

# RETOS ESTRATÉGICOS EN LA FIDELIZACIÓN DE LOS COLABORADORES POST PANDEMIA



María Carolina Moreno Guerrero

Código 6502407

Ensayo para optar al título de Especialista en Alta Gerencia

Docente:

MBA Ana Elsa Vargas Espinosa

Universidad Militar Nueva Granada

Facultad de Ciencias Económicas

Bogotá D. C. mayo 26 de 2021

## Contenido

	<b>pág.</b>
<a href="#"><u>Resumen</u></a>	4
<a href="#"><u>Abstract</u></a>	5
<a href="#"><u>Introducción</u></a>	7
<a href="#"><u>1. Planteamiento del Problema</u></a>	8
<a href="#"><u>1.1 Pregunta de Investigación</u></a>	10
<a href="#"><u>2. Objetivo General</u></a>	11
<a href="#"><u>3. Marco Teórico</u></a>	12
<a href="#"><u>4. Incertidumbres dentro de las Organizaciones en Momentos de Crisis</u></a>	14
<a href="#"><u>5. Retos Organizacionales para Fidelizar a los Colaboradores Post Pandemia</u></a>	21
<a href="#"><u>6. Conclusiones</u></a>	24
<a href="#"><u>7. Recomendaciones</u></a>	25
<a href="#"><u>Referencias</u></a>	26

## Lista de Figuras

	<b>pág.</b>
Figura 1. Grandes epidemias de la historia. (2020).	12

## Resumen

Es importante para las organizaciones contar con personas que más que colaboradores sean individuos que ven la organización como parte de su familia, que brinda una mejor calidad de vida no solo a la persona en sí, sino a un infinito de individuos que es la sociedad.

Pero esta visión se logra en la medida que la organización cuente con una estructura organizacional fuertemente construida, sobre la cual se contemple una fidelización de los colaboradores con una mirada holística sobre lo que ellos representan.

En momentos de crisis los colaboradores de las organizaciones son gran parte de los que sufren debido a las bajas de empleo que se deben contemplar en dichos momentos, las organizaciones deben realizar despidos por los bajos y/o casi nulos niveles de demanda.

Y es así como estas deben trabajar alineadas y de la mano de los mismos colaboradores para lograr esos procesos de fidelización que generen aún más esa estructura robusta dentro de la organización.

Logrando así mejores niveles de atención y servicio por parte de los colaboradores hacia el cliente interno como externo, mejorando notablemente los resultados a nivel organización sobre los objetivos y mejoras en la calidad. Obteniendo como tal una percepción más positiva de la organización frente al compromiso con sus colaboradores.

Este ensayo trae a colación inicialmente algunos puntos importantes sobre las pandemias a nivel histórico, cuales han sido sus impactos y como a nivel general y actual estos momentos de crisis han generado controversia e incertidumbre en la diaria labor de las organizaciones, generando dentro de ellas y para sus directivos inquietudes como ¿Las organizaciones están preparadas para afianzar la fidelización de sus colaboradores posterior a una crisis de

confinamiento a causa de una pandemia?

El ensayo presenta un análisis de como se ha venido asumiendo esta situación actual a nivel general, incluye una encuesta no estructurada, realizada a un grupo de personas sin ningún tipo de asociación donde se pretende apreciar un aspecto como el de que haría una persona postpandemia, analizando su situación laboral actual y nivel de estudio.

Dando como conclusión la importancia de los planes y programas para los colaboradores que las empresas deben contemplar para lograr sus objetivos e igualmente lograr una mayor fidelización de estos, posterior a una crisis tan general como es la pandemia.

**Palabras Clave:** Fidelización, Colaboradores, Crisis, Estrategias Organizacionales.

### **Abstract**

It is important for organizations to have people who more collaborators are individuals who see the organization as part of their family, which provides a better quality of life not only to the person himself, but to an infinite number of individuals that is society.

But this vision is achieved to the extent that the organization has a strongly built organizational structure, on which a loyalty of the collaborators is contemplated with a holistic view of what they represent.

In times of crisis, the collaborators of the organizations are a large part of those who suffer due to the loss of employment that must be considered at such times, the organizations must carry out dismissals due to the low and / or almost zero levels of demand.

And this is how they must work aligned and hand in hand with the same collaborators to

achieve those loyalty processes that further generate that robust structure within the organization.

Thus, achieving better levels of attention and service by collaborators towards internal and external clients, notably improving results at the organization level on objectives and improvements in quality.

Obtaining as such a more positive perception of the organization compared to the commitment to its collaborators.

This essay initially brings up some important points about pandemics at a historical level, what their impacts have been and how, at a general and current level, these moments of crisis have generated controversy and uncertainty in the daily work of organizations, generating within them and for their managers concerns such as Are organizations prepared to strengthen the loyalty of their collaborators after a confinement crisis due to a pandemic?

