

La transformación de las dinámicas comunicativas en el cambio de la empresa tradicional al espacio de *coworking* y al *home office*: caso Circular La Casa Redonda de Medellín.

María Camila Becerra Cabrales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Comunicación Social y Periodismo

Bello, 2021

Agradecimientos

A la vida, a las oportunidades, a las personas que se han cruzado en mi camino y a las experiencias de las que me he permitido aprender y crecer.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRACT	7
1. INTRODUCCIÓN	9
2. PROBLEMA	11
3. OBJETIVOS	15
4. JUSTIFICACIÓN	17
5. MARCO REFERENCIAL	21
6. DISEÑO METODOLÓGICO	44
7. CAPITULO DE RESULTADOS	50
8. BIBLIOGRAFÍA	74
10. ANEXOS	79

RESUMEN

En este trabajo investigativo, inicialmente, me daba a la tarea de indagar sobre la transformación de las dinámicas comunicativas en el cambio de la empresa tradicional al espacio de *coworking*: caso Circular La Casa Redonda de Medellín. Sin embargo, durante este proceso han ocurrido importantes acontecimientos a nivel mundial que afectaron de manera directa el objeto de estudio de la investigación, generando un tercer momento a revisar.

Durante la construcción de este proyecto comenzó la pandemia por el covid-19, un hecho que, sin lugar a duda, les dio un nuevo giro a los modelos de trabajo más conocidos, en donde la presencialidad pasó de ser todo a ser nula, siendo el teletrabajo o *home office* la manera más viable de continuar trabajando durante este periodo de tiempo, una situación que permitió experimentar a las empresas y personas una nueva forma de realizar las actividades laborales.

De acuerdo con lo anterior, este trabajo investigativo tiene entonces como objeto de estudio indagar sobre la transformación de las dinámicas comunicativas en el cambio de la empresa tradicional al espacio de *coworking* y luego al *home office*: caso Circular La Casa Redonda de Medellín.

Asimismo, identificando si dicho cambio genera una oportunidad de mejora en las habilidades comunicativas y de relaciones laborales en las personas. Para ello, se contemplaron elementos teóricos sobre la historia de la oficina tradicional, el espacio, la organización, los cambios enmarcados por la globalización, las tecnologías de información y comunicación (tics), la cuarta revolución industrial, la influencia del entorno de trabajo sobre las habilidades comunicativas, el *coworking* y el *home office* como nuevos modelos de trabajo. La información de esta investigación hace reflexionar sobre una serie de transformaciones en las formas de relacionarse con otros, en las dinámicas del lenguaje, de la comunicación corporal, escrita, oral y, finalmente, en las habilidades comunicativas dentro del mismo campo laboral. Se plantea, para este caso, un análisis de la experiencia de un grupo de personas que han migrado de la oficina tradicional al modelo de *coworking* y posteriormente al *home office*, determinando si hay elementos en común acerca de la transformación de las dinámicas comunicacionales en este cambio de entorno laboral. Por otra parte, se tienen en cuenta teorías sobre la comunicación que aportan elementos valiosos sobre la interacción social, las habilidades comunicativas, la organización, la importancia de

la distribución del espacio y las nuevas tecnologías como espacios virtuales; elementos claves al momento de analizar los datos obtenidos y extraer de ellos conclusiones que respondan a la pregunta de esta investigación.

Palabras clave: *coworking*, oficina, *home office*, comunicación organizacional, dinámicas comunicativas, estructura de los espacios, habilidades comunicativas, escenarios virtuales.

ABSTRACT

In this research work, initially, I was given the task of investigating the transformation of communicative dynamics in the change from the traditional company to the coworking space: Circular - La Casa Redonda de Medellín was the case. However, during this process, important events have occurred worldwide that directly affected the object of study of the research, generating a third moment to review.

Along the construction of this project, the pandemic for covid-19 began, a fact that, without a doubt, gave a new twist to the best-known work models, the presence went from being everything to being null, and the teleworking or home office were the most viable way to continue working during this period of time, a situation that experiences companies and people experience a new way of carrying out work activities.

In accordance with the latter, then this research work has the object of study to investigate the transformation of communication dynamics in the switch from the traditional company to the coworking space and then to the home office: Circular - La Casa Redonda, Medellín was the case.

Also, identifying if this change generates an opportunity for improvement in communication skills and labor relations in people. For this, theoretical elements on the history of the traditional office, space, organization, changes framed by globalization, information and communication technologies (tics), the fourth industrial revolution, the influence of the work environment on communication skills, coworking and the home office as new work models. The information from this research makes us reflect on a series of transformations in the ways of relating to others, in the dynamics of language, physical, written, oral communication and, finally, in communication skills within the same work field. In this case, an analysis of the experience of a group of people who have migrated from the

traditional office to the coworking model and later to the home office is proposed, determining if there are elements in common about the transformation of communicational dynamics in this changed working environment. On the other hand, theories about communication that provide valuable elements on social interaction, communication skills, organization, the importance of space distribution and new technologies such as virtual spaces are taken into account; key elements when analyzing the data obtained and drawing conclusions from them that answer the question of this research.

Keywords: coworking, office, home office, organizational communication, communicative dynamics, space structure, communication skills, virtual settings.

1. INTRODUCCIÓN

Los cambios en los modelos de desarrollo de los países, las nuevas formas de producción, la revolución digital y la globalización, han generado un proceso de transformación, tanto en las actividades económicas, como en las relaciones laborales, las formas y las habilidades de comunicación dentro de un ecosistema de trabajo.

Históricamente, Antioquia se ha conocido como el primer centro industrial de Colombia, siendo las primeras dos décadas del siglo XX protagonistas del nacimiento de una gran variedad de compañías, la mayoría actualmente vigentes, en diversos sectores económicos, en los cuales las relaciones laborales eran controladas y limitadas, además las formas y las estructuras de comunicación internas se caracterizaban por tener un nivel de jerarquía organizativo. Sin embargo, con la globalización, la llegada de la tecnología, el auge de la Internet, las herramientas digitales y las redes sociales, han ido surgiendo nuevas maneras de ver y experimentar los espacios de trabajo, dejando de ser necesario ser parte de una empresa tradicional para ejercer cualquier oficio o profesión para hacerlo, en cambio, de manera independiente, remota y con grandes oportunidades en el mercado, lo que significa una transformación directa en las dinámicas de comunicación, por lo tanto, también de las relaciones laborales.

En este proyecto de investigación se profundizará en cómo optimizan las habilidades comunicativas los miembros del espacio “Circular La Casa Redonda” de Medellín, mediante

la migración del modelo de trabajo tradicional al *coworking*¹ y posteriormente al *home office*² en el marco de la cuarta revolución industrial.

Cada día son más las personas que migran a los nuevos espacios de trabajo flexible y al *home office*, quienes con la globalización y la revolución digital han encontrado más beneficios y oportunidades en espacios de trabajo compartido, como el *coworking*, que en el espacio de una oficina convencional.

Al investigar el proceso de transformación de dichas dinámicas, se buscará indagar y exponer si aquellos que han migrado de la empresa tradicional a un espacio de *coworking* y luego al *home office* han logrado una mejora en sus habilidades comunicativas dentro del campo laboral.

¹ De acuerdo con el texto *Coworking spaces: Conceptos, tipologías y características* un coworking es compartir estructura física, mobiliario, alquiler, teléfono, internet y servicios de secretaría, así como una dirección comercial, creando un entorno propicio para la creación de redes, intercambio de experiencias, intercambio de conocimientos, participación en eventos y programas de entrenamiento. Este entorno permite la generación de nuevos negocios, innovación, emprendimiento y difusión del conocimiento (Campos, Teixeira, & Schmitz, 2015, pág. 7)

² El home office o teletrabajo se define como un método alternativo de trabajo que surge de la mejora en las tecnologías y su uso dentro de las organizaciones. El Teletrabajo sucede cuando los empleados realizan total o parcialmente sus actividades laborales alejados de la ubicación de sus empleadores utilizando las tecnologías de la información para operación y comunicación (Baruch, 2001, pág. 114).

2. PROBLEMA

Desde finales del siglo XX y lo que va del siglo XXI, los países han vivido cambios trascendentales en sus modelos de desarrollo y por lo tanto en las actividades económicas, las formas, las dinámicas y las habilidades comunicativas.

Muchas de las grandes empresas en Antioquia, e incluso de las pequeñas y medianas, continúan con una visión de trabajo tradicional, con horarios y procesos extremadamente formales, en el que la comunicación es jerarquizada y el lenguaje suele ser rígido, controlado y limitado, lo que podría significar un problema en las habilidades comunicativas de las personas y así mismo influir en los logros laborales. Frente a esto, María del Mar Gómez (2009) afirma que “en muchas ocasiones, el éxito o fracaso de una labor propiamente empresarial, va a depender de las habilidades comunicativas” (pág. 9), y si estas no son promovidas dentro del ecosistema laboral, llevarán más al fracaso que al éxito.

2.1 Planteamiento descriptivo del problema

El ser humano necesita comunicarse, interactuar con otras personas y formar parte de una comunidad. Las sociedades funcionan gracias a la comunicación, al poder estar en relación con los otros y, es precisamente a esa necesidad básica de comunicarse que se debe una de las razones para el origen del *coworking*.

Con la revolución digital, la llegada de los teléfonos inteligentes y los ordenadores más sofisticados, los espacios de trabajo han ido evolucionando tanto en sus características como en su diseño, acompañados, además, por los continuos cambios sociales, culturales, políticos, tecnológicos, arquitectónicos y, por supuesto, comunicacionales por los que atraviesa la humanidad.

Todo esto, y de acuerdo con Franca Cracogna (2019) hace reflexionar sobre cómo las personas desde empresas tradicionales han llegado hasta el modelo actual de trabajo más prometedor: el espacio de *coworking* y sobre cómo este cambio también supone una serie de transformaciones en las formas de relacionarse con otros, en las dinámicas del lenguaje, de la comunicación corporal, escrita, oral y, finalmente, en las habilidades comunicativas dentro del mismo campo laboral.

Pero en Antioquia, este modelo de trabajo no parece ser muy exótico, pues en los últimos 5 años ha habido una ola de profesionales emprendedores, aquellas personas que tienen la capacidad de descubrir e identificar algún tipo de oportunidad de negocios, organizando una serie de recursos con el fin de darle inicio a un proyecto empresarial. Estos nuevos emprendedores, son principalmente quienes buscan espacios de trabajo flexibles, caracterizados por un ambiente creativo, innovador, divertido y que, además, esté alineado a filosofías y/o creencias en común, con el fin de desempeñarse mejor laboralmente y a la vez que esto influya en el crecimiento personal, a diferencia de generaciones anteriores que solo buscaban estabilidad económica.

Según lo anterior, cuando estas personas no encuentran afinidad con las empresas en el mercado, ven como alternativa comenzar a emprender. De acuerdo con el Periódico Portafolio, en el año 2016 la constitución de sociedades a nivel nacional aumentó un 19.5% con respecto al año anterior, siendo Antioquia junto a otros 9 departamentos los que explican el crecimiento en la creación de empresas en el país en un 72.2%, (El tercer trimestre fue bueno para la creación de empresas en Colombia, 2016), lo que sugiere que en este departamento el modelo de *coworking* es una opción viable y acorde a aquello que buscan estos nuevos emprendedores.

Así mismo, gracias a las nuevas tecnologías, el *home office* se convirtió en una alternativa de trabajo, utilizada frecuentemente entre *freelancers*, *digital nomads* y directivos o gerentes dentro de las organizaciones y que, incluso, para el resto de los empleados, hablando desde el contexto de una oficina tradicional, no era una posibilidad, haciendo del *home office* para ellos una alternativa exclusiva de trabajo. Sin embargo, debido a la cuarentena obligatoria experimentada en el año 2020 por la crisis del covid-19, el *home office* o el teletrabajo se convirtió en la opción de trabajo más viable para todos en el mundo, lo que también influye de manera directa sobre las formas de interacción y las habilidades comunicativas tanto en el campo laboral, como en el personal.

2.2 Delimitación del problema

Esta investigación se llevará a cabo entre el año 2020 y el 2021, en la ciudad de Medellín, específicamente con un grupo de 15 personas, usuarios activos de Circular Coworking La Casa Redonda, con quienes se buscará indagar sobre el proceso de transformación de las dinámicas comunicativas al haber migrado de una empresa tradicional a un espacio de *coworking* y al *home office*, asimismo identificar si dicho cambio ha generado una oportunidad de mejora en las habilidades comunicativas y de relaciones laborales para ellos.

Así pues, se tomarán como referentes investigaciones relacionadas con la temática de este proyecto de investigación, además, se realizará un trabajo exploratorio en el espacio de *coworking* Circular La Casa Redonda, con el fin de observar y analizar cuáles son las dinámicas comunicativas y de relacionamiento que son cotidianas.

2.3 Pregunta de investigación

¿Cómo optimizan las habilidades comunicativas los miembros del espacio “¿Circular La Casa Redonda” de Medellín, mediante la migración del modelo de trabajo tradicional al *coworking* y al *home office* en el marco de la cuarta revolución industrial?

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Comprender los procesos de optimización de las habilidades comunicativas en miembros del espacio “Circular La Casa Redonda” de Medellín mediante la migración del modelo de trabajo tradicional al *coworking* y al *home office* característico de la cuarta revolución industrial.

3.2 Objetivos específicos

- I. Identificar habilidades comunicativas propias del modelo de trabajo tradicional en miembros del espacio “Circular La Casa redonda” de Medellín
- II. Describir las habilidades comunicativas alcanzadas hacia la cuarta revolución industrial a partir del *coworking* y el *home office* en miembros del espacio “Circular La Casa redonda” de Medellín
- III. Analizar el mejoramiento obtenido hacia la cuarta revolución industrial en las habilidades comunicativas desde el *home office* y el *coworking* con respecto al modelo de trabajo predecesor por parte de usuarios del espacio “Circular La Casa redonda” de Medellín.

4. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación responderá a la necesidad de indagar cómo el cambio de una empresa tradicional a un coworking y luego al home office puede suponer en una persona la posibilidad de mejorar sus habilidades comunicativas y a su vez su entorno y las relaciones laborales, en el marco de la cuarta revolución industrial.

De acuerdo con el texto sobre la *Evolución de los lugares de trabajo. De la oficina tradicional a los nuevos espacios de coworking*:

Actualmente, el predominio del sector terciario frente a los otros dos (primario y secundario) en las economías más desarrolladas, permite hablar del proceso de terciarización. Ante esta realidad, cabe afirmar que, en las economías desarrolladas, la mayor parte de la población se dedica al sector servicios, por lo que es fácil imaginar que gran número de esas personas ocupan cada día un puesto de trabajo, generalmente, desarrollado en oficinas (Cracogna, 2019, pág. 8)

Las oficinas y en general el lugar de trabajo son los espacios en los que las personas pasan la mayor parte de su tiempo, es decir, que el lugar de trabajo es donde se construyen muchas de las relaciones personales y laborales, siendo la comunicación un elemento fundamental a nivel laboral, además de esencial para la actividad organizativa.

