



Vigilada Mineducación

**IMPACTO DE LA NUEVA FORMA DE TRABAJO EN EL CONTEXTO POST
PANDEMIA SOBRE LAS EXPECTATIVAS LABORALES DEL PERSONAL
OPERATIVO DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE PEREIRA**

LUISA MARÍA GUTIÉRREZ JIMÉNEZ

Tesis de grado

Asesor

Catalina Giraldo Henao

UNIVERSIDAD EAFIT

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO ORGANIZACIONAL

IMPACTO DE LA NUEVA FORMA DE TRABAJO EN EL CONTEXTO POST PANDEMIA SOBRE LAS EXPECTATIVAS LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE PEREIRA.

Por: Luisa María Gutiérrez Jiménez

Resumen

Objetivo. Identificar el impacto de una nueva forma de trabajo en el contexto post pandemia sobre las expectativas laborales del personal operativo de una empresa industrial en la ciudad de Pereira. *Método:* Se realizará un estudio cualitativo, descriptivo de corte transversal. Los participantes deben ser personas que hayan trabajado en cargos de operarios y se abordarán a través de entrevistas semiestructuradas. *Resultados.* Los datos obtenidos permitieron comprender que los trabajadores de cargos operativos no son ajenos a las nuevas tendencias del trabajo y aunque ven estas tendencias ajenas a sus quehaceres laborales, ven oportunidades y virtudes que pueden aplicar a ellos eventualmente, desde las expectativas del trabajo remoto como lo es la flexibilización laboral y nuevas alternativas de espacios de trabajo. *Conclusiones.* Se evidencia una percepción de que las nuevas tendencias del trabajo son del interés de todos los tipos de trabajadores, pese a ser temas lejanos y distantes a los que puedan acceder, siendo un llamado a que las empresas empiecen a repensar las formas para adaptarse a cambios significativos en las tendencias del trabajo y garantizar los intereses de los colaboradores.

Palabras Clave: *Nuevas tendencias en el trabajo, teletrabajo, flexibilidad laboral, expectativas laborales*

En la actualidad, el entorno, la economía y una post pandemia, está llevando a que las empresas se replanteen la forma de trabajar, recurriendo al uso de herramientas tecnológicas, además de considerar las nuevas formas del trabajo. No obstante, estas tendencias se han aplicado satisfactoriamente a personal administrativo, con acceso y conocimiento tecnológico, olvidando la cobertura en cargos operativos. Con el fin de entender el impacto

de estas nuevas tendencias en el personal operativo y cómo puede afectar la percepción del trabajo tradicional se realiza este estudio.

Se debe partir, por consiguiente, de que el teletrabajo, la flexibilidad laboral, y el manejo de las TICs no son términos o métodos nuevos suscitados por la pandemia pero que se potencializaron a raíz de ella como alternativas para continuar con el trabajo en tiempos de crisis y cómo esto ha impactado hoy en día en las expectativas de los colaboradores para su futuro a la hora de conseguir un trabajo transformando completamente sus intereses. (García et al., 2021, Krylova et al., 2021).

Por consiguiente, es importante entender las nuevas tendencias del trabajo y sus impactos en los trabajadores, además de conocer los intereses de las diferentes generaciones de trabajadores para entender cuáles son las expectativas de cada colaborador y ser efectivos en los esfuerzos para garantizar un correcto compromiso con los trabajadores. (Frankiewicz, et al., 2020, Chertkovskaya et al., 2020, Wellinger 2021).

El contexto de la pandemia demostró que la forma de trabajar como era conocida anteriormente debía cambiar para dar continuidad al trabajo en tiempos en los que los encuentros presenciales no eran posibles debido a las cuarentenas causadas por el COVID-19. Ante esta realidad, el mundo laboral se vio forzado a modificar sus estilos tradicionales de trabajo frente a alternativas poco utilizadas con anterioridad, en los que era necesario flexibilizar la actividad laboral y permitir a las personas trabajar desde casa para que los trabajos continuaran en medio de una crisis de emergencia sanitaria (Ramos et al., 2020).

Un año y medio después de la emergencia sanitaria a nivel global, la forma de trabajo fue cambiando y el teletrabajo vino como una herramienta de flexibilización laboral que se queda por la buena acogida y múltiples ventajas que han encontrado los mismos trabajadores (Rodríguez, 2020). El impacto de esta forma de trabajar en las diferentes generaciones ha sido diferente y particular por cada generación, pero hay una cosa clara y es una fuerte tendencia en las nuevas generaciones por preferir lo digital y las bondades de un trabajo flexible en donde los horarios pasan a un segundo plano y la digitalización se vuelve clave en la nueva interacción social (Hernández, 2021).

Afortunadamente, el tema de trabajar desde la casa, también conocido como teletrabajo no era un tema desconocido y por el contrario se venía trabajando como alternativas de trabajo desde el siglo anterior, planteándose como una estrategia viable de flexibilización en el trabajo, con un impacto positivo, pero también con unos desafíos que atender (Agudo, 2014).

Entender las nuevas tendencias laborales del trabajo, su transformación a raíz de la pandemia y la acogida por parte de los trabajadores es importante para entender los desafíos que se vienen para el modelo de trabajo bajo un esquema tradicional, con presencialidad, poco impacto digital y las preferencias del personal. La pandemia ha contribuido en los cambios y mutaciones en el constructo mental de los participantes, impactando en la forma en cómo se interpreta la vida, en especial, el trabajo (Hernández, 2021).

Por lo anterior, este estudio respondió a la siguiente pregunta de investigación: *¿Cuál es el impacto de la nueva forma de trabajo en el contexto post pandemia sobre las expectativas laborales del personal operativo de una empresa industrial en la ciudad de Pereira?*

Objetivos

General

Identificar el impacto de una nueva forma de trabajo en el contexto post pandemia sobre las expectativas laborales del personal operativo de una empresa industrial en la ciudad de Pereira.

Específicos

- Identificar las ventajas y oportunidades laborales frente a las nuevas tendencias del trabajo.
- Identificar las expectativas laborales de los trabajadores según la generación
- Identificar los cambios en las expectativas laborales de los trabajadores después de la pandemia

Marco de referencias conceptuales

Expectativas laborales: una aproximación al estado del arte

El propósito del siguiente trabajo es entender el impacto que tiene la nueva forma de trabajar – acentuada por la pandemia – en las expectativas laborales de los empleados especialmente de cargos operativos. Es decir, se pretende entender si a causa de las nuevas tendencias del trabajo, los trabajadores operativos tienen interés de continuar en formas de trabajo tradicionales frecuentadas antes de pandemia, las implicaciones e impactos que esto tiene en los empleados y la relación de este con el trabajo frente a las nuevas alternativas y posibilidades de trabajo.

Para este fin se realizará el balance de los estudios encontrados relacionados a esta temática a partir de las siguientes categorías: propósito, referentes conceptuales y/o conceptos, tipo de estudio, participantes de investigación, instrumentos recolectores de información y análisis, diseño de la investigación, categorías, principales resultados y conclusiones.

Si bien dentro del trabajo de investigación realizado para la construcción del estado del arte, se evidencia que la temática a abordar no ha sido previamente realizada y por lo tanto no hay muchos estudios que puedan dar respuesta de forma absoluta. Ante esta situación se optó por identificar estudios relevantes a las nuevas formas de trabajo después del COVID-19 y expectativas laborales por generaciones, ya que específicamente por personal operativo no hay estudios realizados previamente.

Los problemas abordados bajo este eje temático están relacionados con identificar las expectativas de los empleados respecto a los beneficios laborales en tiempos de Covid-19 para el personal que desempeña trabajos operativos, entender los problemas y proyecciones de la empleabilidad en un periodo post pandémico (Rodríguez, 2020)., cómo se reconfigura el trabajo y se reorganiza el mismo para un futuro post pandémico (Naciones Unidas, 2020)., cuáles son las tendencias tecnológicas que apoyarían todos estos cambios (Chertkovskaya, et al., 2020)., los impactos de estos cambios en los diferentes sectores y empresas y la transformación acelerada del empleo, la recuperación del mismo, la dinámica de las nuevas

vacantes en oficios automatizables, la forma de teletrabajar durante y después de la pandemia (Bonilla, et al., 2021).

En cuanto a los propósitos de los estudios, se identifica una tendencia en entender los cambios que se han debido efectuar por causa de la pandemia al trabajo y cómo se tuvo que organizar el trabajo y la vida (Frankiewicz & Chamorro-Premuzic, 2020, Buitrago, 2020, Hernández, 2021). De acuerdo con Frankiewicz, B., & Chamorro-Premuzic, T. (2020). Es necesario entender las nuevas realidades del trabajo aceleradas por la pandemia, la tendencia de las empresas y las preferencias de los empleados, conocer 5 tendencias y oportunidades a considerar en un mundo donde la digitalización permite flexibilidad para aquellos que se encuentran en una posición privilegiada en la que pueden trabajar desde sus casas. Sin embargo, en el mundo surgen nuevas dificultades como combinar las tareas de casa con el trabajo, el cuidado de los niños, entre otros, lo cual hace que las nociones de trabajo y oficina antes conocidas se reconfiguren nuevamente tal como lo explica (Chertkovskaya, Et al., 2020).

La pandemia nos permite reconsiderar organizar las prioridades en la economía y en la sociedad, reflexionar en la nueva configuración del trabajo y producción y no tenemos alternativa para no hacerlo, ya que, el súbito entorno caótico de la pandemia ha creado un efecto que perturba la dinámica tradicional de los mercados. En este proceso, los hábitos de consumo de la sociedad cambiaron, los individuos tuvieron que orientarse hacia un estilo de vida más aislado. Estas medidas no sólo afectaron a la vida social, sino también a la economía de los países y del mundo entero. Diferenciar lo que ocurre en el contexto de la crisis sanitaria del impacto a más largo plazo, en el contexto de los esfuerzos de reactivación económica es necesario, ya que fueron muchos los entes impactados por las medidas adoptadas contra la pandemia a nivel mundial, desde el sector económico, cómo afectó a las personas, a las familias y a las empresas y cuál debe ser la respuesta para continuar con la nueva normalidad en la forma de trabajo, así como Weller (2020) aborda las tendencias de los mercados laborales, destrucción, generación y transformación de empleo.

En lo que corresponde a los conceptos utilizados, Wellinger (2021) se dedica a determinar el impacto de los programas de flexibilidad en el lugar de trabajo sobre importantes factores de los directivos y los empleados, como la satisfacción laboral, el compromiso, la motivación

de los empleados y la productividad de aquellos empleados que pasaron de trabajar en la oficina a hacerlo a distancia debido a la actual pandemia de COVID-19. Esto parte de la necesidad de ser flexibles a raíz de todas las restricciones de movilidad por causa de la pandemia, pero su impacto en las personas ha sido determinante para continuar bajo este modelo de trabajo. En consecuencia, se hace necesario entender la adaptación a nuevas destrezas laborales y a novedosas formas de responder a las responsabilidades cotidianas, obligándonos así a ser hábiles en el manejo tecnológico y a otras formas de socializar, y adquiriendo nuevas conductas, abordando teorías sobre el Home Office y/o teletrabajo, distanciamiento social y la virtualidad generalizada.

Los tipos de estudio desarrollados en su mayoría son descriptivos (Morales, 2012). La tendencia en el abordaje de los participantes es referida desde las empresas y las tendencias que las empresas deben abordar. Los instrumentos recolectores de información y análisis principalmente abordados fueron encuestas, bases de datos y estadísticas de entidades reconocidas a nivel global. Dentro de la búsqueda realizada se encontraron diseños de investigación por igual cualitativos como cuantitativos.

Finalmente, respecto a los principales hallazgos, Krylova et al., (2021) establece que la pandemia ha acelerado la transición a la economía digital, sin embargo, esto no aplica para todos los trabajos, ya que se deja muy en claro que los que pueden trabajar desde casa deben adquirir competencias digitales y aquellos que no pueden trabajar desde casa -como los trabajadores de la sanidad, los servicios de emergencia o la cadena de suministro de alimentos o incluso trabajos operativos- se han tomado decisiones difíciles sobre si ponerse en riesgo a sí mismo y a su familia al seguir trabajando, si es que tienen un trabajo al que volver o una opción diferente para elegir no volver. No obstante, pese a que la alteración de los lugares de trabajo ya se estaba produciendo mucho antes del COVID-19, la pandemia ha aumentado la necesidad de una acción a gran escala, informada y colaborativa, para preparar el futuro del trabajo.

