



TRABAJO FIN DE GRADO
GRADO EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS EN EL ÁMBITO
DIGITAL
CURSO ACADÉMICO
23/24
CONVOCATORIA JULIO

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL TRAS LA PANDEMIA DE COVID 19

AUTOR: Juan Stefano Becerra Silverio

DNI: 54888232C

TUTORA: del Moral de Mingo, Ana

En Madrid, a 14 de junio de 2023

Índice

I	Era Covid 19.....	11
II	Tipos de investigación de experiencia de usuario.....	13
II.i	La Reflexión de Abraham Wald	15
III	Análisis de situación del mercado a nivel mundial antes del Covid-19.....	17
III.i	Conclusiones del formulario realizado	18
IV	Conclusiones de la etapa anterior al Covid-19.....	24
V	Empresas que detuvieron operaciones.....	25
VI	Empresas listas para el cambio o ya realizando cambios.....	26
VII	Empresas que se adaptaron a los cambios	27
VIII	Empresas que fracasaron	27
IX	Empresas que continuaron con sus actividades	29
IX.i	Entrevista a emprendedor.....	29
IX.i.i	GUIÓN DE ENTREVISTA.....	29
IX.i	Resultados de la entrevista a Joel	30
IX.i	Conclusiones finales durante la etapa COVID	32
IX.i	GUIÓN DE ENTREVISTA	34
IX.i	Resultados de la entrevista	34
X	La guerra con el teletrabajo	38
XI	Conclusiones de la etapa posterior al Covid-19	39
XII	Casos de éxito en la educación	40
XII.i	Bootcamps.....	41
XIII	Casos de éxito en el sector financiero.....	42
XIII.i	Fintech.....	42
XIII.i	Protech	43
XIV	Colaboración telemática	44
XV	Conclusiones.....	45
XVI	Realidad Virtual y Realidad Aumentada.....	46
XVI.i	Conclusiones.....	48
XVII	Inteligencia Artificial (IA)	49
XVIII	Bloque 1: Introducción de la entrevista	61
XIX	Bloque 2: Descripción.....	62
XX	Bloque 3: Cierre de la entrevista	63
XXI	Bloque 1: Introducción de la entrevista	65
XXII	Bloque 2: Descripción.....	66
XXIII	Bloque 3: Cierre de la entrevista.....	67

Índice de tablas

Tabla 1. Detalles de la entrevista 1	30
Tabla 2. Detalles de la entrevista 2	34
Tabla 3. DAFO sobre los Bootcamps (Ed-tech). Fuente: Creación propia.....	42

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Muestra de cómo la investigación es clave para apalejar la incertidumbre (Fuente: Uxer School).....	13
Ilustración 2. Recogida de datos en la analítica de log. Fuente: Uxer School.....	14
Ilustración 3. Recogida de datos de analítica de Javascript Fuente: Uxer School	14
Ilustración 4. Ilustración de los aviones y sus correspondientes daños. Fuente: Uxer School.....	16
Ilustración 5. Moisés Rodríguez Jurado, de fisioterapeuta a Desarrollador Fullstack. Fuente: https://www.linkedin.com/in/moisesorodriguezjurado/	36
Ilustración 6. Marta Maquedano, del control de calidad al Desarrollo de Software. Fuente: https://www.linkedin.com/in/martamaquedano/	37
Ilustración 7. Porcentaje de teletrabajadores por países a nivel europeo. Fuente: Adecco	38
Ilustración 8. Uso de la XR como entrenamiento. Fuente: JapanGov	48
Ilustración 9. Caso de riesgo de tener una IA tan potente.	50
Ilustración 10. Trevor Paglen: Usa la IA para el reconocimiento facial.	51
Ilustración 11. Déja-vu: Usa la IA para generar pinturas, teniendo errores del propio sistema.	51

Índice de gráficos

Gráfico 1. Incremento de búsquedas sobre información del Covid-19 (Datos obtenidos: https://trends.google.es/trends/explore?date=2019-11-01%202023-01-01&q=%2Fg%2F11j2cc_qll&hl=es-419).....	11
Gráfico 2. Tipo de investigaciones de usuarios. Fuente: Creación propia	15
Gráfico 3. Género de los usuarios	18
Gráfico 4. países de los usuarios	18
Gráfico 5. Edades de los usuarios	19
Gráfico 6. Puestos de los usuarios antes de la pandemia.....	19
Gráfico 7. Puestos de los usuarios durante la pandemia.....	20
Gráfico 8. Puestos de los usuarios actualmente	20
Gráfico 9. Opiniones sobre nuevos conocimientos por parte de los usuarios	21
Gráfico 10. Opiniones de los usuarios sobre sus vidas sociales antes de la pandemia	21
Gráfico 11. Opiniones de los usuarios sobre sus vidas sociales durante la pandemia	22
Gráfico 12. Opiniones de los usuarios sobre sus vidas sociales actualmente	22
Gráfico 13. Tecnologías que triunfaron tras la pandemia desde el punto de vista de los usuarios	23
Gráfico 14. Ejemplos de fotografía realizadas antes y durante la pandemia. Fuente: Instagram @fotografía_joelvargas.....	31
Gráfico 15. Crecimiento en la facturación de Zoom desde el año 2020 al año 2022. Fuente: Statista	45
Gráfico 16. Indicadores bursátiles de Meta	47

Agradecimientos

Me gustaría dar las gracias a todas las personas que me han apoyado y acompañaron durante toda mi formación.

En primer lugar, a mi familia, especialmente a mi madre Karina y mis abuelos Lalo y Violeta, entre los tres siempre han sido los que creyeron en mí para poder realizar estudios superiores; vengo de un país en donde estudiar una educación más allá de la secundaria se considera casi un privilegio, y a día de hoy me encuentro a un paso de concluir con esta bonita etapa en un país extranjero donde la enseñanza es de primer nivel, lejos de mi abuelo Lalo , pero sintiéndose orgulloso de mí desde Perú.

Una mención especial a mi perra Mina, que me acompañó desde el 16 de enero de 2008 hasta el 15 de marzo de 2023, fue la mejor compañía que tuve durante 15 años, y de cierto modo, este logro tan próximo a conseguir, también le pertenece, me gustaría tener más palabras de amor para ella, pero si la amara menos, entonces podría hablar de ello.

En segundo lugar, a mis tutores Luis y Paty, Paty siendo mi profesora particular durante mi etapa primaria y posteriormente convirtiéndose en mi madrina y Luis siendo mi profesor particular de secundaria y convirtiéndose en uno de mis mejores amigos.

En tercer lugar, a mi novia, a la cual conozco desde que tengo 14 años y me ha apoyado mucho en la toma de decisiones importantes.

En cuarto lugar, a mi tutora Ana del Moral, que como tutora ha sabido ayudarme y aconsejarme en cómo realizar este trabajo, además de despertarme el interés por el UX, específicamente en la investigación de experiencias de usuarios.

Gracias, también, a la Universidad Rey Juan Carlos por convertirme en un profesional capaz de enfrentar y hacerme un hueco en un entorno profesional cada vez más competitivo.

Por último, quiero dedicar este trabajo a mi madre Karina, sino fuera por ella, no estaría en donde estoy, siempre le estaré muy agradecido.

Glosario

Mercado mayorista de mariscos de Wuhan: Fue un mercado mojado (carnicerías y pescaderías) en la ciudad de Wuhan en China.

Pandemia: Enfermedad epidémica que se extiende a gran escala por un gran número de países.

Negacionistas: Personas que niegan la realidad.

Focus Groups: Método de investigación en donde se selecciona a un grupo diverso de personas para debatir sobre un tema determinado.

Test de usabilidad: Método de investigación en la que se busca que diferentes usuarios prueben que tan fácil es usar un determinado producto.

Etnografía: Método de investigación en la que se intenta captar las motivaciones, las expectativas, las motivaciones y los diferentes puntos de vistas de personas con una realidad social común.

Mapas de empatía: Documento gráfico en el cual plasmamos todo lo que sabemos sobre un tipo de usuario en concreto.

Desk research: Método de investigación que se basa en la búsqueda por internet de diferentes tipos de datos en sitios web, informes, encuestas efectuadas con anterioridad disponibles en la red, etc.

Market Research: Método de investigación que consiste en la recolecta de datos sobre un producto o servicio para su posterior lanzamiento.

Benchmark: Proceso de estudio y comparación con otros productos y servicios que sean similares.

DAFO: Documento que permite mostrar la realidad de una empresa tanto a nivel interno como externo.

Heat maps: Mapa de calor, representación gráfica de datos en la que los valores se representan por colores.

Scroll Maps: Tipo de mapa de calor que brinda información sobre cómo los usuarios interactúan con un sitio web con desplazamiento.

Presencialismo laboral: Práctica en la que un empleado debe acudir a su puesto de trabajo, dedicando parte del tiempo a funciones que no son propias del puesto, siendo no productivo.

Feedback: Retroalimentación, se trata de obtener respuestas u opiniones por parte de los usuarios.

Cuarentena: Período de aislamiento durante un periodo de tiempo.

Fakes News: Información falsa con el fin de conseguir un grado de visibilidad alto.

Distanciamiento social: Consiste en evitar el contacto cercano con otras personas

Plan de contingencia: Conjunto de medidas de carácter técnico, humano y organizativo que establece cómo actuar cuando ocurren situaciones extraordinarias.

Sinergias: Cooperación entre 2 o más organizaciones para realizar una determinada tarea.

Startup: Empresa emergente con una idea innovadora, con características dinámicas.

Cuenta multdivisas: Cuenta bancaria que permite tener dinero en diferentes divisas.

Negocio de barrio: Pequeño negocio que da servicio a determinadas necesidades básicas.

Background: Experiencias relevantes de un determinado usuario.

Sueldo en negro: Trata del sueldo que se le brinda a un trabajador por prestar un servicio, sin embargo, este no está dado de alta en la Seguridad Social por lo que es un sueldo no identificado por el estado.

Networking: Trata de conectar con diferentes personas en reuniones y eventos con el fin de favorecer el crecimiento profesional, mejorar habilidades comunicativas, ampliar intereses, etc.

Blockchain: Cadena de bloques descentralizada que elimina a los intermediarios.

Big Data: Grandes cantidades de datos extraídos de manera estructurada y no estructurada

Smart Contracts: Es un acuerdo en forma de código informático (teniendo el programado para ejecutarse automáticamente, siendo las transacciones procesadas en Blockchain.

Tokenización: Sustitución de un elemento de datos sensible por la creación de códigos únicos identificativos (Token), que se emplea durante una transacción digital.

Introducción

El objetivo que tiene este trabajo es realizar un análisis sobre la Transformación digital tras las etapas de la pandemia de Covid-19, es por esta razón que se llevará a cabo diferentes análisis para conocer el contexto anterior a la pandemia; posteriormente, se pondrá contexto al escenario tanto de las personas como de las empresas durante la pandemia, por último, se verá como ciertas tecnologías se están asomando y tomando más presencia en nuestras vidas cotidianas.

Durante todo este proceso se llevarán a cabo diferentes técnicas de investigación, ya sean cualitativas como cuantitativas, se explicarán otros aspectos importantes como la digitalización en diferentes sectores, la disrupción de ciertas empresas durante la pandemia, el desplome de empresas que se negaban a realizar los cambios que ameritaba el mercado, la llegada de la IA, el cambio del paradigma real con el VR, y la importancia de los datos para conocer a los usuarios.

A continuación, se pondrá en contexto la era Covid-19, la cual provocó un cambio económico, social y psicológico desde su aparición en 2019 y sus consecuencias se pueden seguir viendo en el presente y muy probablemente sigan presente en nuestro futuro.

I Era Covid 19

En 2019, se descubre el Coronavirus del síndrome respiratorio agudo grave de tipo 2, el cual se dice fue originado en China, en donde la OMS (Organización Mundial de la Salud) puso los ojos al identificarse un brote de neumonía de causa desconocida en los alrededores del Mercado mayorista de mariscos de Wuhan; aunque su aparición creó una gran incertidumbre en el mundo ya que la OMS se negaba a declarar la aparición de este virus como una pandemia, esto cambió el 11 de Marzo de 2020, fecha en la cual el Director General de la OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus, declara al virus del Coronavirus como pandemia.

Al tratarse de un virus nuevo, el planeta entero se encontraba en una gran incertidumbre, entre los posibles síntomas que se podrían presentar están: Fiebre, tos, dificultad para respirar, fatiga, dolores musculares, etc. Aunque los adultos mayores y las personas con afecciones subyacentes son las personas con mayor riesgo a enfermarse gravemente por el virus, ningún ser humano era libre de contraerlo; al tratarse de una enfermedad que principalmente afecta a los pulmones y posteriormente puede provocar la muerte, hacía mucha falta los balones de oxígeno, sin embargo, muchos estados no contaban con la infraestructura, ni el presupuesto para una rápida implementación razón por la cual muchas personas se encontraban a su suerte.

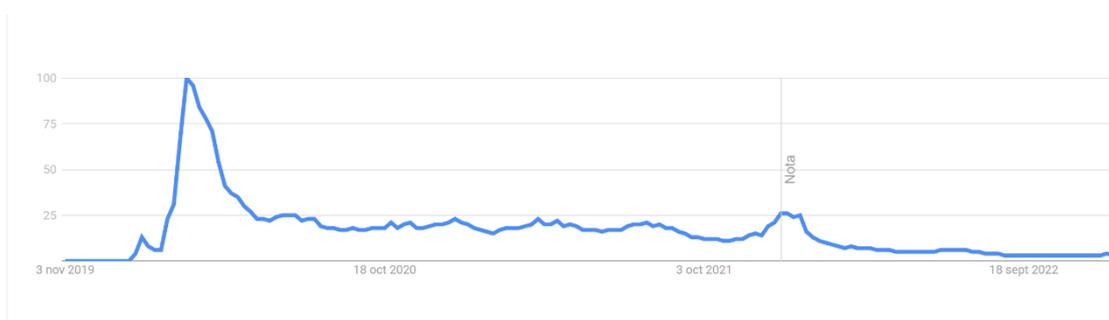


Gráfico 1. Incremento de búsquedas sobre información del Covid-19 (Datos obtenidos: https://trends.google.es/trends/explore?date=2019-11-01%202023-01-01&q=%2Fg%2F11j2cc_ql&hl=es-419)

Aunque se intentó contener al virus, en principio en Wuhan, rápidamente fue a toda China, los intentos fueron en vano, la transmisión se dio en un primer momento a los países de la región asiática, pasando rápidamente a haber casos en los países con mayor movilidad de personas; en países en donde la pandemia aún no llegaba, se intensificaron los esfuerzos, aunque finalmente fueron en vano, el Covid-19 terminó afectando a todo el mundo.

Como podemos ver, los usuarios mostraron una gran preocupación por el virus, principalmente al ser declarado como pandemia, muchas personas se negaron a creer en la enfermedad (negacionistas), otros dudaban sobre su existencia, otros llegaron al extremo de aislarse totalmente para no contraer el virus; todas estas conductas son entendibles y válidas ya

que el planeta entero se encontraba en un marco de incertidumbre, las preguntas no tardaron en llegar y cómo pasó, por qué, qué ocurre, empezaron a invadir Internet.

A raíz de estas incógnitas, es importante conocer en profundidad a las personas, ya que fueron los principales protagonistas de la enfermedad, nosotros, los usuarios fuimos los que hicimos un cambio en nuestros hábitos, comportamientos, manera de socializarnos; incluso habiendo personas viviendo una segunda pandemia mundial, es por esta razón que es necesario conocer qué tipo de investigaciones existen para conocer desde diferentes perspectivas lo que fue el Covid 19.