La comunicación es una actividad diaria de todas las personas y, así como es importante en las relaciones personales, lo es también en las organizaciones. En el espacio de trabajo, una persona interactúa con sus compañeros, superiores, clientes, entre otros, también recibe información, da o recibe instrucciones y se coordina con equipos de trabajo. Todas estas tareas y relaciones involucran la comunicación

Sin embargo, muchas veces la comunicación se ve frenada o limitada por la jerarquía dentro del espacio de trabajo, entorpeciendo los procesos y las relaciones laborales.

Para la teoría de las relaciones humanas, la comunicación es importante para la relación entre las partes, para el esclarecimiento y la explicación a los participantes inferiores de las razones de las decisiones tomadas. Los subordinados deben recibir continuamente de los supervisores un flujo de comunicaciones capaz de suplir sus necesidades. Por otro lado, los superiores deben recibir de los subordinados un flujo de comunicaciones capaz de proveerles una idea adecuada de lo que está sucediendo (Chiavenato, 1990, pág. 148).

Con la llegada de la era de la información desde finales del siglo XX, el mundo empresarial, las formas de trabajo, las dinámicas de comunicación, todo eso ha cambiado. En este contexto global han surgido formas nuevas de hacer negocios que se caracterizan por la desintegración vertical de la empresa, el nacimiento de organizaciones horizontales, descentralizadas y participativas, de producción flexible, de relaciones de cooperación estables y, de basadas en alianzas estratégicas espacios de trabajo diseñados para la nueva industria creativa y aquí cabe mencionar lo que ahora comienza a conocerse como coworking.

Según el texto la *Evolución de los lugares de trabajo. De la oficina tradicional a los nuevos espacios de coworking* “un espacio coworking es donde personas que desarrollan diferentes actividades empresariales y que no necesitan una oficina física, es decir pueden trabajar desde casa y se reúnen para trabajar de forma individual en un ambiente de trabajo productivo” (Cracogna, 2019, pág. 66).

El contexto histórico en el que nace este modelo de trabajo es determinante, impulsado por la crisis económica mundial y el auge de las tecnologías, hay una facilidad en el trabajo desde

el espacio de coworking, ofreciendo numerosas ventajas a sus usuarios. La principal ventaja es la creación de sinergias entre las personas que hacen parte del espacio de trabajo, pues se ayudan en muchos casos a hacer prosperar los negocios a través de una filosofía de trabajo colaborativo, en la cual, y como afirman en el manifiesto de Circular coworking de Medellín “porque nadie se las sabe todas, pero todos sabemos algo y ¡entre todos sabemos mucho!” (Restrepo, 2020, pág. 2), y en esa práctica de generar conexiones y alianzas estratégicas, la comunicación es un factor primordial, infaltable.

Muchas personas que han migrado del modelo de trabajo en una empresa convencional, de una oficina, a un espacio de coworking se han visto enfrentadas a unas dinámicas de comunicación totalmente diferentes, en donde no hay jefes, ni jerarquías, ni manuales con límites, en cambio se basa en el bienestar de la comunidad, buscando una libre expresión de la personalidad y de las ideas y que quizás, esta libertad y flexibilidad en la comunicación, a la larga, ha generado una mejora en las habilidades comunicativas de quienes han vivido el cambio de un modelo de trabajo al otro.

Por otro lado, en la actualidad, el teletrabajo es cada vez más frecuente gracias a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que han permitido una evolución en la forma en que los individuos interactúan con el entorno, posibilitando la comunicación de forma inmediata con personas que se encuentran en cualquier parte del mundo. De manera que la comodidad y facilidad que la tecnología proporciona en la vida cotidiana permite a los individuos poder realizar sus actividades diarias y cumplir con sus responsabilidades adquiridas.

Como indica Martínez (2007) el *home office* es el resultado de la integración eficiente de las TIC dentro de las organizaciones, lo cual ha permitido que el trabajo pueda desempeñarse

en cualquier lugar permitiendo al empleado mayor flexibilidad en el desarrollo de sus actividades.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 Marco histórico: antecedentes

Así como las modalidades de trabajo cambian, las relaciones entre las personas y las formas de comunicarse dentro del trabajo también se transforman.

Anteriormente, las oficinas eran lugares “opresivos” frente a la mirada actual, pues lo que marcaba las premisas de hace unas décadas era trabajar y producir lejos de las distracciones, cumpliendo estrictamente los horarios y obedeciendo al superior sin cuestionar ni hacer comentarios, en donde la comunicación con otros compañeros de trabajo fuera del tiempo permitido era causa de amonestaciones.

La evolución de los espacios de trabajo, de los edificios administrativos, de las oficinas y de las profesiones mismas, ha avanzado en distintas direcciones, como lo describe el proyecto de investigación *Evolución de los lugares de trabajo. De la oficina tradicional a los nuevos espacios de coworking* “el desarrollo y la transformación de los espacios de trabajo, se debe en parte a la evolución del trabajo en sí mismo en relación con una determinada situación política y social como al avance tecnológico” (Cracogna, 2019, pág. 15), es decir, que, según el país o la ciudad, sus necesidades y su contexto social, político, económico y tecnológico, esta evolución se ha dado con mayor o menor velocidad.

Es importante mencionar, además, que gracias a la aparición de las primeras tareas administrativas es que se ve necesario contar con un lugar para cumplirlas, un espacio que permitiera su correcto desarrollo. Dichas tareas están incluidas en el denominado

sector terciario³, que está constituido por todas las actividades económicas que tienen como propósito la producción de los servicios que demanda la población, en otras palabras, es el sector de los servicios.

Actualmente, en las economías más desarrolladas, la mayor parte de la población se dedica al sector de servicios, lo que significa que un gran número de esas personas ocupan día a día un puesto de trabajo, normalmente, en oficinas. La oficina se convierte entonces en un lugar en el que se invierte una gran cantidad de tiempo, por lo que debe contar con unas condiciones dignas y de calidad en todos los aspectos y, aunque esto pueda parecer un poco obvio, no siempre fue de esta manera, además, esa atribución de dignidad y de calidad no solo aplica a temas físicos del espacio, sino que abarca también las formas en que se desarrolla la comunicación, las relaciones entre las personas dentro del mismo y los métodos de vinculación laboral en términos jurídicos.

No obstante, las formas de trabajar en la oficina y el uso que se le da al espacio de trabajo han cambiado significativamente en los últimos años, de acuerdo con la revista *RRHH Digital*

En los años ochenta y noventa, el 40% de las oficinas era ocupado por puestos de trabajo en cubículos cerrados, destinando muy poco espacio para las áreas de trabajo en equipo, reuniones, espacios informales, *work* cafés, etc. Los espacios colaborativos sólo representaban entonces el 20% de la oficina o menos.

³ Se refiere a todas las actividades, que no producen mercancías o bienes tangibles, pero que son necesarias para el normal funcionamiento de la economía. Entre estas actividades está el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, las actividades del Gobierno, entre otras. Aunque este sector se considera no productivo, porque no produce bienes tangibles, sí contribuyen a la generación de empleo y a la formación del producto e ingresos nacionales (Universidad de Caldas, 2011, pág. 28).

A principios del 2000, las áreas colaborativas y de reunión seguían ocupando prácticamente ese 20% del espacio, pero ya los puestos de trabajo individuales en área abierta ocupaban el 65% del espacio; además a los cubículos cerrados. En 2020, el 60% del espacio será colaborativo. El número de despachos disminuye también drásticamente; mientras a finales del siglo XX ocupaban el 30% de la oficina; a comienzos del 2000 sólo representaban el 15% de la oficina, y la tendencia es que van desapareciendo. Las zonas de interacción son los espacios que más se están demandando en los diseños de las oficinas actuales, y su protagonismo va en aumento (RRHH Digital., 2019, pág. 18).

Teniendo en cuenta las cifras anteriores y debido al contexto actual, la sociedad ha tenido que ir transformándose según sus necesidades en el ámbito laboral, profesional, empresarial, de innovación y, por supuesto, de comunicación.

El *coworking* nace entonces de ese proceso evolutivo en donde la innovación, el desarrollo humano, la potenciación de capacidades y la relación estratégica con el otro se entremezclan. Es un concepto que se viene utilizando desde hace décadas en otras partes del mundo, en donde ya se encuentra bastante asentado, mientras que, en el contexto colombiano, lleva alrededor de siete años irrumpiendo en el espacio laboral actual como una nueva alternativa para facilitar las dinámicas de trabajo que hoy por hoy se están desarrollando.

A pesar de que el término *coworking* nace a finales del siglo XX, según la revista *Coworking* España, la palabra apareció por primera vez en el año 1628, haciendo referencia al trabajo colaborativo entre Dios y sus ayudantes. Sin embargo, luego de esos textos del siglo XVII no se volvió a tener noción del término *coworking* sino

hasta 1995, cuando se funda la C-Base en Berlín, uno de los primeros *hackerspaces*⁴ del mundo, que son básicamente lugares físicos donde las personas trabajan y se conocen (Pérez, 2014). Este es uno de los antecedentes más importante de los espacios de *coworking*.

Posteriormente, en 1999, la palabra *coworking* se materializó debido a que Bernie Dekoven⁵ utilizó el término para describir el trabajo colaborativo a través de ordenadores, lo que influyó en que unos meses después se abriera en Nueva York el primer espacio de *coworking*, 42 West 24, una oficina que actualmente continúa ofreciendo sus servicios.

Así pues, se atribuye a Estados Unidos el mérito de los espacios de *coworking*. Sin embargo, en Europa también estaban surgiendo estos nuevos modelos de trabajo en países como Alemania y Austria.

Solo fue hasta 2005 que abrió el primer *coworking* oficial. Este hecho tuvo lugar en la ciudad de San Francisco, gracias al programador Brad Neuberg⁶, quien creó una

⁴ Los hackerspaces surgieron como lugares físicos en los que se reúne gente con intereses comunes, casi siempre afines a la tecnología, la ciencia, la informática y el arte digital, aunque tampoco están cerrados a otros tipos de expresiones. Básicamente, son comunidades abiertas en las que se comparten recursos y conocimiento para la construcción de redes de proyectos colaborativos. Los hackerspaces son habitados por hackers, inventores y gente con ganas de aprender bajo un mismo techo, dando nacimiento a muchas ideas y son semilleros de cientos de invenciones. Se organizan talleres, charlas y mesas de trabajo, así como algunas reuniones más animadas como *jam sessions*. Además, se dispone de muchísimo material para laborar. Una de las cosas que distingue a los hackerspaces es que siempre encontrarás cosas para modificar o construir. Las herramientas -desde libros y manuales hasta artefactos y cables- son parte central del concepto (Flores, P., 2011).

⁵ Bernie Dekoven de nacionalidad americana (octubre 15, 1941 – Marzo 24, 2018), fue un profesional multidisciplinario: escritor, teórico, humorista, pero sobre todo que dedicó gran parte de su vida al mundo virtual del diseño de videojuegos. DeKoven, es el padre de los espacios de trabajo compartido, fue quien utilizó por primera vez este término en 1999 al realizar labores colaborativas apoyadas por computadoras y las nuevas tecnologías de la época. (Revista entrepreneur, 2016).

⁶ Brad Neuberg es un estadounidense, ingeniero de software de aprendizaje automático, con un enfoque en el aprendizaje profundo. Ha sido ingeniero de software en compañías como Google & Dropbox, startups y el mundo del código abierto. Brad Neuberg¹⁴ creó un espacio de coworking en San Francisco llamado *Hat Factory*, un *loft* donde trabajaban tres autónomos. Más tarde, el mismo Neuberg creó *Citizen Space*, que en los hechos fue realmente el primer espacio de coworking en Estados Unidos (coding in paradise., 2018)

especie de cooperativa sin fines de lucro, en la que se ofrecía un espacio con ocho mesas dos días a la semana, wifi gratuito, almuerzos compartidos, descansos para meditación, masajes y paseos en bicicleta, este primer espacio de *coworking*, de acuerdo con la Revista G7 fue el *San Francisco Coworking Space*, un lugar donde funcionaba un colectivo feminista que abrió las puertas a la idea de trabajar en comunidad. Luego este sitio cerró y se pasaron a un lugar más grande llamado *Hat Factory*, el primer espacio a tiempo completo denominado *coworking space*, pero el que finalmente quedó en la historia como el primer *Coworking* fue *Citizen Space* (Angel, 2018).

En el año 2007 (figura 1) el término *coworking* se convirtió en una tendencia en la base de datos de Google y para 2016, (figura 2) según la revista digital *Entrepreneurs* (2016) catalogó al “*coworking* como un concepto sólido y comprobado, que muestra su utilidad con beneficios tangibles en temas económicos, administrativos y comerciales” (pág. 16), pues para ese año ya existían en el mundo más de cuatro mil espacios de trabajo compartido y más de ciento cincuenta mil usuarios activos, posicionándose el *coworking* como “alternativa viable para todo aquel que comienza o ya está inmerso en el mundo del emprendimiento” (Revista entrepreneur, 2016, pág. 16)



Figura 1, Búsqueda palabra *coworking* año 2007. Fuente: Google trends

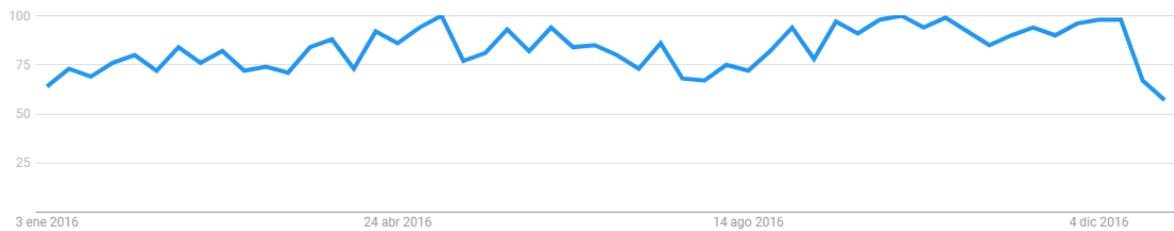


Figura 2, Búsqueda coworking año 2016. Fuente Google trends

Así pues, este modelo de *coworking* se ha convertido en un ecosistema de trabajo que está revolucionando la manera en la que los diferentes profesionales llevan a cabo su labor, ya que se fundamenta en compartir un nuevo espacio sin que cada uno pierda su independencia, en donde la esencia y la base de su funcionamiento es la comunicación y la relación con el otro, entonces cobran una gran importancia acciones como hablar, compartir, conectar, proponer, unir y ayudar.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, es que el *coworking* ha sido calificado como un modelo que funciona bien, pues permite a las personas desarrollarse en comunidad, compartiendo, interactuando y creando cosas en conjunto que quizás no serían posibles de forma individual o en un modelo de trabajo tradicional.

