

EXPECTATIVAS DE LOS EMPLEADOS RESPECTO DE LOS BENEFICIOS
LABORALES EN TIEMPOS DE COVID 19: EL CASO DEL AREA
ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE ASEO PRIVADA DE LA CIUDAD DE
MEDELLÍN.

EMPLOYEE EXPECTATIONS REGARDING WORK BENEFITS IN TIMES OF COVID 19: THE
CASE OF THE ADMINISTRATIVE AREA OF A PRIVATE CLEANING COMPANY IN THE CITY OF
MEDELLÍN.

LILLY ANDREA GARCÍA TORRES
DANIEL MAURICIO TAPIAS MACHADO

Presentación del informe final de investigación de seminario de investigación

Asesor, docente
Johnny Javier Orejuela Gómez

UNIVERSIDAD EAFIT
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO ORGANIZACIONAL
MEDELLÍN
2021

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
JUSTIFICACIÓN.....	12
OBJETIVOS.....	13
GENERAL	13
ESPECÍFICOS	13
MARCO TEÓRICO O MARCO CONCEPTUAL.....	14
DISEÑO METODOLÓGICO.....	30
RESULTADOS.....	32
CONCLUSIONES	65
REFERENCIAS	68
ANEXOS	74

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Interacción generacional de los próximos 10 años en el ambiente laboral. Nota. Durante los próximos 10 años habrá 4 generaciones interactuando en el ambiente laboral. ¿Qué los caracteriza? (Bastidas, 2019).	26
--	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.Relación entre objetivos específicos y categorías de rastreo de la información.	31
Tabla 2. Distribución de la muestra a según Sexo. Fuente: Elaboración propia (2021).	32
Tabla 3.Distribución de la muestra según antigüedad en la empresa y antigüedad en el cargo. Fuente: Elaboración propia (2021).	34
Tabla 4.Distribución de la muestra según nivel educativo. Fuente: Elaboración propia (2021).	34
Tabla 5.Distribución de la muestra según tipo de contrato. Fuente: Elaboración propia (2021).	35
Tabla 6. Distribución de la muestra según contrato externo. Fuente: Elaboración propia (2021).	36
Tabla 7. Expectativa de posibles beneficios a recibir en tiempo de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).	37
Tabla 8.Expectativa de poder acceder a beneficios asistenciales en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).	37
Tabla 9.Expectativas y preferencias de beneficios asistenciales en tiempos de Covid 19.Fuente: Elaboración propia (2021).	38
Tabla 10. Calificación según expectativa y preferencia de los tipos de beneficios asistenciales que podrían recibir en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).	39
Tabla 11.Calificación según expectativa de los beneficios asistenciales. Fuente: Elaboración propia (2021).	40
Tabla 12.Clasificación de las clases de beneficios asistenciales según su preferencia. Fuente: elaboración propia (2021).	42
Tabla 13.Expectativa de posibles beneficios recreativos y complementarios a recibir en tiempo de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).	44

Tabla 14.Expectativa de poder acceder a beneficios recreativos en tiempos de Covid 19.Fuente: Elaboración propia (2021).....	45
Tabla 15.Expectativa frente a los beneficios recreativos para propiciar condiciones físicas y psicológicas. Fuente: Elaboración propia (2021).	45
Tabla 16.Expectativa de que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que pretenda ofrecer facilidades, comodidades o utilidad para mejorar la calidad de vida de los trabajadores en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021)..	46
Tabla 17.Expectativa de poder acceder a beneficios complementarios en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).....	46
Tabla 18.Nivel de expectativas frente a los beneficios recreativos y complementarios para propiciar condiciones físicas y psicológicas. Fuente: Elaboración propia (2021).	47
Tabla 19.Nivel de preferencia frente a los beneficios recreativos y complementarios para propiciar condiciones físicas y psicológicas. Fuente: Elaboración propia (2021).	48
Tabla 20.Calificación de las clases de beneficios recreativos y complementarios según su expectativa. Fuente: Elaboración propia (2021).	50
Tabla 21.Calificación de las clases de beneficios recreativos y complementarios según su preferencia. Fuente: Elaboración propia (2021).	51
Tabla 22.Expectativa y preferencias de recibir beneficios monetarios en tiempos de Covid 19.Fuente: Elaboración propia (2021).	51
Tabla 23.Expectativa de poder acceder a beneficios monetarios en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).	52
Tabla 24.Nivel de expectativa frente a los beneficios monetarios. Fuente: Elaboración propia (2021).....	53
Tabla 25.Nivel de preferencia frente a los beneficios monetarios. Fuente: Elaboración propia (2021).....	53
Tabla 26.Calificación de las clases de beneficios monetarios según la expectativa. Fuente: Elaboración propia (2021).....	55

Tabla 27. Calificación de las clases de beneficios monetarios según la preferencia. Fuente: Elaboración propia (2021).....	56
Tabla 28. Percepción frente a los beneficios asistenciales. Fuente: Elaboración propia (2021).....	57
Tabla 29. Percepción frente a los beneficios recreativos. Fuente: Elaboración propia (2021).	58
Tabla 30. Percepción frente a los beneficios complementarios. Fuente: Elaboración propia (2021).....	59
Tabla 31. Percepción frente a los beneficios monetarios. Fuente: Elaboración propia (2021).	59
Tabla 32. Calificación frente a los beneficios laborales ofrecidos por la empresa en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).	60
Tabla 33. Beneficio de trabajar en casa en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).....	60
Tabla 34. Beneficios que la empresa puede ofrecer en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).....	61
Tabla 35. Covid 19 como oportunidad de mejora de los beneficios de la empresa. Fuente: Elaboración propia (2021).....	62
Tabla 36. Fortalezas de los beneficios ofrecidos por la empresa durante la pandemia del Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).....	63
Tabla 37. Covid 19 como amenaza de los beneficios laborales de la empresa. Fuente: Elaboración propia (2021).....	63
Tabla 38. Debilidades que tuvo la empresa en la gestión de los beneficios durante la pandemia del Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).	64
Tabla 39. Cuadro síntesis propuesta de investigación. Fuente: Elaboración propia (2021).	77

RESUMEN

Objetivo. Identificar las expectativas de los empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín, Colombia que desearían se tuvieran en cuenta al momento de obtener beneficios laborales en tiempos de Covid 19. **Método.** Se realizó un estudio cuantitativo de tipo transversal. Se planteó un estudio de caso haciendo uso de una encuesta aplicada a 86 empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada. **Resultados.** Los beneficios asistenciales, recreativos y complementarios vistos como opciones para mejorar las condiciones de trabajo fueron calificados en su mayoría como una gran expectativa o esperanza de contar con ellos como parte de su día a día. El beneficio monetario relacionado con el pago de las incapacidades al 100%, cuando la causa es por Covid 19, se evidencia como el de mayor preferencia y expectativa entre los encuestados por encima de bonos y auxilios dirigidos a familiares de los empleados. Existe cierta contradicción a la hora de evaluar las fortalezas y debilidades ofrecidas durante la pandemia, esto porque la mayoría considera que fueron atendidas sus necesidades en estos tiempos ya sea de forma ágil o pertinente, pero como mayor debilidad responden que se demoraron o realmente no se implementó nada. **Conclusión.** Los empleados encuestados que experimentaron el trabajo en casa más de la mayoría no desean continuar con esta modalidad como beneficio laboral y en cuanto a beneficios laborales, los empleados perciben que lo más fácil para la empresa es implementar beneficios monetarios.

Palabras claves: Expectativas laborales, preferencias laborales, beneficios laborales, clima organizacional y Covid 19.

ABSTRACT

Objective. Identify the expectations of employees in the administrative area of a private cleaning company in the city of Medellín, Colombia that they would like to be taken into account when obtaining employment benefits in times of Covid 19. **Method.** A cross-sectional quantitative study was carried out. A case study was proposed using a survey applied to 86 employees in the administrative area of a private cleaning company. **Results.** The welfare, recreational and complementary benefits seen as options to improve working conditions were described mostly as a great expectation or hope of having them as part of their day-to-day life. The monetary benefit related to the payment of 100% disabilities, when the cause is due to Covid 19, is evidenced as the one with the highest preference and expectation among those surveyed, above bonuses and aid aimed at employees' relatives. There is a certain contradiction when it comes to evaluating the strengths and weaknesses offered during the pandemic, this because most consider that their needs were met in these times either in an agile or pertinent way, but as a major weakness they respond that they were delayed or were not really met. Implemented nothing. **Conclusion.** The surveyed employees who experienced work at home more than the majority do not want to continue with this modality as a work benefit and in terms of work benefits, employees perceive that the easiest thing for the company is to implement monetary benefits.

Keywords: Work expectations, work preferences, work benefits, organizational climate and Covid 19.

INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 ha alterado todos los aspectos de nuestro trabajo y nuestra vida. En respuesta a las políticas de contención nacionales y locales, las empresas, organizaciones e instituciones alentaron a sus empleados a trabajar de forma remota en casa para mantenerse seguros. El trabajo desde casa surgió a principios de la década de 2000, cuando las tecnologías de teletrabajo comenzaron a desarrollarse y los trabajadores pudieron evitar los desplazamientos, brindar flexibilidad en los horarios y lograr un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida.

Durante la pandemia de COVID-19, muchos trabajadores fueron aconsejados a la FMH a tiempo completo, lo que redefinió el concepto convencional de la FMH que era típico solo para ciertos tipos de trabajo, de manera ocasional o dadas las circunstancias únicas de los empleados. Muchas empresas creen que la FMH se volverá más común después de la pandemia debido al hecho de que los empleadores ya han pagado el costo fijo de instalar sistemas de trabajo remoto para sus empleados. Las empresas ahora están determinando si los costos operativos podrían reducirse drásticamente al reducir el espacio de oficina requerido.

Además de las empresas que ven los beneficios del trabajo remoto, se notan beneficios directos para los empleados. Lo más significativo es que la FMH ahorra tiempo de viaje diario y ofrece más flexibilidad para que los trabajadores se ocupen de sus familias. Los empleados elegir trabajar en los momentos en que son más productivos, y la FMH puede ser beneficiosa para evitar distracciones de los compañeros de trabajo, especialmente en oficinas abiertas. Con opciones para la este trabajo a distancia, los trabajadores pueden tomar un descanso de sus oficinas y concentrarse en organizar un enfoque individualizado para el equilibrio entre el trabajo y la vida que pueda promover un estilo de vida más saludable, un beneficio tanto para la salud física como mental.

Por último, los trabajadores pueden tener más control de los factores ambientales en el trabajo remotos; Los factores de calidad ambiental interior (IEQ) (por ejemplo, iluminación, temperatura, humedad, calidad del aire, ruido, ergonomía, etc.) son importantes para la salud física y mental de los trabajadores. Si bien tiene beneficios, también se han descrito numerosos aspectos negativos a tiempo completos. Los empleados que están en casa no tienen la oportunidad de socializar con sus colegas y pueden tener menos movimientos físicos, como la pérdida de la capacidad para caminar entre diferentes lugares de reunión. Además, las horas prolongadas de exposición a la pantalla debido al trabajo de tiempo completo con la computadora pueden provocar fatiga, cansancio, dolores de cabeza y síntomas relacionados con los ojos.

Es por ello, se aborda el presente trabajo de investigación realizado y estructurada en cuatro capítulos: planteamiento, marco conceptual, metodología y resultados.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La enfermedad producida por el virus del Covid 19 ha impactado y ha generado una necesidad de cambios en los procesos de gestión empresarial y en el mundo del trabajo a nivel global. Esta situación hace que la gestión de los recursos humanos deba retomar temas relacionados con los beneficios laborales. Para esto, se hace necesario entender las expectativas de los trabajadores que suelen diferenciarse, entre otras cosas, por los intereses generacionales. En tiempos de pandemia, por el nuevo coronavirus, los beneficios laborales no pueden estar alejados de un proceso laboral, aunque se presentan como un desafío, dados los problemas económicos (Maroscia y Ruiz, 2021).

De manera que, para una buena gestión del desarrollo humano organizacional se hace necesario entender e investigar con frecuencia sobre las experiencias y las expectativas que tienen los colaboradores a la hora de obtener beneficios laborales. Lo anterior, debido a que los recursos humanos son activos de alta importancia en las empresas, razón por la cual es necesario que haya un clima de satisfacción laboral.

En los antecedentes encontrados sobre el tema se ha visto que, por ejemplo, de los beneficios que los trabajadores manifestaron les gustaría tener, se relacionan con acceso constante a internet y más tiempo libre (Jeanes, et al., 2020), asimismo, debe existir una idea de compensación ligada a la calidad de vida fuera y dentro del trabajo, que responda más allá del elemento económico en el que el ambiente laboral tiene una alta importancia (Arrieta y Díaz 2016).

De manera que, el desarrollo de la presente investigación se hace con una justificación a nivel social, teórico y metodológico. En términos sociales, la investigación aporta a fortalecer las estrategias que pueden asumir las empresas ante la crisis social y económica producto de la enfermedad causada por la pandemia. Teniendo en cuenta, además, que la calidad de vida de las personas está directamente relacionada con los resultados de las empresas. La justificación teórica y académica de este trabajo de grado se da en la medida en que se logra indagar sobre los intereses laborales de las nuevas generaciones y el entendimiento de éstas en sí mismas y sus expectativas laborales. Por último, este trabajo presenta una indagación sobre un tema actual haciendo uso de la realidad de una empresa a nivel nacional, lo que en términos metodológicos representa una actualización investigativa del tema, en medio de una crisis global que busca aportar a estrategias de solución y tratamiento de la problemática.

Ahora bien, teniendo en cuenta que poco a poco se empieza a entender el impacto de la pandemia en el mundo laboral y la necesidad de la academia por investigar para contribuir en mejorar la crisis, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las expectativas respecto de los beneficios laborales en tiempos de Covid 19 de una muestra de empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín?

JUSTIFICACIÓN

Uno de los cambios más observables que ocurrió como resultado de la pandemia de Covid-19 ha sido el cambio de muchos empleados para trabajar desde el hogar en todas las ocupaciones. Los individuos de algunos grupos ocupacionales que tenían muy poca experiencia trabajando desde casa fueron trasladados a tales arreglos (por ejemplo, maestros en educación primaria) mientras que los individuos de diferentes ocupaciones que preferían no trabajar desde casa, ahora se vieron obligados a estos arreglos laborales. Al mismo tiempo, algunas personas en determinadas ocupaciones experimentaron un cambio menos contundente. Ciertos grupos ocupacionales tienen una experiencia significativa con arreglos de trabajo desde casa (por ejemplo, traductores) y las personas de todos los grupos ocupacionales ya tenían una experiencia significativa trabajando desde casa.

La pandemia de Covid-19 presenta a los investigadores y profesionales un experimento masivo (no planificado). El amplio cambio hacia el trabajo desde casa puede permitir a los investigadores abordar dos cuestiones importantes. Primero, ¿hay algunos grupos ocupacionales que se resistieron a una estructura ocupacional de base amplia para trabajar desde el hogar en el pasado y ahora se encontraron tan productivos como lo eran cuando trabajaban en el lugar? Dicho de otra manera, ¿hay algunos grupos ocupacionales que estaban infrautilizados en el pasado (en términos de productividad mientras trabajaban desde casa) y que en realidad están bien adaptados para trabajar desde casa? Tal resistencia ocupacional a trabajar desde casa puede ser el resultado del tradicionalismo, la falta de confianza, el género y la composición generacional del grupo ocupacional, así como la falta de interés y deseo, a nivel ocupacional, para invertir en la infraestructura necesaria para trabajar desde casa.

La interacción de las características profesionales e individuales tiene importantes implicaciones prácticas y de investigación. Cuando las características individuales triunfan sobre las características ocupacionales, el traslado al trabajo desde el hogar puede requerir la selección de trabajadores que sean más adecuados para trabajar desde el hogar, la capacitación de dichos trabajadores en métodos más eficientes de trabajo remoto y un mayor control de la calidad y productividad de los asignados. Trabajar desde casa. Sin embargo, cuando las características ocupacionales prevalecen sobre las características individuales, el traslado al trabajo desde el hogar puede depender del nivel promedio de productividad en el hogar versus el trabajo y no requerirá mucha selección, capacitación y monitoreo si se decide permitir que los empleados trabajen desde casa

OBJETIVOS

GENERAL

Identificar las expectativas respecto de los beneficios laborales en tiempos de Covid 19 de una muestra de empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín.

ESPECÍFICOS

- Identificar las expectativas y preferencias de los beneficios asistenciales, recreativos y complementarios de los empleados en tiempos de Covid 19.
- Identificar las expectativas y preferencias de los beneficios monetarios de los empleados en tiempos de Covid 19.
- Recolectar experiencias de colaboradores sobre su percepción con la empresa en temas de beneficios laborales en tiempos de Covid 19.
- Seleccionar las principales fortalezas y debilidades de la empresa en torno a la oportunidad de mejorar los beneficios laborales en tiempos de Covid 19.

MARCO TEÓRICO O MARCO CONCEPTUAL

Beneficios laborales: una aproximación a su estado del arte

Se expone en este apartado el estado actual de las investigaciones relacionados con: clima organizacional, beneficios laborales, compensación laboral, tipos de bonificación, calidad de vida fuera y dentro del trabajo y, el cambio en los procesos laborales durante la pandemia. Para este fin se realiza un balance de los estudios encontrados relacionados con el tema a partir de las siguientes categorías: propósito general de la investigación, referentes conceptuales, tipos de estudios, sujetos participantes, técnicas de recolección de la información, tipo de diseño de investigación y principales resultados o hallazgos.

En relación con el propósito general de las investigaciones encontramos dos grupos de investigaciones. El primero, en relación con la actualidad vivida por la pandemia del Covid 19. Se evidencian trabajos cuyo propósito fue desarrollar investigaciones con el fin de describir la afectación en cuanto a impacto negativo en Colombia, afectación de la calidad de vida laboral, determinar la relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral y factores psicosociales que se han afectado (Sierra, et al., 2020; Roa, et al., 2020; López, 2020; Orihuela, 2020, Echeverri y Espitia, 2020; Cuncanchon, 2020; Maroscia y Ruiz 2021 y Molina 2020).

El segundo grupo hace referencia a investigaciones relacionadas con los beneficios y bienestar laboral. Tema que se desarrolló en investigaciones tanto a nivel Colombia como a nivel internacional en Molano y Ruiz (2018), Obando (2015) y Nieves (2020). Con el propósito de proponer y/o aplicar planes de acción relacionados con: planes de incentivos, modelos de compensación y programas de bienestar laborales con el fin de mejorar los resultados y eficiencia de los empleados, se evidencia el trabajo investigativo de Jeanes, et al., (2020). Puntualmente, esta investigación se realizó con los trabajadores de una empresa de limpieza de un hospital de Londres con el fin de identificar posibles beneficios laborales pueden ser necesarios para mejorar el servicio.

Con relación al tipo de estudio y tipo de diseño de las diferentes investigaciones se seleccionan tres grupos. ii). Los de tipo cualitativo (López, 2018; Guancha, 2019; Jeanes, et al., 2020; Torres, et al., 2019; Sierra, et al., 2020; Galvis, 2020; Uzma, 2020). ii). Los de tipo cuantitativo (Obando, 2015; Orihuela, 2020; Roa, et al., 2020; Echeverri y Espitia, 2020; Partono, y Agathanisa 2020) y, iii). Los de tipo descriptivo (Molano y Ruiz, 2018; Cuncanchon, 2020; Castaño, et al., 2017; Arrieta y Díaz 2016).

Se evidencian varias investigaciones que buscan dar un soporte teórico, conceptual y bibliográfico relacionados con el análisis del contexto global generado por la crisis del Covid 19 (López, 2020; Cuncanchon, 2020) asimismo, las que tuvieron como propósito caracterizar la calidad de vida laboral en Colombia como la de Arrieta y Díaz (2016) o que tienen como fin identificar los beneficios a los empleados bajo la

norma internacional (Castaño et al., 2017) que propone desarrollar una investigación de diseño deductivo en contraposición a autores como Torres et al., (2019), Uzma (2020) y Guancha (2019) quienes proponen desarrollar investigaciones con tipo de diseño descriptivo con el fin de identificar beneficios sociales, identificar y prevenir factores de estrés laboral e identificar posibles beneficios laborales respectivamente.

Tres de las investigaciones consultadas (Galvis, 2020; Echeverri y Espitia, 2020; Jeanes et al., 2020) proponen realizar estudios de casos en su diseño de investigación con el fin de indagar sobre la importancia del clima organizacional, Describir las afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del Covid 19 sobre la calidad de vida laboral y conocer los beneficios laborales.

Con relación a los sujetos participantes de la investigación se puede concluir que en su mayoría son empleados de diferentes empresas ya sean públicas o privadas que van desde niveles operativos a personal administrativo como las de Partono y Agathanisa (2020); Orihuela (2020) y Jeanes et al., (2020) quienes desarrollaron sus investigaciones en países diferentes a Colombia como lo son Indonesia, Perú y Londres, respectivamente.

En lo que se refiere a los instrumentos de recolección de información y análisis los más usados son las encuestas y entrevistas semi estructuradas, únicamente los autores como Arrieta y Diaz, (2016) y López, E. (2020) utilizaron matriz de análisis de resultados para caracterizar y analizar la calidad de vida laboral y compensación salarial en Colombia.

En referencia a las principales conclusiones y resultados de las investigaciones encontradas se tiene que las investigaciones desarrolladas en el marco de la pandemia del Covid 19 (Sierra et al., 2020); Roa et al., 2020; López, 2020; Orihuela, 2020 y Echeverri y Espitia 2020) expresan que la economía del mundo no está atravesando por un buen momento, lo que en términos generales termina afectando a los trabajadores, debido a que el aspecto laboral incide de manera directa sobre el desempeño dentro de las actividades de trabajo.

Por su parte Partono y Agathanisa (2020) confirman, para el caso desarrollado en Indonesia que hay una percepción que a medida que los trabajadores tienen más tiempo laborando con la empresa más inconforme se hallan en relación con la compensación que reciben, también manifiesta que no hubo relación estadística entre estrés y compensación laboral.

A nivel general se podría inferir con las investigaciones consultadas que, si las personas satisfacen sus necesidades, se sienten plenos y encuentran sentido a lo que hacen, lo que conllevan a realizarlo con el mayor agrado, aumentando así sus niveles emocionales, sociales e intelectuales.

Como conclusión, se puede evidenciar en los estudios referenciados que, se ha estudiado el impacto de los beneficios laborales, se ha evaluado su impacto e identificado si se aplican o no en algunas empresas. También se desarrollaron

estudios alrededor de investigar qué es lo que les gustaría a los empleados de limpieza que tuvieran como beneficio. Asimismo, se han desarrollado estudios con respecto a la situación actual que vive el mundo en cuanto a la pandemia del Covid 19. Sin embargo, estos estudios son muy específicos y fueron desarrollados fuera del territorio colombiano, por lo que se concluye que beneficios laborales es una variable de estudio que aún tiene mucho potencial de indagación e investigación para aportar a la situación actual que el país y el mundo está viviendo con todos los cambios a nivel social y económico. Así pues, se puede afirmar que no se ha llegado hasta el momento al estudio de los aspectos básicos desearían los empleados del área administrativa de una empresa de servicios de aseo se tuvieran en cuenta al momento de obtener beneficios laborales en tiempos de Covid 19 a nivel nacional ni local.

Aproximación a la definición: Expectativas laborales

Las expectativas se han venido usando como un concepto base que sirve para explicar el comportamiento organizacional, en sus primeras aproximaciones, la psicología ha usado el concepto básico de expectativa (Tolman, 1932) como la predicción que hace un individuo acerca de la probabilidad de lograr una meta realizando una conducta, en este sentido podemos encontrar entonces que existen dos tipos de esta: Expectativa de eficacia, que es la probabilidad de poder ejecutar una conducta (realizar una acción), y expectativa de resultados, que incorpora las predicciones sobre los resultados concretos de realizar esta conducta (obtener un resultado).

Otras aproximaciones son las realizadas por Vrooms (1964), quién desarrolló una teoría alrededor de las expectativas en el contexto organizacional, logrando que, por medio de las expectativas se puedan describir la motivación, la satisfacción y el nivel de desempeño en el trabajo; esta relación de (expectativa – motivación) la expondremos más adelante.

Como seres humanos, hay creencias sobre las expectativas en relación con los sucesos futuros que puedan surgir, por esto el concepto de expectativa ha sido utilizado en el ámbito organizacional para desarrollar investigaciones acerca de diseño de recompensas eficaces, la conducta del líder, motivación, entre otros, así como lo afirma Golik (2013) las expectativas, refiriéndose al contexto laboral, son determinantes de los comportamientos, también afirma que conocer lo que espera el capital humano es clave para la competitividad de las empresas.

¿Entonces cómo se puede relacionar o definir el concepto de expectativas laborales? Es aquí donde se explican algunos conceptos que están relacionados con las expectativas laborales y poder hacer una aproximación a su definición. Se usan varias explicaciones de Robbins (2017) para construir una aproximación, tal como, los factores que influyen en la percepción donde las expectativas juegan un papel importante, debido a que no es lo mismo lo que percibe un estudiante de pregrado, a lo que percibe un estudiante de maestría sobre un mismo tema, Robbins (2017) afirma que “las expectativas pueden distorsionar la percepción en la medida

en que uno ve lo que espera ver” (p.122) lo que lleva a afirmar que las expectativas laborales de las personas determinan su comportamiento en la organización , lo cual indica que lo que los empleados esperan se les sea retribuido o reconocido por el desempeño de su labor, esto tiene relación con la satisfacción , así lo confirma Robbins (2017) “ Los empleados desean sistemas de salarios y políticas de ascenso que les parezcan justos, definidos y acordes con sus expectativas”(p.174), al revisar la bibliografía se encuentra que todos los empleados no esperan lo mismo o no tienen la mismas expectativas laborales, pero los empleados que perciben que las acciones por parte de las organizaciones en ese sentido se realizan de manera equitativa y justa, probablemente experimentará satisfacción en sus puestos de trabajo.

Con base en lo anterior y, tomando el fundamento organizacional de las expectativas como referencia a el trabajo de investigación que se lleva a cabo en este documento, podemos afirmar que las expectativas laborales se pueden definir: Como todo aquello que esperan los empleados le sea retribuido por desempeñar su labor, por estar directamente relacionado con la percepción y según la bibliografía revisada encontramos que dentro de las expectativas laborales hay diferentes aspectos que las definen. A continuación, se expone cuáles son los tipos de expectativas laborales que existen y según las generaciones qué es lo que esperan los empleados que se les retribuya, ya que las expectativas laborales no son perdurables en el tiempo, esto se puede confirmar teniendo en cuenta lo expresado en la tesis desarrollada por Lucia (2013) los individuos cuando empiezan a formar parte de una organización llevan unas expectativas laborales según sus habilidades, competencias y titulación académica, los cuales esperan ser satisfechos en el puesto de trabajo, pero, ya una vez dentro de la organización, la autora explica que existen unos intercambios sociales que permiten que entre el individuo y la organización, el superior inmediato o un grupo de trabajo que hacen más fácil la satisfacción de las necesidades y aspiraciones laborales del trabajador.

Expectativas laborales según las generaciones

A nivel global, en las organizaciones se encuentran diferentes generaciones de trabajadores en constante interacción, lo que podría generar diferencias en cuanto a las expectativas laborales de cada una de estas, según De la Garza et al (2019) afirma que los trabajadores millennials le dan un interés diferente al trabajo, ya que tienen intereses personales fuera del trabajo, mientras que los “Boomers” están acostumbrados a trabajar entre 40 a 60 horas. Aunque no se piense que es insignificante, las diferencias generacionales crean posibles conflictos entre los empleados, lo que puede terminar afectando la productividad. (Yang y Guy 2006).

Según el sociólogo Mannheim (s.f) se puede definir el concepto de generación como “grupo de personas que comparten una atmósfera histórica y social similar, donde se dan acontecimientos que marcan un antes y un después en la vida colectiva”. (p.12)

En la actualidad, coexisten cuatro generaciones específicas de acuerdo con la North y Fiske (2015), los Baby Boomers (1946 – 1964), Generación X (1965 – 1980) Caraher (2016), Generación Y o millenials (1980 – 2000), Caraher (2016) y Generación Z o centenal (2001 – actualidad) Mascó (2013). Cada una de estas generaciones está marcada por un acontecimiento histórico, lo que marca el inicio y fin de cada generación, de igual forma, según Chirinos (2009) cada generación responde a diferentes actitudes y expectativas en relación con el trabajo y su carrera.