II Tipos de investigación de experiencia de usuario

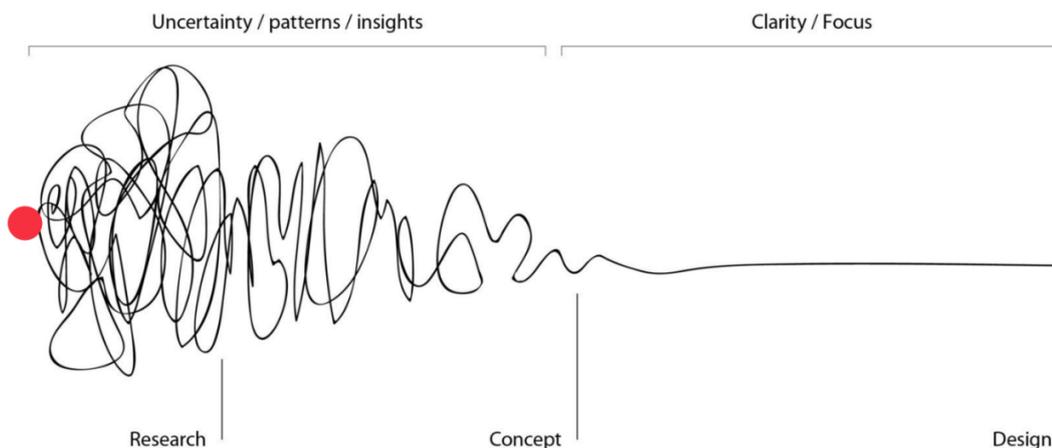


Ilustración 1. Muestra de cómo la investigación es clave para apalejar la incertidumbre (Fuente: Uxer School)

La pandemia del Covid-19 fue un momento de incertidumbre en diferentes aspectos, razón por la cual fue necesario realizar diferentes tipos de investigación para descubrir los deseos, aspiraciones y necesidades de las personas, investigar ayudó a validar hipótesis, ayudó a poner el foco en el problema real ayudando a diseñar soluciones.

Existen ciertos principios de la investigación que ciertas empresas y/o personas hicieron correctamente en medio de la incertidumbre, en donde destacan la investigación cuantitativa y la investigación cualitativa. La investigación cualitativa trata de responder al “por qué” y/o el “qué” de las cosas, busca información sobre conductas o actitudes basadas en observación directa; entre las técnicas de investigación cualitativa destacan: Entrevistas en profundidad, Focus Groups, test de usabilidad, etnografía, mapas de empatía, desk research, market research, benchmark, DAFO, etc. La investigación cuantitativa por su parte busca resolver la pregunta de “cuántos”, los datos del comportamiento se recopilan de manera indirecta por medio de herramientas analíticas, obteniendo así información concreta; entre las técnicas de investigación cuantitativa destacan: Encuestas, analítica online, mapas de calor, etc.

Si bien, a priori, existen dos tipos de investigación de experiencia de usuarios, la analítica (investigación cuantitativa), puede ser cualitativa o cuantitativa. Por medio de la analítica cualitativa, podremos tener una primera toma de contacto del porqué de las cosas ayudándonos a plantear una hipótesis, usando técnicas como: Heat maps, scroll maps, grabaciones de sesión, etc. La analítica cuantitativa nos ayuda a responder qué ocurre y en qué medida.

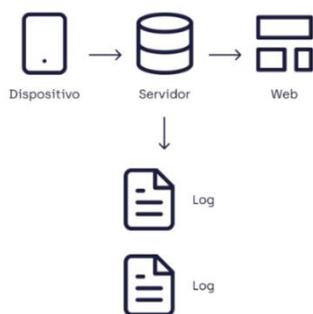


Ilustración 2. Recogida de datos en la analítica de log. Fuente: Uxer School

Del mismo modo, la analítica puede clasificarse según la tecnología usada pasando a tener dos subcategorías: Analítica de logs y analítica de Javascript.

Un log es un archivo o documento para análisis técnico que registra las peticiones hechas a un servidor, la analítica de log viene a ser la información obtenida de por estos datos.

La analítica de Javascript viene a recoger información de los usuarios a medida que interactúan con el sitio web, se implementa un código en la web que se ejecuta cuando los usuarios navegan.

Por último, dentro de la analítica de Javascript hay otra subcategoría, en este caso se habla sobre las cookies, estas son pequeños archivos que se instalan en el navegador, estos contienen información sobre accesos del usuario; algunas de estas cookies son utilizadas para mantener inicios de sesión o reservar productos en el carrito de compras, mientras que otros son utilizados para analítica, marketing, ventas, etc.



Ilustración 3. Recogida de datos de analítica de Javascript Fuente: Uxer School

Se distinguen dos tipos de cookies: Las cookies propias y las cookies de terceros.

Las cookies propias son ejecutadas por el mismo dominio que se está visitando, su principal utilidad es que la web recuerde al usuario y configure los contenidos de una manera más personalizada; las cookies de terceros son aplicadas por el dominio de terceros con fines de ventas y marketing.

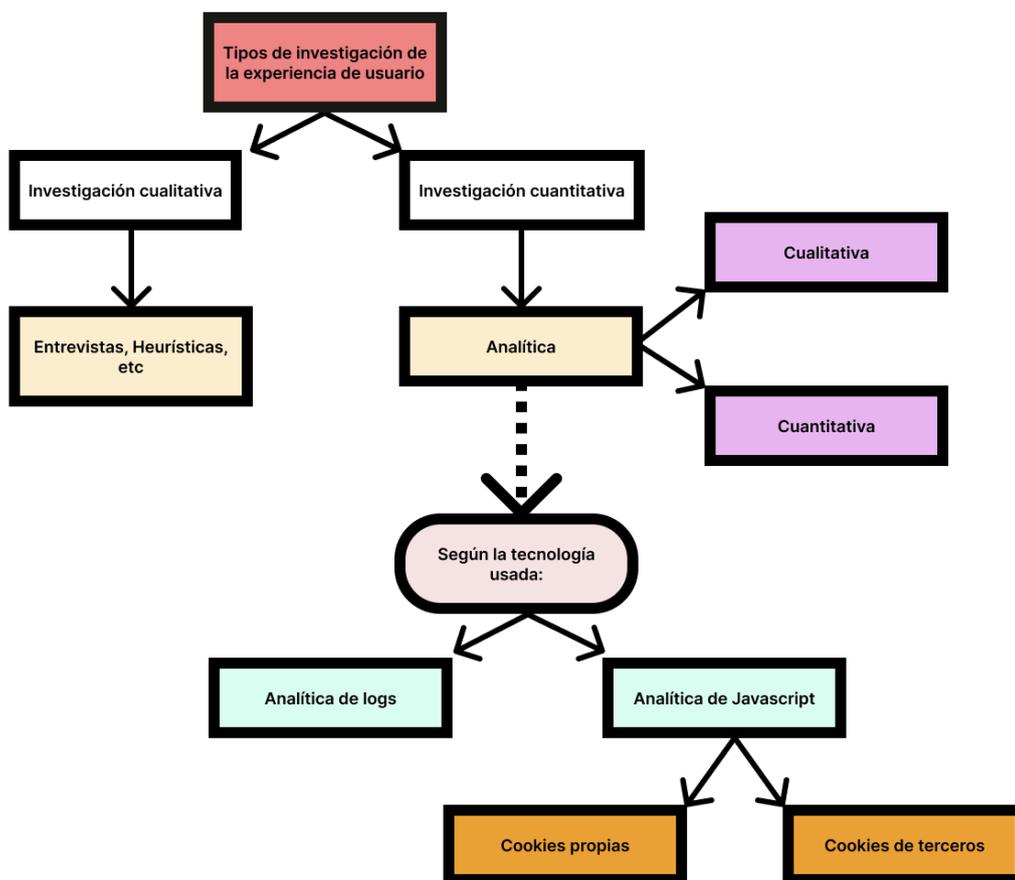


Gráfico 2. Tipo de investigaciones de usuarios. Fuente: Creación propia

La investigación cuantitativa y la cualitativa se complementan entre sí, ambas siendo de vital importancia en cuanto a conocer a los usuarios, sin embargo, existe un problema con la investigación cuantitativa, el cual se ve reflejado en “La Reflexión de Abraham Wald”.

II.i La Reflexión de Abraham Wald

Abraham Wald fue un científico que nació aproximadamente en 1902 en el Imperio Austro-Húngaro, el cual migró a Estados Unidos y estuvo muy implicado en el análisis de cómo volvían los aviones después de la Segunda Guerra Mundial, es decir, estos aviones salían de base y posterior a combatir, regresaban a base con heridas de guerra, agujeros, alas rotas, etc.

El trabajo que se realizó fue cuantificar cuántas cosas rotas y/o problemas tienen estos aviones cuando vuelven y dónde están estas deformaciones, y se detectó que los puntos en rojo eran los lugares donde se presentaban mayores daños, como se muestra en la Ilustración 4; por lo que, a priori, se pensó en reforzar estas zonas más afectadas.

Sin embargo, A. Wald fue quién se percató que no se estaban analizando a los aviones que no volvían a base, por lo que se estaban analizando datos cuantitativos parciales ya que lo más probable es que los aviones que no volvían tendrían más daños en zonas como el motor o la zona del piloto.

Por lo que, podríamos decir que esta imagen esta incorrecta ya que, si estos aviones han vuelto significa que han podido sobrevivir a la guerra, sin embargo, los aviones que no han vuelto, es debido a que fueron dañados en zonas tan vitales que no pudieron continuar en el aire, por consiguiente, se llega a la conclusión que se deberían reforzar los espacio en blanco más que las zonas con los puntos en rojo.

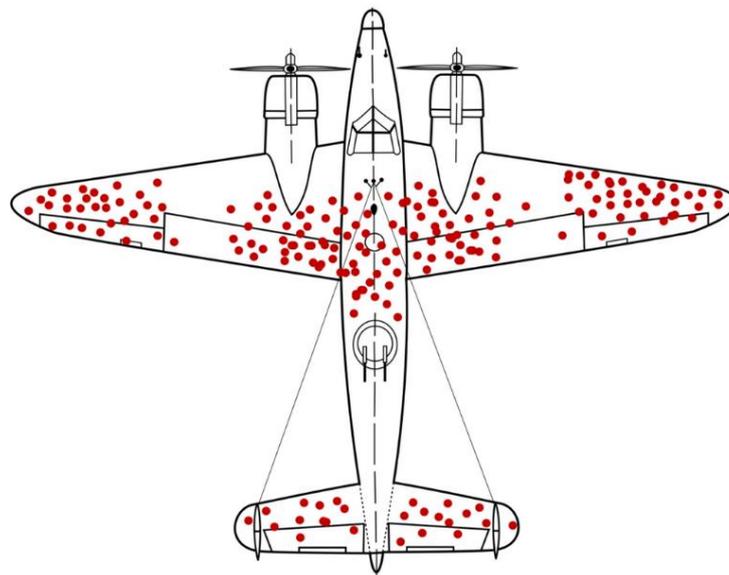


Ilustración 4. Ilustración de los aviones y sus correspondientes daños. Fuente: Uxer School

ANÁLISIS DE SITUACIÓN

III Análisis de situación del mercado a nivel mundial antes del Covid-19

Antes de que la pandemia estallara, todos los países tenían sus virtudes y defectos, tanto a nivel económico como sociológico, sin embargo, la enfermedad no hace distinciones de razas, color o nivel social, todos fuimos afectados ya se directamente como indirectamente.

Uno de los principales problemas sociológicos es la centralización e informalidad desde hacía muchos años, precarios sistemas de salud en países en vías de desarrollo, sin embargo, hubo un aspecto que sobresale al resto, y es que la fuerza motriz de todo país, es decir, el trabajo, no se había cambiado en cientos de años, el invento de los ordenadores y la consiguiente llegada del Internet y de otros aspectos tecnológicos habían empujado a la creación de trabajos más sedentarios que otros, sin embargo, hacía falta ir de forma presencial para todo tipo de actividad.

Hablando de datos, solo un 7,9% de los empleos a nivel mundial se realizaban desde casa antes de la pandemia, y en muchos casos estos trabajos eran menos remunerados que si se trabajara desde la oficina, más del 90% de empresas no contaban con un plan de teletrabajo ni híbrido; y tan solo los puestos más directivos tenían esta flexibilidad, en los trabajos menos profesionales, el teletrabajo era prácticamente inexistente, por lo que a nivel social nos encontrábamos en un entorno de presencialismo absoluto.

La necesidad de estar presencialmente en todo momento no es negativa, los seres humanos necesitamos socializar y crear relaciones con otras personas, sin embargo, hay factores no tomados en cuenta por parte de las organizaciones como el tiempo perdido en el tráfico, al igual como otros factores personas por lo que una flexibilidad laboral era necesaria, sin embargo, los esfuerzos e iniciativas por esta flexibilidad estaban muy lejos de llegar.

Aunque para el 2019, ya existían herramienta como Zoom, Teams, Slack, entre otros; las cuales permitían una correcta colaboración entre personas en aspectos como laborales o sociales, estas no eran muy utilizadas, sin embargo, los usuarios que ya hacían uso de estas se estaban adaptando a un nuevo estilo de vida que estaba por venir; por otra parte, el uso de ciertas tecnologías se estaban asentando en nuestras vidas cotidianas, como los drones, los cuales empezaron a recibir los feedbacks de los usuarios y por ende se les realizó las correspondientes actualizaciones para adaptarse mejor al uso y necesidades de los usuarios.

Debido a toda esta información brindada, llegamos a la conclusión que muchas personas vivieron un cambio social, razón por lo que se realizará una investigación cualitativa en donde de manera online se realizará un ¹formulario para conocer estos cambios en profundidad.

¹ Acceso a las preguntas del formulario en el siguiente enlace: <https://forms.gle/n4ihq1Wi2uBkW1bFA>

III.i Conclusiones del formulario realizado

En esta ocasión hemos llegado a una muestra de 23 personas, las cuales han rellenado el formulario y hemos conocido de primera mano sus experiencias desde sus diferentes perspectivas.

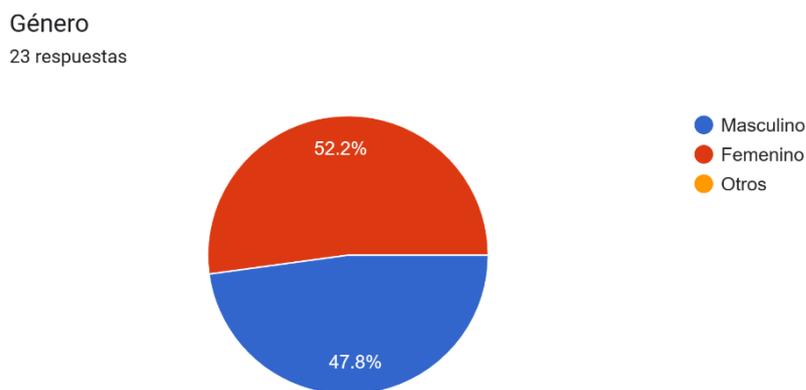


Gráfico 3. Género de los usuarios

El cuánto al género, el número de personas está bastante igualado, aunque ligeramente superior es el número de mujeres frente al de hombres, esto también nos indica que la pandemia no hizo discriminación alguna por sexo y que todos éramos posibles afectados a la enfermedad.



Gráfico 4. países de los usuarios

En cuanto al país, salvo por Estados Unidos, todas las personas son provenientes de habla hispana, dato curioso que una persona peruana emigró a Japón durante la pandemia por trabajo, salvo por esta persona, todos los demás vienen viviendo en los países nombrados en los últimos años.

Edad

23 respuestas

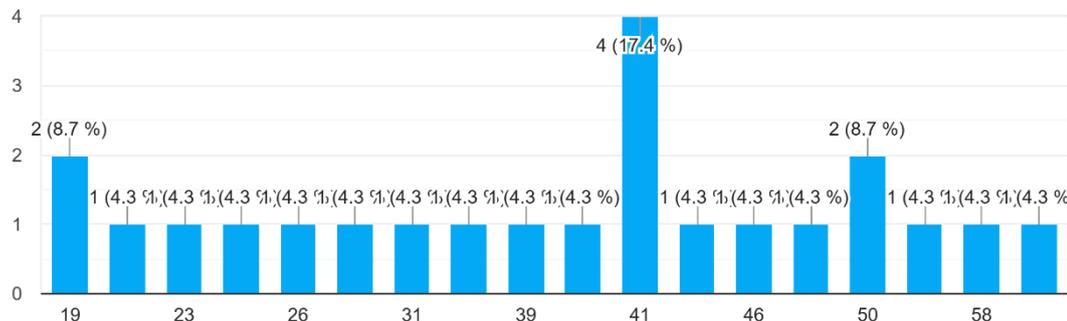


Gráfico 5. Edades de los usuarios

En cuanto a la edad, se ha conseguido que los usuarios sean de diferentes edades ya que así se puede conocer el contexto de la pandemia desde distintos puntos de vista o necesidad.

¿A qué te dedicabas ANTES de la pandemia por COVID-19?