Así mismo se plantea que en los sectores en los que el trabajo desde casa no es una opción, se necesitan inversiones para proteger a los trabajadores y los puestos de trabajo. Lo más urgente es dotar a los trabajadores de EPP (Elementos de Protección Personal), tal y como se desprende de un reciente estudio del Foro sobre empresas manufactureras, y posiblemente

replantear por completo los espacios de trabajo y esto a su vez implica que los empresarios deben afrontar retos como la recualificación, el desarrollo profesional y la adopción de técnicas, ya que, según lo explica Frankiewicz et al., (2020), no es de extrañar que muchas personas no deseen volver a la oficina a tiempo completo y, por extensión, verse obligados a vivir cerca de ella. 8 de cada 10 trabajadores quieren trabajar más a distancia para conseguir un balance de la vida laboral (ManpowerGroup, 2020). Sin duda, se conocen los beneficios de una plantilla ágil, híbrida y fluida desde hace tiempo, pero la pandemia marca la entrada formal a la personalización de la mano de obra y las preferencias del mismo talento.

Demirbaş, & Yorğun, (2020) plantean que la afectación del COVID-19 en las empresas industriales radica especialmente en los sistemas de producción y en las cadenas de suministro, lo cual genera un impacto negativo en un futuro próximo debido a los efectos de la epidemia de COVID-19 y a las posteriores medidas de cuarentena. Vale la pena preguntarse si están las empresas industriales preparadas para enfrentar los desafíos que trae el COVID-19 frente a las nuevas tendencias de trabajo y las preferencias que el talento está optando tomar.

En conclusión, Beylis et al., (2020) se refiere a que las nuevas tecnologías de la llamada Cuarta Revolución Industrial amenazan el potencial de la industrialización a gran escala de los países en desarrollo. En concreto, la introducción de nuevas tecnologías que ahorran mano de obra está reduciendo la importancia de los bajos salarios como determinante de la ventaja comparativa. En otras palabras, los costos laborales son cada vez menos importantes, mientras que la calidad, el tiempo reducido de comercialización, la innovación más rápida y las economías de escala son cada vez más relevantes. Hallward-Driemeier y Nayyar (2018) destacan los efectos potencialmente negativos de no adoptar nuevas tecnologías. Si los nuevos métodos de producción de bienes comercializados hacen que los bienes de mayor calidad tengan precios más bajos, es posible que la producción nacional que utiliza tecnologías más antiguas no pueda competir. Esto puede dar lugar a la creación de menos puestos de trabajo o incluso a la pérdida de estos. Por lo tanto, es posible que las empresas tengan que adoptar nuevas tecnologías solo para seguir siendo competitivas a nivel mundial (Hernández, 2020).

De acuerdo con investigaciones y encuestas preliminares, un porcentaje muy elevado de trabajadores querrían teletrabajar con mayor frecuencia, incluso después de que se hayan levantado las restricciones de distancia física, (Organización Internacional del Trabajo. Panorama Laboral, 2020). Frente a estas preferencias vale la pena preguntarse si todas las empresas están preparadas para brindar estas opciones.

Los problemas que se abordan bajo esta temática tienen como objetivo comprender las necesidades y expectativas laborales por generaciones ya que no hay estudios que se encarguen de referenciar las expectativas por tipos de cargos. Por esta razón los problemas que se abordan son el desarrollo y retención de los trabajadores, pertenecientes a la GENERACIÓN Z después del COVID, las expectativas de las personas jóvenes sobre su futuro laboral, el impacto de la pandemia y de las nuevas formas de trabajo en los *millennials*, los hábitos de comunicación, necesidades en el lugar del trabajo y expectativas de la generación z y finalmente las diferentes generaciones en el trabajo después de la pandemia (Díaz-Sarmiento, & Roncallo-Lafont, 2017).

Gonzales-Miranda, (2017), menciona que la realidad generacional de Colombia especialmente con la generación *millennial* en contraste con la realidad foránea (europea y americana) es muy diferente, ya que no existe un único tipo de millennial en Colombia.

Las condiciones económicas, culturales y sociales configuran un escenario en donde coexisten cuatro tipos de *millennials*... No se puede hablar de una generación de *millennials* sin especificar y aclarar las condiciones que repercuten en su actuar en la sociedad y, por lo mismo, la manera como se comportan en las organizaciones. (Gonzales-Miranda, 2017, pp. 40)

Tabla 3.4 ¿Quiénes son los *millennials* en Colombia?

Tipo de <i>millennial</i>	Edad	Género	Educación	Estrato socioeconómico	Estado civil	Tenencia de hijos
<i>Millennial</i> promedio	28	Mujeres	Técnico-tecnológico	Bajo y medio	Solteros	No
Tipo A	33	Hombres	Posgrado	Alto	Casados	No
Tipo B	30	Distribución equilibrada entre hombres y mujeres	Universidad	Medio	Casados - Unión libre	No
Tipo C	24		Técnico-tecnológico	Bajo y medio	Solteros	No
Tipo D	28	Mujeres	Secundaria media y técnico-tecnológico	Bajo	Casados - Unión libre	Sí

Fuente: Gonzales-Miranda, 2017, pp. 22.

Dentro de un contexto nacional, se observó que dentro de las expectativas laborales de los *Millennial*, el salario combinado con la estabilidad laboral, es un aspecto importante para los *millennials* colombianos y la práctica profesional es considerada la puerta de entrada para un vínculo duradero con la organización. La alta rotación se ve influenciada por el salario, la falta de tiempo libre como balance entre vida y trabajo, o proyectos educativos personales, pero es menos común de lo esperado. En comparación de los miembros de la generación X, tendrían menos intenciones de dejar la organización, sin embargo, son ellos quienes se sienten más empoderados que los miembros de la generación X. Adicionalmente, los entrevistados coinciden en la importancia del balance vida-trabajo y el tiempo libre y evidencia los contrastes entre el trabajo real y el trabajo idealizado. Los entrevistados señalan que es explícitamente importante este factor y se debe garantizar este balance. (Gonzales-Miranda, 2017, pp. 31-41).

Tabla 3.7 Resumen de las diferencias de actitudes y comportamientos en el trabajo

Tipo de <i>millennial</i>	Intenciones de dejar la organización	Entrega de retroalimentación supervisor	Empoderamiento comportamental	Empoderamiento psicológico: autodeterminación	Influencia positiva del trabajo en la familia
<i>Millennials</i> promedio	Menores que la generación X	N. D.	N. D.	Mayores que la generación X	N. D.
Tipo A	N. D.	N. D.	Menor que del tipo C	N. D.	Mayor que del tipo D
Tipo B	N. D.	Mayor que del tipo C	Menor que del tipo C	N. D.	Mayor que del tipo D
Tipo C	Menores que del tipo D	Menor que del tipo B	Mayor que los tipos A y B	N. D.	Mayor que del tipo D
Tipo D	Mayores que del tipo C	Menor que del tipo B	N. D.	N. D.	Menor que los tipos A, B y C

N. D.: No se encontraron diferencias o estas fueron triviales.

Fuente: Gonzales-Miranda, 2017, pp. 40.

Por otro lado, el estudio realizado por Mohoraa et. (2020) tiene el propósito de encontrar soluciones para la integración de los trabajadores de varias generaciones, centrándose en la integración laboral de los nativos digitales. La investigación tenía dos secciones, la primera centrada en la identificación de herramientas blandas para una mejor cooperación intergeneracional y la segunda centrada en la definición de espacios de trabajo adecuados para una mejor cooperación intergeneracional.

Lo anterior se contrasta con un estudio que examina específicamente a los miembros mayores de la Generación Z, de entre 18 y 24 años, que actualmente forman parte de la población laboral activa. El estudio liderado por Janssen (2020) da una idea de cómo los hábitos de comunicación personal de la Generación Z están influyendo en sus expectativas de comunicación empresarial y cómo contribuye en la permanencia de la compañía.

Por otro lado, Laskowska, & Laskowski (2021) se dedica a identificar las expectativas de los jóvenes respecto a sus futuros trabajos y su desarrollo profesional tras el brote de la pandemia de SARS-CoV-2 en Polonia. Todo este material es insumo para identificar los desafíos

principales a los que se enfrentan las empresas después de la configuración de una nueva forma de trabajo frente a las diferentes generaciones.

En lo que corresponde a los marcos de referencia importantes para tener en cuenta, se debe hablar de la generación Y, sus expectativas, trabajo y crecimiento profesional, relación con la compañía y mercado laboral, además de abordar temas como acuerdos de flexibilización laboral, salud mental, bienestar y productividad. (Segura, & García, 2010).

En su mayoría los estudios consultados fueron descriptivos y correlacionales y los participantes de investigación son los trabajadores pertenecientes a la generación Y y Z. Entre los resultados más relevantes, se concluye que a los encuestados por Laskowska & Laskowski (2021), un trabajo debe conllevar un salario decente que les permita llevar una vida próspera y dedicarse a sus aficiones. El buen ambiente de trabajo y la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar son más importantes que los ascensos y la carrera clásica. La mayoría de las personas ven en la apertura de su propio negocio y en el autoempleo esos fines. Por otro lado, los estudiantes (generación Z) trabajan sobre todo para ganar dinero y poder financiar sus intereses. (Jayathilake, et al., 2021). Es una ventaja adicional si el trabajo puede ser una fuente de satisfacción y les motiva a seguir creciendo. La gran mayoría de los estudiantes valora la vida familiar, el contacto con los amigos y el entretenimiento por encima del trabajo. Consideran que la posibilidad de lograr un equilibrio entre la vida laboral y la personal es un factor increíblemente importante a la hora de elegir un empleador. Al igual que la mayoría de los representantes de la Generación Y, la Generación Z no expresan mucho apego al lugar de trabajo, por lo que más de la mitad de ellos declaran estar dispuestos a irse definitivamente al extranjero para cambiar su trabajo por otro mejor. Se puede observar fácilmente que la actitud de los estudiantes hacia el trabajo presentada anteriormente coincide al 100% con las tendencias prepandémicas observadas tanto en la literatura polaca como en la internacional sobre el tema. (Mohoraa, et al., 2020).

Por otro lado, de acuerdo con Jayathilake (2021), las empresas para ser más atractivas para la generación Z deben enfocarse más en las personas y el planeta, poniendo el bienestar de sus clientes, empleados y el medio ambiente por encima de los beneficios. Para que esta generación se sienta identificada, los líderes empresariales tendrán que demostrar su compromiso con la justicia social, el bienestar social y el cambio climático. La transparencia,

la responsabilidad y la confianza serán la clave para ganar con esta generación. De hecho, parece que mientras que el capitalismo de los accionistas fue recompensado en el pasado, bien podría ser el capitalismo de las partes interesadas el que traiga el éxito en la "nueva normalidad".

Nuevas tendencias del trabajo

América Latina y el Caribe:

...Se enfrenta a un futuro en el que el sector servicios continuará su expansión y será la principal fuente de creación de empleo. La aparición de nuevas tecnologías que ahorran mano de obra en el sector manufacturero contribuirá a profundizar y acelerar esta tendencia. Al mismo tiempo, la crisis de COVID-19 pone de relieve la heterogeneidad de este sector, ofreciendo perspectivas alentadoras de crecimiento para actividades que pueden operar de forma remota, al tiempo que amenaza a aquellas que dependen en gran medida del contacto personal.

(Beylis et. Al, 2020, pp 3-4)

Así mismo, se demuestra una fuerte tendencia del trabajo a la servificación incluso en el sector industria en América Latina y el Caribe. Es decir, parte de las nuevas tendencias del trabajo se traducen a que el sector productivo de servicios sea más popular y se convierta en la mayor fuente de empleo con una tendencia a que las empresas manufactureras integren más servicios en su producción además de vender y exportar servicios como actividades integradas. (Beylis et. Al, 2020, pp 49-50).