The essay presents an analysis of how this current situation has been assumed at a general level, it includes an unstructured survey, carried out on a group of people without any type of association, where it is intended to appreciate an aspect such as what a person would do afterwards. pandemic, analyzing their current employment situation and level of study.

Giving as conclusion the importance of the plans and programs for the collaborators that the companies give to contemplate to achieve their objectives and also achieve a greater loyalty of them after a crisis as general as the pandemic.

**Key words:** Loyalty, Collaborators, Crisis, Organizational Strategies.

## **Introducción**

El presente ensayo es de carácter reflexivo desarrollado como trabajo de grado para optar al título de Especialista en Alta Gerencia de la Universidad Militar Nueva Granada.

Tiene como propósito principal realizar un análisis y presentar algunas recomendaciones sobre los retos que dentro de las organizaciones se deben contemplar para afianzar una fidelización de sus colaboradores Post-Pandemia.

La estructura de análisis y desarrollo de este ensayo está asociada con la línea de investigación de estudios organizacionales (EO) y responsabilidad social (RS), de la Facultad de Ciencias Económicas de la UMNG.

Dentro del presente se manifiestan algunas características que enmarcan los momentos de crisis como las pandemias, su impacto y aspectos relevantes de las mismas.

Se presentan algunas incertidumbres que como organización y colaboradores se presentan en dichos momentos de crisis, dando una mirada general al contexto que se reviste en la actualidad por la pandemia y mostrando algunas conclusiones enfocadas a una encuesta realizada a un grupo general de personas.

Por último, se hace mención de algunos retos que, aunque se encuentran en la mira actual de las organizaciones seguirán estando allí como herramientas para afianzar los procesos de fidelización de los colaboradores en miras de minimizar retiros o bajas de los mismos por consecuencia de la nueva forma de vida a la que nos ha llevado la Pandemia.

## 1. Planteamiento del Problema

En la actualidad las personas a nivel general e igualmente la población laboralmente activa enfrentan un cambio sobre sus rutinas debido al gran impacto que ha traído la pandemia, estos cambios han sido entre otros el aislamiento, el distanciamiento social y la poca o casi nula socialización a la que venían acostumbrados.

La pandemia es un tema que llegó al mundo con un previo aviso, pero que muchos no creyeron que sería tan extensa y que llevaría al ser humano al confinamiento, una medida que los gobiernos tomaron para intentar minimizar los contagios tanto a nivel local como mundial.

Una parte de la población mundial actualmente labora desde sus hogares, sean sus casas, apartamentos, estudios compartidos, habitaciones, las personas dejaron un espacio de oficina y debieron reubicar sus labores diarias dentro del hábitat que tenían destinados para el ocio, descanso, ambiente y/o relación familiar o distracción, estos espacios se vieron invadidos por las labores diarias, el quehacer matutino de una oficina y las rutinas de reuniones, entregas de trabajos, llamadas laborales y en algunos casos horarios más extensos a los que se manejaban dentro de la oficina, son aspectos que se han convertido actualmente en los compañeros de trabajo que incluyen la participación de los padres, los hijos, las parejas y/o compañeros del hogar, se cambiaron los sofás para ver TV, los comedores donde se disfrutaban energéticos desayunos y hasta las propias habitaciones, por nuevos centros de trabajo de lunes a viernes 8am a 6pm.

Pero han sido estos confinamientos, estas medidas, estos cambios de ambiente y estas nuevas dinámicas de vivencia que han llevado a las personas a tener algunas ideas y/o pensamientos sobre ¿que se espera luego de que el virus sea totalmente erradicado?, ¿se podrá

nuevamente tener una vida social sin limitaciones?, ¿Qué se quiere para el futuro propio?, preguntas que han empezado a tomar gran importancia en un futuro incierto en la población.

Las crisis han generado en los individuos procesos y/o reacciones ante situación que llegan a estimular su creatividad, sus necesidades y nuevas prioridades, llevándolos a tomar y establecer nuevas estrategias para afrontar y encontrar esas nuevas fuentes que estimulen y recuperen su seguridad tanto profesional como personal.

Y es aquí donde las empresas deben poner atención, las organizaciones podrán establecer o quizá han establecido mejoras en sus procesos durante el tiempo que lleva la pandemia, ¿pero será esto suficiente para lograr retener a sus colaboradores luego de que esta termine?

¿Las personas estarán dispuesta a seguir en un “confinamiento” laboral luego de que finalice y se den mejoras a nivel tanto local, como mundial de la pandemia? ¿Que desean las personas luego de vivir tal crisis? son preguntas, incertidumbres y quizá nuevas expectativas las que tienen las personas luego de un largo tiempo de confinamiento.