Ahora bien, estas son caracterizadas de acuerdo con lo siguiente: Los baby boomers (1946 – 1964): tienden a ver a los de la generación siguiente (generación x) como sus hermanos menores, creen en generosos paquetes de compensación, con un sentido de que son irremplazables. En el estudio desarrollado por Díaz-Sarmiento et al. (2017) se afirma que, esta generación tiene presencia activa en las organizaciones, pero se encuentra cerca del retiro del mercado laboral, algunos ya pensionados, muchos en seguir trabajando después del retiro, su nombre se debe a que nacieron luego de la segunda guerra mundial. Una época que se caracterizó por el incremento en el nacimiento de niños, se caracteriza por su dedicación y hasta una eventual adicción al trabajo. Esta generación ha sido flexible y diligente para aprovechar los beneficios de las tecnologías como el uso del internet, y del teléfono móvil para facilitar su vida personal y laboral.

Generación X (1965 a 1984), que se caracteriza según Caraher (2016) porque nacen a la sombra de la generación anterior. Crecieron en la época que los niños se quedaban solos en casa mientras las madres trabajaban. El estudio de Díaz-Sarmiento et al., (2017) revela que esta generación ingresa al mercado laboral en los años 80. Estos ven el trabajo como un medio para conseguir sus objetivos, aun cuando trajeron consigo unas características de valor para el mercado laboral, como su alta competencia tecnológica, aceptación al cambio y a la diversidad. El estudio también afirma que, en la actualidad, la generación de los “X” son profesionales maduros, preparados, que valoran el reconocimiento y la retroalimentación de sus jefes, se enfocan en plasmar sus proyecciones y motivaciones en el trabajo y buscan darle el sentido de familia y estabilidad que no tuvieron sus hijos, según Díaz-Sarmiento et al. (2017) “entregando todo el mundo en sus manos y un futuro mejor”. (p.194)

Generación “Y” o millenials (1985 – 2000): Esta generación ha sido diferente a cualquier otra, porque está marcada por los avances tecnológicos sin precedentes como tv, computadores, tabletas, celulares, etc. Esta generación según Carranza, Guzmán y López (2019) está educada bajo corrientes donde se promueve el mejor uso de los recursos naturales, posición de respeto a los derechos humanos, el libre desarrollo de la personalidad, entre otros. Tal como lo explica Golik (2012) esta generación vio a sus padres (generación baby boomers) dedicados al trabajo, sin pausa, para luego ser despedidos. La autora afirma también que esta generación valora el significado del trabajo, Tulgan (2009), debido a que esta generación desea tener éxito laboral, buscan trabajos interesantes, donde encuentren variedad,

desafío y responsabilidad, pero, al mismo tiempo tener una vida personal y realizada.

Para esta generación el trabajo ideal, afirma Golik (2012) es aquel que les permita llevar un equilibrio entre las obligaciones profesionales y los otros aspectos de la vida, en esta generación existen diferentes medios de realización, el trabajo no es el único Zemke et al (2000).

Generación “Z” o centennials (2001 – actualidad): Se identifican con factores sociales como la preferencia por un trato humano vs. Profesional, pero al mismo tiempo se motivan con aspectos más individuales, son nacidos en la era digital y de la información y según Gorman et al., (2004) es la generación de “nativos digitales”, que son los adolescentes de nuestra época, y nacieron con la red y los nuevos medios digitales, afirma Ortega y Vilanova (2016) que para ellos leer un libro digital o escuchar música desde la aplicación Spotify no es una experiencia innovadora, por el contrario, es una actividad natural. Generan lazos de cercanía y escenarios de interacción y cercanías con los demás en internet y las redes sociales. El mismo autor afirma también que entre sus rasgos más sobresalientes, está el uso omnipresente de las herramientas digitales en cuanto a relaciones sociales, laborales o culturales se trata; su creatividad y adaptabilidad a los entornos laborales emergentes.

Por ser una generación netamente digital las empresas están comenzando a contemplar nuevos modelos de contratación por proyectos, lo cual permite que los empleados que valoran la flexibilidad horaria desarrollen sus capacidades de una mejor manera. Con lo descrito con anterioridad se puede tener como idea inicial las diferencias que existen entre los rasgos característicos de cada generación, así como su conducta y sus habilidades son diferentes entre sí, sus expectativas laborales también, lo que puede servir de indicio que cada generación desea e impacta de manera diferente a las organizaciones, (Golik, 2012), “cada generación desarrolla la denominada personalidad generacional que es aquella que determina los valores, creencias y expectativas. Por conclusión, lo que los individuos esperan del trabajo, es el tipo de entorno laboral deseado y las actitudes y motivaciones laborales”. (p.109)

Expectativas laborales y su relación con la satisfacción

Como se observa a continuación, la satisfacción laboral se puede definir en términos de las expectativas laborales, de manera que, a medida que se cumplan las expectativas de los trabajadores su grado de satisfacción será directamente proporcional, Muñoz (1990) menciona que el individuo al realizar un trabajo, que le interese, en un ambiente que le permita estar a gusto, dentro de una organización que le es atractiva, donde recibe una serie de compensaciones psico-socio- acordes con sus expectativas, logra sentimientos de agrado, a esto es lo que llama satisfacción laboral.

Teorías como la de las expectativas de Vroom (1964) afirma que un empleado se motiva para ejercer un alto nivel de esfuerzo, cuando siente que dicho esfuerzo llevará a una buena evaluación de su desempeño; su alto nivel de desempeño traerá consigo recompensas organizacionales, como aumentos salariales, bonificaciones, ascensos, etc., y las metas personales del empleado serán satisfechas por dichas recompensas.

Tal como lo manifiesta Robbins (2017) que muchas organizaciones suponen que todos los empleados tienen las mismas expectativas (desean lo mismo), desconociendo lo que llama la teoría de las expectativas, efecto motivacional de la diferenciación de las recompensas.

Esta teoría fue ampliada por Lyman Porter y Edwar Lawler, quienes proponen que identificar el origen de las valencias “nivel de deseo para alcanzar una meta u objeto” y expectativas del personal “convicción que posee la persona de que el esfuerzo con que trabaje producirá el efecto deseado”, Vroom (1964). Con la ampliación anteriormente mencionada se puede deducir, según Gonzales (2003) sobre las predicciones que se pueden hacer en el ámbito de la satisfacción del individuo, donde se puede definir la motivación en términos de satisfacción de las expectativas casi como una fórmula matemática, así,

Satisfacción del individuo = el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en las recompensas satisfacen las expectativas individuales) + percepción del individuo en cuanto la relación esfuerzo – recompensa.

Esto se puede confirmar en los estudios realizados (Porter y Lawler, 1969) que la satisfacción está determinada si hay relación entre lo que el empleado espera de su trabajo y lo que, en últimas, logra del mismo.

Es válido la aclaración realizada por Robbins (2017) manifestar que “la teoría de las expectativas no proporciona una explicación muy buena para tipos más comunes de comportamiento en el trabajo, en particular para el comportamiento de individuos en puestos de nivel inferior” (p.213), también afirma que dicha teoría explica mejor la productividad del empleado cuando se aplica en puesto más complejos y de mayor jerarquía.

Entre los años 1971- 1973 Edwar Lawler, elabora la teoría del equilibrio, de la discrepancia o de satisfacción de facetas como extensión del análisis realizado junto a Lyman Porter, como lo afirma Fariña M (2016) en primera instancia menciona que dicha teoría se basa en la satisfacción laboral, que corresponde a la relación establecida entre la expectativa (lo que el sujeto desea) y la realidad de una recompensa (reconocimientos en el ambiente laboral), es decir, si los resultados superan las expectativas, el trabajador se sentirá satisfecho. Siguiendo con las explicaciones del autor, las expectativas (idea propia de lo que debería recibir) depende de varios factores entre otros sus cualificaciones; algo parecido ocurre con la percepción subjetiva de lo que se obtiene en realidad, que dependerá de los resultados reales y de los resultados de otros, entonces, existen doble procesos

mentales de comparación, uno, consigo mismo, cuando el sujeto compara sus expectativas con la realidad obtenida; y un proceso de comparación social, donde la comparación se lleva a cabo, entre lo que espera alcanzar el sujeto y lo que reciben aquellos que se encuentran en el contexto del trabajo. Para ambos existe satisfacción si hay concordancia con las expectativas y los resultados.

Beneficios laborales: su importancia en la gestión del talento humano

Desde la conceptualización del trabajo algunos hablan de beneficio como parte de su retribución, donde en ocasiones no son necesariamente económicas. Se toma también el concepto de beneficio una relación mutua, en esta, tanto el empleado como el empleador los perciben, uno por la ejecución de alguna acción y el otro por los resultados de dicha ejecución, es por esto por lo que realizaremos una aproximación a la definición de los beneficios laborales en esta sección.

Teniendo en cuenta lo plasmado en el Comité de normas internacionales de contabilidad (2011) “Beneficios a los empleados son todas las formas de contraprestación concedida por una entidad a cambio de los servicios prestados por los empleados o por indemnizaciones por cese”. (p.6)

Entrar en el mundo de los beneficios laborales es ir más allá de la de los efectos de la relación entre empleador y empleado, debido a que tal como lo explica La Torella (2014) donde el dinero como tal no marca en ocasiones la diferencia, no asegura la motivación, como si lo hacen temas no monetizados y emocionalmente valorados como tiempo libre, vivencias personales, crecimiento personal que ayuden a la optimización de la calidad de vida laboral.

Aceptando la aclaraciones que hace La Torella (2014), cuando manifiesta que la finalidad de los beneficios laborales no es retribución por los servicios propios de la relación laboral, sino por el contrario, conceder al trabajador una ayuda donde tenga la posibilidad de mejorar su calidad de vida laboral, la autora también atribuye que los beneficios laborales pueden ser prestaciones específicas, orientadas a la satisfacción de necesidades concretas, donde, los destinatarios no son únicamente los trabajadores activos y retirados, también, conjunta y/o exclusivamente los miembros de su familia. En ocasiones pueden ser potestativos del patrono, a no ser que estén acordados en una convención colectiva de trabajo, de ser así, estos estarán regulados por la legislación colombiana vigente.

Para el caso de Colombia, aun cuando las leyes colombianas aclaren, definan y regulen las condiciones laborales o tipos de contratos, según Vesga (2011) demuestra que, por lo menos para el caso colombiano, el tipo de contratación puede evidenciarse como un beneficio, debido a que, como lo afirma el autor, dependiendo del tipo de vinculación, en comparación con modalidades de empleo tercerizadas en la que la relación en términos jurídicos es más frágil, los trabajadores tienden a experimentar sensación de tranquilidad debido a la seguridad por la estabilidad percibida en el empleo y los beneficios extra legales que poseen.

Con respecto a lo mencionado anteriormente, el tipo de contratación o vinculación laboral puede evidenciarse como un beneficio laboral, aun cuando sean regulados por los gobiernos, el beneficio no se encuentra por estar vinculado a una organización mediante un contrato de trabajo, sino por el contrario, el beneficio se evidencia en el modo de vinculación, ya sea por la sensación de bienestar de tranquilidad, bienestar, etc., bien sea por el tipo de beneficios extralegales que los contratos traen consigo.

En cuanto a la gestión de capital humano es necesario inspeccionar desde la perspectiva de la empresa, saber qué espera de sus empleados y lo que está dispuesto a ofrecerles, en cuanto a los beneficios laborales se pueden desarrollar de diversas formas, pero menciona Castillo (2012) que una de las más importantes, es la que corresponde a investigar sobre los esfuerzos en materia de desarrollo del personal con el fin de identificar los elementos del capital humano donde los beneficios laborales tengan una maximización de resultados.

Teorías económicas recopiladas por Danty-Lafrance (1960) acerca de los salarios como parte de la administración de los beneficios en las organizaciones, confirma que estos dependen, entre otros, de las realidades de la organización y a su vez de las realidades del mercado, del país, de la industria y de los trabajadores.

Tomando como referencia los conceptos anteriormente nombrados y apoyándonos en los que define Nazario, R (2006) acerca de los beneficios laborales, podemos afirmar que, los beneficios son todas aquellas prestaciones de manera voluntaria, pactada u obligatoria que la empresa otorga a sus empleados, con el fin de solucionar situaciones que pueden representar algún conflicto para el empleado, logrando así, el cumplimiento de los objetivos laborales de manera eficaz y eficiente dentro del ámbito profesional, pero para que estos beneficios puedan surgir algún efecto en término de contribuir a una fuerza de trabajo lo suficientemente motivada, deben ser percibidos por los empleados como tal, como beneficios laborales desprendidos de la relación de trabajo. Como ya lo mencionamos antes, pueden ser o no percibidos en forma de dinero y es necesario que contribuyan a generar un ahorro (económico, físico o de comodidad) para los beneficiarios.

Beneficios laborales y su relación con las expectativas

Apoyados en lo que publica Nazario (2006) quien afirma que “Al evaluar la justicia de paga, un trabajador no piensa usualmente en términos de cómo es estimado su trabajo por el mercado laboral, sino en cuál es la paga justa para él” (p.136). Su concepto acerca de una retribución adecuada (beneficios laborales) depende más de las expectativas más que parte de la tarea que realiza. Este autor también recomienda que para realizar un sistema de beneficios eficiente es necesario tener información de cuál es el tipo de recompensa que esperan los empleados recibir por su trabajo y la manera cómo perciben que se puedan conseguir a base de esfuerzo.

Tipo de beneficios laborales

Luego de investigar sobre la clasificación de los beneficios laborales estamos de acuerdo con Nazario (2006) cuando afirma que se hace imposible en un solo trabajo de investigación detallar los tipos de beneficios existente en la actualidad, debido a que la mayoría de ellos pueden ser otorgados de manera diferente en cada empresa puesto que, depende, en gran medida de la imaginación de quienes deben aplicarlos en cada compañía, sin embargo, Chiavenato (2002) plantea que en términos generales los beneficios laborales se pueden clasificar en razón de: su obligatoriedad legal, su naturaleza y sus objetivos.

En razón de su obligatoriedad legal: dentro de esta clasificación se puede dividir a su vez en dos, prestaciones de ley y prestaciones espontáneas, las primeras como su nombre lo indica son de carácter obligatorio, ya sea por exigencias de la legislación laboral, en este caso, la colombiana, plasmada en el código sustantivo de trabajo, sus previsiones o por las convenciones colectivas de trabajo acordadas con las organizaciones sindicales. Ejemplos claros de estas son las vacaciones, días de descanso, permiso pagado por maternidad, etc. Las espontáneas son adicionales a la ley, se otorgan por generosidad de la empresa y no son exigidas por la ley. Ejemplos claros de estas son becas educativas, préstamos a los trabajadores, ayuda para gastos funerarios, etc.

En razón de su naturaleza: se clarifican en monetarios (otorgados en dinero), por lo general con base en la nómina, ejemplo de estos son los aguinaldos, complementos de salarios, etc. o no monetarios, según su naturaleza, estos últimos se ofrecen en formas de servicios, beneficios o facilidades para los usuarios, ejemplo claro son los planes de pólizas de hospitalización, comedor, atención odontológica, horarios laborales flexibles, etc.

En razón de sus objetivos: se clasifican según su objetivo así: asistenciales, son los que buscan ofrecer condiciones de seguridad y previsión para imprevistas o urgentes al trabajador y/o sus familiares, las cuales en gran medida estas condiciones de previsión están fuera de control o ajenos a la voluntad del trabajador, lo más comunes son los seguros de gastos médicos mayores, seguros de accidentes, guardería para hijos de trabajadores, etc.; recreativos, son servicios que buscan propiciar las condiciones físicas y psicológicas para su reposo, diversión, uso de tiempo libre, salud mental y recreación, los más comunes son, áreas de esparcimiento para descanso en el trabajo, excursiones y paseos programados, etc.; y complementarios, son los servicios que pretenden ofrecer ciertas facilidades, comodidades o utilidad para mejorar la calidad de vida, los más comunes son transporte, horario laboral flexible, sucursal bancaria en el centro de trabajo, etc.

Flexibilización de los beneficios

En general, los beneficios laborales implementados por la pandemia son desarrollados por las empresas que participan y tienen un vínculo formal con los

colaboradores. En esta medida, con la situación generada por la emergencia sanitaria a causa de la enfermedad del Covid 19, los empleadores ofrecieron diferentes beneficios a sus trabajadores, los cuales, se flexibilizaron dependiendo de las circunstancias y posibilidades de la organización (Rubio, Taborda, Ramírez y Orejuela 2020, p.2). En general, de los beneficios obtenidos a causa de la emergencia sanitaria se destacan:

- a) Aquellos que impactan la salud de los empleados y sus familiares, y que complementan los servicios básicos de salud.
- b) Planes que incentivan el ahorro y la educación del núcleo familiar del empleado.
- c) Beneficios que contemplan el equilibrio de la salud mental y física del trabajador, así como la carga laboral y la calidad de vida del empleado.
- d) Aquellos beneficios que se adaptan a los propósitos y estilo de vida flexibles de los empleados y hacen parte de las herramientas de trabajo para desempeñar sus labores. (Rubio, et al., 2020, p.2.)

En cierta medida, con la situación generada por la pandemia, los beneficios laborales se han flexibilizado para responder a las condiciones y rutinas de trabajo generadas por la emergencia sanitaria.

Nueva concepción de los beneficios: según las generaciones

Como explica La Torella (2014) la concepción de los beneficios laborales en la actualidad corresponde a nuevas formas de remuneración y adecuación del trabajador al trabajo. Desde esta perspectiva, no existe una única manera de retribuir al trabajador, sino que existen incentivos no monetarios que pueden generar un vínculo positivo entre el trabajador y el empleador, así como este tipo de estímulos generan condiciones agradables para que el trabajador se afiance en la compañía, es decir, son mecanismos para asegurar el valor activo de la compañía: sus empleados.

En el caso de la emergencia sanitaria causada por el Covid 19, las medidas de flexibilización laboral o beneficios, además de ser estímulos para el trabajador supusieron el significado de ser formas de adaptación a las condiciones generadas por la pandemia. En general, las concepciones de los beneficios laborales durante la pandemia van asociados a incentivar el tiempo en familia y el cuidado de la salud mental debido al aislamiento social y el teletrabajo. En palabras de Josh Bersin (2020) citado por Talenta (2020):

Empresas como Salesforce están dando a los padres tiempo libre remunerado adicional; Legendary Entertainment ofrece sesiones de meditación y entrenamiento; otras empresas están regalando suscripciones a Netflix a sus empleados o alentándolos a conectarse en torno a intereses y pasatiempos. (p.7)

Adicionalmente y como recalcan las estadísticas generadas por Gartner for HR (2020), estos beneficios se vinculan a la generación de empatía por parte de los empleadores a sus trabajadores, de modo que, dada las condiciones generadas por

la pandemia, los beneficios implementados durante la emergencia sanitaria, también se relacionan en gran medida con beneficios asociados al cuidado de la salud y en relación con el grupo familiar.

La concepción de los beneficios laborales en tiempo de pandemia ha cambiado, de modo que, esta corresponde a nuevas formas de ver y enfrentar las situaciones de crisis generada por la pandemia. En esta medida, los beneficios laborales en tiempos de Covid 19 deben responder a generar resiliencia, optimismo e inteligencia emocional en los empleados.

Por lo que, más allá del incentivo generado por los beneficios laborales, en tiempos de emergencia sanitaria, estos adquieren una nueva connotación asociada a generar condiciones de cuidado en la salud física y mental del trabajador, para que éste cuente con las herramientas que le permitan sobreponerse a las situaciones de crisis o reto generadas por el Covid 19.


Se estima que para el año 2025 la generación de los Millennials será la generación más activa en términos laborales y se dará la entrada de los Centennials al campo laboral. Por esta razón, algunas organizaciones, como la Sintec Consulting se han preocupado por verificar cuáles son las características generacionales y los nuevos intereses en términos de beneficios laborales que conciben estas generaciones.

De acuerdo con Bastidas (2019), en las dos nuevas generaciones se ha encontrado menores niveles de compromiso en términos laborales. Además,


Los Millennials merecen una especial atención, dado que representan más del 50% de la muestra y además presentan características particulares frente al resto. Por ejemplo, aun cuando están especialmente atraídos por factores sociales como la generación de experiencias y el relacionarse con sus compañeros de trabajo más allá de vínculos laborales, destacan del resto de las generaciones por ser los más dispuestos a trabajar horas extras y ser los más orientados a metas. Lo anterior, refleja una generación capaz de ofrecer importantes oportunidades a las organizaciones de generar valor, siempre y cuando se logren entender y satisfacer sus principales necesidades (Bastidas, 2019 p.3).

Los beneficios más apropiados para los Centennials son aquellos que se relacionan con una posibilidad de desarrollo profesional y, puntualmente, beneficios económicos. En cuanto a los Millennials, le apuestan a que los beneficios se ven reflejados en una especie de empoderamiento y ascenso de sus cargos o roles dentro de la empresa, viendo de esta manera compensada su satisfacción. En relación a la generación X, se afirma que no hay una tendencia a la reclamación o deseo de beneficios, debido a que suelen tener un pensamiento a largo plazo. Finalmente, los “Baby Boomers, al igual que otras generaciones, valora el trabajo en equipo y la colaboración con otros” (p.4), además le apuestan a obtener beneficios relacionados con la cultura organizacional. (Bastidas, 2019) La figura 1,


resume algunas características de las generaciones y da luz a entender la nueva concepción de los beneficios según las nuevas generaciones




Baby Boomers
(1946-1964)



Generación X
(1965-1979)



Millennials
(1980-1996)



Centennials
(1997...)

Tipo de pensamiento	Idealistas	Escépticos	Idealistas	Pragmáticos
Ambiente de trabajo y valores	Trabajo eficiente orientado a la calidad	Independiente Prefiere estructura y contacto directo	Multitasking Emprendedor Tolerante Orientado a metas	TBD
El trabajo es...	Seguridad Estabilidad	Balance de vida y carrera	Experiencia e ingresos	Ingresos
Estilo de liderazgo	Consenso y cooperativo	Desafiante Pregunta el trasfondo	Busca formar relaciones más allá del trabajo	Desarrollo de colaboradores
Retroalimentación	No acostumbra dar ni recibir retroalimentación	Directa y ocasional	Constante e instantánea	Inmediata pero en dosis pequeñas
Satisfacción laboral	Cultura Organizacional	Trabajar en equipo	Trabajar en equipo	Oportunidades de crecimiento
Comunicación	Prefieren la comunicación persona a persona	Comunicación directa y escrita	Se comunican mejor por texto	Se comunican mejor mediante imágenes

Figura 1. Interacción generacional de los próximos 10 años en el ambiente laboral. *Nota. Durante los próximos 10 años habrá 4 generaciones interactuando en el ambiente laboral. ¿Qué los caracteriza? (Bastidas, 2019).*

Impacto del COVID -19 en el mundo del trabajo

La situación generada por la emergencia sanitaria a causa de la enfermedad producida por el Covid 19 impacto de diversas formas el ámbito laboral. En general, con la nueva normalidad, la digitalización del trabajo se convirtió en una necesidad más que en un proceso en desarrollo. Esta digitalización impactó los procesos de las empresas, el contacto con los colaboradores y trabajadores, así como el modo de desplegar el trabajo, siendo el teletrabajo la nueva norma general (Rubio et al, 2020, p.2.). En esta medida, la emergencia sanitaria ha generado un impacto en el mundo del trabajo que ha significado en gran medida la automatización y digitalización de los procesos para evitar los contagios, pero suponiendo a la vez la aceleración de los procesos.

Para algunos, el impacto que causó el virus del Covid 19 en el mundo del trabajo dista de ser una historia de pánico colectivo, pues si bien, a raíz de la emergencia diversos espacios laborales se priorizaron o supusieron el desempleo de algunos trabajadores, otros consideran que la coyuntura actual es de una “revolución industrial” que traerá bienestar general (Orejuela, 2020, p.54). Con la pandemia, se

ha venido realizando la transición de un modelo hegemónico de empresa basado en redes, a un modelo Start-Up, caracterizado por la constante innovación, la deslocalización de sus colaboradores y el apoyo en redes tecnológicas como base de la gestión del trabajo (Orejuela, 2020, p.46). Mientras para autores como Cobo (2019), la digitalización en los procesos laborales supone una nueva forma de control y precarización laboral. Así que el impacto del Covid 19, en forma de digitalización supone nuevas posibilidades, pero también importantes riesgos para el ámbito laboral.

Por último, la crisis generada por el Covid 19, implicará la transformación de la medición de las jornadas laborales, de modo que el pago por horas será una opción y el tipo de trabajadores bajo el esquema freelance será la regla general (Orejuela, 2020, p.30). En este sentido, con el esquema generado por la pandemia no solo se ha transformado en la forma de desarrollar el trabajo, sino como este es pagado y valorado, lo que a la larga supone nuevas dinámicas y formas de experiencias laborales.

Transformación de las rutinas de trabajo derivadas de la pandemia del Covid 19

Con el impacto digital provocado por la emergencia sanitaria causada por la enfermedad del Covid 19 en el ámbito laboral, se supuso importantes transformaciones y cambios en las rutinas de trabajo. El primer cambio relevante es la transformación de las oficinas y espacios de trabajo, pues de haber pasado a espacios de trabajo en formas de cubículo a espacios grandes con zonas de descanso, reuniones, entre otros, las nuevas formas de relación causadas por la pandemia transformaron el lugar de trabajo a un espacio híbrido. En otras palabras, el futuro de los lugares de trabajo son los espacios domésticos (Rubio, et al, 2020, p. 2). De esta manera, según la firma Cushman y Wakefield citado por Talenta (2020) “gracias a la pandemia el 54% de los empleados en 2020 reportaron tener acceso (total o parcial) al teletrabajo, comparado con un 28% en 2011” (p.2). En relación, con la transformación de los espacios, Orejuela (2020) sostiene que las rutinas de trabajo se trasladan hacia espacios empresariales minimalistas y ciberespaciales, en los que los trabajadores irán ocasionalmente, de modo que, muchos de ellos se trasladarán a vivir en ciudades periféricas y pequeñas en comparación a las grandes metrópolis (p.47).

En esta medida, el teletrabajo supone una transformación en las rutinas de trabajo, de modo que el espacio doméstico se confunde con el laboral. Esta situación podría implicar que se reduzcan los tiempos de movilización y se permitiría mayor autonomía del trabajador, de tal manera que este con el tiempo tendrá preferencia por quedarse en la casa. En palabras de Orejuela (2020), el teletrabajo permite,

El ahorro en costos en servicios, menor necesidad de metros cuadrados para oficinas, aumento de la productividad hasta en un 30 %, mayor autonomía en la mayoría de los trabajadores, menor gasto de tiempo en desplazamiento y mayor sostenibilidad ambiental por la reducción del tráfico en las grandes ciudades. (p.45)

No obstante, esta situación implica una situación desafiante para las empresas que deben mantener su cultura corporativa, para Talenta (2020) es fundamental las rutinas de trabajo, puesto que en estos casos “son los hábitos corporativos la base para la colaboración, la integración y el desarrollo del potencial de las personas”. (p.3)

Por otra parte, otro de los desafíos advertidos con la digitalización y el teletrabajo es su implementación no planificada. De acuerdo con Orejuela J (2020) el trabajo involuntario e improvisado puede suponer graves consecuencias para la salud mental del trabajador, ya que, los entornos sociales de trabajo cumplen con un rol psicosocial fundamental (p.64).

Además, el trabajo involuntario e improvisado puede suponer la vigilancia continua de los trabajadores suponiendo una infantilización del empleado, así como una vulneración a los derechos de intimidad de este. Finalmente, también se puede considerar que este tipo de soluciones implican mayor demanda del trabajo al empleado, puesto que el empleador asume que cuenta con mayor tiempo, así como la confusión de los espacios de descanso y laborales en las rutinas de los trabajadores (Orejuela, 2020, p 65).

Condiciones de trabajo derivadas del Covid 19

Con la hibridación de los espacios de trabajo se han transformado y estipulado nuevas condiciones de trabajo. En general, el impacto fundamental del trabajo y la digitalización es que las condiciones en las que se desarrolla el trabajo es el espacio doméstico. En este sentido, el empleador conoce las situaciones vivenciadas por el trabajador y su familia, por lo que se considera que más allá de las condiciones laborales en la oficina, las nuevas condiciones laborales deberán contemplar los factores y escenarios más allá de las oficinas (Talanta, 2020, p.6).