Lo anterior deja en claro como la pandemia y sus efectos en las actividades productivas han afectado más unos sectores que otros cuestionando el futuro del trabajo. Esto ha llevado a que la Organización Internacional del Trabajo se pregunte si estas disrupciones o alteraciones en la producción llevará a que se intensifiquen procesos de mayor digitalización y automatización de la producción, afectando al empleo. (Organización Internacional del Trabajo. Panorama Laboral. 2020)

No es desconocido, como la pandemia del COVID-19 ha traído cambios tan acelerados, los cuales han impactado la vida en todo el sentido incluyendo la forma en cómo hoy se concibe el trabajo. La revolución digital que venía en una incorporación paulatina tomó celeridad a causa de la pandemia, adelantando años de transformación digital en el mundo del trabajo e impactando fuertemente la gestión del talento humano, en formas que no se habían previsto antes. Se necesitó una pandemia para acelerar realmente esta tendencia y transformar la forma en que la mayoría de las personas trabajan día a día, aprovechando estos aspectos fundamentales de la tecnología para mejorar la calidad de vida y cambiar drásticamente la forma en que abordamos los trabajos y las carreras, tal vez para siempre. (Frankiewicz, Chamorro-Premuzic, 2020).

Naciones Unidas (2020) hace referencia a que “se han acelerado ciertas tendencias, en particular la digitalización y el trabajo a distancia, haciendo del futuro del trabajo un futuro prometedor de mayor flexibilidad y sostenibilidad”. Por consiguiente, las herramientas digitales, la posibilidad de trabajar desde la casa y la tendencia – cada vez más frecuente – de trabajos dedicados al sector servicio, han implicado una transformación en los procesos administrativos e intercambios comerciales pues “es evidente que la tecnología y la vida virtual es obligada en casi todos los aspectos necesarios a la humanidad” (Hernández, 2021). Lo cual afecta, a las culturas y formas comportamentales del ser humano en diferentes áreas de su vida incluyendo la laboral.

Los desafíos de la pandemia nos han obligado a reinventarnos y convertir la crisis en grandes oportunidades, como lo explica Buitrago, (2020): “Una de las situaciones más claras de estos cambios son las relaciones laborales y el cumplimiento de las obligaciones... las cuales... ya no pueden cumplirse en el lugar de trabajo, sino de manera remota, producto de la pandemia”. Es por lo anterior que el trabajo remoto y el teletrabajo se han convertido en tendencias importantes para los desafíos que han impuesto la pandemia y continuar con una dinámica de trabajo.

El teletrabajo vino para quedarse

Si bien hemos entendido que la pandemia aceleró la forma de teletrabajar, no es una práctica nueva diseñada exclusivamente para dar respuesta a los desafíos presentados en medio de la pandemia. Rodríguez, (2021) se refiere al teletrabajo como:

No es una idea reciente, en el año 1973, Jack Nilles en medio de la crisis del petróleo propuso “llevar el trabajo al trabajador”, con cual creó el concepto de “Telecommuting” (Ministerio TIC Colombia, 2016). Luego empezaron a constituirse los avances tecnológicos que incluían las transferencias de archivos, para contar posteriormente con la World Wide Web, y con el fortalecimiento del internet en la década de los noventa. Ya en 2001 como consecuencia de los atentados a las Torres Gemelas en Nueva York, las compañías optaron por implementar el teletrabajo, logrando resultados positivos. (pp 5).

En este sentido, se ve el teletrabajo como una alternativa para trabajar a distancia como solución a actos terroristas y en un esfuerzo por dar continuidad a la economía. Buira (2012), define el teletrabajo como “Aquel trabajo que se realiza a distancia y con la colaboración de las modernas tecnologías de la comunicación... Y que implica la utilización de equipos informáticos... para el cumplimiento de las actividades”. Buira (2012), defiende que este concepto relaciona la forma de trabajar ligada a los avances tecnológicos que hoy en día son posibles gracias al desarrollo del internet 2.0.

Por otro lado, Havriluk (2010), defiende que el ejercicio de teletrabajar es hacer uso de las Tecnologías de la Información (TIC) en el desarrollo de las actividades a la distancia de la localización de su trabajo, es decir, la persona trabaja lejos de la empresa para la cual labora y no solo se limita a hacer uso diario de las TIC dentro de su trabajo habitual en un entorno eventual de oficina.

Este concepto era muy desconocido en un contexto pre pandémico, en el que el interés por el teletrabajo estaba creciendo entre los trabajadores, los empresarios, los planificadores de transporte, las comunidades, la industria de las telecomunicaciones, entre otros, sin embargo,

su concepto era muy ambiguo y poco entendible en un contexto laboral, ya que surgía la pregunta si era posible trabajar en un entorno diferente a la oficina. Los niveles reales de teletrabajo, si bien se popularizaban, aumentaban lentamente, y su futuro dependía de que los empresarios ofrecieran oportunidades de teletrabajar, con la limitante de que el concepto no era muy popular entre ellos. (Handy, & Mokhtarian, 1996).

No obstante, Hoy en día a raíz de los aislamientos físicos y cuarentenas obligatorias causadas en el 2020 a raíz de la crisis sanitaria por el COVID-19, el teletrabajo se convirtió en una forma ideal para continuar con actividades laborales y minimizar el impacto en la productividad para dar continuidad en la actividad laboral. La Organización Internacional del Trabajo. (2020), documenta como antes de la pandemia solo una fracción de la fuerza laboral trabajaba ocasionalmente desde casa. Dinamarca lideraba las listas con un 30% de empleados teletrabajando en el hogar y/o tenían un trabajo móvil combinado, Estados Unidos un 20%, los países bajos y Suecia un 10 y solo un 1,6% en Argentina, quien representaba el mayor porcentaje en América Latina a raíz de la crisis económica del 2002 que se empezó a implementar ese modelo.

Lo cierto es, que, si bien el teletrabajo ya traía su historia antes de la pandemia, su utilidad se potencializó y se constituyó en una tendencia de trabajo, ya que a raíz de su concepto se deriva el de flexibilidad laboral como respuesta a la crisis vivida por el Covid-19. Su auge lo popularizó los accesos y facilidades digitales como avances de las tecnologías de la información a la necesidad imperiosa de ser más competitivos y productivos, ya que en esta oportunidad el hombre regresa a casa no precisamente desempleado, sino pudiendo trabajar. Bajo este concepto, no hay exhibición de señales de autoridad, no hay un código de vestimenta, no se cuentan con oficinas amplias o con todo lo que se contaba en un esquema tradicional, las cuales podían ser fuentes de motivación o reconocimiento. Ahora, las organizaciones deben trabajar en proporcionar estas necesidades bajo una modalidad virtual exaltando los beneficios y comodidades del trabajo desde la casa. (Martinez, 2012).

“El teletrabajo, es una aplicación de las telemáticas a entornos empresariales, el mismo implica la relación laboral por cuanto propia o por cuanto ajena, considerando de igual forma el contrato de trabajo a domicilio donde la prestación de la actividad

se realiza en el domicilio del trabajador o en el lugar libremente elegido por éste, sin vigilancia del empresario y utilizando medios telemáticos proporcionados mayormente por la empresa contratante. En este sentido, el teletrabajo posibilita enviar el trabajo al trabajador; de igual forma, esta modalidad admite la práctica de una amplia gama de actividades profesionales que pueden realizarse a tiempo completo o parcial.” (Escalante y otros, 2006, pp 97).

Lo interesante de esta definición es que es la más completa al definir los aspectos que contemplan al teletrabajo: distancia, uso de las TIC, tiempo, profesiones y trabajo, no obstante, lo valioso es como plantea el hecho de que el trabajo es quien va al trabajador y no el trabajador al trabajo planteándose las maneras tradicionales de trabajar (Havriluk, 2010).

En un contexto colombiano, el teletrabajo es regulado por la ley 1221 de 2008, por la cual se establecen normas para regular y promover el teletrabajo, esta se define como:

La forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación – TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

El teletrabajo dentro de la ley 1221 de 2008 se puede manifestar en 3 formas diferentes: 1. Autónomos, aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, y se caracterizan por trabajar siempre siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones. 2. Móviles, son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las Tecnologías de la Información y la comunicación, en dispositivos móviles. 3. Suplementarios, son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.

Adicionalmente, surge un nuevo concepto que es el de trabajo en casa regulado por la Ley 2088 de 2021, por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones. El objetivo de esta ley es regular la habilitación de trabajo en casa como una forma de prestación del servicio en situaciones ocasionales, excepcionales o especiales, suscitadas en primera instancia como respuesta a la pandemia del COVID-19 dentro de los casos que se presenten en el marco de una relación laboral, legal y reglamentaria sin que implique una variación de las condiciones laborales establecidas o pactadas al inicio de la relación laboral.

Según la Ley 2088 de 2021, se entiende como trabajo en casa:

La habilitación al servidor público o trabajador del sector privado para desempeñar transitoriamente sus funciones o actividades laborales por fuera del sitio donde habitualmente las realiza, sin modificar la naturaleza del contrato o relación laboral, o legal y reglamentaria respectiva, ni tampoco desmejorar las condiciones del contrato laboral, cuando se presenten circunstancias ocasionales, excepcionales o especiales que impidan que el trabajador pueda realizar sus funciones en su lugar de trabajo, privilegiando el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Por otro lado se encuentra la Ley 2121 del 2021 la cual tiene por objeto:

Crear una nueva forma de ejecución del contrato de trabajo, denominada trabajo remoto, la cual será pactada de manera voluntaria por las partes y podrá ser desarrollada a través de las tecnologías existentes y nuevas, u otros medios y mecanismos que permitan ejercer la labor contratada de manera remota. Esta nueva forma de ejecución del contrato de trabajo se efectuará de manera remota en su totalidad e implica una vinculación laboral con el reconocimiento de los derechos y garantías derivadas de un contrato de trabajo.

Para efectos de esta ley se entiende como trabajo remoto a la forma de ejecución del contrato de trabajo de principio a fin de toda la relación laboral, mediante el uso de tecnologías de la

información y las telecomunicaciones u otro medio o mecanismo, donde el empleador y trabajador, no interactúan físicamente a lo largo de la vinculación contractual.

Esta forma de trabajo no se limita al trabajo que se puede realizar mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, medios informáticos o análogos, sino que se extiende a cualquier tipo de trabajo o labor que no requiera la presencia física del trabajador o funcionario en las instalaciones de la empresa o entidad. Los dos nuevos conceptos, comparten en esencia el espíritu de teletrabajo entendido por la academia, sin embargo se da un concepto legislativo aplicable para Colombia.

Lo cierto es que el teletrabajo fue un pilar importante para continuar con la actividad laboral en un momento de crisis por el virus COVID-19 y que se queda de aquí en adelante transformando la forma de trabajo. Ahora ese concepto abstracto ya tiene una forma, la cual resulta ser muy atractiva tanto para empleados como para empleadores y se queda en la dinámica de trabajo después de la pandemia. Adicionalmente, se ha logrado comprobar como esta modalidad de trabajo, tienen beneficios que impactan no solo al trabajador por los ahorros en tiempos, comodidades en la casa, flexibilidad laboral, entre otros, como para la organización al percibir un aumento en la productividad y en la calidad, una reducción de costos, los objetivos se alcanzan con efectividad y se disminuye el absentismo laboral. (Moreno, 2014).

Bien decía Hughson,& Goodman, (1986), cuando aún el teletrabajo no se entendía, que implementar esta modalidad de trabajo traía beneficios y se dedicaron a comprobarlos en la compañía y para los trabajadores.

Ante la pregunta si el teletrabajo era exitoso para implementar, los encuestados respondieron que incrementó su productividad, moral y calidad señalando tres razones para explicar la mejora de la productividad del teletrabajo. La primera razón es que los teletrabajadores fuera de horario trabajaban más horas por el mismo salario. La segunda razón es que aportaban más capacidad de análisis a su trabajo y, por tanto, podían hacer más trabajo. La tercera explicación es que se podía hacer mantenimiento del computador en horas diferentes a las laborales. Por otro lado, frente al beneficio de mantener la calidad de trabajar desde casa, los encuestados señalaban que, al haber menos distracciones en casa los empleados eran menos

propensos a cometer errores, lo que aumentaba la calidad de su producción. Por último, frente al beneficio de la moral, los encuestados afirman que la moral aumentó porque los encuestados parecen considerar que los trabajadores que teletrabajan tienen menos frustraciones, quizá por el mayor control que tienen sobre cómo y cuándo trabajar. (Hughson & Goodman, 1986).