*“Otra característica de las pandemias es el dolor. La gente pierde a miembros de su familia, pierde el sustento, pierde su estilo de vida. Estos son tiempos de dolor. También existe una dimensión existencial. Cuando hay una pandemia, las personas buscan el sentido de sus vidas, piensan más sobre el significado moral de ellas.” (Nicholas Christakis, 2021)*

Las organizaciones deben prever que las personas luego de las crisis pretenden lograr o satisfacer nuevas expectativas y nuevas exigencias, que podrán ser suplidas quizá por lo económico, quizá por lo social o quizá por lo emocional, cada persona tendrá una reacción diferente a todo ello y/o una necesidad diferente, y quizá una de ellas sea el continuar o abandonar sus labores, buscar nuevos horizontes, nuevas experiencias, nuevos retos un nuevo

mundo que para muchos no está dentro de una oficina, no está detrás de un escritorio y quizá no podrá ser suplido por un buen salario.

### **1.1 Pregunta de Investigación**

¿Las organizaciones están preparadas para afianzar la fidelización de sus colaboradores posterior a una crisis de confinamiento a causa de una pandemia?

## 2. Objetivo General

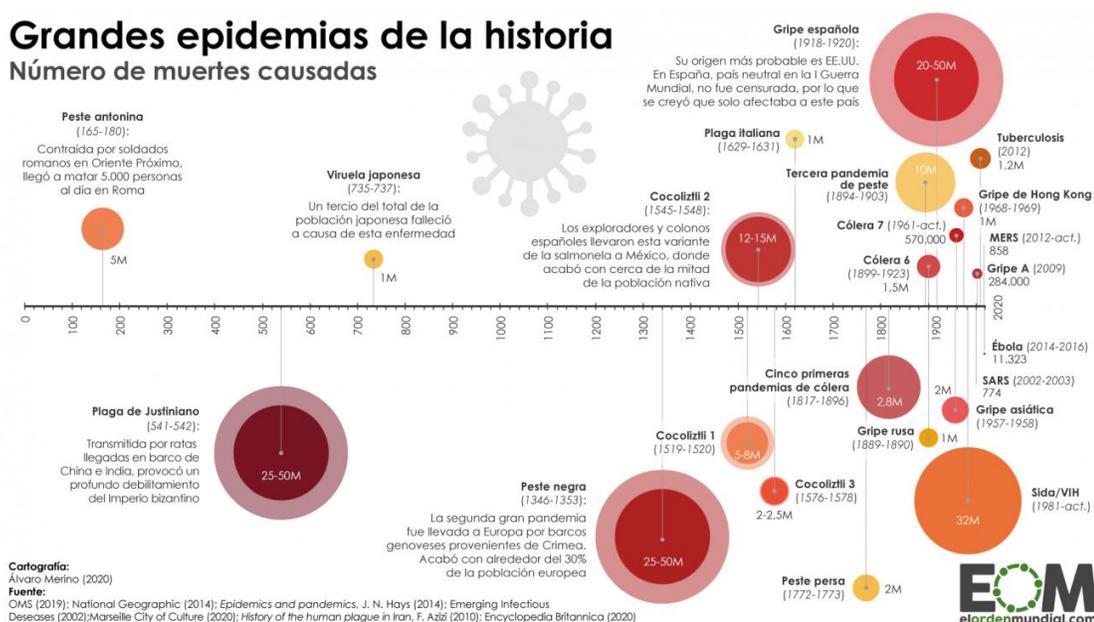
Identificar aspectos que deben tener presente las organizaciones para mitigar una posible deserción de sus colaboradores luego de una crisis de confinamiento global, afianzando la fidelización de estos.

### 2.1. Objetivos Específicos

- Describir algunas estrategias organizacionales que se tomaron para afrontar el confinamiento a causa del Covid-19.
- Presentar algunas percepciones de los colaboradores frente a la pandemia y su futuro.
- Mostrar los posibles retos que deberán afrontar las organizaciones en cuanto a un confinamiento más extenso o un retorno a la normalidad.

### 3. Marco Teórico

Durante la historia, la humanidad ha venido afrontando diferentes momentos que dejaron entre visto la vulnerabilidad del ser humano, durante los últimos 100 años se han evidenciado diferentes tipos de enfermedades tanto nuevas como emergentes generadas por diversas causas, las cuales ocasionaron como es previsto un alto impacto en la salud humana y a su vez estas mismas causaron un notable impacto en los patrones de morbilidad y mortalidad a escala nacional o regional e incluso mundial, convirtiéndose en epidemias o pandemias.



**Figura 1. Grandes epidemias de la historia. (2020).**

Fuente: <https://elordenmundial.com/mapas/grandes-epidemias-de-la-historia/>

Aspectos a considerar que han sido relevantes en dichos momentos de crisis como las pandemias son entre algunos: el sanitario, que enmarca las actuaciones en el momento de la emergencia y aquellas medidas de prevención de su propagación, el económico, donde se identifican y cuantifican los impactos en la economía, el migratorio, donde cada movimiento

expone a la propagación de una enfermedad y con ello sus implicaciones, la coordinación, toda una estructura de respuestas y conexiones entre los organismos sanitarios, gubernamentales, locales e internacionales, la comunicación, el ser coherentes y transparentes sobre la información que se transmite la cual debe ser veraz e inmediata, son así algunos aspectos que se contemplan una vez de da la alarma de una pandemia.

