiempo de calidad; el uso excesivo puede transformarse en dependencia de las tecnologías, produciendo tecnoestrés, tecnoansiedad y otras afectaciones derivadas de la falta de límites en la jornada laboral (International Labour Organization, 2023). En el sector financiero, la urgencia por respuesta sostiene la disponibilidad, lo que hace más difícil institucionalizar límites; por ello cobra relevancia ajustarse al marco normativo y respaldar la desconexión y los tiempos de descanso (Congreso de la República de Colombia, 2022).

Además, es importante implementar la supervisión para un entorno sano y evitar el exceso de trabajo, permitiendo la protección de los derechos en relación con la desconexión laboral. No obstante, desde la evidencia del caso, la supervisión efectiva no debería entenderse como control de

presencia digital, sino como gestión de carga y de límites: establecer criterios de prioridad, ventanas de respuesta, reglas de cierre, y una cultura que no premie la hiperconexión; esto es coherente con el derecho a la desconexión laboral en Colombia (Congreso de la República de Colombia, 2022) y con lineamientos operativos de teletrabajo y trabajo remoto que exigen claridad de jornada y condiciones de ejecución (Ministerio del Trabajo, 2012, Ministerio del Trabajo 2022; Congreso de la República de Colombia, 2008; Congreso de la República de Colombia, 2021). De esta manera, el aporte del estudio frente a la literatura existente es mostrar cómo, en un contexto de alta exigencia por metas, la conciliación depende menos de la modalidad (remoto/híbrido) y más de la arquitectura organizacional del tiempo y la disponibilidad (Eurofound y International Labour Office, 2017; International Labour Organization, 2023).

La presente investigación pretendió describir los principales desafíos en la implementación del trabajo remoto y cómo afecta la conciliación entre la vida laboral y personal en un grupo de trabajadores del sector financiero en Bogotá. En esta investigación se evidenció que el trabajo remoto transformó las dinámicas laborales tradicionales y, con ello, introdujo desafíos que impactaron directamente la conciliación entre ambas esferas. Esta modalidad ofrece beneficios como flexibilidad horaria, reducción de tiempos de desplazamiento, empoderamiento laboral y mayor autonomía. No obstante, el estudio muestra que dichos beneficios no operan de manera automática ni uniforme, ya que coexisten con riesgos que desdibujan los límites entre el tiempo laboral y la vida personal. El principal desafío identificado fue la dificultad para establecer límites claros entre los tiempos destinados al trabajo y a la vida personal. Este fenómeno se intensifica por la conectividad tecnológica continua y por una cultura de disponibilidad permanente, particularmente marcada en el sector financiero. A pesar de los esfuerzos de la compañía por ofrecer espacios de bienestar y promover la desconexión, la presión por el cumplimiento de metas y la dinámica tradicional del sector dificultan la separación efectiva entre responsabilidades laborales y personales, lo que sostiene una sensación de “jornada extendida” incluso cuando el trabajo se realiza desde casa.

Inicialmente asumido como una solución en contextos de necesidad para mantener la operación, el trabajo remoto evolucionó hacia una modalidad que exige habilidades de autogestión, adaptabilidad y resiliencia digital. En el estudio se identificó que varios colaboradores fortalecieron dichas habilidades y lograron un mejor desempeño individual y colaborativo, encontrando en el trabajo remoto una oportunidad para mejorar su calidad de vida. Sin embargo, para otros participantes, la falta de estrategias organizacionales y de iniciativa personal, la saturación de reuniones virtuales, las distracciones domésticas y la autoexigencia descontrolada han facilitado que el agotamiento emocional se normalice de forma silenciosa en esta modalidad. En consecuencia, el trabajo remoto aparece como una experiencia heterogénea: puede potenciar el rendimiento y el bienestar, o bien intensificar la carga mental, según las condiciones de implementación y las características del rol.

Además, el estudio reveló que las herramientas tecnológicas facilitan la continuidad de la operación y optimizan procesos; sin embargo, pueden producir una percepción de vigilancia constante y una expectativa de respuesta inmediata, lo que incrementa la sobrecarga mental y emocional. Este hallazgo sugiere que el problema no se reduce a la tecnología en sí, sino a la forma en que se gestionan tiempos, prioridades, comunicación y límites de disponibilidad dentro de la cultura organizacional. Con base en este contexto, es evidente que el sector financiero en Bogotá debe diseñar metodologías y políticas organizacionales que no solo valoren la productividad y el cumplimiento de metas, sino que también establezcan normas claras de desconexión digital y promuevan una autogestión responsable. Esto implica pasar de una lógica centrada en “estar disponible” a una lógica centrada en resultados, con reglas explícitas sobre cierre de jornada, tiempos de respuesta, priorización de tareas y uso eficiente de reuniones, favoreciendo un entorno más

sostenible y humanizado. Entre las principales limitaciones se identificó el tamaño reducido de la muestra, lo que se asoció a una menor diversidad de perfiles entrevistados. Además, se reconoció la influencia de sesgos personales en las entrevistas, lo que dificultó el análisis al percibirse cierta generalización de los hallazgos, a pesar de tratarse de contextos laborales diferentes. Estas limitaciones sugieren cautela al extrapolar los resultados y refuerzan la necesidad de ampliar la heterogeneidad de participantes en estudios posteriores.