No obstante, los beneficios en un contexto actual no distan mucho de los referidos por Hughson & Goodman. Actualmente los beneficios que trae el teletrabajo es que mejora el rendimiento y la productividad, coincidiendo con lo pronosticado en 1986. Reduce los costes de funcionamiento tanto para los empresarios como para los empleados al reducir gastos de inmuebles, mantenimiento de oficinas, suministros de oficina y otros gastos generales mientras que los empleados se ven afectados positivamente por el ahorro de costos de transporte y ropa. Y se proporciona una mayor satisfacción en el trabajo, ya que las personas disfrutan de más libertad y más productivas cuando trabajan desde casa, lo que contribuye a una flexibilidad laboral entre el trabajo, la vida y las familias (especialmente para las mujeres). (Ameer et al., 2021).

Pese a que son múltiples los beneficios de teletrabajar, en un contexto post pandémico, en el que las personas no estaban preparadas para asumir esta dinámica de trabajo, se han levantado desafíos que se deben atender y son alertas para el futuro de esta tendencia de trabajo. Los mayores desafíos que representan el teletrabajo hoy en día es que se presentan riesgos para la salud relacionados con el teletrabajo. La mayor parte de los trabajos que pueden realizarse fuera de las instalaciones del empleador requiere contemplar ubicaciones y mínimas condiciones para garantizar la salud de los colaboradores y evitar un deterioro en el tiempo en dos grandes aspectos: físicos y psicológicos.

En los temas de cuidado físico, se ha demostrado ampliamente que el uso de computadores personales en el trabajo, especialmente si se realiza en puestos de trabajo no ergonómicos, aumenta el riesgo de trastornos musculoesqueléticos. En los temas de cuidado psicológico, los principales problemas mentales relacionados con la experiencia del teletrabajo son los trastornos del sueño y el estrés laboral (Buomprisco, et al., 2021).

Adicionalmente, se atribuyen desafíos como induce al aislamiento social, ya que el trabajo en casa puede privar a los empleados de importantes actividades de colaboración que se producen durante las reuniones sociales. Además, los beneficios de compartir ideas innovadoras y espacios de esparcimiento que fomenten la creatividad para la resolución de problemas disminuyen. Las cuestiones técnicas es uno de los principales problemas del teletrabajo, ya que, un fallo en las herramientas de colaboración y el hardware perjudicaría el desarrollo natural del ejercicio de trabajo. Para finalizar, un desafío que requiere de entidades políticas para desarrollar soluciones es la falta de política de teletrabajo. Los gobiernos aún se encuentran insípidos en dar una estructura y reglamentación de las condiciones de trabajo y las organizaciones aun no visualizan las implicaciones y alcances de esta modalidad de trabajo (Ameer et al., 2021).

Frente a estas realidades, se hace necesario entender la ventajas y desventajas que presenta esta modalidad de trabajo en los trabajadores y trabajar por minimizar los desafíos en el futuro y potencializar los beneficios tanto en el personal como en para la compañía.

Expectativas laborales según la generación

¿Qué entendemos por una generación? Se puede denominar una calificación que se otorga a las personas que comparten ciertas afinidades, experiencias de vida, rango de edad, experiencias socioculturales en común, las cuales implican que tengan una actitud frente a la vida, en un comportamiento y en unos valores que los hace diferentes de otra generación. (Segura y García, 2010).

Howe y Strauss (2000) establecen que, para definir la naturaleza de una generación, se deben considerar aspectos más allá de la fecha de nacimiento como: Primero, tener una percepción de pertenencia a unas ciertas vivencias. Segundo, tener creencias y conductas comunes frente a la vida, la familia, la carrera profesional, es decir, que compartan cosmovisiones similares frente a como perciben la vida y tercero, que compartan y vivan hechos históricos en común, que se unifiquen en el cambio de tendencias y en sus fases formativas en el transcurso de su

vida. Cuando se tiene en cuenta los atributos anteriormente mencionados, se puede identificar de una manera más adecuada las generaciones.

Ahora bien, entendiendo las diferencias generacionales se puede llegar a un entendimiento a profundidad de necesidades y expectativas de las diferentes generaciones que convergen en un mismo sitio de trabajo. Es esa misma diversidad generacional la que representa un reto para las organizaciones, en el sentido de que se vuelve más complejo entender y desarrollar acciones internas que den respuesta a esas necesidades y expectativas laborales, lo que hace necesario hacer una caracterización de las generaciones en aspectos como actitud hacia el trabajo, motivadores y preferencias de educación. (Díaz-Sarmiento et al., 2017).

A la luz de Blázquez et al., (2016). Evolución del concepto de Procesos Organizacionales, se pretenden explicar las diferentes generaciones, desde los Baby Boomers hasta los milenillas:

Los Baby Boomers, es la generación nacida después de la segunda guerra mundial. Hoy en día se están retirando de las organizaciones y dando el paso a las nuevas generaciones a asumir el liderazgo. Su proyecto de vida y mentalidad es buscar estabilidad para crecer en su lugar de trabajo, se caracterizan por ser leales a sus empleadores, dedicados y adictos al trabajo y que aceptan dirección, Adams 1998; Eisner 2005; Beutell y Wittig-Berman 2008, se refieren a que tienen grandes habilidades sociales y son excelentes creadores de redes, pero carecen de habilidades técnicas. (Bejtkovský,2016).

La generación que continúa es la Generación X. Esta generación se caracteriza por ser escéptica y han tenido que adaptarse a los cambios significativos tecnológicos. La vida familiar ha sufrido transformaciones al modelo de familia tradicional, las mujeres se han vinculado al mercado laboral, tienen hogares separados, y hoy en día se encuentran ingresando a puestos gerenciales. Según Bejtkovský, (2016), “los Xers valoran más el equilibrio entre la vida laboral y la personal, las oportunidades de crecimiento y las relaciones laborales positivas... les gusta la libertad y el margen de maniobra. Y; les gusta la libertad y el espacio para crecer”. (Eisner 2005; Beutell y Wittig-Berman 2008; Shen Kian, Wan Yusoff y Rajah 2013; Wan Yusoff y Shen Kian 2013) Su motivación se enmarca por los valores coherentes, dominan la tecnología y se caracterizan por ser independientes.

Continúa la Generación Y o también conocidos como *millennials*. Rozlana, N. Z. A., & Subramaniama, (2021). Se refiere a esta generación como los hijos de los Baby Boomers y ha estado marcada significativamente por el internet, Google y se les conoce como Nativos digitales. A esta generación la caracteriza no creer en las instituciones y valorar a las personas, valoran la diversidad en todas sus formas, y tener un sentido de responsabilidad social, cuidado del medio ambiente y de la justicia. Los millennials valoran el control sobre sus acuerdos laborales más que cualquier otra generación. (Smola y Sutton 2002; Eisner 2005; Morrison, Erickson y Dychtwald 2006; Shaw y Fairhurst 2008; Cugin 2012; Shen Kian, Wan Yusoff y Rajah 2013; Wan Yusoff y Shen Kian 2013) dicen lo siguiente de esta generación: los millennials están "conectados" las 24 horas del día; el trabajo es solo una prioridad, no lo más importante; prefieren menos normas y burocracia; prefieren la apertura y la transparencia; tienen un estilo de gestión inclusivo con enfoque al trabajo en equipo, esperan ser empoderados; quieren retroalimentación diaria y están sedientos de nuevos retos, oportunidades y ser llevados al límite; quieren educación y desarrollo, pero tiene que ser relevante, interactiva, personalizada y entretenida; quieren un clima de trabajo positivo; son positivos, educados y enérgicos.

Y para finalizar, se encuentra la Generación Z que apenas se encuentran incorporando a la vida laboral. Esta generación no conoce el mundo sin un computador, teléfono, Internet o cualquier aparato electrónico, pueden tener una vida paralela virtual a su vida real, ya que para ellos ambos mundos se complementan. El acceso a las aplicaciones, a todo tipo de datos y a la comunicación con otras personas desde cualquier lugar y en cualquier momento no es un problema para ellos, además la mayoría de los representantes de la generación "Z" no pueden imaginar su vida sin las nuevas tecnologías, a las que están conectados las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta generación tiene afectada su capacidad de comunicación verbal y el de establecer relaciones interpersonales, por la alta exposición a las plataformas digitales. A menudo destacan que son adictos a ella. Además, muchos investigadores señalan que los jóvenes, al vivir en línea, deterioran su capacidad de comunicación verbal y de establecer relaciones interpersonales (Laskowska, et al., 2021).

Lo anteriormente explicado demuestra como la diversidad generacional se encuentra inmersa en un mismo lugar de trabajo, lo cual representa un reto para las organizaciones entender las

necesidades y trabajar en las expectativas laborales. Con lo anterior, se evidencia que las expectativas laborales varían conforme a los intereses, experiencias y vivencias vidas por cada generación y por consiguiente, lo que buscan y sus intereses en tiempos de pandemia no serán los mismos. Diaz-Sarmiento (2017)., dice que:

La brecha generacional actual cada vez es más grande en las empresas, encontrándose diferencias de edades que superan los 20 años en algunos casos, lo cual representa un gran reto para las organizaciones ya que esta diferencia impacta aspectos como comunicación, uso de la tecnología, motivación, reclutamiento, incentivos, entre otros. Cada vez más se hace necesario desde las organizaciones entender la colaboración intergeneracional y el futuro del trabajo. Las diferentes generaciones en un equipo de trabajo deben aprender a valorar sus diferencias y potenciar sus fortalezas, aún más en tiempos después de pandemia en donde la estructura del trabajo ha cambiado y son las nuevas generaciones las que están empoderadas de enseñar sobre los avances y tecnologías digitales. Ambos son contemporáneos y significativos para lo que está por venir. El trabajo en un equipo u organización multigeneracional. (Mohoraa, et al., 2020).

Mohoraa et al., (2020) hace una investigación sobre las diferentes generaciones en un escenario de trabajo después de la pandemia. Dentro de los resultados valiosos que se obtuvieron, se destacó que la motivación para el trabajo tiene diferencias más significativas entre las generaciones en cuanto a la orientación del comportamiento hacia las "tareas" y el "relax", es decir, las generaciones jóvenes tienden a ser más relajadas, creativas, inconformistas, orientadas a la diversión y las generaciones mayores tienden a ser conservadoras, rígidas y dominantes. Adicionalmente se evidencian diferencias significativas en los medios de comunicación a distancia y las modalidades de planificación y organización de las actividades/tareas. La generación joven se caracteriza por la relajación, el pensamiento desestructurado, y la atención a corto plazo. La generación "vieja" se considera que planifica y organiza las actividades de forma responsable, centrada y coherente. En este aspecto, tiene mucha similitud a los *millennials*, ya que proviene del hecho de que son empleados acostumbrados a organizar el trabajo por sus experiencias laborales.

Tabla 1.0 Resumen de la caracterización generacional

Generaciones	Rol en la organización	Proyecto de vida	Características
Baby Boomers	Están de salida	Estabilidad en su lugar de trabajo	Leales a sus empleadores Adictos al trabajo Excelentes habilidades sociales Carecen de habilidades técnicas
Generación X	Están asumiendo roles gerenciales	Equilibrio entre vida - trabajo Oportunidades de crecimiento Positivas relaciones laborales	Se han adaptado a los cambios tecnológicos Les gusta la libertad y el margen de maniobra Son independientes
Generación Y o Millennials	Nuevos líderes	Tener el control sobre su trabajo, ser empoderados y asumir nuevos retos Quieren educación y desarrollo profesional	Se les conoce como nativos digitales No creen en las instituciones Valoran la diversidad Sentido de responsabilidad social y ambiental
Generación Z	Iniciando su vida laboral	Interacción digital, continuar llevando su vida digital paralela a su vida real aún en entornos laborales	No conciben el mundo sin tecnología Se encuentran conectados 24/7

Fuente: Elaboración propia basados en los autores mencionados con anterioridad.

Método

Tipo de estudio

El presente estudio se caracterizó por desarrollar un tipo de análisis de datos cualitativo, en la medida en que se “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.” (Hernández, 2010, p.5) Tal acercamiento, tiene como propósito elaborar tipologías que se relacionen con los resultados de la investigación y puedan permitir llegar a conclusiones relevantes (Bruyne, 1974). El tipo de investigación será descriptiva, ya que pretende caracterizar el estudio con los rasgos más peculiares a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento (Morales 2012). Así mismo, el estudio fue transversal dado que se toma una única recolección de información en el tiempo.

El tipo de diseño fue un estudio de caso pues es necesario recoger información acerca de la situación, las experiencias, las variables del entorno, las cuales permiten determinar las características específicas de lo estudiado (Morales, 2012).