Mientras el modelo de *coworking* ha venido tomando fuerza, otro modelo de trabajo ha ido ganando popularidad entre la comunidad de emprendedores, directivos o gerentes de una organización, se trata del *home office* y el teletrabajo que se define, en palabras de Baruch (2001), como un método alternativo de trabajo el cual surge de la mejora en las tecnologías y su uso dentro de las organizaciones. Este término también es explicado en el *Telework Enhancement Act of 2010* en la sección 2

apartado 6501, emitido por el gobierno de los Estados Unidos de América como “un acuerdo laboral en el cual el empleado realiza sus actividades oficiales asignadas desde casa o cualquier otro sitio laboral que sea geográficamente conveniente a la residencia del empleado”. (2010)

La evolución y la aceptación del *home office* dentro de las empresas ha ido en aumento con el tiempo. Aquí se toma como referencia el estudio realizado por Daven Port y Pearson (1998) a 100 empresas de las *Fortune 500*⁷, en el cual solo el 30% de estas empresas contemplaban el modelo de *home office* como una alternativa de trabajo, siendo únicamente el 10% de sus empleados quienes trabajaban vía remota. Actualmente, los números son muy diferentes, pues el modelo de trabajo a distancia se ha convertido en una opción laboral relevante, ya que a nivel mundial existe un 56% de empresas que permiten el *home office*, existiendo empresas totalmente remotas o empresas híbridas que combinan el trabajo en la oficina con el trabajo remoto (Global State of Remote Work, 2018).

Así mismo, el 68% de los empleados en la actualidad trabajan en alguna modalidad de *home office*, ya sea una vez al mes o de forma permanente.

De acuerdo con un estudio realizado por la Universidad de Salamanca (2019)

el *home office* permite ampliar las relaciones sociales a través de la apertura de la comunicación y reduciendo las distancias entre los individuos. Estas relaciones sociales representan un recurso valioso para la organización, debido a que se encuentran directamente conectadas con el desempeño de la organización, permitiendo reducir costes de transacción y coordinación,

⁷ *Fortune 500*, es una lista anual publicada por la revista *Fortune* que enlista a las 500 empresas más grandes de Estados Unidos basándose en las ganancias obtenidas durante el año fiscal correspondiente.

alcanzar objetivos en común, y desarrollar la confianza y comunicación y, con ello, una mejor transmisión de conocimiento entre los empleados (pág.7).

De acuerdo con lo anterior, se podría decir que el *home office* parece ser una buena herramienta que permite obtener un mayor rendimiento de los empleados, generando una mayor confianza y mejor comunicación dentro de la organización.

5.2 Marco teórico

Con el fin de orientar la elaboración de este trabajo, se propondrán a continuación una serie de conceptos teóricos, los cuales constituirán el fundamento para llevar a cabo la investigación y análisis planteados anteriormente, así como también, el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Esta investigación toma como objeto central comprender los procesos de optimización de las habilidades comunicativas en miembros del espacio “Circular La Casa Redonda” de Medellín mediante la migración del modelo de trabajo tradicional al *coworking* y al *home office* característicos de la cuarta revolución industrial. Para esto, es esencial explicar qué son las organizaciones y por qué surgen estos nuevos modelos.

En cada organización convergen una serie de factores estructurales, culturales y operativos que constituyen el ser y actuar de la empresa, Schlemenson (1998) las define como “aquellas unidades operativas semi autónomas, (...) que configuran un grupo humano complejo —que actúa dentro de un contexto temporal-espacial concreto— artificial y deliberadamente constituido para la realización de fines y necesidades específicas” (pág. 17).

Existen diversos tipos de modelos de organización, pues, no todas las organizaciones se configuran de la misma forma, siendo unas más tradicionales y otras más innovadoras. A través de esos modelos, cada organización define su marco de trabajo, dependiendo de su contexto, entonces, las acciones de toma de decisiones, planes de comunicación, función de los roles, las tareas, los recursos, etc., se definen de acuerdo con las necesidades específicas que tengan, adaptándose al entorno en el que operan.

Cuando se analiza el ámbito organizacional, se hace presente la idea de una empresa ya constituida y estructurada bajo conceptos tradicionales de funciones verticales y jerárquicas,

sin embargo, desde finales del siglo XX y lo que va del siglo XXI, con la llegada del nuevo paradigma de la información, las conocidas Tics y la industria 4.0, han comenzado a dejar, según Magris y Porta (2016), obsoletos a los viejos modelos de organización, dando lugar a nuevas prácticas de trabajo y nuevos horizontes.

De manera que el mundo organizacional se ha ido adaptando, poco a poco, a estos cambios, llevando al entorno laboral con una mayor flexibilidad, con esquemas más horizontales y abiertos a la creatividad, en donde la incorporación de nuevas tecnologías es un factor fundamental.

Inevitablemente, todos estos cambios implican una transformación en las relaciones laborales, en los espacios físicos y en las dinámicas comunicativas en el lugar de trabajo. En este contexto es que surge el *coworking*, como un modelo innovador de organización que se adapta a las necesidades actuales y que busca ser, en palabras de Neuberg (2018) un espacio donde se pueda trabajar de forma independiente, pero en comunidad, en donde la dinámica busca el enriquecimiento entre quienes forman parte del espacio, ayudándose mutuamente, mientras aprenden unos de otros, para lo cual, la comunicación y la interacción con el otro son elementos fundamentales.

En este mismo sentido el *home office* y el teletrabajo comienzan a hacer su aparición, no solo en las grandes organizaciones como alternativa de trabajo para los empleados, sino también como la opción principal para quienes son independientes, siendo estas personas quienes acuden a espacios diferentes a la oficina para desempeñar sus labores profesionales, valiéndose de los beneficios que ofrecen las nuevas tecnologías para la comunicación y la información.

Aquí es importante mencionar la influencia de la cuarta revolución industrial sobre la transformación de los modelos de trabajo.

La cuarta revolución industrial, no se define por un conjunto de tecnologías emergentes en sí mismas, sino por la transición hacia nuevos sistemas que están contruidos sobre la infraestructura de la revolución digital (anterior). Hay tres razones por las que las transformaciones actuales no representan una prolongación de la tercera revolución industrial, sino la llegada de una distinta: la velocidad, el alcance y el impacto en los sistemas. La velocidad de los avances actuales no tiene precedentes en la historia... Y está interfiriendo en casi todas las industrias de todos los países (Perasso, 2016, pág. 03).

De acuerdo con el periódico La República, con la llegada de las tecnologías disruptivas se enmarca la transformación de los procesos y su automatización, impactando en todos los niveles de una empresa, llevándolas a replantearse nuevas modalidades de trabajo y las formas en que operan (2019). Así pues, ha habido un auge por encontrar nuevos espacios de trabajo en torno a las transformaciones que trae consigo la industria 4.0, en la cual hay mayor consciencia por la calidad de vida del trabajador, pues según un estudio realizado por la empresa estadounidense de análisis y encuestas de opinión pública, Gallup, se afirma que solo el 15% de las personas son felices en sus trabajos (2020), condición que recae directamente sobre los niveles de compromiso, motivación y productividad.

Por otro lado, en esta investigación se aborda la transformación en las dinámicas comunicativas y de relación con el otro a partir de un cambio en el espacio de trabajo, yendo de la organización tradicional al modelo de *coworking* y el *home office*, por ello es importante profundizar sobre la estructura del espacio.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, los autores Edmond y Picard (1992) afirman que “el análisis de la interacción social como proceso de comunicación nos ha mostrado que en él interviene el contexto en el que se inscribe” (pág.21).

El contexto del que se hace mención, no se refiere únicamente al entorno de la interacción, sino que fundamentalmente es un campo social, en el cual se aportan códigos necesarios e indispensables para la comunicación, al mismo tiempo que se imponen normas y reglas de conducta.

De esta manera, es válido considerar que las relaciones entre el espacio y la comunicación pueden ser entendidas, a los ojos de Magris y Porta (2016), desde dos ángulos: la distancia interpersonal y la disposición espacial. Las autoras coinciden en que la primera se deriva de normas sociales y que está en función de la distancia psicológica y social que se establece entre las personas presentes, influenciada por un cierto número de factores, como: características de identidad (sexo, edad), grado de simpatía, características físicas (alto, gordo), estatus social de los interactuantes, entre otros.

Por otro lado, indican que la segunda, es decir, la disposición espacial, influye de igual manera en la comunicación. De modo que, en una posición circular, se dan más relaciones socioemocionales que en una lineal.

En este sentido y teniendo en cuenta lo aportado por Magris y Porta (2016) la estructura del espacio puede facilitar o entorpecer los procesos de comunicación, por ejemplo, la accesibilidad visual, que desempeña un rol primordial en este proceso, es decir, si las personas se encuentran ubicadas en círculo, la comunicación va a ser mayor a que si se encuentran ubicadas en línea recta, de forma que el espacio se convierte en un factor importante de la interacción, lo que influye directamente en la forma cómo se dan las dinámicas comunicativas.

Para hablar sobre dinámicas comunicativas, es necesario conversar primero sobre qué son las dinámicas sociales, que de acuerdo con Álvarez y Casas (2016).

deben entenderse en dos sentidos: uno, como un conjunto de disciplinas que se encarga del estudio de la sociedad a través del tiempo y a la luz de la situación actual, y dos, como un conjunto de creaciones materiales y espirituales que los hombres han realizado a lo largo de su actividad histórico-social (pág. 145).

A lo largo de la historia de la humanidad, el hombre ha estado en un proceso de permanente transformación, buscando aprovechar la naturaleza y agruparse en sociedad, en palabras de Méndez (1984) este proceso debe ser explicado en su función dinámica, lo que “significa desarrollo y evolución de la sociedad. El paso de la sociedad de formas primitivas a formas desarrolladas. Movimiento de los miembros de la sociedad en la producción, la ciencia, el arte y la lucha de las distintas clases sociales” (pág. 14).

De acuerdo con lo anterior, es posible afirmar que las dinámicas sociales son un concepto interdisciplinario, porque al estar relacionado con las actividades humanas desarrolladas a través de la historia, desea conocer la evolución de la sociedad, de la economía, la política, la religión, las ideologías, la cultura y la comunicación.

Entonces pues, a partir de las dinámicas sociales podemos entender las dinámicas comunicativas como el conjunto de códigos y símbolos que resultan de la interacción con el otro y que, además, están permeados por la estructura del espacio y sus implicaciones, así mismo, se encuentran en una transformación permanente, la cual depende de todos los elementos que marcan tácitamente el cambio en el mundo en general y, por ende, en el contexto en el que se dan las dinámicas.

Dentro de lo que busca esta investigación, abordaremos el concepto de comunicación organizacional como la interacción social dentro del espacio laboral.

Así entonces, desde la posición de Goldhaber (1994) se define la comunicación organizacional como un “proceso dinámico por medio del cual las organizaciones se relacionan con su ambiente y del mismo modo, en el cual las sub-partes de la organización se conectan entre sí y forman una red integral que fortalece el actuar corporativo” (pág. 23).

En el mismo sentido, el autor menciona tres puntos esenciales respecto a la comunicación dentro del espacio laboral, uno de ellos es comprender que ésta surge en un sistema complejo que se ve afectado y que, al mismo tiempo, es afectador del medio que le rodea. Por otro lado, este proceso de comunicación implica personas, sentimientos, actitudes, relaciones y habilidades y, finalmente, esto involucra la existencia de mensajes, el flujo, el propósito, la dirección y el medio que se usa para su intercambio.

De este modo, es preciso decir que la comunicación es soporte de la cultura organizacional, dado que abarca la esencia del ser de la organización, pues como menciona Castelblanco y Bonilla (2010) “tanto el individuo como la empresa necesitan organizarse y comunicarse para determinar una relación fluida y cercana que facilite los procesos internos en pro del bienestar productivo y relacional de la organización” (pág. 19).

La comunicación, atraviesa transversalmente a la organización y se constituye como el proceso que va vertebrando la totalidad de la vida organizacional, como lo describe Capriotti (2009) “todo lo que la organización hace adopta una dimensión comunicativa, transmitiendo información sobre sí misma y sobre su Identidad Corporativa” (pág. 28).

El autor, indica también que la conducta corporativa conforma la actividad y el comportamiento del día a día, por lo que todas las acciones cotidianas de la organización están vinculadas al saber hacer y constituye lo que la entidad hace o deja de hacer. Además, Capriotti (2009) hace una distinción entre la conducta interna y la externa, explicando que la primera designa las pautas de comportamiento cotidianas que la organización (como sujeto)

tiene hacia sus miembros, es decir “puertas adentro”; y la conducta externa está relacionada con todo el comportamiento de la organización hacia sus públicos, “hacia afuera”.

5.3 Marco Conceptual

Las habilidades comunicativas son imprescindibles para la generación de relaciones humanas exitosas, pero la comunicación es un proceso complejo, según el texto Comunicación educativa este implica un “carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre” (Mitrany, 1999, pág. 80), representando, de acuerdo con Fariñas (2005) “una forma de interacción humana y no puede verse al margen de la actividad del hombre” (pág. 88) y, en palabras de Sánchez (2005) que está condicionada por el lugar que ocupa el hombre dentro del sistema de las relaciones sociales y, es a la vez, resultado y condición del proceso de producción (pág. 32).

Para abordar la conversación sobre la transformación de las dinámicas comunicativas en el cambio de una empresa tradicional al espacio de *coworking* y el *home office* y cómo esto favorece a las habilidades comunicativas, es necesario hablar primero sobre las dinámicas sociales, que en palabras de Max Weber (1987) es simplemente la acción social, la cual, según el autor es “humana una conducta (bien consista en un hacer externo o interno, ya en un omitir o permitir) siempre que el sujeto o los sujetos de la acción enlacen a ella un sentido subjetivo” (pág. 118) , es decir que la característica fundamental de la acción es, pues, el sentido dado a ella por el sujeto, por lo que, entre otras formas posibles de acción, la social, dice Weber (1987) “es una acción donde el sentido mentado por su sujeto o sujetos está referido a la conducta de otros, orientándose por ésta en su desarrollo” (pág. 118)

Teniendo en cuenta lo anterior, es posible decir, en palabras más simples, que las dinámicas sociales tienen que ver con las acciones humanas y el sentido que se les atribuye a dichas acciones. Las dinámicas sociales responden a estímulos y condicionan el quehacer del

individuo, pero estas se transforman a través de la interacción con el otro y debido a que están sujetas a la historia y su evolución, están enmarcadas en un cambio permanente.

De las dinámicas sociales resulta la interacción social, que es definida por Marc y Picard (1992) como:

La idea de una acción mutua en reciprocidad, que aplicada a las relaciones humanas es cuando una unidad de acción producida por un sujeto A actúa como estímulo de una unidad de respuesta en otro sujeto, B, y viceversa. La expresión viceversa remite a la noción de *feedback*, término que viene de la cibernética y que designa un proceso circular (formado por bucles de retroacción) donde la respuesta de B se convierte a su vez en un estímulo para A. Es la reciprocidad, la conducta en retorno, lo que confiere a las conductas, a la consideración del otro, su carácter de interacción (pág. 14)

La interacción social habla entonces sobre los individuos y cómo estos influyen mutuamente y adaptan su comportamiento frente a los otros, además, sobre cómo dentro de las dinámicas sociales cada individuo va formando su identidad específica en la interacción con los otros miembros del campo social en el que convive.