Para algunos autores como Orejuela (2020) la pandemia evidenció los profundos efectos de la precarización ocupada por el modelo capitalista, en tanto, dejó en claro que la informalidad y la tendencia de nuevos modelos de empleo como el de Uber y Rappi, han significado la desmejora de las condiciones laborales (p.60). Las condiciones laborales, para este tipo de empleados han significado una falta de cubrimiento en riesgos y derechos laborales:

Para el caso colombiano, más de un 60% de los trabajadores está en la informalidad laboral, el rebusque el autoempleo, entre otros, o en el peor de los casos en opciones de empleo autónomo precario, como los domiciliarios de Rappi o los trabajadores de Uber, o de cualquier otra plataforma de intermediación digital. (Orejuela, 2020, p.60)

Por otra parte, de las condiciones de trabajo generadas por la emergencia sanitaria se evidenció que existe una importante población perteneciente a la clase media vulnerable. Una de las características de esta población es que no logra acumular riqueza, y la suposición del cierre de mercados laborales implicó un grave peligro para que estas personas vivencien el estado de pobreza. En esta medida, las

condiciones generadas por la emergencia sanitaria causada por el virus del Covid 19, han dejado al descubierto las condiciones laborales precarias de los trabajadores en Colombia, en especial, aquellos que ya venían atendiendo a la digitalización de las empresas (Orejuela, 2020).

Con la precarización de las condiciones laborales, también se vislumbra la pérdida de empleos, de modo que, a las condiciones laborales generadas por la emergencia sanitaria también se suma el desempleo,

Se perderán empleos, 195 millones, en el mundo y 14 millones en América Latina dice la Organización Internacional del Trabajo (OIT); se perderá capacidad adquisitiva derivada de una constricción del salario, en algunos sectores perderán hasta el 50 % de su ingreso mensual (turismo, entretenimiento, transporte, etc. (Orejuela,2020, p.43).

Como se entiende, de las condiciones generadas por la emergencia sanitaria se encuentran las asociadas a la digitalización de los empleos y el trabajo en casa, así como la precarización de las condiciones laborales, asociadas a los mercados informales y digitales, aún no regulados expresamente. Así como el desempleo como efecto laboral intensificado por la pandemia, dejando en evidencia la vulnerabilidad de la clase media en países como Colombia y la delgada línea con la pobreza que la informalidad laboral supone.

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de estudio

El presente estudio se desarrolló en el contexto natural que se presenta, es decir, no hubo manipulación ni estimulación de la realidad, apuntan a lograr la máxima sistematización posible y se basan en la objetividad, la replicabilidad y la generalización, por lo que podemos afirmar que se utilizara el método cuantitativo (Lupano y Castro, 2006). También, el investigador se interesó por medir las variables en un determinado contexto, analizar las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos y de allí extraer las conclusiones (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Debido a que se tomó solamente una muestra de los datos en el tiempo, con respecto al tiempo, se trata de un estudio transversal. Se trabajó sobre la realidad del caso, es decir, su naturaleza actual (presente) por lo que es una investigación de tipo descriptivo (Tamayo, 2004).

En cuanto al diseño de la investigación podemos decir que se recolectó la mayor información posible y se empleó un análisis intensivo en una única organización (D'Bruyne, et al 1974): las expectativas de los empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín, Colombia que desearían se tuvieran en cuenta al momento de obtener beneficios laborales en tiempos de Covid 19, con lo que se puede afirmar que para esta investigación el diseño que se usó es del estudio de caso.

Participantes

Los sujetos que participaron de esta investigación fueron una muestra intencional de 86 empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada ubicada en la ciudad de Medellín, Colombia. Los sujetos participantes en la investigación se encontraban realizando su labor y estaban distribuidos en el departamento de Antioquia y en ciudades como Bogotá y Santa Marta. No se tuvo en cuenta ni el sexo ni la edad, las personas deben tener mínimo seis (6) meses trabajando con la compañía y deben ser del área administrativa de la empresa, la muestra fue escogida de manera intencional, no probabilística.

Instrumentos

La recolección de la información se realizó a través de encuesta a través de cuestionarios teniendo en cuenta las siguientes categorías de rastreo y posterior análisis: Expectativas y preferencias de los beneficios asistenciales, recreativos y complementarios, Expectativas y preferencias de los beneficios monetarios, experiencias de colaboradores sobre su percepción con la empresa, fortalezas y debilidad de la empresa (ver tabla 1).

Tabla 1*Relación entre objetivos específicos y categorías de rastreo de la información*

<i>Objetivos específicos</i>	<i>Categorías de rastreo /análisis de datos</i>
Identificar las expectativas y preferencias de los beneficios asistenciales, recreativos y complementarios de los empleados en tiempos de Covid 19	Expectativas y preferencias de los beneficios asistenciales, recreativos y complementarios de los empleados en tiempos de Covid 19
Identificar las expectativas y preferencias de los beneficios monetarios de los empleados en tiempos de Covid 19.	Expectativas y preferencias de los beneficios monetarios de los empleados en tiempos de Covid 19.
Recolectar experiencias de colaboradores sobre su percepción con la empresa en temas de beneficios laborales en tiempos de Covid 19.	Experiencias de colaboradores sobre su percepción con la empresa en temas de beneficios laborales en tiempos de Covid 19.
Seleccionar las principales fortalezas y debilidades de la empresa en torno a la oportunidad de mejorar los beneficios laborales en tiempos de Covid 19.	Fortalezas y debilidades de la empresa en torno a la oportunidad de mejorar los beneficios laborales en tiempos de Covid 19.

Tabla 1.Relación entre objetivos específicos y categorías de rastreo de la información.**Procedimiento**

La investigación se desarrolló en tres fases. La primera consistió en la Contextualización teórica que permitió plasmar a través de una matriz las investigaciones que se han desarrollado en relación con los beneficios Laborales, es decir, establecer el estado del arte en cuestión, seguidamente construir el marco de referencias conceptuales donde se utilizaron tres (3) categorías conceptuales como expectativas laborales, beneficios laborales e impacto del Covid 19 en las organizaciones.

La segunda fase es el trabajo de campo, en la cual se construyó el instrumento para la recolección de datos y se realizó la aplicación de este a los sujetos que participaron.

La tercera fase fue la organización, presentación y análisis de los datos que se realizó bajo la modalidad de análisis categorial de contenido y sentido a partir de un conjunto de matrices de análisis estructuradas en estricta relación con los objetivos específicos y el marco conceptual (Orejuela, J. 2019), el análisis sistemático del contenido se facilitó debido a lo mencionado. Como primera medida se realizó la tabulación de las encuestas, luego se ubicó y agruparon la discriminación de los contenidos de acuerdo con las categorías preestablecidas. Por último, se analizaron

categoricamente los datos; y a partir de la cual se organizó la estructura narrativa de los resultados. Para cerrar con la discusión de los resultados y las conclusiones del estudio.

RESULTADOS

Caracterización de los participantes

El instrumento diseñado para la recolección de los datos fue aplicado por 86 participantes del área administrativa de la empresa, quienes cuentan con seis (6) meses de antigüedad, la información aportada por estas personas se tendrá en cuenta en el análisis de los resultados, con el fin de identificar las expectativas de los empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín, Colombia que desearían se tuvieran en cuenta al momento de obtener beneficios laborales en tiempos de Covid 19. La encuesta se generó en un formulario de Google y se envió a través del servicio de mensajería instantánea móvil WhatsApp para su diligenciamiento.

El cuestionario se inició con la recolección de información de interés general, tal como se describe a continuación:

Los primeros datos que se presentan corresponden a información personal, como: sexo, antigüedad tanto en la empresa como el cargo que ocupa, nivel educativo y el área o contrato del cual goza.

Sexo

En cuanto al sexo o género se puede ver que el resultado esta equitativo, de los 86 empleados que hicieron parte de la investigación 43 son mujeres y 43 hombres.

Sexo	Cantidad de personas	Porcentaje
Masculino	43	50%
Femenino	43	50%

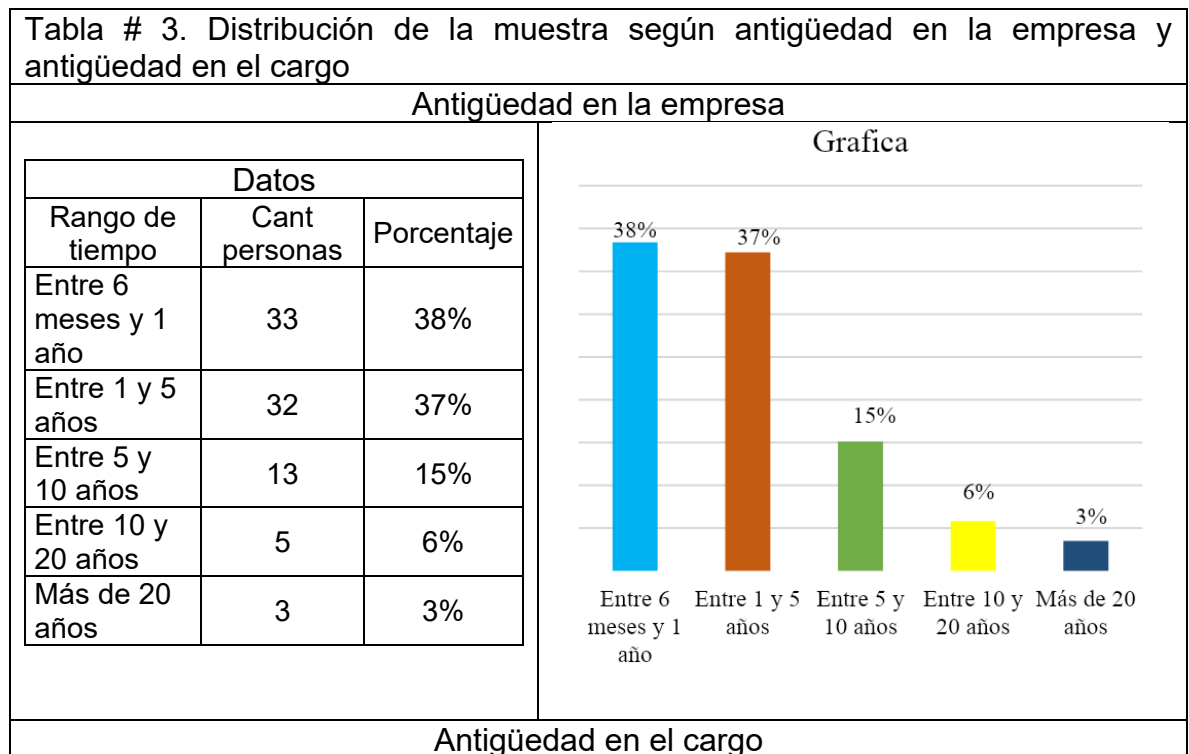
Tabla 2. Distribución de la muestra a según Sexo. Fuente: Elaboración propia (2021).

Antigüedad

A continuación, se relacionan los datos que muestran la antigüedad de los empleados, tanto en la empresa como en el cargo que desempeñan actualmente, se evidencia una gran variedad en los tiempos tanto en la empresa como en el cargo.

Antigüedad en la empresa: la mayoría de los empleados están entre 6 meses y 1 año con el 38% en la empresa, para el periodo de 1 a 5 años los valores son de 37% en la empresa, entre 5 y 10 años los valores arrojados son 15% en la empresa, entre 10 y 20 años, 6% en la empresa, para el rango correspondiente a más de 20 años, tenemos que el 3% de los empleados encuestados corresponden a esta antigüedad en la empresa.

Antigüedad en el cargo: la mayoría de los empleados están entre 6 meses y 1 año con el 42% en el cargo, para el periodo de 1 a 5 años los valores son de 41% en el cargo, entre 5 y 10 años los valores arrojados son 10% en el cargo, entre 10 y 20 años, y 5% en el cargo, para el rango correspondiente a más de 20 años, tenemos que el 2% de los empleados encuestados corresponden a esta antigüedad en el cargo.



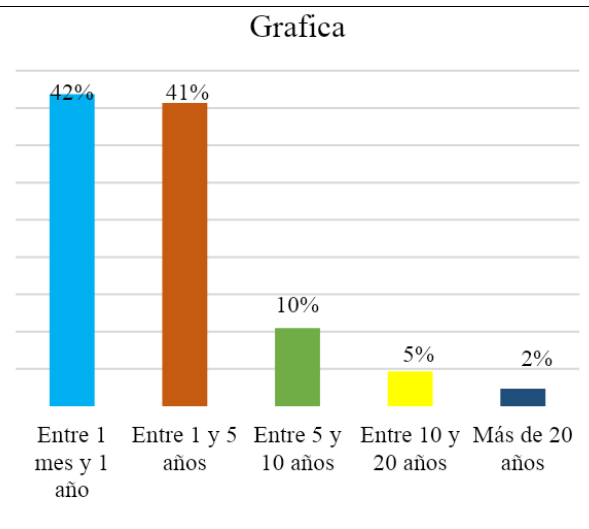
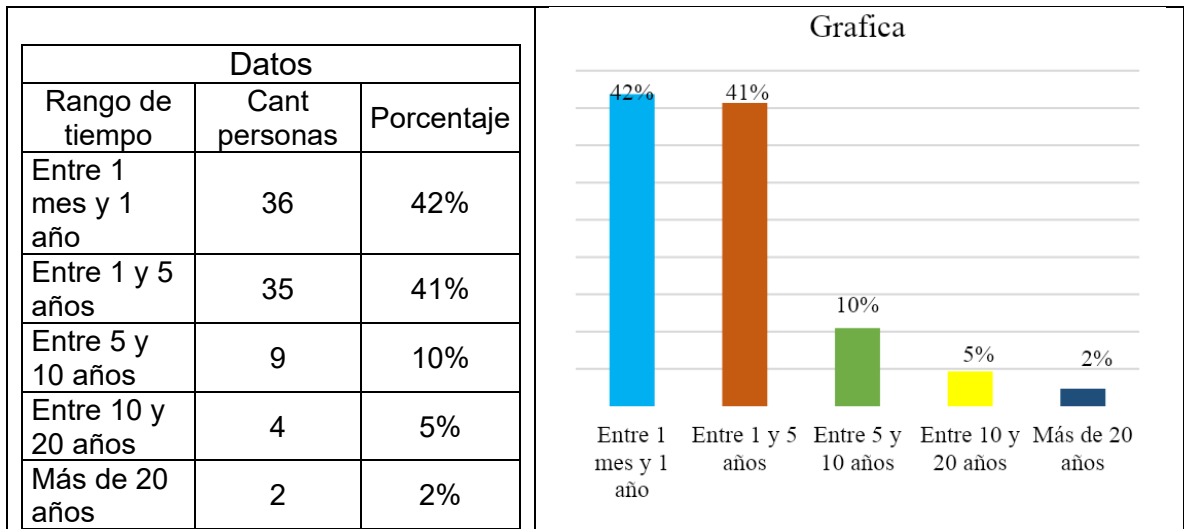


Tabla 3. Distribución de la muestra según antigüedad en la empresa y antigüedad en el cargo. Fuente: Elaboración propia (2021).

Nivel educativo

En cuanto al nivel educativo de los empleados que participaron en la investigación a través del formulario, tenemos que el mayor porcentaje corresponde a Técnico o Tecnólogo con el 62%, posteriormente el Profesional 20%, Bachiller 16%, un estudiante de enfermería y un especialista cada uno con el 1%.

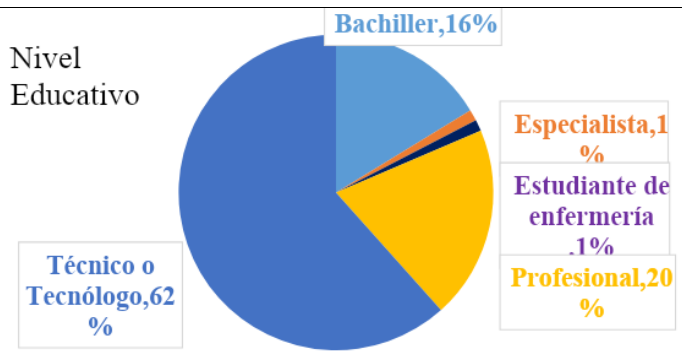
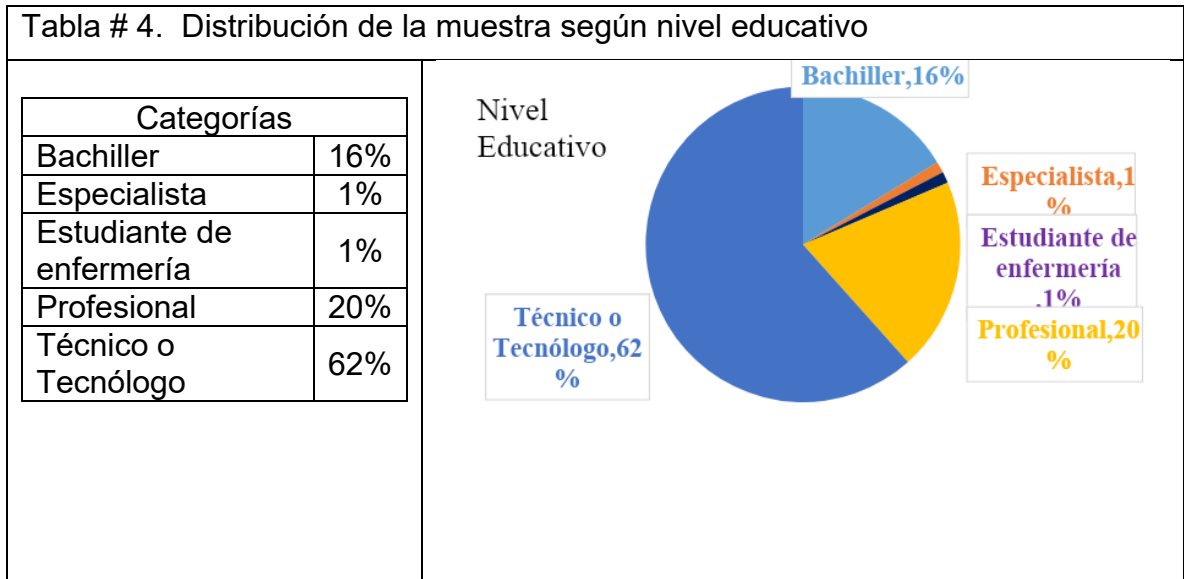


Tabla 4. Distribución de la muestra según nivel educativo. Fuente: Elaboración propia (2021).

Tipo de contrato

La empresa objeto de esta investigación es una empresa que presta servicio de aseo a otras empresas, por lo cual cuenta con varias modalidades de contratación, de las cuales en esta investigación se incluyeron dos, área administrativa y contrato externo, para el contrato externo existen otra variedad de empresas donde se presta el servicio, de acuerdo con los datos encontrados tenemos que el 53% de los empleados pertenecen al área administrativa y el 47% pertenecen a un contrato externo, este último como se mencionaba tiene otra distribución donde la mayor cantidad hace parte de la empresa Metro de Medellín, seguido de la Alcaldía de Medellín, los demás valores son más bajos, en la gráfica se detalla la información.

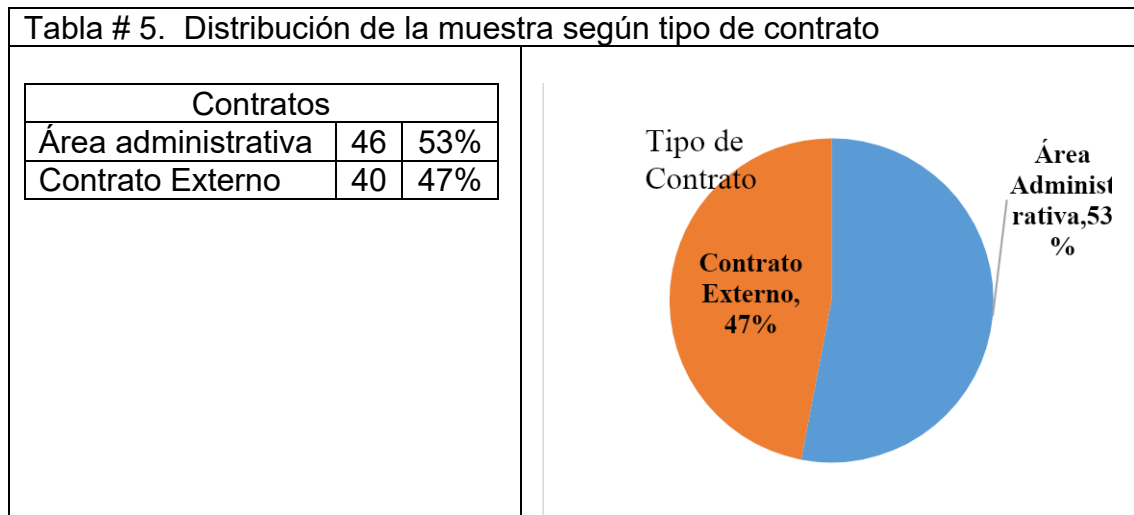


Tabla 5. Distribución de la muestra según tipo de contrato. Fuente: Elaboración propia (2021).

A su vez los contratos externos están distribuidos como se muestra en la siguiente tabla:

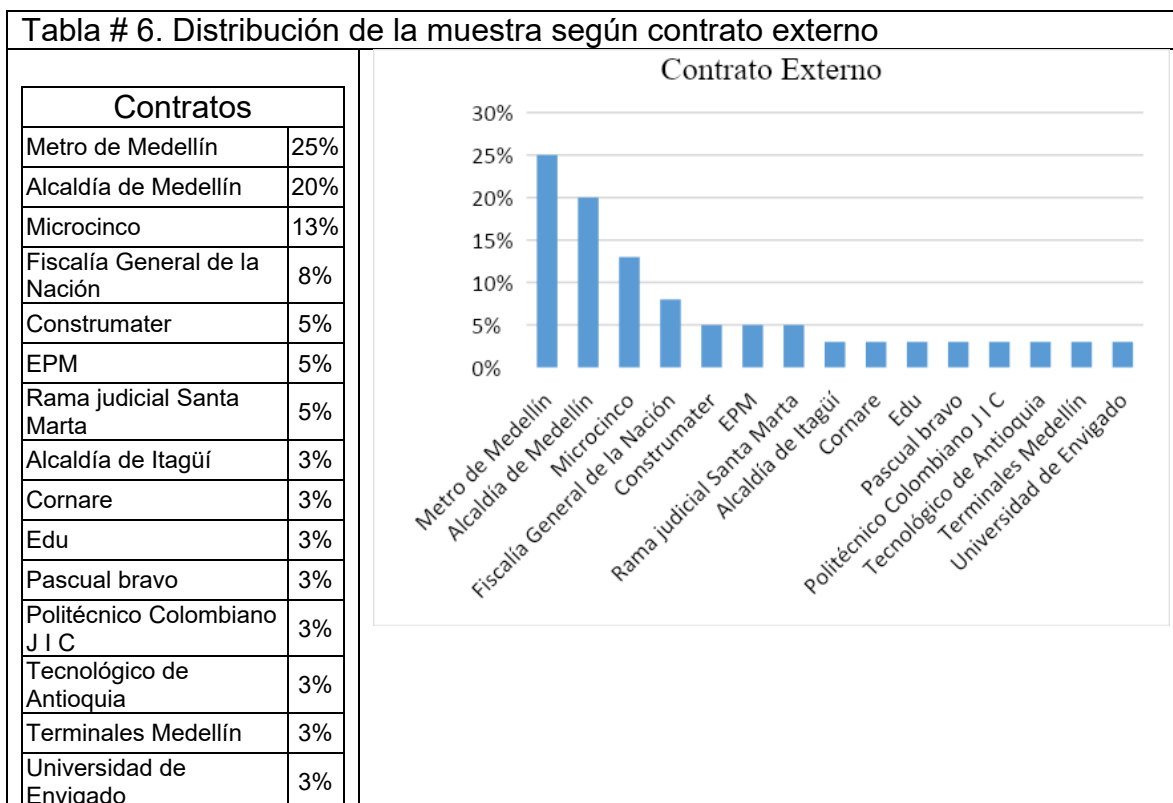


Tabla 6. Distribución de la muestra según contrato externo. Fuente: Elaboración propia (2021).

De acuerdo con la relación definida entre los objetivos y las categorías de rastreo en esta investigación, estos son los datos encontrados con su respectivo análisis.

Con el fin de determinar las expectativas y preferencias de los beneficios asistenciales, recreativos y complementarios de los empleados en tiempos de Covid 19 se procedió al análisis de cada uno de los beneficios individualmente.

Expectativas y preferencias de los beneficios asistenciales

Según las expectativas para los beneficios asistenciales a través de las cuales se consultó a los empleados, vemos que la mayoría esperan que la empresa les ofrezca algún tipo de beneficio, en las condiciones de seguridad, el 99% dijo sí, para el beneficio de provisiones para imprevistos, el 94% de los empleados dijo sí, y para las provisiones para urgencias, también el 94% dijo sí. Puede decirse que los niveles de expectativas en cuanto a los beneficios asistenciales en general son altos, sin discriminar hacia dónde están dirigidos.

Beneficios asistenciales	Sí	No			
Condiciones de seguridad	99%	1%			
Previsiones para imprevistos	94%	6%			
Previsiones para urgencias	94%	6%			
Condiciones de seguridad		Previsiones para imprevistos		Previsiones para urgencias	
Sí	No	Sí	No	Sí	No
99%	1%	94%	6%	94%	6%

Tabla 7. Expectativa de posibles beneficios a recibir en tiempo de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

Para la clasificación definida donde los empleados indican su *nivel de expectativa* frente a la posibilidad de acceder a los *beneficios asistenciales* en tiempos de Covid 19 estos son los datos consolidados, expectativa alta con un 49%, expectativa media 38%, expectativa baja el 10% de los empleados, y para el nivel “me es indiferente, se tuvo un resultado del 2%; se puede identificar que el 87% de los empleados, sumando los niveles alto y medio, esperan que la empresa les permita acceder a los beneficios asistenciales.

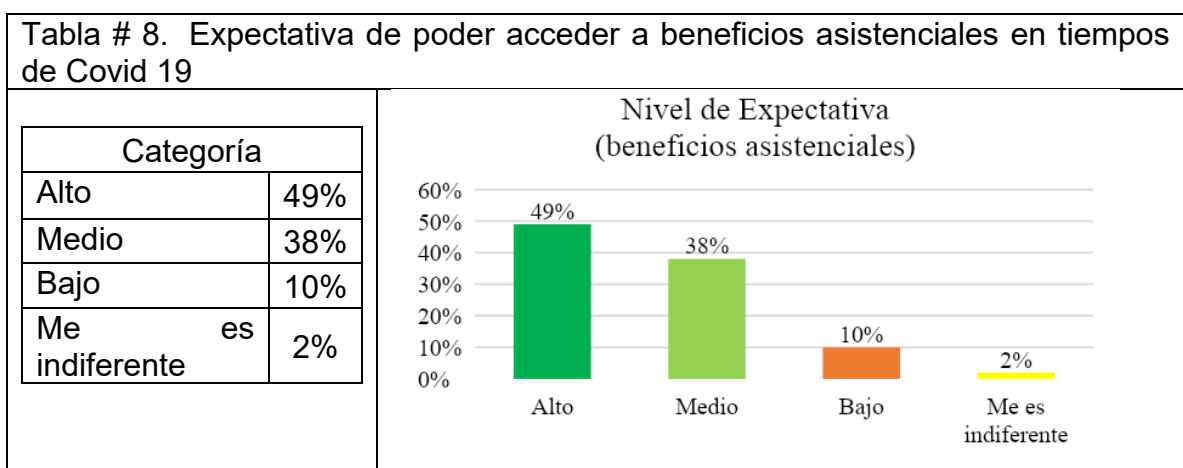


Tabla 8. Expectativa de poder acceder a beneficios asistenciales en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

Podríamos confirmar lo que expresa Muñoz (1990) quien manifiesta que la satisfacción laboral en término de expectativas, y comprobar así, que la mayoría de los empleados encuestados esperan que la empresa les ofrezca algún tipo de beneficio, en este caso particular, beneficio de carácter asistencial.

Podemos afirmar que lo que esperan los empleados en cuanto a los beneficios asistenciales no es lo mismo que prefieren, debido que el 62% de estos, espera que la empresa direcciones los beneficios asistenciales hacia la familia del empleado y 55% hacia las condiciones de trabajo, en cambio, su preferencia es que se direcciones el 51% hacia el empleado, y casi igual de preferencia hacia la empresa 48% y 45 % las condiciones del empleado.