Y a falta de prevención de estos aspectos ha sido como los pueblos se ven afrontados a diferentes reacciones y acciones como son los colapsos a nivel de salud, la inseguridad, la misma incertidumbre, el desempleo y el confinamiento.

Estos dos últimos han sido aspectos que pandemia tras pandemia han sido relevantes, el confinamiento, por su parte es una medida al freno de contagios y se toma como respuesta para disminuirlos ya que estos aumentan debido a la proximidad que se da de una persona sana con una contagiada y el desempleo llega de la mano del confinamiento debido a las nulas o pocas posibilidades de salir a trabajar ya sea en un sitio específico y/o salir a buscar el sustento económico en la calle.

El Covid-19 presenta características propias, y de ellas se pueden extraer algunas conclusiones sobre crisis económicas preliminares (por ejemplo, la crisis financiera mundial), y otras epidemias (por ejemplo, las gripes aviar y porcina, el síndrome respiratorio agudo severo (SARS)), de las cuales se debe destacar la gran importancia que reviste el empleo y el diálogo social en un marco de las políticas de mitigación y recuperación.

Puntos fundamentales para conservar la calidad de vida de la población afectada y permitir una recuperación impulsada por la demanda, son los aspectos que deben tener presente los gobiernos, brindar soluciones con políticas innovadoras e intervenciones a gran alcance.

Dentro de un proceso de recuperación es primordial hacer énfasis en el empleo, las medidas

de respuesta adoptadas previamente frente a emergencias sanitarias y catástrofes naturales han puesto de manifiesto que las inversiones que fomentan el empleo en las esferas de las infraestructuras, los servicios sanitarios, de abastecimiento, saneamiento constituyen una medida algo eficaz para crear empleo de forma inmediata en una coyuntura de crisis.

La experiencia adquirida en epidemias anteriores refleja como las organizaciones intentan brindar una continuidad de las actividades empresariales para lograr contribuir y lograr afrontar un futuro incierto, promover la sostenibilidad de estas e identificando nuevas posibilidades y llevando a cabo una adecuada gestión de los riesgos.

Y es que la llegada del Covid- 19 generó que las organizaciones se cuestionaran sobre el lugar de trabajo y confrontaran los límites fronterizos de cada país, para una continuidad económica.

Los gobiernos a nivel general adoptaron la estrategia del encierro preventivo, anteponiendo como fue la salud pública a la libertad económica, estrategia de control de un riesgo, que generó gran impacto y recesión económica.

La gestión organizacional que venía dirigida sobre la presencia física de la persona debió ser replanteada para enfocarse a la de la respuesta por objetivos del cargo, y los beneficios que traerían son sino un impacto no solo a la organización, sino también a las personas.

Ante un escenario como la COVID-19, las empresas tuvieron y tendrán aún retos como el analizar las estrategias actuales y realizar los ajustes necesarios, por lo que de igual manera deberán atender la cultura para que responda a la nueva realidad de la compañía y del entorno.

#### **4. Incertidumbres dentro de las Organizaciones en Momentos de Crisis**

Son muchas las incertidumbres que se han presentado dentro de las organizaciones a causa de la llegada del Covid-19. Las organizaciones se vieron envueltas en la toma de decisiones de manera reactiva ante un evento donde muchos no estaban preparados, un evento que continúa, la pandemia sigue, evoluciona y el contexto aun no es claro para muchos y es aquí donde tanto empresarios como sus propios colaboradores analizan el mañana, el que seguirá o que se deparará.

Gran parte de la economía a nivel general y mundial se vio afectada en gran medida por todas las restricciones que desde los gobiernos se debieron impartir para mitigar el rápido contagio que generó esta oleada. Muchos sectores debieron cerrar, otros disminuir sus aforos tanto para clientes como para empleados y otros tomaron medidas como las de enviar a sus colaboradores a casa, a trabajo remoto o bien llamado teletrabajo, esto en la medida que sus sectores y actividades se los permitían.

El trabajo a distancia y las reorganizaciones son acciones que se pusieron a toda marcha para dar respuesta a la llegada de una pandemia y que a través de múltiples medidas que los gobiernos implementaron lograron que gran parte de los sectores permitiera esta modalidad.