Este estudio se realizó con el fin de aportar herramientas para que las compañías comprendan cómo apoyar a sus trabajadores en la búsqueda de equilibrio entre vida laboral y personal y, a su vez, contribuir a la construcción de entornos remotos más saludables. Su contribución principal es mostrar que la conciliación no depende solo de “trabajar desde casa”, sino del modo en que se estructuran la carga, los límites y la cultura de disponibilidad en el trabajo remoto, especialmente en sectores de alta exigencia como el financiero. Para futuras investigaciones se recomienda realizar entrevistas desde la empatía y el respeto genuino por las experiencias compartidas, creando espacios de confianza que permitan profundizar en la vivencia del trabajo remoto. Se sugiere ampliar la muestra incluyendo trabajadores de otros sectores para realizar análisis comparativos y determinar si el fenómeno se expresa como tendencia transversal o diferenciada. También se recomienda incorporar otros instrumentos investigativos, como grupos focales, ya que permitirían contraste y complementariedad de experiencias de forma natural. Adicionalmente, sería útil integrar estrategias de triangulación (por ejemplo, combinar entrevistas con análisis de rutinas de trabajo, registros de reuniones o diarios de jornada), para fortalecer la comprensión del fenómeno y reducir la dependencia de una sola fuente de información.

Referencias

- Allen, T. D., Golden, T. D., y Shockley, K. M. (2015). How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. *Psychological Science in the Public Interest*, 16(2), 40–68. <https://doi.org/10.1177/1529100615593273>
- Bloom, N., Liang, J., Roberts, J., & Ying, Z. J. (2015). Does working from homework? Evidence from a Chinese experiment. *The Quarterly Journal of Economics*, 130(1), 165–218. <https://doi.org/10.1093/qje/qju032>
- Carrasco-Mullins, R. (2021). Teletrabajo: Ventajas y desventajas en las organizaciones y colaboradores. *Revista FAECO Sapiens*, 4(2), 1–14. https://revistas.up.ac.pa/index.php/faeco_sapiens/article/view/2175
- Congreso de la República de Colombia. (2008, 16 de julio). *Ley 1221 de 2008: Por la cual se establecen normas para promover y regular el teletrabajo*. Gestor Normativo - Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=31431>
- Congreso de la República de Colombia. (2012, 17 de octubre). *Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*. Diario Oficial No. 48.586. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- Congreso de la República de Colombia. (3 de agosto de 2021). *Ley 2121 de 2021, por medio de la cual se crea el régimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 51755. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=167966>
- Congreso de la República de Colombia. (2022, 6 de enero). *Ley 2191 de 2022: Por medio de la cual se regula la desconexión laboral - Ley de desconexión laboral*. Gestor Normativo - Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=177586>
- Eurofound & International Labour Office. (2017). *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*. Publications Office of the European Union. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/b12b6f7e-12af-11e7-808e-01aa75ed71a1/language-en>
- Flick, U. (2015). *Introducing research methodology: A beginner's guide to doing a research project* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Gajendran, R. S., & Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.

- https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- International Labour Organization. (2023). *Working time and work-life balance around the world*. <https://www.ilo.org/publications/working-time-and-work-life-balance-around-world>
- Ministerio de Salud. (1993, 4 de octubre). *Resolución 8430 de 1993. Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/de/dij/resolucion-8430-de-1993.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2012, 30 de abril). *Decreto 884 de 2012: Por el cual se reglamenta la Ley 1221 de 2008*. Gestor Normativo - Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=47216>
- Ministerio del Trabajo. (2022, 18 de julio). *Decreto 1227 de 2022: Por el cual se reglamenta la Ley 2121 de 2021 (trabajo remoto)*. Gestor Normativo - Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=190935>
- Schwab, K. (2016). *La cuarta revolución industrial*. Foro Económico Mundial. <https://www.mintur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/429/LIBROS%202.pdf>
- Tonon, G. (2010). Reflexiones latinoamericanas sobre investigación cualitativa. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 8(1), 603-616. <https://doi.org/10.11600/rlcsnj.8.1.606>