Sujetos

Los participantes de esta investigación fueron personas que ocuparon cargos de nivel operativo durante la pandemia, pertenecientes a las generaciones Y “*millennials*” y Z por su exposición a transformaciones digitales y uso del internet. Para este estudio no se hace distinción de sexo, edad, clase social, estudios o rasgos de personalidad entre otros.

Instrumento

La recolección de la información se realizó a través de *entrevistas semi-estructuradas* teniendo en cuenta las siguientes categorías de rastreo y posterior análisis: *Ventajas y oportunidades laborales frente a las nuevas tendencias del trabajo, Expectativas laborales de los trabajadores según la generación, Cambios en las expectativas laborales de los trabajadores después de la pandemia*

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

Objetivos específicos	Categorías de rastreo / análisis de datos
Identificar las ventajas y oportunidades laborales frente a las nuevas tendencias del trabajo.	Ventajas y oportunidades laborales frente a las nuevas tendencias del trabajo.
Identificar las expectativas laborales de los trabajadores según la generación	Expectativas laborales de los trabajadores según la generación
Identificar los cambios en las expectativas laborales de los trabajadores después de la pandemia	Cambios en las expectativas laborales de los trabajadores después de la pandemia

Procedimiento

La investigación se compuso de tres fases. La primera fase, era la fase de contextualización teórica para validar que el tema sea vigente, pertinente y no haya sido investigado con anterioridad, es decir, se estableció el estado del arte y posteriormente el marco teórico para validar el sustento científico previo en torno al problema.

La segunda fase se compuso del trabajo de campo, en el cual se recolectó la información de datos a través de entrevistas a los participantes.

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA (años)	1	1	4	0,5	1	0,4	1	0,4
NIVEL EDUCATIVO	Bachiller	Bachiller	Bachiller	Técnico	Bachiller	Tecnólogo	Bachiller	Tecnólogo

Los datos se obtuvieron de la aplicación de entrevistas a profundidad. Así pues, se contó con la participación de 3 mujeres y 5 hombres, cuyas edades oscilaban entre los 22 y 38 años, lo que permite identificar un grupo de personas ubicadas en la edad productiva laboral promedio del país. Todos son operarios de una empresa industrial de Pereira, y coincidió que ninguno han tenido la oportunidad de trabajar bajo la modalidad de teletrabajo con anterioridad.

La antigüedad en la empresa de los participantes, oscilaban entre 3 meses y 4 años en la compañía. Entre los participantes, predominaban bachilleres, pero también se encuentran técnicos y tecnólogos. Uno de ellos está estudiando su carrera profesional en Administración de Empresas.

Ventajas y oportunidades laborales frente a las nuevas tendencias del trabajo

Es una tendencia de la investigación que se entiende el teletrabajo como una forma de llevar el trabajo a la casa, es decir, no es el trabajador quien se dirige al trabajo, sino que es la forma práctica de llevarse el trabajo a lugares distantes de las oficinas (primordialmente la casa) con facilidades de hacer actividades alternas a trabajar, tener un acercamiento a la familia con un riesgo grande de entrar en una zona de comodidad y sedentarismo que genera preocupación.

Una de las razones principales por las que se optan por esta modalidad de trabajo ha sido por la búsqueda de un equilibrio de vida y trabajo (vida laboral y la vida personal). Se afirma que el teletrabajo permite que muchas personas continúen trabajando desde sus casas cerca a sus familias, la pandemia del COVID-19 y la tecnología es lo que lo ha potencializado, tal como lo refiere Ramos et al. (2020) al decir que el uso de las tecnologías de la información y

comunicación ha hecho posible continuar con el contacto entre colegas. Así no lo hizo saber el participante 3 en la investigación cuando dice que:

“Yo creo que lo que se pueda hacer por teletrabajo es perfecto, además que la persona puede estar cerca de su casa, tener otro ambiente, puede incluso no llegar a estresarse porque usted sabe que en el trabajo uno siempre se estresa y por ese lado es muy positivo.”

En esa misma línea, vemos que el teletrabajo tiene una aceptación generalizada frente a sus ventajas, así lo demuestra el participante 8 cuando afirma que: *“...Se puede estar más cómodo, trabajar en ropa más cómoda, se puede trabajar un poco más disperso en ciertos momentos.”*

Adicionalmente se confirma que las personas encuentran como ventaja el equilibrio que permite el teletrabajo en la balance trabajo y vida personal, para lo cual el participante 6 afirma que:

“Hay más tranquilidad en cuanto al tema de la casa, de que si usted hace su trabajo inclusive puede tener más disponibilidad de tiempo para otras cosas que en la empresa no podría hacer. O sea, usted estando fuera de su casa no siente el mismo confort.”

Si bien la mayoría de los sujetos ven las bondades del teletrabajo, logran percibir la desventaja principal en que no es accesible para todos, pues no todos los trabajos aplican para hacer teletrabajo y se reducen las posibilidades de acceso al trabajo, ya que “esta crisis visualiza y, particularmente exagera las significativas dificultades del mercado laboral como también las enormes desigualdades existentes.” (OIT, 2020).

El participante 2 nos hace referencia a esto cuando dice que:

“Considero que se le están negando algunas oportunidades a las personas. En el sentido en que son muchas las personas que no pudieron terminar su bachiller y hay personas que desean ingresar a una empresa, tener un trabajo estable, un sueldo fijo, tener oportunidades de teletrabajo y no tienen esa oportunidad por el bachillerato.”

A lo que el participante 3 añade diciendo que:

“Hay trabajos que no se pueden hacer por teletrabajo o no todo se puede hacer por ahí, pero me parece que se debería buscar siempre lo que más se pueda hacer a través de este tema. Ya hay unos casos muy puntuales como operarios que se hace difícil o yo creo que lo que se pueda por teletrabajo es perfecto.”

La percepción general de los participantes demuestra cierta incredulidad a la hora de contemplar el teletrabajo como una opción viable de trabajo con comentarios como la respuesta del sujeto 7 que dice que: *“Aplica siempre y cuando funcionen para lo que necesiten hacer, porque para nosotros como operarios, ni modo”*

En síntesis, se puede decir que el teletrabajo tiene una ventaja que resulta atractiva para las personas, en la medida que les permite tener un balance entre el trabajo y la familia, escoger su zona de trabajo entre otros; sin embargo, es muy claro que estas alternativas se ven lejanas porque no aplica para todos los puestos de trabajo y se limita por las dificultades del mercado laboral. Esto representa una brecha en los diferentes niveles de las organizaciones generando una sensación de lejanía al no poder acceder a este tipo de oportunidades de llevar su trabajo a casa.

De manera general, las personas encuentran que el teletrabajo se encuentra como una alternativa que permite la continuidad del trabajo desde las casas y una forma de romper las barreras del tiempo y la distancia. Se reconoce que las tecnologías de la información han hecho esto posible y que es una forma de conectar de manera inmediata con las personas. En desventaja se reconocen que no todos los trabajos permiten una modalidad de teletrabajo y que son especialmente los cargos operativos los que menos acceso tienen a esta modalidad además de crear una constante preocupación que el teletrabajo permita que las personas se vuelvan cada vez más perezosas sin querer salir de sus casas. Esto fue mencionado de manera textual por los participantes 1,4,6,7.

En relación con la intención de explorar el entendimiento sobre la flexibilización laboral por parte de los participantes, se obtuvo que en su mayoría coinciden que esta tendencia da a los empleados la libertad para decidir el tiempo, el lugar y el método de trabajo. Permite tener esa autonomía para decidir los tiempos de trabajo y tener dominio sobre esto.

Entre los beneficios del teletrabajo se manifiesta la flexibilidad de horarios y la autonomía para realizar las actividades, en consecuencia, se reconoce el manejo del tiempo como la principal fortaleza de la flexibilización laboral, además del espacio de trabajo como un lugar cómodo y conocido, para estar cerca a la familia. Ven como ventajas, disfrutar más de la familia, ahorrar tiempos y que se pueden organizar mejor los horarios.

Por ejemplo, el participante 2 afirma que la flexibilización laboral es “...*Manejar su tiempo de trabajo de acuerdo con sus necesidades personales también.*” El participante 3 lo define como: “*La forma de manejar mi tiempo, estar con mi familia; es importante siempre y cuando tenga en cuenta un ámbito laboral y familiar, que haya una diferencia entre ellos.*” Por otro lado, la participante 6 menciona que la flexibilización laboral es la buena práctica que hacen en otros países, “...*En la que le permite a la gente trabajar desde cualquier lugar a cualquier horario por tareas que se deben cumplir en cierto tiempo y que ha facilitado la pandemia.*”

A esto, los voluntarios reconocen que la flexibilización laboral es lo mejor que ha traído el teletrabajo al punto de que el participante 2 afirmó qué: “*Pues la verdad no veo una desventaja en la flexibilización laboral, porque qué mejor que manejar su tiempo de acuerdo con sus necesidades.*” Mientras el participante 3 decía qué “...*Entre las mayores ventajas es el manejo del tiempo, poder pasar tiempo en familia mientras se sigue trabajando es el mayor beneficio de la flexibilización.*”

Se indaga la alternativa de que si la flexibilización laboral permite trabajar desde cualquier lugar en cualquier momento. La participante 6 dijo “*La flexibilización laboral permite trabajar desde cualquier lugar, siempre y cuando usted encuentre un lugar para trabajar ahí usted puede trabajar y es lo que se permite en otros países.*” La respuesta unánime de todos los participantes coincide en que sí es posible trabajar desde cualquier lugar, sin

embargo, sus respuestas se muestran un poco escépticas al visualizar un escenario diferente a sus hogares porque relacionan la flexibilización laboral como la oportunidad de compartir con sus familias, hacer tareas domésticas, descansar como lo anteriormente mencionado.

Adicionalmente, se advierte también el manejo del tiempo como un desafío al cual las personas se enfrentan para dar un manejo del tiempo adecuado y cumplir con los objetivos propuestos del trabajo. Pese a que ven una gran alternativa en la flexibilización laboral, ven con preocupación el desafío de gestionar correctamente el tiempo, y se puede decir que es una preocupación unánime.

Por ejemplo, el participante 1 mencionó que prefiere la modalidad presencial porque encuentra una amenaza en el teletrabajo ya que:

“Uno entiende que cuando uno está trabajando y hace parte de la empresa y asignan unas tareas uno debe cumplirlas, pero muchas veces se deja ganar uno por la pereza o la distracción de alrededor, entonces uno no está muy concentrado en lo que uno está haciendo por más que quiera cumplir con lo que le han asignado.”

Se advierte el desafío de administrar sabiamente el tiempo y los espacios que se comparten, ya que el participante 3 sugiere que: *“La forma de manejar mi tiempo, estar con mi familia es importante siempre y cuando tenga en cuenta un ámbito laboral y familiar, que haya una diferencia entre ellos”*, el participante 4 se refiere al cumplimiento de las horas de trabajo al afirmar que: *“Yo no veo mucha desventaja, sin embargo, eso depende de cada persona porque no falta la persona que le esté robando tiempo a la empresa.”* El participante 5 advierte las consecuencias de no cumplir con los tiempos de trabajo en la medida que se afecta el ejercicio de un trabajo tradicional cuando: *“...No coinciden los horarios con las personas que están trabajando desde la casa y ahí eso chocaría mucho.”* El participante 6 hace consciente que la responsabilidad de utilizar adecuadamente la flexibilización laboral recae sobre la persona afirmando que: *“...Si la persona no es disciplinada todo lo va a procrastinar, no lo va a concluir entonces eso va a ser una gran desventaja.”* A lo que el participante 8 añade diciendo que: *“Una desventaja puede ser que como estoy parando mi tema laboral, puedo dispersar la mente y si no tengo una buena retentiva puedo olvidar lo que estaba realizando.”*

En síntesis, los participantes entienden una definición adecuada de lo que es la flexibilización laboral como la oportunidad de manejar su tiempo de trabajo en un lugar diferente al habitual. Adicionalmente ven como ventaja mayor, el manejo del tiempo como la principal fortaleza de la flexibilización laboral, además de tener la posibilidad de tener espacios de trabajo cómodo y conocidos, para estar cerca a la familia. Sin embargo, se advierte también con gran preocupación el manejo del tiempo como un desafío en el cual se debe entrenar y desarrollar a las personas en habilidades como manejo del tiempo para garantizar que el trabajo sea eficiente en los tiempos establecidos. No obstante, cuando se empieza en entornos diferentes para trabajar facilitados por la misma flexibilización laboral, los participantes ven con escepticismo otros lugares diferentes al de sus casas para trabajar, porque relacionan la flexibilización laboral como una ventaja para compartir con la familia y estar cerca de ellos.