El ministro de Trabajo afirmó que el teletrabajo en Colombia ha tenido un repunte de más de 80 % durante la pandemia del Covid-19. Con esta modalidad se ha logrado conservar un gran número de actividades laborales en el país. Actualmente en Colombia el trabajo en casa es usado en 53 % por mujeres y 43 % por hombres. Las cinco ciudades con mayor número de teletrabajadores en el país son: Bogotá 55.848, Medellín 25.081, Cali 5.723, Barranquilla 4.713 y Cúcuta 1.129. De acuerdo con el Ministerio de Trabajo, el 7 % de las

personas estarían dispuestos a estar trabajando de forma permanente en las oficinas, teniendo en cuenta que el 40 % está de acuerdo y muy satisfecho con el trabajo en casa. El Teletrabajo en Colombia es una modalidad laboral legalizada con la Ley 1221 de 2008. (MinTrabajo, 2020).

Y una gran pregunta que se realiza desde CEPAL es ¿Qué se puede esperar respecto al impacto de la pandemia en las grandes tendencias en los mercados laborales? (Weller, 2021)

El teletrabajo representa parte de la respuesta de esta pregunta, las organizaciones debieron implementar esta estructura como parte estratégica para la continuidad de sus labores, una medida para mitigar posibles ceses de actividades y lograr una continuidad en la ejecución de las actividades de muchos colaboradores.

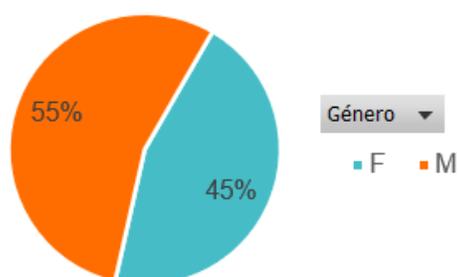
Pero el teletrabajo como tal fue una medida de contingencia, esta estructura no en todas las organizaciones se tenía presente y no todas estaban a favor de ella, incluso algunos colaboradores preferían ir al sitio de labor (oficina) que estar desde su hogar trabajando. Muchos de los colaboradores iniciaron labores en pandemia desde su sala o comedor y quizá algunos ya contaban con espacios adecuados para laborar o estudios.

Las organizaciones en este inicio de pandemia se vieron obligadas a confiar en el factor humano, la responsabilidad, el lograr que desde un contexto remoto y virtual como tal se cumplieran las actividades y se logaran los objetivos para los que los colaboradores fueron contratados. El no tener dentro de una esfera (oficina) a sus colaboradores a muchas organizaciones las puso a evaluar y reevaluar las nuevas dinámicas en su gestión que llegaron a enmarcar un equilibrio entre el trabajo y la vida privada.

A continuación, se presenta un análisis sobre una encuesta realizada a un grupo aproximado de 170 personas donde se quería poner a colación el que harían una vez finalice el confinamiento.

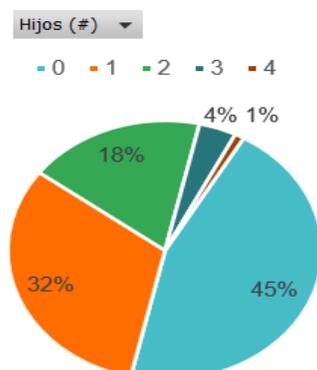
Esta encuesta fue respondida por un total de 104 personas, entre 21 y 60 años, con vinculación laboralmente, personas independientes y desempleados.

Del total encuestados 104 personas, el 55% son hombres y el 45% mujeres. **Gráfico 1**



**Grafica 1.** Género. (Maria C, Moreno, 2021).

Del total de personas encuestadas el 55% tiene hijos y el 45% no tiene hijos. **Gráfico 2**



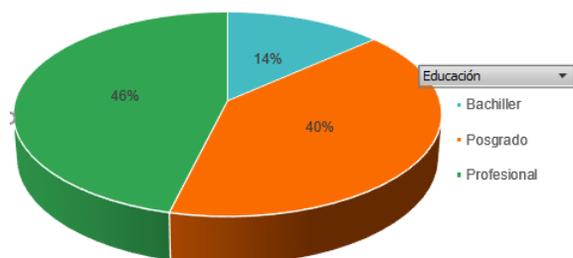
**Grafica 2.** Hijos. (Maria C, Moreno, 2021).

Del total encuestados el 85% labora actualmente, el 12% es independientes y el 3% no cuenta con empleo. **Grafica 3.**



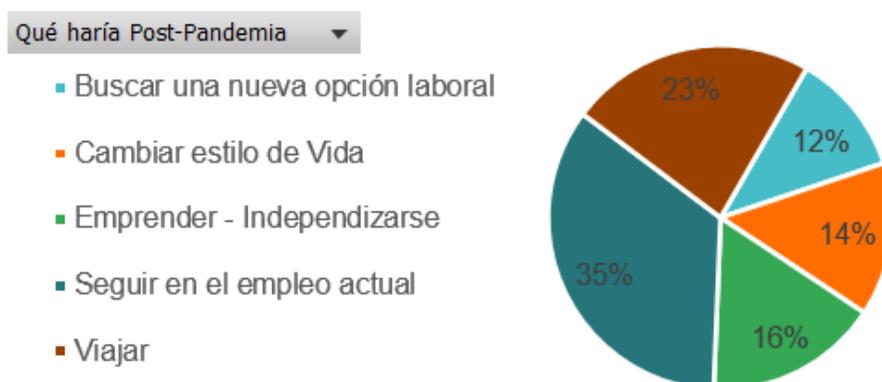
**Grafica 3.** Situación Laboral. (Maria C, Moreno, 2021).