Así pues y según todo lo anterior, en el espacio de trabajo también se producen interacciones sociales que van dando paso a las dinámicas comunicativas que rigen dicho contexto y que según él permiten o no cierta libertad en las acciones de los individuos, influyendo de diversas maneras en sus habilidades comunicativas y para relacionarse con los otros.

Habilidad significa, de acuerdo con la Real Academia Española “la capacidad y disposición para hacer algo. La gracia y destreza en ejecutar algo que sirve a la persona, como bailar, montar a caballo, etc.” (Diccionario de la lengua española, 2020). Lo que

significa que una habilidad es una cualidad positiva que favorece o facilita la interacción de la persona con otras personas y, en general, con el medio que lo rodea. Así pues, poseer habilidades para comunicarse y, más aún, desarrollarlas, establece un elemento fundamental de adaptación social, ya que contribuye a un mejoramiento en la vida de relación del hombre, dando calidad a las diferentes actividades que realice en los distintos ámbitos, como el profesional.

El desarrollo de las habilidades comunicativas está relacionado directamente al entorno en el que se desempeña el sujeto y a las dinámicas e interacciones sociales en las que está sumergido.

Gracias a los cambios en los modelos de desarrollo de los países, a las nuevas formas de producción, a la revolución digital y, por supuesto, a la globalización, se ha generado un proceso de transformación en prácticamente todos los aspectos de la vida, tanto en las actividades económicas, como en las relaciones laborales, las formas y las habilidades de comunicación dentro de un ecosistema de trabajo, en donde las dinámicas comunicativas son para Retola (2005) “objeto de transformación y en transformación, siendo el hombre capaz de encontrar y crear nuevos sentidos valiosos para la conformación de nuevos escenarios. Y además que estos sentidos se producen en autonomía, es decir, en interacción con otros” (pág. 20).

Teniendo en cuenta lo dicho por Retola y recordando el sentido de esta investigación, se encuentra entonces que los nuevos escenarios que se están conformando dentro de los ecosistemas de trabajo son los espacios de *coworking* y el *home office*. Según el texto *El coworking: la comunicación en la construcción de la identidad*,

La comunicación es imprescindible a toda organización humana, pero especialmente en este nuevo modelo de organización, pues ésta constituye su

esencia y su rasgo diferenciador, ya que el *coworking* es más que una oficina compartida por distintas personas, es un espacio que constituye una comunidad, un lugar de colaboración que se construye gracias a la comunicación (Magris & Porta, 2016, pág. 10).

Las dinámicas comunicativas dentro de los espacios de *coworking* buscan entonces promover la construcción de estrategias colectivas para la creación y la innovación, un proceso que permite que se descubran y se desarrollen capacidades, habilidades, actitudes y aptitudes que al ser expresadas construyen nuevos sentidos que dan fundamento a una transformación positiva en el sujeto que paso de la empresa tradicional al modelo de *coworking*.

Por otro lado, desde la nueva realidad global sobre la transformación de los modelos organizacionales y laborales asociados al uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC), el teletrabajo y el *home office* se han convertido, según el libro del teletrabajo en Iberoamérica, en el reflejo de la innovación en los modelos de trabajo, comprometidos, además, con aumentar la productividad e impulsar el desarrollo humano (Segura, Bolarov, Pino, Salazar , & Molano, 2013, pág. 4). Así pues, ante la rapidez de las innovaciones tecnológicas y todos los cambios enfrentados en el marco de la cuarta revolución industrial, es importante desarrollar y poner en práctica nuevas opciones de trabajo más flexibles, adaptadas a la evolución de la sociedad actual y de las nuevas generaciones, en donde se busca mayor convivencia en el trabajo con un entorno familiar y que impulse a las motivaciones personales.

5.4 Marco legal

La normatividad que rige los modelos de trabajo en Colombia se puede contemplar desde diferentes leyes, reformas y acuerdos, por ejemplo, el Código sustantivo del trabajo, que es un conjunto de procedimientos legales, los cuales reglamentan las relaciones entre el trabajador y el empleador, con el objetivo de equilibrar el acuerdo laboral, estableciendo las normas de contratación, salario y modalidades, derechos y deberes de ambas partes, prestaciones sociales, entre otros.

Por su parte, el modelo de trabajo *coworking* aún no cuenta con una reglamentación propiamente dicha, pues este modelo se ha ido introduciendo en el país poco a poco debido al contexto y las necesidades actuales, de acuerdo con María Fernanda Martínez (2021), directora comercial de Circular *Coworking*, esta falta de reglamentación es lo que ha generado complicaciones en las medidas a tomar durante la pandemia por el covid-19, pues los *coworkings* operan bajo la actividad económica de inmobiliaria ya que hasta ahora ha sido la mejor clasificación que ha encontrado el gobierno para sus operaciones.

A su vez, el teletrabajo se reglamenta en Colombia desde el 2008 bajo la ley 1221, siendo uno de los primeros países en Latinoamérica en reconocer legalmente esta modalidad de trabajo. Además, en 2012 se creó el decreto 884, por medio del cual se especifican las condiciones laborales que rigen el teletrabajo, las relaciones entre empleadores y teletrabajadores, las obligaciones según la entidad (pública o privada), etc. Ese mismo año salió la resolución 2886, la cual define las entidades que hacen parte de la Red de Fomento del Teletrabajo y las obligaciones que les compete (Ministerio de trabajo, Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones, 2013)

5.5 Marco praxeológico

Esta investigación se enmarca también desde el enfoque praxeológico, pues es el eje central del modelo pedagógico de la institución con la cual se está construyendo este proyecto, UNIMINUTO, en donde se concibe la praxeología, visto desde Juliao (2011), como “un proceso de investigación-acción capaz de articular la experiencia vivida, la acción y el pensamiento, el saber ser, saber vivir, saber decir y saber hacer colectivo de los actores, la experiencia reflexionada, la consciencia de clase y la creación colectiva” (pág.13).

Es decir que este enfoque praxeológico constituye una reflexión crítica sobre el quehacer y la experiencia como validadores de la teoría, de manera que a través de la investigación-acción “se fortalezca la posibilidad del aprendizaje significativo y socialmente pertinente” (Juliao, 2011, pág. 13), en palabras de Herrera (2010) “construye saberes a la luz del análisis de la práctica pensada, reflexionada, y no producto de la improvisación o del azar” (pág.71) con el fin de dejarle a la sociedad aportes valiosos acerca del objeto de estudio, y en este caso, a la comunicación social y el periodismo.

Así pues, según lo anterior, es pertinente decir que esta investigación se está realizando con el fin de generar un impacto en la forma en que se conciben las dinámicas comunicativas dentro del espacio de trabajo, específicamente en la manera en que estas pueden ser transformadas y transformadoras en las personas que han experimentado el cambio en su espacio de trabajo, migrando de una empresa u oficina tradicional al nuevo modelo de *coworking* y de *home office*.

A su vez, se pretende poner en consideración la diferencia de las dinámicas comunicacionales entre la empresa tradicional, el espacio de *coworking* y el modelo de *home office*, indagando si en estos dos últimos hay un mejor ambiente de trabajo, lo que puede

resultar en una mejora de las habilidades comunicativas y de las relaciones laborales, facilitando la creatividad, la productividad y el éxito.

Este fenómeno del modelo de *coworking*, de acuerdo con Lange (2011) establece que estos espacios demuestran un enfoque colectivo y conectado, el cual se sostiene en la idea de libertad en un espacio físico, como lo es el espacio de trabajo. Pero con el pasar de los años y las transformaciones sociales cada vez más rápidas, estos espacios también han ido evolucionando, incorporando nuevas dimensiones, por ejemplo, algunos mezclan el trabajo con otras necesidades tales como el ocio, la recreación, el deporte, el descanso o la formación profesional, lo cual se ve reflejado en la arquitectura, el diseño, las actividades y el día a día dentro de la organización.

La esencia de esta nueva forma de organización se encuentra en el ideal de comunidad, en el formar parte de algo, y es ahí cuando este modelo se torna en un fenómeno social colectivo, en el que se comparten valores, experiencias, objetivos, y la creación de un clima distendido y amigable. Rompiendo, de esta manera, con los esquemas tradicionales del trabajo, planteándose, como lo define Butcher (2015) “la anti-organización, un espacio no convencional donde los límites entre lo individual y lo grupal llegan a difuminarse” (pág. 94).

La transformación de las dinámicas comunicativas que se generan con el cambio de la organización tradicional a este modelo ha generado además una economía colaborativa, que consiste, esencialmente, en promover el consumo sustentable y colaborativo de servicios y equipamiento, compartiendo un mismo espacio, reduciendo costos. Un modelo que surge como consecuencia del avance tecnológico, las presiones económicas actuales y el imperativo humano por la simplicidad.

De modo que es gracias a las dinámicas de la comunidad dentro del *coworking* que emerge su valor diferencial para esta investigación, en donde en la interacción con los otros surge una

complementariedad y colaboración, antes que la competencia, lo que finalmente desencadena en una mejora de las habilidades comunicativas y en la capacidad de relacionarse con los demás, elementos importantes en el mundo laboral actual.

Así mismo, el *home office* requiere de una estructura organizacional flexible (Martínez Sánchez, 2007), en donde se permita a los empleados tomar decisiones y tener mayor autonomía sobre su tiempo, esta autonomía sugiere también una transformación en las personas, pues exige auto disciplinada, proactividad, gestión de actividades y ejecución de tareas de manera incluso mucho más riguroso que en la oficina misma.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

La presente investigación tiene un enfoque de tipo cualitativo, ya que tiene como finalidad comprender la transformación de las dinámicas comunicativas a partir de la influencia de un entorno de trabajo determinado y la capacidad de las personas de mejorar sus habilidades de comunicación y de relaciones laborales según la influencia del entorno. Por otra parte, este proyecto se adhiere al diseño no experimental y será un estudio de tipo comprensivo.

La investigación no experimental, de acuerdo con Sampieri, Fernández y Baptista (2004) podría “definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (pág.214), sino que este tipo de investigación se centra en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y eso es justo lo que se hará en este proyecto, observar al sujeto de la investigación en su ambiente natural, sin intervenir en él o manipularlo.

Esta investigación en particular busca identificar, describir y analizar, a partir de la observación, la transformación dada en las dinámicas comunicativas de un cambio ya vivido por un grupo de personas, de manera que nos apegamos a lo que dice el capítulo 7 del libro *Metodología de la investigación*

En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no es posible manipularlas; el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, ni puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2004, pág. 214).

6.1 Tipo de metodología – Justificación

Este proyecto de investigación se realizará bajo la metodología del enfoque cualitativo, pues este se basa, según el libro *Metodología de la investigación* en un proceso de recolección de datos que no requiere una medición numérica, es decir, que los métodos propios de este enfoque son las observaciones y descripciones (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2004, pág. 214), por lo cual es la metodología que mejor se adapta la necesidad y temática de este trabajo.

Además, esta metodología es flexible y se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría, con el propósito de reconstruir la realidad tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2004, pág. 214), en este caso las personas que han vivido el cambio de un espacio de trabajo tradicional al nuevo modelo de trabajo de *coworking* y *home office*.

6.2 Estrategia metodológica: enfoque, tipo, diseño, alcance, estrategia

El presente trabajo de investigación se realizará desde un enfoque cualitativo, pretendiendo, a diferencia del enfoque cuantitativo, en comprender un fenómeno social, que para este proyecto es identificar y describir un proceso de transformación en las dinámicas comunicativas de un grupo de personas.

Por otro lado, será una investigación de tipo comprensivo, pues busca identificar unos elementos, categorizarlos, describirlos y, finalmente analizarlos, para proporcionar una visión sobre un proceso de transformación comunicacional según la influencia de un contexto. De acuerdo con Sampieri, Fernández y Baptista (2004) este “procedimiento, consiste en ubicar un grupo de personas, situaciones, contextos, fenómenos en un concepto y proporcionar su descripción” (pág.218).

Así mismo, en cuanto al diseño, será no experimental, pues este tipo de investigación se centra en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural y así se hará en este trabajo, se observará un grupo de personas que han cambiado de la oficina tradicional al espacio de *coworking* y al *home office*, siendo este su contexto de trabajo cotidiano, con el fin de identificar cuáles son las dinámicas comunicativas allí y cómo se dan las relaciones laborales, para después describirlas y analizarlas en comparación a cómo eran estas en sus contextos de trabajo anteriores al modelo de *coworking* y de *home office*.

Esta investigación tiene como alcance generar un impacto en la población y en la forma en que son concebidas las dinámicas comunicativas dentro del espacio de trabajo, específicamente en la manera en que estas pueden ser transformadas y transformadoras en las personas que han experimentado el cambio de su espacio de trabajo, migrando de un empresa u oficina tradicional al nuevo modelo de *coworking* y al *home office*. Resolviendo la hipótesis de si en estos últimos, el *coworking* y el *home office*, hay un mejor ambiente de trabajo, lo que puede resultar en una mejora de las habilidades comunicativas y de las relaciones laborales, facilitando la creatividad y el éxito de las personas.

La estrategia para esta investigación se basa en el uso de instrumentos como la observación, la encuesta, entrevistas semiestructurada y el grupo de discusión, que se realizarán con un grupo de personas de Circular *Coworking*, sede La Casa Redonda, personas de nacionalidad colombiana, que han trabajado en una empresa u oficina tradicional, pero que finalmente emigraron al modelo de *coworking* y al *home office*. Lo que se pretende identificar mediante esta muestra son los elementos en común planteados por la población sobre las diferencias de las dinámicas comunicativas entre el modelo tradicional de trabajo, el modelo de *coworking* y el *home office*; describiendo, además, mediante la observación, las dinámicas comunicativas y la manera en que se desarrollan las relaciones laborales dentro del espacio de *coworking*; conociendo su opinión sobre el impacto del entorno laboral en sus habilidades

comunicativas a partir de la encuesta y por último, a través de entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión, analizar cómo ha influido en las habilidades comunicativas y de relaciones laborales el cambio de una empresa tradicional a un espacio de *coworking* y al *home office*.

6.3 Ruta metodológica por objetivos específicos

Objetivo específico	Categorías/variables	Instrumentos de recolección de información
Identificar habilidades comunicativas propias del modelo de trabajo tradicional en miembros del espacio “Circular La Casa redonda” de Medellín	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades comunicativas - Modelo de trabajo tradicional 	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta
Describir las habilidades comunicativas alcanzadas hacia la cuarta revolución industrial a partir del <i>coworking</i> y el <i>home office</i> en miembros del espacio “Circular La Casa redonda” de Medellín	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades comunicativas - Modelo de trabajo <i>coworking</i> - Modelo de trabajo <i>home office</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Observación participante - Grupo de discusión

<p>Analizar el mejoramiento obtenido hacia la cuarta revolución industrial en las habilidades comunicativas desde el <i>coworking</i> y el <i>home office</i> con respecto al modelo de trabajo predecesor por parte de usuarios del espacio “La Casa redonda” de Medellín</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades comunicativas - Modelo de trabajo tradicional - Modelo de trabajo <i>coworking</i> - Modelo de trabajo <i>home office</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista semiestructurada
--	--	---

6.4 Criterios de muestreo: Universo – Población – Muestra

Para esta investigación, el universo son las personas que han cambiado de una oficina tradicional al espacio de *coworking* y al *home office*. Así mismo, la población se delimita en las personas con esta característica en *Circular Coworking*, una red de 5 espacios de *coworking* en la ciudad de Medellín, de esta población se tomará una muestra de 15 personas, mayores de edad, entre hombres y mujeres, quienes han experimentado el cambio de una oficina tradicional al modelo de *coworking* y al *home office* que actualmente llevan un periodo de 6 meses o más en *Circular Coworking* en el barrio Laureles: La Casa Redonda. Este muestreo es no probabilístico por conveniencia.