Si bien se ha explicado con anterioridad que el teletrabajo no es algo nuevo, no se puede desconocer el impacto que ha tenido el uso de las tecnologías en la implementación de este en una situación de pandemia y post pandemia. Han sido el uso de las TICs las que han hecho posible la implementación del teletrabajo hoy en día. En relación con la percepción general de la importancia de las Tecnologías de la Información, se evidencia que los sujetos entrevistados ven la importancia de estas para que las nuevas tendencias del trabajo se ejecuten positivamente, es decir, ellos no conciben las facilidades de un trabajo remoto o flexibilización laboral sin el uso de las TICs. Adicionalmente, se reconoce el impacto de las TICs para facilitar el trabajo y el uso de servicios adicionales de otras empresas, es decir, no es un beneficio exclusivo como trabajador, sino también como usuario.

Frente a lo anterior, se exploró si los participantes consideran necesario el uso de internet y otras tecnologías para trabajar de manera remota. Unánimemente, los ocho participantes respondieron que si era necesario porque de lo contrario tendrían que ir a la empresa para tener esa interacción social y laboral con los compañeros de trabajo. El participante 2 mencionó que *“Claro que sí se necesita tecnología para trabajar, por eso solo trabajan desde la casa los administrativos”* y el participante 5 afirmó que de no ser necesaria la tecnología o el uso del internet para trabajar en una realidad remota, optaría por trabajar en esa modalidad aun en un trabajo operativo. Por otro lado, el participante 8 afirmó que no era posible llevarse las máquinas de la planta para su casa y trabajar desde una modalidad remota,

entonces si se necesita otras tecnologías y que su trabajo use otras tecnologías para trabajar desde la casa.

El participante 1 reconoce que dentro de las ventajas del uso de las TICs en el trabajo está relacionado a la rápida difusión de la información en temas como Ofertas laborales, posibilidad de crecimiento al publicar las ofertas laborales a través de todos los medios, además de incrementar el acceso a la información de interés general. En ese mismo orden de ideas, el participante 4 afirma no encontrar ninguna desventaja:

“...Porque le está facilitando las cosas a las personas, ejemplo de una cita médica, ya tú tienes una aplicación y automáticamente te está mostrando para cuando hay una cita porque antes para pedir una cita tenía que irse uno horas a hacer fila. Segundo, uno llamaba a un teléfono y era uno horas sentado esperando a que le dieran la cita. Ya la verdad no hay desventaja... Se facilitan mucho las cosas... Entonces es una manera de que le haya vuelto a la gente la vida un poco más fácil.”

El participante 3 se refiere a las herramientas tecnológicas como:

“La verdad es que las telecomunicaciones son perfectas, es algo mejor dicho que representa una oportunidad muy grandiosa, mejor dicho, si la empresa le da a uno esa oportunidad y también aporta herramientas. Pero mientras se pueda y tenga uno las herramientas a la mano hay que aprovecharlas. Como ventaja, es tener la oportunidad de tener la comunicación y la oportunidad de tener ese trabajo para uno como persona, tener ese ambiente en el que uno continúa trabajando es muy satisfactorio para uno porque sabe que está en su casa aportando algo para la compañía aprovechando las herramientas digitales para bien.”

No obstante, los mismos participantes advierten del riesgo de saturarse en el uso de las TICs por la abundancia de la información, refiriéndose en estos casos como una herramienta inofensiva que desvía la atención de lo realmente importante. Además, se advierte de la tendencia de minimizar el contacto personal por una interacción virtual constante. Las barreras que se reconocen como desventajas son la exposición al aislamiento, desvinculación con la empresa, inseguridad, estrés, agotamiento y fatiga, y se genere aislamiento.

En síntesis, se unifica la apreciación de que las tecnologías de la información, el internet u otras tecnologías han facilitado y permitido la realización de trabajos remotos hoy en día y que, por esta razón, el personal operativo no tiene acceso a estas modalidades. Adicionalmente, se reconoce que el éxito del teletrabajo se debe al uso de herramientas tecnológicas en el manejo de la información (TICs) las cuales permiten una comunicación constante, inmediata y en tiempo real con las personas para desarrollar actividades laborales, haciendo que las cosas sean fáciles y ágiles, no obstante, se advierte del riesgo de saturarse en el uso de las TICs por la abundancia de la información, refiriéndose en estos casos como una herramienta inofensiva que desvía la atención de lo realmente importante. Además, se advierte de la tendencia de minimizar el contacto personal por una interacción virtual constante que con el tiempo puede ser perjudicial, desarrollando problemas más graves en las personas como desconexión con lo que se hace, despersonalización o pérdida de escenarios sociales que impactan en la creación de cultura y sentido de pertenencia con la empresa.

Expectativas laborales de los trabajadores según la generación

En relación con las expectativas laborales de los trabajadores, se nota una tendencia a que los sujetos desean tener trabajos que les permitan tener mayor autonomía a la hora de decidir la proyección y desarrollo de sus acciones, y que puedan decidir sobre la administración de su tiempo, la distribución del mismo y la ejecución de las tareas.

La retroalimentación, la autoridad y el liderazgo, para los *millennial* se tratan como un mismo tema y se percibe desfavorable la autoridad sin liderazgo e inspiración y desean ser empoderados por sus líderes. Rechazan la idea de un jefe y desean recibir autonomía por parte de sus supervisores, que los orienten con retroalimentación constante siempre garantizando espacios de dialogo para formentar la autonomía del trabajo.

En la otra parte, están las personas pertenecientes a la Generación Z, que caracterizan su autonomía laboral desde la forma en que enfrentan los desafíos, pues su vida es menos sobre normas (ya que tienen muy pocas) y más sobre cómo navegar y superar los disturbios, requiriendo para esto mucho autonomía en los retos que enfrentan y cómo buscan las

soluciones. Se evidencia que para esta generación es importante sentir la libertad de actuar en el trabajo.

El sujeto 1 menciona: “...*En mi caso yo si prefiero que no me monten la persecución y me den la libertad de hacer mi trabajo.*” mientras que el participante 3 afirma que: “*yo si espero tener autonomía en lo que uno tenga conocimiento*”

El participante 2 explica muy bien sus prioridades y necesidades de autonomía es un escenario laboral, aun para decir hasta dónde puede llegar en su trabajo y no sentirse intimidado u obligado a realizar una práctica que considere peligrosa:

“Pues una de las expectativas, es que siempre me desempeñe en primer lugar, tratar de hacer las cosas bien y en segundo lugar hacerlo de acuerdo con lo que me explique el supervisor o el capacitador y no excederme... Si yo me siento capaz de hacer algo, yo lo hago, pero sin sobrepasar las normas. Y Si necesito decir no, está bien, para mí eso es muy importante. Si por X o Y motivo me ponen a hacer algo en lo que yo siento que no tengo la capacidad, simplemente digo no, no puedo porque corro el riesgo de que me puedo accidentar y sería un riesgo más que todo para mí.”

Adicionalmente, se ve un acuerdo de lo anterior con el participante 3, ya que este afirma que: “...*En lo que yo conozco prefiero tener autonomía, pero en lo que es desconocido, prefiero consultar. Porque hay cambios que se hacen, surgen cosas nuevas, es importante estar retroalimentando esos conocimientos.*”

Por su parte el participante 4 coincide que es importante que “...*Los líderes confíen en el trabajo de los colaboradores y que den cierta libertad en las tareas diarias, porque esto contribuye a tener un mejor estado de ánimo a la hora de trabajar y sentirse cómodo con lo que hacen, sin embargo, si es necesario tener puntos de referencia a quien consultar en momentos de dudas frente a realizar ciertas actividades laborales.*” Este participante enfatiza mucho en que es importante la calidez humana en un líder, ya que eso les permite entender al trabajador que uno está comprometido con el trabajo y es valorado por la persona que es. Un estilo de dirección en el que los líderes están pendientes de lo que está pasando debe de repensarse y darle una oportunidad más a la autonomía de las personas. El participante 7 apoya esta perspectiva al afirmar que:

“Vengo de trabajos en los que los jefes estaban siempre pendientes de lo que yo estaba haciendo, eso agota, eso estresa, hace que uno no trabaje bien, aquí me ha pasado que me dicen que debo hacer, que debo entregar y uno obvio intenta hacer las cosas lo mejor posible y si uno no sabe pregunta, pero me siento muy libre de poder trabajar y estar tranquila y eso me ha gustado mucho.”

Muy alineado a este pensamiento se encuentra el participante 5 cuando dice que: *“Yo pienso que cada uno hace lo que debe hacer, todo está en la voluntad de cada uno y no es necesario estar encima del trabajo. Pues prefiero tener autonomía en mi trabajo... Pero a veces es necesario la orientación.”* Por otro lado, el participante 6 refuerza la importancia de la orientación en caso de desconocer del tema y se valora la misma autonomía en la toma de decisiones para pedir apoyo en las tareas del trabajo: *“...Yo siempre trato de ser autónoma. Si yo veo que definitivamente no soy capaz, busco una compañía y un apoyo.”*

No obstante, pese a que la autonomía en el trabajo es importante para las personas, los entrevistados mencionan también que prefieren cuando la empresa está en un seguimiento activo, ya que saben a quién acudir en caso de enfrentarse a situaciones desconocidas o fuera del área de conocimiento. Reclaman espacios de diálogos y orientación a los cuales puedan acudir y que sean frecuentes para momentos en los que se sientan desorientados y perdidos. En este orden de ideas el participante 1 afirma que:

“yo pienso que el seguimiento es muy importante porque tendemos a relajarnos entonces como no hay persecución me voy a relajar un poquito nada más y nadie se va a dar cuenta. Y yo sé que uno trabaja a consciencia... Pero somos seres humanos y cometemos errores y necesitamos de alguien que nos esté ahí tallando para ser mejores cada día.”

En síntesis, de manera general, hay una comprensión de que la forma de trabajo ha cambiado las necesidades del trabajo y a su vez las expectativas de los mismos trabajadores. La relación de trabajo debe partir de otorgar autonomía a las personas en sus labores y dar libertad para toma de decisiones en la medida de lo posible, para esto es necesario crear escenarios entre el liderazgo y los empleados en los que se puedan crear conexiones claras entre los trabajos individuales, los objetivos del equipo y la misión de la organización. Es decir, se hace

necesario definir objetivos de trabajo definidos, que garanticen la libertad para hacer las cosas, con parámetros definidos para toma de decisiones autónomas sobre sus responsabilidades siempre con claridad de a quién se debe consultar en caso de inquietudes.

En conclusión, en este apartado se evidencia que las expectativas que tienen las personas con respecto a que su lugar de trabajo está más orientado a una relación de liderazgo y de orientación que proporcione una guía y retroalimentación positiva, garantizando unas libertades de acción, dentro de un marco específico que proporcione capacidad de acción a las personas y sientan que han sido desde su autonomía los realizadores de su actividad laboral.

Respecto a las expectativas frente al lugar de trabajo, la percepción general es que es necesario que el trabajo proporcione entornos balanceados no exclusivos a trabajar sino a construir relaciones sociales, tener un balance entre la vida profesional y la personal y la facilidad de trabajar colaborativamente con otros empleados. En esta línea, se maneja una expectativa de facilidades de crecimiento al interior de la compañía y entornos de bienestar.

El participante 2 afirma que:

“Es muy bueno desempeñarse desde la casa, pero muchas veces uno necesita quizás a alguien en la oficina, pero tristemente no se encuentra, pero entonces si se hace importante como tener a la persona en ese momento, ya sea para aclarar dudas, ya sea para una cita con la psicóloga, ya sea una cita con nomina, pero si es muy importante en cuanto a eso, porque me hace falta tener la gente cerca.”

Garantizar las relaciones personales en un ambiente laboral como personal, siempre serán una ventaja que garantizará tener colaboradores alegres con la organización y son prioridades que se esperan ser suplidas por los lugares de trabajo. El participante 7 dice que: *“Primeramente el ambiente de trabajo debe ser muy bueno y ya después en lo físico que tengamos condiciones seguras y no corramos riesgos de lastimarnos.”* Apoyando este comentario está el participante 3, quien manifiesta que tiene bienestar cuando se le permite compartir con colegas en la compañía: *“Claro que yo le digo que desde donde uno está uno comparte con los compañeros y tiene una relación con las demás personas y para mí eso es*

muy bueno porque lo anima a uno bastante.” Mientras que el participante 4 reclama poder conservar espacios en común con personas para compartir en tiempo real con ellos:

“Ahora la gente se aburre si debe trabajar un fin de semana, por ejemplo, trabaje un fin de semana y usted tiene familia y pareja, e imagínese que su pareja trabaje toda la semana y descanse los domingos, pero usted no puede hacer nada porque usted trabaja un domingo. No es justo trabajar un domingo y que su pareja descanse ese día y después revisar la paga de ese día y no es motivante ni recompensado.”

