

**ANÁLISIS DEL ECOSISTEMA DE TELETRABAJO DESDE LA PERSPECTIVA  
DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE CENTRAL EN LA GOBERNACIÓN DE  
NARIÑO, ENTRE LOS AÑOS 2020 Y 2023**  
(Resumen Analítico)

***ANALYSIS OF THE TELEWORKING ECOSYSTEM FROM THE PERSPECTIVE  
OF THE EMPLOYEES OF THE HEADQUARTERS IN THE GOVERNORATE OF  
NARIÑO, BETWEEN THE YEARS 2020 AND 2023***  
(Analytical Summary)

**Autores (*Authors*):** Gómez Cabrera Darío Andrés y Rojas Cabrera Jhon Alexander

**Facultad (*Faculty*):** Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

**Programa (*Program*):** MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

**Asesor (*Support*):** PhD HUGO FERNANDO CEBALLOS GOMEZ

**Fecha de terminación del estudio (*End of the research*):** septiembre de 2024

**Modalidad de Investigación (*Kind of research*):** Trabajo de Grado

**PALABRAS CLAVES:**

TELETRABAJO  
ECOSISTEMA  
TECNOLOGÍA  
INFORMACIÓN  
CLIMA ORGANIZACIONAL  
PERSPECTIVA DEL EMPLEADO

**KEY WORDS:**

*TELEWORKING  
ECOSYSTEM  
TECHNOLOGIE  
INFORMATION  
ORGANIZATIONAL CLIMATE  
EMPLOYEE PERSPECTIVE*

**RESUMEN:** El teletrabajo se ha convertido en una práctica cada vez más común en todo el mundo, y Colombia no es la excepción. Esta modalidad de trabajo permitirá a las personas desempeñar sus labores desde la comodidad de su hogar o cualquier otro lugar fuera de la oficina, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones. En este contexto, fue fundamental resaltar la

importancia del teletrabajo en Colombia como una herramienta para enfrentar los retos que plantea la actualidad. Con la presente investigación se busca analizar el ecosistema del teletrabajo desde la perspectiva de los empleados de la sede central en la Gobernación de Nariño, identificando las limitaciones que aún existen en relación al tema, de tal manera que se pueda dejar un precedente para las empresas e instituciones que deseen fortalecer sus técnicas para la implementación de este. Para lograr los objetivos propuestos, el presente trabajo se basó en los siguientes aspectos: una investigación de tipo descriptiva, con un paradigma mixto, utilizando como técnicas de recolección de información, la observación y la entrevista estructurada. Dando pie a un desarrollo del diagnóstico estratégico de la empresa objeto de estudio y sus variables críticas de éxito en relación al ecosistema de teletrabajo desde la perspectiva de los empleados de la sede central de la Gobernación de Nariño. Finalmente, con los resultados obtenidos, se presenta la propuesta de plan de acción estratégico, con el propósito de aportar desde la academia al ámbito social, pero también al desarrollo del sector público, lo que permitirá incrementar los niveles de eficiencia y productividad en los puestos de trabajo, inconvenientes laborales ocasionados a raíz de la reciente pandemia, así como la implementación forzosa sobre nuevas formas de trabajo no presencial y remoto.

**ABSTRACT:** *Teleworking has become an increasingly common practice around the world, and Colombia is no exception. This type of work will allow people to carry out their work from the comfort of their home or any other place outside the office, through the use of information and communications technologies. In this context, it was essential to highlight the importance of teleworking in Colombia as a tool to face the challenges posed by today. The present research seeks to analyze the teleworking ecosystem from the perspective of the employees of the central headquarters in the Government of Nariño, identifying the limitations that still exist in relation to the subject, in such a way that a precedent can be set for companies and institutions that wish to strengthen their techniques for the implementation of this. To achieve the proposed objectives, the present work was based on the following aspects: a descriptive type of research, with a mixed paradigm, using observation and structured interviews as information collection techniques. Giving rise to a development of the strategic diagnosis of the company under study and its critical success variables in relation to the teleworking ecosystem from the perspective of the employees of the headquarters of the Government of Nariño. Finally, with the results obtained, the proposal for a strategic action plan is presented, with the purpose of contributing from the academy to the social sphere, but also to the development of the public sector, which will allow increasing the levels of efficiency and productivity in the workplaces, labor inconveniences caused by the recent pandemic, as well as the forced implementation of new forms of non-face-to-face and remote work.*