6.5 Fuentes de información

En esta investigación, se tienen fuentes de información primaria o directas, es decir, aquellas que son más cercanas al evento que se investiga, en este caso las personas que han vivido el cambio en su contexto de trabajo, entre la oficina tradicional, el modelo de *coworking* y el modelo de *home office*.

Por otro lado, también se tienen fuentes de información secundarias y terciarias para este proyecto. Las fuentes secundarias son definidas en el libro Metodologías de la investigación, como compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular, mientras que las terciarias son documentos que abarcan nombres y títulos de revistas y otras publicaciones periódicas, así como nombres de boletines, conferencias y simposios, sitios Web, empresas, asociaciones industriales y de diversos servicios (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2004), pues son útiles para el problema de investigación y necesarias para fundamentar y desarrollar el marco teórico.

7. CAPITULO DE RESULTADOS

Para llevar a cabo el objetivo número uno: identificar habilidades comunicativas propias del modelo de trabajo tradicional en miembros del espacio “Circular La Casa redonda” de Medellín; fue aplicada una encuesta a 20 personas, lo cual permitió conocer lo que piensan sobre si el entorno de trabajo se relaciona con sus habilidades comunicativas. Las variables abordadas fueron de tipo cualitativas y nominales, con el fin de complementar la información cualitativa. Así, fueron medidas: nivel de las habilidades comunicativas, tipo de espacio de trabajo, tipos de habilidades comunicativas, mejora de las habilidades comunicativas y valoración del modelo de trabajo. En esta medida se tuvieron los siguientes hallazgos:

- A la pregunta sobre el nivel de las habilidades, el 100% de las unidades de análisis dijo que sí han mejorado el nivel de sus habilidades comunicativas dentro del entorno de trabajo. (figura 3)

¿Considera usted que puede mejorar el nivel de sus habilidades comunicativas dentro del entorno de trabajo?

20 respuestas

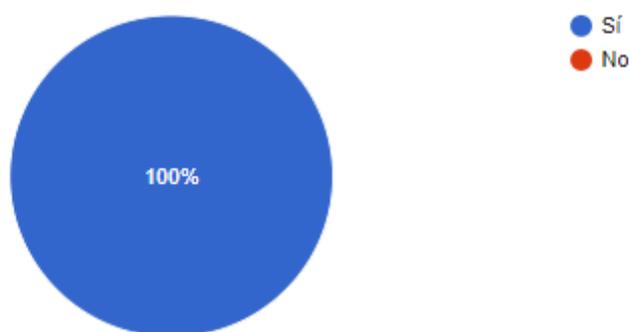


Figura 3. Nivel de habilidades comunicativas. Fuente: elaboración propia

- A la pregunta sobre tipo de espacios de trabajo, el 60% de las personas encuestadas dijo que prefería trabajar en un *coworking*, frente a un 25% y 15% que dijeron que preferían

trabajar en cualquier lugar con internet y en la casa, respectivamente. Además, nadie respondió que prefería trabajar en una oficina tradicional. (figura 4)

¿En qué tipo de espacio prefiere usted trabajar?

20 respuestas

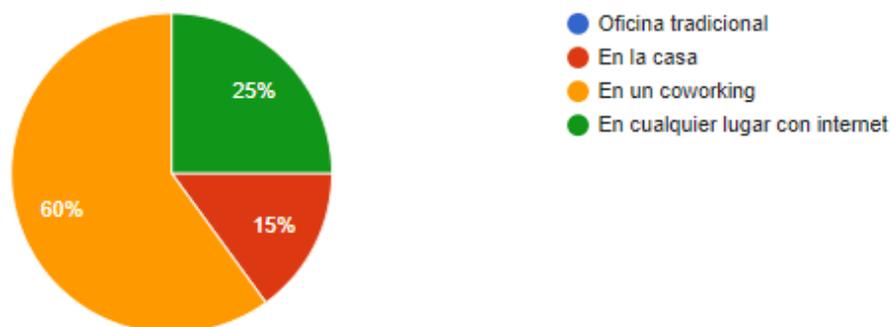


Figura 4. Tipo de espacio de trabajo. Fuente: elaboración propia

- A la pregunta sobre tipos de habilidades comunicativas, el 100% respondió que ha desarrollado la habilidad de la empatía al trabajar en una oficina tradicional. El 80% dijo que la escucha activa y el 75% afirmó que la resolución de conflictos y negociación. Además, el 50% también dijo haber desarrollado validación emocional (aceptación de comentarios y *feedback*), lenguaje verbal, persuasión y credibilidad, frente a un 9% que indicó lenguaje no verbal, un 5% que dijo respeto y un 1% que indicó leer y escribir. (figura 5)

¿Cuáles de las siguientes habilidades comunicativas considera que ha desarrollado al trabajar en una oficina tradicional? (Indique las cinco que considere más importantes)

20 respuestas

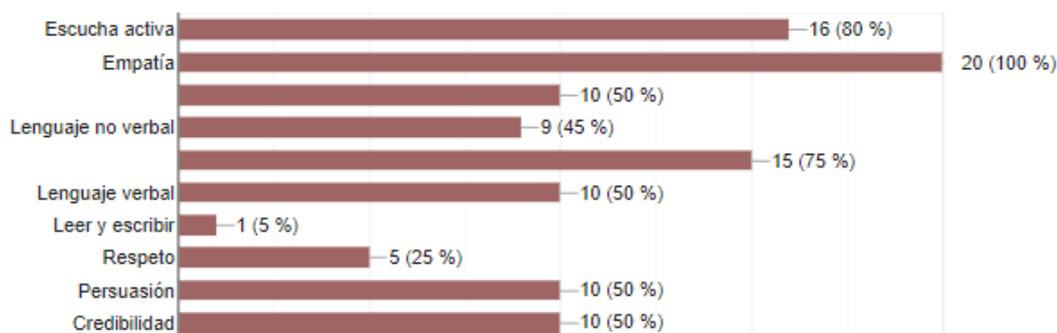


Figura 5. Tipo de habilidades comunicativas. Fuente: elaboración propia

- A la pregunta sobre mejorar las habilidades comunicativas con el cambio de oficina tradicional al modelo de coworking y de home office, el 90% respondió que está totalmente de acuerdo y un 10% dijo que estaba de acuerdo. (figura 6)

¿Considera usted que ha mejorado sus habilidades comunicativas con el cambio de la oficina tradicional al modelo de coworking?

20 respuestas

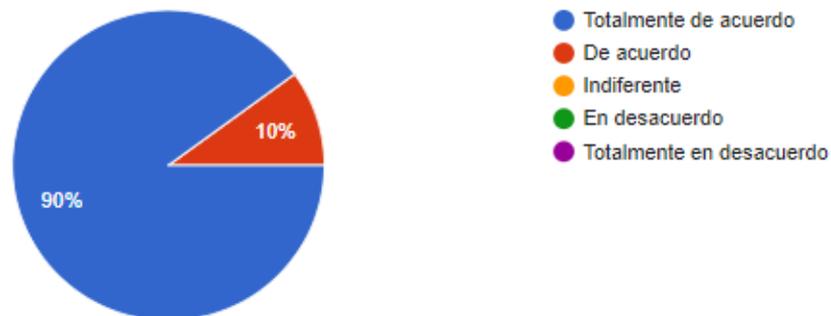


Figura 6. Mejora de habilidades comunicativas. Fuente: elaboración propia

- La pregunta sobre valoración del modelo de trabajo se agrupó en cinco enunciados, con los cuales fueron obtenidos los siguientes resultados (figura 7):
 1. 11 unidades de análisis indicaron estar totalmente en desacuerdo con que las personas que trabajan en una oficina tradicional son más profesionales, frente a 4 que indican que les es indiferente, 4 que dicen estar en desacuerdo y 1 que dice estar de acuerdo.
 2. 15 unidades de análisis respondieron que están totalmente en desacuerdo con que las personas que no estudiaron una carrera no tienen la habilidad de hacer grandes negocios, frente a 5 que están en desacuerdo.
 3. 12 unidades de análisis que están totalmente en desacuerdo con que una empresa es mucho más exitosa si tiene una gran oficina ejecutiva y formal, en donde 6 personas respondieron que están en desacuerdo y 2 que les es indiferente.

4. 12 unidades de análisis que están totalmente en desacuerdo con que los espacios de coworking no ayudan a mejorar las habilidades comunicativas, frente a 6 que dijeron que están en desacuerdo, 1 que le es indiferente y 1 que está totalmente de acuerdo.

5. 8 unidades de análisis respondieron que están de acuerdo con que las personas que trabajan en un coworking o desde la casa no vuelven a una oficina tradicional, 6 indicaron que están totalmente de acuerdo, 4 afirmaron que les es indiferente y 2 que están totalmente en desacuerdo.

Points scored

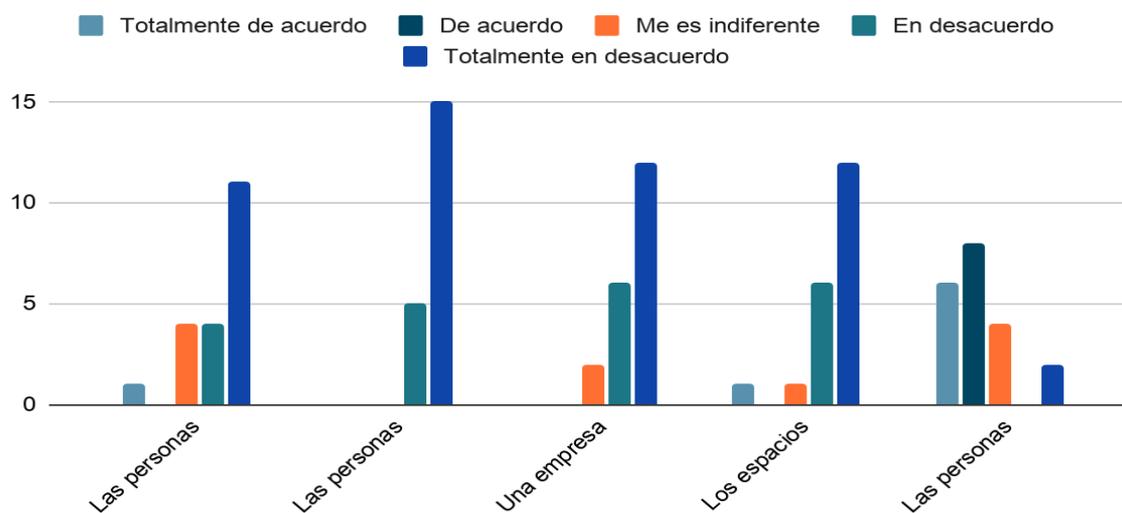


Figura 7. Valoración del modelo de trabajo. Fuente: elaboración propia

El comportamiento de las variables indicó que la totalidad de las unidades de análisis han mejorado su nivel de habilidades comunicativas en el entorno de trabajo, siendo la empatía, la escucha activa y la negociación las principales habilidades que los encuestados afirman haber desarrollado en el entorno de la oficina tradicional.

Además, el 90% de las personas encuestadas, indicó que ha logrado percibir una mejora en sus habilidades comunicativas con el cambio de la oficina tradicional al espacio de *coworking*, en donde el 60% de ellos prefiere seguir trabajando dentro de este modelo de

coworking; el resto de las unidades de análisis manifestaron que también les gusta trabajar en la casa o en cualquier parte con internet, pero ninguno indicó que le gustaría seguir trabajando en el modelo de oficina tradicional.

Por otro lado, respecto a la valoración que tienen sobre el modelo de trabajo, fue constante que la muestra de análisis expresara estar totalmente en desacuerdo con afirmaciones como que las personas que trabajan en una oficina tradicional son más exitosas o que las personas que no estudiaron una carrera no tienen la habilidad de hacer grandes negocios o que una empresa es mucho más exitosa si tiene una gran oficina ejecutiva y formal, además de no estar de acuerdo con que los espacios de *coworking* no ayudan a mejorar las habilidades comunicativas y que la mayoría de la unidad de análisis considera que al trabajar en un espacio de *coworking*, no regresaría al modelo de oficina tradicional.

Para llevar a cabo el objetivo número dos: describir las habilidades comunicativas alcanzadas hacia la cuarta revolución industrial a partir del *coworking* y el *home office* en miembros del espacio “Circular La Casa redonda” de Medellín, fue realizada una observación participante/diario de campo y un grupo de discusión.

El diario de campo fue construido para describir las habilidades comunicativas alcanzadas hacia la cuarta revolución industrial a partir del *coworking* en miembros del espacio “Circular La Casa redonda” de Medellín. Para ello, se tuvieron en cuenta las categorías: habilidades comunicativas y modelo de trabajo *coworking*. Así, por categorías se obtuvieron los siguientes hallazgos (Figura 8)

Categoría	Hallazgos
Habilidades comunicativas	Diversidad de personas y formas de vestir, conversaciones frescas y fluidas, combinación de idiomas, manejo fluido de la comunicación no verbal, empatía entre los <i>coworkers</i> , se evidencia mucha escucha activa y habilidades para negociar
Modelo de trabajo <i>coworking</i>	La arquitectura del espacio facilita la comunicación

	entre los <i>coworkers</i> , hay muchas zonas comunes para el ocio y el descanso, también se ve una ambientación muy natural, con plantas y de mucha flexibilidad, son <i>pet friendly</i> , hay flexibilidad en planes y espacios de trabajo y una gran variedad de beneficios para la comunidad
--	---

Figura 8. Relación de observaciones en diario de campo. Fuente: elaboración propia

De los hechos más destacados durante la observación se pueden resaltar los siguientes: cuando llegó el vendedor de frutas “el mono”, el momento con amigo café y también la hora del almuerzo. Son tres momentos que marcan el día en el coworking, siempre entre las 8:30 am y las 9:00 am llega “el mono” con su carro de frutas, varios coworkers siempre salen y compran su porción diaria y jugo de naranja, para muchos es el desayuno; luego, a eso de las 10:00 am aparece Amigo Café, una tienda móvil de cafés especiales colombianos, llevando al *coworking* una variedad de cafés y opciones de panadería, generando cada mañana una conversación entorno a este tema; la hora del almuerzo es otro momento importante, pues reúnen prácticamente todos los *coworkers* a compartir sus almuerzos, conversar y contar historias de trabajo, de viajes y de muchos temas más.