En conclusión, frente al lugar del teletrabajo, las expectativas de las personas no están enfocadas en tener lugares de trabajo debidamente equipados y ostentosos, sino por el contrario, lugares que les garantice y brinden los recursos para contactarse con los mismos colegas, pasar tiempo de calidad con sus allegados, acceder a oportunidades de crecimiento y sentir bienestar y respaldo por parte de la compañía en actividades de bienestar o diferentes entornos para tener espacio de interacción.

Cambios en las expectativas laborales de las personas después de la pandemia

En relación con los cambios en las expectativas laborales después de la pandemia, uno de los aspectos más valoradores es el balance vida y trabajo. Se traslada la responsabilidad al trabajo para garantizar este balance, aunque se manifiesta que en la vida real es muy poco el tiempo libre que pueden tener. Adicionalmente tienen expectativas de crecimiento en las empresas, aunque ven esto difícil de tener o un proceso muy largo, y no solo se resume a una compensación por responsabilidades o nuevos retos, sino también salarial. También esperan tener un liderazgo inspirador y positivo y encontrar un balance entre vida y trabajo. Así mismo, esperan tener lugares de trabajo que permitan interacción social y se garanticen el uso de herramientas tecnológicas, además de tener entornos o facilidades de aprendizaje que promuevan el crecimiento y fomente la autonomía.

Los perfiles de los participantes de las entrevistas en su mayoría son *millennials*, los cuales se caracterizan por tener unas expectativas laborales en las que las personas están seguras de sí mismas, conscientes de su valor, independiente y orientada a objetivos y esperan que su trabajo sea reconocido y alineado bajo estos principios. Es por esta razón que el personal

espera encontrar en sus trabajos oportunidades de crecimiento a las cuales ellos tengan acceso y puedan sentir una estabilidad laboral en su vinculación.

En una unánime voz, los entrevistados valoran lugares de trabajo que les permitieran crecer desde los cargos más operativos como lo explica el participante 1 cuando dice que: *“Prefiero trabajos presenciales, que me den la oportunidad de crecer laboralmente desde los cargos operativos y que pueda ir subiendo. Estabilidad laboral y salario emocional como complemento.”* El participante 2 quiere *“Terminar mis estudios y seguir en la empresa”*, el participante 3 tiene como expectativa *“...Crecer un poco más en la medida que se pueda, adquirir nuevos conocimientos, ser mejor en la empresa y tener crecimiento tanto laboral como monetario.”* El participante 4 nos puede ayudar a entender que esta visión de estabilidad gracias a su esfuerzo ha sido acentuada a raíz de la pandemia al afirmar que: *“Ahora la estabilidad es importante porque en pandemia estuve mucho tiempo sin recibir un sueldo y hace falta.”* Lo cual nos permite entender que la necesidad de quedarse en un solo lugar está animado por la incertidumbre que estamos viviendo en los tiempos actuales, y esto se confirma por el participante 5 quien afirma que *“Yo ahora lo que quiero es tener algo estable porque eso de andar rodando y rodando no va.”* Y el participante 7 nos afirma lo importante es: *“...Tener un empleo en el que esté bien, tranquila, que juegue un papel importante.”*

En conclusión, las expectativas laborales de la pandemia no cambiaron sino por el contrario, se acentuaron frente a un escenario sin pandemia, en donde se rescata y valora la estabilidad laboral que les permita crecimiento en la compañía. Esto se puede entender, por la incertidumbre suscitada a raíz de la pandemia, que este sentimiento de estabilidad y crecimiento se acentúa. Asimismo, la proyección de crecimiento por las oportunidades de aprendizaje marca una diferencia porque denotan el dinamismo de estas nuevas generaciones y la necesidad por permanecer en un constante aprendizaje.

Conclusiones

La presente investigación aborda el impacto de una nueva forma de trabajo en el contexto post pandemia sobre las expectativas laborales del personal operativo de una empresa industrial en la ciudad de Pereira a partir de la respuesta de los objetivos de la misma los

cuales se desarrollan a través de las siguientes categorías: Ventajas y oportunidades laborales frente a las nuevas tendencias del trabajo, Expectativas laborales de las personas según la generación, Cambios en las expectativas laborales de las personas después de la pandemia.

En cuanto a las ventajas y oportunidades laborales frente a las nuevas tendencias del trabajo, se encuentra que estas tendencias no son desconocidas para el personal operativo y que son atractivas en cuanto a la composición nueva del trabajo, la tecnología como la nueva conexión humana, construir cultura fuera de los edificios son aspectos que caracterizan las nuevas tendencias. (Frankiewicz, et al., 2020). No obstante, frente a trabajar bajo la modalidad de teletrabajo desde los cargos operativos se ve imposible de tener esas opciones, accesibilidad u oportunidades de trabajo por la misma composición de los trabajos operativos.

Lo anterior está muy relacionado a que la pandemia aceleró la digitalización de todas las esferas de la sociedad y los sectores de la economía, identificó la necesidad de habilidades digitales y llevó a la formación activa de nuevos clústeres de profesiones del futuro (Krylova et al., 2021). Esto ha hecho que se maneje una diferencia entre las capacidades para afrontar la modalidad de teletrabajo y aunque todos son conscientes que han sido las tecnologías las que han permitido las facilidades y evolución de estas tendencias, todos coinciden que no todos los cargos pueden realizarse satisfactoriamente y se espera que sean las compañías las que den herramientas para garantizar la conectividad en todo tiempo.

Por otro lado, se advierte que la digitalización permite flexibilidad para aquellos que se encuentran en una posición privilegiada en la que pueden trabajar desde sus casas y son los cargos operativos quienes ven esta posibilidad lejos de su alcance. Sin embargo, esto sin duda hace que las nociones de trabajo y oficina antes conocidas se reconfiguren nuevamente y se vea una alternativa en la flexibilización laboral como la forma correcta de manejar el tiempo de manera balanceado frente a responsabilidades personales como laborales. (Chertkovskaya, et al., 2020). Precisamente, la pandemia nos ha permitido reconsiderar organizar las prioridades en la economía y en la sociedad, reflexionar en la nueva configuración del trabajo y producción y hacer que estas facilidades estén al alcance de todos y se vean como alternativas muy factibles independientemente de los cargos de trabajo, ya

que todos en su mayoría desean y ven una oportunidad muy positiva el tener acceso a la flexibilización laboral.

De acuerdo con investigaciones y encuestas preliminares, un porcentaje muy elevado de trabajadores querrían teletrabajar con mayor frecuencia, incluso después de que se hayan levantado las restricciones de distancia física. Además, algunos trabajadores se han dado cuenta de que sus trabajos pueden realizarse fuera de los espacios de oficina tradicionales y ahora también se sienten más cómodos con la tecnología. (La Organización Internacional del Trabajo. 2020) Estas disrupciones en la forma de trabajo han impactado a todos los colaboradores, incluyendo a los cargos operativos y frente a las expectativas laborales de las personas según la generación se determina que la totalidad de los *millennials*, esperan continuar trabajando con herramientas tecnológicas pues hay una conciencia de que posibilita el trabajo, pero más importante aún, que se garantice una autonomía laboral, conforme a la experiencia de las personas, que permitan un margen de labor, pero que haya un seguimiento por parte de la compañía que facilite la corrección oportuna de procesos nuevos y desconocidos, además de reclamar un lugar de trabajo, que en su totalidad no sea físico, pero que si garantice espacios de socializar y conectar con sus colegas.

Para finalizar, las expectativas laborales de los encuestados es que puedan llevar trabajos interesantes y acordes con sus intereses y competencias. Un trabajo debe conllevar un salario decente que les permita llevar una vida próspera y dedicarse a sus aficiones. El buen ambiente de trabajo y la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar son importantes al igual que tener acceso a oportunidades de carrera de crecimiento. (Laskowska) y Esto no dista mucho de las respuestas de los encuestados en las que en su totalidad reclamaban acceso a oportunidades de crecimiento y desarrollo en sus carreras.

En conclusión, sobre el impacto de la nueva forma de trabajo en el contexto post pandemia sobre las expectativas laborales del personal operativo, este gira entorno al nuevo conocimiento y alternativas que ahora el personal operativo conoce frente a la forma de trabajar, siendo conscientes que hay unas ventajas tangibles y unos desafíos que enfrentar. Esto hace que las expectativas de trabajo cambien ligeramente en el sentido en que desean contar con los beneficios de las nuevas tendencias de trabajar, pero siendo conscientes de que estas tendencias no aplican de acuerdo con sus quehaceres diarios. Es decir, está muy bien

marcado en el inconsciente las posiciones jerárquicas en su mente y cual es el rol que ocupan dentro de las compañías que no les permiten tener acceso a esas ventajas de trabajo. No obstante, se mantiene la expectativa de continuar en la compañía para hacer carrera profesional y tener un crecimiento laboral y económico en la empresa.

Dentro de las limitaciones de este estudio no logramos concluir propiamente si este nuevo conocimiento sobre las nuevas tendencias del trabajo ha cambiado su perspectiva frente a su trabajo actual que tiende a ser un poco más tradicional y si en efecto fuese un tema de preocupación a futuro. Es decir, a través de este estudio no podemos prever si el modelo de trabajo tradicional se encuentra en riesgo en un futuro próximo al tener muchas personas interesadas en trabajar en modalidades que implementen nuevas tendencias del trabajo.

Como recomendaciones a futuras investigaciones se recomienda estudiar si realmente estas nuevas tendencias del trabajo amenazan con acabar el modelo de trabajo tradicional y si en efecto se debe repensar la forma de trabajo en escenarios de producción por su complejidad y tradicionalidad en el trabajo y entrar a cuestionarse si en el futuro habrán personas dispuestas a realizar estos tipos de trabajo cumpliendo horarios de trabajo, desplazándose a una planta manufacturera, trabajando en condiciones físicas fatigantes y que requieran un esfuerzo físico bastante alto.

Por otro lado, este estudio nos permite hacernos una idea de que la forma de trabajo post pandemia impactó la forma de trabajo como la conocíamos, a tal punto de llegar al nivel operativo y representa un desafío para las compañías frente a las expectativas de trabajo que tienen los colaboradores para continuar trabajando en una empresa en medio de un mundo altamente revolucionado por la tecnología y los medios digitales, es decir, son estas herramientas las que se deben ir implementando frente a diferentes acciones laborales que permitirán tener trabajos con la sensación de flexibilidad laboral y uso de las tecnologías de

Referencias

- Agudo Moreno, M.J. (2014) El teletrabajo en las organizaciones: análisis de sus beneficios y barreras en las empresas españolas. Cuadernos de Gestión de Información 4, p172-187 ISSN 2253-8429
- Ameer, M., Abba, M. T., Dauda, M., & Johnson, O. A. (2021). Transport and Telecommuting: Opportunities and Challenges Post COVID-19. *ATBU Journal of Science, Technology and Education*, 9(1), 321-335.
- Bejtkovský, J. (2016). The current generations: The Baby Boomers, X, Y and Z in the context of human capital management of the 21st Century in selected corporations in the Czech Republic. *Littera scripta*, 9(2), 25-45.
- Beylis, G., Jaef, R. F., Morris, M., & Sebastian, A. R. (2020). Efecto Viral: COVID-19 y la transformación acelerada del empleo en América Latina y el Caribe. *World Bank Publications*.
- Blázquez, M., & Amato, C. N. (2016). Evolución del concepto de Procesos Organizacionales. *Revista de ADENAG*, 54.
- Bonilla, L., Flórez, L. A., Hermida, D., Lasso, F., Morales, L. F., Pulido, K., & Pulido, J. D. (2021). Moderada recuperación del empleo en 2021 y dinámica de las vacantes en oficios automatizables durante la pandemia. *Reporte del Mercado Laboral*-No. 18.
- Buira, J. (2012). El teletrabajo. Entre el mito y la realidad (Vol. 44). Editorial UOC.