**CONCLUSIONES:** Como conclusión se tiene que, por parte de la gobernación en cuanto a la aceptación del teletrabajo, existe alta aceptación. La mayoría de los empleados de la sede central están de acuerdo con la implementación del teletrabajo, reconociendo sus beneficios en términos de flexibilidad y productividad. Y en cuanto a la experiencia positiva, durante el período 2020-2023, muchos empleados ya han tenido alguna experiencia con el teletrabajo y han reportado experiencias mayormente positivas.

En cuanto a las capacidades tecnológicas existentes se encuentra posibilidades de implementación: El ecosistema actual muestra que existe un potencial significativo para la implementación del teletrabajo, con infraestructura básica ya en su lugar. Las brechas tecnológicas: sin embargo, se identificaron varias carencias tecnológicas que necesitan ser abordadas para una implementación efectiva y sostenible del teletrabajo.

En cuanto a las necesidades de apoyo y capacitación, se observa que existe necesidad de equipos adecuados: Muchos empleados carecen de equipos adecuados y software necesarios para el teletrabajo eficiente.

**CONCLUSIONS:** *In conclusion, the government has a high level of acceptance of teleworking. Most employees at the headquarters agree with the implementation of teleworking, recognizing its benefits in terms of flexibility and productivity. And in terms of positive experience, during the 2020-2023 period, many employees have already had some experience with teleworking and have reported mostly positive experiences.*

*Regarding existing technological capabilities, there are possibilities for implementation: The current ecosystem shows that there is significant potential for the implementation of teleworking, with basic infrastructure already in place. Technological gaps: However, several technological shortcomings were identified that need to be addressed for an effective and sustainable implementation of teleworking.*

*Regarding support and training needs, it is observed that there is a need for adequate equipment: Many employees lack adequate equipment and software necessary for efficient teleworking.*

**RECOMENDACIONES:** En cuanto a la inversión en tecnología, se recomienda la adquisición de equipos, se requiere invertir en la compra de laptops, cámaras web, auriculares con micrófono y otros equipos esenciales para los empleados que trabajen desde casa. Actualización de Software: es necesario proveer licencias de software y acceso a herramientas de colaboración en línea, como plataformas de videoconferencia, sistemas de gestión de proyectos y software de seguridad.

En cuanto a la capacitación y soporte técnico, los programas de capacitación, en toda distancia es importante implementar estos programas de capacitación regulares para familiarizar a los empleados con las herramientas y prácticas de teletrabajo. Igualmente, el soporte técnico permanente, sería bueno establecer un equipo de soporte técnico que pueda asistir ágilmente a los empleados con cualquier problema tecnológico que surja durante el teletrabajo.

En cuanto a las políticas y protocolos claros, se recomienda tener en cuenta las guías y políticas, desarrollar y comunicar claramente las políticas de teletrabajo, incluyendo las expectativas de rendimiento, horarios de trabajo y medidas de seguridad de la información. Implementar protocolos estrictos de seguridad cibernética para proteger la información sensible y asegurar la integridad de los datos.

**RECOMMENDATIONS:** *In terms of investment in technology, the acquisition of equipment is recommended, it is necessary to invest in the purchase of laptops, webcams, headsets with microphones and other essential equipment for employees working from home. Software Update: it is necessary to provide software licenses and access to online collaboration tools, such as video conferencing platforms, project management systems and security software.*

*Regarding training and technical support, training programs, regardless of distance, it is important to implement these regular training programs to familiarize employees with teleworking tools and practices. Likewise, permanent technical support, it would be good to establish a technical support team that can quickly assist employees with any technological problem that arises during teleworking.*

*Regarding clear policies and protocols, it is recommended to take into account the guidelines and policies, develop and clearly communicate teleworking policies, including performance expectations, work schedules and information security measures. Implement strict cybersecurity protocols to protect sensitive information and ensure data integrity.*