Del total encuestados el 46% cuenta con una carrera profesional, el 40% con un posgrado y el 14% cuenta con la educación básica secundaria. **Grafica 4**



**Grafica 4.** Nivel de Educación. (Maria C, Moreno, 2021).

Del total encuestados se presentan diversas opiniones respecto a la pregunta general sobre qué harían Post-Pandemia trayendo como resultado que el 35% seguiría en el empleo actual, el 23% viajaría, el 16% emprendería o se independizaría, el 14% Cambiaría el estilo de vida y el 12% buscaría una nueva opción laboral. **Grafica 5.**



**Grafica 5.** Qué haría Post-Pandemia. (Maria C, Moreno, 2021).

Cabe resaltar algunos otros aspectos encontrados en esta encuesta.

Dentro de las personas que respondieron que no tienen hijos el 32% viajaría luego de la finalizada la pandemia, el 26% seguiría en su empleo actual, con un 19% estarían las personas que cambiarían su estilo de vida y/o emprenderían y con un 4% estarían las personas que buscarían una nueva opción laboral. Respecto a las personas que si tienen hijos, el 42% seguiría en su empleo actual, el 18% buscaría una nueva opción laboral, el 16% viajaría, el 14% emprendería y el 10% buscarían un cambio de vida.

Quizá esta diferencia se vea asociada al hecho de tener un compromiso vital como son los hijos, el decidir sobre cambios que lleguen a influir en las actitudes de otros puede ser un factor que hace que las opciones o acciones sean menos chocantes y más conscientes para el futuro.

Respecto a las personas que laboralmente actualmente, el 39% seguiría en el empleo actual, el 23% viajaría, el 15% emprendería, el 12% cambiara el estilo de vida y el 11% buscaría una nueva opción laboral, es posible que dentro de este grupo de colaboradores y dentro de sus organizaciones se hayan venido implementando excelentes gestiones de fidelización que dan como tal este resultado, las personas, o bien están contentas con su trabajo actual y lo valoran o son personas que están conformes y prefieren tener un lugar seguro para laborar que llegar a

emprender o tomar alguna otra decisión.

Y quizá es aquí donde el nivel de educación juega otro papel importante en una toma de decisión, de los encuestados que se encuentran empleados actualmente el 48% cuenta con una carrera profesional, el 40% cuenta con un posgrado y el 12% solo tiene su educación básica secundaria.

Y es luego de un análisis muy parcial de la presente encuestas que surge la pregunta de si las organizaciones están prestas a fortalecer y/o mejorar todos esos programas de fidelización de colaboradores que tienen dentro de las mismas con el fin de mitigar una posible deserción por cualquiera que sea el motivo de sus colaboradores luego de que finalice este confinamiento.

## **5. Retos Organizacionales para Fidelizar a los Colaboradores Post Pandemia**

Para que los empresarios sigan siendo el motor de la reactivación que se espera durante los próximos años, se deben trazar hojas de ruta y líneas estratégicas para lograr entre ellos proyectos como Exportar vivienda, impulsar proyectos exclusivos para renta y fortalecer los subsidios para la compra de vivienda, algunas de las propuestas gremiales orientadas a impulsar la recuperación económica y el empleo. (MinTrabajo 2020)

¿Pero lo anterior será suficiente para que las organizaciones logren no solo una reactivación económica y laboral si no también logren un afianzamiento de sus colaboradores y mitigar así posibles deserciones luego de cruzar fuertes etapas Post-Pandemia?

Los retos que trae el enfrentar, el querer sobrellevar y el sobresalir de una pandemia no son de corto plazo, las organizaciones en primer lugar deben estar listas y proveer que las oleadas podrán seguir llegando y podrán tocar las puertas de sus colaboradores y serán entre otros factores como los emocionales, los sociales y personales los que influyan en las tomas de decisiones y en los nuevos procesos y etapas que el ser humano deberá afrontar.

Las organizaciones deberán contemplar apoyos que brinde espacios de ayuda a nivel psicológico en cuanto a momentos de duelo o difícil situación, las personas en dichos momentos de tensión externa pueden tomar decisiones que no sean las más convenientes y es aquí donde un excelente apoyo emocional es valorado por las personas.