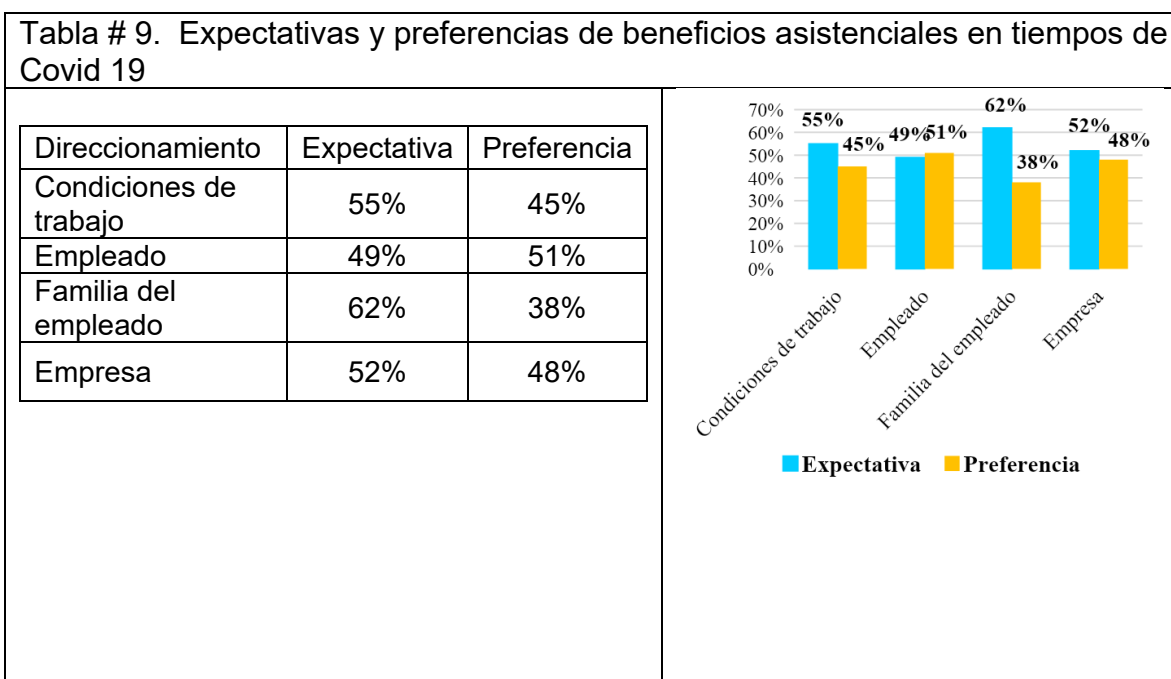


Tabla 9.Expectativas y preferencias de beneficios asistenciales en tiempos de Covid 19.Fuente: Elaboración propia (2021).

Los participantes de la investigación, según su *expectativa* y *preferencia*, calificaron los tipos de beneficios asistenciales que podría recibir en tiempos de Covid 19. A continuación se relacionan los datos obtenidos:

Tabla #10. Calificación según expectativa y preferencia de los tipos de beneficios asistenciales que podrían recibir en tiempos de Covid 19

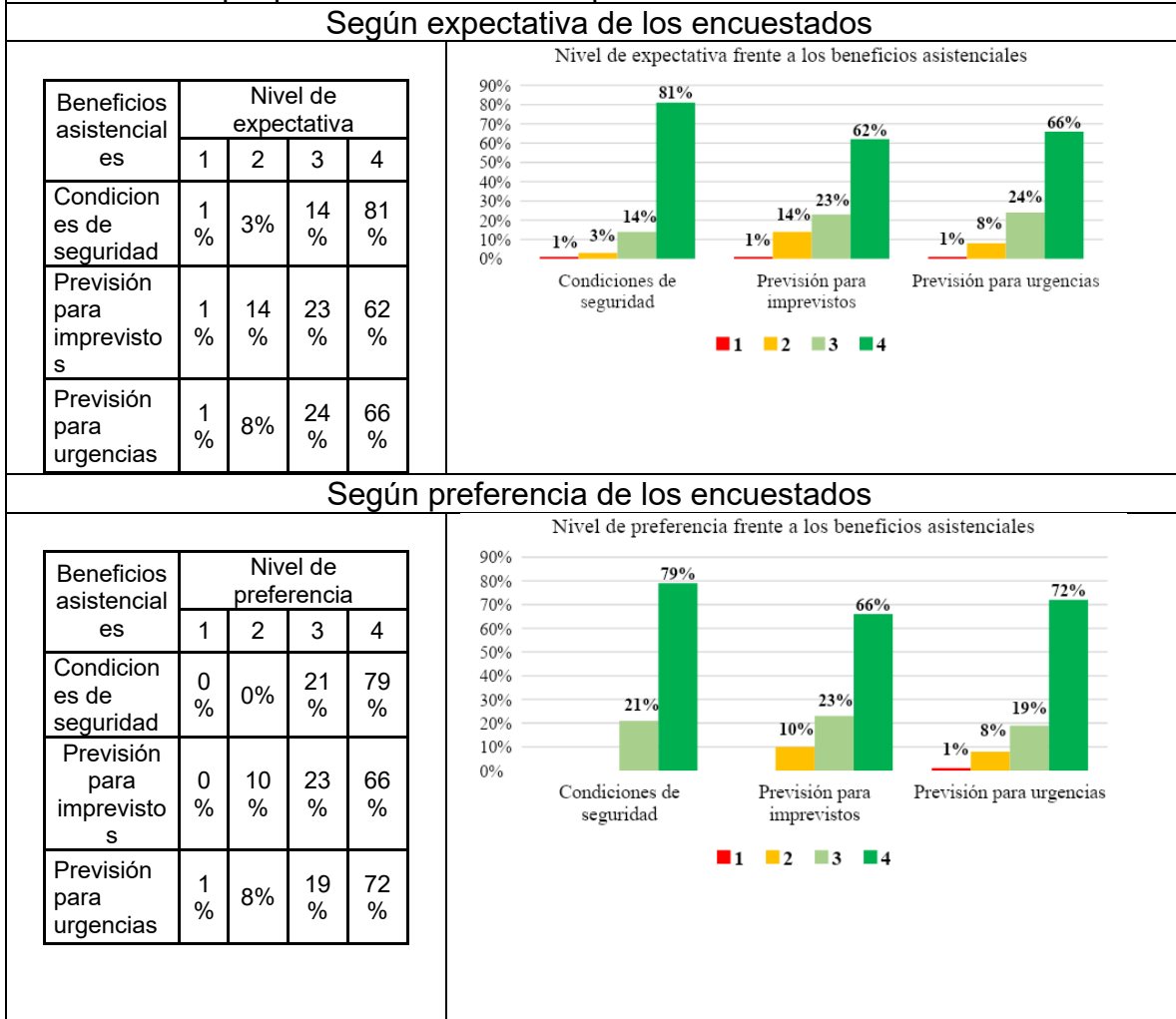


Tabla 10. Calificación según expectativa y preferencia de los tipos de beneficios asistenciales que podrían recibir en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

Los datos obtenidos para esta pregunta que busca ofrecer condiciones de seguridad y previsión para imprevistos o urgencias, se observa que hay resultados variados, por ejemplo en las condiciones de trabajo los empleados tienen en su mayoría, el 55% más expectativas que preferencia para que la empresa ofrezca estas condiciones, para empleados se observa que la mayoría, es decir el 51% prefieren que estas condiciones, en cuanto a la familia de los empleados y la empresa, se evidencia que los empleados en su mayoría tienen más expectativas que preferencias para estas opciones, 62% y 52% respectivamente.

Los empleados de la empresa, tienen altas expectativas y preferencias para cada uno de los beneficios asistenciales, en cuanto a condiciones de seguridad, la expectativa es del 81% y la preferencia del 79%, para provisión para imprevistos, la

expectativa es del 62%, la preferencia del 66% y para previsión para urgencias el 66% para la expectativa y el 72% calificando el nivel 5, demostrando así que las condiciones de seguridad es uno de los beneficios que consideran impactaría más su actividad laboral en tiempos de Covid 19.

Ante el cuestionamiento basado en la *expectativa* y *preferencia* de los participantes, acerca de cuáles beneficios asistenciales sería mejor que la empresa le brinde en tiempos de Covid 19, se obtuvieron los siguientes resultados:

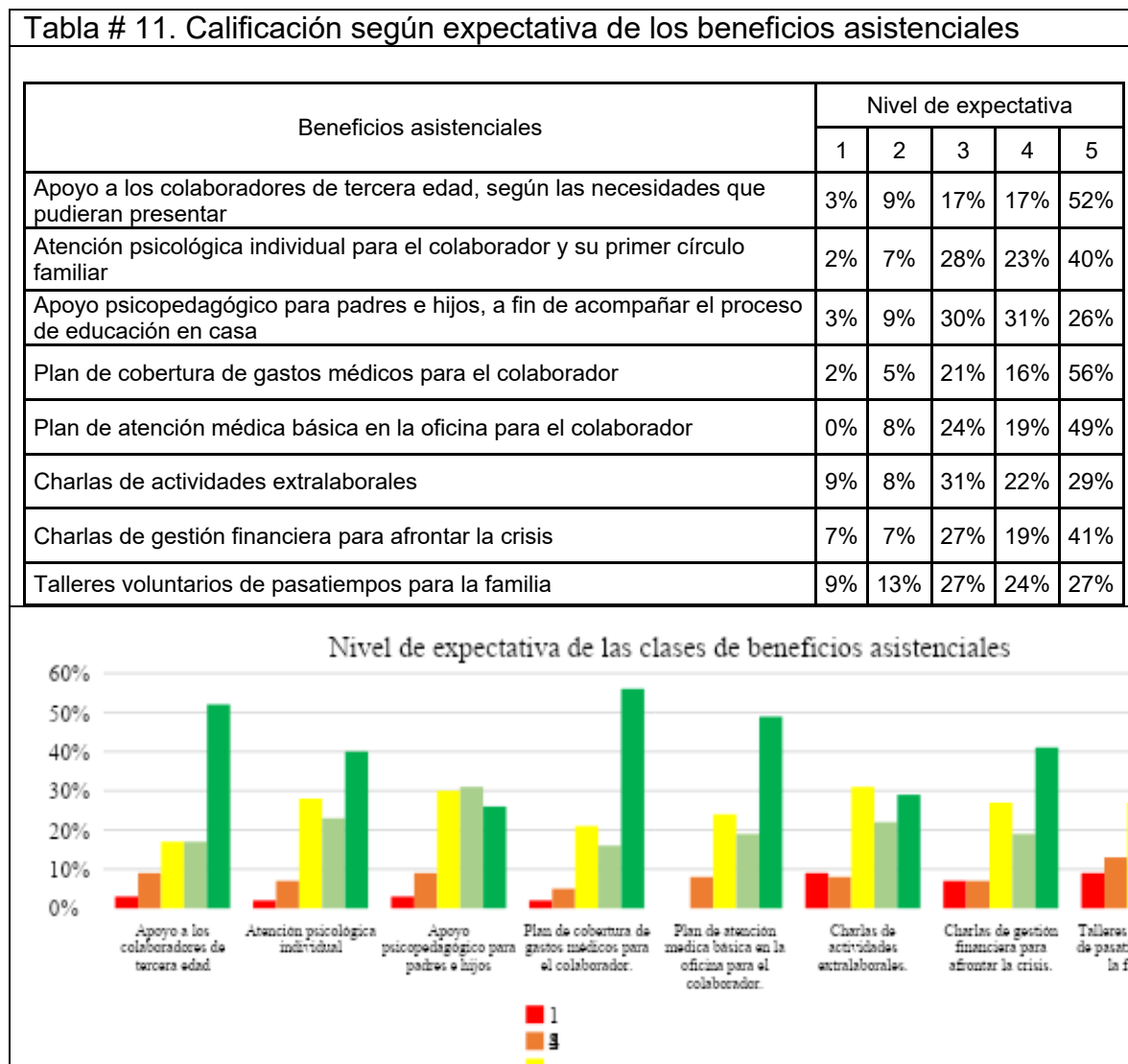


Tabla 11. Calificación según expectativa de los beneficios asistenciales. Fuente: Elaboración propia (2021).

Para todos los beneficios asistenciales propuestos y consultando el nivel de *expectativa*, es decir cuál espera o considera posible de conseguir, para la mayoría el nivel 5 es el esperado por todos, demostrando que son ideas que al momento de implementarlas serán muy bien recibidas y aplicadas por ellos, en el caso del apoyo psicopedagógico es el beneficio donde el nivel 5 no fue el más alto, 26%, sin embargo, podemos relacionar este resultado con el obtenido en la preferencia de direccionamiento de los beneficios asistenciales, donde el menor resultado con un 38% fue familia del empleado, aun cuando, La Torella (2014), manifieste que la orientación de los beneficios laborales, en este caso particular, la principal preferencia de los beneficios asistenciales no están enfocadas en la familia del trabajador.

Tabla #12. Clasificación de las clases de beneficios asistenciales según su preferencia					
Beneficios asistenciales	Nivel de preferencia				
	1	2	3	4	5
Apoyo a los colaboradores de tercera edad, según las necesidades que pudieran presentar.	3%	10%	21%	13%	52%
Atención psicológica individual para el colaborador y su primer círculo familiar.	5%	7%	28%	27%	34%
Apoyo psicopedagógico para padres e hijos, a fin de acompañar el proceso de educación en casa.	8%	3%	33%	31%	24%
Plan de cobertura de gastos médicos para el colaborador.	0%	3%	19%	26%	52%
Plan de atención médica básica en la oficina para el colaborador.	2%	6%	23%	26%	43%
Charlas de actividades extralaborales.	13%	6%	28%	23%	30%
Charlas de gestión financiera para afrontar la crisis.	6%	8%	23%	23%	40%
Voluntarios de pasatiempos para la familia.	8%	13%	29%	22%	28%

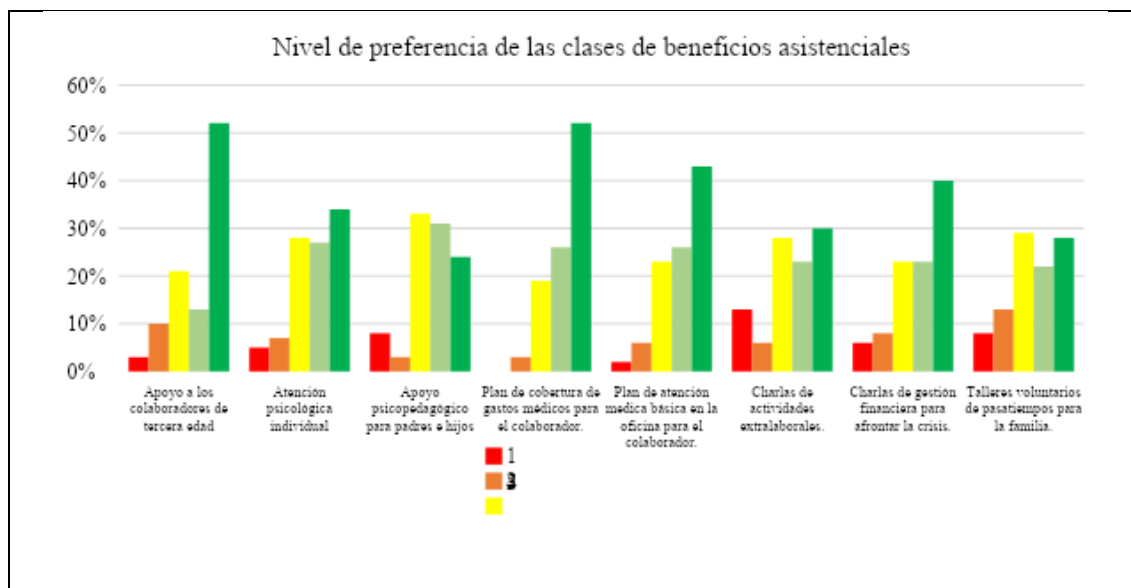
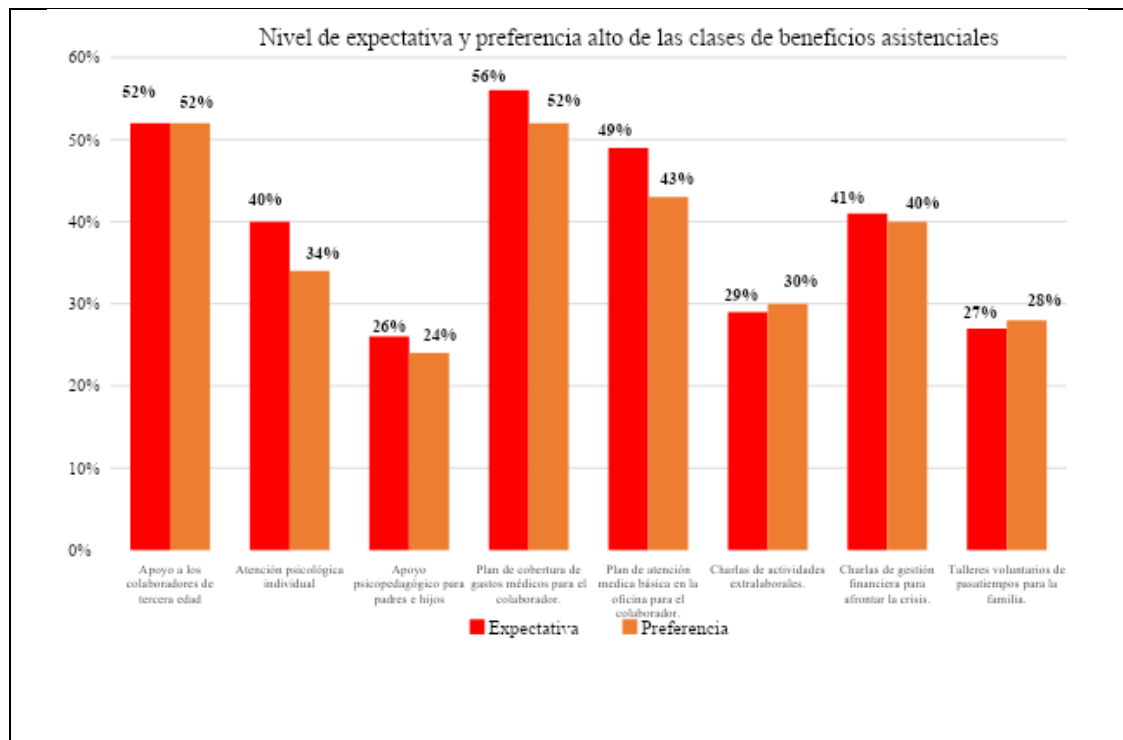


Tabla 12. Clasificación de las clases de beneficios asistenciales según su preferencia. Fuente: elaboración propia (2021).

Tabla # 13. Calificación de expectativa y preferencia de las clases de beneficios asistenciales		
Beneficios asistenciales	Nivel de expectativa alto	Nivel de preferencia alto
Apoyo a los colaboradores de tercera edad, según las necesidades que pudieran presentar.	52%	52%
Atención psicológica individual para el colaborador y su primer círculo familiar.	40%	34%
Apoyo psicopedagógico para padres e hijos, a fin de acompañar el proceso de educación en casa.	26%	24%
Plan de cobertura de gastos médicos para el colaborador.	56%	52%
Plan de atención médica básica en la oficina para el colaborador.	49%	43%
Charlas de actividades extralaborales.	29%	30%
Charlas de gestión financiera para afrontar la crisis.	41%	40%
Talleres voluntarios de pasatiempos para la familia.	27%	28%



En la consulta relacionada con la *preferencia*, es decir que los empleados se inclinen a su favorabilidad o prefieran, se evidencia que así mismo como el nivel de expectativa, todos califican con el nivel 5 cada una de las opciones presentadas por la empresa, con la misma excepción del “apoyo psicopedagógico para padres e hijos”.

Como resultado, gráficamente se puede comprobar que para los niveles de expectativas y preferencias en cuanto a los beneficios asistenciales propuestos por la empresa están iguales, no se encuentra diferencia significativa en cuanto a lo que esperan recibir de la empresa y lo que preferían recibir de la empresa. Tal como menciona Fariña M (2016) las expectativas de los trabajadores dependen de muchos factores que pueden cambiar sus preferencias, debido a que estas pueden ser susceptibles de cambios dependiendo del contexto, es decir, las expectativas de los trabajadores no son constantes en el tiempo. Al momento de realizar este trabajo de investigación, encontramos que lo que esperan recibir como beneficio de su trabajo es lo mismo que desean para refiriéndonos al factor asistencial.

Expectativas y preferencias de los beneficios recreativos y complementarios

Según las expectativas para los beneficios recreativos y complementarios a través de las cuales se consultó a los empleados, se observa que la mayoría esperan recibir algún tipo de beneficio, en las condiciones físicas y psicológicas para el reposo, el 99% dijo sí, para el beneficio de condiciones físicas y psicológicas para la diversión y recreación, el 87% de los empleados dijo sí, y para las condiciones

físicas y psicológicas para el uso del tiempo libre y salud mental, el 93% dijo sí. Se evidencia que la mayoría piensa y espera tener acceso a más descanso a causa de la pandemia en tiempos de Covid 19.

Tabla # 14. Expectativa de posibles beneficios recreativos y complementarios a recibir en tiempo de Covid 19					
Beneficios recreativos y complementarios				Sí	No
Condiciones físicas y psicológicas para el reposo				99%	1%
Condiciones físicas y psicológicas para la diversión y recreación				87%	13%
Condiciones físicas y psicológicas para el uso del tiempo libre y salud mental				93%	7%

Condiciones físicas y psicológicas para el reposo		Condiciones físicas y psicológicas para la diversión y recreación		Condiciones físicas y psicológicas para el uso del tiempo libre y salud mental	
Sí	No	Sí	No	Sí	No
99%	1%	87%	13%	93%	7%

Tabla 13. Expectativa de posibles beneficios recreativos y complementarios a recibir en tiempo de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

Para la clasificación definida donde los empleados indican su nivel de expectativa frente a la posibilidad de acceder a los *beneficios recreativos* en tiempos de Covid 19, estos son los datos consolidados, expectativa alta con un 44% de los empleados, expectativa media 28%, expectativa baja el 21% de los empleados, y para el nivel “me es indiferente, se tuvo un resultado del 7%; se puede identificar que el 72% de los empleados, sumando los niveles alto y medio, esperan que la empresa les permita acceder a los beneficios recreativos, quedando como una posible situación de que prefieren los asistenciales a los recreativos.

Tabla # 15. Expectativa de poder acceder a beneficios recreativos en tiempos de Covid 19

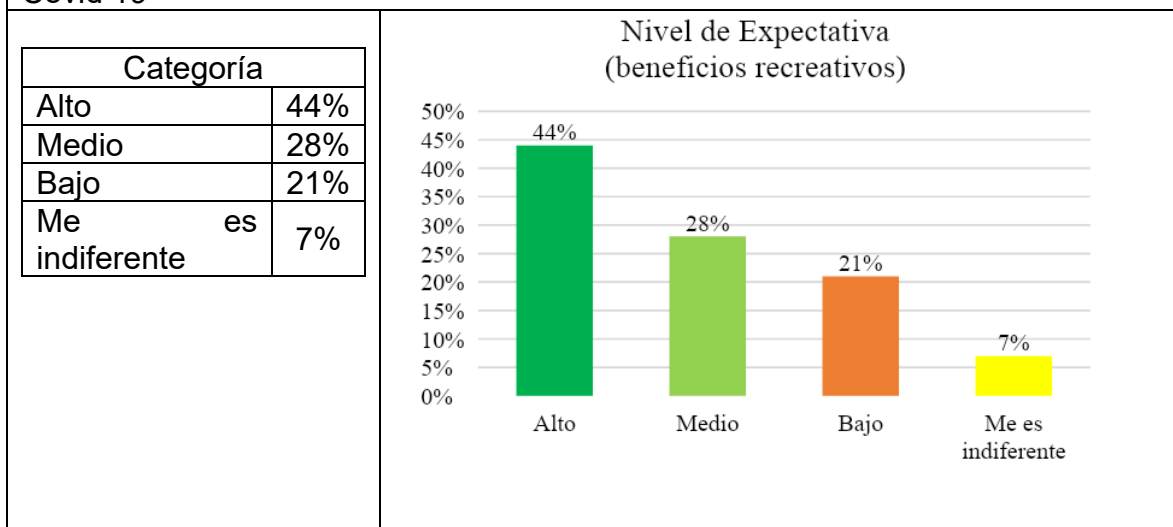


Tabla 14. Expectativa de poder acceder a beneficios recreativos en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021)

Los participantes de la investigación calificaron los tipos de beneficios recreativos que esperarían recibir en tiempos de Covid 19, y de acuerdo con la calificación asignada por los empleados en cuanto a expectativa, se observa que para los tres beneficios recreativos para propiciar condiciones físicas y psicológicas el nivel 4, siendo el más alto, tiene el porcentaje mayor seleccionado por ellos, para el reposo de los trabajadores es el 62%, para la diversión y recreación el 45% y para el uso del tiempo libre y salud mental es el 62%.

Tabla # 16. Expectativa frente a los beneficios recreativos para propiciar condiciones físicas y psicológicas

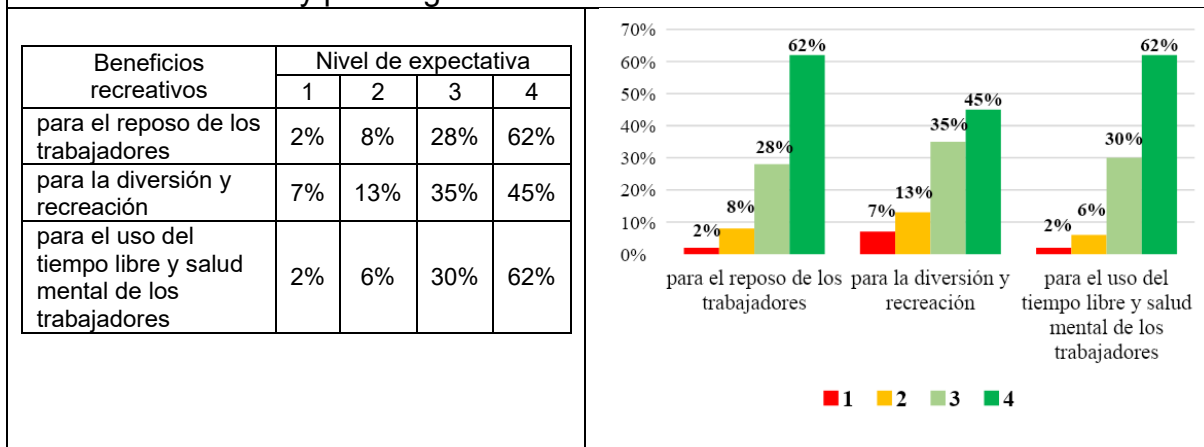


Tabla 15. Expectativa frente a los beneficios recreativos para propiciar condiciones físicas y psicológicas. Fuente: Elaboración propia (2021).

El 97 % de los 86 empleados consultados, dieron como respuesta que sí esperan que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que mejore su calidad de vida.

Tabla # 17. Expectativa de que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que pretenda ofrecer facilidades, comodidades o utilidad para mejorar la calidad de vida de los trabajadores en tiempos de Covid 19

<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>97%</td> <td>3%</td> </tr> </table>		Sí	No	97%	3%	<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>97%</td> <td>3%</td> </tr> </table>		Sí	No	97%	3%
Sí	No										
97%	3%										
Sí	No										
97%	3%										

Tabla 16. Expectativa de que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que pretenda ofrecer facilidades, comodidades o utilidad para mejorar la calidad de vida de los trabajadores en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

Se observa que el 58% de los empleados ha calificado con el nivel alto la expectativa en relación con acceder a beneficios complementarios, el 30% clasificaron en nivel medio, en el nivel bajo el resultado fue de 7% y en el caso de me es indiferente, el valor fue de 5%, demostrando así que la mayoría estaría expectante frente a estos beneficios.

