


Retos empresariales en el entorno de la nueva normalidad postpandemia

 Raquel Salgado Herrera¹

 Viviana Cervantes Atía²

 Pabla Peralta Miranda³

Profesoras Facultad de Administración y Negocios

El impacto global generado por la contingencia sanitaria del COVID-19 no solo trajo consigo transformaciones inmediatas, sino que ha sentado las bases para una serie de cambios que continúan afectando profundamente al mundo empresarial en 2023. La "nueva normalidad" ha evolucionado, y con ella las dinámicas laborales y sociales, que no solo redefinieron la gestión de las organizaciones, sino también los estilos de vida y las expectativas de los individuos respecto a su interacción con el entorno.


A medida que el mundo se adapta a la post-pandemia, nuevos factores emergen y acentúan las transformaciones ya iniciadas. La aceleración digital, por ejemplo, ha seguido su curso, impulsando la adopción masiva de tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial, la automatización avanzada y el uso de datos masivos (Big Data). Estas tecnologías están modificando no solo los procesos productivos, sino también los modelos de negocio, exigiendo una fuerza laboral más especializada y la constante actualización de las competencias técnicas y digitales. En este contexto, la transformación digital ya no es una opción, sino una necesidad estratégica que permite a las empresas ser competitivas en la era de la Industria 4.0.

Además, en 2023, el auge de la sostenibilidad ha cobrado un mayor protagonismo. La crisis climática y las demandas de los consumidores por productos y servicios más

¹ Doctora en Ciencias Administrativas; Magister en Administración de Empresas en Innovación, Administradora de Empresas, Profesora de planta, de la Facultad de Administración y Negocios de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla, con experiencia de 11 años desarrollando contenidos en el área Organizacional. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-0728-9030>. Email: raquel.salgado@unisimon.edu.co.

² Doctora en Ciencias Administrativas, Magister en Administración de Empresas e Innovación, Especialista en Administración de Recursos Humanos, Psicólogo. Profesora investigadora de planta, de la Facultad de Administración y Negocios. Categorizada por Minciencias Investigadora Asociada, adscrita al grupo Gestión Organizacional de la Universidad Simón Bolívar, Barranquilla-Colombia. E-mail: viviana.cervantes@unisimon.edu.co. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5214-0414>.

³ PhD. Marketing. Profesora investigadora de planta, de la Facultad de Administración y Negocios de la Universidad Simón Bolívar de Barranquilla, adscrita al grupo, Gestión Organizacional, Categorizada por Minciencias en Investigadora Senior E-mail: pabla.peralta@unisimon.edu.co. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8108-9630>.




responsables con el medio ambiente están impulsando a las organizaciones a repensar sus cadenas de suministro y sus estrategias productivas. Este enfoque en la sostenibilidad no solo responde a la Agenda 2030, sino también a un creciente interés por cumplir con los criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza). Las empresas que no se alinean con estos estándares corren el riesgo de perder relevancia en mercados cada vez más exigentes.


El trabajo híbrido y remoto, otra de las grandes transformaciones nacidas de la pandemia, sigue impactando la organización empresarial. En 2023, las compañías están adoptando de manera definitiva modelos de trabajo flexibles que no solo afectan la productividad y el bienestar de los empleados, sino que también redefinen el espacio físico y las infraestructuras organizativas. Esta flexibilidad se ha convertido en un valor clave para atraer y retener talento, especialmente en un mundo donde la competencia por los profesionales altamente calificados es intensa.

Otro factor que ha ganado relevancia es la mayor conciencia sobre la salud mental y el bienestar de los empleados. El agotamiento pandémico y el estrés prolongado han llevado a las empresas a priorizar políticas de bienestar laboral, reconociendo que el éxito organizacional está estrechamente ligado al estado emocional y psicológico de su personal. Programas de apoyo, jornadas laborales más flexibles y un enfoque en el balance entre la vida personal y profesional son solo algunas de las medidas adoptadas para enfrentar este desafío.

En este entorno cambiante, las organizaciones también se enfrentan a una creciente demanda por parte de los consumidores de experiencias más personalizadas. La innovación en la experiencia del cliente (CX) está en el centro de las estrategias empresariales de 2023, impulsada por las tecnologías digitales y el análisis de datos. Las empresas que logran captar y anticipar las expectativas de sus clientes tienen una ventaja competitiva significativa, y aquellas que no lo hacen se arriesgan a quedar rezagadas.

En líneas generales, se podría afirmar, que el periodo post-COVID ha sido solo el inicio de una serie de transformaciones continuas que afectan al mundo empresarial. A lo largo de 2023, la aceleración tecnológica, el énfasis en la sostenibilidad, la evolución del trabajo flexible y la mayor atención al bienestar de los empleados, junto con la demanda de





experiencias personalizadas, están redefiniendo las reglas del juego. Las empresas que han sabido adaptarse a estos cambios siguen prosperando, mientras que aquellas que se resisten a evolucionar enfrentan un futuro incierto. En este contexto, la resiliencia organizacional, la capacidad de adaptación y la innovación son las claves para mantenerse relevante en un mundo empresarial cada vez más complejo y dinámico.

