



**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de  
la Educación**

**Carrera de Comunicación Social y  
Publicidad**

**ESTUDIO DE UN MODELO DE ESPACIO  
DE TRABAJO COLABORATIVO: CASO  
CHAKANA COWORKING**

Autores:

**Oscar Benito Mogrovejo Campoverde.;**

**Juan José Andrade Moscoso**

Director:

**Mgst. Juan Santiago Malo Ottati**

**Cuenca – Ecuador  
2019**

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis Padres, ya que sin su apoyo incondicional esto simplemente fuera imposible, ellos fueron el motor que impulsó mi motivación siempre para adelante y esa voz que nunca me dejó bajar los brazos a pesar de las adversidades. Gracias por tanto Viejos queridos.

*Juan José Andrade*

Cada paso en este proyecto ha tenido sus dificultades, aciertos, errores y sobre todo muchas alegrías, un proyecto que empieza desde el momento en que mis padres decidieron que formaría parte de sus vidas, un proyecto tan simple y paradójicamente complejo, ser feliz, y pues para ellos, mi agradecimiento más profundo y mi dedicatoria, en honor a su labor, a su entrega y pasión por verme realizado y como siempre me ha dicho cada vez mejor.

*Óscar Benito Mogrovejo*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco al Gran Espíritu por darme esta gran oportunidad de cerrar este ciclo en mi vida. Gracias a mi hermano David y cuñada Ana por el caminar juntos en la creación del Coworking, por todo el aprendizaje y el apoyo que recibí en el proceso, ya que Chakana es la razón de este trabajo. Gracias también a todos los compañeros Coworkers por crear esta hermosa comunidad que fue la motivación principal para iniciar esta tesis, sin ellos no existiera nada. Y mis más profundos y sinceros agradecimientos a los guías que marcaron esta gran etapa de mi vida: Jorguito, Cata, Matías, Caroline, Cati, Anita, Doc. Encalada, Natalia, Chelita y todos los que fueron parte de este maravilloso proceso. Gracias a la vida, a la Pachamama y a toda la Tribu, simplemente gracias totales.

*Juan José Andrade*

Tengo que agradecer a Fernanda Caicedo, mi compañera de vida, la persona que decidió formar parte de este gran reto y junto su vida a la mía, para volverse no solo compañera y amiga, si no también esposa y madre, tomando entre sus manos un mundo totalmente desconocido para ella, lleno retos gigantescos, pero llevándolos con orgullo y con ganas de salir a delante. Te dedico a ti y a nuestra princesa Mia Isabella cada uno de los retos y metas a cumplir que nos quedan por delante, les dedico mi vida entera. Agradezco también a mis hermanos que son parte indiscutible de este proceso, son el modelo de una vida plena llena de locuras y buenos momentos, les dedico este nuevo título esperando ser el ejemplo de cada paso que den. Cumplimos cada una de las metas trazadas por el momento, pero nos queda mucho camino por recorrer juntos, así que, no importa cuán complejo sea el nuevo paso sé que tengo una base completamente fuerte en donde sentar los cimientos de cada nuevo sueño.

*Óscar Benito Mogrovejo*

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo identificar los factores comunicacionales, sociales y motivacionales dentro de Chakana Coworking; se desarrolló una revisión de literatura para la construcción del marco legal y teórico. Se realizó una investigación de campo, permitiendo contextualizar el entorno del emprendimiento dentro de Chakana. Para analizar el perfil y la percepción de los coworkers y sus motivaciones, se aplicó una entrevista y una encuesta a los emprendimientos más importantes que funcionan dentro del Coworking. Como resultado, este ambiente laboral está orientado para emprendedores amateur, quienes no poseen una amplia experiencia en los negocios; la motivación se relaciona con el hecho de que emprendedores buscan un lugar de trabajo fuera de su hogar. Entre los factores organizacionales para un óptimo desarrollo empresarial están el desarrollo de eventos, canales de comunicación en línea, creación de un sitio web y blog; manejo de redes sociales; campañas en línea y boletines informativos.

**Palabras claves:** Percepción, motivación, factores comunicacionales, trabajo colaborativo, Chakana Coworking

## ABSTRACT

This work aims to identify the communicational, social and motivational factors within Chakana Coworking. A literature review was developed to provide a legal and theoretical framework. A field investigation was carried out to allow the contextualization of the entrepreneurial environment within Chakana. An interview and a survey were applied to the most important entrepreneurships within the coworking to analyze the profile and perception of coworkers and their motivations. As a result, this work environment is geared towards amateur entrepreneurs with not extensive business experience. Their motivation is based on the fact that entrepreneurs are looking for a workplace outside their home. Development of events, online communication channels, creation of a website and blog, management of social networks, online campaigns and newsletters were among the organizational factors for optimal business development.

**Keywords:** Perception, motivation, communicational factors, collaborative work, Chakana Coworking.

.....  
Mg. Santiago Malo



Translated by

Ing. Paúl Arpi

## ÍNDICE

|                                                                                                                                        |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| DEDICATORIA .....                                                                                                                      | II  |
| AGRADECIMIENTO .....                                                                                                                   | III |
| RESUMEN .....                                                                                                                          | IV  |
| ABSTRACT .....                                                                                                                         | V   |
| ÍNDICE .....                                                                                                                           | VI  |
| ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....                                                                                                       | IX  |
| ÍNDICE DE ANEXOS .....                                                                                                                 | XI  |
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                     | 1   |
| 1. CAPÍTULO 1 .....                                                                                                                    | 3   |
| 1.1 Marco teórico.....                                                                                                                 | 3   |
| 1.1.1 Coworking .....                                                                                                                  | 3   |
| 1.1.2 Cultura corporativa .....                                                                                                        | 4   |
| 1.1.3 Beneficios del Coworking .....                                                                                                   | 4   |
| 1.1.4 Modelos del coworking.....                                                                                                       | 6   |
| 1.1.5 El ambiente en los espacios de coworking .....                                                                                   | 7   |
| 1.1.6 Características de los espacios coworking .....                                                                                  | 8   |
| 1.1.7 Barreras del coworking .....                                                                                                     | 9   |
| 1.1.8 Desventajas del Coworking .....                                                                                                  | 10  |
| 1.1.9 Interacciones sociales y actividad colaborativa .....                                                                            | 12  |
| 1.1.10 Comunidad de práctica .....                                                                                                     | 12  |
| 1.2 MARCO LEGAL .....                                                                                                                  | 13  |
| 1.2.1 Constitución de la República.....                                                                                                | 13  |
| 1.2.2 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones .....                                                                   | 14  |
| 1.2.3 Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida .....                                                                                  | 15  |
| 1.2.4 Código Orgánico de Planificación y Finanzas .....                                                                                | 16  |
| 1.2.5 Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal. .... | 17  |
| 2. CAPÍTULO 2: METODOLOGIA Y CONTEXTO.....                                                                                             | 18  |
| 2.1 Metodología.....                                                                                                                   | 18  |
| 2.2. Contexto de Chakana Coworking dentro del entorno del emprendimiento.....                                                          | 21  |
| 2.2.1 Descripción del emprendimiento .....                                                                                             | 21  |
| 2.2.2 Constitución de la empresa .....                                                                                                 | 23  |
| 2.2.3 Descripción general.....                                                                                                         | 23  |

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.4 Socios/ equipo operativo .....                                                | 23 |
| 2.2.5 Aporte de capital.....                                                        | 24 |
| 2.2.6 Misión.....                                                                   | 24 |
| 2.2.7 Visión.....                                                                   | 24 |
| 2.2.8 Objetivos .....                                                               | 24 |
| 2.2.9 Servicios .....                                                               | 24 |
| 2.2.10 Servicios estratégicos.....                                                  | 26 |
| 2.3 Análisis de las ventajas del emprendimiento .....                               | 27 |
| 2.3.1 Ventajas competitivas.....                                                    | 28 |
| 2.3.2 Mercado objetivo.....                                                         | 29 |
| 2.3.3 Servicios que ofrece .....                                                    | 29 |
| 2.4 Análisis Porter .....                                                           | 30 |
| 2.5 Productos y servicios.....                                                      | 32 |
| 2.6 Análisis del entorno competitivo .....                                          | 34 |
| 3. CAPÍTULO 3: RESULTADOS .....                                                     | 38 |
| 3.1 Perfil de los colaboradores y emprendimientos asociados. ....                   | 38 |
| 3.1.1 Perfil de los coworkers.....                                                  | 39 |
| 3.2 Percepciones de colaboradores y emprendimientos asociados.....                  | 41 |
| 3.2.1 Ventajas del Coworking .....                                                  | 41 |
| 3.2.2 Interacción social en el coworking.....                                       | 43 |
| 3.2.3 Horarios flexibles en Chakana Coworking.....                                  | 45 |
| 3.2.4 Aspectos a mejorar en Chakana Coworking .....                                 | 46 |
| 3.2.5 Percepciones generales sobre Chakana Coworking .....                          | 49 |
| 3.3 Factores comunicacionales. ....                                                 | 50 |
| 3.3.1 Comunicación interna. ....                                                    | 50 |
| 3.4 Motivación del público para formar parte del Coworking Chakana.....             | 53 |
| 3.5 Principales gustos de los consumidores .....                                    | 54 |
| 3.6 Influencia de Chakana Coworking en el crecimiento de los emprendimientos .....  | 55 |
| 3.7 Antes y después del emprendimiento en Chakana .....                             | 58 |
| 3.8 Sugerencias para mejorar futuros eventos en Chakana Coworking.....              | 59 |
| 3.9 Aspectos que diferencian a Chakana Coworking de la competencia .....            | 61 |
| 3.10 Recomendación del servicio a terceros .....                                    | 62 |
| 4. CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN. ....                                                      | 64 |
| 4.1 Factores comunicacionales para un apto desarrollo al integrar un coworking..... | 64 |
| 4.2. Factores comunicacionales a fomentarse y fortalecerse en Chakana Coworking..   | 64 |
| 4.2.1 Compañeros de trabajo .....                                                   | 64 |

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| 4.2.2 Eventos y talleres .....                     | 65 |
| 4.2.3 Emprendimiento .....                         | 66 |
| 4.2.4 Tonificar y encontrar un estilo propio ..... | 67 |
| 4.2.5 Canales de comunicación en línea. ....       | 67 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....                | 74 |
| BIBLIOGRAFÍA.....                                  | 78 |
| ANEXOS .....                                       | 82 |

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Aporte del capital                  | 24 |
| Tabla 2. Servicios Chakana Coworking         | 25 |
| Tabla 3. Características del servicio        | 33 |
| Tabla 4. Situación actual del emprendimiento | 34 |
| Tabla 4. Competidores de Chakana Coworking   | 36 |

### Figuras

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Logo de Chakana Coworking                                   | 21 |
| Figura 2. Espacio y coworkers de Chakana Coworking                    | 22 |
| Figura 3. Mercadillo de Chakana Coworking                             | 23 |
| Figura 4. Oficina privada de Chakana Coworking                        | 25 |
| Figura 5. Sistema Flex de Chakana Coworking                           | 25 |
| Figura 6. Work detox en Chakana Coworking                             | 26 |
| Figura 7. Ubicación de Chakana Coworking                              | 27 |
| Figura 8. Coworkers instalados en una oficina de Chakana              | 29 |
| Figura 9. Espacio en Chakana Coworking                                | 32 |
| Figura 10. Sala de reuniones                                          | 32 |
| Figura 11. Espacio en Chakana Coworking                               | 33 |
| Figura 12. Coworking en la ciudad de Cuenca                           | 34 |
| Figura 13. Edad de los coworkers Chakana Coworking                    | 39 |
| Figura 14. Público o comunidad de Chakana Coworking                   | 40 |
| Figura 15. Área de trabajo o emprendimiento                           | 41 |
| Figura 16. Área de trabajo o emprendimiento                           | 41 |
| Figura 17. Área de trabajo o emprendimiento                           | 42 |
| Figura 18. Preferencia de los espacios de trabajo colaborativos       | 43 |
| Figura 19. Importancia de la interacción social en el coworking       | 44 |
| Figura 20. Número de horas utilizadas en las instalaciones de Chakana | 45 |
| Figura 21. Ventajas de la flexibilidad de horarios en Chakana Working | 45 |
| Figura 22. Aspectos a mejorar en Chakana Coworking                    | 46 |
| Figura 23. Aspectos a mejorar en Chakana Coworking                    | 48 |

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 24. Impresión general de Chakana Coworking                         | 49 |
| Figura 25. Gustos de los consumidores                                     | 54 |
| Figura 26. Influencia del ecosistema de Chakana                           | 55 |
| Figura 27. Elementos de Chakana que han potenciado los emprendimiento     | 55 |
| Figura 28. Antes y después del emprendimiento en Chakana                  | 58 |
| Figura 29. Antes y después del emprendimiento en Chakana                  | 59 |
| Figura 30. Aspectos que diferencian a Chakana Coworking de la competencia | 61 |
| Figura 31. Aspectos que diferencian a Chakana Coworking de la competencia | 62 |
| Figura 32. Compañeros de trabajo                                          | 65 |
| Figura 33. Evento creado para el fomento de networking                    | 66 |
| Figura 34. Evento social entre coworkers                                  | 66 |
| Figura 35. Conferencia para emprendedores                                 | 67 |
| Figura 36. Página Web Chakana Coworking                                   | 69 |
| Figura 37. Página Web Chakana Coworking                                   | 69 |
| Figura 38. Página Web Chakana Coworking                                   | 69 |
| Figura 39. Blog Chakana Coworking                                         | 70 |
| Figura 40. Fan page Chakana Coworking                                     | 71 |
| Figura 41. Instagram Chakana Coworking                                    | 72 |
| Figura 42. Ejemplo de boletines informativo de Chakana Coworking          | 73 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|                     |    |
|---------------------|----|
| Anexo 1. Entrevista | 82 |
| Anexo 2. Encuesta   | 83 |

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, los factores competitivos en el entorno económico no solo obligan a los propietarios a ser innovadores con el fin de mantenerse rentables. Para todas las corporaciones, es imposible sobrevivir sin enfrentar la demanda constante de la realidad de permanecer innovadores; esto indica que existe la necesidad de que las organizaciones brinden a los empleados libertad y consentimiento para conectarse y colaborar con personas de diferentes disciplinas y organizaciones. Cuanto más diverso sea el equipo, mayor será la probabilidad de que generen innovaciones transformadoras; el desarrollo económico, empresarial y la innovación han originado los espacios de coworking.

Adicional a lo anterior, en la actualidad existen nuevas formas de empleo no estandarizadas, las cuales, se han convertido en situaciones habituales dentro del mercado laboral independiente como los profesionales urbanos que trabajan con una fuerza laboral basada en proyectos y autonomía; los espacios de trabajo colaborativo se enfocan en profesionales independientes, trabajadores del conocimiento, nuevas empresas e individuos inmersos en el área laboral creativa no estándar. Por ende, los entornos de trabajo colaborativos son esenciales para una mejor interacción con los demás, asimismo influyen en la satisfacción de los trabajadores e incluso son beneficiosos para la salud de los empleados; el coworking describe tanto una configuración física del espacio de trabajo como una filosofía de compartir. Con base en Scaillerez y Tremblay (2018) el término fue implementado por primera vez por Bernie DeKoven en 1999 para describir un estilo de trabajo compartido e igualitario, pero autónomo, hecho posible gracias a los avances en tecnología móvil.

El coworking maneja espacios de trabajo ya sea para un individuo o para grupos que manejan negocios separados y se reúnen para compartir un espacio físico, así como recursos beneficiosos de oficina; esto puede ser económicamente fructífero para los autónomos y las pequeñas empresas, ya que no necesitan pagar el costo total del mobiliario, el alquiler, servicios básicos, pero al mismo tiempo obtiene ventajas al tener un lugar para realizar cualquier actividad relacionada con el trabajo.

Para Cano, Calero y Palacios (2016), filosóficamente, el coworking está afiliado en el desarrollo de la economía del intercambio; además permite que las personas puedan llevar a un mayor liderazgo una sociedad de empresarios. Los espacios de trabajo

colaborativo son cada vez considerados como sitios físicos prometedores para la creación de conocimiento, dado su enfoque en la interacción profesional entre los actores que hacen uso de estos entornos.

## **JUSTIFICACIÓN**

Hoy en día, las nuevas formas tradicionales de emprendimiento, tienen que ajustarse al funcionamiento del mercado de una forma innovadora, enunciado elementos claves como el trabajo en equipo, las nuevas tecnologías, las relaciones comerciales y los nuevos paradigmas para emprender; por ello, es importante conocer la funcionalidad de los espacios de trabajo colaborativo, ya que constituye una canal esencial para la venta y distribución de servicios, tanto externas como internas, basándose en las exigencias del mercado actual.

La ejecución del presente estudio es factible, ya que aprovecha la diversidad de empleos y empresa para mejorar la economía de la zona, permitiendo al cliente tener un lugar para que puede efectuar cualquier actividad que favorezca a su negocio; el propósito es fomentar las relaciones con diferentes grupos de personas, esta dará respuesta a las nuevas necesidades demandadas por empresas amateur, profesionales independientes y personas inmersas en el trabajo urbano. Asimismo, el desarrollo del trabajo cuenta con los medios necesarios para efectuarlo y el apoyo de la empresa Chakana Coworking, así como la institución académica.

Los beneficiarios de esta investigación serán los administradores de Chakana Coworking y los clientes, debido a que busca promover la competitividad, estimular el fortalecimiento del capital humano, ofrecer orientación e intercambios comerciales, igualmente sirve como modelo y centro para crear mejores comunidades en general.

Cabe señalar que el trabajo es original, dado que no existe investigaciones en la empresa de Chakana Coworking sobre el tema planteado, se ha tomado en consideración el desarrollo de la investigación con el propósito de estudiar el modelo de espacios de trabajo colaborativo, buscando alternativas para mejorar sus servicios y fortalecer las ventajas que ofrece el coworking.

# **1. CAPÍTULO 1**

## **1.1 Marco teórico**

### **1.1.1 Coworking**

Para Gandini (2015) el término de coworking se basa en un entorno de trabajo compartido, a diferencia de los entornos de trabajo habituales, esta comunidad no se encuentra empleada por la misma organización. Lo que la comunidad comparte, son valores relacionados con apertura e independencia. La proliferación de espacios de coworking ha sido una respuesta a la creciente agrupación de freelance, tecnología y emprendedores; busca un espacio donde el individuo pueda ser productivo, conocer a otras personas, tener reuniones con el cliente, todo a un precio asequible y sin un contrato a largo plazo. El coworking es también un reflejo de la futura oficina.

Con base en Gorostiza (2014) la conceptualización de los espacios de coworking parece relacionarse, particularmente, con la dimensión cooperativa, dado que la filosofía principal detrás del coworking se refiere a un enfoque colaborativo, sustentado por un conjunto de valores fundamentales en torno a la colaboración, apertura, comunidad, accesibilidad y sostenibilidad. En la práctica, esto posibilitaría que los compañeros de trabajo participen, más bien, en el intercambio de conocimientos y la colaboración en lugar de las prácticas competitivas, ya que se discute que la complementariedad es más fundamental que la competencia.

Los espacios de coworking proporcionan plataformas para que los trabajadores del conocimiento urbano se encuentren entre sí, y potencialmente combinen sus habilidades y talentos para trabajar juntos en proyectos temporales. Se ha argumentado que estos entornos promueven un tipo específico de configuración que se ha caracterizado como un espacio abierto, siendo una tendencia entrante dentro de la economía del conocimiento contemporáneo a medida que el trabajo se distribuye.

Adicional a lo anterior, según Casado (2014) el espacio de coworking es una idea bastante fresca para una área de trabajo dirigido hacia sujetos de diferentes ramas, surgió la idea del coworking, debido a que gran parte de las personas laboraban desde casa presenciando desventajas ya que existe muchas distracciones nuevas como por ejemplo el hecho de que el lugar es muy molesto, lo que genera una limitación en la creatividad; por esta razón, la gente comenzó a buscar otros lugares para trabajar. Las

opciones naturales y aún muy populares son las cafeterías, pero no resuelven el problema por completo. Por lo tanto, grupos de personas comenzaron a alquilar lugares para crear sus propias oficinas y, con el tiempo, se abrieron los primeros espacios comerciales de coworking. Hoy en día, la demanda de este tipo de oficinas se sigue desarrollando y cada ciudad brinda un espacio para los profesionales independientes, así como para empresas nuevas y pequeñas.

### **1.1.2 Cultura corporativa**

Considerando a Morelos y Fontalvo (2014) la cultura corporativa se enfoca en los factores de responsabilidad sobre seguridad organizacional. Una cultura corporativa es consistente de que todos los individuos comprenden y creen en el objetivo, así como las procedencias y las prácticas de la empresa, además fomenta la participación y el mejoramiento de todas las personas de la organización; esta cultura, en las organizaciones, es inducida por su propia filosofía que tiene una influencia significativa en las actitudes y conductas de los miembros.

La cultura corporativa impacta el comportamiento individual en lo que se necesita para permanecer en buena posición y dirige el comportamiento apropiado para cada circunstancia. La cultura es una cualidad esencial de las organizaciones excelentes, además es vista como el ADN de una empresa, invisible a simple vista, pero una plantilla poderosa que da forma a lo que sucede en el lugar de trabajo.

Silvio (2009) definió aún más la cultura corporativa como valores ampliamente compartidos dentro de una organización que proporciona coherencia y cooperación para alcanzar los objetivos. Esto significa que la cultura corporativa une a los empleados y también les permite cooperar para lograr los objetivos de la organización; aquello implica que la cultura se aprende y no se hereda genéticamente. El proceso de aprendizaje tiende a continuar inconscientemente haciendo que la cultura pase de una generación a otra inadvertida. Los valores subyacentes pueden incluir comportamiento ético, compromiso con los empleados, eficiencia o servicio al cliente.

### **1.1.3 Beneficios del Coworking**

La tendencia creciente del coworking en el que las personas pueden alquilar escritorios para fines de trabajo mientras aprovechan los diversos beneficios disponibles en el área laboral, es indicativo del hecho de que la naturaleza de la cultura de trabajo está

evolucionando. Este desarrollo ha hecho posible que las personas ejerzan un mayor control sobre sus vidas laborales.

El coworking trae infinitos beneficios a los compañeros de trabajo. Según señala Ceravolo y Ziritt (2016) “el coworking promueve un mayor aumento de la productividad y de la felicidad, así como un ambiente de trabajo más saludable” (p. 12). En este sentido, le brinda, a quien hace uso de sus servicios, un entorno adecuado para enfocarse en sus objetivos actuales y futuros, mientras le permite ser más productivo.

El entorno de estos espacios de trabajo es muy flexible y no hay reglas estrictas a seguir; por lo que Ramírez, Ruiz y Guevara (2017) estiman que un miembro puede reservar el escritorio que desea y trabajar de acuerdo con su propia voluntad sin tener que ser responsable ante nadie. Las nuevas empresas o autónomos se benefician especialmente de esta idea innovadora, ya que prefieren dejar de lado los entornos corporativos y, por lo tanto, pueden elegir libremente su espacio de trabajo de acuerdo con sus demandas y necesidades.

Los espacios de coworking, usualmente, están rodeados de personas de todo tipo de industrias, en esta instancia, un individuo se expone a diferentes maneras de mantenerse motivado. Andrade (2018) argumenta que la soledad puede, literalmente, causar estragos en el bienestar del trabajador; no obstante, al estar en compañía de otros, puede recargar sus baterías físicas y mentales, pues el ver caras amigables todos los días, acrecienta la satisfacción laboral. En este sentido, las personas que usan espacios de coworking son más efectivas debido al ajuste de energía y mentalidad que se genera por la interacción y la responsabilidad que crea un entorno de esta clase; eso significa que los costos financieros de usar este espacio son mucho más bajos que los beneficios financieros que genera.

Campaña (2016) indica que el coworking facilita las colaboraciones y aprendizajes de nuevas habilidades, pues estos entornos son compatibles con los eventos y programas que se conciben, diseñan y desarrollan para facilitar a sus miembros el aprendizaje de nuevas habilidades hasta el momento en que sean parte de ese lugar. Estos espacios de oficina compartidos ayudan a sus miembros a colaborar con otras personas para que haya un flujo de trabajo constante para todos y cada uno.

Cuando se trata de coworking, se discuten ampliamente beneficios como la colaboración, la conveniencia y la rentabilidad. Sin embargo, estos entornos, también ofrecen otra ventaja, son más respetuosos con el medio ambiente que cualquier otro tipo de espacio de oficina. Todas las oficinas de coworking ofrecen un nivel de sostenibilidad que supera los entornos de trabajo habituales. Es así que, con diferentes empresas y autónomos que comparten espacios y servicios, el coworking significa menos desperdicio (Silvio, 2009).

#### **1.1.4 Modelos del coworking**

- Colaboración interna

Según Rodríguez y Svensson (2017) el modelo colaboración interna se crea para el personal que está inmiscuido en la empresa, proporcionando un lugar flexible y creativo para que el empleado pueda adaptarse a la diversidad de entornos del trabajo; los espacios son creados por organizaciones que se centran en mejorar la comunicación entre las personas que se encuentran trabajando en la empresa con la finalidad de intercambiar conocimientos, fomentar el pensamiento crítico, además este tipo de empresas enseñan a los empleados a ser más flexibles.

- Membresías de coworking

Esta membresía constituye otra opción para las empresas que buscan flexibilidad y facilidad de implementación, Begoña (2018) indica que la membresía consiste en comparar un espacio de coworking externo, ofreciendo una variedad de locaciones a sus trabajadores y permite que el empleado se adapte a cualquier aumento temporal en la fuerza laboral. Este modelo brinda una diversidad de entornos laborales y favorecen a las empresas a enlazarse a nuevas redes, conservando el pulso en los desarrollos del mercado sin modificaciones costosas en sus propiedades inmobiliarias existentes y la posible interrupción de la cultura más amplia de la compañía.

- Espacios de coworking externos

Con base en Campaña (2016) el modelo de espacio de coworking externo pretende laborar con un proveedor experto para crear un espacio de coworking exclusivo o cerrado. El presente modelo provoca una paralización mínima del espacio existente y permite a las empresas probar el trabajo en equipo con áreas específicas antes de introducir un cambio más generalizado.

- Espacio interno de coworking

Citando a Armas y Rodríguez (2016) son empresas que crean espacios internos de coworking abiertos a negociantes y empresas nuevas, que por lo general, se efectúa de manera gratuita. Los negocios nuevos habitualmente se escogen mediante un proceso de solicitud o entrevista, sin embargo, se brindan servicios de tutoría.

#### **1.1.5 El ambiente en los espacios de coworking**

Los espacios de coworking hacen un excelente trabajo fomentando entornos propicios para la eficacia de empresas nuevas y autónomas. De acuerdo con Spinuzzi (2012), una de las mayores diferencias entre un espacio de coworking y una oficina tradicional es que comprende a una comunidad de personas que desean hacer el trabajo pero no necesariamente tienen que competir entre sí para subir la misma escalera. Esto crea un ambiente en el que la comunidad se ha reunido en torno a la productividad, el cumplimiento de los plazos y el progreso de sus carreras.

Por su parte, Cantarreno et al. (2013) indican que “trabajar en medio de personas que realizan diferentes tipos de trabajo también puede fortalecer la propia identidad laboral; permitiendo que las actividades parezca más interesantes y distintivas” (p.9). Los espacios de coworking son normalmente accesibles, en donde, se puede elegir si desea trabajar en un espacio tranquilo para poder concentrarse, o en un espacio más colaborativo con oficinas compartidas donde se fomenta la interacción.

Por otro lado, proporcionar las herramientas y la tecnología adecuada posibilita la óptima productividad de los trabajadores; en este caso, los espacios de trabajo compartido no suelen ser escasos cuando se trata de tecnología. De acuerdo con Parroni (2012) el coworking entienden las necesidades y demandas de los trabajadores altamente conectados de hoy, y saben que si no pueden cumplir con esas expectativas, los trabajadores irán rápidamente a otra parte.

Es bien sabido que los espacios de coworking ofrecen la posibilidad de ayudar a las personas a ser más efectivos en sus esfuerzos personales. Sin embargo, es posible que no se haya considerado el hecho de que también brindan una atmósfera productiva para alcanzar un mayor esfuerzo hacia el logro de cambios sociales positivos en una mayor escala.

### **1.1.6 Características de los espacios coworking**

Los espacios de trabajo conjunto se centran principalmente en crear una comunidad, interconectando e inspirando a las demás personas, que generalmente trabajan solos, hacia un óptimo alcance productivo. Estos espacios de trabajo son fácilmente accesibles y de bajo costo, donde un grupo heterogéneo de trabajadores labora en un ambiente flexible. Las interacciones sociales entre estas personas son estimuladas principalmente por anfitriones o gerentes que facilitan eventos sociales. Es por ello, que se resaltan ciertas características del coworking:

Cantarreno et al. (2013) identificó seis tipos de espacios de co-working basado en el modelo de negocio y el nivel de acceso de los usuarios, en donde se destaca las siguientes características: oficinas públicas, es decir, espacios de trabajo libre, como bibliotecas; terceros lugares, entre ellos, espacios públicos que requieren la compra de servicios, como cafés; centros de colaboración, en este caso oficinas públicas que se centran en la colaboración entre los trabajadores; hoteles de trabajo conjunto, espacio de oficina compartido con un contrato de arrendamiento corto y un paquete de servicios compacto; incubadoras, es decir, espacio de oficina compartido que se centra en el espíritu empresarial; y estudios compartidos como, oficinas colaborativas donde una organización o empresario alquila un espacio basado en contratos de arrendamiento flexible, con requisitos de inquilinos o compañeros de trabajo.

Aunque existen varios tipos de espacios de trabajo conjunto, estos comparten los mismos valores fundamentales, como la colaboración, comunidad, accesibilidad, sostenibilidad y apertura. Para Rodríguez y Svensson (2017) la colaboración se refiere a trabajar junto con otros compañeros de trabajo. Además, en un espacio de trabajo conjunto, debido a su entorno de trabajo abierto, las interacciones espontáneas ocurren con frecuencia entre los usuarios. A veces se asigna un host de trabajo conjunto para crear un buen ambiente y estimular la interacción, la creación de redes y la colaboración entre compañeros de trabajo.

Los espacios de trabajo conjunto son entornos impulsados por la comunidad donde los compañeros de trabajo pueden mejorarse a sí mismos con la ayuda de otros. Según indica Campaña (2016) el principal valor de la comunidad es que está abierta y accesible para todos. En esta comunidad, los compañeros de trabajo pueden encontrar otras personas, ideas y otros recursos, compartir experiencias, aprender unos de otros

y celebrar los éxitos de los demás. Varios proveedores de coworking ofrecen un espacio de trabajo conjunto en varias ubicaciones. Por lo tanto, los profesionales independientes tienen la flexibilidad de elegir dónde trabajar. Además, estos son accesibles, porque la mayoría de los espacios de oficina se ofrecen con base en precios de alquiler bajos y contratos de alquiler flexibles, como un período de alquiler por un día, una semana o un mes.

Por su parte Merkel (2015) indica que otra de las características del coworking se centra en “un espacio de trabajo conjunto típico que combina entornos informales y creativos con elementos de un ambiente laboral (espacios funcionales)” (p. 124). El diseño físico clásico del coworking, se rige por un plan de piso abierto con espacios de trabajo compartidos donde los compañeros de labores pueden interactuar fácilmente entre ellos. Este concepto de oficina para múltiples inquilinos, ofrece, en comparación con las oficinas tradicionales, espacios o instalaciones más informales; tales como cafeteras, una cocina, salas de reuniones, acceso las 24 horas, acceso a Internet, instalaciones de impresión y copiado, espacio de sala de estar y otros espacios informales.

### **1.1.7 Barreras del coworking**

Si bien la creación de un entorno de apoyo para la colaboración y el pensamiento innovador puede mejorar el rendimiento, el coworking puede exponer a una organización a una serie de riesgos.

- Seguridad

Según Duracka (2016) la seguridad es el mayor obstáculo del coworking, para las empresas que manejan grandes volúmenes de datos confidenciales, compartir áreas con organizaciones externas puede ser potencialmente desafiante. La seguridad cibernética es un desafío estratégico cada vez mayor para las organizaciones y las soluciones de coworking efectivas deben enfocarse en contrarrestar los problemas de cybersecurity. La seguridad de las instalaciones puede ser otro desafío potencial. Si bien los espacios de coworking son entornos más seguros los negocios aún corren el riesgo de perder el equipo. Los marcos y procedimientos de políticas eficaces pueden ayudar a mitigar los riesgos, mientras que las soluciones, como el espacio de colaboración interno, comprimen principalmente los riesgos externos.

- Privacidad

A juicio de Barchi (2019) la privacidad es otra barrera frecuentemente citada para el coworking. Muchas compañías temen una pérdida de propiedad intelectual, ideas u otra información sensible. Esta inquietud puede aumentar aún más por la posibilidad de participar en áreas con los competidores. El intercambio de información confidencial puede ayudar a mitigar el riesgo. Pero, irremediablemente, las empresas deberán acomodar los procesos existentes para gestionar los riesgos de privacidad potenciales asociados con la iniciación de su organización a entornos externos compartido.

- Cultura

Desde el punto de vista de Cabrera (2015) algunas empresas introducen el coworking, aunque solo de manera selectiva, el coworking para ciertas personas, grupos o departamentos, permite que los grupos seleccionados trabajen en un entorno más adaptable, siendo diferente a las otras organizaciones o empresas, esto puede generar división o resentimiento entre el personal. Las organizaciones también pueden perder la oportunidad de traducir los beneficios del coworking en áreas más amplias del negocio. Si bien puede que no sea práctico extender el coworking a toda la empresa, esto debe manejarse con cuidado para esquivar los riesgos de choque cultural.

- Motivación

Como afirma Balarezo (2019) la motivación puede ser una barrera adicional para la implementación exitosa de coworking. Las empresas deben tener claros sus objetivos y valores; el coworking se exige de arriba hacia abajo, la debida consideración de la experiencia del usuario o empleado no es probable que brinde el provecho que gran parte de las empresas buscan. Al adaptar las soluciones en el lugar de trabajo, los negocios pueden restringir su exposición a algunas de estas barreras y lograr una perfecta integración del coworking en la estrategia de bienes.

### **1.1.8 Desventajas del Coworking**

El coworking ofrece una serie de ventajas, no obstante, sus características laborales, pueden representar ciertas dificultades a la hora de trabajar. De acuerdo con Fabbri (2014) una de las desventajas del coworking es la falta de privacidad. Por ejemplo, trabajar en un lugar público con poca privacidad puede dejar a una persona vulnerable

si sus competidores comerciales están ocupando el mismo espacio de trabajo compartido. También puede tener dificultades para mantener la privacidad y la confidencialidad en las llamadas telefónicas con clientes sensibles o mantener la información privada protegida en las áreas públicas. Esto puede ocasionar que se presenten reclamaciones en su contra, juicios y situaciones costosas.

Por su parte, Uda (2014) indica que, dado que muchos espacios de coworking, son nuevas empresas, a menudo carecen de la infraestructura de oficina completa que necesita para ser eficiente en el trabajo. Esto podría significar no tener un escritorio y una silla ergonómica para mantener al trabajador cómodo durante todo el día, no tener suficientes tomas de corriente para sus muchos dispositivos o no tener la iluminación adecuada para mantenerlo enfocado. Un espacio de coworking que no se mantiene limpio y ordenado también puede ser un motivo de estrés y distracción innecesarios. Todos estos problemas de infraestructura se vinculan con las desventajas de productividad de los espacios de trabajo compartidos.

Silvio (2009) estipula que si bien el material de marketing para un nuevo espacio de coworking, puede hacer referencia a los innumerables beneficios que ofrece a sus miembros, es importante recordar que estos espacios son compañías que están catalogados como un negocio para ganar dinero. Las tarifas de membresía de coworking varían mucho según el lugar donde se encuentre y los servicios que se brindan. Pero a menudo, el alto costo de la membresía no vale la pena por el bajo rendimiento que recibe por su compromiso y lealtad.

Una de las principales razones por las que los trabajadores autónomos se unen a los espacios de coworking es para aumentar su productividad, sin embargo, estos espacios a menudo tienen el efecto opuesto. Para Bouncken et al. (2018) aquello se debe a que “los espacios de coworking tienden a estar abarrotados, son ruidosos y distraen. Si bien estos pueden ser entornos ideales para el intercambio de ideas y la creación de redes, rara vez son buenos lugares para concentrarse y trabajar” (p. 289).

Además Merkel (2015) destaca que para trabajar fuera de una oficina corporativa bien estructurada, es probable que se necesite algunos equipos, hardware y software de alta tecnología a fin de desarrollar un trabajo correcto. Si bien algunos espacios avanzados de coworking están equipados con la última y mejor tecnología, muchos aún se quedan atrás a expensas de sus miembros. Bajo este marco, varios se han sentido

decepcionados al saber que la conexión a Internet de alta velocidad en un espacio de coworking no es tan rápida como lo anuncian, que no puede acceder al equipo de audio o visual que necesita, o que no hay nadie disponible para ayudarlo a responder su tecnología.

Pese a todas las desventajas, se ha podido constatar, la importancia de que los proveedores de coworking, ofrezcan a sus usuarios servicios de calidad; evitando la publicidad engañosa y sobre todo velando por el desarrollo de su productividad laboral.

### **1.1.9 Interacciones sociales y actividad colaborativa**

Con base en Magris y Porta (2016) el movimiento Coworking se distinguió de la industria de oficinas con servicios al enfatizar las interacciones sociales de sus participantes como una característica fundamental de su propuesta de valor. Los espacios de colaboración, generalmente, se promocionan como una comunidad de miembros. La participación social suele fomentarse y habilitarse a través de una amplia variedad de plataformas organizativas, que incluyen sitios de redes sociales digitales internas, eventos sociales frecuentes, juntas de membresía, boletines informativos y anfitriones, curadores o administradores de la comunidad que tienden a la red social facilitando las presentaciones personales y, a veces, fomentando la colaboración profesional con otros actores de ideas afines dentro del cuerpo de miembros. La presencia de características de diseño del material, desde pizarras blancas visibles públicamente, citas inspiradoras, arte idiosincrásico y cocinas amplias también fomenta tales interacciones sociales.

### **1.1.10 Comunidad de práctica**

La teoría de comunidades de práctica organiza las diversas características de coworking, ofreciendo un medio parsimonioso de integrar el análisis de estas características, incluido los aspectos clave de coworking descritos en la literatura existente. Para Ramírez, Ruiz y Guevara (2017) la definición de la comunidad en práctica se dio a conocer de un trabajo que se centraba en el aprendizaje social. Por ende, es importante el desarrollo de las habilidades ya que interviene con la internalización de un currículo canónico estable con la participación social dentro de una comunidad de profesionales.

Una comunidad de práctica requiere tres elementos primordiales que son comunidad, dominio y práctica. Citando a Fernández y Valverde (2014) las comunidades se refieren a un conjunto de actores que necesitan interactuar regularmente, aunque su interacción puede ser virtual y no necesariamente tienen que compartir una proximidad física. Un dominio es el área de interés en torno al cual el grupo se une. La práctica da una dirección a los tipos de actividades e interacciones que se realizan dentro de un grupo. No son meramente sociales, sino que deben implicar la búsqueda de conocimientos o habilidades en un dominio particular. Además, la comunidad de práctica requiere 3 factores adicionales que son el compromiso mutuo, empresa conjunta y repertorio compartido. El compromiso mutuo representa las normas y expectativas compartidas, la empresa conjunta se refiere al dominio de práctica clave del grupo, que permanece abierto a ser revisado y moldeado por el grupo para mantener la vitalidad de la comunidad; y el repertorio compartido incluye los recursos, herramientas, técnicas y estándares del dominio.

## **1.2 MARCO LEGAL**

El marco legal del presente documento centra su fundamento en el cuerpo legislativo que posee mayor incidencia para el desarrollo de un negocio. En este sentido, se ha considerado los principios legales instaurados en la Constitución del Ecuador; el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI); ley que normaliza el desarrollo de actividades empresariales; del mismo modo, se ha tomado en cuenta la política estipulada por el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida, dentro del cual se estandarizan las condiciones laborales a las cuales un negocio debe regirse. Asimismo, se describe la Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal. Código Orgánico de Planificación y Finanzas; la Ley Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y la Norma Técnica para el Servicio de Acceso a Financiamiento, Capital y Propiedad.

### **1.2.1 Constitución de la República**

Debido a que la Constitución del Ecuador figura como el marco legal que rige las diferentes normas legislativas, se ha considerado pertinente hacer uso de sus disposiciones, a fin de sustentar idóneamente el desarrollo del presente documento investigativo.

En primera instancia, es necesario reconocer que el Art. 3 en su numeral 5 dispone que entre los deberes primordiales del Estado ecuatoriano se antepone la planificación para el desarrollo nacional, con el propósito de erradicar la pobreza, promoviendo el desarrollo sustentable, a través de la distribución igualitaria y equitativa de los recursos, a fin de alcanzar los objetivos estimados en el Buen Vivir. En tanto, el Art. 85, numeral 1 prescribe que las políticas vinculadas con la prestación de servicios deben ejecutarse conforme con los lineamientos del Sumak Kawsay, desarrollado con base en los principios de solidaridad (Constitución del Ecuador, 2008).

Entre los incisos dictaminados en el artículo 275 de la Carta Magna, se establece que el Estado planifica el desarrollo social y económico del Ecuador para garantizar los derechos de todos los ciudadanos, propiciando la equidad social y territorial, promoviendo su concentración participativa, objetiva, transparente e imparcial. Se destaca que dicho desarrollo comprende un conjunto organizado, sistematizado y sostenible de los sistemas económicos y políticos que garantizan la ejecución del buen vivir. Además, el Estado deberá programar este desarrollo, con la intención de, afianzar el ejercicio de los derechos y la consecución de los objetivos planteados en los principios de la Constitución Ecuatoriana (Constitución del Ecuador, 2008).

El Art. 277 de la Constitución en su numeral 5, predispone el impulso de la ejecución de diversas actividades de índole económica, a través de un mandato jurídico e institucional, cuyas políticas promuevan y sobre todo defiendan el cumplimiento de los principios instaurados en el presente cuerpo legal (Constitución del Ecuador, 2008).

El artículo 366 de la Carta Magna, estipula que el Estado debe priorizar el impulso por un comercio justo de bienes y servicios de calidad, promoviendo la promoción de sustentabilidad, afianzando la transparencia y eficacia de los mercados, a través del fomento de competencia leal, aunado a una igualdad de condiciones y oportunidades (Constitución del Ecuador, 2008).

### **1.2.2 Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones**

Es intrínseco analizar el COPCI, dado que se determina como uno de los principales instrumentos de apoyo y desarrollo social cuyo objetivo se rige en:

Normalizar y estandarizar el proceso productivo en las distintas fases de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo e inversiones productivas, direccionadas al desarrollo del buen vivir; en consecuencia, pretenden atraer inversión, fomentando la producción y por ende generando empleo; estas actividades dinamizan la economía del país, anteponiendo a las micro, pequeñas y medianas empresas (COPCI, 2010).

Este Código normaliza las actividades económicas que desarrollan personas jurídicas y naturales, así como, asociaciones de toda naturaleza; comprendiendo que las actividades económicas se denominan a aquellas que transforman insumos en bienes y servicios, la ley considera los siguientes aspectos:

- Transformar la Matriz Productiva
- Promover y acrecentar la producción a nivel nacional.
- Generar trabajo de calidad y digno.
- Promover un sistema de innovación y emprendimientos orientados a la instauración de una sociedad de propietarios y emprendedores.
- Hacer uso y disfrute de bienes o servicios en términos de equidad y armonía con el medio ambiente.
- Promover la competitividad sistemática a fin de fomentar el desarrollo productivo nacional.
- Promover la economía popular, solidaria y comunitaria (COPCI, 2010).

### **1.2.3 Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida**

Este plan pretende continuar con los objetivos establecidos en el Plan del Buen Vivir; de manera que se incorporan nuevas políticas que generen equidad social e igualdad de oportunidades para los ecuatorianos. En este marco, se instauran diversas políticas que se pueden aplicar a las empresas y a persona naturales, los cuales buscan ofrecer un trabajo digno; pago justo; fomento del conocimiento y desarrollo tecnológico (SENPLADES, 2017). Bajo esta premisa, se desarrolla el Plan Todo Una Vida 2017-2021; instrumento que está compuesto por 9 objetivos, cuyo cumplimiento consolidaría el cambio social que Ecuador anhela. Para efectos de este estudio, se exponen exclusivamente los objetivos que poseen vínculo con el mismo.

**Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización**

Este objetivo pretende impulsar el empleo y la producción de bienes y servicios enfocados intrínsecamente en el estímulo de comportamientos ecológicos, sociales y económicamente responsables. En este contexto, se requiere fomentar políticas de carácter económico integral, inclusivos y sobretodo que garanticen la sostenibilidad a largo plazo, considerando fortalecer el sistema económico, social y solidario. Es importante diversificar el aparato productivo y la generación de empleo, denominado también, sector real; dicho sector requiere acrecentar las fronteras de transformación económica estructural, a través del fortalecimiento del sistema productivo orientados a la eficiencia e innovación. Este hecho dará lugar a la producción de bienes y servicios con un valor agregado alto, permitiendo la generación de empleo y potencializando la economía popular y solidaria. Conforme con esta línea de pensamiento, será posible crear condiciones de entorno y competitividad sistémica a fin de reforzar el desarrollo empresarial, mejorando el clima de negocios mediante una regulación de la economía organizacional (SENPLADES, 2017).

**Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria**

Se plantea incentivos para la producción, a través de la generación de nuevos emprendimientos y acceso a créditos; aquello con la intención de establecer una economía social y solidaria al servicio de la comunidad. En este marco, es necesario erradicar la pobreza a través de la generación de trabajo de calidad aunado a remuneraciones dignas y seguridad social. Se pretende dar lugar a una mayor capacidad de innovación mediante la introducción de nuevas percepciones de transformación productiva. Conforme con ello, uno de los desafíos más significativos está inmerso en la dinamización de la matriz productiva; dicha dinamización, debe seguir un lineamiento liderado por la responsabilidad ambiental e inclusión social, permitiendo que el desarrollo industrial y empresarial se convierta en un potente impulso de crecimiento social y económico (SENPLADES, 2017).

**1.2.4 Código Orgánico de Planificación y Finanzas**

Este principio legislativo incorpora aspectos claves para fomentar la inversión y productividad dentro del país, considerando, por un lado, la importancia de la inversión privada como complemento para el desarrollo económico y por otro lado, la reserva del Estado a los sectores estratégicos y las posibilidades de delegación; permitiendo,

de esta manera, el desarrollo de mecanismos de financiamiento; con el objetivo de impulsar proyectos que pretendan dinamizar la economía del país.

En uno de sus artículos, específicamente en el 81, indica que, con el propósito de garantizar el manejo de finanzas públicas y privadas de forma sostenible, responsable y transparente para resguardar la estabilidad económica del país, es imperativo gestionar los egresos permanentes y no permanentes de cada institución (COPF, 2014).

#### **1.2.5 Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal.**

Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal (2018) pretende dinamizar la economía del Estado, a través de la inversión, la generación de empleo y del mismo modo, busca la sostenibilidad fiscal a largo plazo; mediante un reajuste del contexto jurídico que dispone legalidad en las diferentes actividades de carácter económico, financiero y productivo del país. De esta manera, se garantiza la certidumbre y la seguridad jurídica en todas sus formas, pues, este instrumento requiere propiciar la generación de inversión y de fuentes de empleo, de modo que sea posible acrecentar la competitividad en el sector productivo y económico del país.

Uno de los aspectos a considerar en este marco legislativo, es que señala que el sistema económico debe fundamentarse en el factor social y solidario, promoviendo un vínculo dinámico y equilibrado entre la sociedad, Estado y mercado; cuyo objetivo se centra en garantizar la producción de bienes materiales e inmateriales que propicien la generación de empleo y los principios asociados con el buen vivir.

#### **1.2.6 Ley Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización**

El país en su Carta Magna, reconoce un régimen de progreso y evolución económica que afianza las condiciones de eficiencia, competitividad, productividad y justicia. Uno de los propósitos de la política económica es la construcción de un sistema justo, democrático, productivo, solidario y sostenible, fundamentado en la redistribución parcial de los beneficios de desarrollo y la generación de empleo digno y estable. Varios han sido los esfuerzos para propiciar e incentivar a los diferentes sectores que desempeñan un papel fundamental en la economía y generación de empleo del Ecuador; bajo este contexto, esta ley, se basa en dos objetivos claros; el primero, busca reactivar la economía del país y el segundo fortalecer la dolarización (LREFD, 2017).

Del mismo modo, se considera intrínseco el impulso de los distintos emprendimientos, enfatizándose en las micro, pequeñas y medianas empresas; así como en la economía popular y solidaria; puesto que estos sectores generan siete de cada diez empleos que existen en el país, abarcando un total del 98% de las unidades productivas (LREFD, 2017).

### **1.2.7 Norma Técnica para el Servicio de Acceso a Financiamiento, Capital y Propiedad**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES, 2019) ha desarrollado una norma técnica, dentro de su apartado modalidades de atención de acceso a capital, financiamiento y propiedad; estipula la otorgación de créditos a fin de generar emprendimientos y solicitar el Crédito de Desarrollo Humano Asociativo. En este sentido, tener acceso al crédito comercial es el sustento de una empresa, puesto que permite obtener el capital que se necesita para expandir, cubrir los gastos diarios, comprar inventario, contratar personal adicional y posibilita conservar el efectivo

## **2. CAPÍTULO 2: METODOLOGIA Y CONTEXTO**

### **2.1 Metodología**

El presente trabajo de investigación toma en consideración un enfoque mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo. Es cualitativo porque posibilita la comprensión y explicación de la temática planteada a través de una revisión bibliográfica y la aplicación de una entrevista; y es cuantitativa ya que se analizó los elementos culturales y comunicacionales dentro de la empresa Chakana Coworking mediante encuestas, con la finalidad de analizar la situación actual de la organización, estos dos enfoques proporcionaron una contextualización de los resultados obtenidos en el proyecto.

El diseño de la indagación es de tipo transversal, este estudio es observacional, dado que examina información de la población en un punto específico en el tiempo. De igual manera, es una investigación no experimental, puesto que se aplicaron encuestas semi-estructuradas.

La modalidad de investigación es bibliográfica, su finalidad es profundizar las diferentes teorías relacionadas con los espacios de trabajo colaborativo con base en diferentes autores, a fin de tener una mejor perspectiva en la indagación. Dicho sustento es posible a través de la búsqueda de información en artículos académicos, revistas, libros, linkografía, entre otros.

La investigación se desarrolló bajo una la modalidad de campo, puesto que la recolección de datos fue recopilada en la empresa Chakana Coworking, lugar donde se produjo el fenómeno indagado, teniendo contacto con la realidad para conseguir la información necesaria.

Es importante mencionar que parte de la investigación de campo cuenta con la observación-participante, puesto que uno de los investigadores participó del Coworking durante tres años, lo cual permite dar validez a este documento y a la recolección de datos para beneficio del mismo. Además, se presenta la observación-participante como una fuente importante de información.

Los aspectos a considerarse del modelo de espacio de trabajo colaborativo son los factores comunicacionales, sociales y percepción del público meta. Estos factores permiten la interacción entre los clientes internos y externos de Chakana Coworking.

Como primera variable tenemos los factores comunicacionales que permiten la interacción entre los usuarios de Chakana Coworking, para obtener esta información existen diversos métodos, entre estos se utilizaron el método de observación directa en el espacio y contexto del grupo sociocultural seleccionado, adicionalmente se aplicaron entrevistas semi-estructuradas a personas determinantes del grupo como encargados o propietarios de cada emprendimiento, y encuestas al universo de la población. (Corrales, 2010). (Ver anexo 1)

Una vez recopilado estos datos se procedió a la validación y análisis de los mismos para de esta manera conocer los resultados y poder identificar los factores determinantes para una comunicación efectiva dentro de un coworking.

La investigación de los factores sociales del público meta es la segunda variable, los cuales se entienden como el tipo de negocio, el área de trabajo en donde se desempeña la empresa y si es dependiente o labora bajo una matriz. Al ser esta una investigación

de un tono más cuantitativo es pertinente utilizar herramientas como, encuestas personales con cada uno de los actores vivenciales presentes y pasados del Chakana Coworking (López,2011), ya que al ser un universo reducido es posible realizar este levantamiento de información. Misma que fue recolectada luego de un análisis pertinente el cual nos permitió conocer más sobre quien es el cliente ideal para Chakana Coworking. (Ver anexo 2)

Luego de conocer el cliente ideal se procedió a la identificación de factores motivacionales como tercera variable, entendiendo esta como las principales razones de los colaboradores en formar parte de un coworking. Estos generaron una visión más clara sobre las razones específicas que tienen los consumidores para formar parte del coworking o ser colaboradores de este servicio, así como ofrecer una comprensión más detallada de lo que demanda el cliente directo de Chakana Coworking. (Paz, 2007)

Esta información se recopiló a partir de entrevistas semi-estructuradas ya que al indagar en las motivaciones del público meta genera gran complejidad y generalmente las respuestas resultan altamente imprevisibles y difíciles de sintetizar en pocas palabras. (Corbetta, 2007). (Ver anexo 1)

Tomando en cuenta los requerimientos y el proceso de recolección de datos previamente expuestos, se ha identificado como el método más pertinente la Codificación abierta para el análisis correcto de los datos obtenidos, “procedimiento analítico mediante el cual los datos se fracturan y se abren para sacar a la luz los pensamientos, las ideas y significados que contienen con el fin de descubrir, etiquetar y desarrollar conceptos” (Schettini, 2015, p. 37). Al recopilar toda la información que arrojó cada una de las variables se pudo obtener una vasta cantidad de datos de los cuales fue necesario extraer su esencia para generar conclusiones y establecer relación entre estos.

## 2.2. Contexto de Chakana Coworking dentro del entorno del emprendimiento

### 2.2.1 Descripción del emprendimiento

Chakana Coworking es un establecimiento que ofrece servicios, es decir, arrienda un espacio de trabajo sujeto a un ecosistema comunitario. El servicio está orientado a emprendedores que recién inician con su modelo de negocio, y que requieren de un área física para ejecutar su trabajo tranquilamente con precios aceptables en el mercado. Además, está canalizado hacia trabajadores profesionales llamados freelance, quienes demandan de un espacio de trabajo con las debidas comodidades para ejecutar sus labores. Las operaciones de este negocio se sitúan en la ciudad de Cuenca, el emprendimiento está a cargo de David Andrade, Juan Andrade y Ana Landivar, quienes se caracterizan por su conocimiento en comercialización, publicidad y marketing.

El nombre de Chakana Coworking proviene del vocablo Kichwa y su significado es el puente a lo alto, se fundamenta en los principios de la inclusión social, respeto a la Tierra mediante sus cuatro elementos (agua, fuego, tierra y aire). El propósito del emprendimiento es comunicar que tanto la fuerza como el progreso, se encuentran ligados con el trabajo cooperativo y la diversidad. La empresa se maneja bajo el concepto de diseño incluyente, es decir, sus servicios son diseñados para satisfacer la necesidad de los clientes de una forma más amplia, sin importar la edad o habilidad; basándose en el valor y la belleza de la cultura andina ecuatoriana.

Figura 1.

*Logo de Chakana Coworking*



Fuente: Chakana Coworking

El mobiliario que dispone Chakana se basa en el reciclaje, brindando un diseño novedoso y versátil mediante un concepto ecológico, en otras palabras, la empresa es amigable y responsable con el entorno; genera espacios laborables justos. El tipo de emprendimiento que se desarrolla es de tipo social, ya que es una organización cuya razón se centra en satisfacer las necesidades en la que se desenvuelve.

Cabe señalar que Chakana Coworking es un establecimiento de espacios de trabajo colaborativo, dispone de oficinas de primera calidad y un entorno de colaboración para autónomos y empresarios. Los diseños y las operaciones en el emprendimiento funcionan como convocantes que unen a las personas y además consideran las necesidades de los clientes. Dispone de oficinas privadas y particionadas, mesas de conferencias y salas de reuniones con capacidad de audio y video. Las áreas comunes y de recreación ofrecen una sensación hogareña mientras colaboran con otros individuos y trabajan dentro de un ambiente profesional al mismo tiempo. La finalidad de Chakana Coworking es unir a los profesionales independientes y empresarios y compartir sus conocimientos cara a cara e inspirarse a través de la colaboración con la comunidad en general. El soporte administrativo compartido, las tecnologías y la conectividad de marketing aumentan las posibilidades de éxito de todos los proyectos que puedan tener.

Figura 2.

*Espacio y coworkers de Chakana Coworking*



Fuente: Chakana Coworking

### 2.2.2 Constitución de la empresa

La empresa se constituyó en 17 de febrero del 2016, su propósito fue crear espacios acogedores para emprendedores, el proyecto se generó de la mano de un mercado orgánico con el fin de brindar un espacio comercial justo a productores locales de la zona (Pacha Kuna). La estrategia comercial se fundamenta en la venta directa de espacios a emprendedores, quienes cumplan con el concepto y filosofía de la empresa.

Figura 3.

*Mercadillo de Chakana Coworking*



Fuente: Chakana Coworking

### 2.2.3 Descripción general

Chakana Coworking es una idea empresarial revolucionaria que brinda a los freelancer y emprendedores de la ciudad de Cuenca y sus alrededores un espacio colaborativo, factible y creativo; siendo un entorno de trabajo compartido, donde estas personas pueden trabajar en proyectos individuales y ayudar a otros individuos con ideas afines dentro de las instalaciones de coworking.

### 2.2.4 Socios/ equipo operativo

El equipo que comprende la empresa está formado por personas con habilidades relevantes que avalan una organización de gestión integral, conformado por tres socios. David Andrade Moscoso es especialista en ingeniería comercial, además tiene conocimientos en dirección y gestión de PYMES; Juan José Andrade Moscoso

presenta conocimientos en comunicación social y publicidad; Ana María Landivar especialista en marketing, tiene años de experiencia en el área, ofreciendo una sólida experiencia en el campo, relaciones públicas, contenido digital y redes sociales.

### 2.2.5 Aporte de capital

Tabla 1.

*Aporte del capital*

| Aporte                      | Porcentaje  | Total            |
|-----------------------------|-------------|------------------|
| Aporte de socios            | 40%         | 800,00           |
| Aporte crédito              | 60%         | 18.111,33        |
| <b>Total de inversiones</b> | <b>100%</b> | <b>18.911.33</b> |

Realizado por: Juan José Andrade Moscoso y Óscar Benito Mogrovejo Campoverde

### 2.2.6 Misión

Instaurar una comunidad de emprendedores, profesionales y empresarios a través de la creación de oportunidades y prevención de riesgos, mediante un espacio de trabajo dinámico e innovador.

### 2.2.7 Visión

Impulsar y acrecentar los emprendimientos en la zona del Austro, estimulando así, la creación de nuevos empleos y dinamizando la economía local.

### 2.2.8 Objetivos

- Apoyar al emprendimiento local brindando un espacio innovador y completo, el cual aporte positivamente al emprendedor
- Generar un ecosistema de emprendimiento, el cual brinde un aporte mayor a los miembros del mismo.
- Apoyar proyectos con vinculación social y conciencia ambiental.
- Fomentar el cuidado ambiental, utilizando materiales reciclados en su mayoría.
- Impulsar emprendimientos nacionales.

### 2.2.9 Servicios

Los servicios que ofrece Chakana Coworking a sus clientes, depende de las especificaciones de este último. El servicio en sí, está direccionado a emprendedores

y profesionales innovadores; la finalidad de la empresa es brindar beneficios a los individuos que pretenden emprender una idea creativa. Las instalaciones cuentan con oficinas privadas, sistema Flex y espacios para charlas.

Tabla 2.  
*Servicios Chakana Coworking*

| Servicio        | Descripción                                                                                                                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oficina privada | <ul style="list-style-type: none"><li>• Alquiler de un área trabajo</li><li>• Incluye internet, limpieza, disponibilidad a la sala de reuniones, servicios básicos</li></ul>     |
| Sistema Flex    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Alquiler de un espacio personal</li><li>• Incluye internet, limpieza, disponibilidad a la sala de reuniones, servicios básicos</li></ul> |
| Work detox      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Alquiler de un espacio</li><li>• Incluye internet</li></ul>                                                                              |

Realizado por: Juan José Andrade Moscoso y Óscar Benito Mogrovejo Campoverde

Figura 4.

*Oficina privada de Chakana Coworking*



Fuente: Chakana Coworking

Figura 5.

*Sistema Flex de Chakana Coworking*



Fuente: Chakana Coworking

Figura 6.

*Work detox en Chakana Coworking*



Fuente: Chakana Coworking

### **2.2.10 Servicios estratégicos**

El principal servicio de Chakana Coworking está compuesto por espacios de trabajo colaborativo enfocado para varios segmentos, como estudiantes a empresarios, al brindar varios paquetes enfocándose en la frecuencia de visitas y ventas; la empresa ofrece servicios propicios y flexibles que aumentan su productividad, colaboración y equilibrio general. La experiencia que dispone Chakana Coworking se fundamenta con varios talleres, consultorías y clases para ayudar a clientes y partes interesadas leales a convertirse en los mejores autónomos / emprendedores que puedan ser.

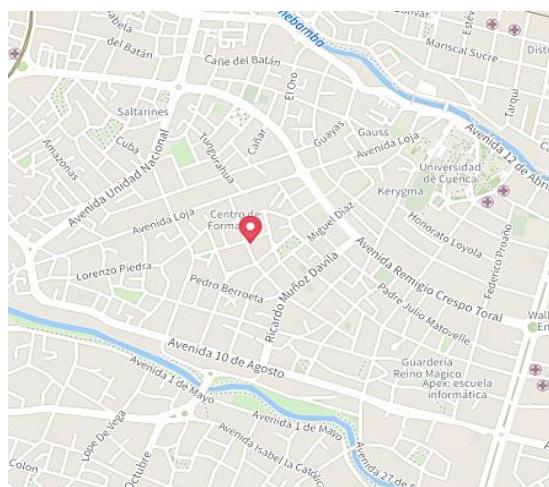
La empresa ha ideado una estrategia de precios innovadora que permite a los clientes aprovechar los espacios de coworking en función de la frecuencia y servicios / comodidades adicionales.

### 2.2.11 Ubicación

Chacana coworking se encuentra ubicado entre las calles Juan Bautista y Timoleón Carrera esquina, posee una excelente ubicación céntrica en la ciudad.

Figura 7.

*Ubicación de Chakana Coworking*



Fuente: Google map

## 2.3 Análisis de las ventajas del emprendimiento

- **Compartir y colaborar**

Trabajar en espacios colaborativos promueve la creación de redes profesionales y el crecimiento empresarial. De acuerdo con el artículo publicado por Multiniere Corworking de Paris en su página web, existe una adecuación de la ya conocida pirámide de necesidades de Maslow aplicada a los espacios de coworking<sup>1</sup>, donde se destaca que las comodidades de los espacios como escritorios, sala de reuniones, Wi-Fi son sustancialmente indispensable y fundamental para los clientes que buscan

---

<sup>1</sup> Eric van den Broek realiza una adaptación de la pirámide de necesidades de Maslow en donde señala que, el coworking responde a necesidades tan diversas como “Necesito un lugar cómodo para trabajar, ya no puedo seguir en casa” o “necesito reunirme con mis clientes” o ” Necesito gente para compartir mis alegrías y mis penas profesionales “o” necesito entrar en una dinámica más creativa”

espacios de trabajo. Estos factores son desafíos que no se puede copiar y además figuran como una parte crítica de la puesta de valor de Chakana Coworking.

- **Nuevas tecnologías**

Cada día la tecnología va mejorando, además el uso del internet lo ayuda de forma remota. La computación en la nube está cambiando la cara de la oficina tradicional y las necesidades del trabajador individual. El mail y los datos ya no necesitan estar alojados en servidores tradicionales, lo que hace que los trabajadores sean mucho más móviles que nunca. Un individuo puede comenzar a trabajar en un lugar y continuar fácilmente con la misma tarea en un lugar diferente con poca o ninguna complicación.

- **Tener un lugar profesional y asequible para trabajar y conocer**

Los mayores retos para profesionales independientes que están comenzando en el mundo laboral, buscan un área para enfocarse en el trabajo, conocer clientes y colegas; la gran mayoría terminan trabajando en zonas públicas como restaurantes o patios de comida de algún centro comercial; muchas veces en estos entornos no pueden desenvolver sus habilidades profesionales. Por ello, la empresa se ha enfocado que este tipo de clientes, a fin de aprovechar su autonomía, aunado a sus nuevos conocimientos y cimentar un nuevo negocio local.

- **Colaborar con la comunidad en el espacio**

Los espacios colaborativos se alquilan a través de un sin número de modelos económicos de negocios para personas que buscan un área para trabajar. El coworking conquista a muchas personas de una variedad de profesiones que buscan aprovechar los espacios de trabajo compartidos y convertirse en parte de una comunidad profesional. Es significativo que los trabajadores independientes y los emprendedores se mantengan conectados con sus pares y encuentren inspiración en el lugar donde trabajan.

### **2.3.1 Ventajas competitivas**

- Comprender y considerar las necesidades que demanda un cliente.

- Las instalaciones se encuentran en el centro de la ciudad y brinda comodidades excelentes para que el cliente pueda desarrollar su trabajo.
- Óptima calidad en conexiones inalámbricas y condiciones de iluminación.
- Dispone de una cartera de clientes, por lo que cuenta una comunidad de trabajo alternativo.
- Prevalece las normas de la empresa, las cuales sistematizan el orden, la limpieza y seguridad.

### 2.3.2 Mercado objetivo

Actualmente, la empresa se enfoca en satisfacer las necesidades de los clientes emprendedores, profesionales innovadores, freelance y estudiantes, quienes necesitan un área para poder enfocarse en su trabajo e incluso compartir ideas.

Figura 8.

*Coworkers instalados en una oficina de Chakana*



Fuente: Chakana Coworking

### 2.3.3 Servicios que ofrece

La finalidad de la empresa es brindar un espacio de trabajo que vaya acorde a las condiciones y exigencias del cliente; por lo tanto, estos espacios colaborativos tienen una ubicación excelente, también poseen comodidades ergonómicas. Asimismo, dispone de acceso a internet inalámbrico en todas las instalaciones de la empresa, cuenta con espacios para que los clientes puedan compartir, realizar reuniones, las cuales están aptas para atender cualquier necesidad que presenta el consumidor. Otra

exigencia que se pretende cumplir, es su accesibilidad, permitiéndole ahorrar al cliente en la adquisición de un espacio.

Otra de las peculiaridades que presenta este espacio de trabajo colaborativo, es la red de contactos que se crea dentro de la empresa; estos espacios facilitan, que, en un futuro, se obtenga aportes técnicos e inclusive generar potenciales clientes, socios o inversores.

## **2.4 Análisis Porter**

El análisis de las cinco fuerzas de Porter es útil para determinar la relación entre las fuerzas competitivas en un mercado en particular. El coworking es una nueva industria que se está desarrollando y evolucionando.

### **1. Poder de negociación con los proveedores**

La industria de coworking no depende de materias primas o productos básicos, sino que su operación continua, se basa en servicios públicos como electricidad fiable y servicio privado de internet de alta velocidad. El cambio de un proveedor a otro puede no ser posible o no es fácil debido a los contratos de servicio y los proveedores de internet son limitados. Estos, sin embargo, están mitigados por la mejora continua del servicio y la fiabilidad. El poder de negociación del proveedor es moderado a alto. Otros suministros de insumos, como suministros de oficina, equipo, mobiliario de oficina y existencias de la cafetería son comunes y fáciles de adquirir. En general, el poder de negociación de los proveedores es moderado.

### **2. Poder de negociación de los compradores**

Aunque los compradores son críticos porque ayudan a definir la comunidad y el espacio, su poder de negociación relativo en este sector es limitado. Debido a que el coworking es una industria nueva y joven, existen más compañeros de trabajo potenciales en forma de trabajadores independientes y pequeños empresarios que los espacios dedicados disponibles actualmente. Una vez que un comprador se compromete con un espacio de trabajo, resulta difícil e inconveniente reubicarse a menos que haya un problema importante con el espacio. En general, el poder de negociación de los compradores es bajo.

### **3. Amenaza de los nuevos participantes**

Para los nuevos participantes que ingresan a un espacio de coworking, las barreras de entrada, figuran entre un rango de moderado a alto. Si bien, no es difícil renovar un espacio y equiparlo con estaciones de trabajo y equipos de oficina compartidos, aún requiere una inversión de capital de trabajo, tiempo para planificar el negocio y esfuerzos para operar el espacio. La otra verdadera prueba para ingresar a la industria del coworking es poder construir una comunidad vibrante de profesionales que puedan colaborar de manera efectiva en un espacio compartido. Equilibrar el suministro adecuado de experiencia, combinaciones de la industria y la construcción efectiva de la comunidad es una tarea difícil. El grupo de participantes necesita una fuerte unidad de visión, objetivos compartidos y disposición para operar el espacio profesionalmente, de lo contrario, puede ser demasiado trabajo lo que le quita tiempo a sus negocios principales. En general, la amenaza de nuevos participantes en la industria del coworking es moderada a baja.

#### 4. La disponibilidad de Substitutos

Las competencias de otros lugares para trabajar ciertamente existen, pero los servicios y características del concepto de negocio hacen que sea difícil hacer una comparación directa. Un espacio de coworking, aunque cuesta más que trabajar desde casa, ofrece características y beneficios que no pueden existir en una oficina en casa. Un sentido de comunidad, es uno de los mayores atractivos para este negocio y es algo que no existe en muchos lugares de trabajo tradicionales. Muchos profesionales independientes pueden disfrutar de ir a un restaurante para trabajar, pero no pueden decir que la experiencia sea completamente gratuita. Los sustitutos existen, pero no ofrecen los mismos beneficios y no son necesariamente superiores en valor, considerando todas las cosas. De manera similar, una oficina en casa, aunque es más baja en costos generales, puede resultar en muchas oportunidades de negocio perdidas que valen mucho más que el costo mensual promedio de alquilar un espacio de trabajo compartido. Hay numerosos espacios genéricos disponibles para clientes potenciales. Cambiar a usar estos espacios es relativamente bajo y puede ser más rentable en algunos casos. Sin embargo, los sustitutos carecen de características muy específicas que los espacios de coworking pueden ofrecer. En general, hay un nivel moderado de sustitutos disponibles en la industria de coworking.

#### 5. Rivalidad entre competidores

La competencia entre espacios es difícil de medir dada la novedad de la industria. Según un estudio realizado por Campaña (2016) mencionó que la existencia del coworking tiene un efecto neto positivo en la rentabilidad en comparación con un espacio de coworking sin competidores directos. Más negocios con espacios colaborativos son beneficios ya que aumenta la exposición de la industria y educan al público, las áreas de coworking se enfocan en una industria y no compiten directamente entre sí. Por ende, la competencia de estas empresas es baja.

## 2.5 Productos y servicios

El servicio que ofrece la empresa Chakana es de tipo inmobiliaria, se arrienda las áreas de trabajo a los clientes que lo requieren, la empresa maneja tres espacios de trabajo, tal como formato comunitario, privado y de reuniones. La zona comunitaria se caracteriza por compartir un lugar con otros individuos, el espacio es acondicionado para que las personas trabajen de manera óptima, dispone de sillas individuales, iluminación idónea y una decoración ecológica; el propósito es que el cliente se sienta cómodo para que desarrolle sus emprendimientos. El área privada, posee un espacio personalizado, es una oficina que lo puede ser de uso personal o corporativo, en cambio la sala de reuniones dispone de sillas, proyectores, mesa de reuniones, pizarrón y sistemas de audio.

Figura 9.

*Espacio en Chakana Coworking*



Fuente: Chakana Coworking

Figura 10.

*Sala de reuniones*



Fuente: Chakana Coworking

Figura 11.

*Espacio en Chakana Coworking*



Fuente: Chakana Coworking

Tabla 3.

*Características del servicio*

| Beneficios        | Producto                    |                                             |                   |
|-------------------|-----------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
|                   | Oficina                     | Flex                                        | Sala de reuniones |
| <b>Precio</b>     | Desde \$250                 | Diario \$ 6<br>Semanal \$25<br>Mensual \$60 | \$5 c/h           |
| <b>Internet</b>   | √                           | √                                           | √                 |
| <b>Silla</b>      | Ejecutiva                   | Normal                                      | Normal            |
| <b>Escritorio</b> | √                           | √                                           |                   |
| <b>Espacio</b>    | Colaborativo/<br>individual | Colaborativo                                | Colaborativo      |

|                                   |   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|---|
| <b>Luz y agua</b>                 | √ | √ | √ |
| <b>Acceso a zonas recreativas</b> | √ | √ |   |
| <b>Limpieza</b>                   | √ | √ | √ |
| <b>Pizarrón</b>                   |   |   | √ |
| <b>Proyector</b>                  |   |   | √ |
| <b>Café</b>                       | √ | √ | √ |

Fuente: Elaboración propia.

## Situación actual del emprendimiento

Tabla 4.

*Situación actual del emprendimiento*

| <b>Descripción</b>          |                                               |
|-----------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Oficinas</b>             |                                               |
| <b>Horarios de atención</b> | De lunes a viernes de 9h00-13h00, 15h00-19h00 |

Fuente: Elaboración propia.

## 2.6 Análisis del entorno competitivo

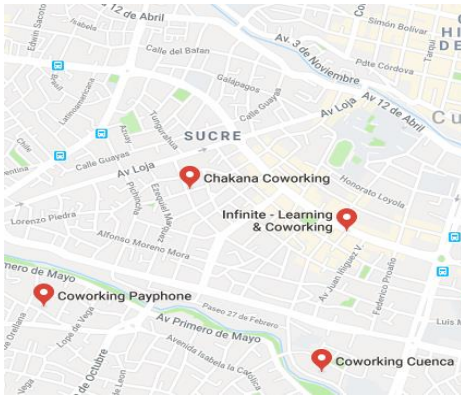
En este punto, se analiza los factores externos que afecta a la empresa, se toma en consideración los siguientes puntos:

- Competencia actual

En la ciudad de Cuenca, existe aproximadamente cinco negocios dedicados a los espacios de trabajo colaborativo, por lo que el análisis se enfoca en las empresas que tienen un impacto en la ciudad, en la siguiente figura se podrá observar los negocios de coworking en la zona de Cuenca.

Figura 12.

*Coworking en la ciudad de Cuenca*



Fuente: Google Maps

Se observa que existe competencia en los alrededores de Chacana Coworking, por lo tanto, es positivo constituir una empresa, donde no existe una competencia elevada. Se analiza dos espacios como se mencionó anteriormente:

- Coworking Cuenca: Es posible indicar que es el competidor directo de la empresa, es un emprendimiento que busca diferenciarse por su calidad y productividad. El local se divide en dos plantas; la planta baja es el área de freelancers o independientes, la planta alta cuenta con las oficinas privadas y semiprivadas, una sala de eventos y una sala coworker. Las tarifas son las siguientes:
  1. Freelancer tiene una tarifa de \$5 al día o mensual de \$40, entre los beneficios que incluye la tarifa están: café, internet, espacio de escritorios y mesas, adicionalmente tiene compañía y conexión con los coworkers socios. La atención es de 8 de la mañana a 8 de la noche.
  2. Las áreas privadas y semiprivadas, constituyen un espacio que se acomoda a las necesidades del cliente, incluso se puede personalizar el área al gusto del consumidor, el costo mensual es de \$150, dispone de acceso libre las 24 horas. Los beneficios del área comprenden internet gratis, así como los servicios básicos también gratuitos.
  3. La sala de eventos tiene un costo desde \$15 la hora, puede variar por el número de horas, sesiones e incluso la planificación. El horario de esta área, está estimado de acuerdo a las necesidades del cliente, tiene una capacidad de 35 personas, equipado con todas las necesidades que requiere el consumidor, además incluye internet.
  4. La sala múltiple tiene una tarifa desde \$15 por hora, a partir de la tercera hora el costo es de \$10, este espacio puede usarse para talleres, charlas, conferencias, reuniones, etc.; igualmente el espacio cuenta con un balcón, dicha instalación se

puede utilizar a la hora que requiere el cliente, se ofrece proyectores y equipos, su capacidad es de 30 personas y el servicio internet es gratuito.

- Cose Coworking: Este negocio no se encuentra cercano a la empresa de Chakana, se autodefine con una instalación pequeña independiente en una zona cuencana tranquila, dispone de una página web, permitiendo conocer los servicios que ofrece en Cuenca y en Quito, es ideal para cualquier emprendimiento. El servicio y tarifas son las siguientes:
1. Coworking dispone de tres planes como VIP, cuyo valor es de \$80 al mes (50 horas por mes), el precio incluye 4 horas al mes de sala de sesiones, asesoría y consultoría gratuita (2), asesoría y consultoría empresarial (2), zona de descanso y esparcimiento, dos pases de un día para un invitado, descuento del 25% en horas extras. Platinum, el valor es de \$120, se puede utilizar el área 100 horas al mes; consta de una sala de sesiones para 4 horas por mes, asesoría y consultoría gratuita (3), asesoría y consultoría empresarial (3), zona de descanso y esparcimiento, dos pases de un día para un invitado, descuento del 30% en horas extras. La tarifa gold tiene un costo de \$180 y se puede acceder a las instalaciones cuando se desee (horas ilimitadas al mes) asesoría y consultoría gratuita (3), asesoría y consultoría empresarial (3), zona de descanso y esparcimiento, tres pases de un día para un invitado, descuento del 30% en horas extras.
  2. Igualmente, entre los servicios que ofrece está la renta de oficinas medianas y grandes. El costo de la oficina media es de \$5 la hora/ \$20 la semana/ \$120 por semana y \$350 mensuales. En cuanto a la oficina grade, por hora \$6,50; el día \$35; la semana \$150 y el mes \$450.

Tabla 5.

*Competidores de Chakana Coworking*

| Nombre de la empresa | +Servicios                                                                                                                                                                                  | Costos                                                                                                                        | Atención                                                                                                                                    |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Coworking Cuenca     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Freelancer (freelancers/independientes)</li> <li>• Oficinas (privadas y semiprivadas)</li> <li>• Eventos (eventos/ talleres y workshop)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• \$40 mensual</li> <li>• Desde \$150 mensual</li> <li>• Desde \$15 la hora</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 08h00-20h00</li> <li>• 24 horas de acceso libre</li> <li>• Fechas y horarios a convenir</li> </ul> |

|                |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                    |                                                                                                                          |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sala múltiple (reuniones, exposiciones, etc.)</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desde \$15 la hora</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Horario a convenir</li> </ul>                                                     |
| Cose Coworking | <ul style="list-style-type: none"> <li>Coworking VIP</li> <li>Platinum</li> <li>Gold</li> <li>Alquiler de oficinas (mediana y grande)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>\$80 mensual</li> <li>\$120 mensual</li> <li>\$180 mensual</li> <li>\$350/ \$450</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>8h30-20h30</li> <li>8h30-20h30</li> <li>8h30-20h30</li> <li>8h30-20h30</li> </ul> |

Fuente: Elaboración propia.

Se ha considerado las dos empresas ya que son los principales competidores de Chakana Coworking, es importante señalar que estas disponen, cada una de un portal web, indicando los beneficios que ofrece, siendo más clara en cuanto a los servicios que ofrece y los respectivos costos; además las empresas se encuentran más tiempo en el mercado que Chakana. Por lo tanto, la empresa Chakana Coworking, debe considerar esos puntos para fortalecer su emprendimiento.

### **3. CAPÍTULO 3: RESULTADOS**

#### **3.1 Perfil de los colaboradores y emprendimientos asociados.**

La percepción del cliente juega un papel vital en la capacidad de una empresa para atraer nuevos clientes y retener a los existentes. En pocas palabras, la percepción del cliente permite identificar aquello que los clientes fijos y clientes potenciales piensan de la organización. Esta percepción afecta directamente en la atracción de nuevos clientes y la capacidad de mantener buenas relaciones con los actuales. Los consumidores requieren un servicio e instalaciones buena calidad, pero también desean saber que están obteniendo un buen valor agregado. Ese valor no solo se juzga por el producto o servicio que están comprando, sino por la disponibilidad y usabilidad del mismo.

Por otro lado, los perfiles describen segmentos específicos de los consumidores, permitiendo visualizar a una persona interesada en el servicio y por ende se brindará una mejor comprensión de lo que los motivaría a encontrar en un negocio.

Bajo este contexto, se ha determinado el perfil y percepciones de los colaboradores y emprendimientos asociados en Chakana Coworking; para ello, se desarrolló una entrevista semi-estructurada y una encuesta. La primera dirigida a los emprendimientos más importantes de Chakana: Black Bird, Tango Code y Meditación trascendental; así como a dos emprendedores representativos que pasaron por el mundo del coworking hace algún tiempo: Cosmosis Agencia Digital y Jakana Megafood. De este modo se puede obtener una perspectiva del antes y después de Chakana.

En el caso de las encuestas, se llevaron a cabo a 13 personas, distribuidos entre empleados y dueños de los distintos emprendimientos que funcionan en Chakana Coworking. A continuación, se estipula una lista de los 8 emprendimientos que funcionan dentro del coworking.

- Tango Code (generación de aplicaciones y programación)
- Black Bird (animación y publicidad digital)
- Datamaran (software financiero y consultora medio ambiental)
- Yúa (almuerzos)
- Daniel Coellar (programación)

- Mariana Gasparutti (Cosmetóloga Holística)
- Pacha Kuna (Mercado Orgánico)
- Oneira Consulting (couches certificados)

A continuación, el análisis obtenido de los resultados arrojados por la encuesta y entrevista:

### 3.1.1 Perfil de los coworkers

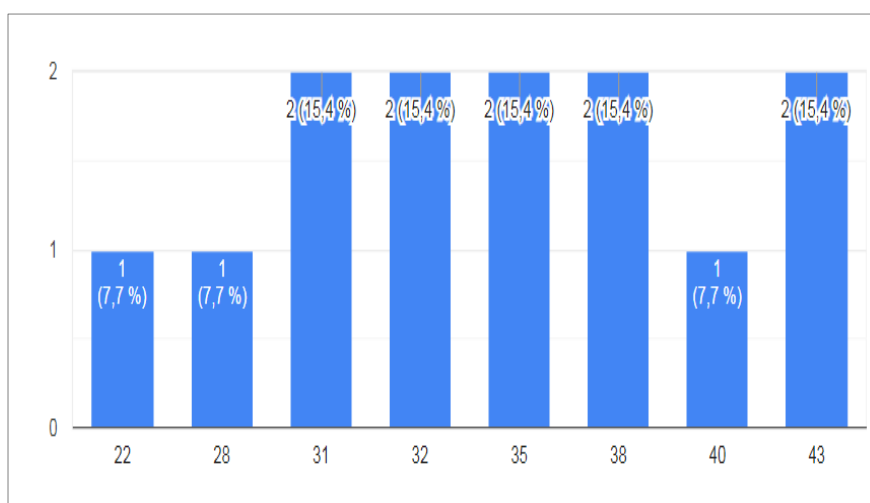
En primera instancia, los emprendedores escogen el espacio de coworking para el desarrollo de sus actividades, por el hecho de que ofrece un espacio con instalaciones ya adecuadas. Se ha determinado que este ambiente laboral está orientado para emprendedores amateur, es decir quienes no poseen una amplia experiencia en los negocios.

Varios propietarios de los negocios instalados en Chakana, manifestaron que en el lugar se alojan emprendedores con inversiones mínimas en sus negocios; por ello, el coworking se ha convertido en su punto de inicio empresarial dado sus precios accesibles.

En lo que concierne a la edad de los coworkers, se observa una fluctuación entre los 22 y 43 años. Sin embargo, la mayoría se ubica entre los 31 y 38 años. Con base en la información proporcionada, es posible decir que dentro de Chakana los emprendedores inician su camino de los negocios entre los 30 años de edad.

Figura 13.

*Edad de los coworkers Chakana Coworking*

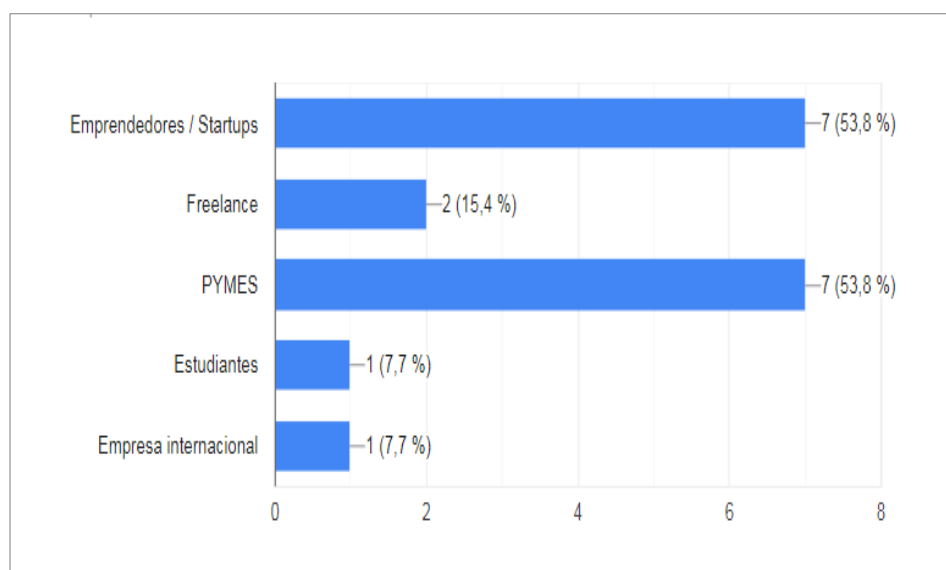


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los datos recopilados en la investigación de campo, se puede observar que un gran segmento poblacional se identifica como emprendedor y propietario de una PYMES. No obstante, en este segmento también configuran freelance, estudiante y una empresa internacional (Tango Code). Se puede constatar que los trabajadores independientes, las nuevas empresas y las grandes corporaciones usualmente acuden al ambiente de coworking con el propósito de innovar y promover el crecimiento de sus negocios.

Figura 14.

*Público o comunidad de Chakana Coworking*

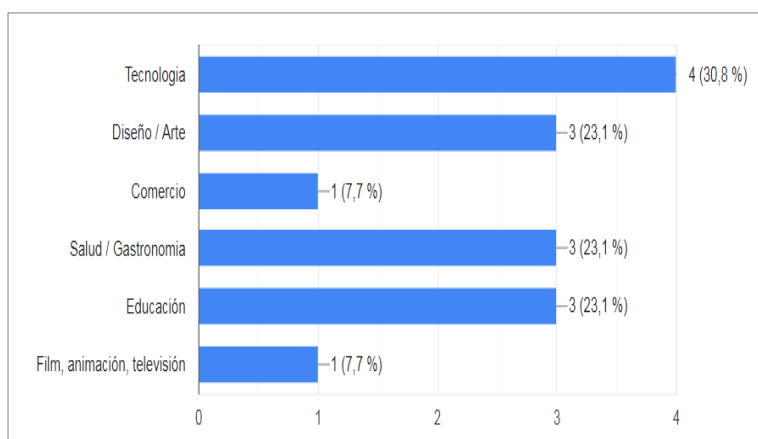


Fuente: Elaboración propia.

Es por esta razón que, los espacios de coworking son frecuentemente populares entre profesionistas independientes de industrias creativas, en donde se incluye el área tecnológica, periodismo, relaciones públicas, marketing y consultoría. Pese a que la experiencia de los coworkers y el espacio de coworking tienden a variar ampliamente, existen puntuales y ventajosos beneficios que conlleva esta actividad en comparación con una oficina estándar.

Figura 15.

Área de trabajo o emprendimiento



Fuente: Elaboración propia.

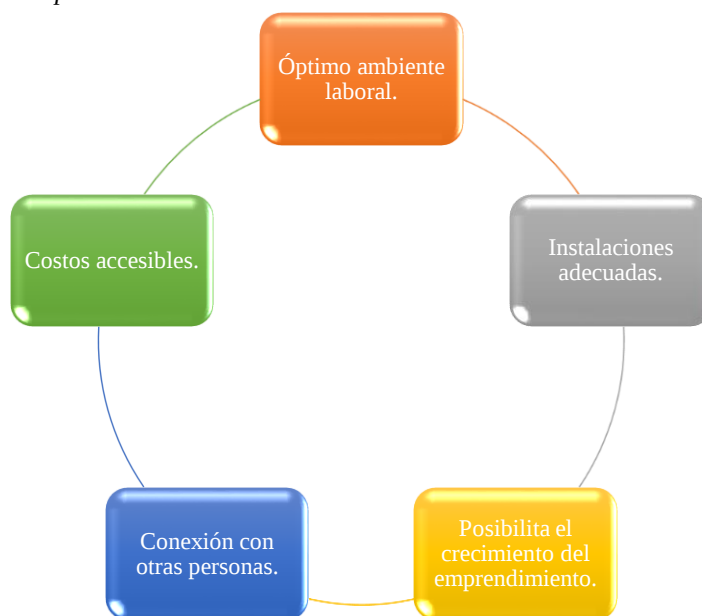
Se puede observar que el área de trabajo o emprendimiento de Chakana Coworking está mayormente vinculado con el campo tecnológico; seguido por el ámbito de diseño/arte, salud/gastronomía y educación. Por último, se puede detectar los emprendimientos direccionados a comercio y film, animación o televisión.

## 3.2 Percepciones de colaboradores y emprendimientos asociados

### 3.2.1 Ventajas del Coworking

Figura 16.

Área de trabajo o emprendimiento



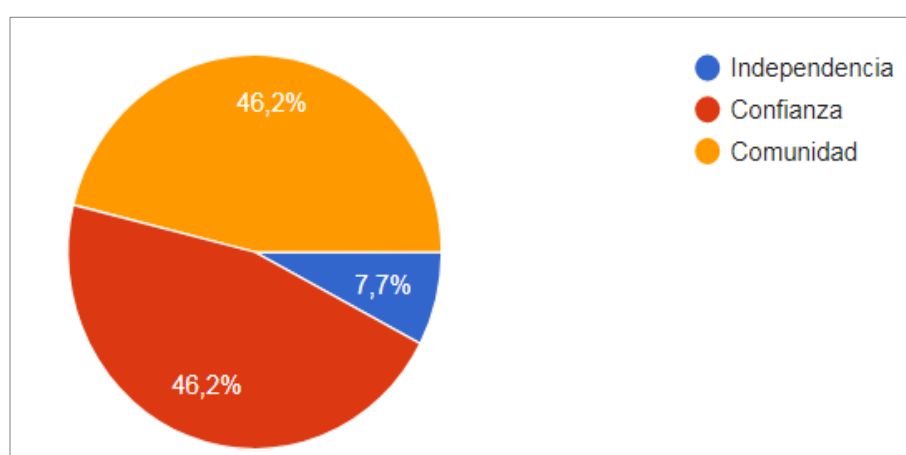
Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los fundamentos estipulados en el marco teórico, varias son las ventajas que proporciona el coworking para los nuevos emprendimientos; en este caso, varios son los beneficios de laborar en este tipo de espacios, pues, existe diversidad de personas y mayor afluencia de gente, permitiendo conectar con otros servicios y productos, transformándolos en una red de networking bastante interesante. Del mismo modo, el ambiente de trabajo constituye el eje principal de Chakana, debido a que la unión de distintas oficinas, emprendimientos y proyectos facilitan interrelación con otros coworkers que no son los del propio negocio; de este modo existe un constante flujo de ideas para dar lugar a la innovación, generando así un ecosistema pro activo.

Chakana cuenta con las instalaciones apropiadas para cualquier negocio, generando un ambiente de trabajo idóneo para cada emprendimiento; en otras palabras, Chakana se ajusta a las necesidades de cada emprendedor. Su ubicación es idónea para la movilización del emprendedor y dueños del negocio. Además, permite la expansión de las empresas a medida que crecen y se desarrollan, particularmente, cuando se inicia en el emprendimiento sin tener que hacer grandes inversiones. Otro elemento importante se debe a que la conexión con los coworkers posibilita el enlace con varios clientes; igualmente, dicha conexión permite aprovechar los recursos de los otros emprendimientos, y como resultado se estimula el trabajo mancomunado.

Figura 17.

*Área de trabajo o emprendimiento*



Fuente: Elaboración propia.

En la figura 17 se evidencia que entre principales valores en Chakana están la confianza y el trabajo en comunidad. El coworking crea un sentido de comunidad, este

es una gran razón por la cual las personas eligen trabajar en estos espacios; dicha práctica está mucho más focalizada con el elemento humano y en menor medida con el rendimiento y el estrés asociado, aquello representa una interpretación fundamentalmente nueva del trabajo. Hoy en día, el disfrute de la jornada laboral, conocer gente e intercambiar ideas se están cimentando como los valores básicos en torno a los cuales gira la actividad más intensiva en tiempo de la sociedad actual.

Del mismo modo, en la figura 17 se observa que la independencia constituye un valor básico del coworking; pues este tipo de espacios están asociados con la libertad y la independencia, es decir, las personas eligen activamente estar allí. Los coworkers hacen uso de este ambiente para conocer gente nueva, trabajar en equipo, conectarse en red e ir a otro lugar cuando quieren quedarse solos.

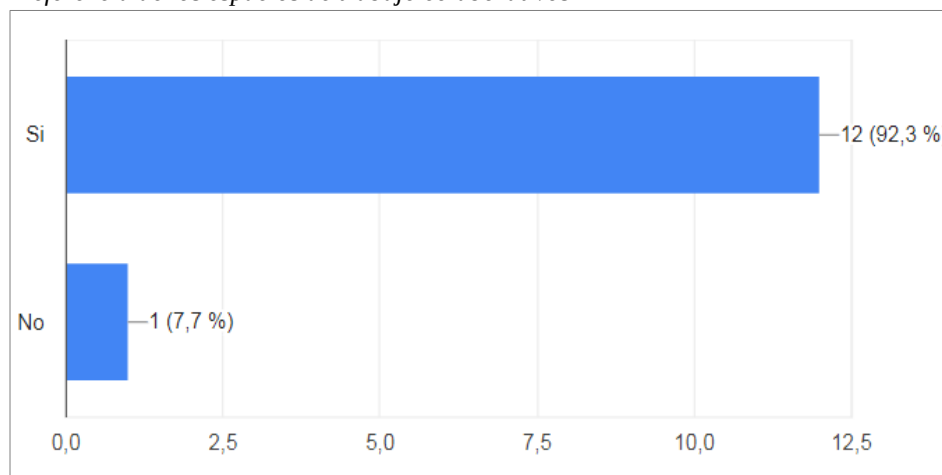
La libertad y la independencia son cada vez más importantes para las nuevas generaciones de trabajadores. Sin embargo, la libertad en cierta medida también puede asociarse con estar solo frente a las incertidumbres y las cotidianas luchas laborales. Una comunidad de coworking acopla y armoniza lo mejor de ambos mundos; es decir, los espacios de coworking hacen posible que las personas disfruten de su creciente libertad empresarial.

### 3.2.2 Interacción social en el coworking

Los compañeros de trabajo en un espacio de coworking pueden representar una nueva fuente de apoyo social para profesionales independientes, que operan de manera diferente a los colegas y supervisores en un entorno tradicional.

Figura 18.

*Preferencia de los espacios de trabajo colaborativos*



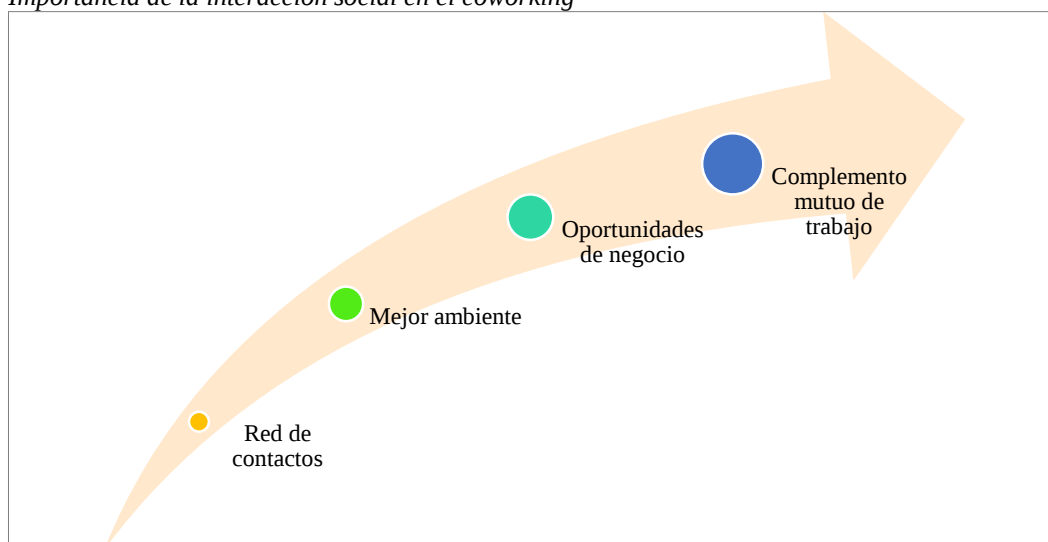
Fuente: Elaboración propia.

Los datos de la figura 18 indican que un gran segmento poblacional de encuestados prefiere los espacios de trabajo corporativo, este principalmente se caracteriza por la constante interacción con otros coworkers. Las interacciones sociales en los espacios de coworking pueden tener varias formas. Por un lado, las personas simplemente pueden trabajar juntas o entablar una conversación informal. Por otro lado, los compañeros de trabajo pueden participar en redes, buscar y obtener comentarios, compartir ideas o colaborar.

Las interacciones sociales que son beneficiosas para una o ambas partes califican como apoyo social; en particular, el apoyo social describe un intercambio de recursos entre al menos dos personas, mientras que el remitente que brinda apoyo tiene como objetivo ayudar a la persona que recibe el apoyo.

Figura 19.

*Importancia de la interacción social en el coworking*



Fuente: Elaboración propia.

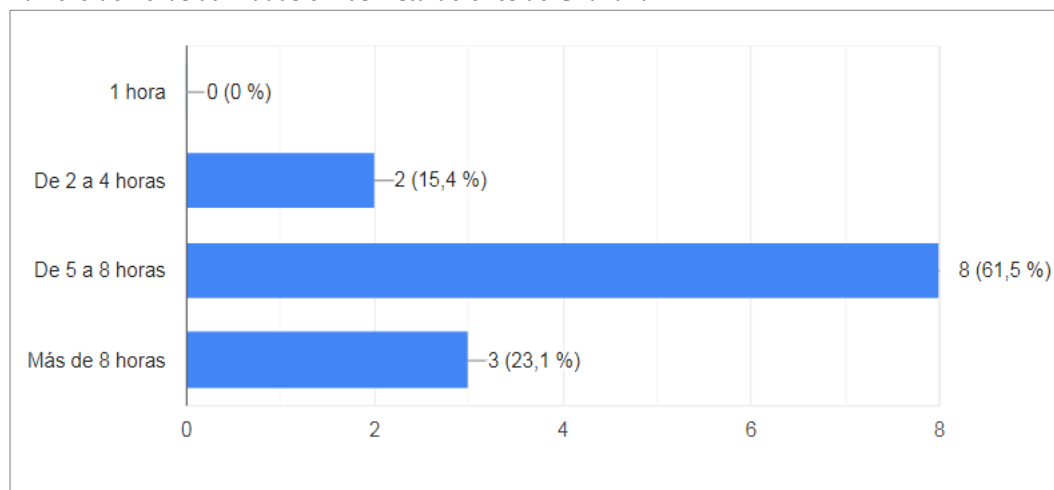
La interacción en el trabajo colaborativo, además de facilitar la socialización entre trabajadores para generar una jornada laboral más llevadera, posibilita una red de contactos entre los coworkers, aspecto que brinda eficiencia en el área laboral. La existencia de sinergia con la diversidad de emprendimientos genera vastas oportunidades negocio; dicha diversidad permite enriquecer a cada emprendedor, a través de la alianza de proyectos, creando un ambiente de trabajo armónico. Así

también, el soporte entre los distintos tipos de emprendimientos complementa el trabajo propio con el trabajo que realizan otros.

### 3.2.3 Horarios flexibles en Chakana Coworking

Figura 20.

*Número de horas utilizadas en las instalaciones de Chakana*

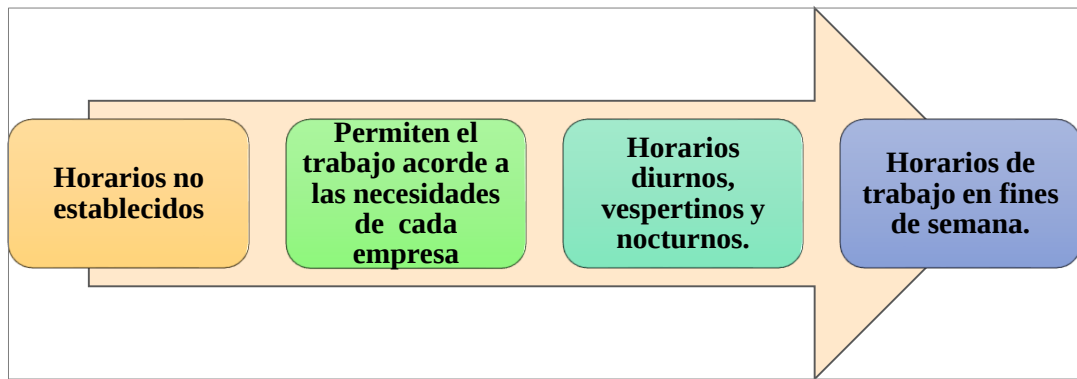


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados arrojados por la figura 20, determinan que la mayor parte de emprendimientos en Chakana Coworking trabajan entre 5 y 8 horas al día; un menor porcentaje señala más de 8 horas; y una cuarta parte manifiesta entre 2 y 4 horas. Aquellos que trabajan en espacios de coworking, generalmente, tienen más autonomía en sus trabajos, lo cual es una ventaja significativa en sí misma. No es necesario que se trabaje en horarios estrictos: pueden registrarse cuando lo desee y permanecer durante el tiempo que necesite, esencialmente porque los espacios de coworking están abiertos las 24 horas, los 7 días de la semana, y se ofrecen paquetes especiales, que permitirán trabajar tan temprano o tan tarde como el coworker lo necesite, siempre que lo necesite.

Figura 21.

*Ventajas de la flexibilidad de horarios en Chakana Working*



Fuente: Elaboración propia.

Existen ciertas ventajas que Chakana Coworking ofrece en lo referente a la flexibilidad de horarios. En primer lugar, dispone de horarios diurnos, vespertinos y nocturnos, facilitando la apertura de iniciar la jornada laboral en horarios no establecidos, de este modo el negocio se puede ajustar a las diversas actividades que desarrollan. Pese a ello, existen emprendimientos que manejan jornada laboral normal y completa; no disponen de horarios flexibles como Black Bird Studios.

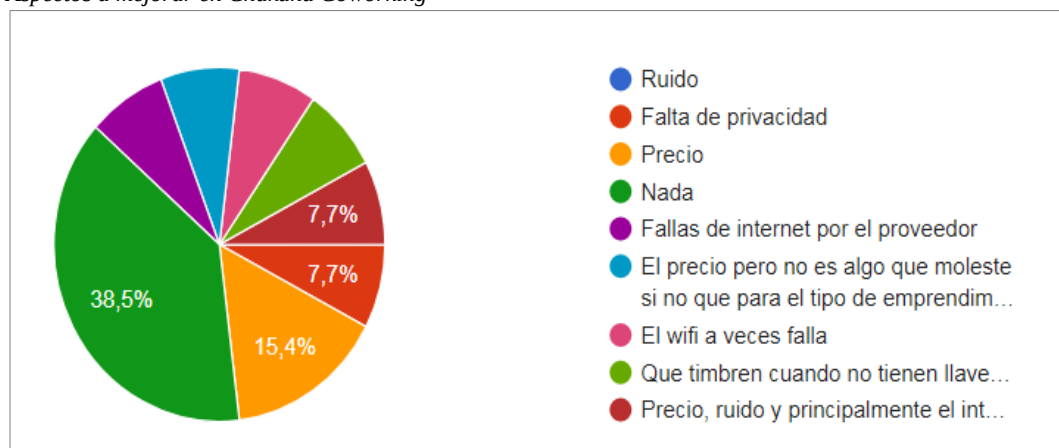
Un horario flexible de trabajo permite que cada empresa disponga de su tiempo a convenir; puesto que ciertos emprendimientos como Meditación trascendental necesitan laborar en horarios diurnos. En el caso de Cosmosis Agencia Digital, ex coworkers en Chakana, destacaron la importancia de este elemento dentro del coworking, puesto que posibilita hacer uso de las instalaciones los días que cada trabajador necesite laborar, por ejemplo, los fines de semana.

El entorno de coworking es realmente un espacio de trabajo flexible. La vida laboral en la oficina normal tiende a restringir su tiempo, mientras que el trabajo corporativo tiende a ser más flexible en las horas de trabajo; incluso se podría ir a trabajar e ir a casa unas horas más tarde. Lo que diferencia el coworking y la oficina tradicional es que se puede administrar el tiempo propio y gestionar las laborales conforme las actividades que realice cada emprendimiento, pues no todos los negocios requieren de un horario matutino o vespertino, algunos requieren, por ejemplo, de un horario nocturno.

### 3.2.4 Aspectos a mejorar en Chakana Coworking

Figura 22.

#### Aspectos a mejorar en Chakana Coworking



Fuente: Elaboración propia.

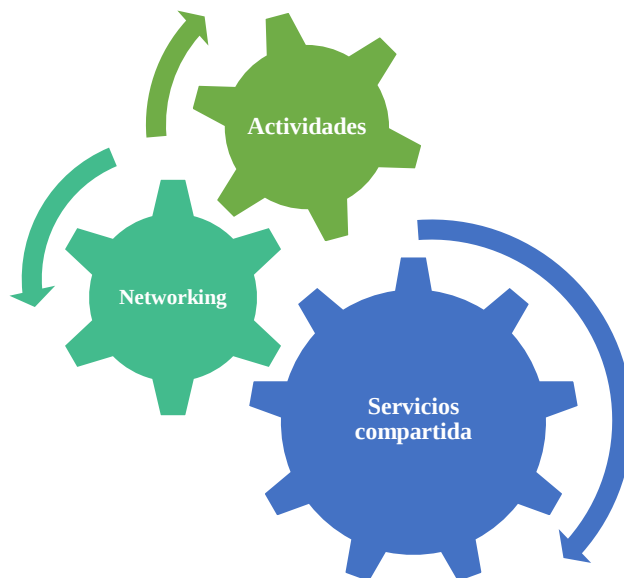
Conforme con los resultados obtenidos en la encuesta, la mayor parte de encuestados indica que no existe ningún aspecto que les moleste de Chakana Coworking; sin embargo, un poco más del 60% señala ciertas características que deben ser modificados dentro del espacio, entre ellos mejorar la señal de internet; proporcionar a los coworkers un WiFi rápido y confiable satisface cada una de las necesidades creando una ventaja competitiva para la empresa.

También se puede entrever que el precio figura como un inconveniente para ciertas empresas, esto se debe principalmente a que algunas recién inician en el mundo organizacional, por ello, les resulta un tanto difícil obtener el recurso económico para los gastos que implica su emprendimiento.

Indican que se requiere de un extractor de olores en ciertos espacios de Chakana; minimizar el ruido y la falta de privacidad; en este último aspecto, es importante acotar que el coworking inmiscuye varios emprendimientos, por lo cual, la constante interacción que existe en el ambiente, quizá para algunos, sea un elemento negativo al momento de trabajar. Ante esa situación, se podría considerar la adecuación o instalación de oficinas cuya arquitectura y diseño acústico minimice el ruido. El imperativo es organizar el espacio de manera que las interacciones grupales no sean molestas para los demás, y exista la sensación de que el espacio está destinado para realizar el trabajo sin interrupción o intrusión.

Figura 23.

*Aspectos a mejorar en Chakana Coworking*



Fuente: Elaboración propia.

La entrevista indica que en la empresa es importante incrementar el servicio de día a día, o por horas; de modo que exista una mayor rotación de usuarios. Igualmente, se considera necesario incorporar actividades durante el break para desconectarse del trabajo; se podría introducir en el coworking pausas activas o actividades lúdicas para los coworkers. Estos descansos son esenciales para ayudar a los empleados a desestresarse y recargarse por el resto de la jornada laboral. Los descansos regulares también pueden ayudar a mejorar la satisfacción laboral general

Se ha considerado la implementación de networking, los beneficios de este son fundamentales para el crecimiento personal y desarrollo empresarial; las pequeñas empresas crecen más rápido a través de la creación de redes, la construcción de relaciones y la acción. Construir un negocio exitoso requiere mucho tiempo e impulso, por lo que es bueno tener una red de amigos y asociados para extraer energía y seguir adelante. Al rodearse de personas que comparten un impulso y una ambición similares, es más probable que se avance como grupo.

Se manifiesta la importancia de instalar más espacios para el desarrollo de videoconferencias, conferencias y salas de reuniones. Este tipo de espacios constituyen una excelente manera para que nuevas personas formen parte del coworking; las reuniones son extremadamente importantes para el crecimiento y la expansión de un negocio y, por lo tanto, tienen una gran importancia. De hecho, una sala de reuniones

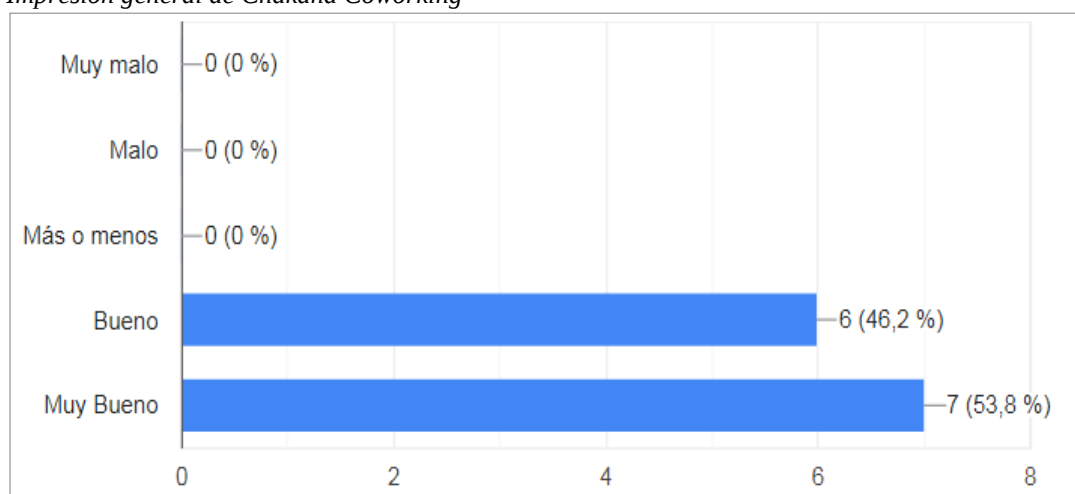
bien diseñada que está equipada con equipos de calidad decente permite un ambiente de discusión y aprendizaje de primera clase. Además de las decisiones importantes, los datos y la información que son necesarios para el desarrollo de la empresa, pueden mostrarse en estas salas con fines de discusión. Por lo tanto, las salas de reuniones deben ser espaciosas, cómodas y bien equipadas.

Se concluye el gran alcance que tendrían los servicios compartidos en el coworking como secretaría y oficina de impresiones, permitiendo organizar procesos y actividades basadas en una visión de servicio que se puede compartir, esto logra una reducción en los costos laborales, lo que crea más eficiencia y efectividad.

### 3.2.5 Percepciones generales sobre Chakana Coworking

Figura 24.

*Impresión general de Chakana Coworking*



Fuente: Elaboración propia.

En general, el servicio que ofrece Chakana Coworking está catalogado entre muy bueno y bueno; conforme con las percepciones de los clientes, los espacios de coworking son como incubadoras para pequeñas empresas, dado que fomentan el crecimiento mediante la colaboración, el conocimiento y los recursos compartidos, la creación de redes y una mayor exposición a las oportunidades. El crecimiento es igual al potencial para la creación de empleo local.

El coworking apoya a los pequeños emprendimientos, unirse a este espacio significa que estos negocios dispondrán de un lugar seguro para desarrollarse y aprender de los miembros con más experiencia. Permite crear una red para el consumo colaborativo,

de esta forma se difunde los productos o servicios que cada emprendedor produce. El coworking acerca a personas que pueden tener habilidades o soluciones a problemas muy diferentes, permitiendo complementarse unos con otros; se ha visto que en este ambiente se puede encontrar un espacio que se alinee con un campo de trabajo, haciendo que este beneficio sea aún más fuerte.

Uno de los elementos fuertes en Chakana es la interacción social que se generan en el espacio, rodearse de compañeros emprendedores permite superar momentos de dudas, siendo probable que se aproveche su lado creativo. Es posible compartir las ideas con los demás y escuchar sus comentarios. También se ha descubierto que en Chakana, los espacios de coworking, acrecientan la confianza en sí mismos al ayudarlos a establecer una mejor rutina de trabajo.

Las personas que optan por el trabajo compartido en Chakana tienen la independencia y la libertad de trabajar de la manera que quieran con el horario, el ritmo o el tiempo que deseen. Y, sin embargo, también tienen el sentido de pertenecer a un lugar o determinada comunidad, lo que puede inspirar un sentido de identidad; es importante que la comunidad de coworking reconozca este aspecto gemelo y no obstaculice el espacio como un centro de negocios.

### **3.3 Factores comunicacionales.**

Uno de los investigadores, Juan José Andrade, realizó el trabajo de observador participante durante el periodo de tres años dentro del Coworking donde pudo atender ciertos factores comunicacionales de interacción entre los colaboradores que fomentan y fortalecen la relación interna.

Esta investigación presenta factores vivenciales que permite tener una percepción bastante clara de los factores comunicacionales tanto internos como externos de la comunicación del entorno de Chakana Coworking.

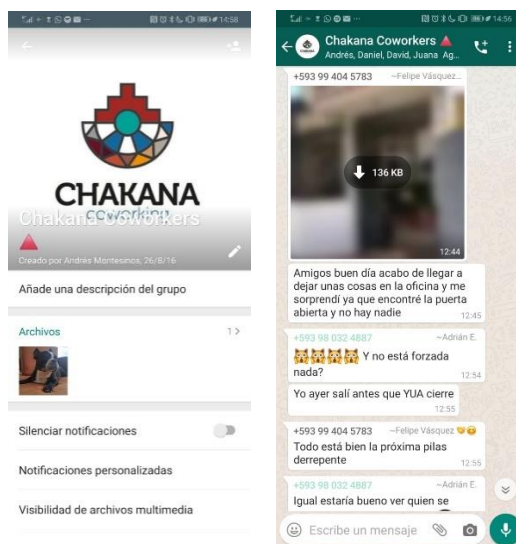
#### **3.3.1 Comunicación interna.**

Entre lo más importante podemos rescatar que el tipo de comunicación que se maneja dentro de Chakana Coworking tiene un tono informal y canales no protocolarios, siendo la aplicación móvil Whatsapp el medio más utilizado, donde un grupo cerrado creado por los fundadores atiende y da vida a este ecosistema virtual. Requerimientos, preguntas, invitaciones, procesos internos y hasta quejas sobre el servicio se ven

plasmados por este medio debido a su agilidad y gran acogida por los miembros, creando así una comunidad virtual activa entre los Coworkers.

Figura 25.

***Grupo de Whatsapp Chakana Coworking.***



Fuente: Elaboración propia.

Otro espacio de suma importancia donde se genera un intercambio de ideas por medio de una interacción directa y hasta se crean proyectos conjuntos entre los diferentes emprendimientos son en las áreas comunales de trabajo. Estas áreas han sido creadas para brindar a los integrantes un espacio en el cual ellos puedan salir de sus oficinas y romper con esa zona confort para así generar ideas renovadas y frescas, de esta manera se ve potenciada la comunicación interpersonal entre los colaboradores.

Figura 26.

***Áreas comunales de trabajo y recreación..***



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados han sido positivos ya que se pudo observar que en estos espacios es donde los colaboradores pasan una cantidad de tiempo considerable y comparten

nuevas ideas mientras se toman un café, respiran aire puro o toman sol, generándose así proyectos nuevos o retroalimentación valiosa para trabajos en curso.

Se mantiene por otro lado una cartelera en donde suelen estar colocados por parte de los diversos emprendimientos invitaciones, información de sus negocios, así como, sugerencias, procesos internos por parte de los propietarios. Se observa ser un canal con eficacia en procesos informativos principalmente.

Figura 27.

***Cartelera Chakana Coworking.***



Fuente: Elaboración propia.

Otro de los canales creados para la interacción entre los colaboradores es un grupo cerrado de Facebook el cual por falta de tráfico y acción ha ido perdiendo fuerza generando que la gestión sea cada vez menor, como resultado se considera como un método no eficiente de intercambio de información interna para el ecosistema de Chakana.

Adicionalmente Chakana Coworking mantiene una tradición ya establecida y con una gran acogida, y se trata de cuando un nuevo colaborador se integra al equipo se organiza una suerte de bienvenida en la cual se gestiona un desayuno comunal donde todos se presentan y exponen su emprendimiento, esta práctica ha ayudado a romper la tensión entre Coworkers y a la vez generar un espacio social en el cual todos puedan interactuar fuera del ámbito profesional.

Figura 28.

***Desayuno comunal Chakana Coworking.***



Fuente: Elaboración propia.

### **3.4 Motivación del público para formar parte del Coworking Chakana**

Es determinante comprender las motivaciones de los consumidores; es decir, identificar aquellos aspectos que satisfacen sus necesidades y deseos. Las motivaciones son los principales impulsores de las decisiones de compra, es necesario entender el proceso de toma de decisiones y compras para defender productos relevantes, presentar innovación y crear comunicaciones de marketing efectivas.

Comprender las motivaciones de los consumidores es cada vez más importante para la marca, y no hay necesidad de adivinar qué motiva a sus consumidores. Permite desarrollar comunicaciones de marketing más exitosas con el propósito de satisfacer las necesidades de sus consumidores.

Con la intención de conocer la motivación del público para formar parte del Coworking Chakana, se ha considerado los resultados y la información obtenida en los instrumentos de investigación. Se toma en cuenta los datos proporcionados por la entrevista dirigida a los emprendimientos más importantes de Chakana: Black Bird, Tango Code y Meditación trascendental y a los ex coworkers Cosmosis Agencia Digital y Jakana Megafood y a los encuestados mencionados en páginas anteriores.

A continuación, el análisis obtenido de los resultados arrojados por la encuesta y entrevista:

### 3.5 Principales gustos de los consumidores

Figura 29.

*Gustos de los consumidores*



Fuente: Elaboración propia.

Varios consumidores concuerdan que el ambiente que ofrece Chakana, es uno de los elementos más sobresalientes puesto que se crea una comunidad asociada entre sí de, existiendo una relación de 4 a 1 en total de los entrevistados. Este ambiente brinda comodidad, espacios adecuados acorde con las necesidades de cada emprendedor. Además, la atención al detalle permite solucionar los inconvenientes que se presentan; propicia un entorno amigable y de interacción constante facilitando el ambiente laboral, como lo menciona Andrés Montesinos, emprendedor de Black Bird Studios “Una de las mayores ventajas que tiene Chakana aparte de tener una oficina lista para trabajar, es su servicio y atención personalizada ya que nos soluciona los problemas del día a día y nos hacen sentir en casa.”

Existe una conexión entre emprendimientos, este enlace posibilita el consumo de los distintos productos que ofrece cada negocio; varios dueños de negocios enfatizan la

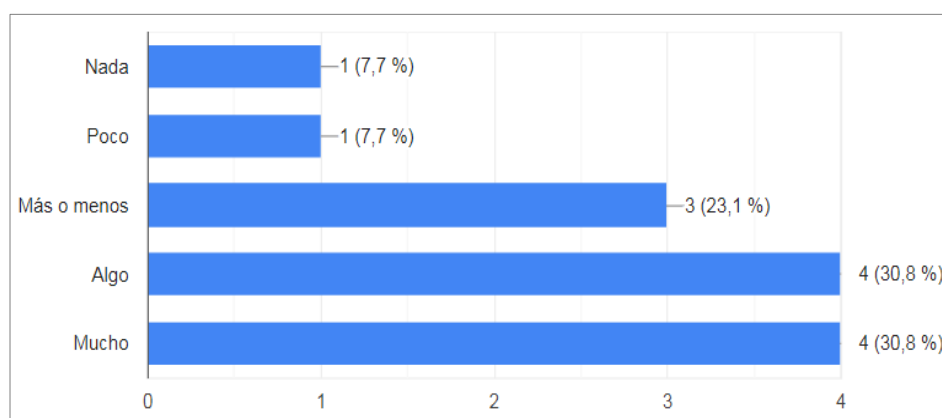
diversidad de proyectos existentes, favoreciendo el consumo de unos con otros. Así lo evidencia Manuel Ugalde, propietario de Jakana Megafoods “Existe un networking bastante interesante dentro de Chakana ya que puede ser que yo tenga algo que le sirva al cliente de mi vecino, o viceversa”. Otro claro ejemplo de ello, es el mercadillo, invitando a los coworkers a consumir un producto nuevo, artesanal y local, valor agregado que no se tiene en otras partes.

Así también, el restaurante ubicado en Chakana ofrece alimentos variados, frescos y sobretodo naturales. Los servicios de sala de conferencias y parqueadero son factores que mantienen a varios clientes satisfechos con el espacio de coworking. Estos elementos hacen que el lugar de trabajo no sea monótono y exista una mayor motivación para laborar.

### 3.6 Influencia de Chakana Coworking en el crecimiento de los emprendimientos

Figura 30.

*Influencia del ecosistema de Chakana en los distintos emprendimientos*



Fuente: Elaboración propia.

Figura 31.

*Elementos de Chakana que han potenciado los emprendimientos*



Fuente: Elaboración propia.

Considerando los datos de la encuesta y la entrevista, se determina que varios coworkers contemplan que Chakana ha influenciado mucho y algo en el desarrollo de los emprendimientos; como se ha manifestado en líneas anteriores, este tipo de espacios proporciona una serie de herramientas orientado a emprendedores primerizos o que no cuentan con el capital suficiente para invertir en una oficina propia. Uno de los principales factores que impulsan a las nuevas empresas y las PYME a ocupar un espacio de coworking es su condición financiera. Alquilar un espacio de oficina comercial normalmente requerirá firmar un contrato de arrendamiento de uno o dos años con un monto de depósito considerable.

Uno de los mayores beneficios de los que disfruta una startup en Chakana, es la creación de redes en un espacio de coworking; dado que estos atraen a un conjunto diverso de miembros que incluyen empresarios, autónomos, inversores, CEO, startups y PYME, ofrece numerosas oportunidades para reunirse y colaborar con otros miembros y discutir ideas de negocios. Daniel Coellar, representante de Tango Code, nos menciona que “La principal ventaja del Coworking es que te permite escalar a medida de tus necesidades, ya que cuando estas emprendiendo no se sabes hasta dónde vas a llegar y la interacción dentro de un ecosistema te permite explorar nuevos terrenos”

Una empresa nueva se nutre de la creatividad y la eficiencia de sus empleados, lo que requiere un espacio de oficina dinámico para aumentar su productividad. Los

coworkers consideran que Chakana está diseñada para nutrir el concepto de un espacio de trabajo productivo a la realidad, sus instalaciones pueden ofrecer oficinas eficientes y ergonómicas para trabajar amablemente.

En los espacios de coworking de Chakana, se agrupa todos estos beneficios juntos para proporcionar un espacio dinámico de trabajo compartido donde un proyecto puede escalar, a través de una comunidad global a fin de establecer contactos, espacios de trabajo ampliados y planes flexibles para todos los miembros, Chakana construye una comunidad diversa donde se puede trabajar, aprender y crecer juntos.

En Chakana se reconoce que los eventos sociales internos son oportunidades altamente beneficiosas para que los coworkers se relacionen con otros, y con personas de negocios influyentes. Se obtiene información valiosa durante estos eventos, brindando numerosas oportunidades para comercializar productos o servicios, Simón Vega, propietario de Cosmosis nos comenta al respecto que “Para mí lo más valioso de Chakana es su ecosistema amigable y productivo ya que teníamos reuniones sociales en las cuales se generaban grandes proyectos o nuevos clientes, como por ejemplo los viernes de bolón”.

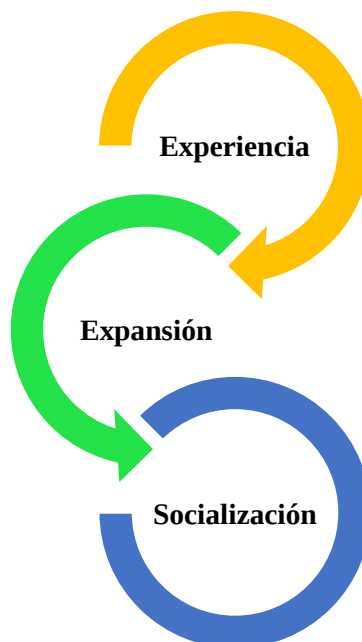
Estos elementos influyen en la motivación y crecimiento laboral de varios coworkers; no obstante, es importante analizar el otro lado de la moneda, un número reducido de coworkers indican que Chakana ha influenciado poco e incluso nada en el desarrollo de sus pequeñas empresas. En la investigación se ha detallado limitada información sobre los aspectos negativos del coworking Chakana; sin embargo, el precio y el ruido fueron percibidos como elementos negativos dentro del trabajo corporativo. Es importante mencionar que los lugares de coworking pueden ser ruidosos, y esto en instancias causa distracción. El ruido es parte integrante de los lugares de coworking. Las personas hacen llamadas, hablan entre sí, pese a ello, los compañeros de trabajo son muy conscientes y respetuosos en el entorno laboral.

A pesar de que el precio de alquilar un escritorio en un espacio de trabajo compartido es sustancialmente más bajo que firmar un contrato de arrendamiento a largo plazo, aún puede ser costoso, especialmente, para los emprendedores que inician con su negocio.

### 3.7 Antes y después del emprendimiento en Chakana

Figura 32.

*Antes y después del emprendimiento en Chakana*



Fuente: Elaboración propia.

La encuesta indica que los coworkers actuales y anteriores instalados en Chakana obtuvieron, principalmente, contactos y la experiencia de haber trabajado en el mundo del trabajo corporativo, alcanzando una serie de beneficios y ventajas que ya se ha explicado en líneas anteriores. Particularmente, los ex coworkers indican que aún mantienen contacto con sus primeros clientes, así lo indica Santiago Durán, representante del movimiento Meditación Transcendental “Iniciamos en la oficina Wayra de Chakana con nuestros primeros meditadores hace dos años, los mismos que se mantienen en la práctica de esta técnica hasta el día de hoy”. Además, gracias a la integración con los otros negocios se intercambian productos y servicios, por lo que, en la actualidad, algunos dueños de emprendimientos son consumidores asiduos de los ex coworkers.

Para otros negocios, la empresa nació en Chakana, permitiéndoles desarrollarse simultáneamente con su crecimiento y diversificación; los espacios de coworking ayudan a desarrollar una comunidad de profesionales independientes mediante lazos sociales y las redes que permiten a los emprendedores obtener acceso a otros. Los

espacios también ayudan a los empresarios a mejorar su rentabilidad trabajando en proyectos conjuntos.

Existe un antes y después de la gente que trabaja en la empresa, desde el punto de vista de los profesionales independientes se trabaja con más agilidad y mejor; el compartir con otros emprendimientos permite el enriquecimiento profesional, personal y laboral; la colaboración desarrolla la autoeficacia empresarial y, por otra parte, las interacciones entre los empresarios y el apoyo social ayuda directamente a amortiguar los efectos negativos del estrés.

### 3.8 Sugerencias para mejorar futuros eventos en Chakana Coworking

Figura 33.

*Antes y después del emprendimiento en Chakana*



Fuente: Elaboración propia.

Con la intención de acrecentar la motivación de los consumidores, se ha considerado las sugerencias para las mejoras en Chakana Coworking. Los emprendedores indicaron la importancia de adecuar nuevos espacios en el lugar, particularmente, la instalación de un bodega de alquiler, puesto que ciertos negocios requieren almacenar sus pertenencias y aquello le vendría bien al emprendimiento. Por otro lado, Manuel Ugalde recomienda “Un servicio de secretaría e impresión compartida fuera interesante para la comunidad”. Es importante que la infraestructura de coworking se

controle constantemente, ya que cualquier inconveniente podría afectar la capacidad de trabajo y, sin duda, generará frustración y quejas.

Otra de las sugerencias, tiene relación con la diversificación de emprendimiento para el éxito de los coworkers y la creación de fondos de inversiones. La diversificación es una técnica que minimiza el riesgo de conferir inversiones entre algunos instrumentos de carácter financiero, industrial y de otras categorías. Su objetivo es maximizar los rendimientos al invertir en diferentes áreas que reaccionarían de manera diferente al mismo evento. Bajo este contexto, los coworkers pueden encontrar que equilibrar una cartera diversificada es complicado y costoso, y puede tener recompensas más bajas porque se mitiga el riesgo.

Una sugerencia se asocia con el desarrollo de eventos relacionados con los emprendimientos, administración del negocio, marketing, publicidad. El coworking debe albergar diferentes eventos temáticos, a menudo un par de veces a la semana; eso brinda la oportunidad de conectar con más personas y aprender nuevas habilidades. Los espacios de trabajo compartido también organizan eventos de redes regulares, que proporcionan una buena plataforma para que las nuevas empresas creen sus contactos comerciales y potencialmente ganen nuevos clientes. Esta mayor visibilidad solo puede ser un activo para las nuevas empresas, especialmente si buscan generar un marketing boca a boca para sus productos o servicios.

Generar mayor networking, el factor clave que separa los espacios de coworking del espacio de oficina tradicional, es que ofrece redes y servicios de colaboración a sus ocupantes. Se necesita una red adecuada para un crecimiento constante en el negocio. Reunirse con las personas adecuadas que podrían ser clientes potenciales en el futuro es una característica de los espacios de coworking. Un aspecto significativo es la socialización adecuada con las personas idóneas para aprovechar esta instalación extremadamente importante.

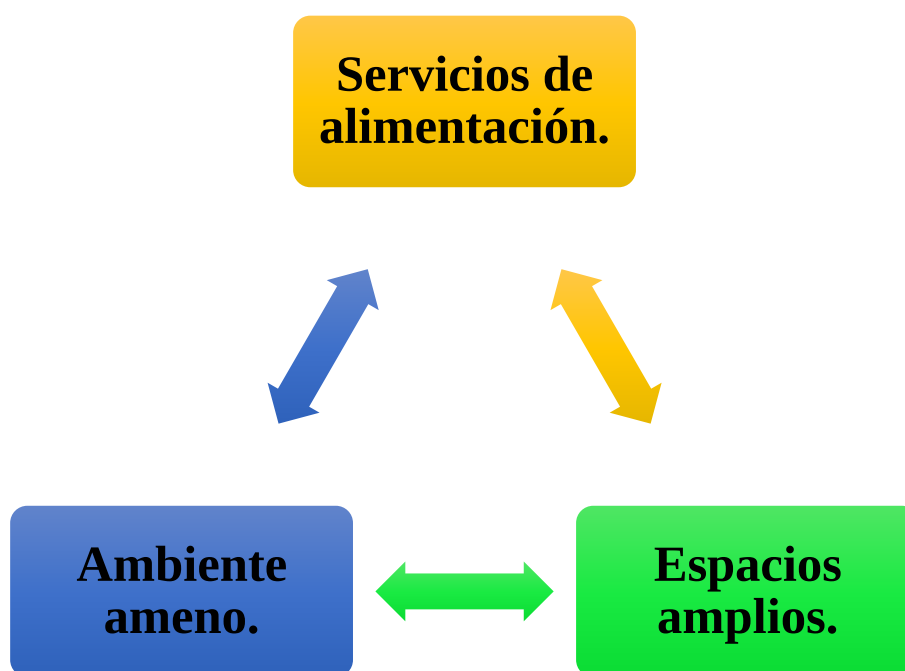
Del mismo modo, se menciona trascendente la difusión de los servicios de Chakana para que exista una mayor afluencia de clientes, aquello se puede realizar a través del marketing en redes sociales o el marketing boca a boca.

### 3.9 Aspectos que diferencian a Chakana Coworking de la competencia

Una ventaja competitiva figura como una característica o atributo que posibilita a una organización superar a los competidores. Las ventajas competitivas permiten que una empresa logre márgenes superiores en comparación con la competencia y de esta manera fomentar un mayor valor para el negocio. La importancia de una ventaja competitiva es lo que hace que valga la pena invertir el tiempo y los recursos de su organización. En la figura 30 se estipulan aquellos aspectos que diferencian a Chakana Coworking de la competencia.

Figura 34.

*Aspectos que diferencian a Chakana Coworking de la competencia*



Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la información proporcionada por los trabajadores independientes, Chakana presenta una serie de ventajas competitivas que le permiten captar a un mayor número de clientes potenciales. En primera instancia, varios coworkers concordaron que el servicio de productos que ofrecen en el mercadillo son únicos y orgánicos, Andrés Montesinos nos comenta que “Es una excelente y saludable alternativa para cuando tienes hambre a media mañana o necesitas llevar pan a la casa ya que conoces de donde provienen los productos”. Además en el restaurante Yura la comida es

variada y saludable como lo menciona Santiago Durán “El restaurante vegetariano es delicioso y saludable incluso más saludable que comer en casa”.

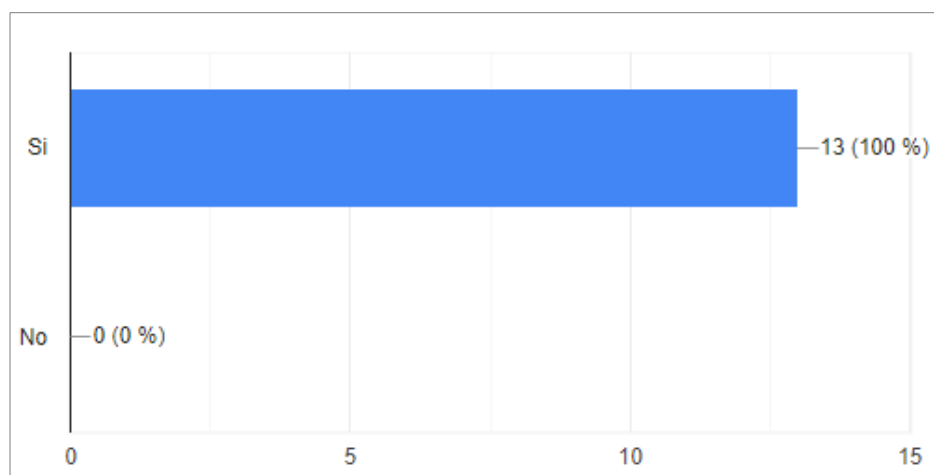
La distribución de espacios en Chakana y su amplitud genera un lugar tranquilo y óptimo para laborar. Estos espacios son lugares de trabajo dinámico e inspirador; pues un espacio de coworking diseñado holísticamente debe considerar diferentes niveles de privacidad para sus usuarios, que van desde espacios de oficinas privadas hasta espacios comunes de planta abierta. Los espacios han sido planificados para encajar perfectamente entre sí, manteniendo el diseño del proyecto fluido y conectado; al mantener los espacios relacionados, el usuario experimenta menos distracciones al cambiar de escenario.

Muchos beneficios del coworking están determinados por el cambio de escenario, el cual puede mejorar la creatividad y el rendimiento en general. Las personas que buscan espacios de coworking a menudo trabajan independientemente con la esperanza de evitar oficinas de cubículos y espacios monótonos.

### 3.10 Recomendación del servicio a terceros

Figura 35.

*Aspectos que diferencian a Chakana Coworking de la competencia*



Fuente: Elaboración propia.

Con base en la figura 31, el 100% de los encuestados indicó que recomendaría a Chakana Coworking a otras personas. Aquello denota la satisfacción de los consumidores por los servicios que este ofrece. En este sentido, es necesario realizar

un feedback de los beneficios del lugar para los diversos emprendimientos, figurándose como un elemento motivante para los coworkers y los clientes potenciales.

Según los datos de la encuesta y entrevista, los grupos de usuarios más comunes de los espacios de trabajo compartido son los trabajadores independientes, los empresarios y los trabajadores independientes, pero también los trabajadores extendidos, las pequeñas y medianas empresas (PYME), los estudiantes y los empleados de las grandes empresas son los grupos objetivo de los espacios de trabajo compartido.

Una de las ventajas que Chakana, y el trabajo corporativo en sí mismo, son las interacciones sociales entre inquilinos estimuladas principalmente por anfitriones o gerentes que facilitan los eventos sociales. Se centran principalmente en crear una comunidad, interconectar e inspirar a los coworkers que generalmente trabajan solos; son fácilmente accesibles y de bajo costo, donde un grupo heterogéneo de trabajadores trabaja en un entorno de trabajo flexible.

Los principales factores a considerar en el coworking están relacionados con la ubicación. Otras motivaciones importantes para los compañeros de trabajo fueron que se sentían parte de una comunidad y la atmósfera inspiradora y dinámica que se encuentra en los espacios de trabajo conjunto. Entre las principales características para atraer a los clientes y mantener a los consumidores están, la flexibilidad y sostenibilidad, es decir, compartir instalaciones, equipos y servicios.

Se indica como factores importantes de Chakana: ubicación, división y exterior de la oficina, decoración de la oficina, instalaciones y servicios, ocio de oficina, tecnología de la información y comunicación (TIC) y equipos, así como el clima de lugar. Los resultados mostraron que los usuarios de las oficinas de múltiples inquilinos están menos satisfechos con el ruido, la privacidad y el precio y más satisfechos con la red de contactos y la oportunidad de negocios que se genera a partir de la primera.

Sin duda alguna, el principal valor de la comunidad es que es abierta y accesible para todos. En esta comunidad, los compañeros de trabajo pueden encontrar a otras personas, ideas y otros recursos, compartir experiencias, aprender unos de otros y celebrar sus éxitos.

## **CAPÍTULO 4**

### **4. CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN.**

#### **4.1 Factores comunicacionales para un apto desarrollo al integrar un coworking.**

La comunicación es el intercambio de hechos, ideas, deseos y actitudes entre personas; en este sentido, la comunicación en los negocios posee el mismo propósito u objetivo comunicacional en cualquier entorno. La comunicación empresarial es la expresión, canalización, recepción e intercambio de ideas en el comercio y la industria.

Si una cosa caracteriza un espacio de coworking, es la comunidad que se crea dentro y alrededor de él. Uno de los mayores desafíos es, también una de las mayores oportunidades, saber cómo extraer el talento, las experiencias y las historias de los compañeros de trabajo y convertirlos en una fuente para atraer nuevos miembros; además de alentar a la comunidad a crecer y proporcionar un valor agregado a los miembros existentes. En otras palabras, idear una estrategia efectiva de marketing y comunicación.

Un coworking es: **comunidad (en línea y fuera de línea) + el espacio físico**

Sobre todo, la comunicación tiene que hablar sobre la comunidad, para sumergirla y ganar su lealtad y confianza. Crear contenido regular y diverso para atraer nuevos miembros, colaboradores y patrocinadores. Cada acción y cambio en el espacio es contenido y una oportunidad para comunicarse.

#### **4.2. Factores comunicacionales a fomentarse y fortalecerse en Chakana Coworking**

##### **4.2.1 Compañeros de trabajo**

Para lograr una mayor integración entre los coworkers, se ha considerado incorporar en las redes sociales entrevistas, artículos y fotografías que muestren el talento de los miembros y los proyectos que se están desarrollando; así como experiencias de la comunidad en el espacio.

Figura 36.

### *Compañeros de trabajo*



Fuente: Redes sociales Chakana Coworking

### 4.2.2 Eventos y talleres

Esta es una de las mejores maneras de atraer nuevos compañeros de trabajo, así como de fomentar la lealtad y contribuir con algo a la comunidad. Otra forma de atraer nuevos miembros y generar contenido que requiere menos esfuerzo es colaborar con comunidades externas establecidas y organizar sus reuniones y actividades.

Vale la pena distinguir entre dos tipos de eventos:

- Aquellos diseñados para **reunir experiencias y conocimientos, y crear oportunidades de networking** entre empresas y emprendedores. Eventos que proporcionan **conocimientos prácticos en áreas específicas** (fotografía, marketing y redes sociales, programación, etc.). Estos eventos pueden satisfacer las necesidades de algunas personas o de toda la comunidad. Es muy importante contar con colaboradores expertos con experiencia en estas áreas.

Figura 37.

*Evento creado para el fomento de networking*



Fuente: Redes sociales Chakana Coworking

- **Eventos sociales** para fortalecer las amistades entre los miembros.

Figura 38.

*Evento social entre coworkers*



Fuente: Redes sociales Chakana Coworking

#### **4.2.3 Emprendimiento**

Centrarse en temas de interés entre compañeros de trabajo emprendedores, profesionales independientes, nuevas empresas o pequeñas empresas que se han fundado recientemente; para ello se puede considerar el desarrollo de:

- Programas / subvenciones para autónomos.
- Rondas de financiación para emprendedores y nuevas empresas.
- Recursos para trabajar con un equipo,
- Eventos y conferencias.

*Figura 39.*

*Conferencia para emprendedores*



Fuente: Redes sociales Chakana Coworking

#### **4.2.4 Tonificar y encontrar un estilo propio**

Cada coworking es un propio mundo. No existen dos espacios iguales, porque no existen dos comunidades iguales. Por lo tanto, el tono y el estilo del mensaje deben identificar el estilo del equipo que administra el espacio y la personalidad e identidad únicas de la comunidad.

El factor diferenciador de un coworking nunca debe ser su espacio en sí mismo, sino su comunidad, los miembros que le dan vida y su *razón de ser*. Cuando los compañeros de trabajo tienen más protagonismo, la comunidad se siente más especial y unida. Esto se refleja bien en el coworking en sí, tanto en términos de marca como emocionales.

#### **4.2.5 Canales de comunicación en línea.**

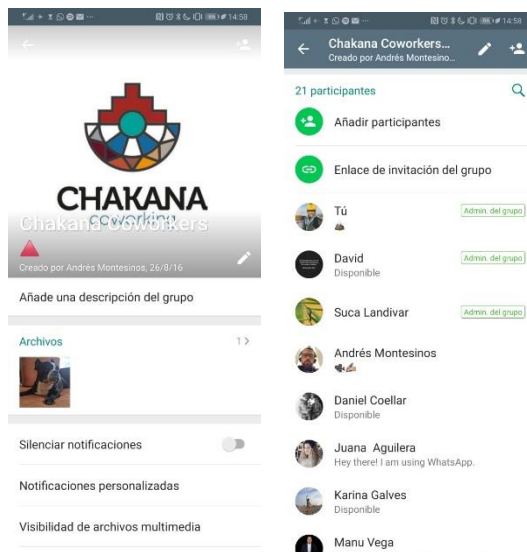
Antes de elegir qué canales se desea utilizar, es importante analizar la audiencia y seguidores, sin perder de vista a la competencia más directa.

- *Grupo cerrado de Whatsapp*

Este canal de comunicación resulta tener gran acogida por parte de los colaboradores internos gracias a la eficiencia y agilidad de respuesta. Además, se percibe ser más utilizado generando gran movimiento y fortaleciendo la comunidad desde adentro, solventando así dudas y necesidades varias de cada uno de los integrantes.

Figura 40.

*Grupo Whatsapp Chakana Coworking.*



Fuente: Elaboración propia.

- *Sitio web y blog*

Aunque las redes sociales son fundamentales para la estrategia de comunicación y marketing, lo que es aún más importante es un sitio web y blog. El sitio web es la zona de aterrizaje y el escaparate del coworking, donde los clientes externos pueden ver los precios, los servicios y la información general, así como conocer a la comunidad y los perfiles profesionales de su comunidad.

Figura 41.

### *Página Web Chakana Coworking*



Fuente: Elaboración propia.

Figura 42.

### *Página Web Chakana Coworking*



Fuente: Elaboración propia.

Figura 43.

### Página Web Chakana Coworking



Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, el blog también es la base desde la cual se puede comunicar. Representa la voz y el alma del coworking, donde los lectores pueden conocer a sus miembros, sus proyectos, relaciones y experiencias en el espacio, nuevas funciones, promociones, eventos. El contenido debe ser la principal fuente de material que se transmite a los canales de redes sociales.

Figura 44.

### Blog Chakana Coworking



Fuente: Elaboración propia.

- *Principales redes sociales para espacios de coworking.*

Las redes sociales son una excelente oportunidad para promover un espacio de coworking y crear una comunidad en línea, pero también pueden ser un área de

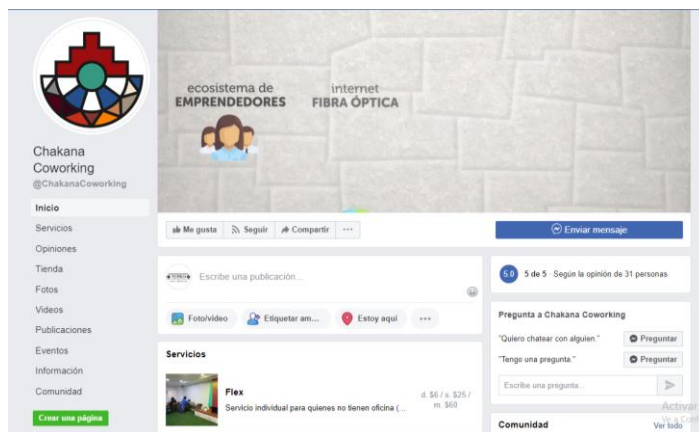
debilidad si no se define claramente el propósito de cada canal y los mantiene activos, unificados y actualizados.

## Facebook

Crear una página de Facebook para incrementar la visibilidad, llegar a nuevos usuarios y fortalecer su comunidad en línea. Se debe comunicar todo lo que sucede en el espacio: lo que hacen los miembros, las nuevas funciones, las noticias interesantes y los eventos que está organizando.

Figura 45.

*Fan page Chakana Coworking*



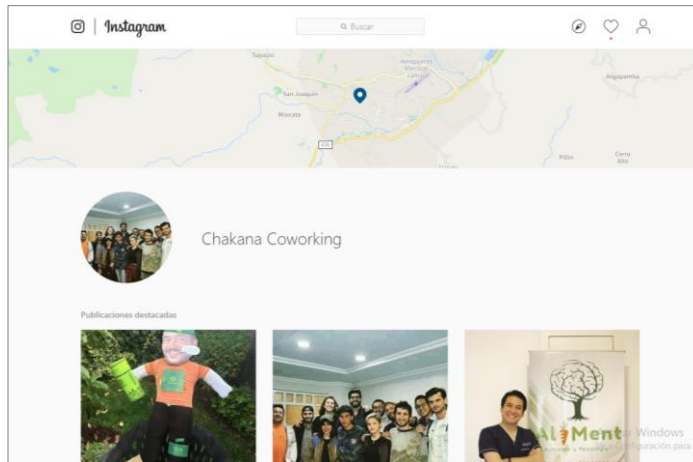
Fuente: Elaboración propia.

## Instagram

Cuando está vinculado a Facebook, Instagram permite generar más exposición para las imágenes y publicaciones y representa otro canal para comunicar momentos y eventos en vivo que están sucediendo en la comunidad. Instagram es una red social donde se puede fortalecer la marca. Es importante elegir imágenes creativas de alta calidad que tengan su propio estilo característico.

Figura 46.

*Instagram Chakana Coworking*



Fuente: Redes Sociales Chakana Coworking

- *Campañas en línea*

Si bien es posible que se disponga de contenido original, diverso y de alta calidad; es importante invertir en campañas publicitarias y trabajar en un buen posicionamiento sobre los motores de búsqueda para lograr resultados reales. Para las búsquedas, se tendrá que decidir qué tipo de campaña se pretende lanzar, su contenido, duración y público objetivo.

Es importante recordar que no es lo mismo promocionar una publicación o evento en Facebook que pagar para posicionar un sitio web más arriba en los resultados de búsqueda de Google. Si lo que realmente se necesita es la conversión web (para conseguir compañeros de trabajo), invertir en Facebook hará poco o nada. Se debe trabajar en la optimización de motores de búsqueda del sitio web (tanto interna como externamente) y asegurarse de que este aparecerá en una de las primeras posiciones en los resultados de búsqueda. Aún mejor, se puede iniciar una campaña de marketing de motores de búsqueda, por ejemplo, en Google Adwords.

Por otro lado, si se organiza actividades y el objetivo es incrementar la visibilidad y la interacción con la comunidad, o se está investigando mercados potenciales, sí, podría ser una buena opción para promover una publicación con información sobre un evento en Facebook. Nuevamente, lo primero que se debe hacer es definir claramente los objetivos antes de tomar cualquier decisión.

### *Boletín informativo*

El boletín es una herramienta de marketing efectiva si se dispone de suscriptores calificados. Una buena base de datos es clave para lograr objetivos específicos a través de diferentes campañas, al igual que seleccionar la audiencia correcta para cada campaña a través de listas y segmentación. Las campañas por correo electrónico funcionan como una promoción: oferta de los servicios o productos, promocionando a los miembros, así como todas las actividades organizadas en su espacio. También se puede usar boletines internos como una forma de anunciar nuevas características o puntos de interés en el espacio a sus miembros.

Figura 47.

*Ejemplo de boletines informativo de Chakana Coworking*



Fuente: Elaboración propia.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Se identificó los factores comunicaciones, sociales y motivacionales dentro del espacio colaborativo Chakana Coworking; para ello, se realizó una revisión de literatura, con la intención de fundamentar la investigación. Seguidamente se llevó a cabo una investigación de campo, con el propósito de obtener información sobre Chakana; así también se aplicó dos instrumentos de investigación, el primero una entrevista destinada a cinco emprendedores, dos ex coworkers y tres profesionales independientes actuales del coworking, además se administró una encuesta a 13 compañeros colaborativos entre empleados y dueños de los 8 negocios inmersos en Chakana, entre ellos Tango Code, Black Bird, Datamaran, Yúa, Daniel Coellar, Mariana Gasparutti, Pacha Kuna y Oneira Consulting.

Se analizó el contexto de Chakana coworking dentro del entorno del emprendimiento. Este es un establecimiento de espacios de trabajo colaborativo, que dispone de oficinas de primera calidad y un entorno de colaboración para autónomos y empresarios. Los diseños y las operaciones en el emprendimiento funcionan como convocantes que unen a las personas y además consideran las necesidades de los clientes. Oferta oficinas particionadas, mesas de conferencias y salas de reuniones con capacidad de audio y video. Las áreas comunes y de recreación ofrecen una sensación hogareña mientras colaboran con otros individuos y trabajan en la oficina al mismo tiempo. La finalidad de Chakana Coworking es unir a los profesionales independientes y empresarios para compartir sus conocimientos e inspirarse a través de la colaboración con la comunidad en general. El soporte administrativo compartido, las tecnologías y la conectividad de marketing incrementa las posibilidades de éxito de todos los proyectos que en estas instalaciones.

En lo que concierne al perfil de los consumidores, este ambiente laboral está orientado para emprendedores amateur, es decir quienes no poseen una amplia experiencia en los negocios; los emprendedores inician su camino de los negocios entre los 30 años de edad. Un gran segmento poblacional se identifica como emprendedor y propietario de una PYMES. No obstante, en este segmento también configuran freelance, estudiante y una empresa internacional. Se puede observar que el área de trabajo o emprendimiento de Chakana Coworking está mayormente vinculada con el campo

tecnológico; seguido por el ámbito de diseño/arte, salud/gastronomía y educación; por último, se puede detectar los emprendimientos direccionados a comercio y film, animación o televisión. En lo que concierne a la percepción, el servicio que ofrece Chakana Coworking está catalogado entre muy bueno y bueno; permite crear una red para el consumo colaborativo, de esta forma se difunde los productos o servicios que cada emprendedor produce. El coworking acerca a personas que pueden tener habilidades o soluciones a problemas muy diferentes. Uno de los elementos fuertes en Chakana es la interacción social que se generan en el espacio, rodearse de compañeros emprendedores permite superar momentos de dudas, siendo probable que se aproveche su lado creativo. Las personas que optan por el trabajo compartido en Chakana tienen la independencia y la libertad de trabajar de la manera que quieran con el horario, el ritmo o el tiempo que deseen.

Podemos concluir que los principales factores comunicacionales para un apto desarrollo al integrar un Coworking se basan en una comunicación de carácter informal en su gran mayoría, donde predominan canales no protocolarios como grupos cerrados de Whatsapp, redes sociales, espacios comunales y reuniones informales. Debido a la naturaleza del ambiente y el modo de operar de sus integrantes estos medios son lo que tienen mayor acogida gracias a su agilidad y fluidez. Debido a que cada espacio de trabajo colaborativo tiene su propia identidad es importante identificar el tono de comunicación adecuado para así lograr un intercambio de ideas más eficiente y eficaz. Por otro lado, se concluyó que existe otro medio de comunicación adecuado para una comunicación efectiva dentro de un Coworking y se trata de una cartelera o boletín informativo, ya que a través de esta plataforma se puede informar de manera más formal a los colaboradores de cualquier evento, procedimiento o noticia que suceda dentro del ecosistema o sus aliados, pero también brinda la oportunidad a los coworkers de publicar cualquier artículo de importancia de índole personal. Adicionalmente un manejo óptimo de las principales redes sociales de Chakana, como Facebook e Instagram ayudaría a al crecimiento y desarrollo de los espacios.

Los resultados mostraron que la motivación de la mayoría de los compañeros de trabajo en esta muestra, se relaciona con el hecho de que están buscando un lugar de trabajo fuera de su hogar como una atmósfera inspiradora y dinámica en los espacios

de trabajo conjunto, buscan alojamiento asequible y gustan de la oportunidad de socializar o las interacciones con otros compañeros de trabajo. Estos resultados pueden ayudar a los propietarios de Chakana Coworking a tomar decisiones más informadas sobre su espacio de trabajo compartido y a centrarse en ofrecer los aspectos más importantes para los compañeros de trabajo a un precio razonable. Por otra parte, al identificar las principales motivaciones del público meta de Chakana Coworking se concluyó que la principal atracción por parte de los colaboradores se basa en ser parte activa ecosistema que este espacio ofrece, así como también la independencia de trabajar fuera de casa. El sentimiento de pertenencia es determinante al momento de generar comunidad y es por eso que se debe fomentar y fortalecer estos espacios para brindar un valor agregado al momento de elegir un espacio de Coworking por parte del público meta. Adicionalmente se identificó que un factor determinante al momento de elegir este tipo de espacios es la calidad y velocidad del servicio internet, herramienta fundamental hoy en día para el desarrollo de los emprendimientos.

Como factores sociales para un óptimo desarrollo empresarial al integrar un coworking, se concluye que, al incorporar en las redes sociales entrevistas, artículos y fotografías que muestren el talento de los miembros se incentiva el crecimiento de los mismos. Instaurar eventos, para reunir experiencias y conocimientos, y crear oportunidades de networking y eventos sociales para fortalecer las amistades entre los miembros internos y externos de los coworkings aliados.

## **Recomendaciones**

Es importante satisfacer a los emprendedores mientras toman sus decisiones de elección de ubicación. Para atraer y retener colaboradores de trabajo, los propietarios de los espacios de trabajo compartido deben crear una atmósfera moderna y creativa con un diseño hogareño donde se genere una comunidad activa y participante para el beneficio de todo el ecosistema.

Se debe ofrecer un espacio de oficina asequible con un contrato de arrendamiento flexible según las necesidades de cada emprendimiento, ya que esta es una de las principales motivaciones para que los colaboradores elijan trabajar en un coworking.

En el ámbito de la comunicación es importante fomentar y fortalecer canales de comunicación idóneos para este medio, manteniendo un monitoreo de evolución constante ya que la tecnología y plataformas están en cambio constante.

Es necesario controlar con frecuencia las necesidades y preferencias de los coworkers para así poder adaptar el espacio de trabajo a las preferencias y necesidades de los mismos y evolucionar conjuntamente.

Es interesante para futuras investigaciones analizar qué (otro) aspecto preferido de los espacios de trabajo colaborativo realmente estimula la interacción entre compañeros de trabajo, creando eventualmente una comunidad productiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, E. (2018). *Factibilidad de un plan de negocio coworking en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Armas, S., & Rodríguez, T. (2016). *Espacios coworking* . Santa Cruz de Tenerife : Universidad de La Laguna.
- Balarezo, G. (2019). *Plan de negocios para la creación de una empresa de coworking tomando las mejores prácticas de Estados Unidos*. Quito: Universidad de las Américas.
- Barchi, G. (2019). *Estudio del plan de operaciones del modelo de negocios del Coworking Workalia*. Guayaquil: Universidad Casa Grande.
- Begoña, J. (2018). *Coworking: viabilidad de implantación de espacio de trabajo compartido*. Madrid: Universidad Politécnica de Madrid.
- Bouncken, R., Laudien, S., FredrichLars, V., & Görmars, L. (2018). Coopetición en espacios de coworking: creación de valor y tensiones de apropiación en un espacio empresarial. *Revisión de la ciencia empresarial*, 385–410.
- Cabrera, E. (2015). *Coworking MACOSA : espacio de trabajo colaborativo para emprendedores*. Valencia : Universidad Politécnica de Valencia.
- Campaña, M. (2016). *Coworking como espacio de trabajo colaborativo*. Jaen: Universidad de Jaen .
- Cano, E., Calero, C., & Palacios, D. (2016). *Plan de negocio para alquiler de espacio de trabajo colaborativo - Coworking en Miraflores*. Lima: Esan.
- Cantarreno, A., Oliviera, B., Jurado, B., Samora, G., & Ades, C. (2013). Coworking: como modelo de negocios innovadores. *Seminários em Administração*, 7-21.
- Casado, J. (2014). Elementos esenciales del contrato de coworking. *Actualidad civil*.
- Ceravolo, Á., & Ziritt, N. (2016). *CoSpace : espacios de coworking*. Santiago: Universidad de Chile.

- Código orgánico de Planificación y Finanzas. (2014). Quito: Asamblea Constituyente.
- Constitución del Ecuador. (2008). Quito: Asamblea Constituyente.
- COPCI. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI*. Quito: Asamblea Constituyente.
- Corbetta, P. (2007). Metodología y técnicas de investigación social. McGraw-Hill.
- Corrales, M. (2010). *Métodos varios de recolección de información cualitativa*. En Metodologías de Investigación Cualitativa [Investigación etnográfica] del Portal Investiga.uned.ac.cr. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Duracka, N. (2016). Entender las barreras a la innovación social que enfrentan los actores de la economía social y solidaria: Un enfoque comunicacional. *Emprendimiento solidario e innovación social*, 1-14.
- Fabbri, J. (2014). Exploring the everyday life of entrepreneurs in a coworking space . *Rennes* , 1-37.
- Fernández, M., & Valverde, J. (2014). Comunidades de práctica un modelo de intervención desde el aprendizaje colaborativo en entornos virtuales. *Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación*, 97-105.
- Gandini, A. (2015). The rise of coworking spaces: A literature review. *ephemera: theory & politics in organization* , 193-205.
- Gorostiza, J. (2014). *El coworking: un nuevo concepto de organización del trabajo*. Vasco: Universidad del País de Vasco.
- Ley de reactivacion económica, fortalecimiento de la dolarización. (2017). Quito: Asamblea Constituyente.
- Ley Orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal. (2018). Quito: Asamblea Constituyente.

- Lopez, N. (2011). *Métodos de investigación cuantitativa y cualitativa*. Documento de trabajo. Universidad de Guadalajara.
- Magris, V., & Porta, M. (2016). *El coworking: la comunicación en la construcción de la identidad*. Cordova : Universidad Nacional de Córdoba.
- Merkel, J. (2015). Coworking en la ciudad. *Ephemera*, 121-139.
- MIES. (2019). *Norma Técnica para el Servicio de Acceso a Financiamiento, Capital y Propiedad*. Quito: Ministerio de Inclusión Social y Económica.
- Morelos, J., & Fontalvo, T. (2014). Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. *Entramado*, 96-105.
- Parroni, L. (2012). Coworking: valorando el papel de la proximidad en el intercambio de conocimientos. *Investigación y práctica de gestión del conocimiento*, 261-271.
- Paz, C. (2 de octubre de 2007). *Investigación motivacional en Marketing. Las motivaciones ocultas del consumidor*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/investigacion-motivacional-marketing-motivaciones-ocultas-consumidor/>
- Ramírez, L., Ruiz, R., & Guevara, M. (2017). *La nueva comunidad laboral. Gestión de los espacios de coworking en Alicante*. Alicante : Universidad de Alicante.
- Rodríguez, R., & Svensson, G. (2017). Modelos de negocio en la economía colaborativa: síntesis y sugerencias. *Esic Market Economics and Business Journal*, 255-274.
- Scaillerez, A., & Tremblay, D. (2018). Terceros lugares como espacios de coworking, fab labs y living labs. Conceptos clave y un marco referencial. *Revista del Centro de estudios de sociología del trabajo* , 39-63.
- Schettini, P. (2015) Análisis de datos cualitativos en la investigación social: procedimientos y herramientas para la interpretación de información cualitativa /1a ed. - La Plata: Universidad Nacional de La Plata, 2015. E-Book. Obtenido de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/49017>

SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida*. Quito: Consejo Nacional de Planificación.

Silvio, L. (2009). *Gestao da cultura corpotativa*. Sao Pablo: Photonica.

Spinuzzi, A. (2012). Trabajando solos juntos: el coworking como actividad colaborativa emergente. *Journal of business and technical communication* , 1-14.

Uda, T. (2014). ¿Qué es el coworking? Un estudio teórico sobre el concepto de coworking. *Hokkaido University*, 1-25.

## ANEXOS

### Anexo 1. Entrevista

#### ENTREVISTA

1. ¿Cuáles son las ventajas que Ud. considera que tiene el Coworking?
2. Considera Ud. importante la interacción con otras personas en su sitio de trabajo  
¿Por qué?
3. ¿Por qué piensa que los horarios flexibles figura como un elemento significativo en el Coworking?
4. ¿Qué es lo que le gusta de nuestro servicio?
5. ¿Qué tan bueno consideran que son los servicios que ofrece Chakana Coworking?
6. ¿Qué cambios, según usted, mejorarían en nuestro servicio?
7. ¿Cómo considera usted que nuestro ecosistema ha potenciado o afectado su emprendimiento?
8. ¿Existe un antes y un después en la vida de su emprendimiento en el que Chakana ha influenciado?
9. ¿Tienes algunas sugerencias para cómo mejorar futuros eventos?
10. ¿Cuáles son los aspectos que UD. considera que nos diferencia de la competencia?

## Anexo 2. Encuesta

### ENCUESTA

1. ¿Indique cuál o cuáles son los principales valores en los espacios de coworking?

Independencia\_\_\_\_

Confianza\_\_\_\_

Comunidad\_\_\_\_

2. ¿Usted prefiere espacios de trabajo cooperativos?

Si\_\_\_\_

No\_\_\_\_

3. ¿Cuántas horas al día usa las instalaciones?

1 hora\_\_\_\_

De 2 a 4 horas\_\_\_\_

De 5 a 8 horas\_\_\_\_

Más de 8 horas\_\_\_\_

4. ¿Cómo ha influenciado nuestro ecosistema en la evolución de su emprendimiento?

Nada\_\_\_\_

Poco\_\_\_\_

Más o menos\_\_\_\_

Algo\_\_\_\_

Mucho\_\_\_\_

5. ¿Qué es lo que le molesta de las instalaciones?

Ruido\_\_\_\_

Falta de privacidad\_\_\_\_

Precio\_\_\_\_

Miembros irritantes\_\_\_\_

Otro\_\_\_\_

6. ¿Cuál es su impresión general al usar nuestro servicio?

Muy Bueno\_\_\_\_

Bueno\_\_\_\_

Más o menos \_\_\_\_

Malo\_\_\_\_

Muy Malo\_\_\_\_

7. ¿Si estuviera nuestro servicio disponible en el mercado, lo recomendaría?

Definitivamente sí\_\_\_\_

Sí\_\_\_\_

No\_\_\_\_

Definitivamente no\_\_\_\_

8. Si compara nuestro servicio con otra alternativa, somos:

Mucho mejor\_\_\_\_

Un poco mejor\_\_\_\_

Igual\_\_\_\_

Un poco peor\_\_\_\_

Mucho peor\_\_\_\_

No sé\_\_\_\_

9. ¿Qué tipo de público o comunidad pertenece?

Emprendedores\_\_\_\_

Freelancers\_\_\_\_

Startups\_\_\_\_

PYMES\_\_\_\_

Estudiantes\_\_\_\_

Otros\_\_\_\_

10. ¿A qué tipo de área de trabajo pertenece?

Tecnología\_\_\_\_

Diseño\_\_\_\_

Comercio\_\_\_\_

Arte\_\_\_\_

Agronomía\_\_\_\_

Otros\_\_\_\_

11. ¿Qué tipo de espacio es según su inserción institucional?

Dependiente de una empresa\_\_\_\_

Dependiente de una ONG\_\_\_\_

Dependiente de una universidad\_\_\_\_

Otros\_\_\_\_