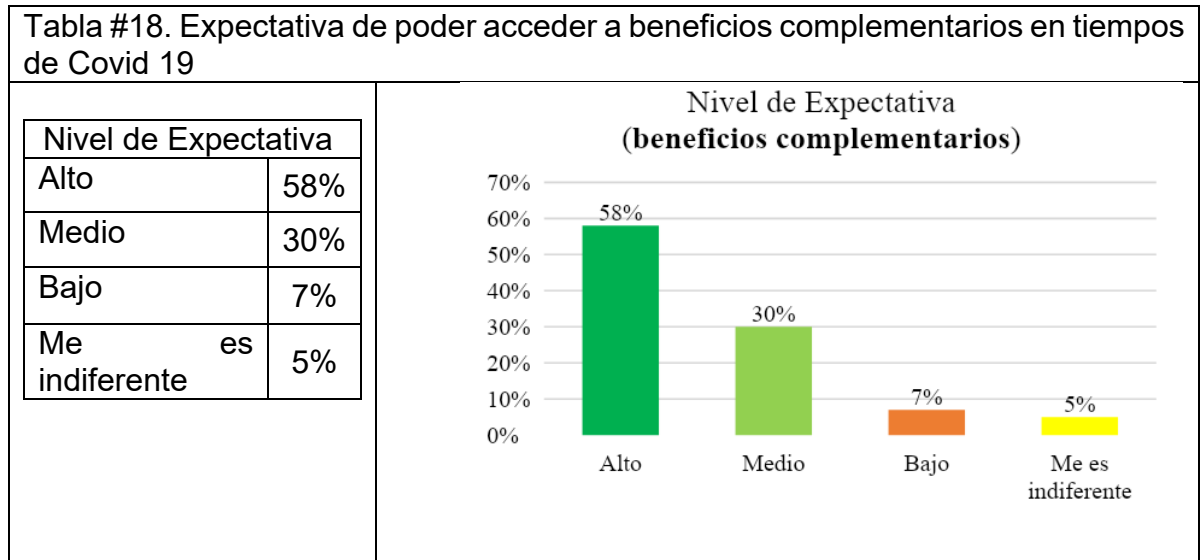


Tabla 17. Expectativa de poder acceder a beneficios complementarios en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

En todos los beneficios planteados, más del 50% de los empleados seleccionaron el nivel 4, siendo este el más alto. El ítem mayor valorado es el que hace referencia a mejorar la calidad de vida de los trabajadores fue del 62%, para este caso en particular, podemos afirmar que los niveles de expectativa y preferencia son iguales para cada una de los tipos de beneficios recreativos y complementarios, debido a que los resultados de estos presentaron diferencias no significativas, también, todos los beneficios fueron valorados por encima del 90% (sumando los niveles 3 y 4).

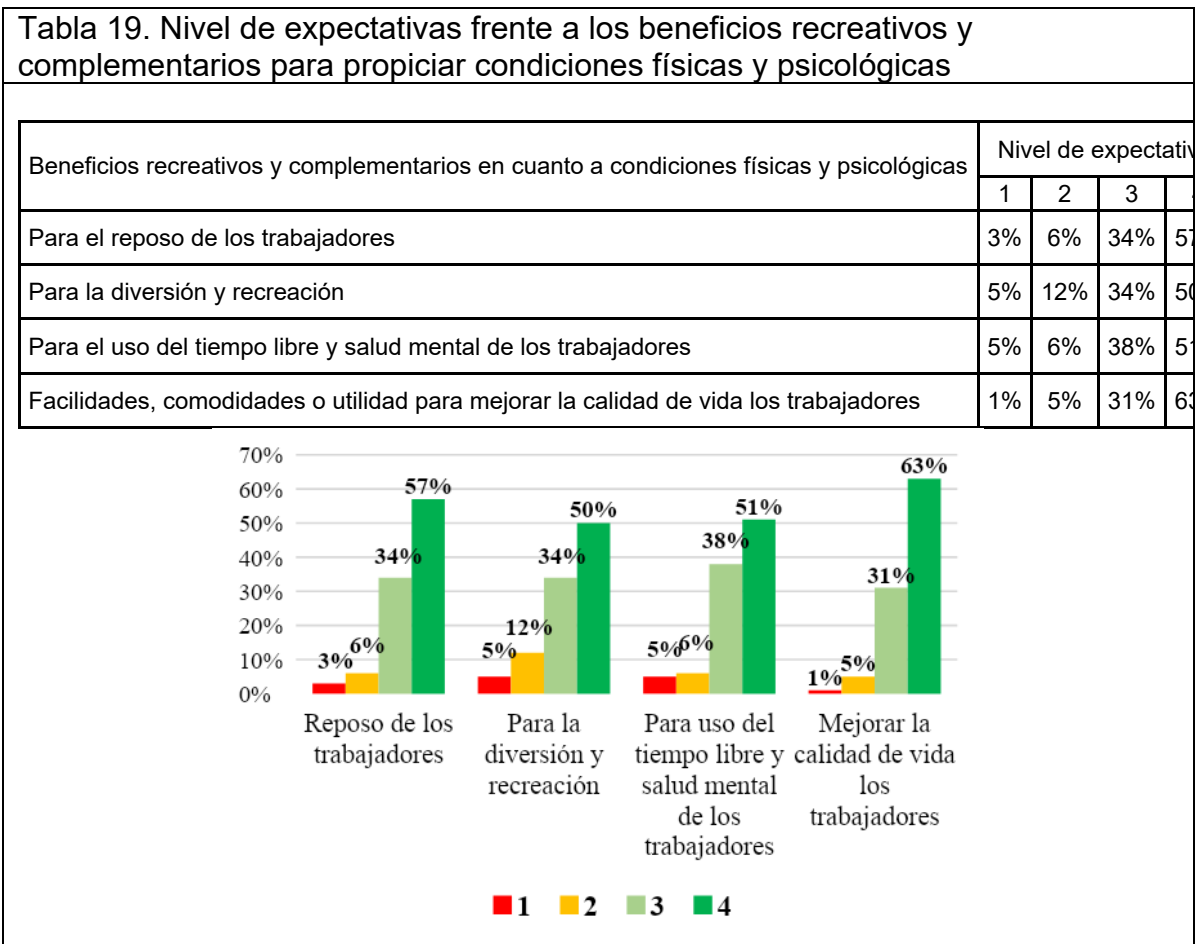


Tabla 18. Nivel de expectativas frente a los beneficios recreativos y complementarios para propiciar condiciones físicas y psicológicas. Fuente: Elaboración propia (2021).

Tabla # 20. Nivel de preferencia frente a los beneficios recreativos y complementarios para propiciar condiciones físicas y psicológicas

Beneficios recreativos y complementarios en cuanto a condiciones físicas y psicológicas	Nivel de preferencia			
	1	2	3	4
Para el reposo de los trabajadores	2%	7%	35%	56%
Para la diversión y recreación	8%	7%	40%	45%
Para el uso del tiempo libre y salud mental de los trabajadores	2%	6%	37%	55%
Facilidades, comodidades o utilidad para mejorar la calidad de vida los trabajadores	2%	1%	35%	62%

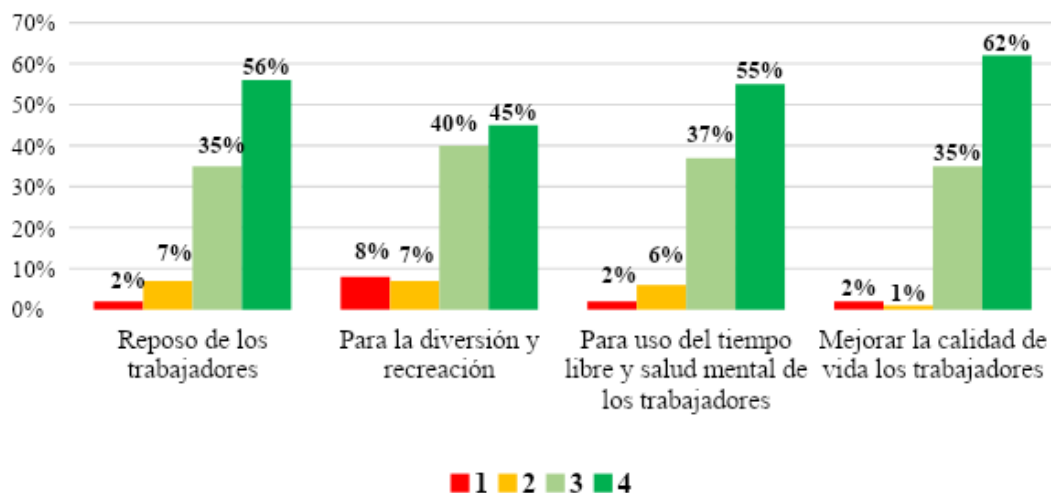


Tabla 19. Nivel de preferencia frente a los beneficios recreativos y complementarios para propiciar condiciones físicas y psicológicas. Fuente: Elaboración propia (2021).

En cuanto a lo que esperan los empleados recibir de la empresa, se observa que el horario flexible con un valor de 47% nivel alto de expectativa (nivel 5) más 24% nivel de expectativa 4, sumando así aproximadamente 71% de expectativa en recibir este beneficio, además fue el que obtuvo el menor puntaje de expectativa baja con solo 2%. seguido de la fiesta de fin de año la cual su nivel de expectativa alta fue de 33%, más un 23% de nivel 4 de expectativa, igualando así la suma de los niveles 5 y 4 de expectativa del beneficio campeonato de deporte con un nivel de expectativa 5 de 26% y un nivel de expectativa 4 de 31%, por otro lado, los beneficios que más puntos sumaron en cuanto a niveles bajos de expectativas (nivel 1 y 2) fueron los de reuniones con el equipo de trabajo con nivel de expectativa 1 del 23% y nivel de expectativa 2 del 15%, seguido del 31% en total de nivel bajo de

expectativa en cuanto a realizar trabajo en casa. En cuanto a las preferencias de obtener como beneficio los horarios flexibles recibe el mayor porcentaje de preferencia 5 con un 45 % y nivel de preferencia 4 con un 25%, este beneficio en específico solamente recibió una calificación de 1% de nivel de preferencia 1 (baja), lo que hace de este beneficio el más esperado en recibir y el más preferido de las otras elecciones, por el contrario el menos esperado y el menos preferido es reunión con equipo de trabajo con una calificación de nivel de preferencia 1 de 19% y nivel 2 de preferencia del 22%. En cuanto al beneficio del trabajo en casa ocurre un caso curioso, confirmado lo expresado por (Rubio et al, 2020, p.2.) que expresa que la situación del Covid 19 impacto el contacto con los colaboradores y trabajadores, así como el modo de desplegar el trabajo, siendo el teletrabajo la nueva norma general, 31% de los trabajadores *No* prefieren el beneficio del trabajo en casa para el caso de la empresa en la cual se está realizando el estudio, y es superado o casi igualado en preferencia con el beneficio de la fiesta de fin de año quien tuvo un nivel de preferencia (sumando los niveles 5 y 4) del 56%, además, contra un 54 % de preferencia del trabajo en casa, además con la situación actual del Covid 19 en el país, donde estamos viendo un tercer pico y la ocupación casi total de las camas UCI del país, los trabajadores prefieren el beneficio del trabajo en alternancia (sumando los niveles 5 y 4) con una calificación del 58% por encima del trabajo en casa. Con las preferencias de los trabajadores de esta empresa en específico, y estando en gran medida con lo que afirma Orejuela (2020), que con el tiempo los trabajadores preferirán quedarse en casa, en la actualidad podemos definir que este caso en particular, la principal preferencia como beneficio de los empleados de la empresa es tener horarios flexibles, con puntuación aceptable o más bien, inclinada a la preferencia el realizar trabajos en alternancia, pero no es la más preferida y cuenta con un grado de preferencia baja, el realizar trabajo en casa.

Tabla # 21. Calificación de las clases de beneficios recreativos y complementarios según su expectativa

Beneficios recreativos y complementarios	Nivel de expectativa				
	1	2	3	4	5
Realizar trabajo en casa	19%	12%	20%	19%	31%
Realizar trabajo en alternancia	13%	8%	16%	35%	28%
Horario Flexible	2%	3%	23%	24%	47%
Área para ejercitarse en la oficina	10%	15%	23%	28%	23%
Área de esparcimiento para descanso en la oficina	13%	14%	22%	26%	26%
Realizar reuniones a través donde puedan contar experiencias, proponer juegos o ver películas y series con su equipo de trabajo	23%	15%	26%	20%	16%
Fiesta de fin de año e integración	14%	13%	17%	23%	33%
Excursiones con compañeros de trabajo	16%	14%	28%	22%	20%
Campeonatos de deportes entre familiares y compañeros de trabajo	14%	12%	17%	31%	26%

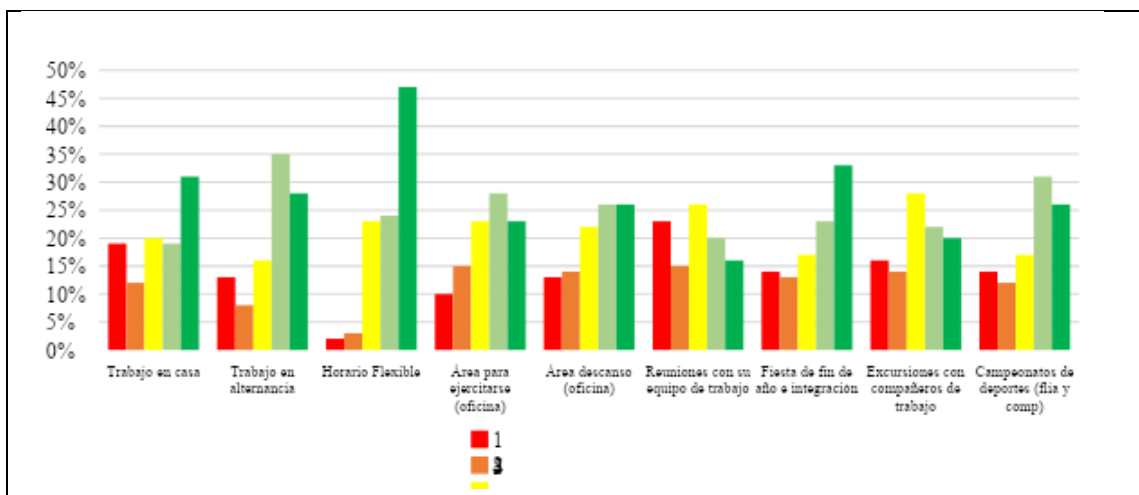


Tabla 20. Calificación de las clases de beneficios recreativos y complementarios según su expectativa. Fuente: Elaboración propia (2021).

Tabla # 22. Calificación de las clases de beneficios recreativos y complementarios según su preferencia

Beneficios recreativos y complementarios	Nivel de preferencia				
	1	2	3	4	5
Realizar trabajo en casa	19%	12%	16%	20%	34%
Realizar trabajo en alternancia	13%	7%	22%	28%	30%
Horario Flexible	1%	3%	21%	29%	45%
Área para ejercitarse en la oficina	8%	20%	22%	22%	28%
Área de esparcimiento para descanso en la oficina	8%	21%	22%	19%	30%
Realizar reuniones a través donde puedan contar experiencias, proponer juegos o ver películas y series con su equipo de trabajo	19%	22%	24%	15%	20%
Fiesta de fin de año e integración	10%	14%	20%	20%	36%
Excursiones con compañeros de trabajo	14%	16%	30%	19%	21%
Campeonatos de deportes entre familiares y compañeros de trabajo	14%	12%	28%	23%	23%

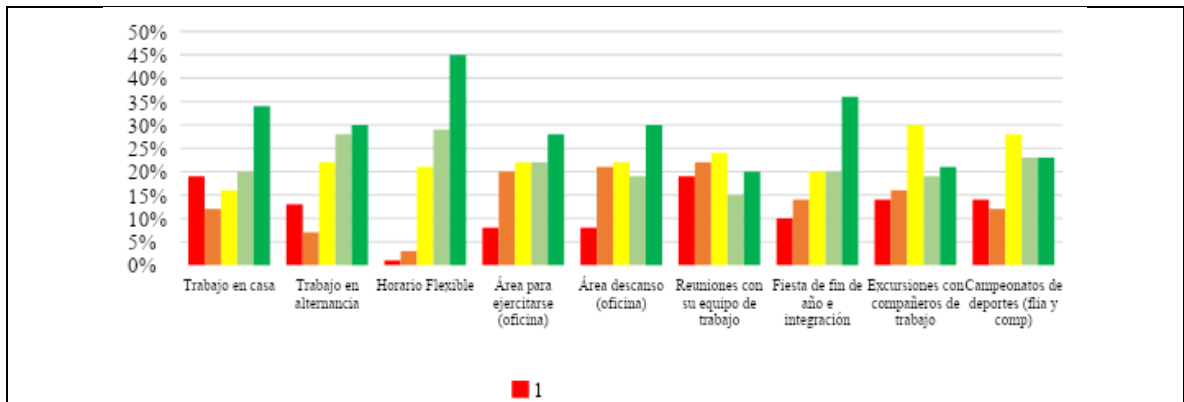


Tabla 21. Calificación de las clases de beneficios recreativos y complementarios según su preferencia. Fuente: Elaboración propia (2021).

Expectativas y preferencias de los beneficios monetarios

El 78% de los empleados, expresaron que, si esperarían que la empresa ofrezca algún beneficio relacionado con el dinero, mientras que el 22% de los empleados dice que no lo esperarían.

Tabla # 23. Expectativa y preferencias de recibir beneficios monetarios en tiempos de Covid 19					
<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>78%</td> <td>22%</td> </tr> </table>	Sí	No	78%	22%	
Sí	No				
78%	22%				

Tabla 22. Expectativa y preferencias de recibir beneficios monetarios en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

Los datos muestran que el 53% expresa que tienen un nivel alto de expectativa frente a los beneficios monetarios, el 30% un nivel medio, el 15% nivel bajo y solo un empleado considera que no hay expectativa frente a este beneficio. Lo que comprueba lo expresado por La Torella (2014) quien indica que el dinero como tal no marca en ocasiones la diferencia en términos de beneficios laborales, vemos que los empleados tienen parecidos de expectativa en cuanto a los beneficios monetarios con respecto a otros tipos de beneficios como los complementarios (88% sumando nivel de expectativa alta y media), y supera o iguala el nivel de expectativa baja 15% al resultado de 10% de calificación del nivel de expectativa de los beneficios asistenciales.

Tabla # 24. Expectativa de poder acceder a beneficios monetarios en tiempos de Covid 19

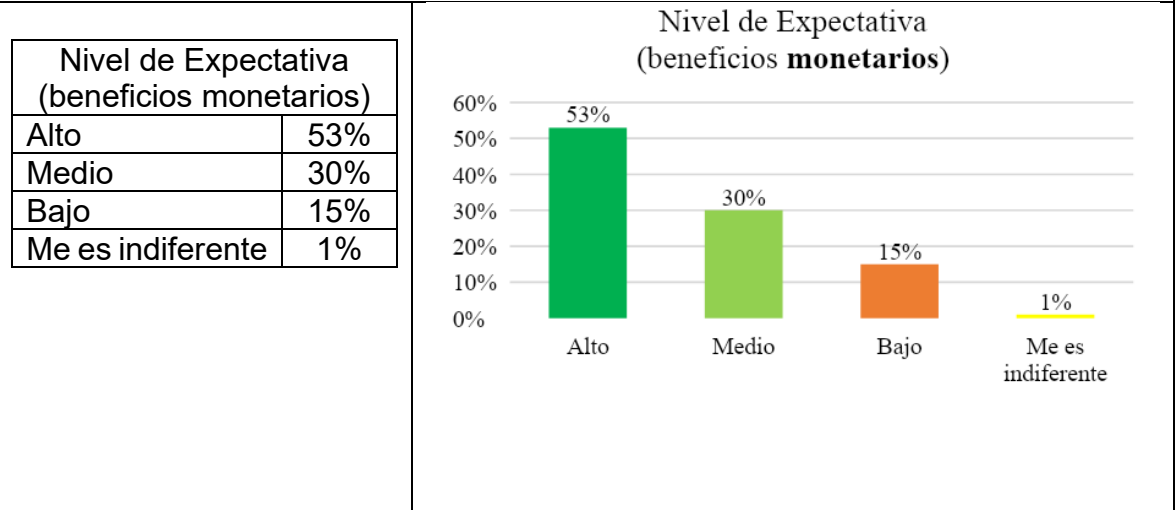


Tabla 23. Expectativa de poder acceder a beneficios monetarios en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

Los valores registrados de acuerdo con el nivel seleccionado por los empleados son muy similares tanto en expectativas como en preferencias, sus diferencias radican en un 1% entre ambos, demostrando así que todos los beneficios monetarios expuestos, son considerados unas estrategias muy positivas para implementar en los tiempos del Covid 19. El mejor valorado para ambos es el tema del pago de las incapacidades al 100% cuando la causa es por el Covid 19, 70% para los dos casos. Lo que indica que los empleados prefieren el direccionamiento de los beneficios monetarios directamente a ellos, por encima de beneficios para subsidios para gastos familiares, de igual manera y siguiendo en concordancia con lo definido por los empleados en cuanto a los beneficios complementario, los bonos para gastos de trabajo en casa son los que obtuvieron mayor calificación de las expectativas de los empleados 19% y son los que menos prefieren los empleados con una calificación del 16%.

Tabla # 25. Nivel de expectativa frente a los beneficios monetarios

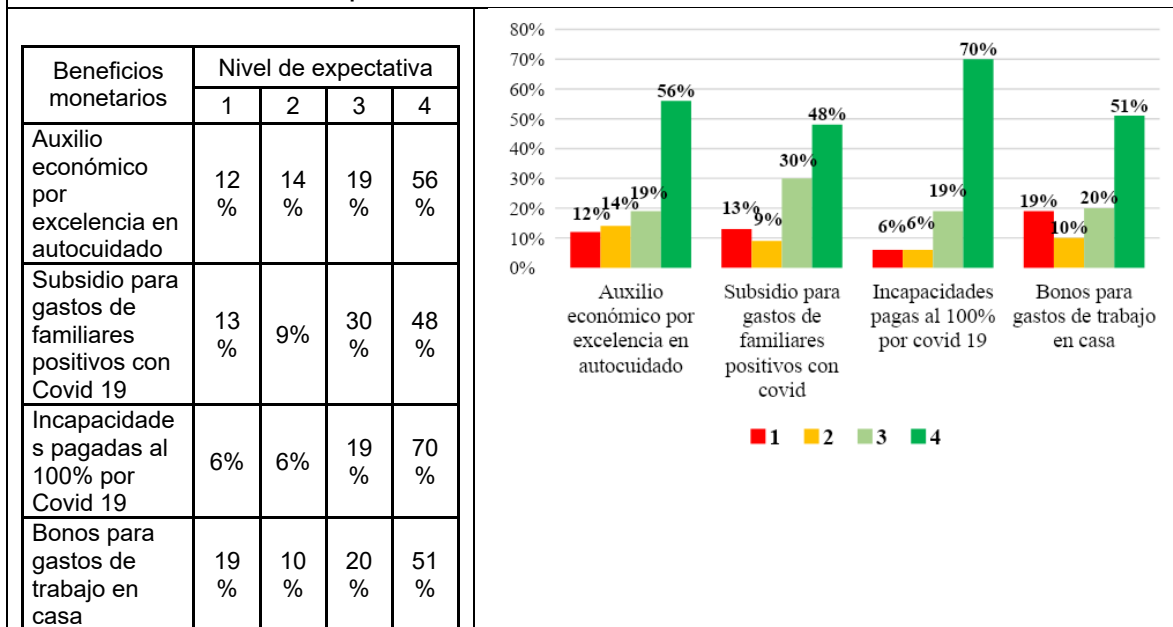


Tabla 24. Nivel de expectativa frente a los beneficios monetarios. Fuente: Elaboración propia (2021).

Tabla # 26. Nivel de preferencia frente a los beneficios monetarios

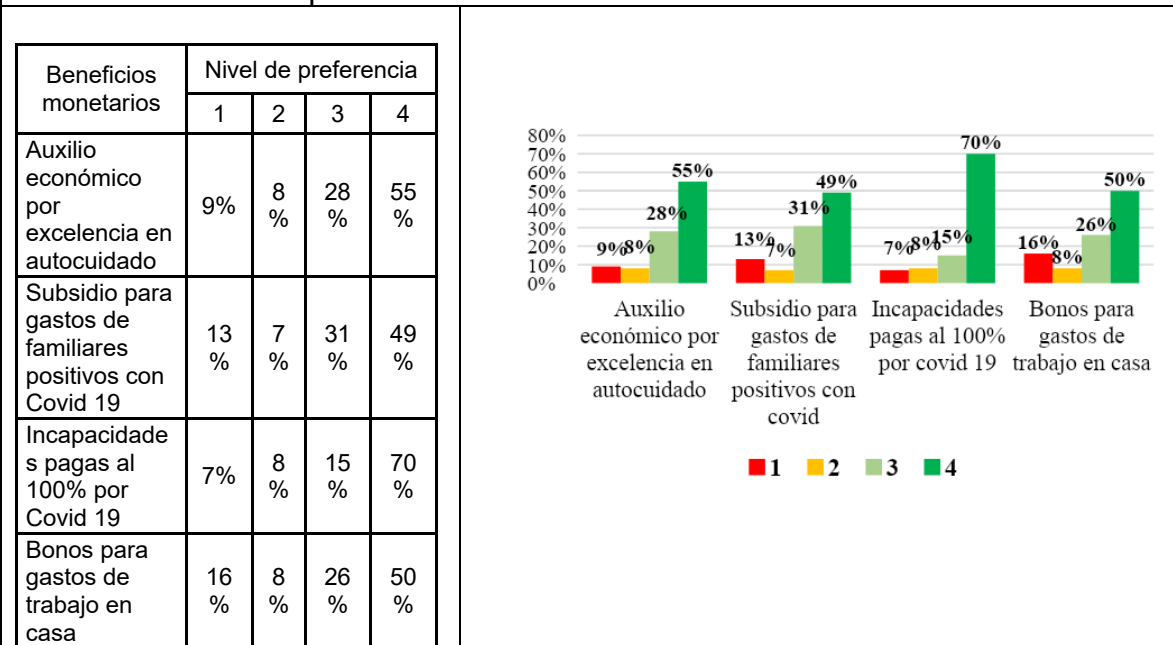


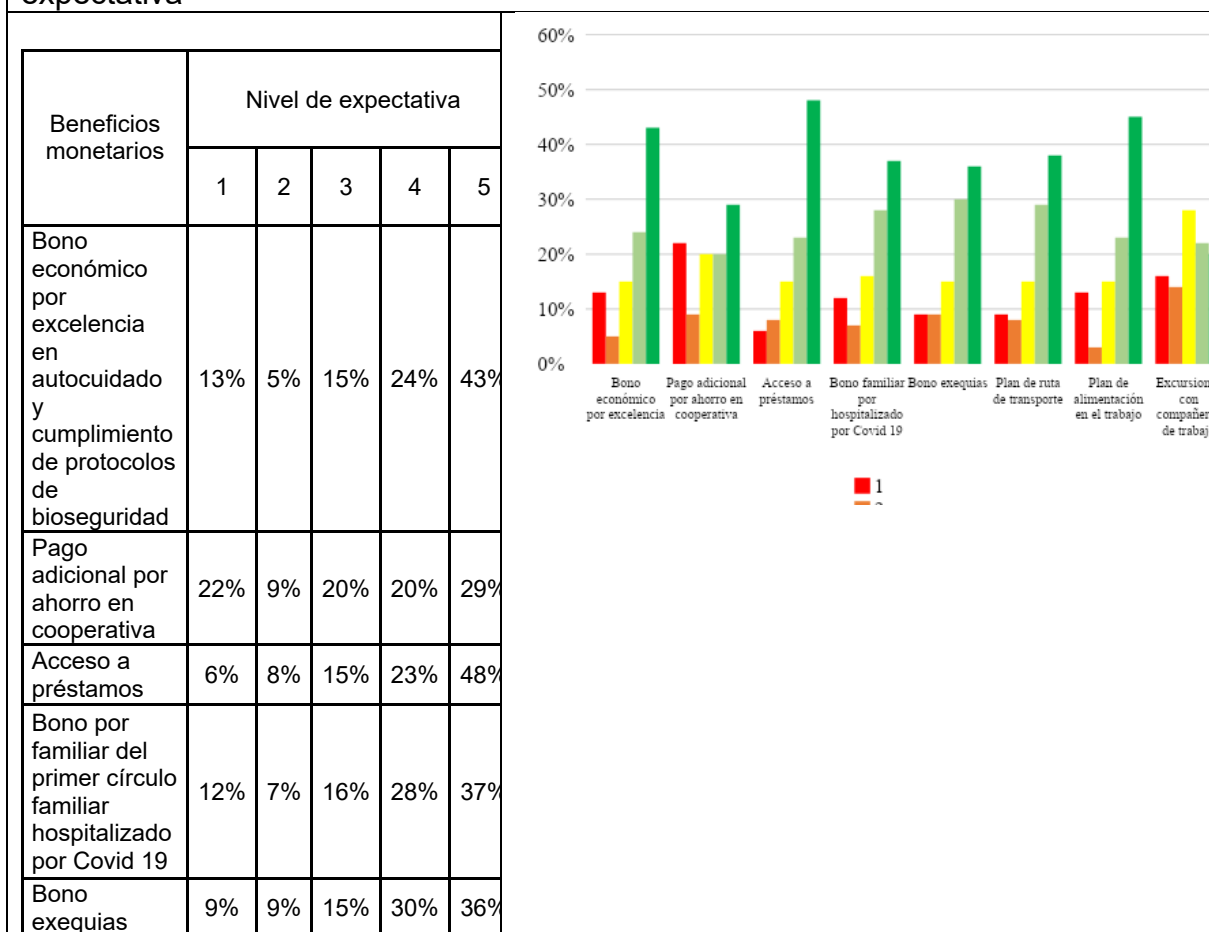
Tabla 25. Nivel de preferencia frente a los beneficios monetarios. Fuente: Elaboración propia (2021).