Estos hechos son relevantes porque permitieron apreciar las dinámicas de relacionamiento entre los *coworkers*, revisar sus habilidades comunicativas en práctica y entender la forma en que conviven dentro del espacio de *coworking*.

Por otro lado, hizo falta poder revisar hechos más direccionados a la parte laboral, pues las dinámicas observadas fueron más informales y de relaciones interpersonales y no de temas de trabajo, en parte por el poco personal que estaba en el espacio debido al covid-19, por lo que el resto de coworkers se encontraban realizando *home office*.

Por categorías, se encontró que, respecto a las habilidades comunicativas: el código de vestuario es más bien “vístase como quiera”. En esta oportunidad sólo había cinco personas

en el espacio, lo que es normal por la pandemia. Era jueves y hacía algo de calor, así que la forma de vestir era relajada, informal y, sobre todo, fresca.

Todos hablaban entre sí, se saludaban y compartían en los espacios comunes en momentos específicos: break de café en la mañana, almuerzo y visita a la host (es la persona encargada del espacio de *coworking*, específicamente en las necesidades de la comunidad).

En la forma de expresarse hay una mezcla de idiomas, en donde el “spanglish”, combinación entre español, inglés y dialecto paisa es fundamental para la comunicación; aquí se escuchan expresiones como “este aguacate *is amazing*” “vamos por un *coffee break* con frutica” “*hello Anita i need you*, porque ya estoy tostao de tanto *work*”.

Los espacios más utilizados fueron: el patio de bicis, la cocina, la terraza, una oficina del segundo piso, además de la rueda fija #2, es decir, la segunda zona compartida de la casa. Estos fueron los spots del día.

Normalmente, los *coworkers* tienen varios *breaks*, para el café, la fruta, el almuerzo o solo para parar un rato, despejarse, conversar con alguien y tomarse una cerveza.

En cuanto a habilidades comunicativas, se resalta la escucha activa, el lenguaje no verbal, el lenguaje verbal, el respeto y la empatía.

Por otro lado, en relación con la categoría de modelo de trabajo *coworking*, se encontró que el *coworking* tiene muchos espacios: en la entrada una salita de estar, un patio de bicis y una zona de trabajo compartido. Luego, siguen tres oficinas semi privadas con vistas a la segunda zona de trabajo compartido, al lado se encuentra la cocina, luego un estudio de tatuajes y al fondo cuatro oficinas privadas. Junto a la entrada del *coworking* hay unas escaleras hacía el segundo piso, al subir te recibe la tercera zona de trabajo compartido, después una sala de reuniones, 3 oficinas semi privadas más, un taller muy amplio para cualquier tipo de manualidad, con sus respectivas herramientas disponibles para uso de todos y siete oficinas privadas más hacía el fondo. En el tercer piso, luego de pasar por unas

escaleras que parecen más la entrada a una discoteca por sus colores neón y luces, está la terraza, con muchas plantas y vista hacía el segundo parque de Laureles.

Los puestos compartidos están ubicados como en mesa redonda, para que todos puedan verse y también para facilitar la interacción con las personas que están ahí. Las oficinas semi privadas no tienen puerta y una planta alta o una enredadera de cabuya hacen las veces de muro entre oficinas. Las oficinas privadas si tienen puertas y paredes normales, pero casualmente los que tienen oficina privada hacen más uso de las zonas comunes como la cocina, la terraza y el patio de bicis, o incluso, si hay disponibilidad se pasan a trabajar a una zona compartida.

El espacio, su arquitectura y distribución son fundamentales para el acto comunicativo, pues cada espacio o ambiente fue diseñado para situaciones específicas, lo que de manera inconsciente va a propiciar determinadas conversaciones o situaciones de interacción, desde el tener zonas compartidas en las que se pueden hacer eventos, tomar descansos o realizar actividades menos laborales, hasta las oficina privadas, en donde la intención está enfocada en trabajar, tener reuniones, estar concentrado.

El grupo de discusión fue diseñado con el fin de describir las habilidades comunicativas alcanzadas hacia la cuarta revolución industrial a partir del *coworking* y el *home office* en miembros del espacio “Circular La Casa redonda” de Medellín. Con este instrumento fueron revisadas las categorías modelo de trabajo tradicional, modelo de trabajo *coworking*, modelo de trabajo *home office* y habilidades comunicativas. Así, por categorías se obtuvieron los siguientes hallazgos (Figura 9)

Categoría	Tema 1	Tema 2	Tema 3
	<i>Descubrimiento del modelo de coworking y de home office</i>	<i>Diferencias entre el modelo de coworking, el home office y la oficina tradicional, desde un enfoque comunicativo</i>	<i>Importancia del modelo de coworking y de home office en el marco de la cuarta revolución industrial, Medellín como</i>

			<i>valle del software y ciudad innovadora</i>
<i>Modelo de trabajo tradicional</i>	<p>Las personas están poco informadas sobre los diferentes modelos de trabajo y mencionan sentirse como en una burbuja, ya que pensaban que solo existían las oficinas tradicionales, las de siempre.</p>	<p>Al estar en un ambiente de trabajo corporativo, se tiende a acostumbrarse a una comunicación más rígida, formal y acartonada, en donde las expresiones propias de la persona no tienen lugar, son juzgadas y mal vistas. Además, por la exigencia en la forma de comunicarse, hay un mayor nivel de estrés al estar prevenidos en no caer en errores. Demasiados protocolos.</p>	<p>Las empresas no pueden crecer actualmente solas, necesitan estar en contacto con los demás sectores, participar de las diferentes redes de negocios y cohabitar espacios en donde puedan crear sinergias. En ese sentido, el modelo tradicional de oficina debe evolucionar.</p> <p>Además, es necesario aprender a cambiar la mentalidad y permitir a las personas ser ellas mismas, desde acciones pequeñas: horarios laborales rotativos, independencia en las actividades, flexibilidad de espacios, más beneficios para el aprendizaje y enriquecimiento del equipo desde el ocio y el descanso, buscando estrategias que permitan fomentar las conexiones y el trabajo colaborativo.</p>
<i>Modelo de trabajo coworking</i>	<p>Descubrir el modelo de coworking se logra por un acercamiento con otros países, por ejemplo, E.E.U.U y algunos otros de Europa (Malta).</p> <p>En Colombia se ha escuchado el concepto de trabajo colaborativo, lo que permite que se asocie con el término en inglés coworking.</p> <p>El coworking se ha</p>	<p>En el modelo de coworking existe mucha más libertad en las formas de comunicación, ya que se pueden expresar todas las ideas sin temor a señalamientos, además la creatividad no tiene límites y las maneras de expresarse son más auténticas. Debido a las dinámicas del espacio, comunicarse se da de manera más natural e</p>	<p>El trabajo en equipo es fundamental para la cuarta revolución industrial, en donde conocer cómo otros hacen las cosas ayuda a fortalecer la creatividad.</p> <p>Además, debido a todo lo que está pasando, el contexto de Medellín como la ciudad más innovadora y la pandemia, han abierto la posibilidad del trabajo remoto como una opción</p>

	<p>hecho popular gracias a que los centros comerciales han ido adaptando espacios para ellos. También es posible descubrir este modelo o al menos comenzar a escuchar el concepto de coworking, gracias a la experiencia de personas cercanas que ya lo han conocido. Todos coinciden en que no fue hasta trabajar en un coworking que no entendieron del todo lo que significa y lo valioso que puede ser a nivel laboral y personal.</p>	<p>informal, abarcando desde lo laboral hasta lo personal.</p> <p>El modelo de coworking abre el espectro para muchas oportunidades tanto a nivel laboral como personal. Por otro lado, gracias a la variedad de ambientes, hay un impacto positivo en la forma en que se dan las relaciones dentro del espacio.</p>	<p>eficiente de trabajo, en donde ese trabajo remoto no es sinónimo de trabajar desde casa, sino desde cualquier espacio diferente a la oficina.</p> <p>En este mismo marco, se ha entendido que los ambientes de trabajo felices hacen a las personas más productivas.</p>
<p><i>Modelo de trabajo home office</i></p>	<p>Este modelo era conocido por una parte de la unidad de análisis, quienes alternan su trabajo entre ir al coworking unos días y otros permanecer desde casa. Otros conocieron el modelo a partir de la pandemia.</p> <p>Coinciden en que el <i>home office</i> es necesario algunos días al mes, pues suele ser absorbente el ambiente laboral y a veces queda poco tiempo para estar en casa.</p>	<p>La comunicación en el modelo de <i>home office</i> juega un papel fundamental, pues al no estar en contacto directo con el equipo de trabajo se hace necesario un buen uso de los canales digitales para tener claridad e interacción con el mismo, también evidencia una mejora en habilidades comunicativas como la escucha activa, la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y negociación, pues al no estar presencialmente hay un mayor esfuerzo por tener una relación comunicativa transparente y confiable</p>	<p>Este modelo en la cuarta revolución industrial es prácticamente el protagonista, pues una de sus características es la flexibilización en las relaciones laborales, es decir, que no se requiere de una presencia física gracias las nuevas tecnologías de la información y comunicación, generando mayor autonomía y uso de herramientas digitales que ayudan no solo a realizar el trabajo sino también a sostener las relaciones con el equipo</p>
<p><i>Habilidades comunicativas</i></p>	<p>El modelo de coworking permite conocer personas nuevas todo el tiempo, lo que ayuda a diversificar el conocimiento</p>	<p>Las habilidades comunicativas se deben desarrollar de manera fluida. El espacio de trabajo influye en si estas mejoran.</p>	<p>En un entorno de trabajo se suele tener un enfoque únicamente en las actividades laborales, lo que a veces genera una pérdida</p>

	<p>y el fortalecimiento de las relaciones públicas.</p> <p>Además, se da de manera natural el <i>networking</i>, facilitando el encontrar oportunidades de negocio.</p> <p>En este modelo no hay presión, son espacios muy sociables, flexibles en horarios, entornos, personas, formas de vestirse y de relacionarse.</p> <p>Aquí no solo se habla de trabajo, sino que también se crean muchas sinergias, redefiniendo el concepto de trabajar.</p> <p>El modelo del <i>home office</i> permite mayor autonomía de las actividades laborales, además del aprovechamiento de los medios tecnológicos para el desarrollo de las habilidades comunicativas.</p>	<p>Los espacios diversos y abiertos potencian el estar aprendiendo todo el tiempo, además, conocer nuevas personas permite fortalecer mucho las habilidades, ya que hay una interacción constante en el entorno.</p> <p>El espacio de <i>coworking</i> ayuda a abrir más la mente, a confiar más y a estar más dispuestos a relacionarse con los otros.</p> <p>La comunicación es muy importante, el poder estar en espacios flexibles permite una comunicación más clara y directa, impulsando a mejorar habilidades profesionales y personales.</p> <p>Así mismo el <i>home office</i> contribuye a una mejora de las habilidades comunicativas, pues debe haber un esfuerzo mayor por sostener las relaciones desde la virtualidad, haciendo llegar el mensaje de la misma manera que si fuese presencial</p>	<p>de perspectiva y una falta en el desarrollo correcto de las habilidades comunicativas. Trabajar rodeado de personas de diferentes ámbitos permite tener un rango de visión más amplio, lo cual ayuda a tener diferentes puntos de vista y diferentes formas sobre cómo abordar un problema.</p> <p>Por otro lado, en este marco, es necesario de actividades extras como eventos que permitan fortalecer las conexiones y relaciones laborales a partir del uso de las habilidades comunicativas. Así mismo funciona en el modelo de <i>home office</i>, trabajar desde casa no quiere decir que no sea necesario o que no se requiera el relacionamiento con otras personas, todo lo contrario, se necesita, solo que cambian los canales de comunicación y las dinámicas en que se dan las relaciones, pues aquí se valen de las herramientas tecnológicas y las diversas plataformas digitales para mantener una comunicación de equipo clara, asertiva y cercana.</p>
--	--	--	--

Figura 9. Categorías en grupo de discusión. Fuente: elaboración propia

De las categorías desarrolladas en el grupo de discusión en relación con los tres temas abordados, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Sobre el modelo de trabajo tradicional se encontró que las personas están más familiarizadas con esta forma de trabajo, es decir que la oficina de siempre parece ser la única opción conocida, dejando en evidencia que hace falta una mayor exploración en las diferentes modelos de trabajo existentes, porque no solo son oficinas tradicionales o *coworkings*.

Desde el enfoque comunicativo, estos espacios de trabajo tradicional suelen tener un ambiente bastante corporativo, en los que la tendencia en la comunicación es vertical, e incluso en las oficinas más “modernas” se habla de una comunicación horizontal, pero en ambos casos la comunicación es rígida, formal y acartonada, aquí las expresiones propias de la persona no tienen lugar, son juzgadas e incluso mal vistas. Además, por la exigencia de tener una forma correcta de comunicarse, existe un mayor nivel de estrés en las personas, pues al estar prevenidos en no caer en errores de expresión, forma de hacer algo o de vestirse, están expuestos a inseguridades y señalamientos. Es importante mencionar también que los procesos comunicativos en este modelo de trabajo, por lo general, contienen demasiados protocolos, desde un saludo hasta el envío de un email o una reunión.

En el marco de la cuarta revolución industrial, el modelo de trabajo tradicional y las empresas no pueden crecer actualmente solas, necesitan estar en contacto con los demás sectores, participando de las diferentes redes y ruedas de negocios, cohabitando espacios en donde puedan generar más sinergias. En ese sentido, el modelo tradicional de oficina debe evolucionar. Además, es necesario hacer un cambio de mentalidad y permitir que las personas puedan ser ellas mismas, desde acciones pequeñas como cambios en los horarios laborales, mayor independencia en las actividades, más flexibilidad de espacios, mejores beneficios para el aprendizaje y más enriquecimiento del equipo desde el ocio y el descanso, buscando estrategias que permitan fomentar las conexiones y el trabajo colaborativo.

- Sobre el modelo de *coworking* se encontró que el descubrimiento de este modelo tiene gran influencia en acercamientos con la cultura de trabajo de otros países, por ejemplo, E.E.U.U y algunos otros territorios de Europa. En Colombia, particularmente, se ha escuchado el concepto de trabajo colaborativo, lo que permite que se asocie con el término en inglés *coworking*. Además, el *coworking* se ha hecho cada vez más popular en el país gracias a que los centros comerciales han ido adaptando sus espacios para ellos.

También es posible descubrir este modelo o al menos comenzar a escuchar el concepto de *coworking*, gracias a la experiencia de personas cercanas que ya lo han conocido y comparten su experiencia. La mayoría de los participantes en el grupo de discusión coinciden en que no fue hasta trabajar en un *coworking* que no entendieron del todo su significado y lo valioso que puede ser a nivel laboral y personal.