De acuerdo a la OMS los impactos en la salud mental durante epidemia son más elevados entre quienes viven en situación de exclusión social o las personas mayores. Siendo así estos grupos de población los más vulnerables.

Otro reto para las organizaciones y quizá contemplando una posible continuidad de actividad

remota es el lograr encontrar esos tiempos precisos para que los colaboradores puedan organizar sus espacios e igualmente tiempo para sus actividades laborales y los tiempos destinados al hogar (familia, ocio, descanso, recreación). Durante la pandemia se evidencio que trabajadores realizaban horas de trabajo más extensas, tomaban sus tiempos libres para adelantar labores y satisfacer así las exigencias de la organización.

Es aquí donde estas deben quizá reestructurar sus actividades llegando a concilios de tiempos para la ejecución de las tareas, organizar reuniones con espacios de tiempos, establecer cronogramas para la respuesta a actividades y lograr claridad en cuanto a las prioridades y las tareas que deben realizar ya que muchos colaboradores debido a la poca experiencia de esta metodología experimentan la fallas en la misma.

Una herramienta que las organizaciones deben contemplar para que sus colaboradores logren un equilibrio entre la parte laboral y personal es gestionar en función de los resultados y no horas.

La revolución 4.0 es otro reto que tanto organizaciones como colaboradores debe contemplar. Inicialmente en pandemia un gran porcentaje de la economía se vio manejada por lo digital llevando así a más y más individuos al manejo y anclaje de esta herramienta para lograr una salida. Las organizaciones deben contemplar la evolución de la tecnología como una gran herramienta para lograr no solo sus objetivos organizacionales si no ver que a través de ella sus colaboradores podrán cooperar, lograr y mejorar estos. Contar con infraestructura robusta, con buenos canales de comunicación y mejores experiencias de usuario hacen que el colaborador aprecie mayor su actividad y vea que esta es el logro del esfuerzo mancomunado de las partes.

Otro punto para razonar son las necesidades que los colaboradores tendrán Post-Pandemia, algunos querrán seguir sus estudios los cuales quedaron interrumpidos, otros querrán salir a

descansar de la rutina (hogar) otros querrán replantear sus carreras dentro de la organización, factores que la organización debe contemplar para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores a través de planes, campañas que beneficien a las partes.

Otro reto que quizá tendrán las organizaciones será la sobredemanda de empleo, qué a nivel general se dará, más personas buscando empleo, y pocos puestos de trabajo para ocupar. Es posible que muchas organizaciones ya contemplen una nueva estructura organizacional que ha logrado ensamblar con las personas que se cuentan actualmente, pero se deben repensar en la reactivación de procesos y áreas que fueron suspendidos o cerrados y brindar iniciativas de reinserción de colaboradores.

Por último es necesario entender que la pandemia ha dejado y seguirá dejando secuelas, es necesario que tanto el sector privado como público, empresarios y gobierno generen una reconstrucción económica que va desde el mejoramiento de la atención en salud, el fortalecimiento de la educación hasta el mejoramiento de las condiciones laborales, debemos ser solidarios tanto con nuestra comunidad y organización como con los externos, logrando así alianzas que permitan una reactivación más pronta y en mejores condiciones laborales.

## 6. Conclusiones

Las organizaciones deben restablecer sus procesos y gestiones de riesgo para incluir en ellos procesos y eventos como pandemias, debido a que muchas de ellas no se encontraban preparadas para un eventual momento como este y lograr así una mejor adopción al cambio.

El desempleo serán un factor predominante en momentos de crisis, las economías tienden a contraerse para lograr una eventual solvencia en el futuro, pero deben ser las organizaciones las que desde sus políticas y planes de gestión promuevan alternativas que mitiguen posibles bajas de colaboradores.

Las organizaciones deben contemplar nuevas estructuras y metodologías para lograr una continuidad de sus labores, sea de manera remota o presencial, estas deben ser conciliadas mediante un consenso de las partes interesadas logrando un mejor clima organizacional.

Los colaboradores son más que el activo más valioso de una organización, son personas que deben ser tratadas como tal y deben ser reconocidas en todos sus aspectos para lograr una eficiente ejecución de labores.

Los momentos de crisis generan múltiples incertidumbres que llevándolas a un contexto laboral entre las partes se debe lograr una posible solución o un posible acuerdo para que estas no afecten los procesos, un trabajo que día tras día deberá seguir formándose y afianzando así el vínculo con los colaboradores, que vean a la organización como ese lugar que no solo brinda estabilidad económica, sino un ambiente familiar que brinda una mejor calidad de vida a todo un entorno.

## 7. Recomendaciones

El último año brindo a la sociedad un espacio para tomar pausa y reflexionar sobre todo aquello que compone la forma en que se vive y la forma en que se trabaja, abrió nuevas expectativas con relación al nuevo sentido y la búsqueda de un equilibrio para un futuro.