En relación con los beneficios monetarios expuestos, los empleados *esperan* en mayor proporción el acceso a préstamos, 48%, seguido por el plan de alimentación en el trabajo 45%, para el pago adicional por ahorro en cooperativa, fue el beneficio

que se obtuvo el menor nivel correspondiente a 22%. En cuanto a las preferencias, el ítem que hace referencia al bono por excelencia con el 49%, seguido por el acceso a préstamos con un 47%, así mismo como en lo que esperarían, el ítem que menos prefieren es del pago adicional por ahorro en cooperativa nivel 1 con el 23%.

En cuanto a la situación actual vivida por la pandemia del Covid 19, un aspecto a resaltar en la empresa es que los empleados calificaron con el mayor porcentaje de calificación al beneficio de bonos por excelencia en nivel 5, lo que incentiva un poco a lo que recomienda la OMS en temas de autocuidado, con el fin de mitigar la propagación del virus, es decir, este beneficio puede ser de gran ayuda para la empresa en cuanto a que motivará al personal a cumplir los protocolos bioseguridad y autocuidado, apoyado en Nazario (2006) cuando recomienda que “para realizar un sistema de beneficios eficiente es necesarios tener información de cuál es el tipo de recompensa que esperan los empleados recibir por su trabajo y la manera cómo perciben que se puedan conseguir a base de esfuerzo” donde este beneficio puede ser el caso para implementar un beneficio eficiente por parte de la empresa.

Tabla # 27. Calificación de las clases de beneficios monetarios según la expectativa



Plan de ruta de transporte	9%	8%	15%	29%	38%	
Plan de alimentación en el trabajo	13%	3%	15%	23%	45%	

Tabla 26. Calificación de las clases de beneficios monetarios según la expectativa. Fuente: Elaboración propia (2021).

Tabla # 28. Calificación de las clases de beneficios monetarios según la preferencia

Beneficios monetarios	Nivel de preferencia				
	1	2	3	4	5
Bono económico por excelencia en autocuidado y cumplimiento de protocolos de bioseguridad	13 %	5 %	19 %	15 %	49 %
Pago adicional por ahorro en cooperativa	23 %	13 %	19 %	20 %	26 %
Acceso a préstamos	7 %	5 %	16 %	26 %	47 %
Bono por familiar del primer círculo familiar hospitalizado por Covid 19	15 %	2 %	16 %	33 %	34 %
Bono exequias	10 %	6 %	22 %	26 %	36 %
Plan de ruta de transporte	9 %	9 %	19 %	28 %	35 %
Plan de alimentación en el trabajo	13 %	2 %	16 %	26 %	43 %

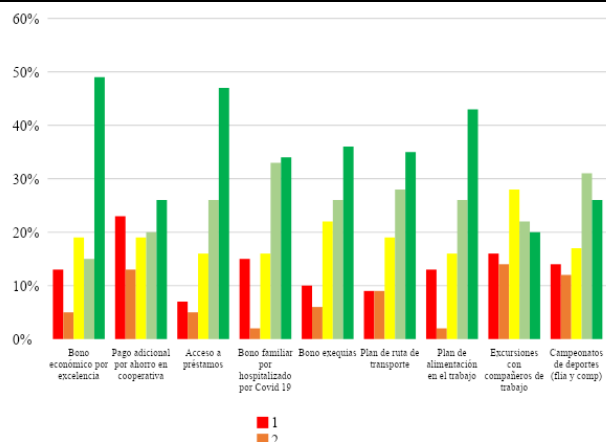


Tabla 27. Calificación de las clases de beneficios monetarios según la preferencia. Fuente: Elaboración propia (2021).

Valoración y percepción de los beneficios laborales ofrecidos por la empresa en tiempos de Covid 19

El 52% de los empleados encuestados, considera que la empresa ha cumplido con los beneficios asistenciales esperados, es importante revisar el dato correspondiente al 35% donde expresan que no perciben que existen beneficios asistenciales.

Es probable que el 35% que manifiestan no existir beneficios asistenciales concuerde con lo expresado por Nazario, R (2006) quien manifiesta que una de las condiciones para que los beneficios laborales puedan cumplir su función, deben ser percibidos por el trabajador como tal, es decir, que el trabajador sepa o se entere que está recibiendo un beneficio, a lo mejor en la actualidad el 35% de las personas desconocen que, algo que estén recibiendo en términos de beneficio asistencial, sea un beneficio laboral.

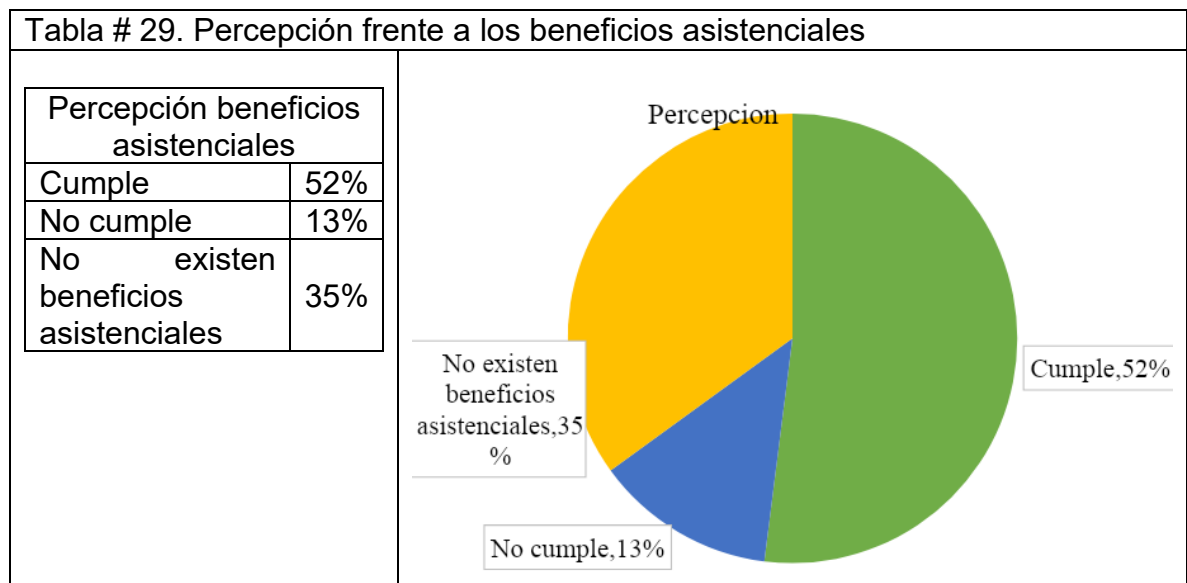


Tabla 28. Percepción frente a los beneficios asistenciales. Fuente: Elaboración propia (2021).

Así mismo como los beneficios asistenciales, hay un alto porcentaje que indica que no existen beneficios recreativos recibidos vs los esperados 34%, el 47% de los empleados encuestados, percibe que si se cumple con los beneficios recreativos.

Es probable que el 34% que manifiestan no existir beneficios asistenciales concuerde con lo expresado por Nazario, R (2006) quien manifiesta que una de las condiciones para que los beneficios laborales puedan cumplir su función, deben ser percibidos por el trabajador como tal, es decir, que el trabajador sepa o se entere que están recibiendo un beneficio, a lo mejor en la actualidad el 34% de las personas desconocen que, algo que estén recibiendo en términos de beneficios recreativos, sea un beneficio laboral.

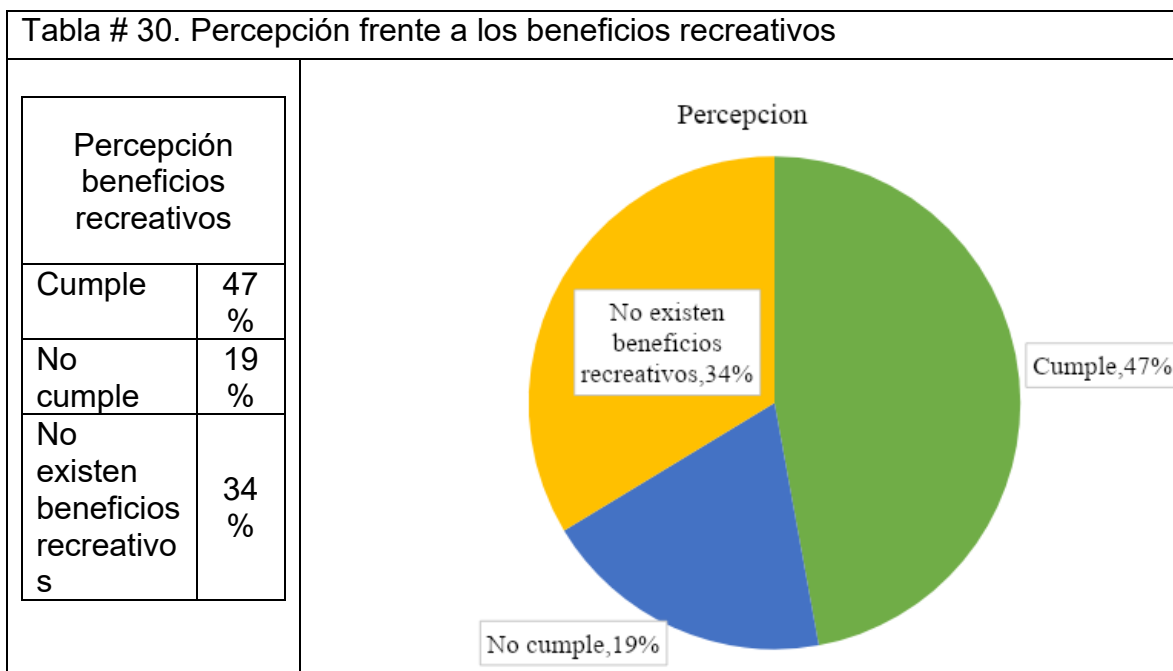


Tabla 29. Percepción frente a los beneficios recreativos. Fuente: Elaboración propia (2021).

Para los beneficios complementarios, los empleados perciben en un 52% que, si se cumple con estos vs lo esperado, la otra parte, 20% y 28% están expresando que no cumple o no existen.

Es probable que el 28% que manifiestan no existir beneficios complementarios concuerde con lo expresado por Nazario, R (2006) quien manifiesta que una de las condiciones para que los beneficios laborales puedan cumplir su función, deben ser percibidos por el trabajador como tal, es decir, que el trabajador sepa o se entere que está recibiendo un beneficio, a lo mejor en la actualidad el 28% de las personas desconocen que, algo que estén recibiendo en términos de beneficio complementarios, sea un beneficio laboral.

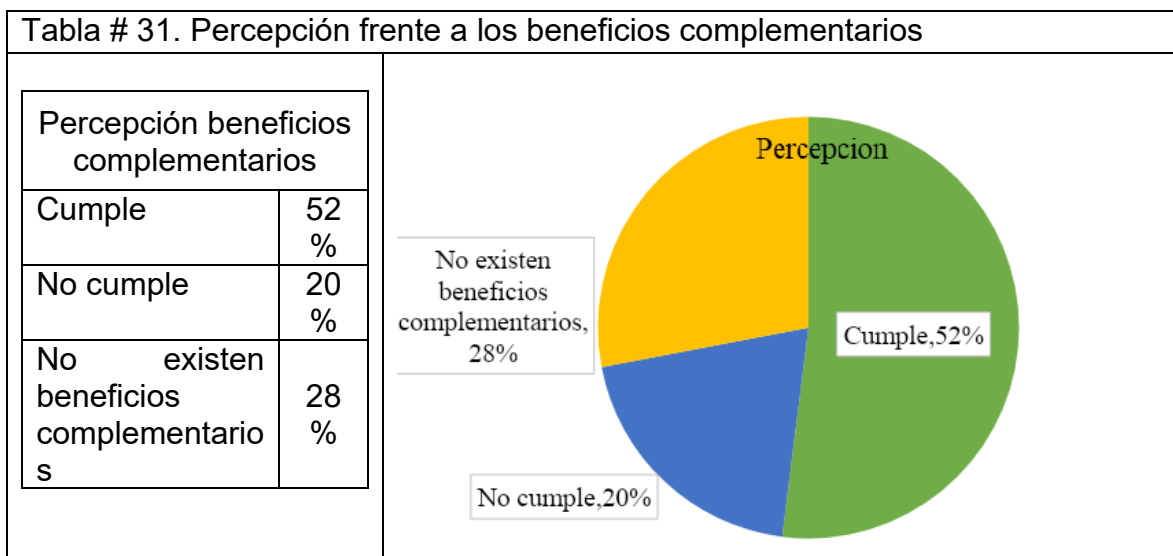


Tabla 30. Percepción frente a los beneficios complementarios. Fuente: Elaboración propia (2021).

Para los beneficios monetarios es donde se observa una mayor distribución, pero con tendencia al no cumplimiento o existencia.

Para este caso es probable que en la empresa no existan beneficios monetarios debido a que la percepción de los empleados supera la calificación de cumplir con expectativas de los beneficios recibidos.

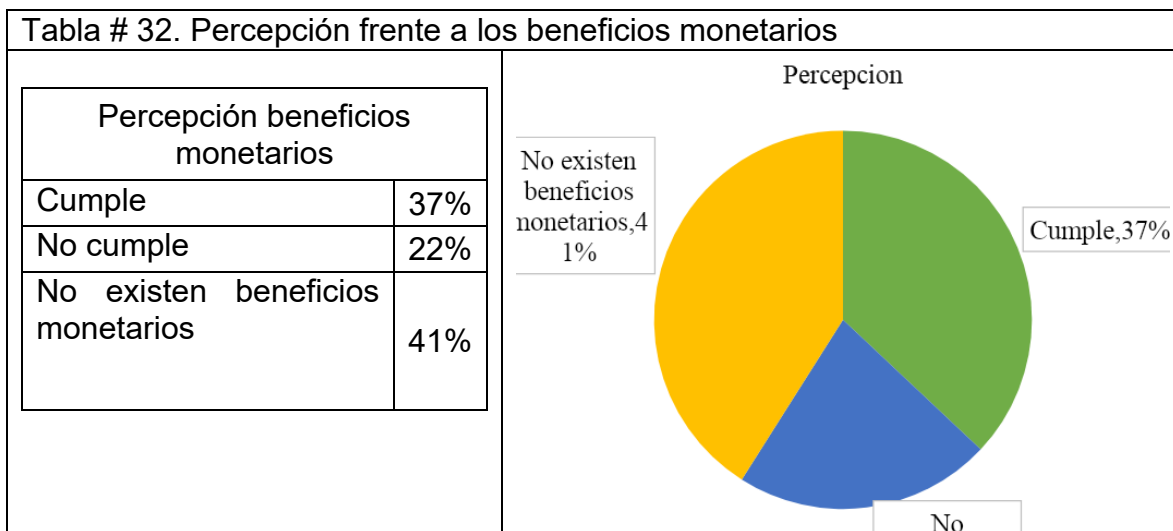


Tabla 31. Percepción frente a los beneficios monetarios. Fuente: Elaboración propia (2021).

La percepción final en cuanto a los beneficios ofrecidos por la empresa en tiempos de Covid 19 en mayor proporción fue buena con un 49% demostrando que casi la mitad lo considera así, el 19% expresó que fue excelente, el 20% regular, el 1% malo y el 12% considera que no existen beneficios, aspecto que se debe revisar para implementar las mejoras pertinentes.

Según la percepción de los empleados, el 68% tienen una buena percepción según los beneficios brindados por la empresa, el 21% considera que es mala y solamente el 12% de los empleados consideran que no existen beneficios.

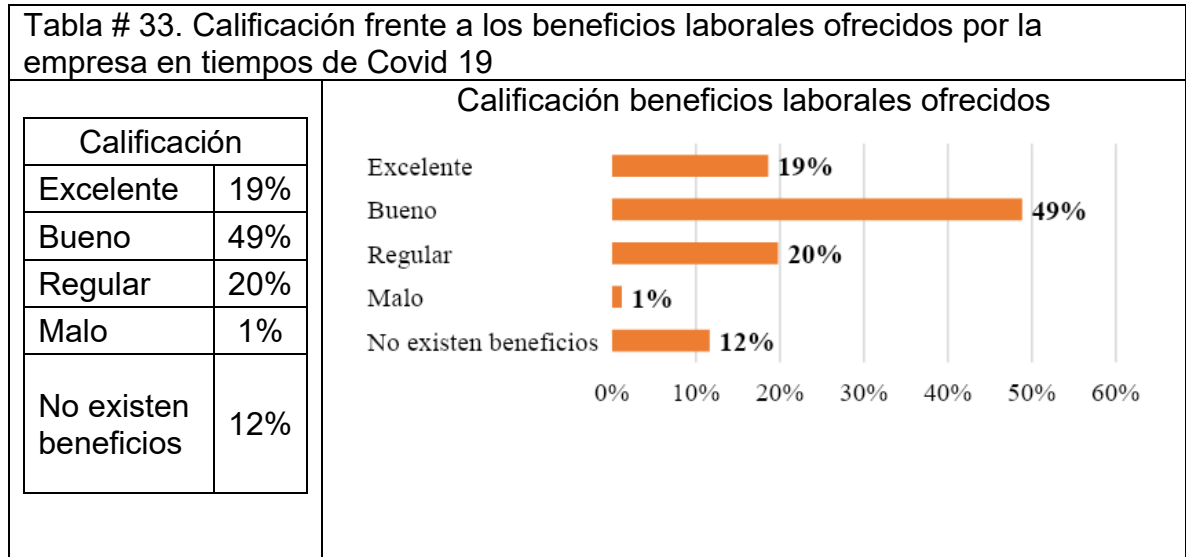


Tabla 32. Calificación frente a los beneficios laborales ofrecidos por la empresa en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

Solo el 43% de los empleados ha tenido el beneficio de trabajar desde casa, y el 57% no se ha beneficiado. Del 43% que trabajó desde casa, el 40% desearía continuar en esta modalidad, mientras que el 60% considera que no es una buena opción.

Aun cuando Rubio, et al (2020) p. 2 menciona que el futuro del trabajo son los lugares domésticos, para este caso puntual más de la mitad de las personas que experimentaron el beneficio de trabajar desde casa, no desean continuar con este beneficio. Es importante resaltar como se mencionó antes, que las personas que pudieron experimentar el trabajo desde casa, está dentro del porcentaje reportado por la firma Cushman y Wakefield citado por Talenta (2020) quienes manifestaron que “gracias a la pandemia el 54% de los empleados en 2020 reportaron tener acceso (total o parcial) al teletrabajo, comparado con un 28% en 2011” (p.2). En la empresa el 43% tuvo acceso a este beneficio.

Tabla # 34. Beneficio de trabajar en casa en tiempos de Covid 19

<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sí</th> <th>No</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>43%</td> <td>57%</td> </tr> </tbody> </table>	Sí	No	43%	57%	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>Sí 43%</td> <td>No 57%</td> </tr> </tbody> </table>	Sí 43%	No 57%
Sí	No						
43%	57%						
Sí 43%	No 57%						

Tabla 33. Beneficio de trabajar en casa en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

Se observa que los beneficios monetarios con una participación del 33%, son los cuales consideran los empleados, pueden ser ofrecidos con mayor facilidad por parte de la empresa, seguido por los complementarios con un 28%, asistencial 22% y por último los recreativos 17%. Es curioso que aun cuando el 41% de los empleados manifieste no haber recibido beneficios monetarios, el 33% de los empleados manifiestan que los beneficios monetarios son los más fáciles de implementar por la empresa. Esto se pudiera pensar porque en gran medida los beneficios monetarios en términos de esfuerzos físicos y logísticos propia entenderse como más sencillo implementar, y a lo largo del cuestionario los empleados han reflejado su preferencia en guiar los beneficios directamente a los empleados y no a su entorno.

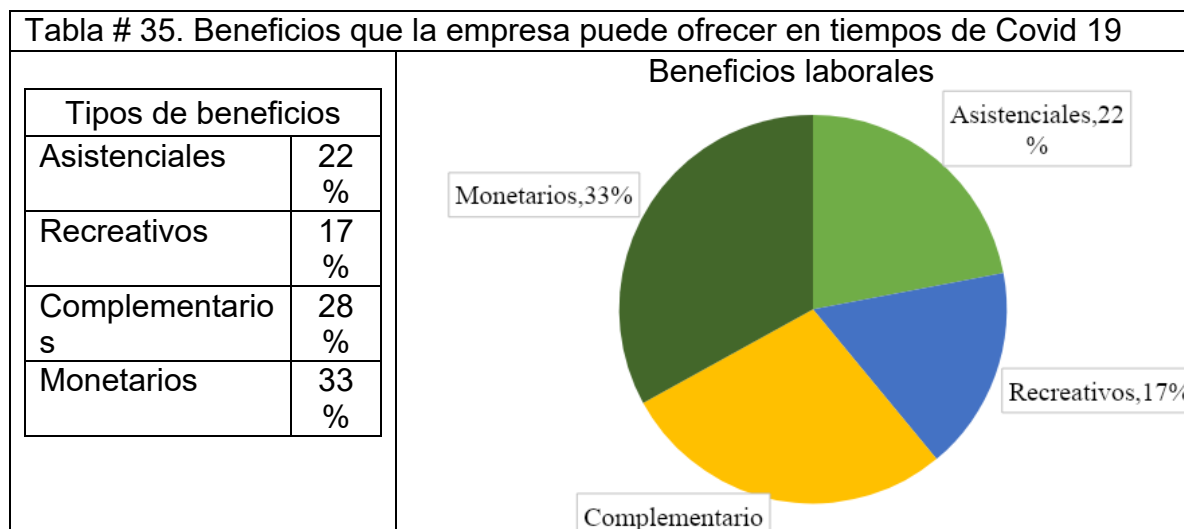


Tabla 34. Beneficios que la empresa puede ofrecer en tiempos de Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

Fortalezas y debilidades de la empresa en torno a la oportunidad de mejorar los beneficios laborales en tiempos de Covid 19

El 69% de los empleados cree que la pandemia fue una oportunidad para que la empresa mejore en los beneficios que ofrece, mientras que el 31% considera que no. Esto puede ir relacionado con lo que responden los empleados al ser indagados de cómo han sido los beneficios implementados durante el Covid 19, donde el 68% contestó que era buena.

Tabla # 36. Covid 19 como oportunidad de mejora de los beneficios de la empresa											
<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>69%</td> <td>31%</td> </tr> </table>		Sí	No	69%	31%	<table border="1"> <tr> <td>Sí</td> <td>No</td> </tr> <tr> <td>69%</td> <td>31%</td> </tr> </table>		Sí	No	69%	31%
Sí	No										
69%	31%										
Sí	No										
69%	31%										

Tabla 35. Covid 19 como oportunidad de mejora de los beneficios de la empresa. Fuente: Elaboración propia (2021).

En cuanto a las fortalezas de los beneficios ofrecidos por la empresa en tiempo de pandemia, los empleados consideran en un 49% que atendieron las necesidades considerándolo como una fortaleza, el 24% piensa que fueron pertinentes, 20% expresó que se implementaron de manera ágil y solo el 7% considera que se aumentaron los beneficios.

En el cumplimiento de las expectativas los beneficios valorados anteriormente no superaron el 55% del cumplimiento de las expectativas, y en el caso de los beneficios monetarios, la respuesta “no existen beneficios monetarios” sobrepasó la respuesta “cumple”, en la pregunta actual, la respuesta “atendieron las necesidades” es la principal fortaleza evidenciada por los empleados, en cambio, el 69% de los empleados piensa que la pandemia fue una oportunidad para mejorar los beneficios ofrecidos por la empresa, solamente el 7% de los mismos manifiesta que los beneficios laborales aumentaron en tiempos de Covid 19.

Tabla # 37. Fortalezas de los beneficios ofrecidos por la empresa durante la pandemia del Covid 19

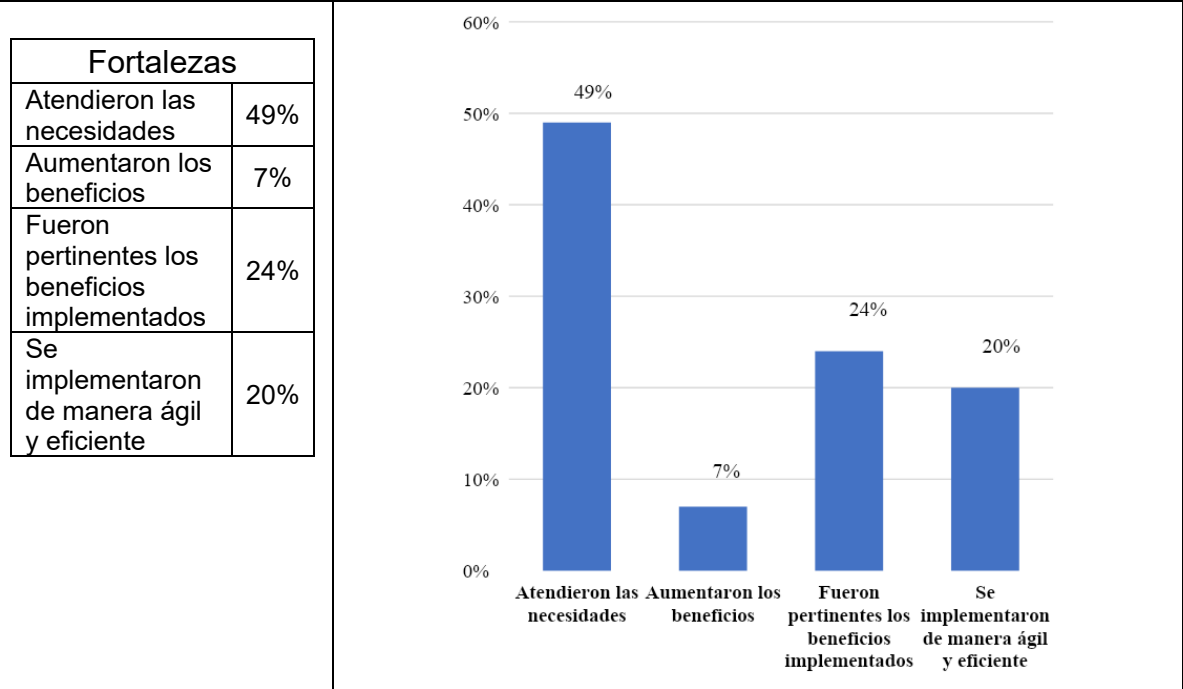


Tabla 36. Fortalezas de los beneficios ofrecidos por la empresa durante la pandemia del Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

El 58% cree que la pandemia ha sido una amenaza para los beneficios que ofrece la empresa, mientras que el 42% no cree que haya sido una amenaza.

Tabla # 38. Covid 19 como amenaza de los beneficios laborales de la empresa

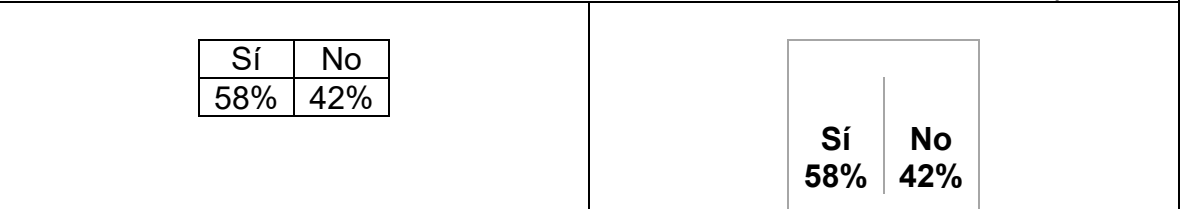


Tabla 37. Covid 19 como amenaza de los beneficios laborales de la empresa. Fuente: Elaboración propia (2021).

En cuanto a las debilidades que tuvo la empresa para gestionar beneficios durante la pandemia, se observa que el 28% considera que no se aplicó ningún tipo de beneficio y que se demoraron en la implementación, mientras que el 23% piensa que estos disminuyeron, el 12% opina que no fueron pertinentes y el 9% que no se atendieron las necesidades reales.

En cuanto a las debilidades de los beneficios ofrecidos, los resultados obtenidos no fueron significantes en cuanto a su calificación, debido a que las respuestas obtenidas tuvieron calificación similar, con un 28% la respuesta con mayor calificación, también, solo el 9% manifestó que los beneficios ofrecidos no

atendieron las necesidades reales, lo pudiera transformarse en un balance positivo en cuanto a los beneficios ofrecidos, aun cuando el 21% de los empleados considera que los beneficios ofrecidos son malos y el 12% del total de los empleados considera que no existen beneficios laborales ofrecidos por la empresa en tiempos de Covid 19.