En cuanto al *coworking* y su enfoque comunicativo se halló que en este modelo existe mucha más libertad en las formas de comunicación, ya que se pueden expresar todas las ideas sin temor a señalamientos, debido a lo amigable que puede ser el espacio, además la creatividad no tiene límites y las maneras de expresarse son más auténticas. También, gracias a las dinámicas del espacio, comunicarse se da de manera más natural e informal, abarcando desde lo laboral hasta lo personal. El modelo de *coworking* abre el espectro para muchas oportunidades tanto a nivel laboral como personal. Por otro lado, la variedad de ambientes genera un impacto positivo en la forma en que se dan las relaciones dentro del espacio. Así mismo, en el marco de la cuarta revolución industrial, estas dinámicas se hacen fundamentales, en donde el trabajo colaborativo ayuda a potenciar las habilidades de cada persona, siendo el espacio la excusa para conocer cómo otros hacen las cosas, ayudando a fortalecer el pensamiento y la construcción de ideas. El contexto de Medellín como la ciudad más innovadora y la pandemia, han abierto la posibilidad del trabajo remoto y el *home office* como una opción eficiente de trabajo, en donde ese trabajo remoto no sólo es sinónimo de trabajar desde casa, sino desde cualquier espacio diferente a la oficina, por ejemplo, el *coworking*. En este mismo sentido, se ha entendido que los ambientes de trabajo felices hacen a las personas más productivas.

- Sobre el modelo de trabajo *home office* se encontró solo una parte de la unidad de análisis había experimentado esta forma de trabajar antes de la pandemia por el covid-19, quienes normalmente alternan entre ir al *coworking* unos días y otros permanecer desde casa. Sin embargo, debido a la cuarentena obligatoria, muchas personas vivieron este modelo de trabajo por primera vez, lo que llevó no solo a las personas, sino a las empresas a enfrentar grandes retos, desde la disposición de los espacios en casa, los medios tecnológicos y, por supuesto, los canales y dinámicas de comunicación.

El *home office* ha significado, desde la comunicación, una oportunidad para seguir desarrollando las habilidades comunicativas a partir de las TICS, pues supone un mejor uso de las plataformas digitales, de la identificación de canales óptimos para el trabajo

remoto y de relacionamiento e interacción social.

Por otro lado, desde la cuarta revolución industrial, este modelo juega un papel muy importante, pues una de sus características es la flexibilización en las relaciones laborales, es decir, que no se requiere de una presencia física gracias las nuevas tecnologías de la información y comunicación, generando mayor autonomía y uso de herramientas digitales que ayudan no solo a realizar el trabajo sino también a sostener las relaciones con el equipo

- Sobre las habilidades comunicativas se encontró que el modelo de *coworking* permite, por la estructura de sus espacios y las dinámicas que allí se dan, conocer personas nuevas todo el tiempo, lo que ayuda a diversificar el conocimiento y a fortalecer las relaciones públicas, generando de manera natural el *networking* y facilitando el encontrar nuevas oportunidades de negocio.

En este modelo no hay presión, son espacios muy sociables, flexibles en horarios, entornos, personas, formas de vestirse y de relacionarse. Aquí no solo se habla de trabajo, sino que también se crean muchas sinergias, redefiniendo el concepto de trabajar. Las habilidades comunicativas se desarrollan de manera fluida, pues el espacio de trabajo influye en si estas mejoran o no.

Los espacios diversos y abiertos potencian el estar aprendiendo todo el tiempo, además, fortaleciendo cada vez más las habilidades de las personas, ya que hay una interacción constante en el entorno. El espacio de *coworking* ayuda a abrir más la mente, a confiar más y a estar más dispuestos a relacionarse con los otros. Aquí, la comunicación es muy importante y el poder estar en espacios flexibles permite que esa comunicación sea más clara y directa, impulsando a mejorar habilidades profesionales y personales.

En el entorno de trabajo se suele estar enfocado únicamente en las actividades laborales, lo que a veces ocasiona una pérdida de perspectiva y una falta en el desarrollo correcto de las habilidades comunicativas, por lo que trabajar rodeado de personas de diferentes ámbitos y profesiones, facilita tener un rango de visión más amplio, lo cual ayuda a tener diferentes puntos de vista y diferentes formas de ver y abordar un problema. Adicionalmente, en este marco de la cuarta revolución, es necesario de actividades extras como eventos que permitan fortalecer más las conexiones y relaciones laborales a partir del uso de las habilidades comunicativas, para seguir aumentando las

oportunidades de negocios.

Para llevar a cabo el objetivo número tres: Analizar el mejoramiento obtenido hacia la cuarta revolución industrial en las habilidades comunicativas desde el *coworking* y el *home office* con respecto al modelo de trabajo predecesor por parte de usuarios del espacio

“Circular La Casa redonda” de Medellín, se aplicaron cuatro entrevistas semi estructuradas.

Las **entrevistas semi estructuradas** fueron realizadas a personas con conocimientos sobre el modelo de *coworking*, *home office* y sobre el concepto de innovación. A partir de ellas, fueron revisadas las categorías: modelo de trabajo tradicional, modelo de trabajo *coworking*, modelo de trabajo *home office* y habilidades comunicativas. Así, por categorías se obtuvieron los siguientes hallazgos (Figura 10)

Categoría	Entrevistado 1 <i>Manuela Granados (CEO Noi Coworking)</i>	Entrevistado 2 <i>María Isabel Arroyave (Dir. de experiencias Indie Studio)</i>	Entrevistado 3 <i>Daniel Mora (Emprendedor)</i>	Entrevista 4 <i>Herlaynne Segura (Máster en comunicación digital y magíster en Sociedad de la Información y el Conocimiento)</i>
Modelo de trabajo tradicional	Este modelo no es necesariamente obsoleto, pues aún existen ciertas profesiones, empresas o actividades que necesitan un espacio como este. Sin embargo, el contexto actual va obligando a que estos espacios muten y se flexibilicen, desde la contratación hasta las formas en que se dan las dinámicas, pues debido a la estructura físico de las oficinas enmarcadas en este modelo hay un	Es importante destacar del modelo de trabajo tradicional los protocolos, el orden que tienen en sus estructuras y normas, además de las garantías laborales. Este modelo sigue siendo tan popular porque para los empleados es mucho más beneficioso en cuanto a las garantías que ofrecen y eso es importante para motivar al trabajador (salario, prestaciones, seguridad). Sin embargo, para las	Este modelo de trabajo es poco cambiante, normalmente permanece la misma estructura y no se generan actividades o eventos para variar la cotidianidad del espacio. Además, es necesario trascender el modelo tradicional y evolucionar según las necesidades laborales de hoy en día, porque estos formatos inflexibles ya no funcionan.	Es necesario evolucionar los modelos de trabajo, permitir a las personas acceder a oportunidades globales gracias a la flexibilidad de las nuevas tecnologías con modelos de trabajo más autónomos

	<p>entorpecimiento en las dinámicas comunicativas, pues siempre hay barreras físicas para acercarse a las otras personas, por lo que muchas veces la comunicación no fluye de forma correcta y la información suele perderse. Aquí es normal hablar de “rumores de pasillo”, todo es una voz a voz silencioso.</p>	<p>necesidades actuales, el modelo de trabajo tradicional puede comenzar a ser obsoleto, pues las ciudades ya no pueden mantener el ritmo de trabajo que las oficinas quieren, los trancones, la contaminación, los horarios todo es a la misma hora y ya no es sostenible. Se necesitan otras soluciones en temas laborales, cada vez se gana menos y hay más inestabilidad en los contratos.</p> <p>Por otro lado, en este modelo no hay muchos espacios para relacionarse con el equipo de trabajo, todo acto comunicativo suele estar planeado por la misma empresa y marcan las pautas para todo: cómo saludar, cómo hablar, cómo vestir.</p>		
Modelo de trabajo coworking	<p>El contexto actual le ha mostrado al mundo que una oficina no legitima al profesional, hoy por hoy es posible trabajar desde diferentes espacios, como lo son <i>coworkings</i>, cafés,</p>	<p>El contexto actual ha hecho que las empresas tengan que cambiar su modelo de trabajo, siendo cada vez más flexibles, incluso cambiando por completo las dinámicas.</p> <p>El cambio que</p>	<p>Este entorno laboral ha ayudado a entender que no es necesario ser el empresario de corbata y traje para ser un profesional exitoso.</p> <p>Aquí las personas llegan por su propia</p>	<p>El teletrabajo es trabajar desde cualquier espacio en donde cumpla las condiciones sin faltar a la ley, conectividad, riesgos laborales, etc. Los <i>coworkings</i> son una opción para esto, en este tipo de</p>

	<p>restaurantes, parques, la casa... y todo gracias a la cuarta revolución y la globalización. El modelo de coworking se caracteriza por tener espacios diversos, en los que siempre se está rodeado de diferentes profesionales de distintos ámbitos y campos laborales, esta característica es lo que permite un intercambio natural de sistemas de pensamiento, entendiendo nuevas formas de hacer y encontrando otras alternativas para solucionar o crear, y justo ahí está la verdadera disrupción en los procesos. Lo más importante de un coworking es la gente, la calidad y la diversidad de quienes habitan el espacio; la arquitectura ya que facilita y propicia la colaboración e innovación; la flexibilidad, la capacidad que tiene el espacio, no solo como espacio físico sino como modelo de negocio que se adapta según las necesidades del público que</p>	<p>exige la actualidad hace que el modelo de coworking tenga que trascender el espacio, porque de nada sirve tener una arquitectura agradable sino existe una motivación de cambio en las dinámicas, de manera que es necesario un fortalecimiento de la comunidad que habita el lugar, así mismo del relacionamiento.</p> <p>El valor agregado de este modelo es poder conectar con más personas, esto genera nuevos negocios, permite aprender y conocer cosas y pensamientos diferentes.</p> <p>En un coworking no puede faltar la flexibilidad, la disponibilidad de horarios y espacios, una comunidad diversa y que se potencie el relacionamiento con los demás, además de las herramientas tecnológicas (internet).</p>	<p>voluntad, por lo que las conexiones que se generan son muy genuinas. Hay mayor resistencia a la frustración por la colaboración y el ambiente en el que se trabaja. Este tipo de espacios desfiguran el concepto que se tiene de trabajo, porque las dinámicas que se dan ahí son totalmente naturales, la productividad aumenta y las horas de trabajo muchas veces disminuyen, además de la facilidad para conectar con nuevas personas, se da pie a poder generar nuevas formas de hacer las cosas, nuevas ideas.</p> <p>Estar en un coworking te genera la necesidad de desarrollar nuevas habilidades</p>	<p>lugares encuentras todo lo que necesitas para trabajar, además de los beneficios que puede tener en temas de relacionamiento al estar rodeado de empresas y profesionales de diferentes áreas. Los cafés también han comenzado a disponer mejor sus espacios para que las personas hagan teletrabajo desde allí.</p>
--	---	---	---	---

	<p>cohabita el entorno.</p> <p>Este modelo le va ganando mucho terreno a los espacios tradicionales porque hay una mayor conciencia por parte de las personas y de las empresas en cuanto lo que requieren o conciben, ya no se habla de la oficina sino del espacio de trabajo.</p>			
Habilidades comunicativas	<p>El cambio del modelo tradicional al modelo de coworking tiene un impacto positivo en las habilidades comunicativas, ya que estos espacios abiertos propician una comunicación y necesidad de colaboración de forma natural.</p> <p>El entorno laboral todo el tiempo nos pone en contacto con otras personas, haciendo latente el tener que relacionarse con otros y eso presenta retos de aprendizajes, como aprender a expresarse cada vez mejor y hacerse entender.</p> <p>Con el cambio de modelo de trabajo tradicional al coworking, lo</p>	<p>La comunicación es esencial y es cambiante, cada día se transforma y lo que hace 5 años funcionaba en una oficina hoy ya no es eficiente. La comunicación es lo más importante para cualquier tipo de relación, para hacer amigos y para hacer negocios. Lo básico es hablar de lo que sea con quien tienes al lado, pero la comunicación está en todo: la postura, la actitud, la ropa.</p> <p>El entorno de trabajo tradicional tiene muchas reglas y en varias ocasiones estas reglas condicionan la manera natural en que nos comunicamos,</p>	<p>La comunicación en un entorno de trabajo tradicional muchas veces es pesada, existe una rigidez que no permite la fluidez de esta.</p> <p>La comunicación es el elemento principal para todo, todo parte de ahí, y a nivel laboral es primordial.</p>	<p>La comunicación en el teletrabajo es esencial, los flujos de comunicación deben estar mejorando cada día, fortaleciendo la comunicación digital, aprendiendo a manejar las diferentes plataformas y sus usos. El teletrabajo permite cualificar la comunicación y fortalecer las prácticas comunicativas asincrónicas, no es necesario estar en contacto todo el tiempo, pero sí comunicar en qué van los procesos de trabajo.</p> <p>La comunicación se hace más concisa y directa</p>

	<p>primero que se transforma es la manera en que las personas se relacionan con los otros.</p> <p>La comunicación es infaltable en el entorno laboral, si hay buena comunicación lo demás fluye naturalmente.</p>	<p>haciendo que ese contacto con el otro sea muy medido e incluso pensado y estructurado antes de tener la interacción.</p> <p>Con el cambio de modelo de trabajo tradicional al coworking, hay una obligación por cambiar la forma de comunicarse, desde el esquema de trabajo, la cotidianidad, la forma de relacionarse, todo por la experiencia de la novedad, los nuevos conocimientos y eso lleva a ser y hacer parte de una comunidad, facilitando procesos, solucionando problemas de forma creativa. De esta manera, las habilidades comunicativas son fundamentales para el éxito profesional, no se trata solo de hablar y escribir, es entender a quién se dirige, cuán empático se puede ser y cómo se va negociando con los diferentes entornos en los que se habitan. Cualquier rol, desde el mensajero, el portero, la secretaría, el</p>		
--	---	---	--	--

		<p>diseñador o el CEO de la empresa necesitan desarrollar sus habilidades comunicativas y una de las habilidades que no puede faltar es poder resolver problemas, todo lo que se hace es con ese fin: resolver algo, crear algo.</p>		
--	--	--	--	--

Figura 10. Relación de categorías en las entrevistas. Fuente: elaboración propia

El comportamiento de las categorías indicó que el modelo de trabajo tradicional requiere una transformación, desde la contratación hasta las formas en que se dan las dinámicas, ya que es necesario evolucionar según las necesidades laborales de hoy en día. Además, debido a la estructura física de las oficinas enmarcadas en este modelo tradicional, suele haber un entorpecimiento en las habilidades comunicativas, pues siempre hay barreras físicas que impiden acercarse a las otras personas que están en el espacio, ocasionando que la comunicación no fluya y que la información se pierda en el camino.

Con relación al modelo de trabajo *coworking*, se encontró que es un modelo funcional para las necesidades actuales del mercado laboral. “El momento actual le ha mostrado al mundo que no hay que ser dueño del espacio para tener legitimidad como profesional, es decir, que es posible trabajar desde diferentes espacios en el mundo (*coworkings*, cafés, restaurantes, parques, la casa.)” (Granados, 2020). Por otro lado, este modelo se caracteriza por ser tener espacios diversos, en donde el intercambio de sistemas de pensamiento con otras personas enseña otras formas de cómo se pueden hacer las cosas, de manera que es posible afirmar que lo más importante del modelo de *coworking* es la gente, la posibilidad de hacer parte de una comunidad, el valor agregado de este modelo es poder conectar con más personas, lo que permite hacer negocios, aprender, conocer nuevas cosas y aprender a pensar diferente.

Este modelo, fomenta el espacio como un vehículo para la transformación, son creados intencionalmente para generar procesos creativos que llevan a la innovación, procesos que se dan de manera natural por las dinámicas propias del espacio. “Aquí las personas llegan por su propia voluntad, por lo que las conexiones que se generan son muy genuinas, haciendo que

los procesos creativos sean más productivos y exitosos” (Mora, 2020). Además, hay mayor resistencia a la frustración y se desfiguran el concepto que se tiene de trabajo tradicional. Estar en un *coworking* genera la necesidad de desarrollar nuevas habilidades.

En el modelo de trabajo *home office* Colombia es uno de los países pioneros en abordar el concepto y desde 2008 existe una ley que regula esta forma de trabajo, a pesar de ello no existen unos hábitos ni una conciencia sobre el *home office* y el teletrabajo. En este modelo intervienen cuatro elementos: espacio, tiempo, tecnología y remuneración.

En el marco de la cuarta revolución industrial, el *home office* y el teletrabajo son esenciales, pues gracias a las tecnologías de la información y comunicación representan una transformación en el mercado laboral, la gestión humana y las habilidades comunicativas, generando nuevas experiencias para los individuos y las organizaciones, permitiendo acceso a oportunidades globales y haciendo compatible la vida laboral con la familiar.

La comunicación aquí es un factor fundamental, los flujos de comunicación deben estar mejorando cada día, debe haber un fortalecimiento de la comunicación digital, en donde se aprenda constantemente a manejar las diferentes plataformas, sus usos y actualizaciones. El teletrabajo permite cualificar la comunicación y fortalecer las prácticas comunicativas asincrónicas, no es necesario estar en contacto todo el tiempo, para que haya una buena comunicación, además los procesos comunicativos se hacen más concisos y directos.

Finalmente, respecto a la categoría sobre habilidades comunicativas, se concluyó que el cambio del modelo tradicional al modelo de *coworking* y el *home office* tiene un impacto positivo sobre éstas, pues los espacios abiertos propician una necesidad de comunicación y de colaboración de forma natural. El entorno laboral todo el tiempo exige estar en contacto con otras personas, haciendo latente el tener que relacionarse y aprender cada vez más a expresarse y hacerse entender. “La comunicación se da desde el segundo uno en que entramos a la empresa o al espacio de trabajo; desde la postura, la actitud, la ropa, mejor dicho, todo comunica” (Arroyave, 2020).

El cambio de modelo de trabajo tradicional al *coworking* y al *home office* hace que haya una transformación en la forma de relacionarse con los otros, la comunicación cambia desde el esquema de trabajo, la cotidianidad y el encuentro con los demás y es ahí en donde las habilidades comunicativas se nutren, porque no solo se trata de hablar o escribir, sino de entender a quien se dirige el acto comunicativo, la empatía, la forma de negociar con diferentes públicos y en diferentes entornos presenciales o digitales. El desarrollo de estas es

entonces fundamental para todo el equipo, porque estas potencian el camino hacia el éxito profesional, al poder resolver problemas y crear oportunidades nuevas.

Con base en todo lo anterior, los instrumentos aplicados mostraron como, desde el caso Circular La Casa Redonda de Medellín, sí existe una transformación de las dinámicas comunicativas con el cambio de la empresa tradicional al espacio de *coworking* y al *home office*.

En este sentido, la revisión de las categorías evidenció que las habilidades comunicativas deben ser desarrolladas dentro del espacio de trabajo, independientemente del modelo, ya sea tradicional o no, pues el entorno laboral influye de manera directa sobre ellas y su posible mejoramiento; en cuanto a la categoría sobre modelo de trabajo tradicional se encontró que las personas están más familiarizadas con esta forma de trabajo, es decir que la oficina de siempre parece ser la única opción conocida, dejando en evidencia que hace falta una mayor exploración en los diferentes modelos de trabajo existentes. Desde el enfoque comunicativo, estos espacios de trabajo tradicional suelen tener una comunicación rígida, formal y acartonada. El modelo de trabajo tradicional requiere una transformación, desde los temas más formales como contrataciones, hasta las formas en que se dan las dinámicas diarias entre empleados, ya que es necesario evolucionar según las necesidades laborales de hoy en día; Por otro lado, respecto de la categoría de modelo de *coworking*, se encontró que el descubrimiento de este modelo tiene gran influencia en acercamientos con la cultura de trabajo de otros países, por ejemplo E.E.U.U y algunos otros de Europa, se halló también que en este modelo existe mucha más libertad en las formas de comunicación, abriendo el espectro para muchas oportunidades tanto a nivel laboral como personal. Así mismo, la variedad de ambientes genera un impacto positivo en la forma en que se dan las relaciones dentro del espacio, generando que, en el marco de la cuarta revolución industrial, estas dinámicas se conviertan en un factor fundamental, en donde la comunicación y el trabajo colaborativo ayudan a potenciar las habilidades de cada persona, siendo el espacio la excusa para conocer cómo otros trabajan, ayudando a fortalecer el pensamiento y la construcción de ideas.

Así mismo, el modelo de *home office* y teletrabajo representan en esta industria 4.0, esa transformación del modelo de trabajo tradicional, abriendo oportunidades y experiencias de relacionamiento global tanto presencial como virtual, no solo para trabajadores independientes, sino también para empleados de diferentes cargos. Este modelo de trabajo

impulsa a estar en una constante mejora de las habilidades comunicativas aplicadas desde las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Por su parte, las variables determinaron que el entorno laboral sí genera una mejora en el nivel de las habilidades comunicativas y que el cambio de una oficina tradicional al modelo de *coworking* y al *home office* impacta de manera positiva sobre esa mejora.

También se encontró que la empatía es la principal habilidad comunicativa que se desarrolla, fortaleciendo también otras habilidades como la escucha activa, la resolución de conflictos y la negociación. Además, los resultados arrojan que las personas ya no prefieren trabajar en una oficina tradicional, sino que le apuestan más a explorar otras formas de hacerlo, por ejemplo, desde un café, cualquier sitio con internet, un *coworking* o desde casa. Finalmente, en cuanto a la valoración por diferentes elementos del modelo de trabajo, se puede concluir que las personas que trabajan desde una oficina tradicional no son necesariamente más profesionales que aquellas que trabajan desde otros espacios y que la habilidad de hacer grandes negocios no es exclusiva de quienes estudiaron una carrera universitaria, también se encontró que las empresas ya no miden su éxito por tener una oficina ejecutiva y formal y que tener la posibilidad de trabajar desde un espacio de *coworking* o desde la casa permite mejorar de manera significativa las habilidades comunicativas. Según los resultados, este proceso de mejora permite afirmar que quienes han trabajado en un *coworking* y han experimentado el *home office* y el teletrabajo, difícilmente regresan al modelo tradicional de oficina.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Ángel Álvarez, J. A., & Casas, M. A. (2016). *La dinámica social y el sistema político. Criterio jurídico garantista.*
- Angel, A. (2018). *www.revistag7.com*. Obtenido de COWORKING, EL CONCEPTO QUE REVOLUCIONÓ LOS ESPACIOS DE TRABAJO. :
<https://revistag7.com/coworking-el-concepto-que-revoluciono-los-espacios-de-trabajo/>
- Arroyave, M. I. (29 de Octubre de 2020). Entrevista La transformación de las dinámicas comunicativas en el cambio de la empresa tradicional al espacio de coworking: caso Circular La Casa Redonda de Medellín. (M. C. Becerra Cabrales, Entrevistador)
- Baruch, Y. (2001). *The Status of Research on Teleworking and an Agenda for Future Research*. International Journal of Management Reviews.
- Butcher, T. (2015). *Co-working Communities. Sustainability Citizenship and Cities: Theory and Practice*. Nueva York: Routledge.
- Campos, J., Teixeira, C., & Schmitz, A. (2015). *Coworking Spaces: Conceitos, Tipologias e Características. In Conference Paper presented at Congresso Internacional de Conhecimento e Inovação*. Joinville, Brazil: Unisul.
- Capriotti, P. (2009). *Branding Corporativo. Fundamentos para la gestión estratégica de la Identidad Corporativa*. Santiago, Chile: Colección de Libros de la Empresa.
- Castelblanco, L., & Bonilla Ramirez, K. Y. (2010). *DINÁMICAS DE COMUNICACIÓN EN EL ENTORNO ORGANIZACIONAL: Acercamiento práctico a la Institución educativa Distrital San Agustín de la ciudad de Bogotá*,. Bogotá DC: PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA.

- Chiavenato, I. (1990). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Cracogna, F. (2019). *Evolución de los lugares de trabajo de la oficina tradicional a los nuevos espacios de coworking*. Tesis doctoral.
- Diccionario de la lengua española. (2020). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/habilidad>
- Edmond, M., & Picard, D. (1992). *La interacción social. Cultura, instituciones y comunicación*. Barcelona: Paidós.
- Fariñas, L. G. (2005). *Psicología, educación y sociedad. Un estudio sobre el desarrollo humano*. . La Habana: Félix Varela.
- Flores, P. (2011). <https://hipertextual.com>. Obtenido de Hackerspaces: refugios de creatividad y conocimiento. : <https://hipertextual.com/2011/05/hackerspaces-refugios-de-creatividad-y-conocimiento>
- Gallup. (12 de 2020). www.gallup.com. Obtenido de <https://www.gallup.com/home.aspx>: <https://www.gallup.com/home.aspx>
- Global State of Remote Work. (2018). Global State of Remote Work.
- Goldhaber, G. (1994). *Comunicación organizacional*. México: Diana.
- Gómez , M. (2009). *Retórica en la empresa: las habilidades comunicativas del directivo empresarial*. Covilhã, Portugal: Livros LabCom.
- Granados, M. (27 de octubre de 2020). Entrevista sobre La transformación de las dinámicas comunicativas en el cambio de la empresa tradicional al espacio de coworking: caso Circular La Casa Redonda de Medellín. (M. C. Becerra Cabrales, Entrevistador)
- Herrera, E. (2010). *En medio de la memoria. Diez años de historia de la Escuela de Medios para el Desarrollo*. Bogotá: Uniminuto.
- Juliao, C. (2011). *El enfoque praxeológico*. Bogotá: Uniminuto.

- Lange, B. (2011). Re-scaling governance in Berlin's creative economy. *Culture Unbound: Journal of Current Cultural Research*.
- Magris, V., & Porta, M. (2016). *El coworking: la comunicación en la construcción de la identidad*.
- Marc, E., & Picard, D. (1992). *La interacción social*. Barcelona, Buenos Aires, México: Paidós.
- Martínez Sánchez, A. P.-L. (2007). *Teleworking and workspace flexibility: a study of impact on firm performance*. *Personnel review*.
- Martínez, D. (2019). *Home Office y la Productividad del Empleado*. Salamanca.
- Martinez, M. F. (12 de marzo de 2021). Entrevista sobre La transformación de las dinámicas comunicativas en el cambio de la empresa tradicional al espacio de coworking: caso Circular La Casa Redonda de Medellín. (M. C. Becerra Cabrales, Entrevistador)
- Méndez, J. (1984). *Dinámica social*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- Ministerio de trabajo, Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones. (2013). *www.teletrabajo.gov.co*. Obtenido de <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8098.html>: <https://teletrabajo.gov.co/622/w3-article-8098.html>
- Mitrany, O. (1999). *Comunicación educativa*. La Habana: CEPES.
- Mora, D. (10 de noviembre de 2020). Entrevista La transformación de las dinámicas comunicativas en el cambio de la empresa tradicional al espacio de coworking: caso Circular La Casa Redonda de Medellín. (M. C. Becerra Cabrales, Entrevistador)
- Neuberg, B. (2018). *coding in paradise*. Obtenido de [www.codinginparadise.org](http://codinginparadise.org): <http://codinginparadise.org/>
- P., P. J. (1998). *The haemodynamic effects of iodinated water soluble radiographic contrast media: a review*. *European journal of radiology*.

- Perasso, V. (2016). Qué es la cuarta revolución industrial (y por qué debería preocuparnos).
BBC Mundo, vol 12.
- Pérez, L. (2014). *www.coworkingspain.com*. Obtenido de El coworking tienen su historia. :
<https://coworkingspain.es/magazine/noticias/el-coworking-tiene-su-historia>
- Portafolio. (2016). El tercer trimestre fue bueno para la creación de empresas en Colombia.
El tercer trimestre fue bueno para la creación de empresas en Colombia.
- República, L. (29 de marzo de 2019). *www.larepublica.co*. Obtenido de
<https://www.larepublica.co/especiales/zonas-francas-marzo-2019/la-transformacion-del-trabajo-en-la-cuarta-revolucion-industrial-2845090>:
<https://www.larepublica.co/especiales/zonas-francas-marzo-2019/la-transformacion-del-trabajo-en-la-cuarta-revolucion-industrial-2845090>
- Restrepo, J. (2020). *Manifiesto Circular Coworking Group*. Medellín.
- Retola, G. (2005). “*Producir nuevos sentidos con los jóvenes para sembrar lo nuevo*”.
Tram(p)as de la comunicación y la cultura. .
- Revista entrepreneur. (2016). *www.entrepreneur.com*. Obtenido de La historia del papá de los espacios de coworking: <https://www.entrepreneur.com/article/284292>
- RRHH Digital. (2019). *www.rrhhdigital.com*. Obtenido de La evolución de los entornos de trabajo: el 60% del espacio de nuestras oficinas ya es colaborativo.:
<http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/135954/La-evolucion-de-los-entornos-de-trabajo-el-60-del-espacio-de-nuestras>
- Sampieri, Fernández, & Baptista. (2004). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Sánchez Hernández, A. J. (2005). Análisis filosófico del concepto valor. *Revista Humanidades Médicas. .*

Schlemenson, A. (1998). *Análisis organizacional y empresa unipersonal. Crisis y conflicto en contextos turbulentos*. Buenos Aires: Paidós.

Segura, H., Bolarov, S., Pino, M. M., Salazar, C., & Molano, A. (2013). Libro del teletrabajo en Iberoamerica. *Colombia Digital*, 4.

Telework Enhancemen. (2010). Telework Enhancement Act of 2010 . Washington.

Universidad de Caldas. (2011). *www.uaeh.edu.mx*. Obtenido de Economía 1. Caldas:

Colombia.: <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4775/economia-1.pdf>

Weber, M. (1987). *Economía y sociedad*. México: Fondo de cultura económica.

10. ANEXOS

Anexo 1: cronograma de investigación

Actividad / Semana	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12
Revisión anteproyecto con experto temático												
Ajustes y actualización desde el resumen hasta los objetivos												
Revisión del estado del arte												
Ajustes y actualización del estado del arte: antecedentes y marcos												
Revisión del diseño metodológico												
Ajustes al diseño metodológico												
Aplicación de instrumentos de recolección												
Interpretación, análisis y triangulación de la información												
Revisión de resultados												
Entrega a jurados												

Figura 11. Cronograma de investigación. Elaboración propia