- Buitrago Botero, D. M. (2020). Teletrabajo: una oportunidad en tiempos de crisis. *Revista CES Derecho*.
- Buomprisco, G., Ricci, S., Perri, R., & De Sio, S. (2021). Health and Telework: New Challenges after COVID-19 Pandemic. *European Journal of Environment and Public Health*, 5(2), em0073.
- CEPAL, N. (2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación.
- Chertkovskaya, E., Alakavuklar, O. N., Husted, E., & Rácz, M. (2020). Reconfiguring work and organizing for post-pandemic futures. *Ephemera*, 20(4), 1-18.
- Chertkovskaya, E., Alakavuklar, O. N., Husted, E., & Rácz, M. (2020). Reconfiguring work and organizing for post-pandemic futures. *Ephemera*, 20(4), 1-18.
- D'BRUYNE, P. (1974). *La dinámica de la investigación en ciencias sociales*. Prensa universitaria de Francia.
- de Vet, J. M., Nigohosyan, D., Ferrer, J. N., Gross, A. K., Kuehl, S., & Flickenschild, M. (2021). Impacts of the COVID-19 pandemic on EU industries. European Parliament.
- DEMİRBAŞ, D., BOZKURT, V., & YORĞUN, S. (2020). The COVID-19 pandemic and its economic, social, and political impacts.
- Díaz-Sarmiento, C., López-Lambraño, M., & 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).
- ESCALANTE, ZUGEHY Y OTROS. 2006. El teletrabajo y sus implicaciones legales en el estado Zulia. *Revista Gaceta Laboral*. Vol 12. Universidad del Zulia. Venezuela. Fuente: <http://www.scielo.org.ve/scielo> (Consultado el: 02-02-2010)
- Frankiewicz, B., & Chamorro-Premuzic, T. (2020). The Post-Pandemic Rules of Talent Management. *Harvard Business Review*, 1-6.

García Torres, L. A., & Tapias Machado, D. M. (2021). 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 (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).

Gonzales-Miranda, D., Gallo, O., García, G., & Román, J. P. (2017). Los Millennials en Colombia. Una aproximación a su perfil y caracterización organizacional. Universidad EAFIT.

"Hallward-Driemeier, M., and G. Nayyar. 2018. Trouble in the Making? The Future of Manufacturing-led Development .

Washington, DC: World Bank."

Handy, S. L., & Mokhtarian, P. L. (1996). The future of telecommuting. *Futures*, 28(3), 227-240.

Havriluk, L. O. (2010). El Teletrabajo: Una opción en la era digital. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 3(5), 93-109.

Hernández Sampieri, R. *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Quinta edición, año 2010.

Hernández, L. Y. C. (2021). Tendencia tecnológica y conductas post-pandémicas. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico.*, (14), 96-106.

Howe, R.; Strauss, W. (2000). *Millennials rising: The next great generation*. Vintage books USA, New York.

Hughson, T. L., & Goodman, P. S. (1986). Telecommuting: Corporate practices and benefits. *National Productivity Review*, 5(4), 315-324.

Janssen, D. (2020). *Generation Z Workplace Communication Habits and Expectations* (Doctoral dissertation, Arizona State University).

Jayathilake, H. D., Daud, D., Eaw, H. C., & Annuar, N. (2021). Employee development and retention of Generation-Z employees in the post-COVID-19 workplace: a conceptual framework. *Benchmarking: An International Journal*.

Krylova, L., Prudnikova, A., & Sergeeva, N. (2021). Employment in the post-pandemic period: problems and prospects (regional aspect). In *SHS Web of Conferences* (Vol. 94). EDP Sciences.

La Organización Internacional del Trabajo. (2020), El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. Guía práctica. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf

Ley 1221 de 2008. Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones. (Julio 16 de 2008).

Ley 2088 de 2021. Por la cual se regula el trabajo en casa y se dictan otras disposiciones. (Mayo 12 de 2021).

Ley 2121 de 2021. Por medio de la cual se crea el regimen de trabajo remoto y se establecen normas para promoverlo, regularlo y se dictan otras disposiciones. (Agosto 3 de 2021).

Laskowska, A., & Laskowski, J. Expectations of Young People Towards Their Future Work and Career After the SARS-CoV-2 Pandemic Outbreak in Poland.

ManpowerGroup. (2020). Lo que los trabajadores quieren. El futuro del trabajo, definido por los trabajadores: Haciendo que la nueva normalidad sea mejor para todos. [manpowergroup.com.mx/wps/wcm/connect/manpowergroup/fc5f0298-0a19-4bf5-9fd6-d89cd4f5a97e/ES_Lo_que_los_trabajadores_quieren.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-fc5f0298-0a19-4bf5-9fd6-d89cd4f5a97e-](https://www.manpowergroup.com.mx/wps/wcm/connect/manpowergroup/fc5f0298-0a19-4bf5-9fd6-d89cd4f5a97e/ES_Lo_que_los_trabajadores_quieren.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-fc5f0298-0a19-4bf5-9fd6-d89cd4f5a97e-)

Segura, E. R., & García, M. A. P. (2010). La convivencia de diferentes generaciones en la empresa; Compatibilización y liderazgo integral. In 4th International Conference On Industrial Engineering and Industrial Management (pp. 160-170).

Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales.

Wellinger, C. J. (2021). Time to Flex: A Case Study of Flexible Work Arrangements in a Post-Pandemic World (Doctoral dissertation, Robert Morris University).

Anexo 1: Cuadro síntesis propuesta de investigación

IMPACTO DE LA NUEVA FORMA DE TRABAJO EN EL CONTEXTO POST PANDEMIA SOBRE LAS EXPECTATIVAS LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE PEREIRA.

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO DE REFERENCIAS CONCEPTUALES	METODO			
				Tipo de Estudio	Sujetos	Instrumento	Procedimiento
IMPACTO DE LA NUEVA FORMA DE TRABAJO EN EL CONTEXTO POST PANDEMIA SOBRE LAS EXPECTATIVAS LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO	<i>¿Cuál es el impacto de la nueva forma de trabajo en el contexto post pandemia sobre las expectativas laborales del personal operativo?</i>	<u>General</u> Identificar el impacto de la nueva forma de trabajo en el contexto post pandemia sobre las expectativas laborales del personal operativo.	Antecedentes	Cualitativo	3 personas que se han desempeñado en cargos de operarios	Entrevista semi estructuradas	Fase I:
			Expectativas laborales	Descriptivo		Categorías:	Contextualización
		<u>Específicos</u> Identificar las ventajas y oportunidades laborales frente a las nuevas tendencias del trabajo.	Nuevas tendencias del trabajo	Transversal		ventajas y oportunidades laborales frente a las nuevas tendencias del trabajo.	Fase II: trabajo de campo
		Identificar las expectativas laborales de los trabajadores según la generación	El teletrabajo vino para quedarse			expectativas laborales de los trabajadores según la generación	Fase III:
		Identificar los cambios en las expectativas laborales de los trabajadores después de la pandemia	Expectativas laborales según la generación			cambios en las expectativas laborales de los trabajadores después de la pandemia	Análisis y discusión de los resultados

IMPACTO DE LA NUEVA FORMA DE TRABAJO EN EL CONTEXTO POST PANDEMIA SOBRE LAS EXPECTATIVAS LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE PEREIRA.

Anexo 2: Propósito, Estructura y Protocolo del instrumento

Propósito

Qué: Indagar en el impacto de la nueva forma de trabajo en el contexto post pandemia sobre las expectativas laborales del personal operativo.

Cómo: A través de una entrevista en profundidad semiestructurada desarrollada individualmente.

Para qué: Para caracterizar el impacto de la nueva forma de trabajo en el contexto post pandemia sobre las expectativas laborales del personal operativo.

En quienes: En un grupo de operarios pertenecientes a la generación *millenials* y Centenials de empresas productivas

Dónde: En la ciudad de Pereira

Cuando: En el mes de diciembre 2021

**IMPACTO DE LA NUEVA FORMA DE TRABAJO EN EL CONTEXTO POST PANDEMIA SOBRE LAS EXPECTATIVAS
LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO DE UNA EMPRESA INDUSTRIAL EN LA CIUDAD DE PEREIRA.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS DE RASTREO /ANÁLISIS DE DATOS	SUBCATEGORÍAS	PREGUNTAS
Identificar las ventajas y oportunidades laborales frente a las nuevas tendencias del trabajo.	Ventajas y oportunidades laborales frente a las nuevas tendencias del trabajo.	Teletrabajo	¿Qué entiende por teletrabajo? ¿Cuál considera que sea una ventaja y una desventaja del trabajar desde casa?
		Flexibilización laboral	¿Qué entiende por Flexibilización laboral? ¿Cuál considera que sea una ventaja y una desventaja de manejar su tiempo de trabajo desde la comodidad de su casa o espacio de preferencia. ¿Se puede ser flexible laboralmente sin estar trabajando exclusivamente desde la casa? ¿Cómo es esto posible?
			¿Considera que para trabajar desde la casa es necesario usar tecnologías e internet o no es necesario? ¿Qué ventajas y oportunidades pueden traer el uso de las Tecnologías de la Información (TICs) en la forma de trabajo actual?
		Uso de las TICs en el trabajo	
Identificar las expectativas laborales de los trabajadores según la generación	Expectativas laborales de los trabajadores según la generación	Autonomía laboral	¿Qué expectativa tiene usted frente a su relación con su supervisor?
		Lugar de trabajo	¿Qué expectativa tiene usted frente a la autonomía de su trabajo? ¿Cómo espera que sea su lugar de trabajo en relación con sus compañeros de trabajo? ¿Qué condiciones debe tener el lugar de trabajo ideal?
Identificar los cambios en las expectativas laborales de los trabajadores después de la pandemia	Cambios en las expectativas laborales de los trabajadores después de la pandemia	Expectativas laborales	¿Cuáles eran sus expectativas laborales antes de pandemia? Después de pandemia, ¿en qué ha cambiado las expectativas que tiene de trabajar?
		Nuevas tendencias del trabajo	¿Desaría Tener un trabajo más felxible en sus tiempos, que pueda trabajar desde casa y desde la internet? ¿Por qué?

PROTOCOLO DE ENTREVISTA SOBRE IMPACTO DE LA NUEVA FORMA DE TRABAJO EN EL CONTEXTO POST PANDEMIA SOBRE LAS EXPECTATIVAS LABORALES DEL PERSONAL OPERATIVO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre:

Edad/ Fecha de nacimiento:

Cargo:

Antigüedad en la empresa:

Nivel educativo:

VENTAJAS Y OPORTUNIDADES LABORALES FRENTE A LAS NUEVAS TENDENCIAS DEL TRABAJO

- ¿Qué entiende por teletrabajo?
- ¿Cuál considera que sea una ventaja y una desventaja del trabajar desde casa?
- ¿Qué entiende por Flexibilización laboral?
- ¿Cuál considera que sea una ventaja y una desventaja de manejar su tiempo de trabajo desde la comodidad de su casa o espacio de preferencia?
- ¿Se puede ser flexible laboralmente sin estar trabajando exclusivamente desde la casa? ¿Cómo es esto posible?
- ¿Considera que para trabajar desde la casa es necesario usar tecnologías e internet o no es necesario?
- ¿Qué ventajas y oportunidades pueden traer el uso de las Tecnologías de la Información (TICs) en la forma de trabajo actual?

EXPECTATIVAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES SEGÚN LA GENERACIÓN

- ¿Qué expectativa tiene usted frente a su relación con su supervisor?

- ¿Qué expectativa tiene usted frente a la autonomía de su trabajo?
- ¿Cómo espera que sea su lugar de trabajo en relación con sus compañeros de trabajo?
- ¿Qué condiciones debe tener el lugar de trabajo ideal?

CAMBIOS EN LAS EXPECTATIVAS LABORALES DE LOS TRABAJADORES DESPUÉS DE LA PANDEMIA

- ¿Cuáles eran sus expectativas laborales antes de pandemia?
- Después de pandemia, ¿en qué ha cambiado las expectativas que tiene de trabajar?
- ¿Desearía Tener un trabajo más flexible en sus tiempos, que pueda trabajar desde casa y desde la internet? ¿Por qué?

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: Impacto de la nueva forma de trabajo en el contexto post pandemia sobre las expectativas laborales del personal operativo

Investigador Principal: Luisa María Gutiérrez Jiménez

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!