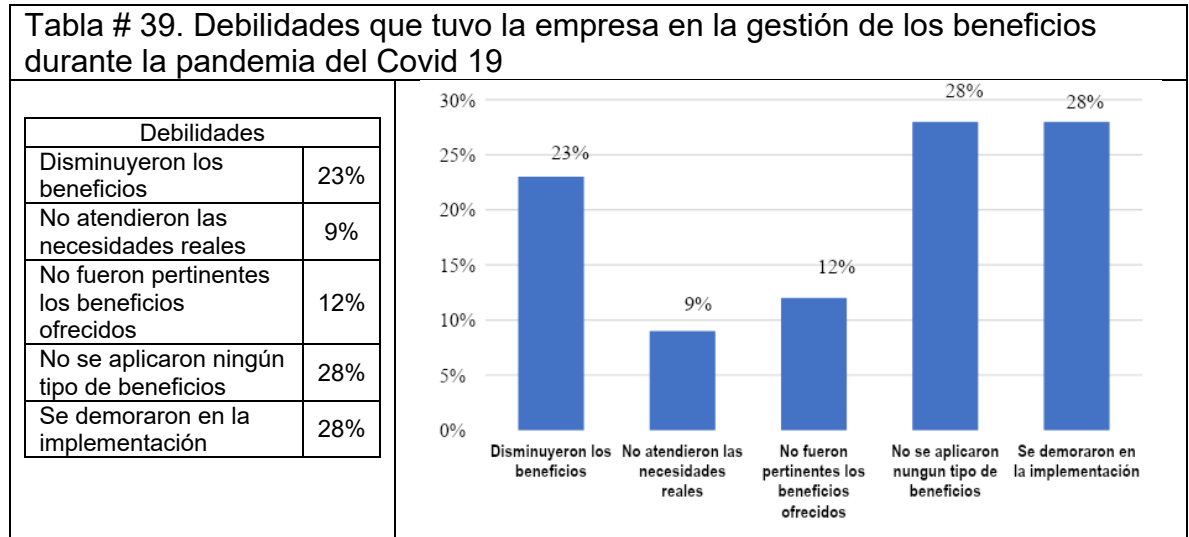


Tabla 38. Debilidades que tuvo la empresa en la gestión de los beneficios durante la pandemia del Covid 19. Fuente: Elaboración propia (2021).

CONCLUSIONES

Esta investigación partió del interés de identificar las expectativas de los empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín, Colombia que desearían se tuvieran en cuenta al momento de obtener beneficios laborales en tiempos de Covid 19, para lo cual se analizaron dimensiones como expectativas laborales, beneficios laborales e impacto del Covid 19 en el mundo del trabajo; con el fin de determinar que desearían se tuvieran en cuenta al momento de obtener beneficios laborales en el marco de la pandemia por Covid19.

En cuanto a las expectativas y preferencias de los beneficios asistenciales, recreativos y complementarios de los empleados en tiempos de Covid 19 se encontró que en cuanto los beneficios asistenciales lo empleados encuestados solo el 49% les producía un nivel alto de expectativa alto recibir beneficios asistenciales por parte de la empresa, donde, el beneficio con más expectativa alta (72%) entre los encuestados fue recibir por parte de la empresa un “Plan de cobertura de gastos médicos para el colaborador” y este mismo beneficio fue el de mayor nivel de preferencia entre los encuestados (78%).

En cuanto a los beneficios recreativos y complementarios se encontró que menos de la mitad les producía un nivel de expectativas alto recibir beneficios recreativos por parte de la empresa y a más de la mitad les producía un nivel de alto de expectativas recibir beneficios complementarios por parte de la empresa, donde, el beneficio que más esperan recibir y el que más prefieren de todos los ofrecidos es el de tener “horarios flexibles”.

En cuanto a los expectativas y preferencias de los beneficios monetarios de los empleados en tiempos de Covid 19, se encontró que a más de la mitad de los encuestados les producía un nivel de alto de expectativas recibir beneficios complementarios por parte de la empresa, donde, el beneficio que más esperan recibir y el que más prefieren de todos los ofrecidos es el de tener “acceder a préstamos”.

En cuanto a las experiencias de colaboradores sobre su percepción con la empresa en temas de beneficios laborales en tiempos de Covid 19, se encontró que aproximadamente la mitad de los encuestados sienten que se han cumplido sus expectativas en cuanto a beneficios recibidos vs los beneficios esperados, en términos de beneficios asistenciales, recreativos y complementarios, por el contrario, aproximadamente 41% de los encuestados manifiestan que en la empresa no existen beneficios monetarios.

También, aproximadamente el 70% de los encuestados manifiesta que los beneficios ofrecidos por la empresa son buenos, también se puede concluir, que, los empleados encuestados que experimentaron el trabajo en casa más de la

mayoría no desean continuar con esta modalidad como beneficio laboral y en cuanto a beneficios laborales, los empleados perciben que lo más fácil para la empresa es implementar beneficios monetarios.

En cuanto a fortalezas y debilidades de la empresa en torno la posibilidad de mejorar los beneficios laborales en tiempos de Covid 19, se encontró que la mayoría de los encuestados piensan que la pandemia del Covid 19 sirvió como oportunidad para mejorar los beneficios que la empresa ofrece, debido a que, como fortaleza, casi la mitad de los encuestados consideraron que los beneficios ofrecidos por la empresa atendieron las necesidades, pero también, y un poco en controversia, no en cantidades iguales, pero sí más de la mitad de los encuestados, piensa que la pandemia del Covid 19 es una amenaza debido a que según los encuestados consideraron que no se aplicó ningún tipo de beneficios, y por el contrario otra parte manifestó que se demoraron en la implementación de los beneficios que se ofrecieron.

En relación con el Problema de Investigación que orientó este trabajo se concluye que se cumplió con el propósito de la investigación, abordando el planteamiento de este de forma clara y precisa, estableciendo expectativas de los empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín, Colombia que desearían se tuviera en cuenta al momento de obtener beneficios laborales en tiempos de Covid 19; permitiendo también identificar aspectos por mejorar en cuanto a la implementación de beneficios laborales. Dentro del estudio de campo se pudo determinar y analizar la existencia de unos hallazgos en cuanto a las expectativas y preferencias de los trabajadores del área administrativa de la empresa Asear SA. E.S.P., es de importancia llegar a tomar planes de acción efectivos por parte del empleador para diseñar beneficios laborales tomando como referencia las expectativas y preferencias de las personas bajo el contexto anormal de la pandemia Covid 19. De lo anterior se visibiliza las altas expectativas generada por los empleados al recibir beneficios laborales, la preferencia de desarrollar los mismo en directamente al trabajador y no a su entorno, la empresa debe desarrollar estrategias de sensibilización para mejorar la percepción que tienen los empleados de no recibir o la no existencia de los beneficios laborales.

En cuanto a las limitaciones de este estudio se reconoce que únicamente identificó las expectativas y preferencias de los empleados administrativos, los empleados operativos, dependiendo del momento que se encuentra la empresa, alcanzan a ser aproximadamente 3000, se podría utilizar el cuestionario en otros contextos, de tal forma que permita caracterizar realidades y escenarios afectados por las adaptaciones que a nivel laboral se dieron por la pandemia del Covid 19.

En cuanto a Recomendaciones para investigaciones futuras en cuanto a las expectativas y preferencias de los empleados es necesario realizar las observaciones pertinentes con el fin de ver el comportamiento de los empleados al diligenciar la encuesta, debido a que, al realizarse vía WhatsApp puede haber algunas preguntas que no se responden con la claridad necesaria. Esto serviría

también para entender un poco más el contexto en el cual se desarrolla la investigación y así tener juicios de valor donde se puedan realizar mejores conclusiones o entender el porqué de lo encontrado.

Al momento de realizar la investigación encontramos que para el término beneficios laborales no se encuentra gran cantidad de información alrededor de este término como tal, en cambio para el término beneficios sociales la información científica encontrada es mayor y más fácil de ubicar, así que, recomendamos tener este aspecto en cuenta al momento de desarrollar investigaciones futuras.

Desarrollar cuestionarios lo suficientemente entendibles, con preguntas sencillas y en lo posible desarrolladas en términos usados por los encuestados con el fin de poder tener mejor facilidad de respuestas con el fin de tener mejor calidad en la información recolectada.

El valor práctico del estudio analizado y los hallazgos encontrados para el proceso de gestión humana, tiene un propósito y es conocer a través de un ejercicio la identificación de las expectativas y preferencias que tiene el trabajador sobre los aspectos que desearía se tuvieran en cuenta al momento de recibir beneficios laborales. Estos resultados le permiten a la gestión humana incorporar y actualizar a sus procesos la opción de ofrecer horarios flexibles para los empleados como beneficio para los empleados del área administrativa en tiempos de la pandemia del Covid 19. Los esfuerzos realizados para la implementación de beneficios laborales se verán compensados con el mayor bienestar en los trabajadores.

La empresa Asear SA. E.S.P tiene datos lo suficientemente válidos derivados de este trabajo de investigación que le permiten identificar qué aspectos consideran los empleados son vistos como fortalezas y debilidades en la implementación de los beneficios laborales en tiempos de Covid 19, y así, con el fin de realizar, si lo estima conveniente, tener programas de beneficios laborales que puedan ser utilizados al máximo por los empleados y obtener el mayor beneficio para estos.

REFERENCIAS

- Arrieta, S., y Díaz, Y. (2016). Calidad de vida laboral y la compensación salarial en Colombia [Tesis de grado Bogotá: Universidad del Área Andina]. Repositorio Institucional.
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/667/Calidad%20de%20vida%20laboral%20y%20compensaci%C3%B3n%20salarial%20en%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bastidas, L. (2019. marzo) Generations at work. Necesidades y preferencias de las cuatro generaciones más relevantes en el contexto laboral latinoamericano.
<https://s3-us-west-2.amazonaws.com/sintec-uploads/wp-content/uploads/2019/07/30104027/Reporte-Generations-At-Work.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Mc Graw Hill.
- Chirinos, N. (2009). Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral. Observatorio laboral, 2(4), 133- 153.
<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846007.pdf>
- Caraher, L. (2016). Millennials en la oficina cómo lidiar con una generación que no sigue con las reglas. (ed.) Paidós.
https://books.google.com.co/books/about/Millennials_en_la_oficina.html?id=CDmXCgAAQBAJ&redir_esc=y
- Carranza, M., Guzmán S., López-Lemus, J. (2019). Expectativas de los Millenials en el contexto laboral: Un estudio de género. Management Review. 4.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7008903>
- Castañón, J., Urrea. D., y Vásquez. M. (2017) Beneficios a los empleados en la empresa Asservi S.A.S. en el año 2017. [Trabajo de grado Universidad Libre seccional Pereira]. Repositorio Institucional.
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/16424/BENEFICIO%20A%20LOS%20EMPLEADOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo Contreras, R. (2012). Desarrollo del capital humano en las organizaciones. Eduardo Duran Valdivieso ed., Vol. 1. Tlalnepantla México, Tercer Milenio.
- Comité de normas internacionales de contabilidad. (2011). Nic. 19 beneficios a los empleados. IASCF, 807-853.
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niiif-2019/NIC%2019%20-%20Beneficios%20a%20los%20Empleados.pdf>
- Cuncancon, G. (2020). El impacto negativo del covid-19 sobre el empleo en Colombia [Trabajo de grado Bogotá: Universidad Católica de Colombia].

Repositorio Institucional.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24619/1/EL%20IMPACTO%20NEGATIVO%20DEL%20COVID-19%20SOBRE%20EL%20EMPLEO%20EN%20COLOMBIA%20%28licencia%29.pdf>

- D’Bruyne, P. et al (1974). La dinámica de la investigación en ciencias sociales. Traducción libre. (ed.) Univalle.
- Danty L. y La-france J. (1960). Práctica de la remuneración del trabajo. (ed.) Rialp
- De la Garza Carranza, D., Soria, D., y López Lemus, D. (2019). Expectativas de los Millenials en el contexto laboral: Un estudio de género. *Management Review*. 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.18583/umr.v4i1.132>.
- Díaz-Sarmiento, C., López-Lambraño, M., y Roncallo-Lafont, L. (2017). Entendiendo las generaciones: una revisión del concepto, clasificación y características distintivas de los Baby Boomers, X Y Millennials. *Clío América*, 11(22), 188–204. <https://doi.org/10.21676/23897848.2440>.
- Echeverri, P., y Espitia, E. (2020). Afectaciones derivadas del trabajo reorganizado por la pandemia del Covid-19 sobre la calidad de vida laboral percibida por un grupo de trabajadores de una empresa del sector petrolero en Colombia. [Tesis EAFIT]. Repositorio Institucional. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17393/PaolaAndrea_EcheverriGomez_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Fariña, M. (2016). Satisfacción laboral y su relación con las expectativas profesionales, el desgaste emocional y el apoyo de los supervisores en las organizaciones. [Tesis de pregrado, Facultad de Derecho, Universidad de la Laguna] Repositorio Institucional. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/3130>
- Galvis, M. (2020). El nuevo reto del área de recursos humanos para mantener un clima organizacional en época de pandemia [Tesis de grado. Universidad Militar Nueva Granada] Repositorio Institucional. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36748/GalvisRodriguezMariaAng%C3%A9lica2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gartner for Hr. (2020). Future of Work Trends Post-COVID-19. Gartner for HRLong-Term Impact & Actions for HR. <https://www.gartner.com/en/human-resources/trends/future-of-work-trends-post-covid-19>
- Guanca, D. (2019). Diseño de un modelo de compensación y beneficios laborales para el talento humano de la empresa Frenos y Resortes la playa. [Tesis de grado Universidad Jorge Tadeo Lozano] Repositorio Institucional. <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/7714/Anexo%201.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Golik, M. (2012). Las expectativas de equilibrio entre vida laboral y vida privada y las elecciones laborales de la nueva generación. Cuaderno de administración, 26(46), 107 – 133. https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/5656
- Gorman, P., Nelson, T. Y Glassman, A. (2004). The Millennial generation: A strategic opportunity. Organizational Analysis, 12 (3), 255-270. https://www.researchgate.net/publication/303266473_The_millennial_generation_A_strategic_opportunity
- González, D. (2003) La motivación según la teoría de las expectativas de Porter y Lawer. [Tesis de grado Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio Institucional. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9872.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista L, M. P. (2014). Metodología de la investigación (C. Mendoza Torres & S. Méndez Valencia, Eds.; 6.a ed.). McGraw-Hill Educación.
- Jeanes, A., Hall, T., Coen, P., y Gant V. (2020) Motivation and job satisfaction of cleaning staff in the NHS: a pilot study. Journal of Infection Prevention. tion Prevention. 10.1177/1757177412438452
- Josh B. (2020). Business Resilience: The Global COVID-19 Pandemic Response Study. Josh Bersin. <https://www.getabstract.com/en/summary/business-resilience/40813>.
- La Torella M. (2014). Beneficios laborales: Una herramienta de gestión estratégica en puestos medios y altos. [Tesis maestría, dirección estratégica de RRHH Universidad de Buenos Aires] Repositorio Institucional. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0730_LaTorellaM.pdf.
- López, E. (2020). Flexibilidad, protección del empleo y seguridad social durante la pandemia global del Covid-19 [Tesis de pregrado Universidad de Alcalá] Repositorio Institucional. [file:///Users/mac/Desktop/204_Textos/Lo%CC%81pez,%20E.%20\(2020\).%200.pdf](file:///Users/mac/Desktop/204_Textos/Lo%CC%81pez,%20E.%20(2020).%200.pdf)
- López, M. (2018) Concepciones y prácticas de bienestar laboral y psicológico de los líderes de gestión humana en un grupo de ONG de la ciudad de Medellín. [Tesis de pregrado Universidad de EAFIT] Repositorio Institucional. <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/13741?locale-attribute=es>
- Lucia, A (2013). La implicación emocional en el contexto laboral europeo: Factores determinantes y resultados organizativos. [Tesis doctoral. Universidad de Córdoba] Repositorio Institucional.

<https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/10881/2013000000807.pdf?sequence=1>

- Lupano, M. Y Castro, A. (2006). Estudios sobre el liderazgo. Teorías y evaluación. *Psicodebate*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5645396>
- Mascó, A. (2013). Entre generaciones no te quedes afuera del futuro. Grupo Temas Ed. Miranda A Otero A Corica A y Zelarayan J. (2008). *La Educación Secundaria y el Mundo del Trabajo en la Argentina Post-Crisis*. Buenos Aires, en prensa.
- Maroscia, C., Y Ruiz, C. (2021). Las organizaciones de la sociedad civil en época de pandemia [versión electrónica]. *Ciencias administrativas*, 17. <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/10341>
- Mannheim, K. (s.f.) El Problema de las Generaciones. *Reis*, (62). 193-242. https://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_062_12.PDF
- Molano, E., Y Ruiz, Y. (2018) Diseño del programa y plan de bienestar laboral en la empresa Gamaquim [Tesis de grado Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10038/1/2018_dise%C3%B1o_programa_bienestar.pdf
- Molina, J. (2020). Trabajo y salud mental en tiempos de pandemia. *Calidad de empleo*, 1.4. <https://www.camjol.info/index.php/reuca/article/view/10071>
- Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. [Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid] <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=142001>
- Nazario, R. (2006). Beneficios y motivación de los empleados. *Invenio*, 9 (17), 133-145. <https://www.redalyc.org/pdf/877/87791710.pdf>
- Nieves, L. (2020). Diseño de la herramienta salario emocional para el mejoramiento de la calidad de vida de los [Universidad Cooperativa de Colombia] Repositorio Institucional. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/20306/1/2020_dise%C3%B1o_herramienta_salario.pdf
- North, M., y Fiske, S. (2015). Modern attitudes toward older adults in the aging world: A cross-cultural meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 141(5), 993. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26191955/>
- Obando, S. (2015). Diseño de un plan de incentivos por cumplimiento de entregas y recolecciones de mercancía en la empresa Redetrans [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Occidente] Repositorio Institucional. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/8142/T06134.pdf;jsessionid=8D21E0CA803E7F137E925487F35F7232?sequence=1>

- Orejuela, J (2019). Investigar sin angustia. Universidad EAFIT (diapositivas inéditas)
- Orejuela J. (2020). Cuarto espíritu del capitalismo: pandemia y malestar. En: Eslava Gómez y Jorge Giraldo Ramírez, prologuistas. En Pensar la crisis: perplejidad, emergencia y un nuevo nosotros. 51-68. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17018/pensar_la_crisis.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Orihuela, E. (2020). Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020. [Tesis Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47458/Orihuela_LEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortega, I. y Vilanova, N. (2016). Generación Z: El último salto generacional. Madrid: Atrevia y Deusto Business School. <https://www.atrevia.com/blog/informe-generacion-z-el-ultimo-salto-generacional/>
- Porter, L., y Lawler, E. (1969). Managerial attitudes and performance. Dorsey: Homewood.
- Partono, A. y Agathanisa C. (2020) Examining Employee's Compensation Satisfaction and Work Stress in A Retail Company and Its Effect to Increase Employee Job Satisfaction. International Journal of Human Resource Studies, Vol. 9, No. 2. https://www.researchgate.net/publication/333148300_Examining_Employee's_Compensation_Satisfaction_and_Work_Stress_in_A_Retail_Company_and_Its_Effect_to_Increase_Employee_Job_Satisfaction
- Roa, A., Godoy, I., Casas, J., y Cruz, M. (2020). Plan de intervención para prevenir los riesgos psicosociales generados por los factores extralaborales presentes en la enfermedad del Covid-19 en los trabajadores de Químicos Integrales S.A.S [Tesis de grado Corporación Universitaria Minuto de Dios] Repositorio Institucional. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/10950/UVDT.E.RLA_RoaAlexandra_GodoyIsabela-CasasJuly-CruzMar%C3%ADa_2020.?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (2017). Comportamiento Organizacional: teoría y práctica. 17Ed, (A. Rodas, Ed.; 17.a ed., Vol. 7), Prentice Hall. https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/MSCG-15/UNIDADES_APRENDIZAJE/UNIDAD02/04.pdf.
- Rubio, C., Taborda, G., Ramírez, D, y Ojeda, J. (2020). Reinventando los beneficios. Ercer Marsh Beneficios. <https://coronavirus.marsh.com/mx/es/insights/research-and-briefings/reinventing-benefits-and-flexibility-in-the-new-normal.html>

- Sierra, E., Vargas, N., & Fuentes, R. (2020). Análisis de los factores psicosociales derivados de la emergencia sanitaria relacionada con el COVID-19 en el entorno laboral [Tesis Escuela Colombiana de Carreras Industriales Universidad ECCI] Repositorio Institucional. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/765/TESIS-ESPECIALIZACION%20N%20SST-22%20NOV.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica (4.a ed., Vol. 2). Limusa. <http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigacion%20cientifica2002.pdf>
- Talenta (2020). Las 5 tendencias de RRHH para el 2021. Getabstract.
- Tolman, E. C. (1932). Purposive Behavior in Animals and Man. New York: Appleton-Century.
- Torres, D., y Melo, J. (2019) El valor de los Beneficios Sociales hacia la satisfacción laboral: Clínicas de Villavicencio, Colombia. Información del artículo arbitrado e indexado en Latindex: Revisión por pares. http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/vinculategica_5_2/A.40.pdf
- Tulgan, B. (2009). Not everyone gets a trophy: How to manage generation Y. New York: JosseyBass.
- Uzma, Y. (2020). El estrés laboral y su incremento durante la pandemia. [Tesis Universidad Cooperativa de Colombia] Repositorio Institucional. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf
- Vesga, J. (2011). Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico. Pensamiento Psicológico, 9(16), 171-182. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-89612011000100012
- Vrom, V. H. (1964). Work and motivation. New York: Wiley.
- Yang, S., y Guy, M. (2006). GenXers versus boomers: Work motivators and management implications. Public Performance & Management Review, 29(3), 267-284. https://www.researchgate.net/publication/247886925_GenXers_versus_Boomers_Work_motivators_and_management_implications
- Zemke, R., Raines, C. y Filipczak, B. (2000). Generations at work: Managing the clash of veterans, boomers, Xers and Nexters in your workplace. New York: AMACOM Publications

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro síntesis propuesta de investigación

EXPECTATIVAS DE LOS EMPLEADOS RESPECTO DE LOS BENEFICIOS LABORALES EN TIEMPOS DE COVID 19: EL CASO DEL AREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE ASEO PRIVADA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN.

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO DE		MÉTODO			RESULTADOS
			REFERENCIAS CONCEPTUALES	Tipo de Estudio	Sujetos	Instrumento	Procedimiento	
EXPECTATIVAS DE LOS EMPLEADOS RESPECTO DE LOS BENEFICIOS LABORALES EN TIEMPOS DE COVID 19: EL CASO DEL AREA ADMINISTRATIVA DE UNA EMPRESA DE ASEO PRIVADA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN	<i>¿Cuáles son las expectativas respecto de los beneficios laborales en tiempos de Covid 19 de una muestra de empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín?</i>	General Identificar las expectativas respecto de los beneficios laborales en tiempos de Covid 19 de una muestra de empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín. Específicos	<ul style="list-style-type: none"> Beneficios laborales: una aproximación a su estado del arte Expectativas laborales: aproximación de su definición Expectativas laborales según las generaciones Expectativas laborales y su relación con la satisfacción. Beneficios laborales: su importancia en la gestión del talento humano Beneficios laborales y su relación con las expectativas Flexibilización de los beneficios. 	Cuantitativo Descriptivo Transversal Estudio de caso	86 empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada ubicada en la ciudad de Medellín, Colombia.	Encuesta Categorías rastreo: 1. Expectativas y preferencias de los beneficios asistenciales, recreativos y complementarios de los empleados en tiempos de Covid 19 2. Expectativas y preferencias de los beneficios monetarios de los empleados en tiempos de Covid 19.	Fase I: Contextualización Fase II: trabajo de campo Fase III: Análisis y discusión de los resultados	Después de analizar todos los beneficios planteados, Los cuales fueron evaluados tanto desde expectativas y preferencia de los colaboradores, se obtienen resultados positivos que proyectan la implementación de estrategias en pro de una mejor calidad de vida laboral y personal. Los principales resultados encontrados para cada categoría son: Para la categoría 1. Los beneficios asistenciales, recreativos y complementarios vistos como opciones para mejorar las condiciones de trabajo fueron calificados en su mayoría como una gran expectativa o esperanza de

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO DE	Tipo de Estudio	MÉTODO			RESULTADOS
			REFERENCIAS CONCEPTUALES		Sujetos	Instrumento	Procedimiento	
	<i>la ciudad de Medellín?</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las expectativas y preferencias de los asistenciales , recreativos y complementarios de los empleados en tiempos de Covid 19. 2. Identificar las expectativas y preferencias de los beneficios monetarios de los empleados en tiempos de Covid 19. 3. Recolectar experiencias de colaboradores sobre su percepción con la empresa en temas de beneficios laborales en tiempos de Covid 19. 4. Seleccionar las principales fortalezas y 	<ul style="list-style-type: none"> • Nueva concepción de los beneficios: según las generaciones • Nueva concepción de los beneficios: según las generaciones. • Condiciones de trabajo derivadas del Covid 19 • Transformación de las rutinas de trabajo 		<ol style="list-style-type: none"> 3. Experiencias de colaboradores sobre su percepción con la empresa en temas de beneficios laborales en tiempos de Covid 19. 4. Fortalezas y debilidades de la empresa en torno a la oportunidad de mejorar los beneficios laborales en tiempos de Covid 19 		<p>contar con ellos como parte de su día a día, los resultados para lo que prefieren fueron muy similares, demostrando así cierta coherencia y balanceando sus apreciaciones, el reposo, el uso del tiempo libre, la salud mental, la flexibilidad en los horarios y el trabajo desde casa. Cabe resaltar que cuando se visualizan los datos obtenidos para todos ellos, los beneficios recreativos no reflejan mayor atracción, lo que podría invitar a profundizar en este tema para validar si los ofrecidos son los pertinentes o se requiere de otros con mayor impacto.</p> <p>Para la categoría 2. Los beneficios monetarios causaron gran impacto pensando en los auxilios y subsidios que podrían ser aspectos que motivan mucho más el rendimiento laboral con un efecto en su vida personal, cabe resaltar que el beneficio relacionado con el pago de las incapacidades al 100%, cuando la causa es por Covid 19, se evidencia como la de mayor expectativa y preferencia, es claro que, en los momentos que se realizó la encuesta, se presentan incapacidades por</p>	

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO DE REFERENCIAS CONCEPTUALES	Tipo de Estudio	MÉTODO			RESULTADOS
					Sujetos	Instrumento	Procedimiento	
		debilidades de la empresa en torno a la oportunidad de mejorar los beneficios laborales en tiempos de Covid 19.						<p>esta causa, con frecuencia y es de conocimiento que las incapacidades disminuyen mucho la capacidad económica de los empleados.</p> <p>Para la categoría 3. Los beneficios laborales ofrecidos en tiempos de Covid 19 fueron calificados en su mayoría como un no cumplimiento, debido a que no existencia de estos, esto se observa al revisar el detalle de los beneficios consultados, aunque cuando se analiza de forma general consideran en su mayoría, que sí cumplió, tanto para los asistenciales, recreativos, complementarios y monetarios el porcentaje más alto siempre apunta a que no existen, desde las directivas y gestión humana es importante que sea visible o de fácil identificación todos aquellos beneficios o valores agregados que se ofrecen continuamente.</p> <p>Para la categoría 4. Existe cierta contradicción a la hora de evaluar las fortalezas y debilidades ofrecidas durante</p>

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO DE REFERENCIAS CONCEPTUALES	Tipo de Estudio	MÉTODO			RESULTADOS
					Sujetos	Instrumento	Procedimiento	
								la pandemia, esto porque la mayoría considera que fueron atendidas sus necesidades en estos tiempos ya sea de forma ágil o pertinente, pero como mayor debilidad responden que se demoraron o realmente no se implementó nada, cabe resaltar lo importante que es mantener una comunicación abierta con todas las áreas para escuchar, identificar mejoras e implementarlas en pro de todo su entorno.

Tabla 39. Cuadro síntesis propuesta de investigación. Fuente: Elaboración propia (2021).

Anexo 2: Propósito, Estructura y Protocolo del instrumento

PROPÓSITO

Qué: Indagar sobre las expectativas respecto de los beneficios laborales en tiempos de Covid 19 de una muestra de empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín.

Cómo: A través de una encuesta por medio de un cuestionario desarrollada individualmente.

Para qué: Para caracterizar las expectativas respecto de los beneficios laborales en tiempos de Covid 19 de una muestra de empleados del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín.

