

**Expectativas laborales de estudiantes de pregrado. Caso de estudio: Estudiantes de la
carrera Tecnología en Mercadeo de la Institución Universitaria Antonio José Camacho
(Cali-Colombia)**

Jean Carlos Bayona Barrientos

Trabajo de grado para optar el título de Magíster en Mercadeo

Directora

Olga Lucía García Cano

Doctora en Conocimiento y Cultura en América Latina

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Universidad de Manizales

Manizales, Caldas

2021

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia por ser mi motivación y mi apoyo a lo largo de carrera profesional y en especial en mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron durante este proyecto, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Agradecimientos

A mi familia, por ser mi apoyo y motivación.

A la Institución Universitaria Antonio José Camacho por haberme brindado su apoyo y la oportunidad de desarrollar este proyecto. En especial a la decana Mg. Francia Amelines y al director del programa de mercadeo y negocios internacionales, el Mg. José Vicente Berruecos.

De manera especial a la directora de este proyecto, la PhD. Olga Lucia Cano García, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de maestría, sino durante el tiempo de estudio, brindando su tiempo y el apoyo para desarrollar y seguir cultivando mis conocimientos.

Contenido

Introducción	7
1. Contexto del problema.....	9
2. Justificación de la investigación	11
3. Pregunta de investigación	12
4. Objetivos de la investigación	12
4.1 Objetivo general	12
4.2 Objetivos específicos.....	12
5. Marco teórico	13
5.1 Investigación hecha en el tema (marco teórico).....	16
5.2 Teoría	21
5.2.1 El concepto de expectativas.....	23
6. Hipótesis	33
7. Metodología	33
7.1 Tipo de investigación	33
7.2 Diseño de la investigación	34
7.3 Población y muestra	34
7.3.1 Delimitación geográfica y temporal	34
7.3.2 Definición de la población.....	34
7.3.3 Definición de la muestra.....	34
7.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	35
7.4.1 Procedimiento de obtención y análisis de datos	35
7.4.2 Proceso para análisis de datos	35

Identificar las expectativas laborales de los estudiantes...	5
8. Resultados	36
8.1 Presentación de resultados	36
8.1.2 En relación con el objetivo general	36
8.1.3 En relación con el primer objetivo específico	39
8.1.4 En relación con el segundo objetivo específico.....	41
8.1.5 En relación con el tercer objetivo específico.....	43
8.1.6 En relación con el cuarto objetivo específico.....	45
8.1.7 En relación con el quinto objetivo específico.....	47
9. Discusión.....	49
10. Conclusiones	51
11. Recomendaciones	53
Referencias.....	54
Anexos	59

Lista de Tablas

Tabla 1. Marco teórico	13
Tabla 2. Valoración de las expectativas laborales	36
Tabla 3. Valoración de expectativas laborales por dimensiones	37
Tabla 4. Escala de valoración por los universitarios respecto al equilibrio y flexibilidad laboral	39
Tabla 5. Escala de valoración de los indicadores de la primera dimensión: equilibrio y flexibilidad laboral	40
Tabla 6. Escala de valoración por los universitarios respecto al lugar de trabajo	41
Tabla 7. Escala de valoración de los indicadores de la segunda dimensión: lugar de trabajo	42
Tabla 8. Escala de valoración por los universitarios respecto a las relaciones laborales	43
Tabla 9. Escala de valoración de los indicadores de la tercera dimensión: relaciones laborales .	43
Tabla 10. Escala de valoración por los universitarios respecto establecimiento de compromisos laborales	45
Tabla 11. Escala de valoración de los indicadores de la cuarta dimensión: Establecimiento de compromisos laborales.....	45
Tabla 12. Escala de valoración por los universitarios respecto a motivaciones laborales.....	47
Tabla 13. Escala de valoración de los indicadores de la quinta dimensión: motivaciones laborales	48

Introducción

La presente investigación titulada *Expectativas laborales los estudiantes de la carrera de mercadeo: caso estudio estudiantes de mercadeo Institución Universitaria Antonio José Camacho de la ciudad de Cali*, tiene enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal, ya que este diseño se clasifica como un estudio observacional de base individual que permite al investigador un doble propósito en su investigación el cual llega a ser de tipo descriptivo y analítico al mismo tiempo. De la población de estudio conformada por todos los estudiantes de mercadeo de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, se tomó como muestra, una porción de ellos que comprende a 83 estudiantes de primero y último semestre de la tecnología en mercadeo y negocios internacionales. Para la recolección de datos se elaboró un cuestionario que consta de 58 ítems distribuidos en 5 dimensiones: equilibrio y flexibilidad laboral, lugar de trabajo, relaciones laborales, establecimiento de compromisos laborales y motivaciones laborales. Los resultados evidencian que la valoración de las expectativas laborales es significativa (62% está de acuerdo), además destaca la importancia de crear equilibrio y flexibilidad laboral en las empresas (63.8% está de acuerdo), contar con un lugar de trabajo que se adapte a las necesidades y exigencias actuales (60.2% está de acuerdo).

Igualmente, destaca las formas de relacionarse en un contexto laboral (61.47% está de acuerdo), el establecimiento de compromisos laborales (39.7% está de acuerdo y el 25.3% está muy de acuerdo) y las motivaciones laborales (53.1% está de acuerdo y el 32.5% está muy de acuerdo). Estos dos últimos aspectos son los que inciden en la necesidad de generar nuevos modelos y estrategias de gestión del talento. Estos resultados demuestran la importancia en conocer las expectativas laborales que tienen los estudiantes universitarios frente a la vida laboral, los cuales son un insumo necesario para la gestión del talento las organizaciones y en la adecuación

de programas académicos que se ajusten a las necesidades laborales actuales, ya que son evidente la existencia de atributos que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores y en el resultado y desempeño global de la organización si estos no son tomados en cuenta.

1. Contexto del problema

La Educación Superior es fundamental para el desarrollo económico, social y cultural de cualquier país; también lo es para el desarrollo profesional y personal de los estudiantes, ya que ellos tendrán mayores oportunidades en el campo laboral o en sus propios emprendimientos, por consiguiente, las expectativas que se generen durante el tiempo de estudio deben tenerse en cuenta. Sin embargo, en el ámbito disciplinar del mercadeo son pocas las investigaciones que se han realizado en materia de expectativas, aunque se reconozca su importancia.

Las dificultades evidentes en la Educación Superior a la hora de corresponder con las expectativas de la sociedad no son un secreto. María de Ibarrola (2015) señala que los estudiantes de nivel medio superior también se enfrentan con algunas dificultades sobre la carrera a estudiar, como son: si el plan de estudios es el adecuado para ellos, si la visión y la misión de la carrera corresponde a lo que ellos esperan. Por ello afirma que los alumnos deben de conocer qué es lo que quieren, cuál es su aspiración, exponiendo sus expectativas educativas y laborales en juego para que puedan alcanzar sus metas; así como cuestionarse si efectivamente están preparados para desempeñarse en actividades propias de su carrera.

Las expectativas cambian a medida que se va conociendo sobre la carrera, algunas de ellas se van ajustando durante transcurso del semestre sujeto a la formación que reciben por parte de los docentes y la experiencia de los mismos estudiantes en el día a día, es decir, que se adapten a su medio, tomándole un cierto gusto por lo que están estudiando y así poder concluirla.

De acuerdo con la Asociación Colombiana de Universidades, también conocida como ASCUN, buena parte los estudiantes colombianos tienden a continuar con un posgrado y en su gran mayoría quieren trabajar para poner en práctica lo aprendido, sin embargo, el panorama esas

oportunidades son reducidas y en muchos casos el poder desempeñar un trabajo que cubra con su perfil, es decir, para lo que estudiaron. (Editorial El Tiempo, 2018)

Para minimizar esta situación, Cristina Gonzales y Pilar Martínez consideran importante que los estudiantes tengan claro lo que quieren, cuáles son sus aspiraciones, sus pasiones, conociendo y analizando sus expectativas laborales y el tipo de educación para que puedan alcanzar sus metas.

Por otra parte, las organizaciones y en general la sociedad requieren profesionales mejor preparados, con competencias y habilidades que se ajusten a las necesidades de las organizaciones, las cuales tendría que satisfacer indiscutiblemente la educación superior. (Cristina Gonzales. Pilar Martinez , 2016)

De acuerdo con Adecco¹, una de las compañías de recursos humanos más reconocidas del mundo afirma que esta situación es muy común y va en aumento. Solo el 35 % de los egresados terminan trabajando y desempeñándose en algo muy distinto a lo que estudiaron, asegura Daniel Parra, gerente de la Unidad de Gestión Humana y Finanzas de Adecco Professional, dice que porque “la mayoría, entre el 65 % y el 70 %, logran conseguir empleo en lo suyo en los seis meses posteriores a su grado y por lo general terminan vinculados en cargos comerciales, logísticos o de mercadeo, que tienen una fuerte de manda en el mercado colombiano” (Arango, 2019).

Por último, para ASCUN (Asociación Colombiana de Universidades) consideran que las expectativas cambian en los estudiantes constantemente, según la dinámica de los profesores y el nivel de influencia que estos tienen en ellos; también, el compartir día a día entre compañeros hace

¹ Compañía Líder mundial en Recursos Humanos, que nace como resultado de la unión de Adia y Ecco, las cuales se fusionaron en 1996 para formar al actual Grupo Adecco.

que las expectativas vayan modificándose, al igual que el entorno laboral o los temas que trataran durante la carrera. Pero sería interesante conocer cuáles son esas expectativas que ellos traían o traen: cómo eligieron la carrera, porqué lo hicieron, fue una decisión personal, su entorno más cercano, su pareja, exigencias en el trabajo o la sociedad, no había más que estudiar; sin duda es un tema de interés. Entonces acá es donde nace la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las expectativas laborales de los estudiantes de la carrera de mercadeo?

2. Justificación de la investigación

En su mayoría, autores como Escoriza (1985), Fernández (2018) y Pari (2017) que han investigado sobre las expectativas en diferentes áreas o disciplinas concuerdan en la importancia de tomar en cuenta lo que piensan las personas, ya sean clientes, alumnos, trabajadores o cualquiera de los usuarios de un producto o tipo de servicio, sobre lo que les interesa o lo que esperan de lo que adquieren o desean. Estos autores y sus teorías dejan claro que este tipo de información es útil para predecir comportamientos que en un futuro pudieran traducirse en éxitos o fracasos de las personas.

Investigaciones realizadas por López y Moncada (2012) tienen como propósito hacer tomar conciencia a las instituciones educativas de la importancia de utilizar algunos instrumentos de medición para conocer las expectativas de los estudiantes acerca de la misma institución y de las carreras que estudian. En un ambiente educativo, las expectativas de los estudiantes hacia la institución, su carrera y su aspecto laboral son un tema poco estudiado y menos combinando las expectativas académicas con las expectativas laborales.

De este modo, la principal razón por la cual se justifica realizar esta investigación es la de dar a conocer cuáles son las expectativas laborales que tienen los estudiantes en temas

relacionados con el equilibrio y flexibilidad laboral, al lugar del trabajo, las relaciones personales, al establecimiento de compromiso y sus motivaciones.

Los objetivos propuestos en esta investigación permitirán saber si están preparados para afrontar las exigencias en el entorno laboral actual o, por el contrario, es necesario reajustar el contenido de los temas abarcados durante la carrera, y conocer si la institución ha brindado los recursos necesarios y, en términos generales, sobre su futuro laboral. Asimismo, se pretende describir si la formación y las herramientas dadas a los estudiantes corresponden con el perfil laboral que las organizaciones privadas o públicas esperan.