23 respuestas

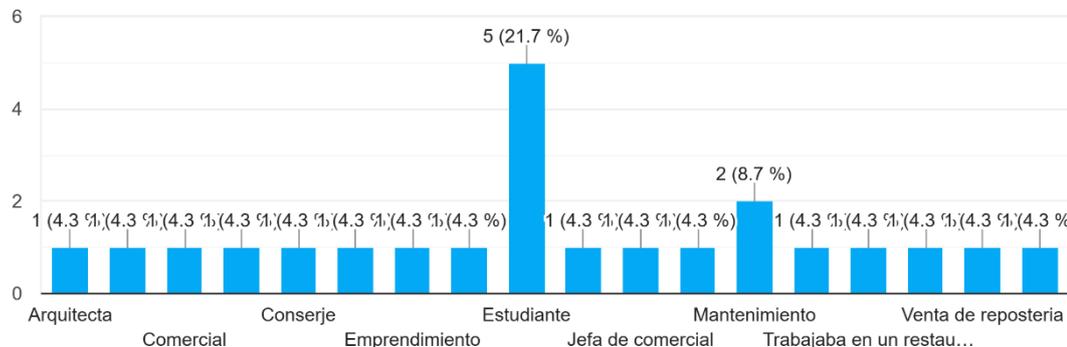


Gráfico 6. Puestos de los usuarios antes de la pandemia

¿A qué te dedicabas DURANTE la pandemia por COVID-19?

23 respuestas

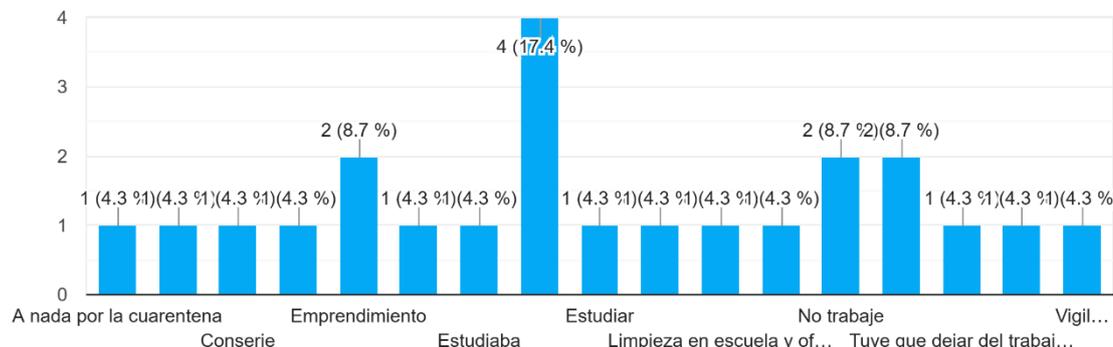


Gráfico 7. Puestos de los usuarios durante la pandemia

¿A qué te dedicas ACTUALMENTE?

23 respuestas

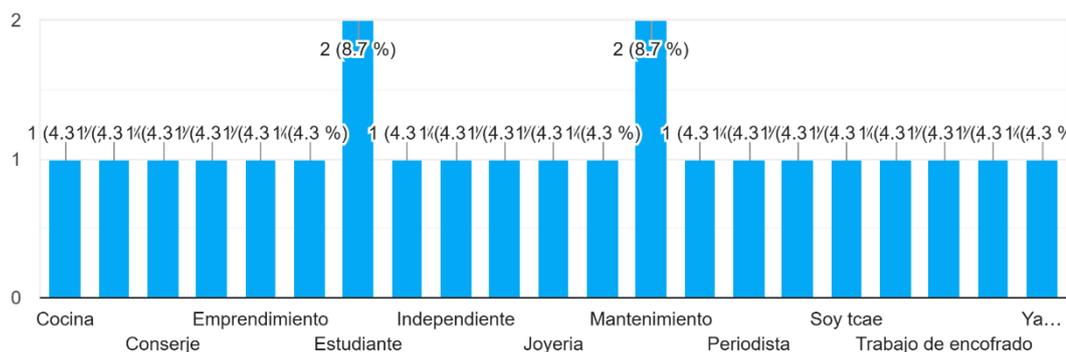


Gráfico 8. Puestos de los usuarios actualmente

Como podemos ver, muchas personas cambiaron de trabajo tras la pandemia, muchos de ellos decidieron realizar alguna formación que les permita cambiar de sector y así poder aspirar a mejorar condiciones laborales, lo curioso es que todos debieron adaptarse al estudio en remoto, lo que también es llamativo ya que podríamos decir que el manejo de internet es universal y la fácil adaptabilidad y accesibilidad hacen posibles cambios en los hábitos y conductas de las personas.

Cabe destacar, que en esta muestra también podemos ver como muchos no se dedicaron a nada durante la pandemia, mientras que otros terminaron con sus estudios y hoy se dedican a un trabajo profesional.

Por otra parte, se merecen una mención especial aquellas personas que emprendieron, estos emprendimientos los separo en dos categorías, en aquellos emprendimientos que fueron diseñados únicamente para la pandemia, y aquellos que se adaptaron a la realidad mundial, vieron como este resultaba y hoy en día siguen realizando sus operaciones, debido a la existencia tan interesante de estas categorías en el área del emprendimiento, más adelante se realizará entrevistas individuales a personas con emprendimientos.

¿Descubriste algo nuevo durante la pandemia? Puedes especificar si deseas
23 respuestas

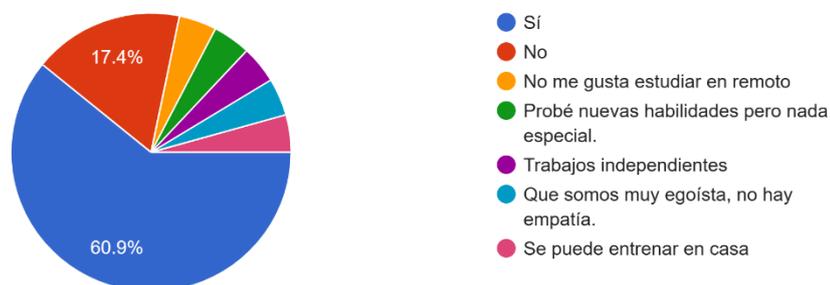


Gráfico 9. Opiniones sobre nuevos conocimientos por parte de los usuarios

Casi en su totalidad, se mencionó que se descubrió algo nuevo durante la pandemia, de cierto modo todos al tener más tiempo disponible, cada uno aprendió a conocerse más y saber que le gustaba o que no le gustaba, y esos aprendizajes se ven reflejados hoy en día.

¿Cómo calificarías tu vida social ANTES de la pandemia?
23 respuestas

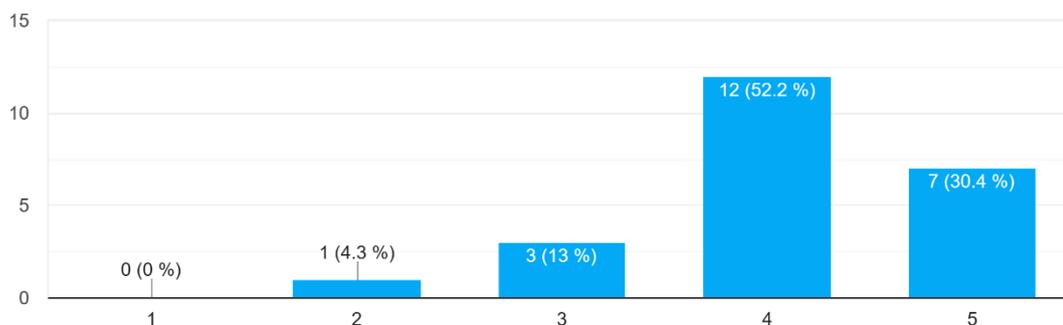


Gráfico 10. Opiniones de los usuarios sobre sus vidas sociales antes de la pandemia

¿Cómo calificarías tu vida social DURANTE la pandemia?

23 respuestas

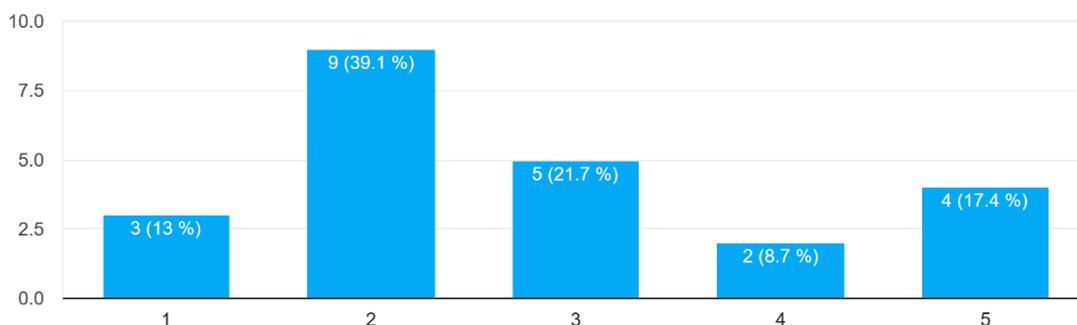


Gráfico 11. Opiniones de los usuarios sobre sus vidas sociales durante la pandemia

¿Cómo calificarías tu vida social DESPÚES de la pandemia?

23 respuestas

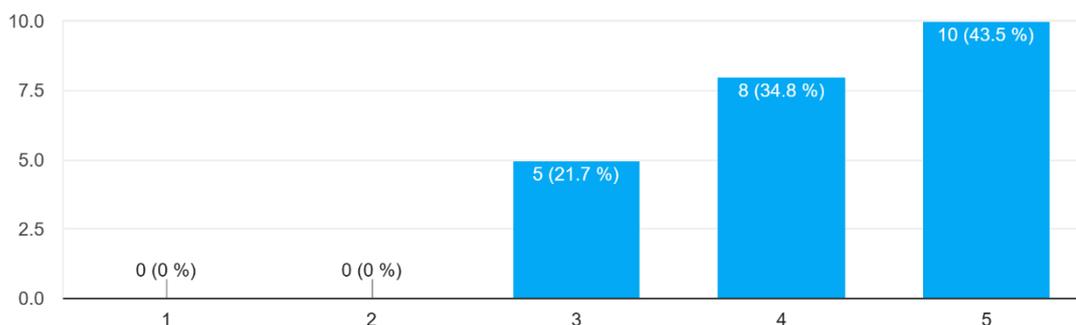


Gráfico 12. Opiniones de los usuarios sobre sus vidas sociales actualmente

Muchas personas califican sus vidas sociales con una calificación buena (4) antes de la pandemia, por lo que se confirma que muchas personas venían de vivir en la rutina, por otra parte durante la pandemia se ven opiniones más diversas sobre la vida social, en parte esto fue gracias al internet, ya que permitió conectar a personas de todo el mundo, por lo que a pesar de estar aislados realmente no estábamos tan aislados, teníamos comunicación constante, hicimos nuevos amigos, si bien es verdad que los veíamos por una pantalla del móvil, sabíamos que no estábamos del todo solos.

Por último, los datos después de la pandemia, nos dicen que la vida social volvió y mucho mejor por el sentimiento de la cercanía, además del de pertenencia, esas personas que conocíamos por internet, en muchos casos, se logró conocer en persona y esto ayudo a que la vida social sea más valorada por los seres humanos.

¿Qué tecnologías te parece que triunfaron tras la pandemia?

23 respuestas

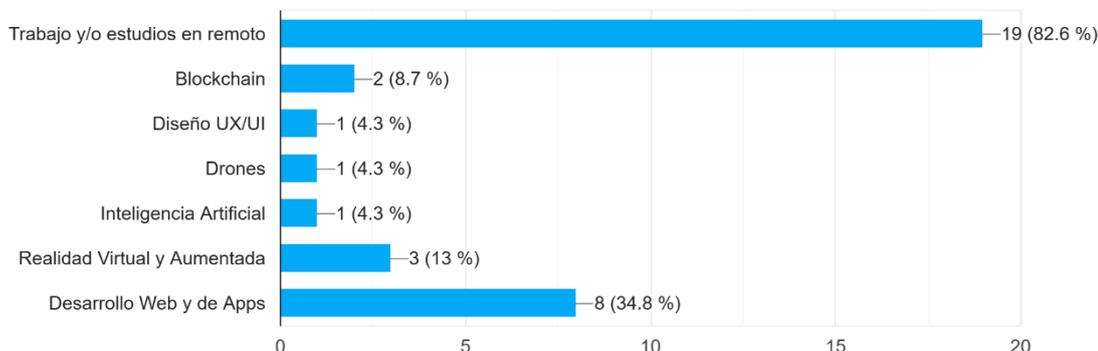


Gráfico 13. Tecnologías que triunfaron tras la pandemia desde el punto de vista de los usuarios

Por último, la pandemia hizo que ciertas tecnologías sobresalieran, entre estas destacan el trabajo y los estudios en remoto, y el desarrollo web y de apps, esto debido a que muchas personas vieron la necesidad de estos profesionales en el mercado y, a su vez, identificaron que las empresas en internet seguían triunfando a pesar del confinamiento por lo que se ve reflejado que estas tendencias son consideradas las más triunfantes.

IV Conclusiones de la etapa anterior al Covid-19

Para concluir con la etapa anterior a la pandemia, y gracias a la investigación realizada, podemos entender que la enfermedad cambió los hábitos de las personas, pasando a tener una conducta basada en el uso de internet, sin embargo, es importante mencionar que esta fue la primera pandemia mundial donde la información se transmite tan rápido por lo que es difícil no estar al tanto de lo que está sucediendo; es por esta razón que muchas personas, aunque en un principio vieron la pandemia como un momento terrible, perdiendo a seres queridos, perdiendo tiempo en diferentes aspectos; muchos vieron una oportunidad para emprender, formarse en otra actividad, conocerse más uno mismo, aprender un nuevo modelo de socialización, etc. Por estas razones de la etapa anterior a la pandemia, podríamos decir que es una etapa de rutina, las personas ya estaban asentadas a un estilo de vida.

Etapa Covid-19

Podríamos resumir la etapa del Covid-19 como una época de cambios, siendo todos bastante repentinos, a tal punto que muchas personas salieron a trabajar y de un momento a otro se decretó la cuarentena, muchas empresas tuvieron que detener sus operaciones, de cierta manera podríamos decir que el planeta se detuvo, sin embargo, el internet nunca paró, gracias al internet las noticias de un punto del planeta podían llegar al otro extremo en segundos, aunque siempre teniendo en cuenta las fakes news.

Debido a la pandemia, muchas empresas detuvieron operaciones, otras ya estaban listas para el cambio, otras tuvieron que adaptarse rápidamente a los cambios, por último, otras tuvieron que cerrar y fracasar en el intento de sobrevivir mientras que otras empresas siguieron con sus operaciones debido a que estas empresas vivían el día a día (visto principalmente en países en donde reina la informalidad).

V Empresas que detuvieron operaciones

El Covid-19, aun siendo desconocida, se logró descubrir que el virus se propaga cuando una persona infectada exhala gotitas y partículas respiratorias muy pequeñas que contienen el virus, es por esta razón que se recomendó el distanciamiento social; recomendación muy acertada para evitar la propagación, sin embargo, evito que ciertos sectores pudieran continuar con sus operaciones.

España es conocido como un país donde la restauración forma parte importante del PIB nacional, superando la facturación en 28,9 millones de euros en 2019; muchos países de la región tienen al sector de la restauración como fuente importante del PIB y de crear millones de puestos de trabajo, por citar algunos ejemplos: Portugal, Italia, Francia, Grecia, etc. La para de operaciones y reducción de personal en el sector de la restauración hizo que estos trabajadores se vieran perjudicados, dejando a familias enteras a vivir tan solo de ayudas por parte de los distintos gobiernos.

Otro de los sectores más afectados fue el turismo, muchas empresas tuvieron que ser rescatadas por el estado, por ejemplo, Air Europa fue rescatada con una inyección de capital que superaba los 400 millones de euros, en otros países más fuertes en estabilidad económica como Alemania ocurrió lo mismo ya que también tuvieron que rescatar a una aerolínea, en este caso estamos hablando de Lufthansa, una de las principales aerolíneas en el país, en el cual se aprobó un paquete de ayudas a la empresa que asciende a los 9 millones de euros.

Otro de los sectores afectados fueron el del entretenimiento, conciertos cancelados, al igual que espectáculos como circos o diferentes eventos deportivos, ejemplo de la magnitud de

la emergencia, empresas consolidadas como Circu Du Soleil se declararon en bancarrota, despidiendo a más de 3000 artistas.

VI Empresas listas para el cambio o ya realizando cambios

Las empresas listas para el cambio fueron las empresas que triunfaron durante y post pandemia, entre los aspectos clave para sobresalir están las siguientes características:

- Combinar velocidad y estabilidad, teniendo una estructura sólida, garantizando la estabilidad del negocio, permitiendo a las empresas ser ágiles y receptivas a los cambios.

- Aplicar la digitalización, visualizando nuevos modelos de negocio para aplicarlos, viendo nuevas oportunidades

- La creación de sinergias entre empresas fue clave para en muchos casos sobrevivir, pero en muchos otros triunfar.

En España, solo un 16% de las empresas contaban con un plan de contingencias a grandes escalas, el principal cambio que se vivió fue la implantación del trabajo remoto, cambió eventos en remoto, negocios en remoto, estudios en remoto, etc. El entorno en remoto se volvió cotidiano para nuestras vidas, sin embargo, no muchas empresas estaban listas, las empresas tuvieron que adaptarse e implantar este estilo de trabajo a los usuarios, demostrando un buen entorno desde ambas perspectivas, los trabajadores demostraron que no se debe medir el trabajo por estar sentado en la oficina sino por la productividad, y las empresas observaron cómo no es necesario que los trabajadores estén siempre en la oficina; ciertas empresas como Twitter, Barclays, Airbnb, implantaron el teletrabajo, gustando tanto los resultados que Airbnb decretó que sus empleados podrían trabajar desde cualquier lugar del mundo.

Todos los centros de estudios implantaron el estudio en remoto, sin embargo, en España ya había centros implantando la formación online, como la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR), Universitat Oberta de Catalunya (UOC), Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), etc.

Entre los principales sectores que estaban listos para la pandemia, y por ende triunfaron, destacamos el sector de la tecnología, el sector del comercio electrónico, el sector de las telecomunicaciones, etc. Empresas como Amazon, Microsoft, Apple, aumentaron su facturación en millones de dólares.

Otras empresas, decidieron continuar con el trabajo y/o estudios en formato presencial hasta donde sea posible, llevándose una muy mala opinión por parte de los usuarios, pasando a tener opiniones de ser centros anticuados o sin interés por la salud y bienestar.

VII Empresas que se adaptaron a los cambios

Fueron millones de negocios los cuales tuvieron que adaptarse para sobrevivir a la catástrofe económica que se asomaba, sectores como la restauración realizaron sinergias con aplicativos de delivery como Glovo, Uber Eats, Deliveroo, entre otros.

Eventos como conciertos cancelados, se reinventaron, haciendo que muchos artistas realicen conciertos online y de manera gratuita, artistas famosos como Bad Bunny realizaron este tipo de espectáculos.

El teletrabajo abrió puertas a muchos profesionales, razón por la cual, la transferencia de dinero y la conversión de divisas se convirtió en una actividad que hizo crecer a startups de estos sectores, por ejemplo, Wise (antes TranferWise) es una startup británica que te permite tener una cuenta multidisiva, la cual permite la transferencia de dinero sin que el dinero salga de las fronteras, realizando el cambio a tipo real y cobrando una pequeña comisión por transferencia o cambio de divisa; su modelo de negocio es bastante innovador ya que el dinero de transferencias internacionales nunca sale de las fronteras, por ejemplo, una persona quiere convertir euros a dólares y ellos localizan a otra que quiere dólares en euros; de este modo, los flujos de divisas se ajustan al cambio real y no se pierde dinero.

La industria de los drones también se adaptó a los cambios y ayudaron mucho durante la pandemia, ya que gracias a proyectos como Vital Intelligence de la empresa Draganfly, integrando cámaras a los drones, y con servicios de datos para monitorear la atención médica y con sensores para controlar la temperatura, el ritmo cardíaco y la frecuencia respiratoria de un individuo a distancia. Otro uso que se le dio a los drones fue en la logística de medicamentos, con los cuales se optimizó el tiempo de entrega entre hospitales en China; empresas como TerraDrones y Antwork pusieron esta práctica a prueba demostrando su efectividad.

VIII Empresas que fracasaron

Las empresas que quebraron muchas veces tenían un modelo de negocio difícil de implantar una digitalización y/o que su actividad no iba de la mano con el momento de la pandemia, entre los sectores más dañados por la pandemia, están la restauración, el turismo, los eventos, la venta al por menor, las inmobiliarias, etc.

En el caso de la restauración, muchos negocios de barrio intentaron continuar con sus operaciones, sin embargo, quebraron en el intento; en otros caso algunos restaurantes invirtieron en crear una app o página web donde poder seguir vendiendo sus productos y otros buscaron realizar sinergias con empresas de reparto a domicilio; en Europa cada uno de los países se empezaron a relajar las medidas de contención del virus ya que en verano suele haber mucha movilidad de personas, aunque las pérdidas por el turismo ascendieron a millones de millones de euros, incluido el sector de la hostelería ya que son sectores que van de la mano y al no ver gente suficiente para hospedar, muchas empresas preferían mantenerse cerradas.

En cuanto a los eventos, hubo innovación y cambios en diferentes aspectos, por ejemplo, en el ámbito de los conciertos, muchos artistas se adaptaron a realizar conciertos online, en el ámbito deportivo, muchos partidos de fútbol pasaron a jugarse sin público, siendo capaces de escuchar a los jugadores mientras jugaban (algo bastante atípico); por otra parte, muchas aerolíneas tuvieron que ser salvadas por sus respectivos gobiernos.

Por último, el sector inmobiliario es interesante, ya que, si bien todas las obras se paralizaron, también fue un buen momento para invertir en inmobiliario a un menor coste, además los usuarios que contaban con el capital, adquirirían mobiliarios en zonas rurales lejos de las grandes metrópolis para intentar evitar el contagio.

Por citar algunas empresas conocidas que se declararon en bancarrota, tenemos:

- Hertz, empresa de alquiler de autos, debido al bajo número de tráfico de personas, terminó por declararse en bancarrota.
- Latam, otra aerolínea que se declaró en bancarrota debido a la falta de vuelos, declarando que les costaba más tener el avión parado en los aeropuertos.
- Perini Navi, empresa de alquiler de barcos de lujo, declarada en bancarrota por falta de clientela.

Estas empresas contaban con margen de maniobra ya que son empresas consolidadas que en cualquier momento podrían ser rescatadas; el verdadero problema fueron los emprendedores, microempresarios, pequeños comercios sin el poder de digitalización, sin voz ni cámaras, ya que a pesar de tener datos que hablan de millones de negocios arruinados en todo el mundo por la pandemia, se escuchará más sobre estas grandes empresas, por lo que resulta interesante conocer a personas con algún negocio durante la pandemia y conocer que acciones tomaron.

IX Empresas que continuaron con sus actividades

Una situación muy común en Latinoamérica es el trabajo informal y el trabajo por venta minorista, en ambos casos, en la mayoría de los casos sin digitalización, lamentablemente, en esta ocasión no cuento con usuarios quienes deseen realizar una entrevista para conocer sus realidades durante la pandemia, sin embargo, utilizaremos las entrevistas hechas por diferentes canales de televisión para sacar conclusiones sobre esta etapa.

Debido a la alta tasa de informalidad en los países de la región, cuando los países brindaron los bonos sociales para ayudar a sobrevivir a las personas que activamente venían trabajando, estas personas no recibieron ningún bono, debido a que para los estados estas personas no estaban trabajando, esto se convirtió en un problema ya que se podía ver las calles llenas de personas que salían a trabajar en la informalidad, en las entrevistas se escucha una respuesta bastante común entre estas personas y es que todas responden con un rotundo: “Si no salgo, no como”.

Esta situación se asemeja a las personas con negocios de venta minorista, ya que estas personas compran mercaderías y venden, sin embargo, de un momento a otro ocurrió el confinamiento por lo cual se quedaron con la mercadería y sin darle salida por lo que empezaron a rematar los productos con el fin de recuperar al menos una parte de la inversión y así sustentar a sus familias.

IX.i Entrevista a emprendedor

Debido a la incertidumbre producida por conocer más sobre los pequeños negocios durante la pandemia, se realizará una entrevista en formato virtual siendo moderada por mí.

Aunque nuestro usuario sabe en todo momento que está siendo grabado, debido a las Normas de Protección de Datos y por el tamaño del archivo con información irrelevante, se transcribirá las conclusiones obtenidas, teniendo como primer paso el guion de la entrevista.

IX.i.i. GUION DE ENTREVISTA

Sobre el proyecto

Este trabajo busca conocer los diferentes cambios (profesionales, sociales, entre otros), durante las diferentes etapas del Covid-19. En esta ocasión los entrevistados son personas con un negocio y buscamos identificar la adaptación de estas empresas a los cambios repentinos durante la pandemia, a su vez, se busca entrevistar a personas que cambiaron de rubro profesional durante la pandemia.

Perfil del entrevistado/a

Sesión	Nombre	Edad	Detalle perfil 1	Detalle perfil 2
9:00 – 10:00	Joel Vargas Torres	20 a 30 años	Cuenta con un negocio de fotografías	Entrevista realizada el día 07/04/2023

Tabla 1. Detalles de la entrevista 1

Debido a la extensión del guion de la entrevista podrás visualizarla en el ANEXO 1

IX.i Resultados de la entrevista a Joel

Perfil del usuario:

- Nombre: Joel Vargas Torres
- Edad: 25 años
- Se dedica al sector logístico y a realizar trabajos freelance de fotografía



Background:

- La pandemia lo sorprendió, antes de la pandemia se dedicaba completamente a estudiar y a trabajos freelance de fotografía
- Se adaptó a las clases virtual, pero al no sentir que el aprendizaje fue el más óptimo durante la pandemia, decidió dejar sus estudios, ya que, a nivel de trabajos de fotografía, le seguían llegando pedidos y por ende no fue del todo malo, en sus palabras “las fotos no pararon”
- Lo que menos le gustó fue tener que estar metido en casa tanto tiempo, aunque se alegra que no le faltó trabajo.

Respuestas de preguntas abiertas:

Gráfico 14. Ejemplos de fotografía realizadas antes y durante la pandemia. Fuente: Instagram @fotografía_joelvargas

- Disminuyó la facturación durante un buen tiempo, sin embargo, el boca a boca fue importante y se adaptó a la pandemia
- Por un momento creyó que no tendría pedidos, pero luego empezaron a llegar y pudo seguir facturando.
- Aproximadamente dos meses fue el tiempo que no le llegaron pedidos, pero a pesar de la pandemia el mundo seguía girando por lo que las fotos de cumpleaños o bautizos en remotos fueron algunos de los eventos donde tuvo la oportunidad de trabajar.
- Piensa que estos cambios al principio fueron raros, pero los clientes se adaptaron a la nueva realidad del país y del mundo, incluso recuerda que en algún momento se hablaba que tendríamos que usar las mascarillas de por vida, pero felizmente el negocio de las fotos siguió funcionando.
- Estos fueron cambios temporales, hoy en día se desplaza a los eventos para realizar las fotos.

- A nivel empresarial el teletrabajo ya es el presente y seguirá mejorando en el futuro, personalmente prefiere el trabajo presencial ya que le gusta el contacto con las personas, pero a nivel de contacto es verdad que las redes son de vital importancia.

- En líneas generales sí, hoy en día está trabajando en el sector logístico además de las fotografías, por lo que está contento.

- Para él la pandemia fue un desastre, le hizo dejar sus estudios, y tuvo que adaptarme a los cambios de la pandemia.

- La pandemia fue mala, pero abrió un nuevo mundo para todas las personas que pudieron ver las oportunidades, hoy en día mira hacia atrás y piensa que no me fue tan mala a pesar de los cambios repentinos que tuvo que hacer, ya que ahora me dedico a dos trabajos que le gusta.

IX.i Conclusiones finales durante la etapa COVID

Podemos apreciar que los cambios de la pandemia fueron temporales por lo que el negocio de fotografía volvió a la normalidad post-pandemia, sin embargo, existen miles de casos en donde los cambios durante la pandemia continuaron y hoy en día forman una parte importante de estas, como es el caso de los negocios que antes de la pandemia no contaban con una página web, gracias a la pandemia pueden tener sus negocios abiertos las 24 horas del día y teniendo la oportunidad de revisar las métricas, conociendo así que están haciendo bien y qué pueden mejorar; lo mismo ocurre con las aplicaciones móviles, en donde se han mejorado notablemente ya que ahora hay un fuerte foco en entender a los usuarios.

Podríamos decir que la pandemia fue terrible para todos pero también fue una época de aprendizajes, y gracias a estos nuevos conocimientos hoy en día los negocios son más flexibles a los cambios, las empresas que se negaron a aplicar los cambios pertinentes fracasaron y las empresas que aparentaban hacer las cosas bien tuvieron que ser rescatadas (como es el caso de las aerolíneas); gracias a la innovación digital las empresas lograron sobrevivir a la pandemia y se les agregó valor, sin embargo, es necesario analizar este nuevo escenario posterior a la pandemia.

Análisis de situación del mercado a nivel mundial posterior al Covid-19

Para realizar esta sección, partiremos de los datos alcanzados anteriormente, y utilizaremos dos técnicas de investigación: Entrevista y Desk Research.

Como pudimos concluir, la pandemia del Covid-19 fue un momento de incertidumbre, donde muchas personas se quedaron sin hacer nada en sus hogares, muchos otros emprendieron y muchos otros se formaron, en esta sección haremos un énfasis en estas personas que durante la pandemia decidieron formarse para aspirar a nuevos puestos de trabajo, algunos de los trabajos que demandaban nuevos profesionales cualificados son: Diseño UX/UI, desarrollo web, ciberseguridad, data science, etc.

Si bien todas estas se pueden relacionar en mayor o menor medida, es importante conocer y explicar estas profesiones del sector tecnológico:

- **Diseño UX/UI:** Cabe resaltar que, aunque se trata de un perfil con muchos sub-perfiles dentro (como UX Researcher, UI Designer, UI Motion Designer, UX Writer, etc), en líneas generales podríamos decir que el perfil se trata de mejorar la experiencia de los usuarios, buscando conseguir una experiencia agradable y con sentido.
- **Desarrollo web:** Este perfil se encarga de la planificación y el diseño de páginas de internet, con la interacción de medios como textos, imágenes, vídeos, sonido y enlaces a otras páginas web. Marie Quilly (2014)
- **Ciberseguridad:** Es el perfil que se encarga de la seguridad, privacidad y transparencia de los usuarios mediante en el ciber espacio.
- **Científico de datos:** Este perfil usa algoritmos (Machine Learning), métodos estadísticos, la programación para extraer conocimientos de los datos.

Para encontrar a perfiles con cambios profesionales a estos sectores de tecnologías, me he apoyado en la principal red social de profesionales LinkedIn, además de ciertas personas que conozco en primera persona por lo que se realizará una entrevista a las personas que estén disponible.

En este caso se ha conseguido realizar una entrevista a un usuario que aún está en el proceso de transición profesional, aun así, nos ha sido de utilidad para obtener conclusiones.

IX.i GUIÓN DE ENTREVISTA

Sobre el proyecto

Este trabajo busca conocer los diferentes cambios (profesionales, sociales, entre otros), durante las diferentes etapas del Covid-19. En esta ocasión los entrevistados son personas con un negocio y buscamos identificar la adaptación de estas empresas a los cambios repentinos durante la pandemia, a su vez, se busca entrevistar a personas que cambiaron de rubro profesional durante la pandemia.

Perfil del entrevistado/a

Sesión	Nombre	Edad	Detalle perfil 1	Detalle perfil 2
17:00 – 18:00	Marco Antonio Pérez	20 a 30 años	Trabaja en Mercadona pero intenta pasar al sector tecnológico.	Entrevista realizada el día 15/04/2023

Tabla 2. Detalles de la entrevista 2

Debido a la extensión del guion de la entrevista podrás visualizarla en el ANEXO 2

IX.i Resultados de la entrevista

Perfil del usuario:

- Nombre: Marco Antonio Pérez
- Edad: 25 años
- Se dedica a ser personal de supermercado, aunque se dio cuenta que deseaba ser un nómada digital

Background:

- Le tomó por sorpresa la pandemia, aunque la incertidumbre fue mucho menor al trabajar de personal de supermercado, tuvo que trabajar muchas horas extras y recibió incentivos por parte de su empresa.

- Su empresa no estaba lista para la pandemia, pero se adaptó muy rápidamente, la empresa tomó medidas como el uso de vitrinas separadoras, indicaciones en las paredes y suelo, el uso de guantes, mascarillas, etc.
- Las nuevas acciones no fueron realmente duras para él, sin embargo, el temor por contraer la enfermedad fue lo peor.
- Lo que menos le gustó fue que a pesar de las medidas tomadas, muchos compañeros se contagiaron de Covid-19, y lo que más le gustó fue que se percató de las formaciones online y cómo vivían los nómadas digitales.

Proceso de preguntas abiertas:

- Siempre le llamó la atención el área de la computación, más concretamente la ciberseguridad, pero al dejar los estudios por tantos años, pensó que ya no había posibilidad de estudiar y trabajar.
- Definitivamente la pandemia le ayudó a tomar la decisión de un cambio profesional, el trabajo en remoto es innovador para él, al igual que la formación en remoto, y es que uno de sus planes es ser nómada digital viajando por Asia.
- Actualmente sigue formándose en remoto, lamentablemente va un poco lento ya que dedica muchas horas en el trabajo y en el gimnasio, aunque considera su formación en ciberseguridad igual de importante.
- Piensa que la IA está entrando con fuerza y asentándose, algunas personas están perdiendo trabajos por la IA, cree que no nos reemplazará esta tecnología, pero tendremos que adaptarnos a ella y utilizarlas para ser más efectivos y eficientes.
- Piensa que todo volvió a ser lo mismo tras el Covid-19 hasta cierto punto, ahora tiene otra mentalidad respecto a su futuro ya que sabe que quiere a nivel profesional.
- Piensa que depende mucho en qué situación se encontraban durante la pandemia, muchas personas abrieron negocios en línea, fue la principal razón por la que decidí empezar a estudiar en remoto.

- Diría que la pandemia a pesar de ser terrible, nos ayudó a ver oportunidades en casi todos los sectores y a valorar lo que tenemos frente a lo rápido y fácil que es perder estas cosas.

Si bien Marco es un perfil interesante para el estudio, en la red hay muchos perfiles y grupos de personas que han cambiado de ámbito profesionalmente para pasar al sector tecnológico, por nombrar algunos ejemplos tenemos un grupo llamado Reinventadxs, en el cual personas que hoy en día están en el sector Tech dan conferencias de sus experiencias en el cambio profesional.

Algunos perfiles en LinkedIn en donde se han encontrado este cambio profesional mencionado, encontramos:

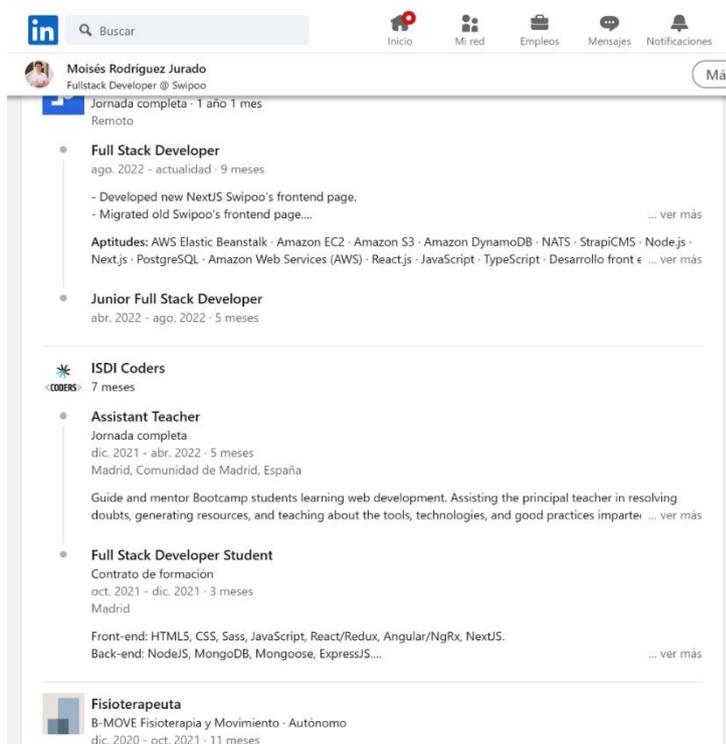


Ilustración 5. Moisés Rodríguez Jurado, de fisioterapeuta a Desarrollador Fullstack. Fuente: <https://www.linkedin.com/in/moisesorodriguezjurado/>

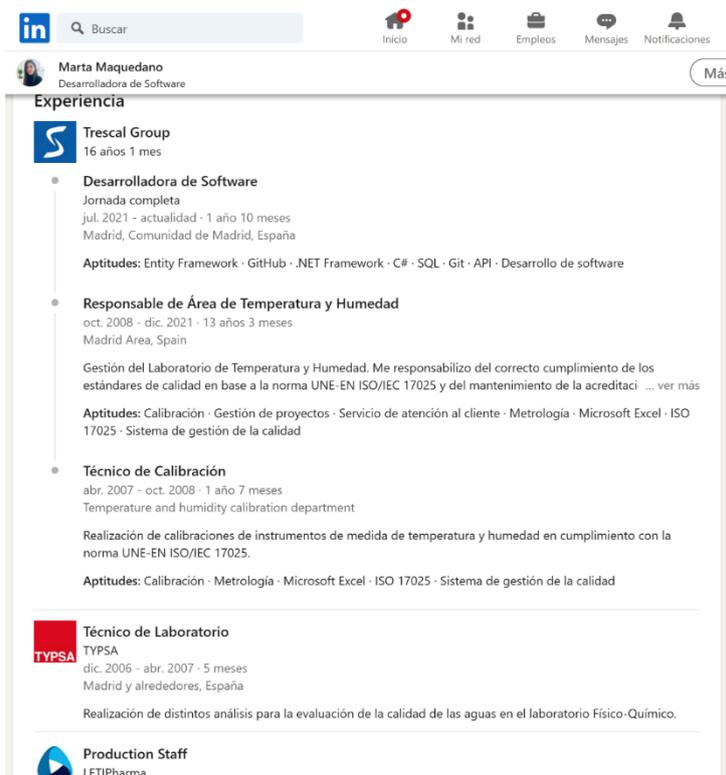


Ilustración 6. Marta Maquedano, del control de calidad al Desarrollo de Software.

Fuente: <https://www.linkedin.com/in/martamaquedano/>

En este caso nos encontramos con perfiles como Moisés Rodríguez Jurado, quien hasta 2021 se dedicaba a ser fisioterapeuta, sin embargo, hoy en día se dedica al desarrollo web; por citar otro ejemplo, nos encontramos a Marta Maquedano, quien paso de dedicarse al control de calidad al desarrollo de Software; resulta interesante que en ambos perfiles se realizó una formación e Bootcamp para poder dar este salto profesional a una profesión en el ámbito tecnológico; estos perfiles dan ejemplo de cómo la pandemia fue una oportunidad para muchas personas para formarse y tener mejores condiciones laborales.

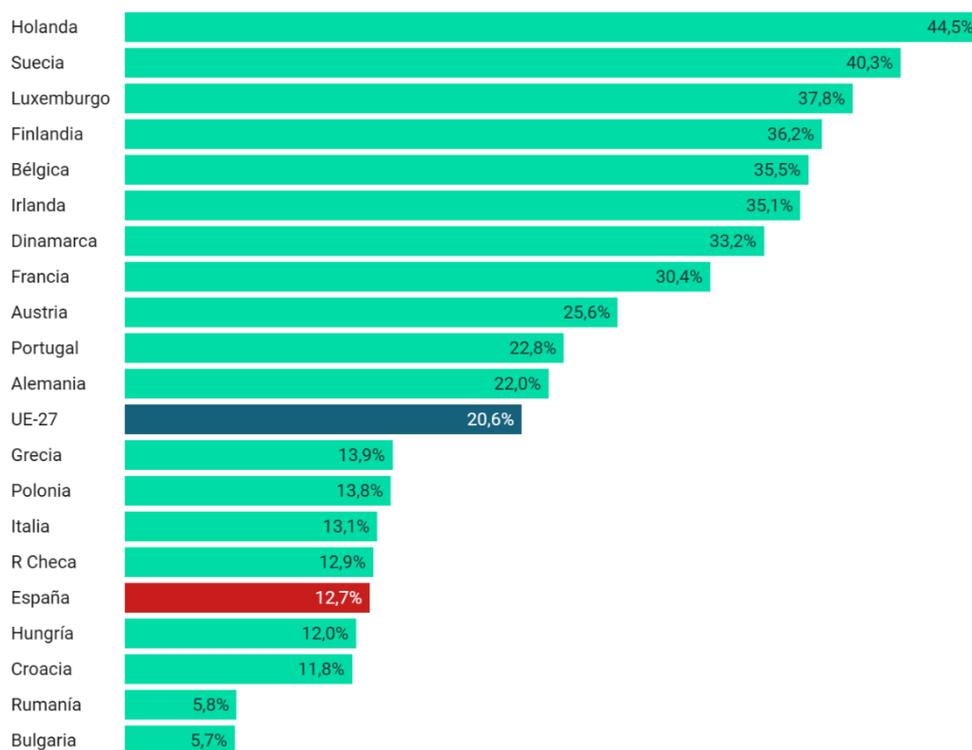
X La guerra con el teletrabajo

En el anterior formulario las personas de diferentes países contestaron que el teletrabajo y la formación a distancia fueron dos de las tecnologías que más asentadas parecían tras pandemia, y aún más en el sector tecnológico, sin embargo, en este año 2023 en donde la pandemia ha dejado de ser de tanto interés, contamos con datos que indican que el teletrabajo en España fue un viaje pasajero y es que a nivel europeo estamos en la parte baja de la tabla.

Hoy en día, alrededor de 2,56 millones de personas teletrabajan totalmente o parcialmente, número que queda corto a los casi 4 millones de personas que teletrabajan totalmente durante la pandemia, esto indica que solo un 12,6% de profesionales en España puede teletrabajar, quedando lejanos los 20% de media europea; cabe mencionar que antes de la pandemia, la cifra de personas que podían teletrabajar apenas alcanzaba los 1,64 millones de personas.

Trabajadores que teletrabajan

Porcentaje de empleados que trabajan en remoto al menos ocasionalmente



Fuente: Adecco a partir de datos del INE • [Descargar los datos](#) • Creado con [Datawrapper](#)

Ilustración 7. Porcentaje de teletrabajadores por países a nivel europeo. Fuente: Adecco

Realizando un Desk Research sobre las ofertas de trabajo actuales, resulta sorprendente la falta de trabajo full-remote, habiendo más puestos de trabajo full in office o híbridos, España se ve opacada frente al resto de países europeos en donde en muchos puestos de trabajo tan solo te piden residir dentro de la EU. Sin lugar a dudas el teletrabajo está asentándose y en el futuro

habrá muchas mejoras para tener mejores experiencias de usuario, sin embargo, en innegable pensar que estamos empezando a dar pasos hacia atrás en cuanto a la flexibilidad en remoto, al menos en España.

XI Conclusiones de la etapa posterior al Covid-19

Gracias a las diferentes investigaciones realizadas, podemos llegar a unas conclusiones interesantes post Covid-19, muchas personas aprovecharon el tiempo para ver las oportunidades en el mercado y formarse mirando a un mejor futuro con mejores condiciones laborales, el sector de la tecnología fue muy demandante y esto hizo que las personas realicen saltos repentinos de sector, la formación que estas personas tomaron fue en formato remoto, y estas personas aspiraban a puestos en remoto, el cual consiguieron en sus respectivo momento, y aunque a nivel europeo parece haber tenido un impacto muy positivo, en España parece ser que el teletrabajo fue más pasajero.

Si bien la pandemia por Covid-19 fue terrible, todas las generaciones tuvieron que adaptarse a estos cambios, la pandemia fue el empujón hacia la transición digital, con la finalidad de acomodarse a los cambios del entorno global, si bien el teletrabajo en España parece que está dando pasos hacia atrás tras la pandemia, también tiene que ver con un tema cultural en donde en la cultura española está muy presente el “verse para congeniar y siempre hay tiempo para una cerveza”, por lo que muchos españoles opinan que el teletrabajo es frío en cuanto a relacionarse con compañeros, sin embargo, esto no quita que el teletrabajo siga presente y teniendo cada vez más presencia debido a estas mejoras digitales que constantemente estamos viviendo en nuestra sociedad.

Por otra parte, la formación a distancia se asentó y fortaleció, ahora incluyendo la formación híbrida en el catálogo de las escuelas, lo cual parece ser un alivio para muchos estudiantes ya que aunque la formación a distancia permite una mayor conciliación laboral y educativa, los alumnos extrañan el sentirse parte del grupo y es el problema que ocurre con la formación a distancia; podemos concluir con que hay ciertas empresas, que dependiendo su *target*, no han parado de crecer desde la pandemia hasta nuestros días por lo que resulta interesante conocer algunas de estas.

Casos de éxito en diferentes ámbitos

Tal y como se mencionó en los análisis anteriores, muchas empresas supieron aprovechar el mercado en incertidumbre para reestructurarse y crecer, sin embargo, parece interesante segmentar estas empresas y hacer una investigación de la sociedad y encontrar el porqué de las decisiones, y qué tan importantes fueron éstas para su futuro; en este sentido se hará un análisis de los casos de éxito en la educación, en el sector empresarial y un análisis por edades.

XII Casos de éxito en la educación

El sistema en la mayoría de estados hispano-hablantes a nivel de educación este compuesto de la siguiente manera:

Se empieza a asistir al colegio a los 3 años de edad y hasta los 5 años se desarrolla la etapa inicial, de los 6 años a los 12 años se desarrolla la etapa primaria, de los 13 años a los 18 años se desarrolla la etapa secundaria y/o bachillerato (dependiendo del país).

Cabe resaltar que dependiendo del país el bachillerato es obligatorio o no, y que hay otras alternativas como los Grado Medio en España, pero de media una persona que no ha repetido de curso ni una sola vez, termina con esta etapa a los 18 años, a partir de entonces empieza la etapa universitaria que de media dura 4 – 5 años, por lo que una persona queda preparada a los 22 – 23 años de edad, se empieza con un contrato formativo o de prácticas en donde se pone en práctica lo aprendido durante la etapa universitaria, y que posterior a esta experiencia de unos meses, se queda uno preparado para la vida profesional, a esto hay que darle otra matiz y es que existe una figura cada vez más común, el término “eterno becario” está empezando a aparecer cada vez más entre los jóvenes.

El eterno becario se trata de una práctica cada vez más común entre empresas y que es ilegal, existen dos tipos de prácticas, las curriculares y las extracurriculares, en ambos casos los becarios aspiran a conseguir un contrato al finalizar el tiempo de formación, sin embargo, miles de empresas se acogen a la figura del becario para cubrir bajas temporales y puestos estructurales y de esta manera poder ahorrarse dinero, lo cual es alarmante ya que estamos hablando de más de 3 millones de euros al año ahorrados en salarios en España.

Si bien es cierto que las empresas no están obligadas a pagar a los becarios, es desalentador que las empresas están rotando de trabajador para realizar el mismo puesto cada cierto número de meses con el fin de no hacer contrato a nadie y tenerlos por un tiempo limitado, muchas veces sin un sueldo o ayuda al estudio, ya que no es obligatorio.

Entre otras malas prácticas, encontramos que se les asigna a los becarios la carga de trabajo equivalente a los trabajadores con contrato, y en otros muchos casos se paga una parte del sueldo en negro ante esta realidad, muchos dejan de creer en los puestos de becario como una puerta de entrada a un contrato y por ende a una emancipación o al sueño de la casa propia.

XII.i Bootcamps

Ante la realidad de los eternos becarios, la creciente demanda de profesionales enfocados a la tecnología y gracias al confinamiento provocado por la pandemia, los Bootcamps encontraron su lugar, encontrando un porcentaje bastante alto de desempleo juvenil 57% y 700000 puestos vacantes en el sector tecnológico en 2020.

El concepto de Bootcamp proviene de la formación que se daba en las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, ya que se buscaba una formación intensiva para lograr el mejor rendimiento en un corto período de tiempo.

Los Bootcamps a nivel educativo vienen a ofrecer la misma idea, una formación intensiva de un sector tecnológico que te abre la puerta a un perfil junior, entre la oferta de estos Bootcamps, tenemos: Desarrollo Web, Diseño UX/UI, Análisis de datos y Ciberseguridad.

La mayoría de estos centros de Bootcamps nacieron antes de la pandemia, en donde la ver estos datos alarmantes, vieron la oportunidad perfecta para implantar el modelo de negocio, inesperadamente, la pandemia fue un aliado para estos centros ya que la mayoría de los alumnos eran gente joven por lo cual el uso del internet y su adaptabilidad a esta fue positiva para adaptarse al estudio en remoto, además, el número de desempleados siguió aumentando debido a la pandemia por lo que el número de ediciones de estos programas siguió en auge debido a la alta demanda de personas por una plaza.

Si bien la pandemia obligo a que esta formación se realice virtualmente, a muchos usuarios les encanto la formación en remoto, por lo que se continua ofertando estas formaciones en esta modalidad hoy en día, sin embargo, el éxito de los Bootcamps no queda ahí, la demanda obligó a que se creen grupos en formato híbrido y otros totalmente en presencial, por otra parte, también se formaron grupos full-time y part-time, por lo que muchas personas que desean dar el salto profesional al sector Tech tienen una amplia oferta que se adapta a sus horarios, facilitando así la inserción de más personas al sector.

Si bien todo suena fantástico para realizar un Bootcamp, hay ciertos aspectos que se deben sacar a la luz, por lo que se realizará un análisis DAFO para tener un análisis más completo:

Debilidades Formación no reglada Muchos egresados de diferentes escuelas Alto precio	Fortalezas Formación 100% enfocada a lo que se necesita en el mercado Gran oferta de cursos, horarios y formatos
Amenazas La gran cantidad de escuelas que están surgiendo La globalización hace posible realizar un Bootcamp en formato online en un país por un menor precio, aumentando la competencia a otros continentes	Oportunidades Facilidad de crear nuevos cursos para adaptarse a la demanda tecnológica

Tabla 3. DAFO sobre los Bootcamps (Ed-tech). Fuente: Creación propia

La formación de Bootcamp llegó para quedarse, tienen una amplia oferta de formaciones y de horarios, se crea networking y es una formación mucho más enfocada a la vida laboral real, sin embargo, el número de escuelas que ofertan Bootcamps ha crecido enormemente (IronHack, UxerSchool, Neoland, Inmune Technology School, The Bridge, etc), por lo que el número de personas demandante de empleo ha crecido proporcionalmente,; los Bootcamps son un caso de éxito a nivel educativo ya que se supieron adaptar a los cambios por pandemia y fue el escenario perfecto para su crecimiento y posicionamiento, sin embargo, hay aspectos que se muestran en el análisis DAFO que nos muestran los puntos negativos de estas formaciones.

XIII Casos de éxito en el sector financiero

XIII.i Fintech

La sociedad se ha acostumbrado más a las tarjetas de débito y/o crédito, pasando a segundo plano el dinero en efectivo, los pagos mediante un código QR, una transferencia o un enlace son cada vez más comunes, los bancos se han ido adaptando a estos cambios intentando estar a la par del mercado, sin embargo, si hay un sector que se bien beneficiado durante la pandemia y es sin dudas un caso de éxito, son las Fintech.

Se trata de usar nuevas tecnologías en el sector financiero, siendo usualmente startup, una gran ventaja de una Fintech frente a un banco tradicional es lo rápido que se adapta a los requerimientos de los usuarios, es mucho más rápido y fácil para implantar los cambios, en otras palabras, la legislación es mucho flexible.

La Unión Europea ha facilitado que estas nuevas empresas entren en el sector financiero gracias a una normativa bancaria más laxa que la española. Es importante mencionar que la mayoría de estas Fintech tienen licencia para operar bajo la ley inglesa, lituana, alemana o chipriota; además, hay que resaltar que tanto el clásico sector financiero como las Fintech pueden convivir y crecer juntos.

Existen diferentes tipos de Fintech, algunas solo brindan servicios para transferencias internacionales o son plataformas de pago electrónicas, mientras que otras se concentran en brindar productos de crédito en línea, seguros, soluciones blockchain, asesores automatizados, software de contabilidad e infraestructura para la facturación y otras a brindar servicios para solicitudes de dinero en línea, inversiones y comercio de valores.

Si bien en general todas las empresas crecieron, hay algunas que sin duda hay que mencionar debido a su crecimiento disruptivo, como es el caso de:

- Adyen: Plataforma que permite el control de las finanzas, pagos y protección contra fraudes.
- N26 y Revolut: Ambos son Neobancos, de Alemania y Reino Unido respectivamente, ambos ofrecen una cuenta sin comisiones (con el plan Estándar), permiten el uso de otras divisas al tipo de cambio real, y bajas comisiones en las transferencias.
- OakNorth: Prestamista digital enfocado a empresas
- Wise: Neobanco enfocado en las transferencias de dinero con bajas comisiones.

XIII.i Proptech

Proptech, o tecnología inmobiliaria, es cualquier herramienta tecnológica que los profesionales inmobiliarios utilizan para optimizar la forma en que las personas compran, venden, investigan, comercializan y administran bienes inmuebles; del mismo modo que las Fintech, las Proptech tienen la ventaja de la rapidez para adaptarse a los cambios y el uso de tecnologías emergentes, como es el caso del Big Data, Inteligencia Artificial, Smart Contracts y Tokenización a través del Blockchain, visitas virtuales, Realidad Virtual, Realidad Aumentada, etc.

Dentro del amplio abanico que abarca las Proptechs, podemos distinguir 7 categorías con algunos ejemplos de empresas por cada una de estas:

- Plataformas de mercado (Classifieds): Fotocasa, Idealista, Habitaclia, etc.
- Peer to peer (P2P): AirB&B, HomeAway, Windu, etc.
- Big Data: GeoBlink, Realo, Guesty, etc.
- Domótica (IoT): Carriots, Libelium, Momit, etc
- Property Managment softwares (PMS): Inmoweb, Prinex, Sofia RTD, etc
- Plataformas de Inversión y Hipotecas: Housers, Inveslar, Privalore, etc
- Realidad virtual con sus visitas 3D: Vitrio, Virtual Zenit, Urbansimulations, etc

XIV Colaboración telemática

El uso de aplicaciones de colaboración en remoto fue de gran utilidad durante la pandemia, gracias a sus grandes ratios de productividad y eficacia, estas nuevas herramientas se quedaron post pandemia, el número de éstas es infinito, entre ellas destacamos Notion, Slack, Miro, etc.

Si bien éstas herramientas han ido teniendo actualizaciones y mejorando, hay una herramienta que sin dudas se merece una mención en especial debido a su fuerte impacto no solo a nivel empresarial, sino a nivel educativo y social, estamos hablando de la herramienta Zoom.

Zoom es un software de videochat, que tuvo un crecimiento exponencial que se ha mantenido en el tiempo, esta herramienta es la preferida por millones de usuarios debido a su simplicidad y rapidez, estas características hicieron que de enero del 2020 a enero del 2021 su facturación creciera en un 326%.

El éxito de Zoom se vio reflejado en los diferentes usos que se le dio a la herramienta, en donde fue utilizado por centros educativos, agencias gubernamentales, conciertos, por profesionales de la salud para telemedicina, peluquerías, ceremonias como bautizos o cumpleaños, etc.

A nivel de producto, parece haber alcanzado su madurez, sin embargo, parece ser que su nicho se centrará en el sector educativo y empresarial, y en menor medida a nivel social, ya que, debido a la facilidad para el tráfico de personas, cada vez es más común que las personas puedan tener reuniones familiares gracias a este tipo de softwares de video, al mismo estilo de WhatsApp o Microsoft Teams.

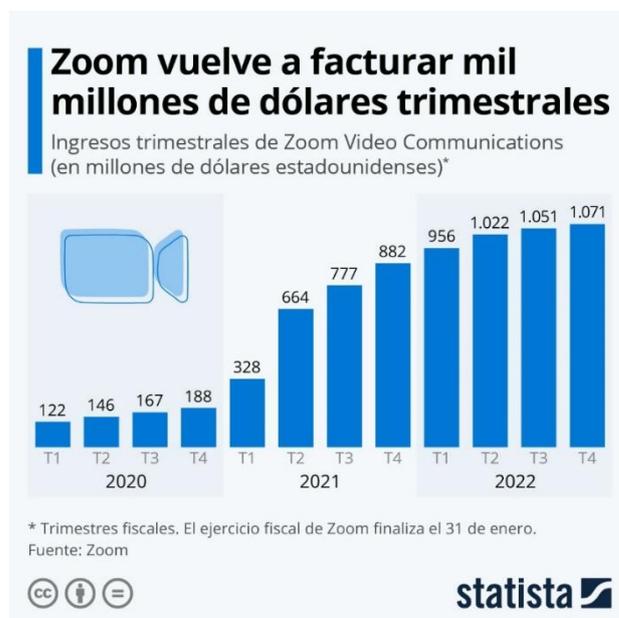


Gráfico 15. Crecimiento en la facturación de Zoom desde el año 2020 al año 2022.
Fuente: Statista

XV Conclusiones

Como podemos ver, el sector tecnología fue el sector que más creció gracias a que se aplicaron las tendencias emergentes en sus respectivos sectores, además, a nivel sociológico, parece ser que las personas tras la pandemia se adaptaron más al uso de los ordenadores y a entender que las nuevas tendencias llegaron para quedarse en nuestra sociedad, estas nuevas tecnologías parecían muy lejanas antes de la pandemia, y aunque despertaban interés, no acababan de llenar las expectativas, como es el caso de la realidad virtual y aumentada, el creciente uso de códigos QR, los robots, la inteligencia artificial, entre otros.

Podemos decir que la sociedad cambió de mentalidad y las empresas con rapidez suficiente para detectar estos cambios fueron las vencedoras en una carrera empresarial en donde el anticuado o necio en adaptarse, entró en declive y/o quiebran hasta el punto de desaparecer, en este caso hemos visto empresas y sectores que vieron en la tecnología la oportunidad de crecimiento que andaban buscando y que lo lograron debido a la gran acogida por la parte de los usuarios.

Nuevos horizontes tecnológicos

XVI Realidad Virtual y Realidad Aumentada

La realidad virtual (VR) y la realidad aumentada (AR), cabe mencionar que la realidad virtual y aumentadas no se tratan de la misma tecnología, siendo la realidad aumentada considerada una rama de la realidad virtual.

La Realidad Virtual es aquella tecnología que crea una experiencia inmersiva en un mundo virtual, la cual reemplaza tu visión, mientras que la Realidad Aumentada se suma a ella, siendo esté un mundo virtual sobre un mundo real, es decir, una persona podría estar usando unas gafas de Realidad Aumentada visualizando lo que está ocurriendo a tiempo real mientras se proyectan imágenes que uno indique; la combinación de éstas dos tecnologías da origen a la Realidad Extendida (XR).

Son dos tecnologías a pesar de sonar como tecnologías actuales, la VR se remonta a la Segunda Guerra Mundial, cuando se hablaba de la creación de un simulador de vuelo para el entrenamiento de soldados mientras que la AR se remonta a los años 90, años en donde se vuelve popular debido al uso de HMD transparente, lo que permite que se superpongan objetos tridimensionalmente.

Si bien podemos ver que éstas tecnologías nos remontan a muchos años en el pasado, éstas estuvieron evolucionando y actualizándose hasta nuestros tiempos, y aunque fueron útiles a nivel militar para diferentes tipos de entrenamientos, no eran de gran utilidad para la población civil, de cierto modo, podríamos decir que la aparición de Internet y las computadoras inteligentes llamaron mucho más la atención y por ende se desarrolló este último sector de una manera mucho más rápida.

En el año 2004, nace TheFacebook a manos Mark Zuckerberg, posteriormente pasando a llamarse Facebook, red social que en un principio era usado de manera interna entre los estudiantes de la Universidad de Harvard, en la cual se podían subir fotos y compartir lo que uno hacía en su día en su día y etiquetar a tus amigos en estas; esta red social tuvo tan buena aceptación que pronto se expandió a otras universidades, la expansión siguió hasta llegar a otros continentes y a un público global; este crecimiento encajó de maravilla con el “boom” de los smartphones, y con la visualización de oportunidades, como ocurrió con las compras de Instagram en 2012 y WhatsApp en 2014, ambas redes sociales que eran amenazas para Facebook debido al creciente número de usuarios.

En octubre del 2021, Zuckerberg anuncia a Meta, nomenclatura con la que busca referirse al Metaverso, espacio entre la VR y la AR en donde busca concluir los servicios de la firma; por lo que Meta ahora abarcará a las diferentes redes antes abarcadas de manera independiente, estamos hablando de: Facebook, Messenger, Instagram, WhatsApp, Oculus VR, Giphy y Mapillary. Zuckerberg anunció entre bombos y platillos el cambio, argumentando que el “Metaverso son el futuro”, lo cierto es que los números nos muestran lo contrario, Meta perdió 100 billones de dólares en los próximos 13 meses desde el anuncio.



Gráfico 16. Indicadores bursátiles de Meta.

Fuente: META Interactive Stock Chart | Meta Platforms, Inc. Stock - Yahoo Finance

Además, sus indicadores bursátiles no son muy alentadores, si bien podemos ver un alza en los primeros meses posteriores al anuncio de la incursión en el Metaverso, lo cierto es que la novedad duro poco y ni la pandemia por Covid-19 ayudó a que esta tecnología se posicionara entre los usuarios, a estas pérdidas hay que agregar las polémicas por filtraciones y ventas de información de usuarios y los despidos masivos.

Esto nos lleva a preguntarnos, ¿por qué estas tecnologías no logran posicionarse en los usuarios?

Podemos identificar diferentes razones por las cuales el Metaverso está fracasando, como puede ser el caso del alto costo de los artículos relacionados, sin embargo, la principal razón es que no existe una necesidad real de entrar en un entorno virtual para poder comunicarnos con otros usuarios; estos altos costos no son exclusivos para los usuarios, ya que muchas empresas invirtieron miles de millones de dólares en la apuesta del Metaverso, entre estas empresas destacan: Microsoft, NVidia, Google, Disney, Roblox Corporation, Amazon,

Epic Games, entre otras, sin embargo, debido a los altos costes de implementación y al no retorno de la inversión, incluso incurriendo en pérdidas, muchas de estas empresas han decidido bajar de la curva inmersiva del Metaverso y enfocar sus esfuerzos en otras tecnologías como el Blockchain y la Inteligencia Artificial (IA).

XVI.i Conclusiones

Si bien estas tecnologías no son nuevas, son bastante interesantes, como podemos ver muchas empresas siguieron los pasos de Facebook y se introdujeron en el Metaverso, esto debido a que se buscaba un entorno en donde los usuarios puedan interactuar en un mundo virtual, teniendo una muy mala recepción por parte de los usuarios debido a que a los seres humanos nos gusta sentirnos parte de grupos, y como se demostró en los resultados posterior al Covid-19, en donde se llegó a la conclusión que a pesar de la flexibilidad de la educación a distancia, las personas extrañaban sentirse parte de un grupo presencial, sin embargo, hay otros usos que se les puede dar a estas tecnologías, como es el caso de preparación real en caso de desastres naturales, esto debido a que en muchos simulacros se toman estas simulaciones como un juego, con el uso de tecnologías de Realidad Extendida (XR), se podría poner a los usuarios en mundos virtuales con simulaciones reales, como es el caso de fenómenos naturales, personas con deshabilitades, situaciones de alta tensión, etc.



Ilustración 8. Uso de la XR como entrenamiento. Fuente: JapanGov

XVII Inteligencia Artificial (IA)

La IA no se trata de una tecnología nueva, existiendo su aplicación desde hace más de 50 años, sin embargo, los avances en la potencia informática, la facilidad para disponer de grandes cantidades de datos y los nuevos algoritmos han permitido que la IA avance a pasos agigantados en estos últimos años.

La IA es una rama de la informática que se dedica a crear sistemas que puedan realizar tareas que usualmente requieren de inteligencia humana, incluyendo actos como el reconocimiento de patrones, toma de decisiones, procesamiento de lenguaje natural, entre otros. La principal característica de esta tecnología es ser capaz de pensar y actuar de forma autónoma, es decir, sin necesidad de ser controlados por un ser humano.

Existen dos tipos de Inteligencia Artificial:

- IA débil: Especializada en una tarea en específica. Ejemplo: Una calculadora

- IA fuerte: Capaz de realizar cualquier tarea que un ser humano puede hacer. Ejemplo: Chat GPT

Durante años, diferentes organizaciones estatales y privadas, han puesto fuertes inversiones en la IA fuerte, estos esfuerzos han dado un fuerte impacto en nuestras vidas, por ejemplo, se ha aplicado su uso en la sanidad, en donde se han diagnosticado casos de cáncer con mucha más antelación que un médico lo hubiera logrado, en el sector del transporte en donde se están realizando pruebas de coches autónomos (sin dar los resultados deseados), incluso en el sector doméstico, como son el uso de asistentes del hogar, estos son solo algunos de los muchos casos de uso que se le da a la Inteligencia Artificial en nuestro día a día.

Sin embargo, se le puede dar otro tipo de uso a la IA, aplicado al ámbito empresarial, hoy en día los profesionales tienen un nuevo compañero en diferentes disciplinas, como es el caso de la IA aplicada a la programación, IA aplicada al Marketing, IA aplicada a la Data, IA aplicada al diseño, IA aplicada a Recursos Humanos, etc.

Por una parte, esta tecnología puede ser un gran compañero ya que nos puede ser de apoyo en nuestras diferentes tareas, el problema viene cuando la IA nos reemplaza en nuestros puestos de trabajo, actualmente la IA más conocida es Chat GPT y sencillamente se trata de una IA capaz de respondernos a todo, siendo un bot conversacional que da información, explica conceptos y genera ideas, ante este panorama nos encontramos con titulares como estos, en donde los despidos son más recurrentes.

Domestika prepara un ERE para el 45% de su plantilla en España. Su justificación: ChatGPT y la IA



Ilustración 9. Caso de riesgo de tener una IA tan potente.

Fuente: <https://www.xataka.com/empresas-y-economia/domestika-prepara-ere-para-45-su-plantilla-espana-clave-sustituir-empleados-ia-como-chatgpt>

Este es solo uno de los muchos riesgos que trae consigo una tecnología tan potente, muchos centros educativos están trabajando en softwares capaces de detectar trabajos o proyectos hechos por IA, habiendo casos en donde el sector político ha tenido que intervenir como lo ocurrido en Nueva York tras detectar el gran número de estudiantes haciendo trampa con el uso de Chat GPT.

Sin embargo, esta tecnología abarca mucho más, por ejemplo, el fotógrafo alemán Boris Eldagsen utilizó la IA para generar su obra, “Pseudomnesia: The Electrician”, la cual fue ganadora de la categoría creativa del Sony World Photography Award; finalmente renunció al premio después de admitir la procedencia de tal fotografía.

Incluso la industria musical ha tenido que encender las alarmas, debido a que se creó una canción usando las voces de Drake y The Weeknd, lo alarmante es que las plataformas donde esta canción fue publicada no detectó nada extraño por lo que pasó todos los filtros correspondientes.

Todos estos casos recopilados son los más actualizados a la fecha, sin embargo, existen precedentes del uso de la IA como es el caso del super ordenador de IBM Deep Blue, cuando el 10 de febrero de 1996 le ganó en una partida de ajedrez al entonces mejor jugador de ajedrez, Garry Kasparov.

Llegados a este punto, no podía faltar realizar una investigación exploratoria, en la cual estaré probando en primera persona diferentes aplicaciones de la IA, para ello visitaré las instalaciones de Telefónica.

Siendo esta una visita bastante interesante e impactante ya que probé ciertas IA en donde se interrumpió videollamadas en tiempo real o en donde solo viendo mi rostro la IA detectó que era un convicto.



Ilustración 10. Trevor Paglen: Usa la IA para el reconocimiento facial.



Ilustración 11. Déja-vu: Usa la IA para generar pinturas, teniendo errores del propio sistema.

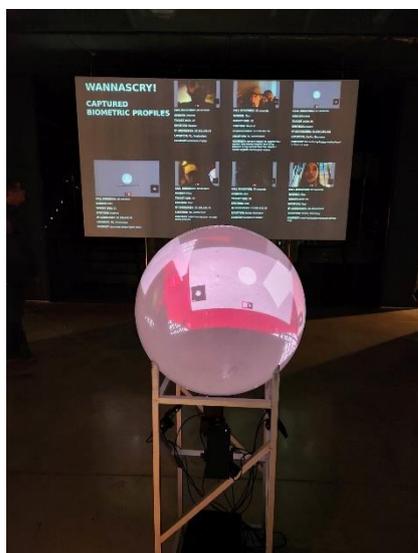


Ilustración 12. WannaScry: Usa la IA para interceptar videollamadas, demostrando las vulnerabilidades a las que nos exponemos.

Conclusiones finales

Con este trabajo de Fin de Grado se consigue dar una visión global de las etapas del Covid-19 y su efecto en las personas repercutido en el ámbito social, personal y profesional, la cantidad de información recopilada gracias a los distintos tipos de investigaciones utilizadas nos ha ayudado a comprender como la pandemia fue un momento de incertidumbre para los usuarios y las empresas, sin embargo, el aislamiento fue en muchos casos visto como un momento de oportunidades; esto debido a la transformación digital y el uso de Internet, esto se ve reflejado en los jóvenes los cuales son nativos digitales y por ende han nacido junto con la tecnología y tienen un alto nivel de adaptabilidad a los cambios; por otra parte, la pandemia fue el empujón que muchos necesitaban para tener tiempo para formarse y poder dar un salto profesional obteniendo así mejoras laborales y mejoras personales.

Muchos sectores se vieron beneficiados debido a las nuevas necesidades de los usuarios, entre ellos las Fintech, las Protech, los Bootcamps (Ed-tech), entre otros servicios del ámbito tecnológico. El punto común entre estos sectores es el saber identificar que los usuarios a raíz de la pandemia cambiaron sus ámbitos de consumo, y teniendo como público objetivo un público joven, en donde la tendencia es un consumo de servicios más que de productos, esto debido, a los salarios y/o diferentes tipos de cobros; por lo que el uso de ciertas tecnologías como el Blockchain, los Smart Contracts, la VR/AR, entre otros; hacen más llamativo el uso de estos servicios por los usuarios.

Por último, la aplicación de ciertas tecnologías como son la Realidad Virtual y la Realidad Aumentada han hecho que muchas empresas se replanteen sus casos de uso, siendo una tecnología potente e interesante, aunque aún no ha llegado a su apogeo, por otra parte, la Inteligencia Artificial ha llegado para quedarse, presenta grandes condiciones para ser grandes compañeros en los entornos de trabajo, educativos o incluso sociales, sin embargo, no podemos permitir que esta tecnología nos reemplace, ya que ya está ocurriendo y como hemos visto esta tecnología es capaz de reemplazarnos en muchos ámbitos, ninguno de los dos somos perfectos, ni el ser humano ni la Inteligencia Artificial, sin embargo, deberíamos aprender a complementarnos mas no reemplazaros, llegado el momento aprenderemos a ser más eficaces y eficientes tanto a nivel personal como profesional; estamos en una sociedad en donde lo más valioso es el tiempo; al fin y al cabo, la tecnología es progreso y bien utilizada puede hacer que problemas más complicados de resolver, como los relacionados con la salud o la seguridad, puedan ser detectados con más tiempo de anticipación o que permita una reacción rápida, salvando así miles de vidas, y/o permitiendo una mayor accesibilidad para todos los seres humanos.

Bibliografía

Albalat, M., & Blanco, V. (2023, April 3). *El abandono del metaverso: Disney, Meta y Microsoft se tiran del barco*. *elEconomista.es*. Retrieved May 1, 2023, from <https://www.eleconomista.es/tecnologia/noticias/12211997/03/23/El-abandono-del-metaverso-Disney-Meta-y-Microsoft-se-tiran-del-barco-.html>

Alemania rescata a la aerolínea Lufthansa con un paquete de ayudas de 9.000 millones de euros. (2020, May 25). *Antena 3*. Retrieved March 10, 2023, from https://www.antena3.com/noticias/mundo/alemania-rescata-aerolinea-lufthansa-paquete-ayudas-9000-millones-euros_202005255ecc0bec74fa7b00013d985e.html

Así ha evolucionado el teletrabajo por el Covid-19 | Fortunas | Cinco Días. (2020, September 5). *Cinco Días*. Retrieved March 8, 2023, from https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/09/04/fortunas/1599243548_826485.html

AVILA, G. (2020, June 2). *COVID-19 en Perú: Angustia y largas colas para conseguir oxígeno en Lima*. *El Comercio (Perú)*. Retrieved March 1, 2023, from <https://elcomercio.pe/lima/covid-19-en-peru-angustia-y-largas-colas-para-conseguir-oxigeno-en-lima-noticia/>

Bishop, K. (2020, July 2). *Lo que el mundo puede aprender de los Países Bajos sobre el trabajo desde casa*. *BBC*. Retrieved March 19, 2023, from <https://www.bbc.com/mundo/vert-fut-53239051>

Buenos Días Perú. (2020, September 23). *Gamarra continúa en crisis por el COVID-19*. *YouTube*. Retrieved April 14, 2023, from <https://www.youtube.com/watch?v=Nt6B5DZywk>

Cárdenas, L., & Barra, A. (2020, September 29). *Quiebras y millonarias deudas: Cinco empresas históricas que no aguantaron el 18-O y la pandemia*. *La Tercera*. Retrieved March 16, 2023, from <https://www.latercera.com/la-tercera-pm/noticia/quiebras-y-millonarias-deudas-cinco-empresas-historicas-que-no-aguantaron-el-18-o-y-la-pandemia/YCAJRYQDZRDZ5E3G5YCRTRMO6A/>

Carlos Castillo, J. (2021, 10 28). *Meta, el nuevo nombre de Facebook*. *El Correo*. Retrieved April 26, 2023, from <https://www.elcorreo.com/tecnologia/empresas/meta-nuevo-nombre-facebook-mark-zuckerberg-20211028114612-nt.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Ftecnologia%2Fempresas%2Fmeta-nuevo-nombre-facebook-mark-zuckerberg-20211028114612-nt.html>

Casal, L. (2020, June 21). *Las 20 empresas que más dinero han ganado durante la pandemia*. Business Insider. Retrieved March 20, 2023, from <https://www.businessinsider.es/20-empresas-dinero-han-ganado-pandemia-covid-19-663015>

Chakravorti, B., & Shankar Chaturvedi, R. (2020, April 29). *Which Countries Were (And Weren't) Ready for Remote Work?* Harvard Business Review. Retrieved March 18, 2023, from <https://hbr.org/2020/04/which-countries-were-and-werent-ready-for-remote-work>

Coronavirus: 10 grandes empresas que anunciaron quiebras. (2020, July 19). Semana. Retrieved April 12, 2023, from <https://www.semana.com/economia/articulo/coronavirus-10-grandes-empresas-que-anunciaron-quiebras/687677/>

COVID-19: Impactos inmediatos en el transporte aéreo y en el mediano plazo en la industria aeronáutica | Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020, September 2). CEPAL. Retrieved March 9, 2023, from <https://www.cepal.org/es/notas/covid-19-impactos-inmediatos-transporte-aereo-mediano-plazo-la-industria-aeronautica>

Delgado, J. T. (2020, April 25). *Las empresas españolas que están dando ejemplo en la lucha contra el coronavirus*. El Independiente. Retrieved March 18, 2023, from <https://www.elindependiente.com/economia/2020/04/25/las-empresas-espanolas-que-estando-ejemplo-en-la-lucha-contra-el-coronavirus/>

Dickinson, D., & Hoffmann, J. (2021, November 18). *El impacto de la COVID-19 ha dejado al comercio marítimo tocado, pero no hundido*. UN News. Retrieved March 9, 2023, from <https://news.un.org/es/story/2021/11/1500122>

El Gobierno salvará Air Europa con el fondo de rescate sin entrar en su accionariado. (2020, September 14). El Independiente. Retrieved March 10, 2023, from <https://www.elindependiente.com/economia/2020/09/14/el-gobierno-salvara-air-europa-con-el-fondo-de-rescate-sin-entrar-en-su-accionariado/>

Empresas reconocidas a nivel mundial que quebraron por la pandemia. (2020, September 8). ElEconomista.net. Retrieved March 13, 2023, from <https://www.eleconomista.net/economia/Empresas-reconocidas-a-nivel-mundial-que-quebraron-por-la-pandemia-20200908-0013.html>

EY Centroamérica. (2020, October 15). *Las empresas ganadoras en tiempos de pandemia*. EY. Retrieved March 20, 2023, from https://www.ey.com/es_do/covid-19/las-empresas-ganadoras-en-tiempos-de-pandemia

Fàbrega, J., & Llorente, E. (2023, April 6). *El teletrabajo no ha llegado para quedarse: la mitad de los que teletrabajaron en pandemia han recuperado la presencialidad*. Cadena SER. Retrieved April 17, 2023, from <https://cadenaser.com/nacional/2023/04/06/el-teletrabajo-no-ha-llegado-para-quedarse-la-mitad-de-los-que-teletrabajaron-en-pandemia-ha-recuperado-la-presencialidad-cadena-ser/>

Fernández, J. (2023, January 11). *Los estudiantes ya no copian, usan ChatGPT: las universidades comienzan a vigilar el uso de la inteligencia artificial*. Xataka. Retrieved May 8, 2023, from <https://www.xataka.com/robotica-e-ia/estudiantes-no-copian-usan-chatgpt-universidades-comienzan-a-vigilar-uso-inteligencia-artificial>

Frost, M. (2020, December 31). *Triunfos y fracasos tecnológicos de 2020 | OpenMind*. BBVA Openmind. Retrieved April 10, 2023, from <https://www.bbvaopenmind.com/tecnologia/innovacion/triunfos-y-fracasos-tecnologicos-de-2020/>

Fuentes, I., & Gámez, C. (2023, April 5). *El teletrabajo pierde fuerza y se consolida como una opción ocasional: solo uno de cada ocho trabajadores lo practica*. 20Minutos. Retrieved April 17, 2023, from <https://www.20minutos.es/noticia/5114990/0/el-teletrabajo-pierde-fuerza-y-se-consolida-como-una-opcion-ocasional-solo-uno-de-cada-ocho-trabajadores-lo-practica/>

Fundación Mayo para la Educación e Investigación Médica. (n.d.). *Historia de la COVID-19: línea cronológica de brotes y vacunas*. Mayo Clinic. Retrieved March 1, 2023, from <https://www.mayoclinic.org/es-es/coronavirus-covid-19/history-disease-outbreaks-vaccine-timeline/covid-19>

García, Y. (2020, December 17). *Apostando por el delivery y el e-commerce: así se ha reinventado el sector restauración durante la pandemia del coronavirus*. Business Insider España. Retrieved March 23, 2023, from <https://www.businessinsider.es/ha-reinventado-sector-restauracion-durante-pandemia-764157>

Gascuña, D. (2020, April 16). *Drones para frenar la epidemia de COVID-19*. BBVA. Retrieved April 6, 2023, from <https://www.bbva.com/es/drones-para-frenar-la-epidemia-de-covid-19/>

Greenwald, W. (n.d.). *Augmented Reality (AR) vs. Virtual Reality (VR): What's the Difference?* PCMag. Retrieved April 24, 2023, from <https://www.pcmag.com/news/augmented-reality-ar-vs-virtual-reality-vr-whats-the-difference>

Guzmán, K. (2023, March 21). *Digitalización fue salvavidas de empresas después de la pandemia*. MSN. Retrieved March 8, 2023, from <https://www.msn.com/es-mx/noticias/other/digitalizaci%C3%B3n-fue-salvavidas-de-empresas-despu%C3%A9s-de-la-pandemia-fmi/ar-AA18Us0V>

Iberdrola. (n.d.). *Qué es un Bootcamp, Tipos y Beneficios*. Iberdrola. Retrieved April 19, 2023, from <https://www.iberdrola.com/talento/que-es-bootcamp>

Illescas, M. (2016, February 10). *El día en que un ordenador ganó al campeón del mundo de ajedrez*. La Vanguardia. Retrieved May 6, 2023, from <https://www.lavanguardia.com/deportes/20160210/302037419496/dia-ordenador-gano-campeon-mundo-ajedrez.html>

Jiménez De Luis, Á. (2021, October 29). *Por qué Facebook ahora se llama Meta*. El Mundo. Retrieved April 26, 2023, from <https://www.elmundo.es/tecnologia/2021/10/29/617b9c39fc6c83cd4e8b45fb.html>

Jiménez, R. (2021, April 19). *Ironhack, la escuela para traer talento a la economía digital que se volvió virtual*. El Español. Retrieved May 8, 2023, from https://www.elespanol.com/invertia/disruptores-innovadores/america-tech/estados-unidos/20210419/ironhack-escuela-talento-economia-digital-olvio-virtual/572442752_0.html

KATELLA, K. (2021, March 9). *Our Pandemic Year—A COVID-19 Timeline > News*. Yale Medicine. Retrieved March 1, 2023, from <https://www.yalemedicine.org/news/covid-timeline>

Kaushik, A. (2010). *Analítica Web 2.0: El arte de analizar resultados y la ciencia de centrarse en el cliente* (S. L. Trama Equipo Editorial, Trans.). Grupo Planeta.

Kolirin, L. (2023, April 18). *Artista rechaza premio de fotografía tras ganar con una imagen de inteligencia artificial*. CNN. Retrieved May 5, 2023, from <https://cnnespanol.cnn.com/2023/04/18/artista-rechaza-premio-tras-ganar-por-una-imagen-con-inteligencia-artificial/>

Kučerová, M. (2020, November 23). *Measuring UX — A Brief Introduction to Attitudinal Metrics*. Medium. Retrieved March 4, 2023, from <https://medium.com/design-kisk/measuring-ux-a-brief-introduction-to-attitudinal-metrics-1b88772be59a>

Lobillo, E. (2021, March 23). *Los sectores más afectados por la COVID-19 aprenden a surfear la ola de la crisis*. Cinco Días. Retrieved March 14, 2023, from https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/03/23/extras/1616491698_458493.html

MARTÍNEZ, G. (2021, July 9). *Los eternos becarios: "Nos usan para trabajar porque saben que tragaremos con tal de conseguir un contrato"*. Diario Público. Retrieved April 18, 2023, from <https://www.publico.es/actualidad/eternos-becarios-tragaremos-contrato.html>

Melara, G. (2020, November 25). *¿Cuáles son las empresas ganadoras en tiempos de pandemia?* Estrategia & Negocios. Retrieved April 8, 2023, from <https://www.estrategiaynegocios.net/empresasmanagement/cuales-son-las-empresas-ganadoras-en-tiempos-de-pandemia-CVEN1424868>

Menos de un 5% de los españoles utilizaba el teletrabajo antes de la pandemia del coronavirus. (2021, January 13). RTVE.es. Retrieved March 5, 2023, from <https://www.rtve.es/noticias/20210113/menos-5-espanoles-utilizaba-teletrabajo-antes-pandemia/2065881.shtml>

Mercado e Investigación. (2022, May 26). *Qué son las empresas protech en inmobiliaria*. Mercados e Investigación. Retrieved April 23, 2023, from <https://mercadoseinvestigacion.com/que-son-las-empresas-protech-en-inmobiliaria/>

Morillo, Y. (n.d.). *Realidad virtual | Qué es, tipos, ventajas, desventajas, aplicaciones*. Futuro Eléctrico. Retrieved April 24, 2023, from <https://futuroelectrico.com/realidad-virtual/>

Noticias Parlamento Europeo. (2020, September 8). *¿Qué es la inteligencia artificial y cómo se usa?* Noticias Parlamento Europeo. Retrieved May 2, 2023, from <https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/society/20200827STO85804/que-es-la-inteligencia-artificial-y-como-se-usa>

Olave, R., & Hidalgo, J. (2020, July 1). *Las empresas que hacían teletrabajo antes del Covid-19*. La Tercera. Retrieved April 28, 2023, from <https://www.latercera.com/laboratorio/noticia/empresas-teletrabajo-covid-19/1014828/>

Organización Panamericana de la Salud. (2020, May 11). *La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia*. Coronavirus. Retrieved March 7, 2023, from https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Pascual, J. A. (2019, August 23). *Inteligencia artificial: qué es, cómo funciona y para qué se utiliza en la actualidad*. Computer Hoy. Retrieved May 7, 2023, from <https://computerhoy.com/reportajes/tecnologia/inteligencia-artificial-469917>

PLAYZ. (2020, September 15). *Bad Bunny dará un concierto histórico el 20 de septiembre l* RTVE. RTVE.es. Retrieved March 26, 2023, from <https://www.rtve.es/playz/20200915/bad-bunny-dara-concierto-historico-20-septiembre/2042231.shtml>

Prakash, P. (2023, April 5). *Teens don't care as much about VR as tech companies do*. Fortune. Retrieved May 1, 2023, from <https://fortune.com/2023/04/05/tech-companies-vr-virtual-reality-tech-meta-teens-dont-care/>

Prego, C. (2023, April 1). *Domestika prepara un ERE para el 45% de su plantilla en España. Su justificación: ChatGPT y la IA*. Xataka. Retrieved May 4, 2023, from <https://www.xataka.com/empresas-y-economia/domestika-prepara-ere-para-45-su-plantilla-espana-clave-sustituir-empleados-ia-como-chatgpt>

Reddan, F. (2021, June 11). *The winners and losers of the pandemic*. The Irish Times. Retrieved April 13, 2023, from <https://www.irishtimes.com/business/the-winners-and-losers-of-the-pandemic-1.4590568>

Rodríguez, E. (2018, March 2). *Cómo es la historia de Facebook*. Lainformacion.com. Retrieved April 25, 2023, from <https://www.lainformacion.com/tecnologia/como-es-la-historia-de-facebook/6343339/>

Rohrer, C. (2014, October 12). *When to Use Which User-Experience Research Methods*. Nielsen Norman Group. Retrieved March 4, 2023, from <https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods/>

Sánchez, C. (2023, April 21). *Una falsa canción de Drake hecha con inteligencia artificial dispara las alarmas en la industria musical*. El Diario. Retrieved May 5, 2023, from https://www.eldiario.es/tecnologia/falsa-cancion-drake-hecha-inteligencia-artificial-dispara-alarmas-industria-musical_1_10136389.html

Sandoval, A. (2020, December 2). *Estas son las grandes quiebras que dejó 2020 y el COVID-19*. Alto Nivel. Retrieved March 13, 2023, from <https://www.altonivel.com.mx/empresas/estas-son-las-grandes-quiebras-que-dejo-2020-y-el-covid-19/>

Santacruz, A. (2019, March 25). *7 casos de uso de inteligencia artificial (IA) en nuestras vidas*. BBVA Next Technologies. Retrieved May 2, 2023, from <https://www.bbvanexttechnologies.com/blogs/lo-artificial-de-la-inteligencia-artificial/>

Santaella, J. (n.d.). *Bootcamp: ¿Qué son y cuáles son los más importantes en España?* Economía 3. Retrieved April 19, 2023, from <https://economia3.com/bootcamp-que-es/>

Sempere, P. (2021, February 3). *El Covid se lleva por delante a 207.000 empresas y 323.000 autónomos en apenas medio año*. Cinco Días. Retrieved April 9, 2023, from https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/02/03/economia/1612367119_734627.html

Shanker, S. (2016, July 14). *Abraham Wald and the Missing Bullet Holes* | by Penguin Press. Medium. Retrieved March 3, 2023, from <https://medium.com/@penguinpress/an-excerpt-from-how-not-to-be-wrong-by-jordan-ellenberg-664e708cfc3d>

Sy, E. A. (2021, October 26). *The world was woefully unprepared for a pandemic. Let's be ready for the next one* | Elhadj As Sy. The Guardian. Retrieved May 8, 2023, from <https://www.theguardian.com/global-development/2021/oct/26/the-world-was-woefully-unprepared-for-a-pandemic-lets-be-ready-for-the-next-one>

Van der Meulen, R. (2020, March 10). *12% of Organizations Are Highly Prepared for COVID*. Gartner. Retrieved March 17, 2023, from <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2020-03-10-gartner-business-continuity-survey-shows-just-twelve-percent-of-organizations-are-highly-prepared-for-coronavirsu>

Vasel, K. (2022, January 27). *Estas empresas decidieron por el trabajo remoto para siempre*. Retrieved March 15, 2023, from <https://cnnespanol.cnn.com/2022/01/27/empresas-trabajar-remoto-permanente-trax/>

Velarde, G., & Millán, V. (2020, December 28). *El 99% de las 68.000 empresas destruidas en España por la pandemia tiene menos de 50 trabajadores*. elEconomista.es. Retrieved April 9, 2023, from <https://www.eleconomista.es/economia/noticias/10961067/12/20/El-99-de-las-68000-empresas-destruidas-en-Espana-por-la-pandemia-tiene-menos-de-50-trabajadores.html>

Véliz, D. (2023, January 18). *Blue Banana Brand: historia y evolución de una marca disruptora que ya prepara su llegada a México*. Marketing 4 Ecommerce. Retrieved April 13, 2023, from <https://marketing4ecommerce.net/blue-banana-brand-que-es-historia/>

Venkataramakrishnan, S. (2022, March 29). *OakNorth enjoys 73% jump in profits as digital bank recovers bad loans*. Financial Times. Retrieved April 20, 2023, from <https://www.ft.com/content/cb157e08-37f2-456b-ae7b-7843aa3c3b62>

Wise (Antes TransferWise) - *¿Es Seguro? (Guía 2023)*. (2022, December 7). Trucos Londres. Retrieved April 3, 2023, from <https://trucoslondres.com/vivir/dinero/transferwise/>

ANEXO 1. Guion de entrevista a Joel Vargas Torres

XVIII Bloque 1: Introducción de la entrevista

Esta primera sección se dedica a hacer una introducción del entrevistador, conocer un poco el background del usuario, certificarnos de que es el perfil adecuado y hacerle sentirse cómodo/a.

- 1.1) Introducción del moderador, el objetivo es explicar la dinámica de la sesión.

¡Hola!, Soy Stefano Becerra y actualmente me encuentro realizando el Trabajo Fin de Grado, y me encuentro en una fase de investigación de la experiencia de los usuarios durante la etapa COVID. Muchas gracias por concederme tu tiempo para realizar esta entrevista.

Estamos entrevistando a varias personas para entender cómo vivieron la pandemia del COVID-19

No te preocupes porque no hay respuestas correctas ni incorrectas, sólo queremos entender las necesidades y/o oportunidades que surgieron para diferentes tipos de usuarios y tan solo le publicarán las conclusiones de esta.

Esta sesión será grabada para tener un registro y ayudarnos a entenderla más adelante, esto se usará única y exclusivamente durante este estudio.

Si tienes cualquier duda no dudes en decírmelo.

- 1.2) Introducción del participante, el objetivo es certificar que es el perfil correcto y establecer el foco de la conversación.

¿Cómo te llamas?

¿Qué edad tienes?

¿A qué te dedicas?

¿A qué te dedicabas antes de la pandemia?

¿Realizaste alguna actividad nueva durante la pandemia? ¿Formación, nuevo trabajo?

- 1.3) Background del participante, el objetivo es conocer el background del participante.

Estupendo, muchas gracias. Ahora me gustaría saber un poco más acerca de cómo han sido tus experiencias durante el Covid-19:

¿Te tomó por sorpresa la pandemia?

¿Consideras que las redes sociales fueron de vital importancia durante la pandemia? ¿Por qué?

¿Seguiste con tus operaciones/trabajo/estudios durante la pandemia?

¿Consideras que tu empresa estaba lista para el cambio tan repentino?

¿Qué acciones tomó tu empresa para adaptarse?

¿Qué nuevas acciones fueron las más difíciles de aplicar? ¿Por qué?

¿Qué es lo que más te gustó de las nuevas formas de trabajo/estudios y lo que menos?

XIX Bloque 2: Descripción

- 2.1) En esta segunda sección, se busca conocer qué hicieron durante la pandemia, conocer qué acciones tomaron para continuar y conocer las opiniones más relevantes para el estudio.

Me gustaría saber qué necesidades encontraste durante la pandemia, qué te hizo continuar con tu negocio. (si aplica)

¿La facturación de tu empresa se vio afectada por la pandemia?

¿Se estudió la posibilidad de dejar de tener operaciones? ¿Por qué?

¿En cuánto tiempo se percataron que podían continuar con las operaciones, aunque con ciertos cambios?

¿Cuánto tomó que estos cambios fueran aplicados satisfactoriamente?

¿Consideras que estos cambios fueron bien recibido por tus clientes?

¿Siguen teniendo estos cambios aplicados en la actualidad o solo fueron temporales? Explicar más

¿El teletrabajo fue imprescindible durante la pandemia para tu empresa?

¿Tu negocio o tu vida en general, volvió a ser la misma tras el Covid-19?

¿Consideras que la pandemia fue del todo malo o qué de cierta manera abrió oportunidades?

¿Cómo resumirías tu vida desde que empezó la pandemia, el durante y el después de esta?

XX Bloque 3: Cierre de la entrevista

Gracias por haberme dedicado tu tiempo, lo valoro mucho al igual que la información que me has aportado.

Antes de irnos me gustaría saber si hay algo sobre esta temática que te gustaría comentar y no haya aparecido en la entrevista, y si estarías de acuerdo en que contará contigo para un nuevo ciclo de la investigación de este proyecto.

ANEXO 2. Guion de entrevista a Marco Antonio Pérez

XXI Bloque 1: Introducción de la entrevista

Esta primera sección se dedica a hacer una introducción del entrevistador, conocer un poco el background del usuario, certificarnos de que es el perfil adecuado y hacerle sentirse cómodo/a.

- 1.1) Introducción del moderador, el objetivo es explicar la dinámica de la sesión.

¡Hola!, Soy Stefano Becerra y actualmente me encuentro realizando el Trabajo Fin de Grado, y me encuentro en una fase de investigación de la experiencia de los usuarios durante la etapa COVID. Muchas gracias por concederme tu tiempo para realizar esta entrevista.

Estamos entrevistando a varias personas para entender cómo vivieron la pandemia del Covid-19

No te preocupes porque no hay respuestas correctas ni incorrectas, sólo queremos entender las necesidades y/o oportunidades que surgieron para diferentes tipos de usuarios y tan solo le publicarán las conclusiones de esta.

Si tienes cualquier duda no dudes en decírmelo.

- 1.2) Introducción del participante, el objetivo es certificar que es el perfil correcto y establecer el foco de la conversación.

¿Cómo te llamas?

¿Qué edad tienes?

¿A qué te dedicas?

¿A qué te dedicabas antes de la pandemia?

¿Realizaste alguna actividad nueva durante la pandemia? ¿Formación, nuevo trabajo?

- 1.3) Background del participante, el objetivo es conocer el background del participante.

Me gustaría saber un poco más acerca de cómo han sido tus experiencias durante el Covid-19:

¿Te tomó por sorpresa la pandemia?

¿Consideras que las redes sociales fueron de vital importancia durante la pandemia? ¿Por qué?

¿Seguiste con tus operaciones/trabajo/estudios durante la pandemia?

¿Consideras que tu empresa estaba lista para el cambio tan repentino?

¿Qué acciones tomó tu empresa para adaptarse?

¿Qué nuevas acciones fueron las más difíciles de aplicar? ¿Por qué?

¿Qué es lo que más te gustó de las nuevas formas de trabajo/estudios y lo que menos?

XXII Bloque 2: Descripción

- 2.1) En esta segunda sección, se busca conocer qué hicieron durante la pandemia, conocer qué acciones tomaron para continuar y conocer las opiniones más relevantes para el estudio.

Conocer las oportunidades que se vio en el mercado para reinventarse o hacer un cambio profesional. (si aplica)

¿Cómo te percataste de esta nueva área profesional?

¿Consideras que los estudios en remoto por la pandemia reforzaron tu idea de un cambio profesional? ¿Qué opinas sobre los estudios y el trabajo en remoto? (PREGUNTA ABIERTA)

¿Seguirás formándote remotamente?

¿La entrada del IA pone en riesgo ciertos puestos, consideras un nuevo cambio profesional y quizás una adaptación?

¿Tu negocio o tu vida en general, volvió a ser la misma tras el Covid-19?

¿Consideras que la pandemia fue del todo malo o qué de cierta manera abrió oportunidades?

¿Cómo resumirías tu vida desde que empezó la pandemia, el durante y el después de esta?

XXIII Bloque 3: Cierre de la entrevista

Gracias por haberme dedicado tu tiempo, lo valoro mucho al igual que la información que me has aportado.

Antes de irnos me gustaría saber si hay algo sobre esta temática que te gustaría comentar y no haya aparecido en la entrevista, y si estarías de acuerdo en que contará contigo para un nuevo ciclo de la investigación de este proyecto.