En quienes: En un grupo de empleados del área administrativa con mínimo un año de antigüedad en la empresa.

Dónde: En una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín, Colombia.

Cuando: En el mes de abril y mayo de 2021.

Estructura del instrumento de indagación sobre expectativas de los empleados respecto de los beneficios laborales en tiempos de covid 19: el caso del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín.			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORIAS DE RASTREO/ANALISIS DE DATOS	SUBCATEGORIAS	PREGUNTAS
Identificar las expectativas y preferencias de los beneficios asistenciales, recreativos y complementarios de los empleados en tiempos de Covid 19	Expectativas y preferencias de los beneficios asistenciales, recreativos y complementarios de los empleados en tiempos de Covid 19	Expectativas de beneficios asistenciales	<p>1. ¿Usted esperaría que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que buscan ofrecer condiciones de seguridad para los trabajadores en tiempos de Covid 19?</p> <p>a. Si b. No</p> <p>2. ¿Usted esperaría que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que buscan ofrecer provisiones para imprevistos de los trabajadores en tiempos de Covid 19?</p> <p>a. Si b. No</p> <p>3. ¿Usted esperaría que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que buscan ofrecer provisiones para urgencias trabajadores en tiempos de Covid 19?</p>

		<p>a. Si b. No</p> <p>4. ¿Indique el nivel de expectativa que le produce la posibilidad de acceder a beneficios asistenciales en tiempos de Covid 19?</p> <p>a. Alta b. Media c. Baja d. Me es indiferente</p> <p>5. Según su expectativa, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios asistenciales (son los que buscan ofrecer condiciones de seguridad y previsión para imprevistos o urgencias Ejemplo: seguros de gastos médicos, seguros de accidentes, etc.) que esperaría recibir en tiempos de Covid 19? siendo 1 la expectativa baja y 4 la expectativa más alta:</p> <p>a. condiciones de seguridad b. previsión para imprevistos c. previsión para urgencias</p>
--	--	--

		<p>6. ¿En tiempos de Covid 19, ¿cuál de los siguientes beneficios asistenciales esperaría que la empresa le brinde? Califique según su expectativa, siendo 1 expectativa baja y 5 expectativa alta:</p> <p>Beneficios asistenciales:</p> <p>Apoyo a los colaboradores de tercera edad, según las necesidades que pudieran presentar; atención psicológica individual para el colaborador y su primer círculo familiar; apoyo psicopedagógico para padres e hijos, a fin de acompañar el proceso de educación en casa; plan de cobertura de gastos médicos para el colaborador; plan de atención medica básica en la oficina para el colaborador; charlas de actividades extralaborales; charlas de gestión financiera para afrontar la crisis; talleres voluntarios de pasatiempos para la familia?</p>
--	--	---

		<p>Preferencias de beneficios asistenciales</p>	<p>7. Según su preferencia, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios asistenciales (son los que buscan ofrecer condiciones de seguridad y previsión para imprevistos o urgencias Ejemplo: seguros de gastos médicos, seguros de accidentes, etc.) que preferiría (elección de una persona o cosa entre varias, inclinación favorable, predilección hacia ella) recibir en tiempos de Covid 19? Siendo 1 preferencia baja y 4 preferencia alta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. condiciones de seguridad b. previsión para imprevistos c. previsión para urgencias <p>8. En tiempos de Covid 19, ¿cuál de los siguientes beneficios asistenciales preferiría que la empresa le ofrezca?</p> <p>Califique según su preferencia, siendo 1 preferencia baja y 5 preferencia Alta:</p>
--	--	---	---

		<p>Beneficios asistenciales: Apoyo a los colaboradores de tercera edad, según las necesidades que pudieran presentar; atención psicológica individual para el colaborador y su primer círculo familiar; apoyo psicopedagógico para padres e hijos, a fin de acompañar el proceso de educación en casa; plan de cobertura de gastos médicos para el colaborador; plan de atención medica básica en la oficina para el colaborador; charlas de actividades extralaborales; charlas de gestión financiera para afrontar la crisis; talleres voluntarios de pasatiempos para la familia.</p>
		<p>Expectativas de beneficios recreativos y complementarios</p> <p>9. ¿Usted esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que buscan propiciar las condiciones físicas y psicológicas para el reposo de los trabajadores en tiempos de Covid 19?</p>

		<p>a. Si b. No</p> <p>10. ¿Usted esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que buscan propiciar las condiciones físicas y psicológicas para la diversión y recreación de los trabajadores en tiempos de Covid 19? a. Si b. No</p> <p>11. ¿Usted esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que buscan propiciar las condiciones físicas y psicológicas para el uso del tiempo libre y salud mental de los trabajadores en tiempos de Covid 19? a. Si b. No</p> <p>12. ¿Indique el nivel de expectativa que le produce</p>
--	--	--

		<p>la posibilidad de acceder a beneficios recreativos (son servicios que buscan propiciar las condiciones físicas y psicológicas para su reposo, diversión, uso de tiempo libre, salud mental y excursiones, ejemplo: paseos, fiestas de integración, día en familia) en tiempos de Covid 19?</p> <ol style="list-style-type: none"> Alta Media Baja Me es indiferente <p>13. Según su expectativa, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios recreativos que esperaría recibir en tiempos de Covid 19? siendo 1 la expectativa baja y 5 la expectativa más alta:</p> <ol style="list-style-type: none"> Condiciones físicas y psicológicas para el reposo de los trabajadores Condiciones físicas y psicológicas para la diversión y recreación Condiciones físicas y psicológicas para el uso del
--	--	--

		<p>tiempo libre y salud mental de los trabajadores</p> <p>14. ¿Usted esperaría que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que pretendan ofrecer facilidades, comodidades o utilidad para mejorar la calidad de vida los trabajadores en tiempos de Covid 19?</p> <p>a. Si b. No</p> <p>15. ¿Indique el nivel de expectativa que le produce la posibilidad de acceder a beneficios complementarios en tiempos de Covid 19?</p> <p>a. Alta b. Media c. Baja d. Me es indiferente</p>
--	--	--

		<p>Preferencias de beneficios recreativos y complementarios</p>	<p>16. Según su expectativa, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios recreativos y complementarios que esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) recibir en tiempos de Covid 19? siendo 1 preferencia baja y 4 preferencia alta</p> <p>a. Condiciones físicas y psicológicas para el reposo de los trabajadores</p> <p>b. Condiciones físicas y psicológicas para la diversión y recreación</p> <p>c. Condiciones físicas y psicológicas para el uso del tiempo libre y salud mental de los trabajadores</p> <p>d. facilidades, comodidades o utilidad para mejorar la calidad de vida los trabajadores</p> <p>17. En tiempos de Covid 19, ¿Cuál de los siguientes beneficios recreativos y complementarios preferiría (elección de una persona o</p>
--	--	---	---

		<p>cosa entre varias, inclinación favorable, predilección hacia ella) que la empresa le brinde? Califique según su preferencia, siendo 1 la preferencia baja y 5 la preferencia más alta:</p> <p>Beneficios recreativos y complementarios: realizar trabajo en casa, realizar trabajo en alternancia, horario flexible, apoyo con servicio de internet en casa, área para ejercitarse en la oficina, área de esparcimiento para descanso en la oficina, realizar reuniones a través donde puedan contar experiencias, proponer juegos o ver películas y series con su equipo de trabajo, fiesta de fin de año e integración, Excursiones con compañeros de trabajo, campeonatos de deportes entre familiares.</p>
--	--	---

<p>Identificar las expectativas y preferencias de los beneficios monetarios y no monetarios de los empleados en tiempos de Covid 19</p>	<p>Expectativas y preferencias de los beneficios monetarios de los empleados en tiempos de Covid 19</p>	<p>Expectativas de beneficios monetarios</p> <p>18. ¿Usted esperaría que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio en dinero adicional al sueldo y a las prestaciones de ley para los trabajadores en tiempos de Covid 19? a. Si b. No</p> <p>19. ¿Indique el nivel de expectativa que le produce la posibilidad de acceder a beneficios monetarios en tiempos de Covid 19? a. Alta b. Media c. Baja d. Me es indiferente</p> <p>20. Según su expectativa, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios monetarios que esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) recibir en tiempos de Covid 19? siendo 1 la expectativa baja y 4 la expectativa más alta. a. auxilio económico por excelencia en autocuidado</p>
---	---	--

		<p>b. subsidio para gastos de familiares positivos con Covid 19</p> <p>c. incapacidades pagas al 100% por Covid 19</p> <p>d. bonos para gastos de trabajo en casa</p> <p>21. En tiempos de Covid 19, ¿Cuál de los siguientes beneficios monetarios esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) que la empresa le brinde? Califique según su expectativa, siendo 1 la expectativa baja y 5 la expectativa más alta:</p> <p>Beneficios monetarios: bono económico por excelencia en autocuidado y cumplimiento de protocolos de bioseguridad, Pago adicional por ahorro en cooperativa, acceso a préstamos, bono por familiar del primer círculo familiar hospitalizado por contagio del Covid 19, bono exequias, plan de ruta de transporte, plan de alimentación en el trabajo.</p>
--	--	---

		<p>Preferencias de beneficios monetarios.</p>	<p>22. Según su preferencia, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios monetarios (abajo descritos) que preferiría (elección de una persona o cosa entre varias, inclinación favorable, predilección hacia ella) recibir en tiempos de Covid 19? siendo 1 la preferencia baja y 5 la preferencia más alta.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. auxilio económico por excelencia en autocuidado b. subsidio para gastos de familiares positivos con Covid c. incapacidades pagas al 100% por Covid 19 d. bonos para gastos de trabajo en casa <p>23. En tiempos de Covid 19, ¿Cuál de los siguientes beneficios monetarios preferiría (elección de una persona o cosa entre varias, inclinación favorable, predilección hacia ella) que la empresa le brinde?</p>
--	--	---	--

			<p>Califique según su expectativa, siendo 1 la preferencia baja y 5 la preferencia más alta.</p> <p>Beneficios monetarios: bono económico por excelencia en autocuidado y cumplimiento de protocolos de bioseguridad, Pago adicional por ahorro en cooperativa, acceso a préstamos, bono por familiar del primer círculo familiar hospitalizado por contagio del Covid 19, bono exequias, plan para ruta de transporte, plan de alimentación en el trabajo.</p>
<p>Recolectar experiencias de colaboradores sobre su percepción con la empresa en temas de beneficios laborales en tiempos de Covid 19.</p>	<p>Experiencias de colaboradores sobre su percepción con la empresa en temas de beneficios laborales en tiempos de Covid 19.</p>	<p>Valoración de los beneficios</p>	<p>24. Según su percepción, ¿se ha cumplido sus expectativas en cuanto a beneficios asistenciales recibidos vs los beneficios asistenciales esperados?</p> <p>a. Cumple b. No cumple c. No existen beneficios asistenciales</p> <p>25. Según su percepción, ¿se ha cumplido sus expectativas en cuanto a</p>

		<p>beneficios recreativos recibidos vs los beneficios recreativos esperados?</p> <p>a. Cumple b. No cumple c. No existen beneficios recreativos</p> <p>26. Según su percepción, ¿se ha cumplidos sus expectativas en cuanto a beneficios complementarios recibidos vs los beneficios complementarios esperados?</p> <p>a. Cumple b. No cumple c. No existen beneficios complementarios</p> <p>27. Según su percepción, ¿se ha cumplidos sus expectativas en cuanto a beneficios monetarios recibidos vs los beneficios monetarios esperados?</p> <p>a. Cumple b. No cumple c. No existen beneficios monetarios</p>
--	--	--

			<p>28. Desde que empezó la pandemia del Covid 19, ¿usted ha tenido el beneficio de trabajar desde casa?</p> <p>a. Si b. No</p> <p>29. Si su respuesta es Sí, ¿le gustaría continuar con este beneficio luego de la pandemia?</p> <p>a. Si b. No</p>
		Percepción	<p>30. Según su percepción, ¿califique los beneficios laborales ofrecidos por la empresa en tiempos de Covid 19?</p> <p>a. Excelente b. Bueno c. Regular d. Malo e. No existen</p> <p>31. ¿Cuáles de los siguientes beneficios cree usted que la empresa puede ofrecer con mayor facilidad en tiempos de Covid 19?</p> <p>a. Asistenciales</p>

			b. recreativos c. complementarios d. monetarios
Seleccionar las principales fortalezas y debilidades de la empresa en torno a la oportunidad de mejorar los beneficios laborales en tiempos de Covid 19	Fortalezas y debilidades de la empresa en torno a la oportunidad de mejorar los beneficios laborales en tiempos de Covid 19	Fortalezas	32. ¿Cree usted que la pandemia del Covid 19 ha sido una oportunidad para mejorar los beneficios que ofrece la empresa? a. Si b. No 33. ¿Cuáles de las siguientes considera usted son las fortalezas de los beneficios ofrecidos por la empresa durante la pandemia del Covid 19? a. Aumentaron los beneficios b. Fueron pertinentes los beneficios implementados c. Atendieron las necesidades d. Se implementaron de manera ágil y eficiente

		<p>Debilidades</p>	<p>34. ¿Cree usted que la pandemia del Covid 19 ha sido una amenaza para los beneficios que ofrece la empresa? a. Si b. No</p> <p>35. ¿qué debilidades cree usted que tuvo la empresa en la gestión de los beneficios durante la pandemia del Covid 19?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Disminuyeron los beneficios b. No fueron pertinentes los beneficios ofrecidos c. No atendieron las necesidades reales d. Se demoraron en la implementación
--	--	--------------------	--

**PROTOCOLO DE ENTREVISTA MEDIANTE FORMULARIO SOBRE
EXPECTATIVAS DE LOS EMPLEADOS RESPECTO DE LOS BENEFICIOS
LABORALES EN TIEMPOS DE COVID 19: EL CASO DEL AREA ADMINISTRATIVA
DE UNA EMPRESA DE ASEO PRIVADA DE LA CIUDAD DE MEDELLÍN.**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre:

Sexo:

Antigüedad en el cargo:

Antigüedad en la empresa:

Nivel educativo:

Conceptos importantes:

Beneficios asistenciales: son los que buscan ofrecer condiciones de seguridad y previsión para imprevistas o urgencias. Ejemplo: seguros de gastos médicos, seguros de accidentes, etc.

Beneficios recreativos: son servicios que buscan propiciar las condiciones físicas y psicológicas para su reposo, diversión, uso de tiempo libre, salud mental y recreación. Ejemplo: paseos, fiestas de integración, día en familia, excursiones.

Beneficios complementarios: son los servicios que pretenden ofrecer ciertas facilidades, comodidades o utilidad para mejorar la calidad de vida. Ejemplo: trabajo desde casa, horarios flexibles, etc.

Beneficios monetarios: son los beneficios otorgados en dinero adicionales al sueldo y a las prestaciones de ley. Ejemplo: préstamos a bajos costos, bonificaciones, aguinaldo, asistencia financiera, etc.

EXPECTATIVAS Y PREFERENCIAS DE LOS BENEFICIOS ASISTENCIALES, RECREATIVOS Y COMPLEMENTARIOS DE LOS EMPLEADOS EN TIEMPOS DE COVID 19

Expectativas de beneficios asistenciales

1. ¿Usted esperaría que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que busca ofrecer condiciones de seguridad para los trabajadores en tiempos de Covid 19?

- a. Si
- b. No

2. ¿Usted esperaría que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que busca ofrecer provisiones para imprevistos de los trabajadores en tiempos de Covid 19?

- a. Si
- b. No

3. ¿Usted esperaría que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que buscan ofrecer provisiones para urgencias trabajadores en tiempos de Covid 19?

- a. Si
- b. No

4. ¿Indique el nivel de expectativa que le produce la posibilidad de acceder a beneficios asistenciales en tiempos de Covid 19?

- a. Alta
- b. Media
- c. Baja
- d. Me es indiferente

5. Según su expectativa, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios asistenciales (son los que buscan ofrecer condiciones de seguridad y previsión para imprevistos o urgencias Ejemplo: seguros de gastos médicos, seguros de accidentes, etc.) que esperaría recibir en tiempos de Covid 19? siendo 1 la expectativa baja y 4 la expectativa más alta:

Beneficios asistenciales	Nivel de expectativa			
	1	2	3	4
Condiciones de seguridad				
Previsión para imprevistos				
Previsión para urgencias				

6. En tiempos de Covid 19, ¿cuál de los siguientes beneficios asistenciales esperaría que la empresa le brinde? Califique según su expectativa, siendo 1 expectativa baja y 5 expectativa alta:

Beneficios asistenciales	Nivel de expectativa				
	1	2	3	4	5
Apoyo a los colaboradores de tercera edad, según las necesidades que pudieran presentar.					
Atención psicológica individual para el colaborador y su primer círculo familiar.					
Apoyo psicopedagógico para padres e hijos, a fin de acompañar el proceso de educación en casa.					
Plan de cobertura de gastos médicos para el colaborador.					
Plan de atención medica básica en la oficina para el colaborador.					
Charlas de actividades extralaborales.					
Charlas de gestión financiera para afrontar la crisis.					
Talleres voluntarios de pasatiempos para la familia.					

7. Según su preferencia, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios asistenciales (son los que buscan ofrecer condiciones de seguridad y previsión para imprevistos o urgencias Ejemplo: seguros de gastos médicos, seguros de accidentes, etc.) que preferiría (elección de una persona o cosa entre varias, inclinación favorable, predilección hacia ella) recibir en tiempos de Covid 19? Siendo 1 preferencia baja y 4 preferencia alta:

Beneficios asistenciales	Nivel de preferencia			
	1	2	3	4
Condiciones de seguridad				
Previsión para imprevistos				
Previsión para urgencias				

8. En tiempos de Covid 19, ¿cuál de los siguientes beneficios asistenciales preferiría que la empresa le ofrezca?

Califique según su preferencia, siendo 1 preferencia baja y 5 preferencia Alta:

Beneficios asistenciales	Nivel de preferencia				
	1	2	3	4	5
Apoyo a los colaboradores de tercera edad, según las necesidades que pudieran presentar.					
Atención psicológica individual para el colaborador y su primer círculo familiar.					
Apoyo psicopedagógico para padres e hijos, a fin de acompañar el proceso de educación en casa.					
Plan de cobertura de gastos médicos para el colaborador.					
Plan de atención medica básica en la oficina para el colaborador.					
Charlas de actividades extralaborales.					
Charlas de gestión financiera para afrontar la crisis.					
Talleres voluntarios de pasatiempos para la familia.					

9. ¿Usted esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que buscan propiciar las condiciones físicas y psicológicas para el reposo de los trabajadores en tiempos de Covid 19?

- a. Si
- b. No

10. ¿Usted esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que buscan propiciar las condiciones físicas y psicológicas para la diversión y recreación de los trabajadores en tiempos de Covid 19?

- a. Si
- b. No

11. ¿Usted esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que buscan propiciar las condiciones físicas y psicológicas para el uso del tiempo libre y salud mental de los trabajadores en tiempos de Covid 19?

- a. Si
- b. No

12. ¿Indique el nivel de expectativa que le produce la posibilidad de acceder a beneficios recreativos (son servicios que buscan propiciar las condiciones físicas y psicológicas para su reposo, diversión, uso de tiempo libre, salud mental y excursiones, ejemplo: paseos, fiestas de integración, día en familia) en tiempos de Covid 19?

- a. Alta
- b. Media
- c. Baja
- d. Me es indiferente

13. Según su expectativa, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios recreativos que esperaría recibir en tiempos de Covid 19? siendo 1 expectativa baja y 5 expectativa alta.

Beneficios recreativos	Nivel de expectativa				
	1	2	3	4	5
Condiciones físicas y psicológicas para el reposo de los trabajadores					
Condiciones físicas y psicológicas para la diversión y recreación					
Condiciones físicas y psicológicas para el uso del tiempo libre y salud mental de los trabajadores					

14. ¿Usted esperaría que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio que pretenden ofrecer facilidades, comodidades o utilidad para mejorar la calidad de vida los trabajadores en tiempos de Covid 19?

- a. Si
- b. No

15. ¿Indique el nivel de expectativa que le produce la posibilidad de acceder a beneficios complementarios en tiempos de Covid 19?

- a. Alta
- b. Media
- c. Baja
- d. Me es indiferente

16. Según su expectativa, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios recreativos y complementarios que esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) recibir en tiempos de Covid 19? siendo 1 preferencia baja y 4 preferencia alta

Beneficios recreativos y complementarios	Nivel de expectativa			
	1	2	3	4
Condiciones físicas y psicológicas para el reposo de los trabajadores				
Condiciones físicas y psicológicas para la diversión y recreación				
Condiciones físicas y psicológicas para el uso del tiempo libre y salud mental de los trabajadores facilidades, comodidades o utilidad para mejorar la calidad de vida los trabajadores				

17. En tiempos de Covid 19, ¿Cuál de los siguientes beneficios recreativos y complementarios preferiría (elección de una persona o cosa entre varias, inclinación favorable, predilección hacia ella) que la empresa le brinde? Califique según su preferencia, siendo 1 la preferencia baja y 5 la preferencia más alta:

Beneficios recreativos y complementarios	Nivel de preferencia para usted				
	1	2	3	4	5
Realizar trabajo en casa.					
Realizar trabajo en alternancia.					
Horario Flexible.					
Apoyo con servicio de internet en casa.					
Área para ejercitarse en la oficina.					

Área de esparcimiento para descanso en la oficina.					
Realizar reuniones donde puedan contar experiencias, proponer juegos o ver películas y series con su equipo de trabajo.					
Fiesta de fin de año e integración.					
Excursiones con compañeros de trabajo.					
Campeonatos de deportes entre familiares.					

EXPECTATIVAS Y PREFERENCIAS DE LOS BENEFICIOS MONETARIOS DE LOS EMPLEADOS EN TIEMPOS DE COVID 19

18. ¿Usted esperaría que la empresa ofrezca algún tipo de beneficio en dinero adicional al sueldo y a las prestaciones de ley para los trabajadores en tiempos de Covid 19?

- a. Si
- b. No

19. ¿Indique el nivel de expectativa que le produce la posibilidad de acceder a beneficios monetarios en tiempos de Covid 19?

- a. Alta
- b. Media
- c. Baja
- d. Me es indiferente

20. Según su expectativa, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios monetarios que esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) recibir en tiempos de Covid 19? siendo 1 la expectativa baja y 4 la expectativa más alta.

Beneficios recreativos y complementarios	Nivel de expectativa			
	1	2	3	4
Auxilio económico por excelencia en autocuidado				
Subsidio para gastos de familiares positivos con Covid 19				
Incapacidades pagas al 100% por Covid 19				
Bonos para gastos de trabajo en casa				

21. En tiempos de Covid 19, ¿Cuál de los siguientes beneficios monetarios esperaría (esperanza o posibilidad de conseguir algo) que la empresa le brinde? Califique según su expectativa, siendo 1 la expectativa baja y 5 la expectativa más alta:

Beneficios monetarios	Nivel de expectativa				
	1	2	3	4	5
Bono económico por excelencia en autocuidado y cumplimiento de protocolos de bioseguridad					
Pago adicional por ahorro en cooperativa					
Acceso a préstamos					
Bono por familiar del primer círculo familiar hospitalizado por contagio del Covid 19					
Bono exequias					
Plan de ruta de transporte,					
Plan de alimentación en el trabajo					

22. Según su preferencia, ¿Califique los siguientes tipos de beneficios monetarios (abajo descritos) que preferiría (elección de una persona o cosa entre varias, inclinación favorable, predilección hacia ella) recibir en tiempos de Covid 19? siendo 1 la preferencia baja y 5 la preferencia más alta.

Beneficios monetarios	Nivel de preferencia				
	1	2	3	4	5
Auxilio económico por excelencia en autocuidado					
Subsidio para gastos de familiares positivos con Covid 19					
Incapacidades pagas al 100% por Covid 19					
Bonos para gastos de trabajo en casa					

23. En tiempos de Covid 19, ¿Cuál de los siguientes beneficios monetarios preferiría (elección de una persona o cosa entre varias, inclinación favorable, predilección hacia ella) que la empresa le brinde? Califique según su expectativa, siendo 1 la preferencia baja y 5 la preferencia más alta:

Beneficios monetarios	Nivel de preferencia
------------------------------	-----------------------------

	1	2	3	4	5
Bono económico por excelencia en autocuidado y cumplimiento de protocolos de bioseguridad					
Pago adicional por ahorro en cooperativa					
Acceso a préstamos					
Bono por familiar del primer círculo familiar hospitalizado por contagio del Covid 19					
Bono exequias					
Plan de ruta de transporte,					
Plan de alimentación en el trabajo					

EXPERIENCIAS DE COLABORADORES SOBRE SU PERCEPCIÓN CON LA EMPRESA EN TEMAS DE BENEFICIOS LABORALES EN TIEMPOS DE COVID 19.

24. Según su percepción, ¿se han cumplidos sus expectativas en cuanto a beneficios asistenciales recibidos vs los beneficios asistenciales esperados?

- a. Cumple
- b. No cumple
- c. No existen beneficios asistenciales

25. Según su percepción, ¿se ha cumplidos sus expectativas en cuanto a beneficios recreativos recibidos vs los beneficios recreativos esperados?

- a. Cumple
- b. No cumple
- c. No existen beneficios recreativos

26. Según su percepción, ¿se ha cumplidos sus expectativas en cuanto a beneficios complementarios recibidos vs los beneficios complementarios esperados?

- a. Cumple
- b. No cumple
- c. No existen beneficios complementarios

27. Según su percepción, ¿se ha cumplidos sus expectativas en cuanto a beneficios monetarios recibidos vs los beneficios monetarios esperados?

- a. Cumple
- b. No cumple
- c. No existen beneficios monetarios

28. Desde que empezó la pandemia del Covid 19, ¿usted ha tenido el beneficio de trabajar desde casa?

- a. Si
- b. No

29. Si su respuesta es Sí, ¿le gustaría continuar con este beneficio luego de la pandemia?

- a. Si
- b. No

30. Según su percepción, ¿califique los beneficios laborales ofrecidos por la empresa en tiempos de Covid 19?

- a. Excelente
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. No existen

31. ¿Cuáles de los siguientes beneficios cree usted que la empresa puede ofrecer con mayor facilidad en tiempos de Covid 19?

- a. Asistenciales
- b. recreativos
- c. complementario
- d. monetarios

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA EMPRESA EN TORNO A LA OPORTUNIDAD DE MEJORAR LOS BENEFICIOS LABORALES EN TIEMPOS DE COVID 19

32. ¿Cree usted que la pandemia del Covid 19 ha sido una oportunidad para mejorar los beneficios que ofrece la empresa?

- a. Si
- b. No

33. ¿Cuáles de las siguientes considera usted son las fortalezas de los beneficios ofrecidos por la empresa durante la pandemia del Covid 19?

- a. Aumentaron los beneficios
- b. Fueron pertinentes los beneficios implementados
- c. Atendieron las necesidades
- d. Se implementaron de manera ágil y eficiente

34. ¿Cree usted que la pandemia del Covid 19 ha sido una amenaza para los beneficios que ofrece la empresa?

- a. Si
- b. No

35. ¿qué debilidades cree usted que tuvo la empresa en la gestión de los beneficios durante la pandemia del Covid 19?

- a. Disminuyeron los beneficios
- b. No fueron pertinentes los beneficios ofrecidos
- c. No atendieron las necesidades reales

d. Se demoraron en la implementación

Maestría en Desarrollo Humano Organizacional

Universidad EAFIT

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de esta investigación una explicación de la naturaleza de esta, al igual que su rol como participantes.

Título del trabajo de investigación: expectativas de los empleados respecto de los beneficios laborales en tiempos de Covid 19: el caso del área administrativa de una empresa de aseo privada de la ciudad de Medellín.

Investigadores Principales: Lilly Andrea García Torres

Daniel Mauricio Tapias Machado

Esta entrevista hace parte del proceso de recolección de datos para el trabajo de investigación que desarrollo en la Maestría en Desarrollo Organizacional de la Universidad EAFIT.

Algunas consideraciones:

- La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.
- La información obtenida con la entrevista será de uso exclusivo para este trabajo de investigación.
- La intervención del entrevistado será anónima en la consolidación de la información.
- La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.
- Al participar en este estudio, el entrevistado responderá con libertad y en sus términos las preguntas realizadas por el entrevistador. También podrá entregar información adicional que considere pertinente para el objeto de la investigación.
- Concedo que la entrevista sea grabada, lo cual se requiere para la labor de transcripción y análisis de la información.
- Este consentimiento es válido para todas las entrevistas relacionadas con el tema, pues en ocasiones se puede requerir más de una entrevista.

Nombre: _____

Firma: _____

CC: _____

¡Agradezco su sincera participación!