3. Pregunta de investigación

¿Cuáles son las expectativas laborales de los estudiantes de la carrera de mercadeo?

4. Objetivos de la investigación

4.1 Objetivo general

Conocer las expectativas laborales de estudiantes de pregrado. Caso de estudio: Estudiantes de la carrera Tecnología en Mercadeo de la Institución Universitaria Antonio José Camacho (Cali-Colombia).

4.2 Objetivos específicos

Identificar las expectativas respecto al equilibrio y flexibilidad laboral.

Identificar las expectativas laborales respecto al lugar del trabajo.

Identificar las expectativas laborales respecto a las relaciones personales.

Identificar las expectativas laborales respecto al establecimiento de compromiso laborales.

Identificar las expectativas laborales respecto a las motivaciones laborales.

5. Marco teórico

Tabla 1. Marco teórico

Concepto estructurante	Constructor	Constructor de referente	Variables	Indicadores
<p>“Las expectativas son la anticipación de un evento o consecuencia futura” (Escoriza,1985). “Las expectativas son las creencias generalizadas que tenemos acerca de un objeto social” (Narvas, 1990). “El concepto de expectativa ligado a la predicción o anticipación de una situación o consecuencia futura, incluyendo un grado de probabilidad de que ocurra lo que el individuo desea o espera” (RAE, 2021).</p>	<p>“Se han detectado numerosas formas de interpretar las expectativas y, tras el análisis de contenido, los autores han identificado cuatro enfoques: comparación; cantidad ideal, niveles y el momento de valoración. Además, se intenta dar respuesta a cuáles son los factores que condicionan la creación de las expectativas, cómo afectan los juicios sobre el equilibrio y la flexibilidad laboral, lugar de trabajo, relaciones laborales, establecimiento de compromisos laborales y motivaciones laborales” (Fernández, 2018).</p>	<p>“Las expectativas laborales es lo que espera encontrar, obtener y recibir en una empresa o centro de trabajo ya sea institución pública o privada, sin importar el tamaño o alcance de la misma. Es recomendable gestionar el talento en las organizaciones por expectativas laborales, ya que existen atributos que influirán en la satisfacción laboral de los trabajadores y en el resultado y desempeño global de la organización si estos no son tomados en cuenta. Se proponen 5 dimensiones de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrio y flexibilidad laboral • Lugar de trabajo • Relaciones personales • Establecimiento de compromisos laborales • Motivación laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Benéficos • Trabajo por turnos • Trabajos temporales • Condiciones de trabajo • Diseño ergonómico • Uso tecnología • Organización en el trabajo • Ámbito laboral • Integración social • Reconocimiento • Compromiso • Responsabilidad • Estímulo • Incentivos • Actitud hacia el trabajo

	<p>“Las expectativas laborales es lo que espera encontrar, obtener y recibir en una empresa o centro de trabajo ya sea institución pública o privada, sin importar el tamaño o alcance de la misma. Es recomendable gestionar el talento en las organizaciones por expectativas laborales, ya que existen atributos que influirán en la satisfacción laboral de los trabajadores y en el resultado y desempeño global de la organización si estos no son tomados en cuenta. Se proponen 5 dimensiones de expectativas laborales: equilibrio y flexibilidad laboral, lugar de trabajo, relaciones laborales, establecimiento</p>	<p>expectativas laborales: equilibrio y flexibilidad laboral, lugar de trabajo, relaciones laborales, establecimiento o de compromisos laborales y motivaciones laborales” (Pari, 2017).</p>		
--	---	--	--	--

	<p>de compromisos laborales y motivaciones laborales” (Pari, 2017). “Las expectativas se interpretan frente a la situación o experiencia de una persona, se dice que esto se da de las perspectivas de la persona, para ver lo que esperan obtener en el futuro deseado ante un puesto laboral en una organización. La teoría de las expectativas explica lo que las personas escogen ante un conjunto de opciones, esto se basa en la postulación del individuo ante un trabajo y lo que esperan obtener de ello ya sea recompensas, bonos, remuneraciones y racionamientos, lo que le permita sentirse satisfechos ante</p>			
--	--	--	--	--

	<p>ciertos resultados obtenidos. Las personas buscan y analizan las mejores opciones que les darán buenos resultados a lo que ellos esperan obtener en un trabajo, respecto a remuneraciones y beneficios de ley, la posibilidad de desarrollarse profesionalmente, conocer el clima laboral que les espera y encontrar sus motivaciones” (Álvarez Paoli, Heidi Alexandra, Carpio Quiroz y Karol Yarleth, 2018)</p>			
--	---	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

5.1 Investigación hecha en el tema (marco teórico)

En la investigación se hallaron pocos estudios sobre expectativas de los estudiantes y autores como Cristina Gonzales y Pilar Martínez en su estudio sobre las expectativas laborales de los universitario de hoy concuerdan en la importancia de tomar en cuenta lo que piensan los estudiantes sobre la carrera, sus profesores, lo que les interesa o lo que esperan en su formación, dado que es útil toda la información que se obtenga para predecir comportamientos que en un futuro pudieran traducirse en éxitos o fracasos de los estudiantes.

De acuerdo con Pichardo Martínez, García Berbén, De la Fuente Arias y Justicia (2009), en las instituciones educativas se han realizado ejercicios de aplicación de los instrumentos de medición para conocer las expectativas de los estudiantes y profesores. En el entorno universitario, las expectativas de los estudiantes hacia su carrera, los profesores, la institución, las materias y su aspecto laboral, entre otras, es un tema poco estudiado y muchos menos cuando se trata de combinar las expectativas académicas con las laborales. (Pichardo Martínez, García Berbén, De la Fuente Arias y Justicia, 2009).

El estudio de Álvarez Paoli y Carpio Quiroz (2018) tuvo como finalidad determinar el grado de las expectativas laborales de los estudiantes de dicha carrera. Se empleó un diseño de investigación no experimental de tipo descriptivo simple, teniendo un enfoque cuantitativo. Se utilizó la encuesta como técnica, para poder tener la información requerida y cumplir con los objetivos plasmados, siendo en escala de Likert. Se tomó en cuenta para la población y muestra dos universidades que fueron pública y privada, de las cuales se seleccionaron los últimos ciclos. Se concluyó que el grado de expectativas laborales de los estudiantes universitarios de administración en el Valle Jequetepeque, de acuerdo a las cuatro dimensiones y sus respectivos indicadores, muestra en general que los estudiantes de administración esperan obtener mejores oportunidades en el mercado laboral.

Otro estudio sobre las expectativas en la universidad, realizado por Justicia y de la Fuente Arias (2009) para la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Granada en España, estuvo enfocado en conocer las expectativas en la educación superior que se ha experimentado en los últimos años. En este trabajo el marco teórico está fuertemente construido por las investigaciones realizadas en el ámbito de los negocios, y ha suscitado un mayor interés en las expectativas de los universitarios como variable a considerar en la mejora de la calidad

universitaria y de la satisfacción de los estudiantes. El aumento de los estudios destinados a conocer qué espera el alumnado y qué desea de la institución universitaria, crea la necesidad de analizar las diferentes líneas de investigación desarrolladas a este respecto y los hallazgos más significativos para extraer las conclusiones que ayuden a desarrollar y avanzar en el estudio de las expectativas de los universitarios. El objetivo de este trabajo se centra en realizar dicho análisis y aportar conclusiones que ayuden a establecer nuevas líneas de investigación en este tipo de estudio.

La investigación realizada por Calduch Pérez (2016) concluye que la Universidad del siglo XXI tiene el imperativo de comprender el fenómeno de la calidad educativa desde una óptica donde el estudiante sea el centro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Y es acá donde para el autor nace la necesidad de estudiar en profundidad y de forma holística, el perfil de los universitarios de la universidad de Barcelona. Dicha investigación tenía como objetivo de abrir nuevas visiones sobre el fenómeno de la incorporación de los estudiantes a la universidad, mediante el estudio de las expectativas iniciales sobre la vida universitaria y su evolución a lo largo de los cursos académicos. Así se analizaron las expectativas iniciales universitarias de la cohorte 2016-2017 de la Universidad de Barcelona, entendidas como aquellas creencias previas de los estudiantes, más o menos realistas, sobre lo que esperan encontrar a lo largo de su vida universitaria; enfatizando en tres dimensiones claves: adaptación social, calidad formativa y potencial de desarrollo. Esta investigación ha permitido recoger la información necesaria y de interés para el aseguramiento de la validez de la encuesta (Calduch Pérez, 2016).

Se considera importante mencionar el trabajo de investigación titulado “Expectativas laborales de los universitarios de la Universidad Peruana Unión - Filial Juliaca, 2016”, realizado por la estudiante de administración y negocios internacionales, Isaac Mamani Pari, de la Universidad de Peruana Unión, de Perú. Este trabajo tenía como objetivo determinar las

expectativas laborales que presentan los universitarios de la Universidad Peruana Unión – Filial Juliaca, el cual tiene el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal. Se tomó una muestra que comprende a 98 universitarios del último año de estudios. Se realizó una encuesta que abarca 5 dimensiones, las cuales en su análisis arrojaron resultados que demuestran la necesidad de generar nuevos modelos y estrategias para gestionar el talento en las organizaciones por expectativas laborales, ya que existen atributos que influirán en la satisfacción laboral de los trabajadores y en el resultado y desempeño global de la organización si estas no son tomadas en cuenta. Estas dimensiones a las cuales se hace referencia tienen que ver con el equilibrio y flexibilidad laboral, lugar de trabajo, relaciones laborales, establecimiento de compromisos laborales y motivaciones laborales.

En este orden de ideas, también se toma como referencia la investigación de Soto Ortiz y Torres Gastelú (2016), quienes describen el perfil del estudiante universitario considerando algunos aspectos inherentes al proceso de enseñanza-aprendizaje. El objetivo fue analizar las expectativas, la percepción acerca del escenario de aprendizaje por parte del alumnado de la Universidad Veracruzana en México. El tipo de investigación fue cualitativo y el equipo de investigación estuvo conformado por 20 estudiantes distribuidos en cuatro grupos focales pertenecientes a dos regiones: Veracruz y Xalapa. Para la recolección de los datos, grabaron las entrevistas de cada sesión y se transcribieron en formato digital. Los resultados del estudio señalan la actitud y actualización docente como factor clave para el proceso de enseñanza, en tanto que las rutinas de estudio, la interacción docente-alumnos fomentan el aprendizaje por parte de los estudiantes. Cabe destacar que no se encontraron diferencias significativas en las dimensiones de percepción y expectativas de los escenarios de aprendizaje a nivel de centro educativo. Finalmente, los jóvenes universitarios enfatizan la necesidad de modificar el rol del docente como un

acompañante en el proceso de enseñanza aprendizaje, el cual permita dar respuesta puntual a las demandas de los estudiantes mejorando los aspectos de actitud, uso de nuevas tecnologías; asimismo destaca la necesidad de articular la evaluación final a lo largo del curso y no solamente tomar en cuenta el examen escrito (Soto Ortiz y Torres Gastelú, 2016).

Para finalizar, se consideró importante el estudio realizado por López y Moncada (2012), las cuales indagaron sobre las estrategias de los jóvenes de sectores populares de la localidad de Usme en Bogotá al ingresar a cursar estudios universitarios. Esta investigación se dio a la tarea de indagar sobre la trayectoria académica de este grupo, dada la carencia de estudios cualitativos en Colombia que aborden puntualmente esta problemática. Mediante método cualitativo se realizaron entrevistas y grupos de discusión. La investigación halló que las aspiraciones, aun cuando son importantes para adelantar estrategias encaminadas hacia el ascenso de la pirámide educativa, no son el principal motor, puesto que el origen social y la regulación del campo educativo son determinantes, tanto en la materialización de sus expectativas como en producción de hábitos y prácticas orientadas a su logro. Se encontró, además, que los estudiantes que logran ingresar a la universidad adelantan sus estudios en el marco de un proyecto familiar para lo cual deben adelantar tres estrategias: asumir el proyecto como un compromiso familiar, desestimar la ausencia o debilidad de capitales que los respaldan y apostarle al esfuerzo, ya que el acceso a la universidad supone una carrera de obstáculos (López Pino, 2012).

En general, los estudios sobre expectativas a nivel superior han estado orientado en dar a conocer cuáles son las expectativas que tienen los alumnos sobre su futuro académico, qué tan preparados se sienten y están, si la formación ha sido adecuada y si la institución ha brindado los recursos necesarios para afrontar el desempeño laboral de su carrera. También en identificar las estrategias de los estudiantes para llegar a la universidad, sus actitudes vocacionales, el proceso de

aprendizaje, calidad de la educación y de los docentes. También estos estudios toman como punto de partida un enfoque cuantitativo, mediante un cuestionario que arroje datos para la medición de las expectativas, las cuales pueden o no corresponder al perfil profesional esperado al egresar de la institución o si la carrera fue lo que ellos esperaban.

5.2 Teoría

A partir de las teorías vistas en la sección anterior, se debe elegir una (o dos) teoría que servirá como fundamento para la tesis. Por lo tanto, esta sección corresponde a la teoría adoptada para el desarrollo de la investigación.

La Teoría de las Expectativas fue formulada por Víctor Vroom en «Teoría de la Motivación». Su enfoque se centra en el proceso de motivación en el entorno del trabajo. No se detiene, por tanto, en formulaciones genéricas y de contenido sobre la motivación humana como la Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow o la Teoría de los Dos Factores de Frederick Herzberg.

- En síntesis, la lógica de la teoría de las expectativas, según (Torrealba, 2007), puede formularse del siguiente modo:
- Todo esfuerzo humano se realiza con la expectativa de un cierto éxito.
- La persona confía en que si se consigue el rendimiento esperado se sigan ciertas consecuencias para él. La expectativa de que el logro de los objetivos vaya seguido de consecuencias deseadas se denomina instrumentalidad.
- Cada consecuencia o resultado, sea positiva o negativa, tiene para el sujeto un valor determinado denominado valencia (Torrealba, 2007).

En 1975, los investigadores Robert Rosenthal y Lenore Jacobson plantearon el Efecto Pigmalión: Expectativas y Rendimiento, y concluyeron que las expectativas que los demás poseen

sobre el rendimiento de una persona afectan a su rendimiento efectivo. Así, unas expectativas positivas influirán incrementando el rendimiento. Paralelamente, expectativas negativas se relacionan con un menor desempeño. Este efecto se conoce también como “efecto Rosenthal” y “efecto de la profecía autocumplida”. Lo que pensamos acerca de lo que alguien puede hacer, condicionará lo que realmente haga.

En otras palabras, cuando se tienen expectativas sobre el rendimiento de una persona, esta tendrá más probabilidad de rendir según dichas expectativas. La investigación muestra que la expectativa de un determinado resultado aumenta la probabilidad de que suceda (Rodríguez Hernández, Mendoza Rodríguez, Zamora Rodríguez, Reyes Luna, Chamizo Cabrera y Gámez Díaz, 2016).

Desde la perspectiva de mercadeo, cuando los clientes compran, buscan soluciones a sus problemas o adquieren productos o servicios que les satisfagan o que simplemente les haga sentir bien; al respecto, (Kotler, 2017) refiere que la satisfacción de los clientes viene dada por la percepción que estos tienen menos sus expectativas. En este sentido, el nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas. De esta manera, según el autor los consumidores pueden experimentar tres niveles de satisfacción. Si el rendimiento no cumple con las expectativas, el cliente no podrá estar satisfecho. Si el rendimiento coincide con sus expectativas, se sentirá satisfecho. Mientras que, si el rendimiento excede las expectativas, el individuo se mostrará satisfecho, complacido o entusiasmado (Kotler, 2017).

En este orden de ideas, para Stanton, Etzel y Walker (2015) los consumidores se forman unas expectativas sobre la base de experiencias anteriores, la información proveniente de fuentes sociales y las presentaciones y publicidad de ventas. Al utilizar el producto o servicio, comparan

esas expectativas con sus experiencias para llegar a un nivel de satisfacción percibido. El resultado ideal es que la experiencia sea igual o exceda a las expectativas, obteniendo así la satisfacción.

5.2.1 El concepto de expectativas

Desde el comienzo de la psicología, el concepto de expectativas ha sido utilizado en distintos contextos disciplinarios y vinculado a los aspectos motivacionales de la conducta. Es así como las expectativas se definen como “la anticipación de un evento o consecuencia futura” (Escoriza, 1985), o bien, como “creencias generalizadas que tenemos acerca de un objeto social” (Navas L. , 1990).

Según Marzo, Martínez-Tur, Ramos y Peiró (2002) de la Universidad de Elche y Universidad de Valencia, las expectativas que presenta el consumidor tienen que ver con lo que esperan recibir como servicio. De modo que, si aceptamos la existencia de una calidad técnica y otra asociada a elementos intangibles o del proceso de prestación, se puede hablar de expectativas tangibles y expectativas intangibles.

Peralta (2006) describe el concepto de expectativa ligado a la predicción o anticipación de una situación o consecuencia futura, incluyendo un grado de probabilidad de que ocurra lo que el individuo desea o espera.

En el contexto organizacional, el concepto de expectativa se relaciona con lo que piensan los clientes que ocurrirá en el desarrollo de la relación, específicamente con lo que esperan recibir como servicio (Peralta Montecinos, 2006). Es necesario resaltar que la expectativa ocurre cuando todavía no se puede confirmar lo que ocurrirá, por esta razón, el sentimiento se experimenta previo a la prestación del servicio. Las esperanzas del cliente se convierten en un conjunto de posibilidades de futuro, a las cuales asigna un grado de probabilidad, la esperanza que cuente con mayor grado de certidumbre de ocurrir se convertirá en su expectativa. Si dicha expectativa resulta

en el futuro como se había pensado, el individuo experimentará satisfacción, pero si no resulta como se pensó el individuo experimentará decepción o insatisfacción (Tapia, 2004).

5.2.1.1. Expectativas Laborales. El concepto de expectativas ha sido ampliamente estudiado, por lo que cuando se indaga al respecto es sorprendente la cantidad de información que se encuentra, la cual sin duda alguna ha provocado un sin fin terminológico con una consecuente confusión semántica. Según Fernández (2018),

Se han detectado numerosas formas de interpretar las expectativas y, tras el análisis de contenido, los autores han identificado cuatro enfoques: comparación; cantidad ideal, niveles y el momento de valoración. Además, se intenta dar respuesta a cuáles son los factores que condicionan la creación de las expectativas, cómo afectan los juicios sobre el equilibrio y la flexibilidad laboral, lugar de trabajo, relaciones laborales, establecimiento de compromisos laborales y motivaciones laborales.

Teniendo en cuenta que esta investigación tiene como finalidad determinar la presencia de las expectativas laborales a lo largo del proceso de estudio, desde que el estudiante toma la decisión de cursar una carrera universitaria, es pertinente conceptualizar este tipo de expectativas:

Las expectativas laborales es lo que espera encontrar, obtener y recibir en una empresa o centro de trabajo ya sea institución pública o privada, sin importar el tamaño o alcance de la misma. Es recomendable gestionar el talento en las organizaciones por expectativas laborales, ya que existen atributos que influirán en la satisfacción laboral de los trabajadores y en el resultado y desempeño global de la organización si estos no son tomados en cuenta. Se proponen 5 dimensiones de expectativas laborales: equilibrio y flexibilidad laboral, lugar de trabajo, relaciones laborales, establecimiento de compromisos laborales y motivaciones laborales. (Pari, 2017)

Por su parte, Chiavenato plantea que:

Las expectativas se interpretan frente a la situación o experiencia de una persona, se dice que esto se da de las perspectivas de la persona, para ver lo que esperan obtener en el futuro deseado ante un puesto laboral en una organización. La teoría de las expectativas explica lo que las personas escogen ante un conjunto de opciones, esto se basa en la postulación del individuo ante un trabajo y lo que esperan obtener de ello ya sea recompensas, bonos, remuneraciones y racionamientos, lo que le permita sentirse satisfechos antes ciertos resultados obtenidos. Las personas buscan y analizan las mejores opciones que les darán buenos resultados a lo que ellos esperan obtener en un trabajo, respecto a remuneraciones y beneficios de ley, la posibilidad de desarrollarse profesionalmente, conocer el clima laboral que les espera y encontrar sus motivaciones. (Chiavenato citado en Álvarez Paoli, Heidi Alexandra, Carpio Quiroz, Karol Yarleth, 2018)

Como se infiere de estas definiciones, las personas en general buscan y analizan las mejores opciones que les darán buenos resultados conforme a lo que esperan obtener en un trabajo.

5.2.1.2 Lugar de trabajo y clima laboral. El clima laboral refiere a las condiciones de trabajo en las cuales el trabajador realiza su labor diaria y que le permiten desempeñarse normalmente sin que haya alteraciones/interrupciones de la jornada de trabajo que afecte al proceso productivo.

Matute (2016) plantea que el clima laboral:

tiene influencia sobre el comportamiento de los integrantes de la empresa, es el medio, tanto humano como físico, en el cual se llevan a cabo las actividades diarias, y que incide en la satisfacción de sus integrantes permitiéndoles lograr mayor productividad; a su vez,

está relacionado con los directivos y con el comportamiento de cada uno de los integrantes de la empresa, con la forma de ejecutar sus actividades y de relacionarse entre sí.

Jiménez Bonilla (2016) señala que el clima laboral “es importante dentro de una organización, ya que genera estabilidad en los empleados, mayor productividad y beneficio para la empresa con un buen enlace de comunicación generando buenas relaciones entre compañeros de trabajo”.

González y Martínez (2010) refieren que:

tradicionalmente el lugar de trabajo era aceptado en mínimas condiciones por los trabajadores, pero con las transformaciones sociales, económicas y tecnológicas, esto ha generado que las nuevas generaciones de fuerza laboral obliguen a las empresas a crear condiciones que se ajusten a sus necesidades y expectativas. Haciendo hincapié en el tipo de generación al que pertenece la población de estudio, estas han crecido en pleno desarrollo tecnológico, por los denominados “nativos digitales”.

García (2011) expresa que con “las actuales formas de organización del trabajo, el uso de la tecnología y la innovación de los procesos y productos, los trabajos han cambiado y, por lo tanto, los perfiles de los trabajadores”.

Al respecto, RICOH (2014) menciona algunos aspectos importantes como:

Las ventajas de un lugar de trabajo evolucionado tecnológicamente, según indican los empleados de la Administración, representan una cultura en la que la información y la comunicación pueden optimizarse. Más de la mitad de los encuestados cree que al establecerse un lugar de trabajo evolucionado tecnológicamente tendrán mejor acceso a la información que necesitan para poder desarrollar su trabajo, mientras que otros indican que les ayudará a terminar sus tareas con mayor rapidez, también asegura que contribuirá a

mejorar la colaboración entre los empleados. Con el ahorro, tanto de tiempo como de energía, gracias a la adopción de tecnología avanzada y de los principales procesos que sustentan su uso, las organizaciones pueden volver a alinear los recursos y el personal para ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos.

Barboza da Silva y Medeiros Figueredo (2016) indican que “las nuevas formas de organización del trabajo basado en la descentralización del poder de las organizaciones, la flexibilidad y la planeación a corto plazo minan la confianza y los vínculos de las personas en el espacio laboral”.

Un estudio del canal de televisión MTV (en inglés Music Television) revela que 9 de cada 10 millennials quieren que el lugar de trabajo sea social y divertido: para que un millennial tenga productividad necesita un ambiente laboral óptimo, con salas de reuniones agradables; espacios abiertos que inviten a la colaboración de ideas (Villanueva, 2016).

5.2.1.3. Relaciones personales. Es necesario hablar sobre las relaciones interpersonales como referente teórico de este proyecto, ya que estas ocupan un lugar especial en la vida estudiantil y en general en la sociedad. En la cotidianidad estamos en contacto con diversas personas, las cuales tienen sus puntos de vista, ideas, metas, percepciones o formación diferentes, debido a ello se requiere de una convivencia sana para hablar del aspecto laboral.

Según Jerez (2006), “En el ámbito laboral surgen muchas discrepancias, celos, roces; unos verbales, en el contexto de una conversación entre compañeros de trabajo; otros corporales, en la comunicación no verbal”.

Uno de los elementos más importantes para que se generen buenas relaciones personales y satisfactorias es mantener un ambiente de confianza y comunicación, que serían los elementos

comunes para lograr acuerdos que permitan mantener armonía y el logro de objetivos comunes.

En este orden de ideas, Mary (2011) expone lo siguiente:

Las relaciones implican gestionar emociones positivas y negativas. Gestionar una relación significa enfrentarse a sucesos desagradables y también a sucesos emocionantes. Una relación significa también negociar las formas de vida e interacción en su conjunto para acomodar las propias necesidades y las necesidades de la otra persona [...]. Una comunicación exitosa no solo requiere sentido común, también requiere el control de los sentimientos, interpretaciones y conductas para satisfacer las necesidades y las de la otra persona. Sin embargo, a veces se reincide en conductas negativas que terminan creando relaciones insatisfactorias.

Las relaciones sociales en el ámbito laboral son sinónimo de eficacia y éxito, también garantizan el respeto de los compañeros de trabajo y esto a su vez es vital para la integración social y el buen clima laboral. González (2011) afirma que:

El trabajo soñado es aquel que presenta un problema o dilema difícil de resolver, y un grupo de grandes personas con quien trabajar. Colaborar implica alcanzar resultados con otras personas, experimentando el poder a través de otras personas y no siendo el que da órdenes a un grupo de seguidores para que cumplan con la voluntad del jefe. Es a través de la colaboración que estos jóvenes consiguen hacer las cosas.

5.2.1.4 Motivación laboral

Las motivaciones laborales, según Adecco Colombia, son incentivos no contemplados en las dimensiones 1, 2 y 3, que buscan en el trabajador una respuesta positiva para mejorar su rendimiento en la empresa y fortalecer su relación a nivel personal y familiar. En tal sentido,

se puede decir la motivación es el estímulo que nos hace actuar a las personas de diferentes maneras, podemos decir la motivación en el trabajo se basa en todos los factores que influyen en ello de manera positiva o negativa, a esto podemos mencionar que si el trabajador se siente motivado en la organización mejor será su desempeño en las actividades realizadas, esto permitirá a la empresa tener mayor productividad. (García Rubiano y Forero Aponte, 2013)

Como lo exponen las diferentes teorías, las motivaciones laborales son los diversos estímulos o también llamados incentivos que hacen que las personas en condición laboral accionen. De ahí que se afirme la relevancia de tener motivos o una razón para trabajar o para hacer esfuerzos extraordinarios con el fin de lograr un objetivo o meta.

Según estudios de la Universidad de Warwick y del Wall Street Journal con Opener Institute for People, cuando un empleado está satisfecho con su puesto de trabajo es un 12% más productivo y un 31% más eficiente. Se ha demostrado una relación directa entre motivación laboral y desempeño. De acuerdo con Forero Aponte y García Rubiano (2013), “la motivación es una relación entre expectativas del colaborador en cuanto a su trabajo y los resultados obtenidos en la organización. Es importante la relación que existe, ya que podemos identificar cuáles son los factores motivacionales que influyen en lo empleados”.

5.2.1.5 Desarrollo profesional, equilibrio y flexibilidad laboral. Sobre los desafíos que deben enfrentar las universidades en el mundo laboral actual y el papel que le corresponde a cualquiera que sea la universidad en la transformación de la educación superior para ofrecer a sus estudiantes las herramientas y conocimientos para enfrentar esta realidad, diferentes estudios y teorías afirman que la excelencia y calidad académica constituyen elementos clave y

controversiales en el desarrollo profesional y que existen diferentes variables que intervienen en este aspecto. A este respecto, Salas Perea (2010) sostiene:

Se indica la influencia de la globalización y cómo para hacerle frente es necesario fortalecer la capacidad de negociación, inserción y competitividad de las universidades. Se fundamenta cómo para incrementar la calidad del proceso universitario se precisa de una gestión académica eficaz y eficiente, la capacidad de autoevaluación, así como el intercambio y cooperación interuniversitaria e intersectorial. Se precisa cómo está influyendo la explosión científico-técnica de estos tiempos y las características que debe reunir el nuevo tipo de profesional a formar.

Para maximizar la motivación de sus empleados, las empresas deben ayudarles a dirigir y gestionar sus carreras profesionales. La motivación profesional presenta tres aspectos (London y Mone, 1997):

1. Resistencia profesional o grado en que las personas son capaces de hacer frente a los problemas que afectan a su trabajo.
2. Perspicacia profesional o grado de conocimiento de los trabajadores sobre sus intereses, fortalezas y debilidades, y sobre cómo estas percepciones afectan a sus metas profesionales.
3. Identidad profesional o grado en que los trabajadores definen sus valores personales conforme a su trabajo.

Como plantea Nieves (2013):

El desarrollo profesional es un elemento motivador para los trabajadores, permitiéndole un crecimiento personal y profesional. Se dice que autorrealización es parte inherente de las personas, ya que estos diseños forman parte de la formación de las empresas para

desarrollarse, crecer y ser más competitiva en el mercado actual. Son estímulos o incentivos que desea el trabajador para desarrollarse a nivel profesional y que redundará en su trabajo de manera positiva en la empresa.

Equilibrio y flexibilidad es una de las expectativas laborales que tienen mucha importancia en estos tiempos. Analizando algunas investigaciones es claro ver como los trabajadores, en especial los jóvenes, valoran a las empresas que consideren políticas de equilibrio y flexibilidad laboral, dentro los aspectos más importantes están de horarios no rígidos, acceso a permisos remunerados, días libres y tiempo para pasar con sus familias y amigos, entre otros beneficios.

Los jóvenes quieren elegir donde y cuando trabajar. La flexibilidad en los horarios y los beneficios es un aspecto crucial para atraerlos y retenerlos. Muchos de ellos, necesitan trabajar fuera de la oficina. Pueden parecer consentidos, pero lo cierto es que de esa forma pueden ser más creativos y productivos. Los jóvenes valoran la libertad para combinar los asuntos laborales y personales, pues su necesidad de mantener un equilibrio entre el trabajo y la vida personal es fundamental y también dan importancia a los trabajos a tiempo parcial, con horarios flexibles, trabajos estacionales o trabajos por turno, etc. (González, 2011)

5.2.1.6 Establecimiento de compromisos laborales

Uno de los mayores desafíos de las organizaciones es lograr establecer un compromiso con sus colaboradores, la realidad es que la fuerza laboral en su mayoría no ve la necesidad de quedarse en una empresa toda la vida, en especial los jóvenes, ellos buscan organizaciones que satisfagan sus expectativas o requisitos de momento, lo cual representa todo un reto, el cual se debe afrontar con mecanismos que se ajusten a estas expectativas y exigencias que son una evidente tendencia generacional. “Estos jóvenes anhelan un trabajo que tenga sentido, que represente un desafío y ofrezca variedad, y al mismo tiempo que su vida esté balanceada” (González, 2011).

Sobre el particular, Cuesta (2014) afirma que “aquellas organizaciones que logren brindar a sus jóvenes los elementos que les permitan ser felices en el ámbito laboral lograrán la ventaja competitiva de tener a las personas con mayor talento, las más fieles, motivadas y eficaces”.

6. Hipótesis

En la presente investigación, teniendo como objetivo identificar las expectativas laborales de los estudiantes de la carrera de mercadeo, caso de estudio los estudiantes de la carrera de mercadeo de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, se planteó la siguiente hipótesis:

Los estudiantes de mercadeo de la Institución Universitaria Antonio José Camacho tienen diversas expectativas frente a lo que les espera durante su vida laboral, y estas cambian según las experiencias que vayan viviendo durante su vida personal, universitaria y profesional, en muchos casos ellos desean encontrar organizaciones que los escuchen y se preocupen por satisfacerlas.

La anterior hipótesis reconoce que las expectativas en los estudiantes son constantes y van cambiando según la dinámica y el nivel de influencia que tienen los profesores, los temas vistos en clase, como también el compartir día a día entre compañeros; en caso de que ya estén trabajando, se considera que esos entornos también las modifican. Las relaciones personales, su familia y en general el entorno en que se desenvuelven cambian y generan nuevas expectativas.

7. Metodología

La pregunta de investigación que se plantea es: ¿cuáles son las expectativas laborales de los estudiantes de la carrera de mercadeo?

7.1 Tipo de investigación

La investigación realizada tiene un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo. Esta investigación busca especificar y valorar un conjunto de variables, propiedades, características y rasgos que lleguen a mostrar las expectativas de los participantes del estudio. Enmarcadas en 5 dimensiones las cuales hacen referencia al equilibrio y flexibilidad laboral, lugar de trabajo, relaciones laborales, establecimiento de compromisos laborales y motivaciones laborales.

7.2 Diseño de la investigación

Debido a que la información fue recogida en una sola ocasión, esta investigación fue basada en un diseño de tipo no experimental y transeccional. En la cual este los datos se toman en un solo momento, en un tiempo único en la segunda semana de haber iniciado el semestre. Su propósito esencial es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

7.3 Población y muestra

7.3.1 Delimitación geográfica y temporal

El entorno de la investigación se basó en el ámbito de los estudiantes de la tecnología en mercadeo y negocios internacionales de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, ubicada en la Cali-Valle del Cauca, que cursaban primer y último semestre durante el primer periodo del año 2021.

7.3.2 Definición de la población

Para la investigación, la población estuvo constituida por 83 estudiantes de primer y último semestre, conforme a los reportes de matrícula del periodo 2021-1 de la Institución Universitaria Antonio José Camacho.

7.3.3 Definición de la muestra

Para el desarrollo del estudio se determinó el uso del total de la población con base en el tipo muestreo por conveniencia, el cual es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio que se recomienda utilizar para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso, la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, en un intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular en este caso por ser una población muy pequeña y de alto interés.

7.4 Técnicas e instrumentos para recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario. El cuestionario “Expectativas laborales de los universitarios” tiene (58) ítems distribuidos en (5) dimensiones. El cuestionario se muestra en su totalidad en el Anexo 1.

7.4.1 Procedimiento de obtención y análisis de datos

En el proceso para obtención de datos se aplicó un cuestionario que consta de preguntas cerradas de opción múltiple de tipo escala de valoración Likert a 83 estudiantes del primero y último semestre de la tecnología en mercadeo y negocios internacionales de la Institución Universitaria Antonio José Camacho de la ciudad de Cali-Valle del Cauca.

7.4.2 Proceso para análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó el software estadístico SPSS en la versión 22.0, con ello se pretende visualizar los resultados y analizar la información según los objetivos específicos planteados en la investigación, así como formular las conclusiones del estudio.

Con el paquete estadístico se analizaron los resultados usando varias técnicas y procedimientos estadísticos, tales como recolección, recuento, presentación, descripción y análisis. Cuya información resultante se presenta en este documento mediante tablas, gráficos u otros esquemas de resultados.

8. Resultados

Estos son los resultados obtenidos del proceso de investigación realizado mediante la aplicación de un cuestionario a los estudiantes universitarios del primer y último semestre de la tecnología en mercadeo y negocios internacionales de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, durante el mes de marzo de 2021.

Para el análisis respectivo, se ha consolidado la información en una hoja de MS Office Excel, luego se trasladó a SPSS v.22 para hacer los análisis por medio de tablas y gráficos.

8.1 Presentación de resultados

Se recopilaron datos demográficos de los encuestados, entre los cuales se consideró la edad, género, estado civil y el semestre que cursan los estudiantes.

El total de la población de estudiantes equivalente a 83, fueron encuestados, de los cuales 51 fueron del género masculino y 32 femenino.

Entre la población encuestada se encontró que el 83% tenía entre 15 y 25 años, también que el 13% estaban entre 26 y 35 años, en cuanto al restante son mayores de 36 años equivalentes 4%. Del total de los encuestados el 86% son solteros, el otro 14% son casados y en unión libre.

Los participantes de la encuesta, según el semestre que cursan, en su mayoría fueron del primer semestre que representa el 61%.

8.1.2 En relación con el objetivo general

Tabla 2. Expectativas laborales

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	1.0
En desacuerdo	1	1.0
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	8	9.6
De acuerdo	52	62.6
Muy de acuerdo	21	25.1
Total	83	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 2 se puede observar que, de los 83 estudiantes encuestados, el 62% están de acuerdo en que las expectativas laborales son importantes y muy significativas para ellos, lo que demuestra la relevancia que conlleva el crear el equilibrio y flexibilidad laboral en las organizaciones. Por otra parte, se evidencia que los estudiantes desean encontrar un lugar de trabajo que se adapte a las necesidades y exigencias actuales, al igual que la importancia de desenvolverse en un entorno laboral en donde las relaciones interpersonales sean apropiadas. Se encontró también que el establecimiento de compromisos laborales y las motivaciones laborales son dos de los aspectos que inciden en la deserción laboral y que deben generar nuevas estrategias de retención del talento. A continuación, se presenta el detalle de los componentes que se abordaron en el estudio.

Tabla 3. Valoración de expectativas laborales por dimensiones

	Equilibrio y flexibilidad laboral		Lugar de trabajo		Relaciones laborales		Establecimiento de compromisos laborales		Motivaciones laborales	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy en desacuerdo	0	0.0	1	1.0	2	2.0	0	0.0	1	1.0
En desacuerdo	2	2.4	1	1.0	0	0.0	2	2.4	3	3.6
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	13	15.6	11	13.3	9	10.8	12	14.4	8	9.6
De acuerdo	53	63.8	50	60.2	51	61.4	33	39.7	44	53.1
Muy de acuerdo	15	18	20	24	21	25.3	21	25.3	27	32.5
Total	83	100	83	100	83	100	83	100	83	100

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 3 se evidencia que, del total de los encuestados, más del 80% están de acuerdo o muy de acuerdo en que las expectativas laborales son significativas:

El 63.8% está de acuerdo en que las expectativas laborales referidas al equilibrio y flexibilidad laboral son significativas, es decir, que los horarios flexibles son relevantes; también que desean tener trabajos con enfoque a resultados, este porcentaje de estudiantes espera tener

tiempo y momentos para fortalecer relaciones familiares y amicales, y tener momentos para dedicar al aprendizaje y desarrollo de aptitudes no inherentes al trabajo.

El 60.2% está de acuerdo en que las expectativas laborales respecto al lugar de trabajo son significativas, ya que influyen a la hora de elegir la empresa donde quisieran trabajar; contar con las herramientas tecnológicas necesarias para cumplir con sus labores, entre estas las más valoradas son las referentes al manejo de la información y a las comunicaciones, debido a que facilitan el trabajo mejorando la productividad y sobre todo la capacidad de respuesta; otro de los aspectos valorados por los estudiantes son los espacios de recreación y esparcimiento que permiten sobrellevar la presiones del trabajo.

El 61.4% está de acuerdo en que las expectativas respecto a las relaciones laborales son significativas, ya que la forma de interacción con los demás, ya sean jefes o compañeros de trabajo, están cambiando constantemente, por lo cual ellos esperan encontrar espacios más informales que permitan fortalecerlas. Es importante tener en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, como por ejemplo las redes sociales, a la hora de formular las estrategias de construcción y fortalecimiento de estas relaciones; los canales de comunicación que se usan en el trabajo han cambiado sustancialmente, van desde un correo electrónico tradicional a la comunicación por medio de redes sociales.

El 39.7% está de acuerdo y el 25.3% está muy de acuerdo en que las expectativas laborales respecto al establecimiento de compromisos laborales son significativas. Lo cual hace relevantes aspectos como la coherencia en el propósito y sentido de trabajo, la reputación y el prestigio de las empresas; la coherencia de los valores organizacionales con los del trabajador, que creen confianza con los jefes, que ofrezcan oportunidades para el desarrollo personal y el crecimiento profesional

para los cuales son imprescindibles la capacitación permanente y, en consecuencia, el compromiso de los trabajadores.

El 53.1 % está de acuerdo y el 32.5 % está muy de acuerdo en que la expectativa laboral respecto a las motivaciones laborales tiene significancia. Por eso es importante destacar que las motivaciones laborales se deben generar a través de oportunidades constantes en las que los trabajadores puedan asumir nuevos retos y desafíos, también lograr el reconocimiento, la retroalimentación y la compensación salarial justa, las cuales influyen de manera significativa en el buen desempeño del de cualquier trabajador.

8.1.3 En relación con el primer objetivo específico

Tabla 4. Escala de valoración por los universitarios respecto al equilibrio y flexibilidad laboral

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	2.4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	15	18
De acuerdo	53	63.8
Muy de acuerdo	13	15.6
Total	83	100.0

Fuente: elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 4 se observa que el 63.8% está de acuerdo en que el equilibrio y flexibilidad laboral es significativa en la valoración de las expectativas laborales de los universitarios encuestados. Los resultados obtenidos muestran la evolución de la fuerza laboral con una tendencia latente en los jóvenes, los cuales se ven motivados por este aspecto y sobre todo en el concepto que tienen sobre la felicidad, que para ellos no se vive al final, sino durante el proceso y refleja una vez más que esta generación quiere vivir en el presente. Por esta razón, desean encontrar el equilibrio entre sus cosas personales y el trabajo. En cuanto a la flexibilidad, para ellos significa tomarse un tiempo para disfrutar de la vida y que, mientras trabajen, no se sientan atados a algo que no les dé esa libertad.

Tabla 5. Escala de valoración de los indicadores de la primera dimensión: equilibrio y flexibilidad laboral

	Horario Flexible		Trabajo con enfoque a resultados		Momentos para fortalecer las relaciones familiares, amicales		Momentos para fortalecer aptitudes no inherentes al trabajo		Apertura al teletrabajo	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy en desacuerdo	1	1.0	0	0.0	1	1.0	1	1.0	1	1.0
En desacuerdo	8	9.6	6	7.2	1	1.0	2	2.4	4	4.8
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	27	32.5	27	32.6	16	19.2	15	18.3	13	15.6
De acuerdo	35	42.1	39	47	32	38.5	44	53.1	45	54.4
Muy de acuerdo	12	14.4	11	13.2	33	39.8	21	25.5	20	24
Total	83	100.0	83	100.0	83	100.0	83	100.0	83	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 5 se presenta la valoración por cada indicador como sigue:

El 42.1% está de acuerdo con tener horarios flexibles, es decir, que la aceptación por parte de la fuerza laboral de cualquiera que sea la empresa depende de la capacidad que esta tenga de ofrecer horarios flexibles. Además, los estudiantes están convencidos de que los horarios rígidos no afectan el desempeño en el trabajo y tampoco la productividad.

El 47% está de acuerdo en tener trabajos con enfoque a resultados; esta valoración evidencia la libertad que buscan como individuos de poder trabajar en donde consideren conveniente, con el compromiso de entregar los resultados según la exigencia de las empresas.

El 39.8% está muy de acuerdo con tener momentos para fortalecer las relaciones familiares y amicales. Esta generación ha crecido en medio de situaciones particulares en las que en general sus papás se han preocupado en darles muchas cosas, pero lamentablemente no el tiempo, así que a esta población no le llama la atención tener muchas cosas materiales, sino que su interés está más en disfrutar el tiempo con sus amigos y familiares.

El 53.1% está de acuerdo con tener tiempo para desarrollar habilidades y aptitudes diferentes a las necesarias por su trabajo, es decir, tienen esa necesidad de emprender en algo que se convierta en su proyecto personal, les llama la atención la sostenibilidad y la responsabilidad social, aprender algún arte y poder practicar algún deporte.

El 54.4% está de acuerdo con la posibilidad de trabajar bajo la modalidad de teletrabajo. Esto significa que ellos estarían dispuestos a trabajar desde sus casas, ya que no consideran necesario en muchos casos de tener que estar en la empresa. Esta es una tendencia muy marcada estos tiempos de pandemia, en especial es sectores que tienen que ver con servicios y tecnología.

8.1.4 En relación con el segundo objetivo específico

Tabla 6. Escala de valoración por los universitarios respecto al lugar de trabajo

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	1,0
En desacuerdo	2	2,4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	9	10,3
De acuerdo	53	63,8
Muy de acuerdo	18	21,7
Total	83	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 6 se observa que el 63.8% está de acuerdo en que el lugar de trabajo es significativo en la valoración de las expectativas laborales de los estudiantes encuestados. Es decir, que los aspectos físicos del lugar de trabajo son muy importantes, ya que los asocian con la comodidad para realizar sus actividades, los elementos en general y, sobre todo, las herramientas tecnológicas son fundamentales en tanto mejoran la capacidad de respuesta y simplifican el trabajo. En cuanto a la adecuación de espacios para la recreación y esparcimiento, son una necesidad, los estudiantes valoran esto de las empresas, pues demuestra el interés de la misma por promover el bienestar de los trabajadores.

Tabla 7. Escala de valoración de los indicadores de la segunda dimensión: lugar de trabajo

	Características del lugar de trabajo		Uso de herramientas TIC's		Espacios de recreación y esparcimiento		Servicios para el trabajador	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy en desacuerdo	0	0.0	1	1.0	1	1.0	1	1.0
En desacuerdo	3	3.6	4	4.8	5	6	3	3.6
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	7	8.4	9	10.9	10	12	15	18
De acuerdo	41	49.4	37	44.6	45	54.2	43	51.8
Muy de acuerdo	32	38.6	32	38.6	22	26.5	21	25.3
Total	83	100	83	100	83	100	83	100

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 7 se presenta la valoración por cada indicador como sigue:

El 49.4% está de acuerdo y el 38.6% está muy de acuerdo con las características del lugar de trabajo, tales como la organización de las oficinas, estructuras modernas y seguras, que garanticen un buen ambiente y seguridad en el trabajo. También valoran el acceso a las herramientas, equipos o materiales que les den la posibilidad de dar lo mejor de ellos.

El 44.6 % está de acuerdo y el 38.6% está muy de acuerdo con el uso de herramientas TIC en el trabajo, como equipos informáticos, equipos de comunicación como el celular y el internet.

El 54.2% está de acuerdo y el 26.5% está muy de acuerdo con tener espacios de recreación y esparcimiento, para ellos estos espacios promueven el bienestar de los trabajadores, lo cual influirá de manera acertada en el desempeño y productividad del trabajador. Estos espacios de recreación y esparcimiento podrían ser gimnasios, juegos de mesa, zonas verdes, entre otras.

El 51.8% está de acuerdo y el 25.3% está muy de acuerdo con la existencia de servicios para el trabajador en las empresas, ya que ellos tienen la necesidad de hacer algún tipo de diligencia personal para lo cual no cuentan con el tiempo, pero si las empresas promueven algunos servicios, como por ejemplo cajeros automáticos, corresponsal bancario, consultorios médicos, guardería o agencias de viajes, entre otros, permitirían suplir estas necesidades de los colaboradores.

8.1.5 En relación con el tercer objetivo específico

Tabla 8. Escala de valoración por los universitarios respecto a las relaciones laborales

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	2,4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	9	10,8
De acuerdo	51	61,2
Muy de acuerdo	21	25,4
Total	83	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 10 se observa que el 61.2% está de acuerdo en que las relaciones laborales son significativas en la valoración de las expectativas laborales de los universitarios encuestados. Este porcentaje se presenta por la manera en cómo jefes, subalternos y compañeros en general se están relacionando. Por otro lado, esta generación de jóvenes considera que para que haya credibilidad y mayor integración con las empresas, es prioritario el fortalecimiento de relaciones laborales y personales con los miembros de la organización. En cuanto a los canales de comunicación es evidente que las redes sociales y los correos electrónicos son los más usados, y se puede destacar como las redes sociales van tomando mayor fuerza a la hora de mantenerse comunicados entre ellos, inclusive con personas ajenas a la organización, como los clientes, proveedores y demás.

Tabla 9. Escala de valoración de los indicadores de la tercera dimensión: relaciones laborales

	Interacción o interrelación con los líderes		Interacción o interrelación con los jefes y compañeros de trabajo		Maneras de construcción y fortalecimiento de relaciones		Uso de canales o medios de comunicación	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy en desacuerdo	0	0.0	2	2.4	1	1.0	3	3.6
En desacuerdo	2	2.4	1	1.0	2	2.4	4	4.8
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	6	7.2	9	10.4	7	8.4	20	24.0
De acuerdo	38	45.6	41	49.4	41	54.2	39	50.0
Muy de acuerdo	37	44.5	30	36.2	32	38.5	17	20.4
Total	83	100	83	100	83	100	83	100

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 9 se presenta la valoración por cada indicador como sigue: el 45.6% está de acuerdo con la forma de interacción con los líderes de la organización y el 44.5% manifiesta que están muy de acuerdo, esto demuestra que estrategias como crear espacios, intercambiar ideas, escucharse o hacer procesos de retroalimentación al interior de la organización generan empatía y respeto hacia sus líderes y viceversa.

El 49.4% está de acuerdo con la forma de interacción con los líderes y compañeros de trabajo, esto indica que es de vital importancia mantener comunicación constante entre ellos con el fin de hacer más efectiva y eficiente su labor, y sobre todo en estos tiempos donde todo está cambiando muy rápido (proceso, tecnología, competencias). Las formas de interacción abierta traen consigo beneficios para la organización.

El 54.2% está de acuerdo con las estrategias de construcción y fortalecimiento de relaciones, ya que estas dan relevancia a las actividades y eventos empresariales que generan los espacios necesarios para conocer, intercambiar opiniones e interactuar con los otros equipos de trabajo. Es claro que, al abrir estos espacios, se dan los mecanismos que permitan mantener cercanía entre el jefe y compañeros de trabajo.

El 50% está de acuerdo con el uso de medios de comunicación como las redes sociales o el correo electrónico, ya que a la hora de tener repuestas a tiempo son más eficaces. Esta valoración significa que los jóvenes pueden usar estos canales sin importar el medio que usó el jefe, y que no siempre están relacionados con las formas tradicionales de comunicación, sino que estos casos incluyen las redes sociales como una de las herramientas más utilizadas.

8.1.6 En relación con el cuarto objetivo específico

Tabla 10. Escala de valoración por los universitarios respecto establecimiento de compromisos laborales

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	2.4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	9	10.8
De acuerdo	43	51.8
Muy de acuerdo	29	34.9
Total	83	100.0

Fuente: elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 10 se observa que el 51.8% está de acuerdo en que el establecimiento de compromisos laborales es significativo en la valoración de las expectativas laborales de los estudiantes encuestados. Esto señala los aspectos que determinan el compromiso con la empresa, entre los que se destacan la coherencia entre los pilares y valores de la organización, también la coherencia en la misión, visión y propósito del trabajo, la reputación y la credibilidad de la empresa y sus líderes; las oportunidades que pueden tener para crecer profesional y personalmente, y la capacitación constante.

Tabla 11. Escala de valoración de los indicadores de la cuarta dimensión: Establecimiento de compromisos laborales

	Coherencia de los valores organizacionales con los del trabajador		Coherencia en el propósito y sentido de trabajo		Prestigio y reputación de la organización		Credibilidad de los líderes de la organización		Oportunidades de desarrollo y crecimiento		Oportunidades de capacitación	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy en Desacuerdo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.0	1	1.0	2	2.4
En desacuerdo	2	2.4	2	2.4	3	3.6	3	3.6	2	2.4	2	2.4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	15	18.7	13	15.6	13	15.6	9	10.8	7	8.4	12	14.2
De acuerdo	39	47	40	48.2	31	37.3	47	56.6	42	50.6	39	45.0
Muy de acuerdo	27	32.5	28	33.7	36	43.7	23	27.7	31	37.3	28	33.7
Total	83	100.0	83	100.0	83	100.0	83	100.0	83	100.0	83	100.0

Fuente: elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 11 se observa la valoración por cada indicador como sigue:

El 47% está de acuerdo y el 32.5% está muy de acuerdo con la coherencia de los valores organizacionales con los del trabajador, estos porcentajes demuestran como el compromiso con una organización son reforzados cuando los pilares y valores son coherentes y compartidos, por esta razón, las empresas deben dirigir sus acciones y actividades en consecuencia con los pilares y valores que promuevan.

El 48.2% está de acuerdo y el 33.7% está muy de acuerdo con la coherencia en el propósito y sentido de trabajo; estos porcentajes demuestran que para la muestra para esta investigación son muy importantes los componentes de responsabilidad y sostenibilidad. En consecuencia, los colaboradores dan valor a su trabajo en la medida que contribuya al desarrollo de estos aspectos, aquellas organizaciones que propician estos dos aspectos generan bienestar y tranquilidad a sus trabajadores.

El 43.7% está muy de acuerdo y el 27.7% está de acuerdo con el prestigio y reputación de la organización, lo cual expresa la importancia de que la organización se posicione bien en un mercado cada vez más exigente y competitivo. Estas valoraciones indican la importancia del reconocimiento de la empresa, y que su reputación y prestigio estén basados en una visión incluyente, global y de mejora continua.

El 56.6% está de acuerdo y el 27.7% está muy de acuerdo con la credibilidad de los líderes de la organización. Este aspecto es muy significativo, en tanto las fuerzas laborales en la actualidad valoran positivamente aquellos líderes que valoran a sus colaboradores, que tienen en cuenta sus opiniones a la hora de tomar decisiones y como actores activos en la organización.

El 50.6% está de acuerdo y el 37.3% está muy de acuerdo con las oportunidades de desarrollo y crecimiento personal y profesional. Esta valoración nos da una visión más amplia de lo significativo que es promover a los colaboradores, capacitarlos, apoyar sus iniciativas, respaldar

aquellas proposiciones que aporten a las soluciones y al mejoramiento continuo de la organización, también en la generación de ideas para la innovación y la creatividad tan valoradas en la actualidad. Es indiscutible como aprecian que se les brinde oportunidades para ser parte activa de estos procesos y de vivir experiencias, como por ejemplo salir a trabajar en empresas del exterior para conocer otras formas de hacer las cosas.

El 45% está de acuerdo y el 33.7% está muy de acuerdo con las oportunidades de capacitación. El porcentaje expresa como las intenciones de elevar el desempeño de la fuerza laboral mediante la capacitación y formación de los trabajadores es más valorada si es en el extranjero, porque hay un mundo por descubrir, culturas y formas de hacer las cosas que seguramente complementará las capacidades y habilidades que tienen los trabajadores colombianos.

8.1.7 En relación con el quinto objetivo específico

Tabla 12. Escala de valoración por los universitarios respecto a motivaciones laborales

Escala de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	1.0
En desacuerdo	2	2.4
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	8	9.6
De acuerdo	43	51.8
Muy de acuerdo	29	34.6
Total	83	100.0

Fuente: elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 12 se observa que el 51.8% está de acuerdo en que las motivaciones laborales son significativas en la valoración de las expectativas laborales de los universitarios encuestados. Motivar a los colaboradores es fundamental, y esto es lo que se evidencia con este resultado, acá se puede destacar que brindar oportunidades para que puedan asumir nuevos retos será muy bien aceptado por ellos y eleva su espíritu hacia el cambio y la mejora continua. También se evidencia el valor que le dan al reconocimiento y a la retroalimentación frente a su desempeño. Se

recomienda hacer esta retroalimentación constantemente, no esperar a fin de año para hacerla; en cuanto a los reconocimientos, un salario equitativo y su progresivo incremento los mantendrá motivados.

Tabla 13. Escala de valoración de los indicadores de la quinta dimensión: motivaciones laborales

	Oportunidades de retos y desafíos		Reconocimiento		Retroalimentación (feedback)		Compensación salarial monetaria	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy en desacuerdo	0	0.0	1	1.0	0	0.0	1	1.0
En desacuerdo	3	3.6	2	2.4	1	1.0	4	4.8
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	5	6.1	2	2.4	6	7.2	9	10.5
De acuerdo	40	48.2	43	51.8	41	49.4	44	53.0
Muy de acuerdo	35	42.2	35	42.8	35	42.9	25	30.2
Total	83	100	83	100	83	100	83	100

Fuente: elaboración propia a partir de datos del cuestionario de expectativas laborales

En la Tabla 13 se presenta la valoración por cada indicador como sigue:

El 48.2% está de acuerdo y el 42.2% está muy de acuerdo con las oportunidades de retos y desafíos, este porcentaje expresa que a los estudiantes les gustaría participar en proyectos y sobre todo tener mayor protagonismo como el caso de poder liderarlos. Estos proyectos deben estar enmarcados en la innovación y la creatividad que caracterizan a esta nueva generación de trabajadores.

El 51.8% está de acuerdo y el 42.8% está muy de acuerdo con el reconocimiento, esto significa que las metas logradas, sus aciertos y sus esfuerzos sean reconocidos por la empresa, pero que no sea solo de palabra, sino que se traduzcan en días libres, por ejemplo, o viajes a otras ciudades y países para capacitarse, y también a servicios exclusivos de la empresa.

El 49.4% está de acuerdo y el 42.9% está muy de acuerdo con la retroalimentación, es fundamental para esta fuerza laboral, ya que les interesa que su desempeño sea evaluado

progresivamente. Al final lo que pretenden es mejorar, destacando sus aciertos y aprendiendo de sus desaciertos.

El 53% está de acuerdo y el 30.2% está muy de acuerdo con la compensación salarial monetaria, esto quiere decir los trabajadores de esta generación prefieren que los salarios sean establecidos con base en su formación, también en la experiencia, pero sobre todo en los aportes que hacen a la empresa. Ellos creen que estos incrementos salariales se consiguen en la medida que logren algún objetivo, cuando adquieran nuevos conocimientos y títulos.

9. Discusión

Las expectativas laborales significan suponer un escenario deseado por los estudiantes universitarios, el cual esperan experimentar durante su vida laboral, encontrar un entorno en el que tengan plena confianza en la empresa y que se den las posibilidades de crecer personal y profesionalmente. Estos argumentos refuerzan la importancia de realizar estudios relacionados con las expectativas laborales, ya que estas les permitirán a las organizaciones orientar un modelo de gestión del talento en función de las necesidades y aspiraciones de sus colaboradores, lo cual repercutirá directamente en el logro de los objetivos de la organización.

El principal componente de la investigación corresponde a la diferencia que existe entre las expectativas laborales de los estudiantes para ser parte de una organización y sobre todo permanecer en ella frente a las prácticas que tienen las empresas en la actualidad. En consecuencia, “conocer y aprender a gestionar a esta generación de trabajadores conlleva a un nuevo desafío, que consiste en entenderlos adecuadamente para atraerlos y retenerlos en las organizaciones” (Barkhuizen, 2014) (Jonck, P., van der Walt, F., & Sobayeni, N. C., 2017) (Navós, 2015).

En los resultados se muestra una valoración significativa de las dimensiones propuestas, las cuales hacen referencia a otras investigaciones realizadas en los últimos años a estudiantes

universitarios alrededor del mundo, estudios que proyectan una visión diferente del trabajo. Esto coincide con las investigaciones de (Bovier, 2016) (Chirinos, 2009) (Press, 2016). Algunos componentes del estudio presentan valoraciones como la motivación, la cual según la teoría de las expectativas de (Vroom, 1964), se reafirma claramente para esta generación, porque es muy importante que los trabajadores se sientan motivados por una meta o recompensa que se les promete y que en realidad sean retos y desafíos posibles de cumplir. Esta generación, que gusta de los retos, tiene una dificultad importante y es que aquellas metas que no puedan lograr les generan frustración (Kim, H., Knight, D. K., & Cruisinger, C., 2009) (Kleinhans, K. A., Chakradhar, K., Muller, S., & Waddill, P., 2015) (Thompson, C., & Gregory, J. B., 2012) y es posible que esto afecte considerablemente su desempeño e incluso ponga en peligro su permanencia en las organizaciones.

También es importante destacar la teoría sobre la retroalimentación (feedback), ya que una retroalimentación debe ser constructiva, decía Dale Carnegie, y en las empresas esto es fundamental, ya que la retroalimentación continua sirve para guiar a los empleados al cumplimiento de los objetivos y tener una discusión abierta de sus fortalezas y debilidades en el ámbito laboral.

Por otro lado, la recompensa deberá ser proporcional o justa frente al esfuerzo que esta generación realiza, para que no se sientan ni sobrevalorados, ni subvalorados y que no afecte su desarrollo personal y profesional. De allí parten las expectativas, que el esfuerzo que realizan produzca ese efecto deseado y se vea reflejado en lo que desean, desarrollo de carrera, aprendizaje, empoderamiento, beneficios, flexibilidad laboral, incrementos salariales, etc.

En cuanto a las expectativas frente al equilibrio y flexibilidad laboral, a pesar de que es de suma importancia y se puede evidenciar en el estudio, se debe tener en cuenta algunas restricciones legales frente a este tema en Colombia, ya que son obligatorios los registros de control de

asistencia, las empresas establecen horarios fijos o el poder disfrutar de un periodo de vacaciones. Esto hace que las empresas sean renuentes a implementar políticas de flexibilización laboral. Cabe destacar que, en los resultados del estudio, los componentes relaciones laborales, establecimiento de compromisos laborales y capacitación son los que mayor valoración presentan, lo cual contrasta con los estudios de (Begazo, J. D., & Fernandez, W, 2015) (Fernández Díez, 2015) (Frías, 2014), que aluden a las características propias de la generación millenials.

10. Conclusiones

Las expectativas laborales son aquellos aspectos y atributos que las personas esperan encontrar durante su vida laboral, por ello, es muy significativo la valoración que se le da a aspectos como el generar compromisos laborales, la motivación constante, la credibilidad y confianza en los jefes, al igual que a atributos como la coherencia entre los valores y propósitos de la empresa frente al sentido de trabajo que tienen los estudiantes. En este orden de ideas, uno de los aspectos que toman en consideración los universitarios es poder encontrar oportunidades que les permitan crecer profesional y personalmente, la oportunidad de asumir retos, otro aspecto es la retroalimentación permanente, el reconocimiento y la compensación, en especial monetaria, que influyen positivamente en esta generación de trabajadores. En esta misma dinámica, los aspectos como las características del lugar de trabajo, la flexibilidad y las relaciones laborales son también factores que median en la evaluación de continuidad del trabajador en una empresa. Es así como, el 62% de la población sujeta a estudio está de acuerdo con estas expectativas laborales.

El equilibrio y la flexibilidad laboral son un atributo en cuanto a las expectativas laborales se refiere, ya que se reflejan en horarios flexibles y trabajos con enfoque a resultados. Estas fuerzas laborales valoran encontrar en su trabajo el equilibrio entre la vida personal y laboral, por cuanto consideran muy importante poder pasar momentos con su familia y amigos, incluso manifiestan

poder tener tiempo libre para emprender sus proyectos personales o desarrollar alguna habilidad como pintar, practicar algún deporte, tocar un instrumento musical o desarrollar actividades con sentido social. Un 63.8% de los universitarios están de acuerdo con las expectativas laborales concernientes al equilibrio y flexibilidad laboral.

En la valoración de las expectativas laborales se toman muy en cuenta las características del lugar de trabajo, aspectos como la modernidad y las herramientas tecnológicas de los ambientes de trabajo son bien recibidos, en tanto fomentan la colaboración entre los compañeros de trabajo. De igual forma, también desean tener ambientes en los que puedan recrearse o aligerar la presión laboral y también acceder a servicios exclusivos dentro del lugar de trabajo. Esto se aprecia en el 63.8% de los universitarios que están de acuerdo con las expectativas laborales concernientes al lugar de trabajo.

Otro de los factores que comprende las expectativas laborales y que los universitarios valoran sobre manera tiene que ver con las relaciones personales, pues son esenciales para el buen desempeño de la fuerza laboral; para ellos las buenas interacciones entre jefes y compañeros de trabajo son necesarias, así como encontrar entornos amigables y de ambiente positivo que generan confianza entre líderes y colaboradores, mayor compromiso y mayor productividad. Es notable en esta generación como las redes sociales se convirtieron en un medio muy común por medio del cual mantienen contacto con sus jefes y compañeros de trabajo. Vale resaltar que para los universitarios hay unas actividades como los eventos sociales organizados por la empresa para el fortalecimiento de las relaciones personales. El 61.2% de los encuestados están de acuerdo con las expectativas laborales concernientes a relaciones laborales.

Algunos atributos que están relacionados con estas expectativas tienen que ver con el establecimiento de compromiso y actividades que permitan la fidelización de los colaboradores

con la empresa, para ello es necesario compartir valores, orientar la organización a realizar sus actividades con alto nivel de responsables social y de sostenibilidad. La credibilidad y el compromiso con el desarrollo personal y profesional de los trabajadores es esencial para esta generación de trabajadores. Tal como se evidencia en la valoración que le dieron los universitarios, que alcanza el 51.8%, al manifestar que están de acuerdo con al establecimiento de compromisos laborales como una de las expectativas laborales más relevantes.

Finalmente, se encuentran ciertos factores que determinan la permanencia y el buen desempeño de un colaborador y tienen que ver con la motivación. Estas generaciones de trabajadores prefieren tener trabajos desafiantes y retadores, motivados por el reconocimiento cuando se logran los objetivos propuestos, asimismo valoran la retroalimentación permanente con la cual esperan mejorar su desempeño y también desean que estas motivaciones sean económicas. En cuanto a los salarios, les motiva que sean equivalentes a su experiencia, formación académica y contribución a la organización. El 51.8% de los universitarios está de acuerdo y el 34.6% está muy de acuerdo con las expectativas laborales concernientes a motivaciones laborales.

11. Recomendaciones

Se recomienda realizar un nuevo estudio sobre las expectativas laborales que, incluyendo nuevas variables, aplique un nuevo instrumento para la recolección de datos que sea más específico y exclusivo, teniendo en cuenta otros semestres de la carrera en mercadeo y a los egresados de la misma.

Se sugiere a la Institución Universitaria Antonio José Camacho realizar investigaciones sobre las expectativas frente al programa de estudio de la carrera en mercadeo, con el objetivo de orientar y mejorar las materias hacia las habilidades y competencias que esperan los empresarios en su fuerza laboral.

Se propone que los directivos de las organizaciones y, en especial los de recursos humanos, generen e implementen políticas que estén orientadas a la gestión del talento por expectativas laborales, aspecto que, de acuerdo a los resultados de esta investigación, crea un impacto favorable en la satisfacción laboral.

Referencias

- Álvarez Paoli, H.A. y Carpio Quiroz, K. Y. (2018). *Expectativas laborales de los estudiantes universitarios de administración en el Valle* (tesis de grado). Universidad César Vallejo. Perú.
- Arango, D. (2019). ¡Me gradué! ... Pero no ejerzo mi profesión. *Revista Semana Educación*, 29, 50-61.
- Barboza da Silva, P. y Medeiros Figueredo, R. (2016). Beneficios sociales: influencia efectiva en empresas. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, 9, 695,708.
- Barkhuizen, N. (2014). Exploring the Importance of Rewards as a Talent Management Tool for Generation Y Employees. *Mediterranean Journal Of Social Sciences*, 5(27 P2), 1100. <https://www.mcser.org/journal/index.php/mjss/article/view/5185>
- García, M. & Forero, C. (2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: Una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142.
- González Lorente, C., & Martínez Clares, P. (2015). Expectativas de futuro laboral del universitario de hoy: un estudio internacional. *Revista de Investigación Educativa*, 34(1), 167-183. <https://doi.org/10.6018/rie.34.1.232071>

- Cuesta, E.M. (2014). La generación y latinoamericana en las organizaciones: algunos aportes conceptuales y empíricos. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 7 (19), 17-31. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477847107002>
- Escoriza López, J. (1985). Motivación y aprendizaje. En *Psicología de la educación*. Anaya.
- Fernández, M. G. (2018). Competencias laborales y las expectativas laborales de los egresados de la escuela profesional de Administración de una Universidad privada de Lima-2018 (tesis de grado). Universidad César Vallejo. Perú.
- García García, F., Gértrudix Barrio, F., Durán Medina, J. F., Gamonal Arroyo, R., & Gálvez de la Cuesta, M. del C. (1). Señas de identidad del “nativo digital”. Una aproximación teórica para conocer las claves de su unicidad. *Cuadernos De Documentación Multimedia*, 22, 110-127. https://doi.org/10.5209/rev_CDMU.2011.v22.38339
- González, R. (2011). La incorporación de la generación y al mercado laboral. *Palermo Business Review*, 5, 67-93.
- Isaac Calduch, A.A. y Berlanga, V. (2016). *Explorando las expectativas universitarias de los estudiantes que acceden a la Universidad de Barcelona*. Democracia y Educación en el siglo XXI. La obra de John Dewey 100 años después: Libro de Actas del XVI Congreso Nacional y VII Congreso Iberoamericano de Pedagogía.
- Jerez, M. L. (2006). *Lenguaje transparente. Relaciones interpersonales en la empresa*. Instituto de Estudios Almerienses.
- Jiménez Bonilla, D. M., & Jiménez Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo / Working environment and its impact on worker satisfaction of a mass consumer products company. *CIENCIA UNEMI*, 9(18), 26-34. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp26-34p>

Kotler, P. (2017). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Education.

Marzo, J.C y Martínez Tur, V. y Ramos, J. y Peiró, J. M. (2002). La satisfacción del usuario desde el modelo de la confirmación de expectativas: respuesta a algunas interrogantes. *Psicothema*, 14 (4), 765-770. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72714412>

Mary, W. (2011). *La comunicación en las Relaciones Interpersonales*. Editorial UOC. Comunicación y Sociedad.

Matute de León, J. (2016). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral . (U. C. Guayaquil., Ed.) Guayaquil, Ecuador.

Navas, L. (1990). *Motivación Humana: Relaciones entre atribuciones y expectativas*. Colección de investigación educativa. Concejalía de educación del ayuntamiento de Cartagena.

Navós, O. (2015). Nuevas generaciones en las empresas: algunas claves para su gestión. *Horizontes Empresariales*, 14(2), 47–54.

Nieves Zubillaga, I.C. (2013). Desarrollo profesional y puesto de trabajo. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 6 (11), 111-137. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219030140007>

London, M. y Mone, E.M. (1997). *Career Management and Survival in the Workplace*. JosseyBass.

López, C. M. y Moncada, L. Z. (2012). Expectativas de acceso a la universidad en los jóvenes de sectores populares de Bogotá. *Educación y educadores*, 15(3), 383-409.

Pari, I. M. (2017). Expectativas laborales de los universitarios de la Universidad Peruana (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión. Perú.

- Peralta Montecinos, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Límite. *Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 1 (14), 195-214. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83601409>
- Jonck, Petronella, van der Walt, Freda, & Sobayeni, Ntomzodwa C.. (2017). A generational perspective on work values in a South African sample. *SA Journal of Industrial Psychology*, 43(1), 1-9. <https://dx.doi.org/10.4102/sajip.v43.1393>
- Pichardo, M. C., García Berbén, A. B., De la Fuente, J. y Justicia, F. (2007). El estudio de las expectativas en la universidad: análisis de trabajos empíricos y futuras líneas de investigación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 9. <http://redie.uabc.mx/vol9no1/contenidopichardo>. HTML. España
- Rodríguez Hernández, M., Mendoza Rodríguez, C., Zamora Rodríguez, L., Reyes Luna, B., Chamizo Cabrera, M., & Gámez Díaz, O. (2016). Motivaciones y expectativas profesionales de los estudiantes de quinto año de la carrera de Medicina. *EDUMECENTRO*, 8(4), 130-146. <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/826>
- Salas Perea, R. S. (2000). La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. *Educación Médica Superior*, 14(2), 136-147. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412000000200003&lng=es&tlng=es.
- Soto Ortiz, J., & Torres Gastelú, C. (2016). Percepciones y expectativas del aprendizaje en jóvenes universitarios. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 14(1), 51-68. [doi:https://doi.org/10.4995/redu.2016.5797](https://doi.org/10.4995/redu.2016.5797)
- Stanton, W., Etzel, M. y Walter, B. (2015). *Fundamentos de Marketing*. McGraw Hill.

RAE. (16 de Septiembre de 2012). *Expectativa*. Real academia española.
<http://lema.rae.es/drae/?val=expectativa>

Tapia, A. (2004). Evaluación de la motivación: atribución y expectativas. Psicodiagnóstico tomo II. Universidad Nacional de educación a distancia UNED.

Torrealba, B., Vera, E. y Cortés, E. (26 de Octubre de 2007). Expectativa de vroom. Obtenido de
<http://expectativadevalencia.blogspot.com/>

Villanueva, J. D. (2016). Los millennials peruanos: características y proyecciones de vida. Revista de investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM, 18(36), 1-15.

Anexos

Anexo 1. *Cuestionario sobre expectativas laborales*

Institución Universitaria Antonio José Camacho
Estudio sobre expectativas laborales

Este cuestionario está diseñado para valorar sus expectativas laborales. Dicha información será de utilidad para caracterizar las expectativas laborales de los estudiantes de último semestre de la tecnología en mercadeo y negocios internacionales, en la investigación en curso.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Género: () Masculino () Femenino	Edad: _____	Estado Civil: _____
Año de nacimiento: _____		

Instrucciones:

Por favor, lea detenidamente y con atención cada frase que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y marque con una (X) en la opción que corresponda a su consideración en relación a la frase valorada:

PARTE I: EQUILIBRIO Y FLEXIBILIDAD LABORAL						
Donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo						
N°	VALORACIÓN RESPECTO A:	1	2	3	4	5
1	Desearía trabajar en una empresa que establece horarios flexibles					
2	El cumplir un horario establecido no es un factor determinante en la productividad de un trabajador					
3	Tener trabajos que exigen resultados, me permite focalizar los medios para lograrlo					
4	Los trabajos con enfoque a resultados no siempre implica ir a la oficina de la empresa					
5	Desearía trabajar en una empresa que me da tiempo para pasar con mi familia					
6	Estaría gustoso de trabajar en una organización que se preocupa por mi familia					
7	Desearía estar en una organización que valora y promueve el fortalecimiento de relaciones familiares y amicales.					
8	Desearía que la empresa me dé tiempo libre para desarrollar proyectos personales					
9	Considero que es esencial desarrollar mis aptitudes como la música, deporte o alguna actividad de responsabilidad social					
10	Considero que los entornos virtuales o digitales como el internet se van convirtiendo en espacios de trabajo e interacción con la empresa					
11	Considero que trabajar no siempre implica estar en las oficinas de la empresa					
PARTE II: LUGAR DE TRABAJO						
Donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo						

N°	VALORACIÓN RESPECTO A:	1	2	3	4	5
12	Desearía contar con todas las herramientas para trabajar					

13	Me gustaría trabajar en una empresa que muestre modernidad en su infraestructura					
14	Los sistemas informáticos nos ayudan en el trabajo, facilitando información en el momento oportuno.					
15	Considero que los equipos tecnológicos (el internet, celulares, computadoras) son herramientas fundamentales en el trabajo					
16	Me gustaría tener en el trabajo un espacio para descansar y relajar mi mente					
17	Considero que las actividades de entretenimiento y confraternidad con los compañeros de trabajo ayuda a la productividad en el trabajo					
18	Desearía tener a disposición un cajero automático en el trabajo					
19	Me gustaría tener a disposición un consultorio médico en el trabajo					
20	Desearía tener a disposición una guardería en el trabajo					
21	Desearía tener a disposición un ambiente para realizar actividad deportiva					

PARTE III: RELACIONES LABORALES

Donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo

N°	VALORACIÓN RESPECTO A:	1	2	3	4	5
22	Desearía que los líderes de la empresa se den momentos para conversar con los trabajadores					
23	Desearía que los líderes de la empresa generen puentes de intercambio de ideas y sugerencias con sus trabajadores					
24	Considero que la humildad y la sencillez de los líderes, genera mayor confianza y acercamiento de los trabajadores					
25	Desearía que los jefes me informen sobre los objetivos y cambios importantes de la empresa					
26	Desearía que mis compañeros de trabajo me informen sobre asuntos que afectan a mi trabajo					
27	Estaría encantado de participar en eventos institucionales de la empresa que reúnen a todos los trabajadores					
28	Considero que tener espacios de intercambio de ideas es una manera de interactuar con mis compañeros de trabajo					
29	Las actividades sociales son primordiales para mantener cercanía con los jefes y compañeros de trabajo					
30	El correo electrónico y las redes sociales son mecanismos más eficaces para comunicarnos con prontitud					

31	Desearía que los comunicados de la empresa para sus trabajadores sean por las redes sociales					
32	Estaría encantado de comunicarme por las redes sociales con los jefes y líderes de la organización					

33	Al estar en las redes sociales me acerca a mis amigos, compañeros de trabajo, y mis jefes.					
----	--	--	--	--	--	--

PARTE IV: ESTABLECIMIENTO DE COMPROMISOS LABORALES
 Donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo

N°	VALORACIÓN RESPECTO A:	1	2	3	4	5
34	Desearía ser parte de una organización que comparta mis valores.					
35	Desearía estar en una organización que promueve acciones y actividades que realza mis principios y valores.					
36	Prefiero tener un trabajo en el que pueda contribuir al desarrollo de mi entorno					
37	Desearía estar en una empresa que desarrolla acciones significativas para mi entorno					
38	Desearía estar en una empresa que propicia la razón de ser, asegurando el bienestar de sus trabajadores					
39	Desearía trabajar en una empresa reconocida					
40	Me gustaría trabajar en una organización que promueve la mejora continua					
41	Me gustaría trabajar en una empresa internacional					
42	Apreciaría a los líderes que son coherentes en sus acciones y sus afirmaciones					
43	Desearía que los líderes informen o comuniquen acerca de las decisiones y cambios importantes.					
44	Prefería trabajar en una organización que permita generar iniciativas y soluciones innovadoras					
45	Desearía trabajar en una empresa que se preocupa por el desarrollo de líneas de carrera en sus trabajadores					
46	Estaría gustoso de trabajar en una empresa que me brinde opciones de vivir experiencias poco comunes pero significativas para mi desarrollo profesional.					
47	Estaría a gusto de trabajar en una empresa que invierte en desarrollar mis competencias					
48	Prefiero estar en una empresa que me da oportunidad de capacitarme en el extranjero.					

PARTE V: MOTIVACIONES LABORALES
 Donde: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo

N°	VALORACIÓN RESPECTO A:	1	2	3	4	5
49	Me gustaría ser líder o miembro de proyectos de innovación en la empresa					

50	Desearía asumir retos como ser jefe o supervisor de un área de la empresa					
51	Desearía estar en una organización que promueve el cambio y acepta nuevas ideas					
52	Desearía estar en una empresa en la que te reconozcan por tu trabajo realizado					

53	Una forma de reconocimiento a mi trabajo es el otorgamiento de la empresa de días libres, viajes de representación o capacitaciones					
54	Desearía que los jefes realicen evaluaciones progresivas de mi desempeño en el trabajo para mejorar					
55	Apreciaría a los jefes que me den una inducción sobre mi trabajo					
56	Me gustaría que los jefes valoren, consideren y respondan de manera positiva a la propuesta de innovaciones.					
57	Considero que un incremento salarial debe darse cuando obtienes un grado académico o una certificación de especialista					
58	Me gustaría que mi salario sea establecido en función a mi formación, experiencia y aporte para con la organización.					