Aquellas empresas que de la mano de sus líderes brinden prioridad a la salud física y mental de sus colaboradores serán las que logren una mayor atracción y retención de su mejor talento humano. Los líderes que atienden la empatía y reconocen la importancia de la vida personal de sus colaboradores obtendrán de ellos su mejor participación.

Se debe tomar con calma y con tiempo todas las decisiones que se quieran llegar a implementar sean planes o programas, ya que no todo está dispuesto a funcionar a la primera. Esto teniendo en cuenta que cada persona tiene un ritmo y forma de comprender diferentes. Casi que por obligación se está atravesando 10 años de cambios en menos de uno.

Dar continuidad a todos los procesos de comunicación con los que cuente la organización, teniendo en cuenta a sus colaboradores y en general a su entorno, dando información precisa, clara y que brinde para todo el equipo en general una confianza y tranquilidad de la situación.

## Referencias

- Barría, C. (12.01.2021). Los nuevos locos años 20: "Después de la pandemia puede venir una época de desenfreno sexual y derroche económico". <https://www.bbc.com/mundo/noticias-55595931>
- Mediavilla, D. (2020). La pandemia que todos sabían que iba a llegar y nadie supo parar. El País. <https://elpais.com/ciencia/2020-03-17/la-pandemia-que-todos-sabian-que-iba-a-llegar-y-nadie-supor-parar.html#:~:text=Coronavirus%3A%20La%20pandemia%20que%20todos,supo%20parar%20%7C%20Ciencia%20%7C%20EL%20PA%3%8DS>
- Merino, A. (2020). Las grandes epidemias de la historia. El Orden Mundial. <https://elordenmundial.com/mapas/grandes-epidemias-de-la-historia>
- Çağatay, E. (13.04.2020). ¿Qué le espera al mundo después de la pandemia? <https://www.aa.com.tr/es/mundo/-qu%C3%A9-le-espera-al-mundo-despu%C3%A9s-de-la-pandemia-/1803475>
- Villamil Jiménez, L. C. (2013). Epidemias y pandemias: una realidad para el siglo XXI. Un mundo y una salud. Revista lasallista de investigación, 10(1), 7-8. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-44492013000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492013000100001)
- Ministerio de Trabajo, (2020). Teletrabajo ha tenido repunte de 80 % por la pandemia en Colombia Ministerio del Trabajo y de las TIC. [https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/2020/-/asset\\_publisher/AMpybeMfARzU/content/teletrabajo-ha-tenido-repunte-de-80-por-la-pandemia-en-colombia](https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/mintrabajo-es-noticia/2020/-/asset_publisher/AMpybeMfARzU/content/teletrabajo-ha-tenido-repunte-de-80-por-la-pandemia-en-colombia)

Huguet Pané, G. (2020). Grandes pandemias de la historia. Revista National Geographic.

[https://historia.nationalgeographic.com.es/a/grandes-pandemias-historia\\_15178](https://historia.nationalgeographic.com.es/a/grandes-pandemias-historia_15178)

Observatorio de la OIT. (2020). El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y

respuestas. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf)

[dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_739158.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf)

Buitrago, F, Ciurana, R, Tizón, J. (2021). Pandemia de la COVID-19 y salud mental: reflexiones

iniciales desde la atención primaria de salud española, Atención Primaria.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656720301876>

Rocha, A. (2020). Crisis en el manejo de la crisis: Coronavirus e incertidumbre.

<https://saeeg.org/index.php/tag/incertidumbre/page/6/>

Pichel, M. (2020). Coronavirus: ¿cómo será el mundo laboral después de la pandemia y qué

habilidades se necesitarán?. BBC News. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-54668226>

Urbina, F. B. (2021). Ciudadanía, libertad individual, derechos sociales e incertidumbre: Los

estallidos sociales anti neoliberales y la pandemia del COVID-19. Revista F@ ro, 2(32).

<https://www.revistafaro.cl/index.php/Faro/article/view/635>

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

laborales. CEPAL.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf)

Cabezas, C. (2021). Pandemia de la COVID-19: Tormentas y retos.

<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2020.v37n4/603-604/>

Organización Panamericana de la Salud (OPAS). (2016). Unidad de Salud Mental y Uso de

Sustancias (OPS/OMS). Protección de la salud mental y atención psicosocial en situaciones

de epidemias.

[https://www.paho.org/disasters/index.php?option=com\\_docman&view=download&category\\_slug=informes-tecnicos&alias=2539-proteccion-salud-mental-atencion-psicosocial-situaciones-epidemias-2016-539&Itemid=1179&lang=en](https://www.paho.org/disasters/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=informes-tecnicos&alias=2539-proteccion-salud-mental-atencion-psicosocial-situaciones-epidemias-2016-539&Itemid=1179&lang=en)

Organización Internacional del Trabajo - OIT. (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](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf)