

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

## TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

### LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

ESPACIO FÍSICO Y SU IMPACTO EN LA  
COMUNICACIÓN INTERNA: UNA MIRADA  
PROXÉMICA AL MUNDO ORGANIZACIONAL

Realizado por:

María Carmela FERNÁNDEZ

Roberto RODRIGUES

Profesor guía:

Aracelis TORTOLERO BOLÍVAR

### RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la  
Calificación de: Diecinueve (19) puntos.

Nombre: Aracelis Tortolero

Firma:

A. B.

Nombre: MARÍA ESTELA MANGIÁ

Firma:

José Ángel

Nombre: Carlos Delgado Flores

Firma:

[Firma]

Caracas

18 de octubre

de 2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**  
**RELACIONES INDUSTRIALES**

Trabajo de Grado

**ESPACIO FÍSICO Y SU IMPACTO EN LA COMUNICACIÓN INTERNA: UNA  
MIRADA PROXÉMICA AL MUNDO ORGANIZACIONAL**

**Estudiantes:**

María Carmela FERNÁNDEZ

Roberto RODRIGUES

**Tutor:**

Aracelis TORTOLERO BOLÍVAR

Caracas, 10 septiembre de 2019

## FICHA RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO

<b>TÍTULO</b> (máximo 120 caracteres)	Espacio físico y su impacto en la comunicación interna: una mirada proxémica al mundo organizacional
<b>TUTOR</b>	Aracelis Tortolero
<b>AUTOR(ES)</b>	María Carmela Fernández y Roberto Rodrigues
<b>ÁREA</b>	Estudio del Trabajo
<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>	92
<b>TEORÍA (S) EXPLICATIVA(S)</b>	Teoría Proxémica
<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	Cuantitativa
<b>TIPO DE DISEÑO</b>	Descriptivo
<b>POBLACIÓN</b>	El total de los trabajadores de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DIDES) – Dirección de Cooperación Económica Estudiantil (DCEE), UCAB, Sede Montalbán lo cual corresponde a un total de 21 colaboradores.
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	Muestreo Intencional
<b>MUESTRA</b>	17 colaboradores de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DIDES) – Dirección de Cooperación Económica Estudiantil (DCEE), UCAB, Sede Montalbán.
<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Los colaboradores de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DIDES) – Dirección de Cooperación Económica Estudiantil (DCEE), UCAB, Sede Montalbán.
<b>VARIABLES</b>	Proxémica y Comunicación
<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	Encuesta y Diario de Observación
<b>RESUMEN</b> (Máximo 25 líneas)	<p>La presente investigación se inserta dentro del tema de la Proxémica, una teoría desarrollada por E. Hall (1966) que en líneas generales trata del manejo del espacio y la distancia que se establece con las personas en las comunicaciones. Es un tema novedoso dentro del campo de las Relaciones Industriales pues trata la distribución espacial y cómo otros factores relacionados inciden en la comunicación interna entre los trabajadores. La proxémica, se resume en el estudio de la organización del espacio en relación a la comunicación y las interacciones que dentro de él ocurren. El objetivo general de esta investigación se dirigió a determinar cómo la</p>

**Comentario [MSOFFICE1]:** Copie aquí el resumen de su tesis, cuya extensión máxima debe ser de 25 líneas en una sola página

	<p>distribución del espacio físico en un área de trabajo afecta la comunicación interna. Para alcanzar el objetivo se hizo una investigación de tipo descriptivo, no experimental, transeccional y de campo con un enfoque cuantitativo apoyado por narraciones cualitativas. La recolección de información se hizo mediante un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas y la observación directa. El estudio se hizo en un ambiente de dos unidades organizacionales que comparten una misma área o espacio, con puestos de trabajo ubicado en áreas tanto abiertas como cerradas y con un alto flujo de personas por las actividades que allí se realizan, de ahí que sea un estudio de caso. Permitiendo afirmar que la distancia influye de forma constante en la comunicación de los trabajadores tomados como muestra, tanto en el ámbito formal como el informal, evidenciando así su impacto en las labores realizadas diariamente por ambos entes. Entre las conclusiones más resaltantes obtenidas en este trabajo de investigación, se encuentran, que además de demostrar que existe influencia del espacio en la comunicación, la distribución o layout de la oficina viene determinada por jerarquía, la cual impacta la comunicación dada. Al existir cercanía física entre los colaboradores, se afianza y promueven relaciones interpersonales y comunicaciones informales. La cercanía física aunada al tránsito de personas particular en ese espacio, demostró afectar la concentración y productividad de las personas, implicando distracciones y un ambiente no óptimo para el desempeño de las funciones.</p>
--	---

## **DEDICATORIA**

A Belisario, Dominga, María Fernanda, María Antonieta y mi Nonna Carmela.

-María Carmela Fernández.

Al Movimiento Estudiantil venezolano 2017-2018 / 2018 - 2019.

-Roberto Rodrigues.

## AGRADECIMIENTOS

A mis padres, hermanas, y abuela por su cariño.

A Vanessa, Sikiu, Manuel, Alejandra y María Alejandra por cuatro años de risas y aprendizaje.

A nuestra querida tutora Aracelis Tortolero por ser motor y fanática de la proxémica.

A Roberto por su paciencia y comprensión.

A Jacqueline, Oriana, Diana e Iris por ser un equipo que me acompañó en este proceso.

-María Carmela Fernández.

Ante todo, a Dios y a San Ignacio de Loyola, quienes han sido pilares en mi forma de vivir.

DCN.

A mi compañera María Carmela, por su gran paciencia, ser motivación en los días de desánimo y quien con su amistad me hace crecer día a día.

A nuestra tutora Aracelis Tortolero quien asumió este reto con nosotros y nos acompañó a nivel personal y académico.

A mi familia, quienes me han acompañado en cada paso que he dado, demostrando su apoyo incondicional.

A Sikiu, Vanessa, Manuel, Sonia y a quienes les debo grandes cosas en estos cuatro años de carrera.

A esos amigos que nos convertimos en equipo y ahora somos familia.

-Roberto Rodríguez.

# ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b>	i
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	ii
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	iii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	v
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	8
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	10
<b>Caracterización del problema.</b>	10
<b>Objetivos de la investigación</b>	13
Objetivo General:	13
Objetivos Específicos:	13
<b>Justificación de la investigación</b>	13
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	15
<b>Antecedentes</b>	15
<b>Definiendo la Proxémica</b>	17
El concepto de territorio y el puesto de trabajo.	18
Los espacios de trabajo.	20
<b>Caracterización de la Proxémica.</b>	23
<b>Distancias significativas de Hall.</b>	23
<i>Distancia Íntima.</i>	24
<i>Distancia Personal.</i>	24
<i>Distancia Social.</i>	25
<i>Distancia Pública.</i>	25
<b>Tipos de espacios.</b>	26
<i>Espacio Fijo.</i>	26
<i>Espacio Semi-fijo.</i>	26
<i>Espacio Informal.</i>	26

<b>Categorías de comportamiento proxémico.</b>	28
<b>Comunicación en la organización.</b>	30
<b>Comunicación externa e interna.</b>	31
<i>Niveles de Comunicación</i>	32
<i>Mecanismos de Comunicación</i>	33
<b>CAPÍTULO III MARCO CONTEXTUAL</b>	35
<b>Universidad Católica Andrés Bello:</b>	35
<b>Dirección General de Desarrollo Estudiantil.</b>	36
<b>CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO</b>	47
<b>Diseño y tipo de investigación</b>	47
<b>Población, muestra y unidad de análisis</b>	48
<b>Variables y operacionalización.</b>	49
<b>Instrumento de recolección</b>	53
<b>Validez y Confianza</b>	53
<b>CAPÍTULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	56
<b>Descripción del espacio DIDES-DCEE</b>	56
<b>Espacio según jerarquía y disponibilidad.</b>	58
<b>Manejo de distancias significativas de Hall.</b>	60
<b>Descripción de la comunicación en relación con el espacio de la DIDES y DCEE.</b>	63
<b>Eficiencia en la comunicación en relación al espacio.</b>	65
<b>Espacio y productividad.</b>	67
<b>Otros factores del espacio que afectan la comunicación.</b>	71
<b>CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	75
<b>Conclusiones</b>	75
<b>Recomendaciones</b>	77
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	78
<b>ANEXOS</b>	83
<b>Anexo A: Instrumento</b>	83
<b>Anexo B</b>	87

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	51
Tabla 2. Distancias en metros entre puestos de trabajo.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Estructural de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil .....	38
Figura 2. Plano de Ubicación de la Universidad Católica Andrés Bello, Sede Montalbán..	39
Figura 3. Puerta de Acceso a la Dirección General de Desarrollo Estudiantil .....	40
Figura 4. Recepción compartida de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil y la Dirección de Cooperación Económica Estudiantil .....	41
Figura 5. Conexión entre ambas direcciones .....	41
Figura 6. Set de tres (3) puestos tipo cubículo .....	42
Figura 7. Organigrama Funcional de la DIDES .....	43
Figura 8. Terraza de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil. ....	44
Figura 9. Organigrama Funcional de la DCEE.....	45
Figura 10. Tres escritorios de la DCEE .....	45
Figura 11. Modelo de oficina cerrada de la DCEE.....	46
Figura 12. Croquis del espacio DIDES/DCEE.....	58
Figura 13. Niveles y tipos de comunicación.....	64
Figura 14. Percepción de la incidencia del espacio en la comunicación .....	65
Figura 15. Nivel de eficiencia de las conversaciones formales .....	66
Figura 16. Nivel de eficiencia de las conversaciones informales.....	67
Figura 17. Nivel de impacto del espacio en la productividad .....	68
Figura 18. Nivel de impacto del espacio en la concentración .....	69
Figura 20. Nivel de afectación de distancias, proximidad, temperatura e iluminación de la DIDES-DCEE.....	73
Figura 21. Sugerencia a cambios de elementos del entorno.....	74

## RESUMEN

La presente investigación se inserta dentro del tema de la Proxémica, una teoría desarrollada por E. Hall (1966) que en líneas generales trata del manejo del espacio y la distancia que se establece con las personas en las comunicaciones. Es un tema novedoso dentro del campo de las Relaciones Industriales pues trata la distribución espacial y cómo otros factores relacionados inciden en la comunicación interna entre los trabajadores. La proxémica, se resume en el estudio de la organización del espacio en relación a la comunicación y las interacciones que dentro de él ocurren. El objetivo general de esta investigación se dirigió a determinar cómo la distribución del espacio físico en un área de trabajo afecta la comunicación interna. Para alcanzar el objetivo se hizo una investigación de tipo descriptivo, no experimental, transeccional y de campo con un enfoque cuantitativo apoyado por narraciones cualitativas. La recolección de información se hizo mediante un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas y la observación directa. El estudio se hizo en un ambiente de dos unidades organizacionales que comparten una misma área o espacio, con puestos de trabajo ubicado en áreas tanto abiertas como cerradas y con un alto flujo de personas por las actividades que allí se realizan, de ahí que sea un estudio de caso. Permitiendo afirmar que la distancia influye de forma constante en la comunicación de los trabajadores tomados como muestra, tanto en el ámbito formal como el informal, evidenciando así su impacto en las labores realizadas diariamente por ambos entes. Entre las conclusiones más resaltantes obtenidas en este trabajo de investigación, se encuentran, que además de demostrar que existe influencia del espacio en la comunicación, la distribución o layout de la oficina viene determinada por jerarquía, la cual impacta la comunicación dada. Al existir cercanía física entre los colaboradores, se afianza y promueven relaciones interpersonales y comunicaciones informales. La cercanía física aunada al tránsito de personas particular en ese espacio, demostró afectar la concentración y productividad de las personas, implicando distracciones y un ambiente no óptimo para el desempeño de las funciones.

**PALABRAS CLAVE:** Proxémica, Comunicación Interna, Diseño de Espacio Laboral, Layout.

## INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo de Grado para optar por el título de Licenciatura en Relaciones Industriales (Industriólogo) tiene como finalidad hallar y describir la relación entre la distribución del espacio físico y la comunicación interna de una organización. Usando como referencia los estudios realizados por el profesor Edward T. Hall sobre la proxémica en 1966, una teoría novedosa y poco explorada, de manera especial, en el ámbito organizacional. Dicha teoría, estudia la estructuración del microespacio (Hall, 1966)

Como parte del trabajo, se realizó un estudio y se implementaron instrumentos de recolección de información a una oficina de la Universidad Católica Andrés Bello, la cual fue la Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DIDES) compartida con la Dirección de Cooperación Económica.

Por lo que la presente tesis de grado responde a los siguientes objetivos:

- Describir cómo es la Comunicación en la organización en relación con el espacio.
- Tipificar la eficiencia en la comunicación en relación con el espacio
- Describir como es el espacio dentro de la organización en función de la teoría proxémica
- Identificar la interconexión existente del manejo del espacio (proxémica) con la comunicación.

El mismo está en los siguientes capítulos:

- **Capítulo I Planteamiento del problema:** En este apartado se realiza la caracterización del problema, dando una aproximación inicial al mismo. En este apartado se revisan los hechos para sustentar la justificación de la presente investigación.
- **Capítulo II Marco teórico:** Se enmarcan las teorías fundamentales y detalladas de distintos autores que sostienen la investigación, exponiendo antecedentes de la

investigación, presentando y caracterizando la teoría proxémica y las implicaciones de la comunicación interna en una organización.

- **Capítulo III Marco Contextual:** se presenta a la Dirección General de Desarrollo Estudiantil de la Universidad Católica Andrés Bello, con énfasis en sus espacios y características como unidad de trabajo.
- **Capítulo IV Marco metodológico:** se presenta la estrategia metodológica implementada para el desarrollo del presente trabajo, donde se destaca el tipo de estudio, su diseño, la muestra y población, así como también se definen las variables conceptual y operacionalmente, los procesos para la recolección, procesamiento y análisis de los datos, la factibilidad y consideraciones éticas de la presente investigación.
- **Capítulo V Análisis y discusión de los Resultados:** se exponen las respuestas procesadas obtenidas en la etapa de recopilación de información sobre sus percepciones sobre el espacio y la comunicación, describiéndolas y contrastándolas.
- **Capítulo V Conclusiones y recomendaciones:**

## **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **Caracterización del problema.**

Las organizaciones pueden definirse como “unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para lograr objetivos específicos. Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social vivo y cambiante” (Chiavenato, 1999, P. 105). Como se mencionó, dichas unidades sociales son cambiantes, y la poca rigidez se da en parte por las comunicaciones que dentro de ellas se llevan a cabo.

La concepción de la organización ha variado con el transcurso de los años. Se debe considerar “el contexto en el cual surgen y entender que las organizaciones son, en gran medida, representaciones del momento histórico y de la cultura en la que nacen y que están inmersas” (Rojas, 2009, P.40). La organización del Siglo XXI dista mucho de aquella que encontramos en la Primera Revolución Industrial; en donde, de la mecanización, la explotación de fuentes minerales para energía, medios de transporte a vapor, se llegó a la automatización de procesos, la administración eficiente de recursos y el gran almacenamiento de información. Sin embargo, una línea constante que se ha mantenido ha sido la búsqueda de la eficiencia. Parte de dicha eficiencia recae en la comunicación interna tal como lo plantea Condor: “la comunicación interna debe ser una herramienta sistémica organizativa que permitirá ser más eficientes y efectivos” (2017, P.23), porque en la medida que se emitan “mensajes claros, sin perturbaciones externas que lo afecten, tergiversen o moldeen, [se pueden] describir los problemas adecuadamente y plantear las soluciones pertinentes” (Argañaráz, 2009, P.94).

Bien sea una comunicación verbal o no verbal, cara a cara o por medios digitales, el día a día de las personas en una organización consiste en ser interlocutores, transmisores y receptores de mensajes. Dentro de las organizaciones de cualquier tipo, no es excepción el intercambio comunicacional constante. “La comunicación es un fenómeno importante, esencial y sustantivo en las organizaciones. Sin comunicación las organizaciones no podrían existir” (Peiró y Bresó, 2012, P. 27). Las razones de acuerdo a Peiró y Bresó (2012) son varias, en primer lugar, que las organizaciones al estar compuestas por más de una persona, hace que éstas necesiten del intercambio comunicacional para alcanzar las metas tanto comunes como individuales, para definir las funciones y los objetivos, para coordinar sus actividades y, en segundo lugar, “las organizaciones se caracterizan por su permanencia temporal y su delimitación espacial, más o menos precisa. Ambas características, de nuevo, requieren comunicación” (Peiró y Bresó, 2012, P.32).

Las comunicaciones se pueden ver afectadas de manera tanto positiva como negativamente por el lugar físico en donde se llevan a cabo, condicionándolas e incluso cambiándolas.

Los espacios en las organizaciones funcionan como escenarios para que cada uno de los empleados despliegue sus labores frente al resto de sus colegas demostrando su capacidad de manejar comunicación, responsabilidad, autonomía, creatividad, emprendimiento, innovación, entre otras características sociales y capacidades profesionales. (Brando Suárez, 2012, P.86).

Lo expuesto hasta ahora tiene que ver con la relación entre el hombre, sus interacciones y ese espacio físico, relación que fue desarrollada por Edward T. Hall y conocida como proxémica, la cual busca “profundizar en el estudio de la interacción entre las personas y el espacio en que se desempeñan” (Gómez Gómez, 1995, P.6).

En palabras del propio Hall, la proxémica es “el estudio de cómo el hombre estructura el microespacio” (Hall, 1963, P.185). La conducta proxémica, también definida por Hall en su artículo de la revista *American Anthropologist*, no es un lenguaje, sin embargo, transmite tanta información como uno.

Gómez en 1995 en su artículo; La proxémica: Un Acercamiento Semiótico del comportamiento humano afirma que “los efectos de las relaciones interpersonales y su medio ambiente de trabajo han sido, por mucho tiempo una preocupación para los estudiosos de la administración” (p. 82). De hecho, dicho enfoque dista completamente de la creencia Taylorista que plasma en su obra Principios de Administración Científica (1911), la asimilación del hombre como parte del engranaje de una maquinaria, y no como un ente único, individual con sentimientos, subjetividades y vivencias propias sujetas a factores más allá que el trabajo propio.

Dentro de una organización es necesario identificar los patrones creados por los individuos para entender los procesos y diseñar diferentes posibilidades que mejoren situaciones de la organización como por ejemplo su clima organizacional. La proxémica es una forma de ver cómo los empleados de una compañía en particular perciben su entorno y sin darse cuenta poder llegar a mejorarlo. (Brando Suárez, 2012, P.15)

Por dicha razón, se ha planteado el interés en poder profundizar en dicha afirmación, y en efecto determinar si la distribución de los puestos de trabajo y por ende de los trabajadores en un entorno laboral afecta directa o indirectamente la comunicación dentro de una organización. Es por ello que nos hemos planteado la siguiente interrogante: **¿De qué forma el arreglo espacial dentro de un espacio de oficinas de la Universidad Católica Andrés Bello en Caracas, Venezuela incide en la comunicación entre los colaboradores de la misma?**

Específicamente en este caso, se ha elegido como unidad de análisis el espacio común de oficinas que ocupan físicamente la Dirección de la Dirección General de La Dirección de Desarrollo Estudiantil (DIDES) y la Dirección de Cooperación Económica (DCEE), por considerar que hay condiciones del entorno que son ideales , como son que el flujo de personas de cada departamento varía de forma distinta durante el año, pero al ser la misma área de oficina, la visita de algunos llega a afectar los procesos de otros, lo que permite una mirada interesante desde las variables a estudiar.

## **Objetivos de la investigación**

Objetivo General:

Describir qué manera la disposición espacial dentro de la DIDES-DCEE de la Universidad Católica Andrés Bello en Caracas, Venezuela impacta la comunicación entre sus colaboradores.

Objetivos Específicos:

- Cómo se distribuye es el espacio dentro de la DIDES-DCEE
- Describir cómo es la comunicación en la DIDES-DCEE en relación con el espacio.
- Tipificar la eficiencia en la comunicación con respecto el espacio
- Caracterizar la interconexión existente del manejo del espacio (proxémica) con la comunicación interna de los colaboradores de la organización.

## **Justificación de la investigación**

La proxémica según Gómez y Gómez, a pesar de ser un campo novedoso, se proyecta como uno de los futuros cambios de la organización empresarial, el manejo de personal y de sus relaciones interpersonales e incluso del diseño de los espacios de trabajo, que, si bien requerirá de estudios e inversiones, supondrán un retorno positivo para la productividad y el clima laboral. (Gómez Gómez, 1995) de ahí la relevancia del enfoque de este estudio en el amplio mundo de las relaciones industriales.

En forma más específica, se encuentran las siguientes justificaciones del estudio:

1. La proxémica es un enfoque con menos de un siglo, siendo un tema sobre el cual no se ha profundizado ni explorado, mucho menos en investigaciones en la Universidad Católica Andrés Bello.
2. La teoría proxémica ha probado estar relacionada al desenvolvimiento del ser humano en distintos ámbitos y, siendo en el entorno laboral uno de los sitios donde el hombre pasa la mayor parte de su tiempo, resulta

importante conocer desde otra óptica qué elementos juegan un rol en el trato.

3. Por otra parte, las teorías proxémicas son basadas en estudios foráneos, y partiendo de las diferencias culturales que presenta cada región e incluso cada país, resulta oportuno conocer propiamente si aplican o no en Venezuela los postulados iniciales sobre la proxémica.

Con respecto a esto, es común escuchar que los venezolanos y los latinoamericanos en general, son personas de mucha mayor cercanía y apertura con sus compañeros de trabajo y en general en su entorno laboral, sin embargo, no existen investigaciones que propiamente lo sustente, de este modo determinar dicha tendencia basándonos en hechos y no en juicios de valor o estigmas socioculturales es un aporte importante.

4. Por último, consideramos, adicionalmente, una responsabilidad de nuestra parte como futuros industriólogos en indagar en esta materia y plasmarlo en un estudio de este tipo, sabiendo que otra de las razones de la pertinencia de esta investigación pionera es que sirva de antecedente para futuras generaciones que muestren interés sobre este tema, logren hallar información contextualizada a nuestro país y región y puedan así profundizar más en él.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### **Antecedentes**

Antes de proceder a los aspectos teóricos del problema, es clave conocer los estudios y el contexto que anteceden a la presente tesis de grado.

Como se ha mencionado con anterioridad, la teoría proxémica fue desarrollada con propiedad por Edward T. Hall a través de dos publicaciones principales, que además son citadas en varias ocasiones en el presente trabajo y sirven de guía como se expondrá a partir de la subsección “Caracterización de la Proxémica” de este capítulo, los cuales son: “A System for the Notation of Proxemic Behavior” (1966) y “*The Hidden Dimension*” (1963)

Aparte de los trabajos de Hall, el tema de la proxémica a nivel de investigación ha sido muy poco explorado, manteniéndose más en el ámbito teórico. Prueba de esto es que, en los últimos 20 años, una de las únicas investigaciones conseguidas relacionadas a la proxémica con respecto al desempeño de la organización es el desarrollado por Brando Suárez en 2012 titulado “Proxémica y comunicación: el espacio dentro de una organización” donde se realiza un estudio comparativo que:

Busca encontrar una relación entre los espacios físicos de una organización y evidenciar si estos tienen una influencia en la comunicación, mediante un estudio

comparativo en una organización específica. El objetivo central de la investigación fue identificar por qué los espacios son tan importantes para la comunicación y el clima organizacional en las empresas y cómo afecta la efectividad y los procesos de comunicación de los empleados (Brando Suárez, 2012, P. 8).

Si bien dicha investigación inspiró la presente, es clave destacar que su naturaleza comparativa dista de la descriptiva de esta investigación, debido a que Brando Suárez comparó dos edificaciones que funcionan como sede de una misma empresa en dos ciudades distintas de Colombia. Dentro de los principales hallazgos del trabajo de Brando Suárez, es que el espacio de BSN Medical (empresa que sirvió de espacio de estudio y población de la muestra) se encuentran que:

“La forma en la que están distribuidos y organizados los espacios afecta la manera como los empleados realizan sus procesos y rutinas diarias como por ejemplo las interacciones directas, la privacidad y la concentración, los factores ambientales, las relaciones interpersonales, espacios privados y públicos.” (Brando Suárez, 2012, P. 36)

Además de esto, notó como la diferencia entre ambas sedes estudiadas, aportó directamente a las facilidades o dificultades en la comunicación de los trabajadores. La sede de Cali, con espacios cerrados pero amplios, bien definidos y con separaciones entre personas, resultó crear barreras de comunicación directa. Sin embargo la distribución espacial propicia la privacidad necesaria que los colaboradores requerían. Por otra parte, se determinó que la sede de Bogotá, con espacios abiertos, compartidos y transparentes, generaba un ambiente de desconcentración y poca privacidad, pero con grandes facilidades para la comunicación, especialmente de tipo directo (Brando Suárez, 2012, pág. 36).

Otro trabajo revisado con relación a la proxémica, es el de dos jóvenes de origen brasileño, Chaves Terra y Heidtmann Vagheti, desarrollado en 2014 que lleva por título “La Comunicación proxémica en el trabajo de enfermería: Una revisión integradora de la literatura”. Su enfoque, a diferencia del enfoque organizacional de la presente investigación, fue relacionado hacia el ejercicio de una profesión en particular que es la enfermería. Una de

las principales conclusiones alcanzadas, es que el entendimiento del comportamiento proxémico resultó útil en el proceso de internado de pacientes. Además, destaca que la comunicación proxémica no sólo corresponde a un lenguaje no verbal, sino también al ambiente que rodea a los sujetos. (Chaves Terra y Heidtmann Vaghetti, 2014, pág 30)

Por último, como trabajo de referencia, se contó con una Tesis Doctoral titulada: Proxémica y Comunicación Intercultural: La comunicación no verbal de E/LE. Su autora, Sarah Schmidt (2013) empleó la teoría proxémica desde su aplicación a la lingüística y enseñanza del español como lengua extranjera, tomando como unidad de análisis dos series televisivas de diferentes culturas (*Aquí no hay quien viva* y *Unter Uns*).

El mayor aporte realizado al presente trabajo fue la cantidad de conceptos y bibliografía que aportó como base para el marco conceptual y para la realización de análisis.

En resumen, los antecedentes pueden resultar distantes a nuestro trabajo de investigación, aunado a la dificultad de encontrar investigaciones directamente relacionadas con las organizaciones, la proxémica y la comunicación; siendo el trabajo de Brando Suárez el que se aproxima más a las líneas del presente.

### **Definiendo la Proxémica**

Un aspirante entra a una entrevista, el entrevistador permanece sentado y deja que el visitante se acerque y no lo invita a tomar asiento. El entrevistador se levanta, extiende su mano para estrecharla, y antes de volver a tomar asiento, invita al entrevistado a sentarse con un gesto de manos señalando la silla frente a la suya. Por último, el entrevistador ofrece café, agua o té a su entrevistado. Con esta simulación propuesto-ideada por Gómez Gómez (1995), podemos ver tres momentos de una entrevista, donde sin cruzar palabras, uno puede notar y sentir el ambiente de la reunión. Es notable, que con ejemplos como éste entendemos la preocupación que los académicos han tenido con respecto a las relaciones y su medio ambiente de trabajo.

Lo anterior implica que “la distancia que ponemos con nuestro interlocutor, el tiempo que tardamos en recibirlo o en responderle, constituyen signos. Ese lenguaje es el que estudia la proxémica” (Gómez Gómez, 1995. p. 82).

La proxémica, como se indicó con anterioridad es el estudio del hombre y su interacción con el microespacio (Hall, 1963, P. 145) Se entiende microespacio como “la distancia entre los interactuantes en las comunicaciones diarias, la organización del espacio en nuestras casas o el diseño de las ciudades” (Schmidt, 2013, P. 90). Otros autores la han definido como “el estudio del uso y percepción del espacio social y personal” (Knapp, 1982, P. 56), o “el estudio de las maneras en las que el hombre usa y estructura el espacio” (Watson, 1970, P. 46).

Sin embargo, el Centro Virtual Cervantes, provee una definición más holística:

Se conoce como proxémica la parte de la semiótica (ciencia que estudia el sistema de signos empleado en la comunicación) dedicada al estudio de la organización del espacio en la comunicación lingüística; más concretamente, la proxémica estudia las relaciones -de proximidad, de alejamiento, etc.- entre las personas y los objetos durante la interacción, las posturas adoptadas y la existencia o ausencia de contacto físico. Asimismo, pretende estudiar el significado que se desprende de dichos comportamientos (Centro Virtual Cervantes, 1997, Párrafo 1)

En resumen, la proxémica mide “1) las relaciones de distancia y espacio que hay o no entre los interactuantes que están relacionadas también con el tema de la conversación, 2) las posturas y el contacto físico y 3) su significado” (Schmidt, 2013, P.38)

### **El concepto de territorio y el puesto de trabajo.**

Al trabajar con la proxémica, resulta relevante destacar tanto el concepto como la relevancia del territorio, el cual suele ser referente a estudios de interacción humana. Para ello, se suele referir a la territorialidad.

Se puede definir lo anterior como “la conducta cuya característica es un tipo de identificación con un área determinada que indique propiedad y la defensa de este territorio ante quienes pueden invadirlo” (Schmidt, 2013, P.94)

Schmidt refiere a las palabras de Knapp (1982) que los seres humanos expresamos territorialidad ya que a través del espacio regulamos nuestras interacciones con otros, de modo que controlemos su intensidad, evitando o propiciando conflictos. Es así como “mediante comportamientos espaciales formamos un ámbito personal que sentimos como propio, como el nuestro” (Schmidt, 2013, P.94)

Dentro del espacio de trabajo, los sujetos expresan territorialidad. Como expresa la revista Mansilla Izquierdo en la revista *Prevention World* “El puesto de trabajo, además de ser un lugar de trabajo, es también un territorio donde se expresa la personalidad de cada trabajador. Tener la oportunidad de personalizar y apropiarse del espacio de trabajo estimula la motivación.” (2013, p. 4)

Como suele existir confusión entre los términos, vale la acotación de aclarar que un puesto de trabajo es “el área destinada para que el trabajador cumpla con alguna función determinada dentro del proceso de trabajo (Izaguirre, 2018, pág. 1)” Izaguirre además elabora diciendo que es “la zona donde se encuentran uno o más trabajadores” (2018, pág. 1) mientras que el cargo está compuesto por “las determinadas tareas que se desarrollan dentro de un puesto de trabajo” (Izaguirre, 2018, pág. 1)

La persona que ocupa el puesto día a día ejecutando las actividades que su cargo le demandan, es el trabajador o también denominado en ocasiones el ocupante. Ahora bien, el uso y disfrute de las actividades laborales viene dictaminado regularmente por una descripción de cargo, la cual además de explicar a detalle todas las actividades a realizar por el ocupante, en la etapa del Conocimiento (inicios de 1990 hasta la actualidad) debería contener información sobre el espacio o puesto de trabajo, y contar con las herramientas y medios necesarios para ejecutar sus funciones (León & Jiménez, 2015, pág. 26)

Ese espacio que debería contener todas las herramientas necesarias para ejecutar las labores se ve reflejado en la oficina tradicional, la cual sigue patrones establecidos en los años 1960's donde las empresas dividieron sus espacios de trabajo en tipo "cubo", con muchas divisiones y secciones según los cargos y la jerarquía. Esto les provee de privacidad y posibilidad de contener a más personas, con el costo de generar barreras entre diferentes rangos y no fomentar la cooperación o la creatividad (Jezard, 2017, pág. 21).

### **Los espacios de trabajo.**

Sin embargo, los espacios de trabajo no se han mantenido estáticos a lo largo de la historia, sino más bien, han evolucionado. Dentro de esta evolución cabe destacar las últimas tendencias en espacios de trabajo que distan de los tradicionales cubículos y oficinas a cuatro paredes, entre las cuales resaltan los espacios de coworking y espacios abiertos.

Los espacios abiertos, los cuales pueden surgir como:

Una forma de eliminar barreras jerárquicas, incentivar el diálogo que lleve a la resolución de problemas o desarrollo de ideas de forma más eficiente y, en el tipo más extremo de este concepto, como forma de reducir los costes de espacio al dar la flexibilidad a los empleados de sentarse en donde quieran, evitando asignar puestos fijos a empleados que quizás no están regularmente en la oficina. (Tiempo de Negocios, 2017, pág. 1)

Tal como lo explica el párrafo anterior, por incentivar el diálogo y buscar eliminar barreras jerárquicas, estos espacios carecen en gran medida de paredes o divisores de espacios, y si los poseen, resultan ser de vidrio o materiales transparentes. (Tiempo de Negocios, 2017, pág. 1)

A la hora de juzgar su utilidad o impacto, ha demostrado no sólo reducir barreras, fomentar y aumentar la creatividad e intercambio entre pares. Entre sus resultados en el entorno laboral, podemos destacar que no necesariamente existirá un aumento significativo en el intercambio verbal.

Cuando hay carencia de separación entre espacios de trabajo, oiremos todo lo que hablan nuestros colegas. Si bien es cierto que eventualmente podríamos escuchar algo en lo que podríamos ayudar o dar una idea útil, la realidad es que la mayor parte del tiempo escucharemos cosas en la que no tenemos nada que aportar, sin contar las muchas conversaciones al móvil con familiares o el relato de fin de semana de tus compañeros (Tiempo de Negocios, 2017)

Afirma además el artículo de Tiempo de Negocios, que, al hablar más en el trabajo, no necesariamente se hace sobre temas laborales y que para ello suelen existir espacios designados como salas de juntas o cuartos creativos. (2017)

Por otra parte, al implementar estos espacios puede existir una pérdida de productividad principalmente por no tener una barrera física que contenga el ruido o las distracciones visuales. (Tiempo de Negocios, 2017). Todo esto puede llevar a insatisfacción laboral por parte de trabajadores producto de “La contaminación acústica, la incapacidad de conseguir un espacio para concentrarse y la imposibilidad de tener un espacio propio donde poder tener sus herramientas de trabajo y objetos personales, pueden ser causales de molestias entre los empleados” (Tiempo de Negocios, 2017)

Además de los espacios abiertos, está en tendencia los espacios de coworking. Los espacios de coworking o co-trabajo, consisten es espacios de oficinas pertenecientes a un tercero los cuales son utilizados por un grupo heterogéneo de trabajadores que no pertenecen a una misma industria, rama o sector. Para hace ruso de ellos se suele pagar una mensualidad y son típicamente utilizados por emprendedores, “freelancers” o pequeños empresarios. (Walter Lynch & Potts, 2017, pág. 4)

Walter Lynch y Potts acotan que las oficinas de coworking pueden variar entre una gama de espacios de trabajo, juego, dispersión y aprendizaje (2017, pág. (Department of Labor of New York, s/f) 5) Además estas áreas compartidas hacen énfasis en la socialización, el apoyo y la colaboración entre personas que hagan vida en ellos. (Walter Lynch & Potts, 2017, pág. 7)

Otro estilo de organización de espacios laborales, es el novedoso espacio compartido donde “los escritorios no tienen un propietario fijo, su uso es multifuncional. Su colocación se reordena en función de los proyectos, por áreas de proximidad.” (Fundació Factor Humà, 2010, pág. 3), que a diferencia de los espacios de coworking previamente mencionados, quienes ocupan estas áreas laborales son todos miembros de una misma organización, además esta modalidad de trabajo compartido puede ser implementada por decisión de la empresa dado el modelo de negocio, o como medida de contención ante momentos de crisis, tal como lo establece el departamento laboral de Nueva York: “El programa de trabajo compartido ofrece a los empleadores una alternativa en vez de despedir a sus trabajadores durante períodos de poco negocio, permitiéndoles trabajar en un horario reducido y recibir beneficios parciales del seguro de desempleo.” (Department of Labor of New York, s/f, pág. 1) Siendo lo anteriormente mencionado, además, una estrategia de retención de personal valioso cuando la demanda de trabajo vuelva a normalizarse.

A pesar de que el centro del presente trabajo no son los riesgos laborales ocasionados por la distribución, ni los estándares de salud o higiene internacionales, nutre la investigación poder mencionar que la Organización Internacional del Trabajo (OIT). La OIT ha declarado unos criterios mínimos en cuanto a las dimensiones de cualquier espacio laboral, donde establece que debe haber por lo menos dos metros cuadrados destinados a cada trabajador para que realice sus funciones. (OIT, 2007, pág. 16). También mencionan que, en los puestos de trabajo, la separación debe permitir que todos los colaboradores “puedan ejecutar su labor cómodamente y sin riesgo. Nunca menor a 0.80 metros.” (OIT, 2007, pág. 17)

## **Caracterización de la Proxémica.**

Ahora bien, la teoría proxémica puede ser utilizada y abordada por diversas disciplinas y “es conocida como un campo multidimensional ya que logra causar un impacto en todo tipo de escenarios como la cultura, la psicología del individuo, los arreglos espaciales, la arquitectura, entre otras disciplinas” (Brando Suárez, 2012, P.6).

A pesar de su novedad, la proxémica se proyecta como uno de los futuros cambios de la organización empresarial, el manejo de personal y de sus relaciones interpersonales e incluso el diseño de los espacios de trabajo, que, si bien requerirá de estudios e inversiones, el retorno será positivo para la productividad y el clima laboral. (Gómez Gómez, 1995), y he aquí la relación con la proxémica y el mundo de las relaciones industriales.

Sin embargo, todo este sistema de signos que llamamos proxémica es sólo útil si se operacionaliza y caracteriza, que es precisamente lo que hizo Edward Hall (1963). Los tipos de distancias descritas por Hall son de gran relevancia, como pudimos notar en el anterior ejemplo presentado, porque de ellas emana la manera en la que interactúan y se comunican de modo no verbal los colaboradores, así como caracterizan y nos ayudan a ver una imagen de cómo son las relaciones internas de la organización a estudiar.

Hall (1966) desarrolló y caracterizó la proxémica de manera muy específica y para efectos de esta investigación resulta pertinente detallarla a continuación, con base a su artículo publicado en la Revista American Anthropologist. Su desarrollo teórico implica varias categorías las cuales abarcan la interacción del hombre con el microespacio que le rodea. Dentro de ellas se encuentran los tipos de distancia interpersonal, los tipos de espacios, los niveles de la proxémica y las categorías de comportamiento proxémico.

### **Distancias significativas de Hall.**

En primer lugar, procederemos con los tipos de distancia interpersonal, o distancias significativas de Hall. Dicha categorización proviene de los estudios de E. Hall en su libro

The Silent Language o Lenguaje Silencioso (1966). Se utiliza la traducción propia del trabajo de Brando Suárez (2012).

### ***Distancia Íntima.***

Entre los 15 y 45 centímetros. Es una distancia muy personal y requiere gran confianza para que se presente. Permite establecer una cercanía a la otra persona que abre la posibilidad a sentimientos y acciones de niveles muchos más íntimos. Se pueden construir relaciones de pareja, amistad o familiaridad. Las aproximaciones son personales y su cercanía permite utilizar un nivel bajo a normal en el volumen de la voz. (Brando Suárez 2012, P.4)

Esta distancia es la más sensible, pues es donde el trabajador se siente más vulnerable, no es recomendable forzar la relación de personas en esta distancia tan estrecha, y menos en un ambiente laboral, pues el mal manejo en esta zona puede traer inconvenientes innecesarios.

### ***Distancia Personal.***

Entre los 46 y 120 centímetros. Es la que se presenta en oficinas, reuniones, asambleas, fiestas, etc. Se caracteriza por estar presente en relaciones laborales o profesionales en las que se establece una confianza mínima, en la que se puede desarrollar una relación más íntima. La jerarquía es un factor que empieza a tomar importancia desde esta distancia ya que establece la forma en la que se aproximan las dos personas y cómo se relacionan. (Brando Suárez, 2012, P. 4)

Esta distancia es la manejada en el mundo laboral, entendiendo también que en nuestra cultura este espacio no se considera tan pudoroso como en otras latitudes. Lo que, a pesar de sonar como un beneficio, dentro de una organización se deben respetar ciertas formas respecto a esta zona, no solo por formalidad sino porque es acá donde se tienen los límites diferenciados al tratar a tu homólogo o a tu superior.

### ***Distancia Social.***

Entre los 120 y 360 centímetros. Es la distancia que utilizamos con personas extrañas porque no se ha generado una relación para poder romper los límites del espacio personal. Hay un mínimo contacto físico, diferente a los que establece la cultura, como el apretón de manos. (Brando Suárez, 2012, P. 4)

Se considera este espacio como una zona de menor impacto en el día a día del trabajador, porque si bien es cierto que con algunos compañeros o entre cargos con grandes diferencias en el organigrama esta será la distancia con la que compartirá al menos hasta ser ascendido. Tampoco es recomendado que se mantengan relaciones tan distantes entre homólogos, pues de quedarse en esta distancia, indica que no hay una verdadera integración en el grupo.

### ***Distancia Pública.***

A partir de los 360 centímetros y no tiene límites. Es una distancia perfecta para presentarse ante un grupo de personas. A diferencia de la social, esta distancia es la que se prefiere utilizar cuando se está en lugares públicos en los que no se es familiar a los demás como conciertos, bares, congresos, ceremonias y conferencias. El volumen y tono de voz es totalmente diferente al de la distancia íntima ya que al tener en cuenta el espacio entre los que interactúan hay que realizar las modificaciones adecuadas a la situación. (Brando Suárez, 2012, 4)

Esta distancia dentro de una organización se puede observar en eventos corporativos o situaciones muy puntuales como una presentación formal ante la junta directiva. Pues es esta donde se tiene la separación más alejada en la que es posible comunicarse, y sirve como punto de referencia, pues cuando está aún en la fase de selección o inclusive los primeros días en que ingrese a la organización es normal que mantenga este perímetro, sin embargo, si no se ve evolución o que esa limitación se va reduciendo al comunicarse al menos con sus homólogos, es una forma de percibir que esa persona está teniendo problemas de integración.

### **Tipos de espacios.**

Después de conocer los distintos tipos de distancia, es importante conocer los tipos de espacios, ya que, serán estos los que realmente delimiten o formen esas distancias. Porque si bien es cierto, el tipo de distancia adecuado puede variar según la cultura, los tipos de espacios, en su mayoría, no. Esta caracterización nos permitirá saber al momento de la investigación de campo qué aspectos que conforman cada tipo de espacio son realmente convenientes o posibles de modificar.

#### ***Espacio Fijo.***

“comprende cosas que no se pueden mover como paredes o barreras de los países” (Brando Suárez, 2012, 4).

#### ***Espacio Semi-fijo.***

Es el espacio que se comprende alrededor del cuerpo. Está condicionado por la cultura. La distancia social y personal son las que determinan el espacio semi-fijo, variando en el nivel de confianza que tenga el individuo con el espacio y las personas a su alrededor. (Brando Suárez, 2012, 4)

#### ***Espacio Informal.***

“comprende el espacio personal de la persona alrededor del cuerpo. Viaja con este determinando la distancia personal entre las personas” (Brando Suárez, 2012, 5)

Al haber conflicto con algún elemento correspondiente al espacio fijo, se debe buscar alguna alternativa distinta, ya que, no está dentro del rango de posibilidad de cambio. Mientras que lo sucedido en el espacio semi-fijo es mucho más negociable, entendiendo que es de importancia para el colaborador. Sin embargo, se debe tener mayor detalle con respecto al espacio informal, pues es el más sensible de estos espacios, donde el trabajador se puede sentir más vulnerable, teniendo como ventaja que no es un espacio fijo.

La relevancia de conocer los tipos de espacios para la presente investigación recae en que nos permite clasificar los espacios de la organización a estudiar, pero más allá de eso porque nos permiten comprender que:

Las organizaciones funcionan como escenarios para que cada uno de los empleados despliegue sus labores frente al resto de sus colegas demostrando su capacidad de manejar comunicación, responsabilidad, autonomía, creatividad, emprendimiento, innovación, entre otras características sociales y capacidades profesionales. (Brando Suárez, 2012, P. 12)

Además de la distribución del espacio, el material o la estética del lugar afectará de forma directa la comunicación de los trabajadores. “El color y el material son abstractos y constituyen el objeto de una manipulación mental.” (Baudrillard, 2003, p. 42). Recordando así, la importancia al momento de tomar la decisión ahora no solo en cuanto a la distribución del espacio, sino la estética de este. Pues podría por desconocimiento ser perjudicial para la organización, cuando se tiene la oportunidad para utilizarlo para el enriquecimiento de esta.

Ahora bien, se parte de la premisa que una correcta distribución espacial y del mobiliario en la organización, incidirá además de en el clima laboral o el bienestar y comodidad del usuario de esta, bien sea clientes o colaboradores, puede influir de forma positiva en la productividad de la misma. Es por esto por lo que resulta clave destacar que:

El espacio en las organizaciones es el área en donde se llevan a cabo todos los procesos laborales y culturales de los que depende una empresa, por lo tanto, debe estar construido y diseñado para inspirar y motivar a los empleados a trabajar constantemente buscando el mejoramiento continuo. Estos espacios requieren oficinas que faciliten la comunicación, eleve el ambiente laboral y fomente interacciones y relaciones laborales más seguidas entre los empleados de la organización. (Brando Suárez, 2012, P.7)

De igual forma, parece importante resaltar como otros elementos, que parecieran solo ser cuestiones de estética, pueden ser factores relevantes para quienes día a día harán vida en las instalaciones. Uno de estos es los colores que sean utilizados.

Los colores que se manejan en los espacios laborales influyen directamente en las emociones y percepciones del público de forma casi inconsciente. Si se desea aumentar la productividad, o mejorar el clima laboral es fundamental conocer los conceptos básicos de la psicología del color. (Tello Guzmán y Osorio Arias, 2017).

Para explicar mejor este fenómeno, se considera pertinente incluir lo que dice la psicología como una ciencia auxiliar. Al hablar la psicología de los colores dice que: “El color es sensorial e individual, subjetivo, por tanto. La psicología clasifica sus percepciones adjudicándole significados, y atendiendo a las funciones que en él se aprecian, que, como dice J.C. Sanz, serían de adaptación y de oposición” (Escola D'Art I Superior De Disseny de Vic, 2017).

### **Categorías de comportamiento proxémico.**

Dichas categorías provienen directamente del Artículo de Edward T. Hall en la Revista American Anthropologist (1963). Hall acuña que dichas categorías son suficientes para describir el porqué de las distancias interpersonales. No todos los factores poseen el mismo nivel de complejidad, ni están presentes en todas las interacciones. Por ejemplo, el tacto y el olfato sólo estarían presentes en una conversación de distancia interpersonal íntima dada la cercanía física, mientras que la visión es una constante sin importar la distancia. Además, se podría complejizar la recolección de información proxémica de una situación en particular al ir añadiendo uno por uno los actores a la ecuación final, sin embargo, no es necesario (Hall, 1963). Las categorías de comportamiento proxémico son Identificadores de género-postura, Factores Kinésicos, Código de tacto, Código visual, Código térmico, Código olfativo y Volumen de la voz. Los factores son relevantes en las relaciones comunicativas laborales ya que su presencia o ausencia más allá de facilitar o dificultar su ejecución, determinan la misma.

A continuación, se explicarán brevemente cada uno de ellos.

#### ***Código de tacto.***

“concierno desde un saludo hasta no tocarse del todo” (Brando Suárez, 2012, P.5).

***Código visual.***

“concierno la cantidad de contacto visual entre dos personas” (Brando Suárez, 2012, P.5).

***Código térmico.***

“concierno la cantidad de calor humano una persona percibe del otro” (Brando Suárez, 2012, P.5).

***Código olfativo.***

“concierno el tipo y grado de olfato que una persona percibe de la otra” (Brando Suárez, 2012, P.5).

***Volumen de la voz.***

“concierno el volumen de la voz que utiliza la persona que está cerca. Este se determina por la distancia que se establece entre las personas” (Brando Suárez, 2012, P.5).

Es menester mencionar que a los efectos del presente trabajo los identificadores género-posturales y los factores kinésicos, no serán incluidos por requerir una metodología particular de medición y análisis.

A los efectos del presente trabajo, las categorías de comportamiento proxémico son relevantes porque complementan los elementos que conforman el espacio que lo rodean. Si bien no son una pared física, podrían ser un muro para la comunicación, determinando o alterándolo tanto positiva como negativamente.

En otro orden de ideas, las organizaciones buscan estandarizar los procesos, logrando que los trabajadores puedan lograr de forma eficiente los objetivos. Por esta razón es de suma importancia y se le dedica tanto a la búsqueda de patrones dentro de estas organizaciones, para hallar la posibilidad de mejorar no solo en cuanto a eficiencia, sino, además en la sensación o clima organizacional. De esta forma la proxémica da la oportunidad de identificar estos patrones, pero siempre en aras de buscar su mejora. En suma, la importancia de esto

recae en que, para efectos del presente trabajo de investigación, se desea conocer el alcance máximo de los objetivos, con el mejor uso de los recursos o eficiencia.

### **Comunicación en la organización.**

Antes de mencionar la comunicación interna, debemos referirnos en primera instancia a la comunicación organizacional en general. Puede ser entendida desde tres perspectivas. En primer lugar, se puede entender como un proceso social fundamental, donde es vista como “un intercambio de mensajes entre las personas integrantes de una organización, y entre ésta y sus diferentes públicos externos” (Rus, 2016, P.5);

En segundo lugar, como una disciplina donde la comunicación es entendida como “un campo de conocimiento humanos encargado de dar forma al proceso de la comunicación dentro de las organizaciones y entre éstas y su medio” (Rus, 2016,P. 7) y por último, puede ser vista como un conjunto de actividades y técnicas en las cuales “permite desarrollar una metodología y una estrategia que tiene como objetivo agilizar y facilitar los mensajes que se dan entre la organización y los miembros de ésta así como el resto de miembros que le rodea”(Rus, 2016,P. 7)

La comunicación en la organización debe ser no sólo gestionada sino promovida entre sus colaboradores para que:

Todos sus integrantes estén conscientes y recuerden permanentemente cuál es o cuáles son los intereses que los unen; además, destaca que la comunicación no es solo inherente para empresas “importantes” o con “presupuesto” sino que tiene que estar direccionada estratégicamente ya que puede traducirse en muchos beneficios para la organización. (Aguirre Jiménez & León López, S/f, pág. 4)

Ahora bien, la comunicación organizacional presenta dos vertientes, una interna y una externa las cuales serán expuestas a continuación.

## **Comunicación externa e interna.**

Si bien no es el enfoque dado a la presente investigación, consideramos pertinente dar el concepto de comunicación externa para comprender su alcance y diferencia con la comunicación interna.

La comunicación externa de una organización puede decirse como “la que se da entre la institución y sus públicos externos” (Aguirre Jiménez & León López, S/f, pág. 5)

La comunicación interna, que es básicamente aquella que ocurre dentro de la empresa para fines internos entre los colaboradores (Rus, 2016, P.8) Este es el tipo de comunicación que a los efectos del presente trabajo de investigación será estudiada. En las organizaciones, la comunicación:

Es un recurso gerencial en orden a alcanzar los objetivos corporativos y culturales, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la empresa. La comunicación interna no es un fin, sino un medio, una herramienta insustituible para desarrollar las nuevas competencias, que supone el nuevo contrato psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones. (Jiménez, 1998, P. 27)

Además de ayudar a alcanzar los objetivos de la organización, las comunicaciones internas pueden ayudar a:

la mejora de la imagen de la organización entre los propios empleados, el conocimiento de la realidad empresarial (nadie ama lo que desconoce), la cohesión laboral, el fomento de la cultura corporativa, la amortiguación de la rumorología, el abordaje de situaciones de crisis, incentivar la innovación, la calidad del proceso productivo y, de forma especial, el éxito de los cambios internos. Además, la comunicación interna satisface el derecho a la información y la libertad de expresión de los empleados. (Condor, 2017, P. 43)

La comunicación interna de una organización además puede dividirse en comunicación formal y comunicación informal. La comunicación formal puede definirse como:

La comunicación que la organización ha regulado. Ésta define las reglas de comunicación estables en la organización. La comunicación formal define el modo en que cada miembro de la organización ha de comportarse; confirma el tipo de relación que han de mantener los miembros de la organización entre sí. (Universidad Del Salvador, s/f)

Por otra parte, la comunicación informal es aquella que:

Se conforma en torno a las relaciones sociales de los miembros, y surge siempre que un miembro siente la necesidad de comunicarse con otro sin que exista ningún canal formal para ello, o si los que existen son inadecuados, es decir, son las interacciones que conforman relaciones no reguladas por la comunicación formal. Este tipo de comunicación aparece donde la comunicación formal es insuficiente para las necesidades emocionales y de información de los miembros de la organización. Estas redes ayudan a mantener relaciones sociales ajenas a las relaciones estipuladas en las normas. (Universidad Del Salvador, s/f, pág. p.17)

Además la comunicación informal “se produce de manera espontánea y no obedece a patrones de comportamiento establecidos por la organización, es reconocida como una forma básica de conocimiento del otro, de incorporar información de carácter situacional (quién es, qué hace)” (Universidad Del Salvador, s/f)

La comunicación formal puede resultar beneficiosa para la empresa cuando “ésta se logra complementar la comunicación informal, lo cual permite que el mensaje enviado fluya más rápido por la empresa; de este modo, se logra una forma de comunicación más eficaz” (Universidad Del Salvador, s/f)

### ***Niveles de Comunicación***

Al hablar de niveles de comunicación, podemos hacer referencia a dos niveles, los cuales responden a los interlocutores, según los cuales mencionamos a la comunicación interpersonal y la comunicación en grupos.

La comunicación interpersonal puede ser definida como:

El proceso mediante el cual los seres humanos intercambian mensajes utilizando cualquiera de sus cinco sentidos: oído, vista, tacto, olfato y gusto. Puede llegar a ser muy turbulento pues es subjetivo puesto que depende de los estados de ánimos, percepciones, valores y motivos personales (Traverso Holguín, Williams Flores y Palacios Bauz, 2017, pág. 34)

Igualmente, es importante entender la comunicación grupal pues “es un factor de poder en las organizaciones por que hace posible la cohesión e identidad de sus miembros, constituye a su vez, la identificación, selección y combinación de los medios eficaces para el logro de los objetivos que se propone, genera la coordinación” (Romo, S/F)

### ***Mecanismos de Comunicación***

Los mecanismos de la comunicación pueden dividirse en ser presencial o virtual, dependiendo de esto puede variar la eficiencia, receptividad e inclusive el alcance del mensaje. Por esto, se considera pertinente conceptualizar ambas:

Autores como Martínez y Solano (2003) sostienen que la comunicación virtual es el proceso mediante el cual se crea, intercambia y comparte información en entornos virtuales generados por los sistemas computacionales que son producto de la fuerza intangible del advenimiento tecnológico. (Linares, 2013, pág. 2)

Profundizando en las distinciones entre la comunicación presencial y la anteriormente mencionada, incluso en organizaciones donde cuentan con distintas sedes o los departamentos están a largas distancias, esta es una necesidad. Pues “la comunicación virtual permite que los interlocutores puedan estar a miles de kilómetros de distancia, e incluso desconocer ambos en dónde se encuentran físicamente y comunicarse de forma síncrona o asíncrona.” (Linares, 2013, pág. 2)

A diferencia de la comunicación presencial, como se menciona en la cita anterior, la virtual puede ser asíncrona:

La comunicación asíncrona se produce entre dos o más personas cuando no existe coincidencia temporal. El usuario deja un mensaje, pero la respuesta no es inmediata. Un ejemplo de este tipo de comunicación pueden ser el correo electrónico, los foros de discusión o las listas de distribución. (Alicante, 2015, pág. 2)

En suma, los mecanismos de comunicación pueden ser categorizados en 2 grandes grupos, la comunicación virtual y presencial; además de entender que existen dos grandes niveles para ella: la comunicación interpersonal y la grupal.

En este capítulo hemos esbozado aquellos antecedentes revisados, los cuales dieron luces para abordar esta novedosa temática en el campo de las Relaciones Industriales. Adicionalmente se ofreció una panorámica sobre el concepto de proxémica, sus características y aplicaciones. A continuación, se detalla el marco contextual en donde se identifica la unidad de estudio y el contexto general donde ocurre esta investigación.

### **CAPÍTULO III MARCO CONTEXTUAL**

A continuación se ofrecen detalles organizacionales y funcionales sobre la misma la unidad de estudio en esta investigación, que como se ha reiterado es un espacio común que comparte la Dirección General de Desarrollo estudiantil y la Dirección de Cooperación Económica Estudiantil, en los sucesivo DIDES y DCEE respectivamente.

#### **Universidad Católica Andrés Bello:**

La Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) “es una institución de educación superior de la Compañía de Jesús. Su fundación fue decretada por el Episcopado Venezolano en el año 1951 y realizada en Caracas el año 1953 por la Compañía de Jesús, a quien pertenece a perpetuidad” (Universidad Católica Andrés Bello, s/f).

Es una institución sin fines de lucro; la fuente de sus ingresos son los estipendios provenientes de matrículas y pensiones estudiantiles, los aportes, donaciones, herencias o legados de personas y comunidades que quieran vincular su nombre a la organización, y los derivados de cualquier convención lícita cuya celebración se considere conveniente. El producto de dichos ingresos, si lo hubiere después de pagar lo que requiera el servicio universitario, revertirá directa o indirectamente en beneficio de la obra cultural que cumple la Universidad. (Universidad Católica Andrés Bello, s/f).

La misión de la UCAB es:

Contribuir a la formación integral de la juventud universitaria, en su aspecto personal y comunitario, dentro de la concepción cristiana de la vida. Esforzarse por acelerar el proceso de desarrollo nacional, creando conciencia de su problemática y promoviendo la voluntad de desarrollo. Por lo mismo, concederá especial importancia a la promoción de los recursos humanos y particularmente de la juventud, a fin de lograr la promoción de todo el hombre y de todos los hombres. Trabajar por la integración de América Latina y por salvaguardar y enriquecer su común patrimonio histórico-cultural; por la mutua comprensión y acercamiento de los pueblos de nuestro continente; por la implantación de la justicia social; por la superación de los prejuicios y contrastes que dividen y separan a las naciones, y por el establecimiento de la paz, fundada en hondo humanismo ecuménico. Irradiar su acción, especialmente a los sectores más marginados de la comunidad nacional. Promover el diálogo de las Ciencias entre sí y de estas con la Filosofía y la Teología, a fin de lograr un saber superior, universal y comprensivo, que llene de sentido el quehacer universitario. (Universidad Católica Andrés Bello, s/f).

Actualmente cuenta con cuatro sedes, una en Ciudad Guayana, una en Los Teques, una en Altamira donde tiene lugar el ITER (Instituto de Teología y Estudios Religiosos) y una en Montalbán, Caracas donde se enfocará el presente trabajo. La sede Caracas cuenta con diversas unidades de apoyo como lo son la Dirección General de Desarrollo Estudiantil, la Dirección de Identidad y Misión, el Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano, la Dirección de Cultura, Dirección de Deportes, Dirección de Cooperación Económica Estudiantil, entre muchas otras que poseen un espacio físico donde hacen vida personal que allí labora. (Universidad Católica Andrés Bello, s/f).

### **Dirección General de Desarrollo Estudiantil.**

La Dirección General de Desarrollo Estudiantil (DIDES) tiene como misión ser:

La unidad encargada de promover junto con las unidades académicas, de investigación y extensión social, espacios para la promoción del liderazgo estudiantil,

el acompañamiento psicológico y la asistencia socioeconómica, así como también el fomento de las actividades culturales, deportivas y los servicios de bienestar estudiantil, para la formación integral de los estudiantes ucabistas (Universidad Católica Andrés Bello, s/f).

Dentro de sus objetivos institucionales se encuentran:

1. Animar el diálogo entre los miembros de la comunidad universitaria en torno a la formación integral y los valores éticos universales.
2. Contribuir con la formación personal, comunitaria y profesional del estudiante y de la comunidad universitaria.
3. Acompañar al estudiante en su proceso de identificación, formación y desarrollo de la misión y los fines de la Universidad.
4. Gestionar los servicios de bienestar estudiantil y los programas de ayuda económica para los estudiantes que presta la Universidad. (Universidad Católica Andrés Bello, s/f).

Bajo esta dirección general, se encuentran 4 divisiones o direcciones las cuales son: Cultura, Deportes el Centro de Asesoramiento y Desarrollo Humano (CADH) y la Dirección de Cooperación Económica Estudiantil, como se puede observar en el Organigrama estructural.



Figura 1. Organigrama Estructural de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil

Las primeras tres mencionadas tienen sus propias oficinas, sin embargo, la oficina donde funciona el despacho del Director de la DIDES posee la particularidad, de compartir un mismo espacio físico con la Dirección de Cooperación Económica Estudiantil, que funcionalmente dependen de dicho Director.

A los efectos de este estudio se va a trabajar en el espacio que comparte la Dirección General de la DIDES y la Dirección de Cooperación Económica- DCEE, ubicada en Mezzanina del Edificio Cincuentenario (ver círculo rojo en Figura 2) en el campus de Montalbán por lo cual cuentan con una puerta única de acceso para ambas dependencias (ver Figura 3).





Figura 3. Puerta de Acceso a la Dirección General de Desarrollo Estudiantil

Dentro del espacio DIDES-DCEE, no existe ninguna pared divisoria entre ambas dependencias (ver figura 5). Comparten una misma recepción (ver figura 4) y comedor. Este último se encuentra en medio de todo el espacio y cual sirve también como área de reuniones abiertas o también de socialización y relajación para sus trabajadores. En algunas ocasiones del año, es utilizado como espacio de espera para los jóvenes aplicantes a las ayudas económicas que otorga la Universidad



Figura 4. Recepción compartida de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil y la Dirección de Cooperación Económica Estudiantil.



Figura 5. Conexión entre ambas direcciones

Dentro de la DIDES-DCEE el área que corresponde la Dirección General de Desarrollo Estudiantil cuenta con 2 oficinas propias cerradas, una sala de reuniones, un set de cubículo abierto para 3 puestos con divisores de media pared (ver figura 6), una sala de reuniones y una terraza techada (ver figura 7).



Figura 6. Set de tres (3) puestos tipo cubículo

En cuanto al personal que labora dentro de los espacios por la Dirección General, cuentan con cuatro (4) empleados fijos con horarios de 8:30 am - 5:30 pm y nueve (9) empleados medio tiempo, bien sea en el turno matutino (de 8:30am a 12:30 m) o el vespertino (de 1:30pm a 5:30pm).

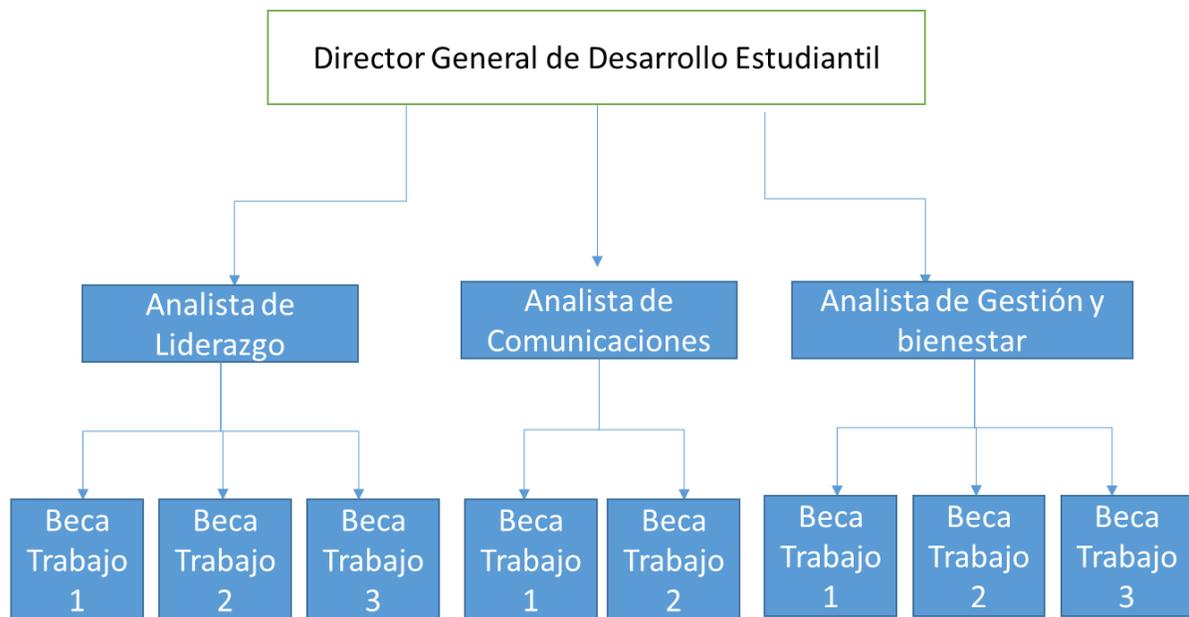


Figura 7. Organigrama Funcional de la DIDES

La Dirección General en cumplimiento de su misión atiende de manera directa a los estudiantes, en especial a aquellos que participan de agrupaciones universitarias, o estudiantes que se sumen a las actividades propuestas por la Dirección (tales como charlas, grupos de reflexión, entre otros). Por este motivo, suelen recibir en sus instalaciones (en especial en la Terraza) a un aproximado de entre 10-30 estudiantes en un día, bien sea a una hora determinada, o a lo largo del día.



Figura 8. Terraza de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil.

Fuente: <https://vida.ucab.edu.ve/espacios/>

### **Dirección de Cooperación Económica Estudiantil**

La DDEE es la unidad encargada del Programa destinado a ayudar a aquellos estudiantes con necesidades económica. Esto es un programa estable que tien la Universidad desde sus inicios para estudiantes de pregrado “que cumplan con el requisito de admisión o de permanencia en la universidad, y que tengan dificultades económicas para costear el monto total o parcial de las mensualidades. (Universidad Católica Andrés Bello, s/f)

De manera tal que, dada la naturaleza de su trabajo, atiende en las épocas de aplicación a la Cooperación Económica durante mayo, junio y julio donde se aplica para el inicio del semestre septiembre-enero, donde hay mayor ingreso de estudiantes, hasta un total de 70 estudiantes al día que ingresan bien sea para entregar sus recaudos o a la entrevista presencial de los aplicantes.

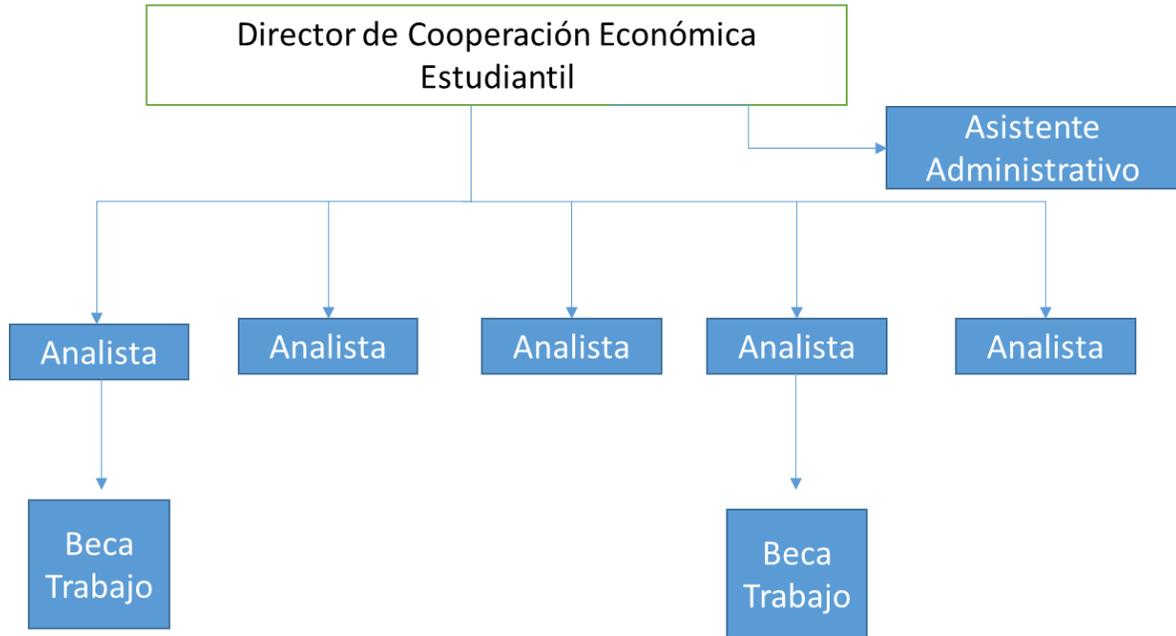


Figura 9. Organigrama Funcional de la DCEE

En la DCEE, cuenta con tres escritorios en un espacio abierto, como se muestra en la figura. Adicionalmente a estos tres puestos, tiene cuatro oficinas cerradas propias para la ejecución de sus actividades diarias.



Figura 10. Tres escritorios de la DCEE



Figura 11. Modelo de oficina cerrada de la DCEE

## CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO

### Diseño y tipo de investigación

A pesar de que el tema a investigar posee muy pocos estudios previos y es considerado un área novedosa que apenas está en desarrollo, no es una investigación exploratoria sino un estudio de tipo descriptivo, porque para el desarrollo del instrumento se utilizó como antecedente un estudio que nos permitió obtener una serie de variables para este trabajo. De manera que, con respecto al alcance de la investigación, se afirma que este es de corte descriptivo debido que “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, 2010, p. 80), en este caso se busca describir el impacto de la distribución de espacios en los canales comunicativos de la unidad objeto de estudio.

Con relación al diseño, se entiende por tal el “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, 2010, p. 128)

De acuerdo a lo anterior, esta investigación es de carácter no experimental, porque se corresponde con una “investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, 2010, p. 85). En este caso no se manipularán ni las comunicaciones ni el espacio, se estudiarán tal como las encontremos en la realidad.

Por otra parte, dentro de las investigaciones de carácter no experimental, encontramos que pueden ser longitudinales o transeccionales. En el presente caso, la investigación es

transeccional, ya que, se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio, 2010p. 151). Es decir, se aplicará el instrumento de recolección de información solamente una vez.

Además, por haber recogido la data directamente en la unidad objeto de estudio, nos encontramos con una investigación de campo.

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias, 1997, pág. 31)

### **Población, muestra y unidad de análisis**

Esta es una investigación con estudio de caso, entendiendo estos como: “estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta analizan profundamente una unidad holística para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008), la unidad a trabajar es elegida intencionalmente porque cumple especificaciones ideales para completar el estudio. Es este estudio es la Dirección General de Desarrollo Estudiantil y la Oficina de Cooperación Económica Estudiantil (DIDES-DCEE)

Hay diversas razones por las que se justifica esta elección, las más importantes se señalan a continuación:

1. Ambos departamentos hacen vida en el mismo espacio, tienen una misma entrada y salida de personas. Si bien es cierto no son cubículos o computadoras compartidos, si deben congeniar en otros aspectos como la sala de reuniones y recepción. De maneras que la visita o flujo de personas de cada departamento varía de forma distinta durante el año, pero al ser la misma área de oficina, la

visita de algunos llega a afectar los procesos de otros, lo que permite una mirada interesante desde las variables a estudiar.

2. Por la modalidad de la recolección de información, la necesidad de hacer un diario de observación y el nivel de detalle que amerita esta investigación, se debían realizar repetidas visitas y observar el flujo de personas en distintos momentos. Para esto se requería un espacio de trabajo que mostrase disposición y fuese de fácil acceso para los investigadores.

Con respecto a la población, la misma se compone por 21 personas, de los cuales 12 son miembros de la DIDES y 9 pertenecen a la DCEE.

La DIDES está conformada por:

- 1 Director General (personal fijo)
- 3 analistas (personal fijo)
- 8 becas trabajo (medio tiempo/becario)

La DCEE está conformada por:

- 1 director (personal fijo)
- 5 analistas (personal fijo)
- 2 becas trabajo (medio tiempo/becario)
- 1 asistente administrativo (personal fijo)

A nivel de la muestra se entrevistó a todo el personal fijo (10 colaboradores) y 7 miembros del personal beca trabajo, de manera que fue el 80,9% de la población.

### **VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.**

Entendiendo el objetivo general de la investigación y el carácter descriptivo de la misma, se trabajarán dos variables, sin embargo, más que correlacionar o evaluar la interdependencia entre estas, se hace la búsqueda impacto entre sí primordialmente de forma cualitativa.

Variable Y (dependiente): Comunicación entre los colaboradores de la Dirección General de Desarrollo Estudiantil de la Universidad Católica Andrés Bello (unidad a estudiar)

Definición nominal o conceptual: la comunicación se refiere a “un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta” (Torres, 2017)

Definición operacional: la comunicación se define operacionalmente según un compendio de varias dimensiones las cuales son: Niveles de Comunicación, Tipos de Comunicación, Tipo de Relación, Mecanismos de comunicación, Espacio físico y comunicación, Resultados de la comunicación.

Variable X (independiente): Proxémica

Definición nominal o conceptual:

La parte de la semiótica dedicada al estudio de la organización del espacio en la comunicación lingüística; más concretamente, la proxémica estudia las relaciones -de proximidad, de alejamiento, etc.- entre las personas y los objetos durante la interacción, las posturas adoptadas y la existencia o ausencia de contacto físico. Asimismo, pretende estudiar el significado que se desprende de dichos comportamientos. (Centro Virtual Cervantes, 1997, Párrafo 1)

Definición operacional: la proxémica se define operacionalmente según un compendio de varias dimensiones las cuales son: espacio y productividad, espacio y concentración, descripción de las comunicaciones verbales entre colaboradores según ubicación en organigrama o según sus cargos y la ubicación dentro del Espacio.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Objetivo específico	Variable: Definición nominal	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>Describir cómo es la Comunicación en la organización en relación con el espacio</p>	<p><i>Comunicación: un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una opinión, actividad o conducta". (Torres, 2017)</i></p>	<p>Niveles de Comunicación</p>	<p>Interpersonal Entre Grupos</p>	<p>1; 3 4; 5</p>
		<p>Tipos de Comunicación</p>	<p>Formal Informal</p>	<p>3;5;10 3;5;11</p>
		<p>Tipo de Relación</p>	<p>Formal Informal</p>	<p>6 6</p>
		<p>Mecanismos de comunicación</p>	<p>Personal Virtual</p>	<p>2 2</p>
		<p>Espacio físico y comunicación</p>	<p>Accesibilidad Cercanía física</p>	<p>7 8;9;10;11</p>
		<p>Resultados</p>	<p>Mensajes recibidos y enviados -Comunicaciones Informales -Comunicaciones formales (reuniones, entrevistas, presentaciones)</p>	<p>12,13 13 12</p>

<p>Identificar nivel de Eficiencia en la comunicación en relación con el espacio Identificar la relación existente del manejo del espacio (proxémica) con la comunicación</p>	<p><i>Proxémica:</i> La parte de la semiótica dedicada al estudio de la organización del espacio en la comunicación lingüística; más concretamente, la proxémica estudia las relaciones -de proximidad, de alejamiento, etc.- entre las personas y los objetos durante la interacción, las posturas adoptadas y la existencia o ausencia de contacto físico. Asimismo, pretende estudiar el significado que se desprende de dichos comportamientos. (Centro Virtual Cervantes, 1997, Párrafo 1)</p>	<p>Espacio y productividad</p> <p>Espacio y concentración</p> <p>Descripción de las comunicaciones verbales entre colaboradores según ubicación en organigrama o según sus cargos.</p> <p>Ubicación dentro del Espacio</p>	<p>Nivel de impacto del espacio en la productividad.</p> <p>Existencia e intensidad de distractores por el espacio.</p> <p>-Manejo de las distancias significativas de T Hall y organigrama.</p> <p>Luz Temperatura Espacio Distancias</p>	<p>14; 15;</p> <p>16; 17; 18;19</p> <p>10;11</p> <p>20;21 22;23 24;25 26;27</p>
---	---	--	--	---

## **Instrumento de recolección**

Por tratarse de un diseño de investigación de campo, las técnicas implementadas fueron la observación y la entrevista (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado y Baptista Lucio, 2010).

En cuanto a los instrumentos que se utilizaron se contó con un diario de observación no estructurado para la observación, y para la encuesta un cuestionario de preguntas tanto abiertas como cerradas, el cual se encuentra ubicado en el Anexo A. Como se mencionó anteriormente, por tratarse de un estudio transeccional, se aplicó en una sola ocasión determinada.

## **Validez y Confianza**

La confiabilidad, que puede ser descrita como: “grado en que su aplicación repetida [del instrumento] al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010, p. 201)

Entendemos validez como: “Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010, p. 201).

En el caso del presente estudio, ya que el mismo, cuenta con preguntas abiertas y cerradas, estas últimas tienen dos o inclusive más opciones, no era viable establecer una medida de validez y confianza numérica. Por lo cual se optó por la técnica de la prueba piloto, para garantizar la idoneidad del instrumento para medir las variables operacionalizadas. Se aplicó en la Dirección de Cultura, la cual forma parte de las instancias de la Universidad Católica Andrés Bello, asimismo es dependiente de la DIDES, la cual fue escogida por estar de la misma Universidad y tener una distribución espacial similar a nuestro caso de estudio.

Adicional a este, se complementó la recogida de datos con un diario de observaciones, que permitió llevar ciertos detalles que no se apreciaron en la recolección mediante la encuesta de datos, lo que reforzará la investigación.

En la prueba piloto se contó con la participación de ocho trabajadores, entre ellos la Coordinadora General de la misma. Durante la aplicación surgieron distintas preguntas de los aplicantes: en algunas ocasiones no entendían con claridad las interrogantes, demostraron dificultad para entender las instrucciones y presentaron inquietudes con respecto al orden de las preguntas, por lo que se tuvo que prestar asistencia o explicar con mayor detenimiento algunos aspectos de esta, así que, gracias a esta puesta en práctica, se identificaron oportunidades de mejoras al instrumento.

Después de realizar esta primera experiencia con el instrumento y procesar las respuestas, se identificó que algunas no eran acordes a lo esperado, por lo que se tuvo que realizar una segunda revisión con la tutora Aracelis Tortolero; donde se pudo cotejar las sugerencias realizadas y los resultados obtenidos, se formularon de nuevo las preguntas que correspondieran de manera más directa a las variables establecidas en la operacionalización y se obtuvo el instrumento definitivo.

También, esa primera prueba en la Dirección de Cultura facilitó a que se detectara ciertas herramientas que pudiesen facilitar al momento de poner en práctica el diario de campo, como la pertinencia de tener un croquis donde se colocaran con mayor detalle la ubicación de los distintos puestos de trabajo para apoyo al momento del análisis del instrumento.

### **Procedimiento de recolección**

Dado lo anterior, se decidió hacer una visita previa a ambas direcciones seleccionadas DIDES y DCEE para aplicar nuestro instrumento, visualizando el espacio y aquellos aspectos que pudiesen resultar pertinentes para esta investigación, además de solicitar el croquis de este espacio al Ing. Bonadio, quien funge dentro de la universidad como Director General de Servicios. Igualmente se aprovechó la visita para fijar la fecha de aplicación de ambos instrumentos, entendiendo que al ser ambas direcciones que atienden de forma presencial y constante a distintos alumnos de la universidad, se debe elegir una fecha donde la población a aplicar tenga disponibilidad, pero que no sea en vacaciones, pues es de interés para la investigación que las respuestas reflejen la realidad de la cotidianidad de estas direcciones.

Luego de haber coordinado la fecha con las oficinas involucradas, se pudo pasar el instrumento. Reunimos a todo el equipo que estaba disponible para hacerles llegar las indicaciones, agradeciendo la disposición de haber detenido sus tareas y haberse trasladado a la sala de reuniones, pues así nos garantiza que todos oyeron las mismas instrucciones y cualquier duda que alguno presentó, se solventó en el momento, pudiendo aclarar también a otros compañeros de trabajo.

En el caso de la Dirección de Cooperación Económica Estudiantil, a pesar de haberlos visitado el día que acordamos, por ser final de semestre, se encontraban bastante atareados con los procesos de entrevista para seleccionar la ayuda económica para el semestre siguiente. Sin embargo, esta situación nos permitió nutrir de gran manera el diario de observación.

Ya que, mientras la Dirección de Desarrollo Estudiantil estaban cerrando y evaluando últimas actividades, dándonos mayor capacidad de acercamiento, la oficina de Cooperación Económica estaba en una de sus semanas con mayor tránsito de personas. Permitiéndonos observar esta vez el verdadero funcionamiento de la oficina, la alta rotación de estudiantes que son atendidos en poco tiempo, y como la comunicación entre ellos es vital para lograr cumplir con sus objetivos antes del cierre del semestre.

Aprovechamos la oportunidad para realizar preguntas sencillas a los trabajadores que hacen vida en ambas oficinas, como el número de estudiantes que suelen frecuentar estos espacios, las fechas de mayor visita o solicitud estudiantil, cuáles son los procesos de mayor trabajo o que generen mayor ansiedad en los trabajadores, apreciaciones personales sobre el espacio y como les hacía sentir, entre otros. Antes de culminar el proceso de recolección de información, dada la curiosidad de los trabajadores encuestados, se decidió compartir ciertas nociones básicas de la proxémica, como los objetivos de la investigación y se pudo comprobar que la mayoría si se ve afectado por el espacio pero que no sabían el nivel o la potencialidad de impacto que la distribución espacial pudiese tener en su comunicación, afectando así su desempeño laboral.

## **CAPÍTULO V ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Tras analizar y procesar los datos recopilados tanto con la encuesta realizada como con el diario de observación, se presenta a continuación la discusión y análisis de los mismos con lo cual se pone en evidencia el logro de los objetivos planteados al inicio del presente trabajo de grado.

### **Descripción del espacio DIDES-DCEE**

Si bien en el marco contextual se dio una panorámica sobre los espacios de trabajo de la DIDES y la DCEE, corresponde a continuación contrastar el sitio con diversos planteamientos teóricos.

Para comenzar, se debe reiterar que tanto la DIDES como la Dirección de Cooperación Económica Estudiantil (DCEE) operan dentro de los mismos límites físicos, además, es un espacio fijo que según la teoría proxémica está compuesto por oficinas y cubículos de esquema tradicional, donde existe separación de espacios por paredes y separadores altos que no se mueven.

En vista de no contarse con un plano oficial, hubo que realizar uno por parte de los investigadores mediante la observación directa y el apoyo del P. Leonardo Marius, el Director General de la DIDES, mismo que se puede apreciar en la figura 12. El espacio en gris corresponde a la DIDES y el espacio en naranja corresponde a la DCEE. Los espacios sin color de fondo, corresponden a ambas unidades y son territorio compartido.

Las líneas negras con mayor grosor son paredes que existen en el área todas, con excepción donde se encuentran los puestos 1, 2, 3.1, 3.2 y 3.3, son paredes completas desde el piso hasta el techo.

Ahora bien, se puede observar en la Figura 12 que todos los puestos de trabajo correspondientes a cada unidad tienen su área delimitada, es decir, gracias al croquis se puede saber cuáles puestos son de DIDES y cuáles son de la DCEE.

Solamente la recepción (Puestos 1 y 2 en el croquis) es un espacio común sin paredes ni divisiones, donde cada dependencia tiene una persona encargada de recibir y orientar a estudiantes que soliciten los servicios de la respectiva entidad. Aquí es menester señalar que por esta disposición se pudo observar que se genera tanto para los ocupantes como para los clientes externos, pues muchas veces los estudiantes irrumpen procesos de una dirección cuando en realidad buscan la atención de la otra, o hay personas esperando por la asistencia de una dirección que a primera impresión consideran injusto que haya personas que sean atendidas sin tener que esperar, pero en realidad se trata de estudiantes que se dirigen a la otra unidad.

En resumen, la DIDES destina para sus puestos de trabajo y socialización: 2 oficinas de trabajo cerradas (Puestos 4 y 5.1/5.2 en el croquis), 1 cubículo compartido con capacidad para tres personas (3.1/3.2 y 3.3 en el croquis), un puesto de recepción (1 en el croquis), una sala de reuniones y una terraza.

Por su parte, dentro del mismo espacio, la DCEE cuenta con 6 oficinas cerradas (ubicados en el croquis como 6, 7, 8, 9, 10, y 11), un puesto de recepción (2 en el croquis), y tres escritorios abiertos (12 en el croquis)

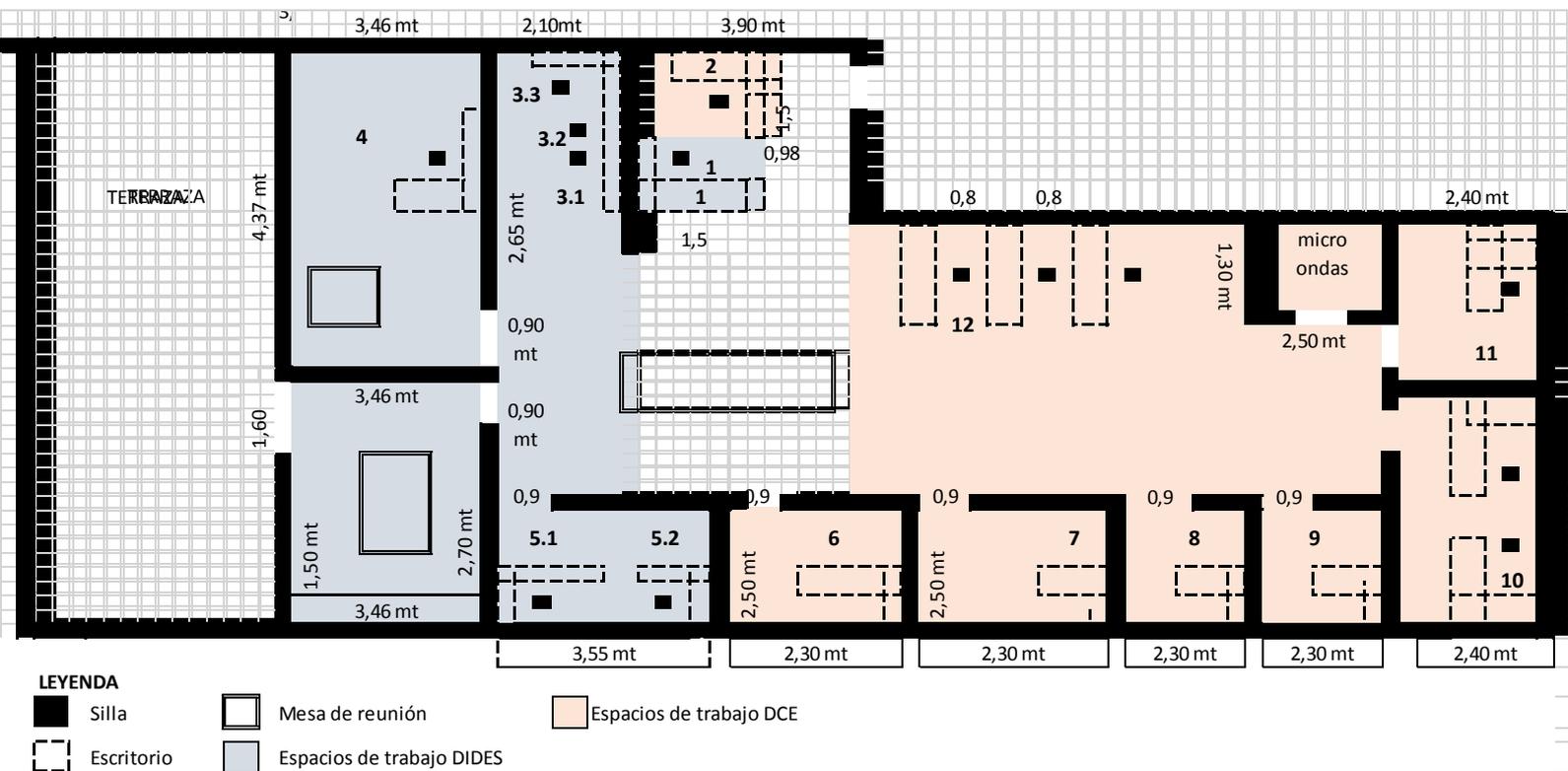


Figura 12. Croquis del espacio DIDES/DCEE

### Espacio según jerarquía y disponibilidad.

Vamos a resaltar a continuación cómo es la distribución del espacio en la Unidad de Estudio con relación a la jerarquía que tienen los trabajadores en función a los puestos que ocupan y la disponibilidad horaria.

En el caso de la DIDES, esta tiene una estructura vertical y tradicional (tal como se observa como el organigrama expuesto en el Marco Contextual) y contrastándolo con en la disposición de los puestos de trabajo en la Figura 12, se determina:

- Las oficinas cerradas o privadas corresponden al cargo de Director General (que es la oficina de mayor metraje). Dicho cargo además de ser el de mayor jerarquía, es un cargo fijo y a tiempo completo.

- El cargo que en jerarquía reporta directamente al Director es el de Analista, este es un cargo fijo a tiempo completo, por lo que tiene una oficina cerrada, pero a diferencia del Director es compartida con Analistas y en ocasiones por becas trabajo a tiempo parcial.
- Por último, los cargos de beca trabajo ocupan el set de cubículo compartido. Dichos cargos son a tiempo parcial, y se pueden dividir en dos jerárquicamente hablando. Algunos becarios, se sientan en el set de cubículos diariamente durante su jornada. Sin embargo, otros no tienen un espacio propio, sino que lo comparten con los coordinadores u ocupan la sala de reuniones como espacio para trabajar. Aunque esta distinción no es explícita en el organigrama, en la práctica se visualiza como algunos son favorecidos por tener un sitio donde trabajar, mientras otros, con el mismo rango, no.

En resumen, la jerarquía de los cargos en la DIDES, determina la ubicación del puesto de trabajo en el espacio. Mientras el director tiene una oficina para él solo, los coordinadores, quienes le siguen en la estructura tienen una oficina cerrada pero que es compartida y los beca/trabajo, lo últimos en el organigrama tienen un espacio abierto que es completamente compartido.

Con respecto a la jerarquía en la DCEE opera la misma situación que en la DIDES. Esta dirección cuenta con 6 oficinas cerradas, las cuales son utilizadas por cargos de analistas (tiempo completo, cargo fijo) y de Director, mientras que los tres escritorios abiertos están destinados a becas trabajo, de nuevo, el nivel más bajo de la jerarquía manejada en la dirección el cual además es de medio tiempo.

Ahora bien, se podría argumentar que, aunque estructuralmente la DIDES-DCEE corresponde a un formato tradicional de oficina, se trataría de un espacio de coworking, sin embargo, no es así.

Recordando que los espacios de coworking están diseñados con conceptos abiertos, sin puestos de trabajo fijos, donde su uso está sujeto al pago de una entrada o mensualidad, este no es el caso de la DIDES/DCEE. Si bien los espacios de coworking

llaman a la cooperación y esto suele suceder a menudo como se pudo observar, al tener espacios de dispersión comunes, en solicitud de materiales, etc. La realidad es que ambas direcciones, pertenecen a una misma organización y comparten una serie de valores y objetivos, como se menciona en el marco contextual, su finalidad última es la atención de los estudiantes ucabistas.

En suma, podríamos caracterizar a la DIDES-DCEE a pesar de tener espacios compartidos abiertos como los de becas trabajos, se trata de un espacio tradicional de oficinas donde en su mayoría existe estaticidad en los puestos de trabajo para sus colaboradores.

### **Manejo de distancias significativas de Hall.**

Una vez que se ha descrito el espacio y la distribución según la jerarquía, se procede a exponer en la siguiente tabla, las distancias entre los puestos de trabajo según las Distancias Significativas de Hall, las cuales se especifican a continuación:

- Íntima: Entre los 15 y 45cm, es muy personal, promueve la apertura de sentimientos y acciones característicos de las relaciones de amistad, familiares o pareja. Puede generar sensación de vulnerabilidad en ambientes laborales.
- Personal: Entre los 46cm y 120cm. Es la más común en ambientes laborales donde la jerarquía representa cierta importancia en la forma de relacionarse diferenciándose con homólogos y con superiores.
- Social: Entre 121cm y 360cm. Se practica un mínimo de contacto físico, suele utilizarse con personas extrañas. En los entornos laborales se encuentra sobre todo entre cargos con marcada separación en los organigramas.
- Pública: A partir de 360cm, recomendada para presentarse ante grupos de personas, y utilizada normalmente en lugares públicos o en ambientes con gran cantidad de personas.

Para poder aplicar el criterio de distancias significativas, se procedió a medir las distancias reales entre puestos de trabajo en la DIDES-DCEE y se comparan con los resultados de distancias percibidas que se obtuvo en la encuesta. Dichos resultados se expresan en la Tabla N° 2.

Tabla 2. Distancias en metros entre puestos de trabajo

<b>Puesto de trabajo # (según croquis)</b>	<b>Distancia real (metros)</b>	<b>Distancia real según Significativa de Hall</b>	<b>Distancia percibida (metros)</b>	<b>Distancia Significativa de Hall que corresponde a la distancia percibida</b>
1	0,98	Personal	Menos de 1.20metro	Íntima
2	0,98	Personal	Menos de 1 metro	Íntima
3.1	0,4	Íntima	1 metro	Personal
3.2	0,4	Intima	Menos de 1 metro	Íntima
3.3	0,63	Personal	Menos de 1 metro	Íntima
4	4,11	Pública	Más de 2 metros	Pública
5.1	0,55	Personal	Menos de 1 metro	Personal
5.1	0,55	Personal	Menos de 1 metro	Personal
5.2	0,55	Personal	Menos de 1 metro	Personal
5.2	0,55	Personal	Menos de 1 metro	Personal
6	3,67	Publica	Más de 2 metros	Pública
7	3,26	Social	2 metros	Social
8	3,26	Social	2 metros	Social
9	2,04	Social	Más de 2 metros	Pública
10	1,37	Social	2 metros	Social
11	1,37	Social	1,5 metros	Social
12	0,8	Personal	Menos de 1 metro	Personal

Según los datos observados en la Tabla 2, existe un promedio de 1,49 metros de distancia real entre todos los encuestados y su compañero más próximo, lo cual según la tipificación de Hall se caracterizaría como distancia social, con una dispersión de 1,27, que al ver los valores es una dispersión grande. Lo que a primera impresión indica que hay una desigualdad en los espacios.

Además, es en esta tabla donde se contrasta la percepción de distancia que tienen con su compañero más cercano y con la distancia real medida por los investigadores. Se

puede afirmar que 70% de los encuestados presenta coincidencia entre su percepción de distancia con la verdadera proximidad entre compañeros.

Ahora bien, con base a las distancias significativas de Hall:

- La distancia real se encuentra distribuida de la siguiente forma: 12% se ubican en Distancia Íntima, 47% se ubica en la Distancia Personal, 29% se ubican en Distancia Social y 12% se ubica en la Distancia Pública.
- Y la distancia percibida por los colaboradores en las encuestas, se distribuye de la siguiente manera: 24% se ubican en distancia íntima, 35% se ubica en la distancia Personal, 24% se ubican en Distancia Social y 17% se ubica en la distancia Pública.

En ambos casos el mayor porcentaje de respuesta se ubica en distancia personal y para Hall, la distancia personal (de 46cm a 120 cm) es el tipo de distancia significativa recomendable dentro de una oficina, ya que permite que la comunicación fluya sin arriesgar la productividad ni el ambiente organizacional.

Por otra parte, si comparamos los datos de los extremos tenemos que sólo dos de los encuestados (12%) mantienen una distancia por debajo de lo sugerido por Hall, mientras que 41% de los encuestados mantienen una distancia superior a la recomendada, es decir, se ubican en distancia Pública y Social (12% y 29% de los encuestados respectivamente). Lo que pone en evidencia que hay una desigualdad de distribución del espacio y poco aprovechamiento de la oficina, pues el croquis demuestra las marcadas diferencias y dimensiones del espacio. La distancia real que predomina con un 47% de los encuestados resulta ser la distancia personal que significa un espacio entre 46 centímetros mínimo a 1,20 metros.

Al profundizar, se halla que todos los encuestados que tienen una distancia inferior con su compañero a lo sugerido por Hall, ocupan los cargos de beca-trabajo, el eslabón más bajo del organigrama y que son los cargos que comparte un puesto de trabajo. Mientras los dos trabajadores que poseen la mayor distancia son trabajadores fijos, a tiempo completo, no comparten su espacio. Resaltando que el Director General de Desarrollo Estudiantil es quien cuenta con la oficina más grande y más aislada.

En síntesis, la Distancia Significativa de Hall que prevalece en la DIDES-DCEE es la distancia Personal, logrando afirmar que hay un 47% de los colaboradores que

poseen una distancia adecuada según Hall entre sus puestos de trabajo y el de su compañero más cercano, y un 70% de los individuos percibe correctamente la distancia que tiene con sus pares a simple vista.

### **Descripción de la comunicación en relación con el espacio de la DIDES y DCEE.**

Habiendo descrito el espacio donde operan ambas direcciones, se procederá a establecer las percepciones comunicacionales con respecto al espacio de la DIDES-DCEE.

Para ello, se describirán tanto el tipo como el nivel de comunicación prevalente en las interacciones diarias sostenidas entre los colaboradores de la DIDES y la DCEE.

En este orden de ideas se tiene, que 100% de los encuestados indica que mantienen tanto comunicación interpersonal como grupal en su día a día. Además, la totalidad de los colaboradores afirman que en el nivel de comunicación interpersonal predomina la de tipo informal.

Lo anterior se enfatiza al evidenciarse que el 100% de los encuestados afirmó que prevalece la comunicación presencial sobre la virtual. La primera, debido a su espontaneidad, practicidad y rapidez, a diferencia del uso de medios digitales como correos o de Memos para comunicarse, no requiere formatos, esquemas o procesos burocráticos.

Se debe destacar que la clasificación usada de tipos de comunicación no contempla el contenido de las conversaciones, sino a la forma de realizarlas, por lo que puede tratarse de temas meramente profesionales pero que son canalizados en conversaciones sin protocolos o formatos previamente establecidos.

Se observa que el 18% que indica que prevalece la comunicación formal en las comunicaciones entre grupos responde a los ambientes con más personas donde es más difícil el manejo de información y atención de los participantes, lo cual podría requerir de una convocatoria para agrupar a los integrantes o establecer canales para dirigirse a todos

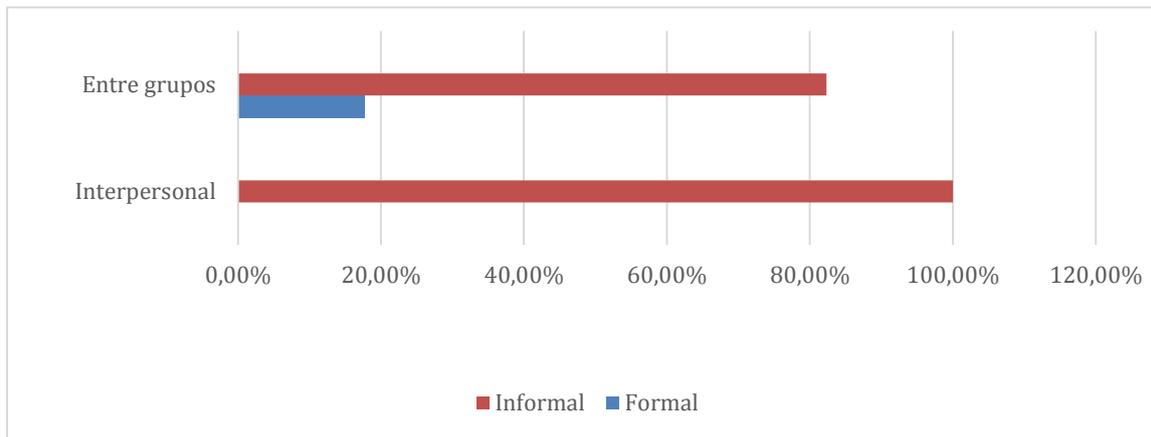


Figura 13. Niveles y tipos de comunicación

Otra de las características de la comunicación con respecto al espacio, se refiere a la accesibilidad física para comunicarse con los colaboradores dentro del espacio para trabajar. Según la encuesta realizada, 100% de las respuestas se ubicó entre fácil, muy fácil y medianamente fácil acceder a sus compañeros para comunicarse (35%, 35% y 30% respectivamente). Es importante resaltar que al preguntar el por qué, se atribuye a dos razones principales:

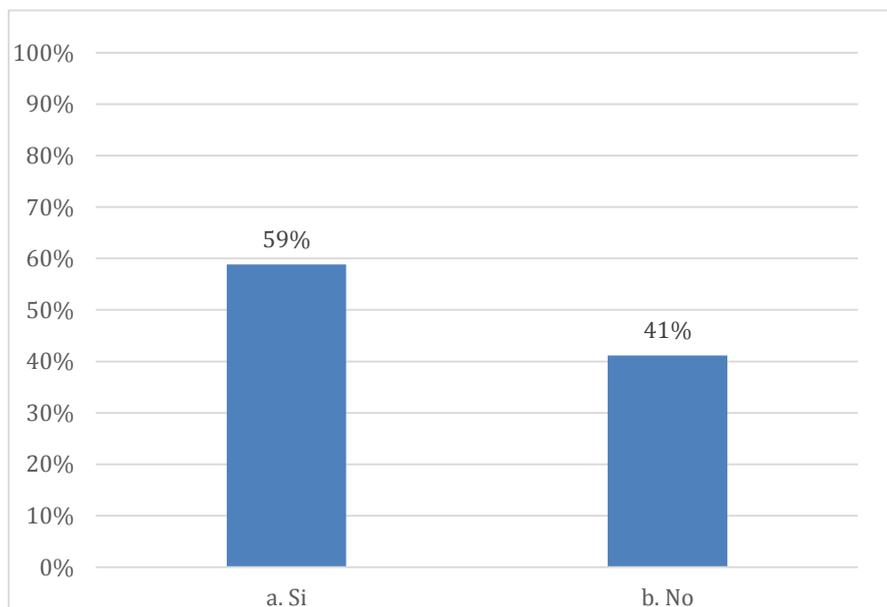
- La primera, que cuenta con mayor número de respuesta, es que dada la corta distancia en metros o la evidente cercanía entre los puestos de trabajo como se aprecia en el croquis, es mucho más fácil comunicarse entre ellos. Esto fomenta a su vez que se generen comunicaciones de tipo informales, pues al tener tanto tiempo y con interacciones frecuentes a la misma persona tan cerca, es inevitable desarrollar una relación más allá de la laboral.
- Es esta la segunda razón que reflejan en esta pregunta, que el tipo de relación que tienen los colaboradores fomenta que a corta distancia la comunicación fluya con facilidad y permite “conocernos bien y ser cercanos, ingresar al espacio del otro es sencillo y sin protocolos”

Como se mencionó en el marco teórico, la cercanía fomenta no sólo las conversaciones sino además incentiva la creación de relaciones personales, las cuales podrían llevar a conversaciones informales.

### **Eficiencia en la comunicación en relación al espacio.**

Con respecto a si la organización del espacio en la oficina afecta la comunicación entre colegas de trabajo, un 41 % indicó que no le afecta, en tanto el 59% indicó que siente que se ve afectada la comunicación con el entorno. Al indagar en el por qué, en las preguntas abiertas aquellas personas que indican verse afectadas por el espacio, se encuentran dos posturas claramente definidas:

- A un primer grupo (48%) le afecta de forma positiva, mencionando por ejemplo que tienen la facilidad de canalizar ciertas inquietudes de forma rápida o se presta para la resolución de conflictos con la brevedad que amerita.
- Un segundo grupo (52%) resalta unos aspectos negativos, mencionando fundamentalmente que, debido a lo reducido y cercano del espacio de trabajo, se han generado en los miembros de ambas dependencias un ambiente que propicia la distracción y las conversaciones personales y que muchas veces el ruido de las charlas les afecta.

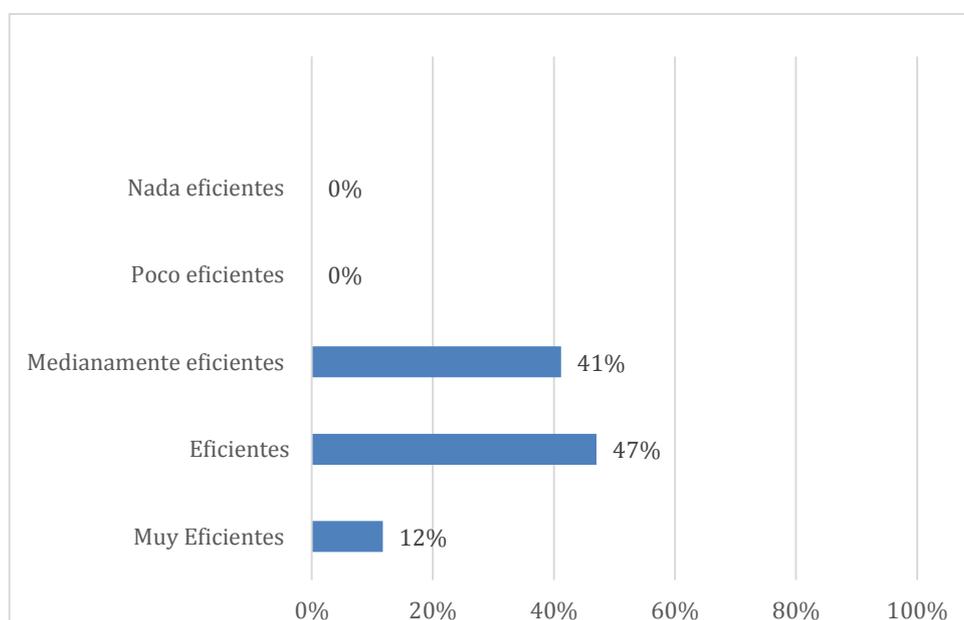


*Figura 14. Percepción de la incidencia del espacio en la comunicación*

Discriminadas la eficiencia por comunicaciones formales e informales, podemos observar en la Figura 15, que 59% de los encuestados consideran que las comunicaciones formales en la DIDES-DCEE son Eficientes y Muy Eficientes (47% y 12%

respectivamente). Lo que concuerda con lo expresado en el documento “Comunicación” de La Universidad Del Salvador (s/f), en el sentido que este es el tipo de comunicación que la organización ha regulado a través de mecanismos propios que atiendan a las necesidades de la unidad, por lo que se puede afirmar que estos canales en sí hacen que la comunicación sea eficiente.

Ningún colaborador consideró ni poco o nada eficientes sus comunicaciones formales, pero con un 44% que se ubicó en medianamente eficiente se puede prever que ahí hay una necesidad de mejora que se debe atender.



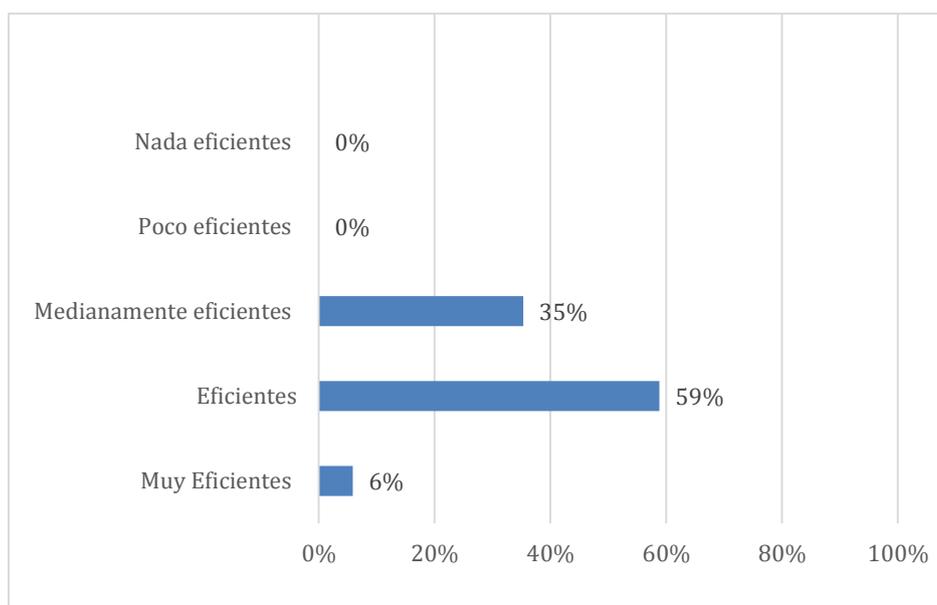
*Figura 15. Nivel de eficiencia de las conversaciones formales*

Las cifras anteriores resultan de alto interés ya que las conversaciones formales al tener canales específicos y motivados directamente por las tareas, deberían ser muy eficientes porque de otra forma podría haber una incidencia directa en el logro de actividades laborales.

Con respecto a las conversaciones informales, (las cuales se demostró con anterioridad son las que más ocurren en la DIDES-DCEE), el 100% de los encuestados ubicó sus conversaciones informales entre medianamente eficientes (35%), eficientes (59%) y muy eficientes (6%).

Si bien las comunicaciones informales se entienden como aquellas dirigidas a tratar temas variados, no concernientes al ámbito laboral, no necesariamente sucede así ya que las mismas, como se extrae del documento mencionado de la Universidad del Salvador (s/f) complementan las comunicaciones formales, logrando afianzar y llegar a todo público lo que busca transmitir.

De manera que a pesar de las posibles distracciones que pueden surgir en la DIDES-DCEE con las comunicaciones informales facilitadas por la cercanía y por las relaciones predominantemente informales de ésta unidad, existe una precepción de eficiencia importante, 65 % las cataloga como eficientes o muy eficientes y 35% medianamente eficientes (ver Figura 16) ninguno las cataloga como poco o nada eficiente.



*Figura 16.* Nivel de eficiencia de las conversaciones informales

### **Espacio y productividad.**

Con respecto a los resultados de las comunicaciones internas sostenidas entre los colaboradores de la Dirección General, la percepción de los encuestados con respecto a si el espacio que le rodea impacta su productividad laboral, 100% de ellos seleccionaron las opciones de productividad muy alto, alto y medio (18%, 59% y 24% respectivamente).

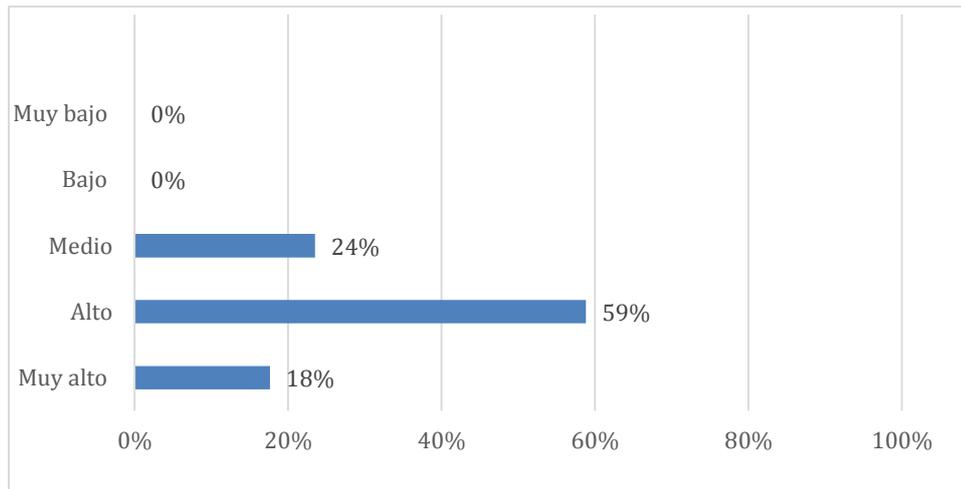


Figura 17. Nivel de impacto del espacio en la productividad

Al preguntar el por qué la distribución del espacio afecta su productividad se encontró tres tendencias:

- El 50% de las respuestas se dirigen a indicar que las relaciones informales y conversaciones sociales en el horario laboral tiene incidencia en su productividad. Se intuye que esto ocasiona pérdida de tiempo que ocasiona retrasos.
- Otra tendencia con un 40% tiene que ver con la inconformidad de compartir espacio de trabajo con otra dependencia, sobre todo, por el flujo o tránsito de personas que generan los procesos de una oficina y que interfieren en las actividades de la otra.

Este hecho se resaltó en la observación donde los investigadores evidenciaron que con mucha frecuencia los estudiantes que buscan información en la DIDES o en la Dirección de Cooperación Económica Estudiantil tienden a desconocer que son componentes distintos, haciendo que interrumpa por equivocación o con ciertas dudas a trabajadores de la oficina equivocada.

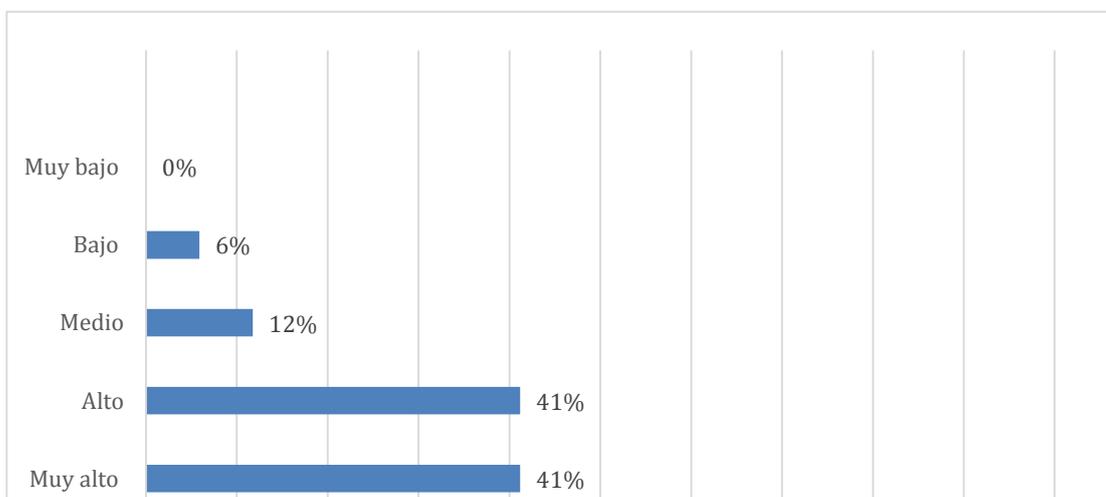
- Por último, sólo un 10% de los encuestados toman en cuenta factores como no tener un sitio fijo y tener que moverse constantemente. Tal como lo menciona uno de los encuestados: “Ya que, al tener tan poco espacio y pocos lugares de trabajo con computadoras, entorpecen el trabajo.” Esto ocurre,

como ya se mencionó con anterioridad, debido a que los becas trabajo de la DIDES, dada su carga horaria, solo tienen disponibilidad de trabajar medio tiempo, por lo que la dirección se ve obligada a contratar a dos estudiantes para el mismo cargo que ocupe el mismo escritorio, pero en turnos distintos. Si bien los espacios compartidos según Fundación Factor Humá (2010) tiene sus ventajas como medida de contención ante necesidades específicas en casos de necesitarlo (por ejemplo, los beca-trabajo requieren de medio día para cumplir su carga horaria, no es así en este caso, ya que los argumentos expresados por los encuestados, tienen una connotación negativa, además de hacer referencia a un componente de trabajo que va más allá del espacio, pues deben compartir computadoras y otras herramientas necesarias para desarrollar sus tareas.

Respecto a esto, en el diario de observación se anotó, que algunos de los beca-trabajos mencionaban como en ocasiones habían perdido adelantos de trabajos porque el compañero que ocupaba el siguiente turno no estaba del todo claro de lo que había realizado el anterior. Afectando no solo el espacio, sino el desempeño de las tareas a realizar por la mala comunicación que existe entre quienes comparten computadora y objetivos.

### **Espacio y concentración.**

En el caso de la concentración, 82% de la muestra se ubica en los dos niveles indicativos de mayor impacto de la concentración con respecto al entorno (41% y 41%



*Figura 18.* Nivel de impacto del espacio en la concentración

seleccionaron Alto y Muy Alto). Tan solo un 14% mostró verse afectado en niveles Medio y Bajo (12% y 6% respectivamente) por lo que lo resulta una minoría.

Al evaluar las respuestas sobre el porqué de su elección con el cruce de la ubicación de los puestos de trabajo según el croquis, se pudo determinar dos grupos de espacio-concentración:

- En los casos de bajo impacto del espacio en la concentración se encontró que los sujetos que establecen ese nivel es porque tienen una oficina con puerta y al decir de uno de ellos “al tener una oficina cerrada, simplemente cierro la puerta”, es decir, hay un bajo impacto en la manera de trabajar por el hecho de tener la posibilidad de aislarse de factores externos. Este patrón se repite al ver que 12% que estableció Nivel Medio, también poseen oficinas cerradas y exponen motivos similares al anteriormente señalado.
- En contraste, se encuentra un grupo (82%) que señaló ver afectada su concentración en niveles Alto y Muy Alto (41% para ambas). Uno de los factores de impacto en la concentración y que expresaron de forma reiterada es el hecho de compartir oficina, pues lo mencionan como un causante constante de distracciones que no pueden controlar ni evitar, por tratarse de dependencias distintas con funciones, fechas y procesos particulares.

En este último grupo, tal como lo señala una beca-trabajo de DIDES que ocupa el puesto de la recepción, recordando que este además de ser un espacio abierto y compartido, colinda directamente con la recepción de la DCEE: “Generalmente hay distracciones y ruidos que no pueden pasar desapercibidos, por el hecho de compartir oficina con otra dirección, esto implica distracciones externas”

Otro grupo de respuestas de los que manifiestan que su concentración está altamente afectada, lo atribuyen factores más generales de distracción como el ruido, el flujo de personas internas y externas. Así dice uno de los sujetos que labora en un espacio

abierto a medio tiempo: “Debido a que hay mucha gente, las cuales interrumpen con sus conversaciones en tonos inadecuados”

Al inquirirles sobre si su espacio laboral es adecuado para concentrarse en cualquier momento o si se requiere acudir a otro sitio, el 47% estableció la necesidad de moverse o cambiarse de lugar para poder alcanzar la concentración en sus tareas.

Adicionalmente, ante la interrogante planteada sobre si haría algún cambio a la proximidad/cercanía en relación con la de sus compañeros, destacan recomendaciones como estas: “Ampliaría el espacio para que no haya tanta facilidad de comunicación”, para este sujeto, es necesario mayor distancia para mayor privacidad. Otros sujetos mencionan el hecho de mejorar la distribución o ampliar el espacio existente. Lo mismo se justifica de la siguiente manera: “expandiría la oficina para que así no tengamos que trabajar 2, 3, o 4 personas en el mismo escritorio”

De lo anterior se deduce que la problemática de la concentración y del espacio afecta fundamentalmente a aquellos que tienen espacios compartidos, espacios abiertos o ambos.

### **Otros factores del espacio que afectan la comunicación.**

A los encuestados se les preguntó sobre el impacto de otros factores del ambiente para ver si afectaban la comunicación, como la temperatura, iluminación, proximidad con sus compañeros y distancias que tuviesen que recorrer para cumplir con sus labores.

Con respecto a la temperatura, las opiniones son variadas, como se muestra en la Figura 20, presentando un 41,17% que dice que no les impacta y porcentajes idénticos (29,41) en los afecta negativa o positivamente. En suma, no existe un patrón estricto en este elemento. Mediante la observación se pudo notar cómo el aire acondicionado afecta más en algunos puestos de trabajo que en otros (es más fuerte) además de apreciar que algunos buscaron soluciones personales como utilizar chaquetas para cubrirse del frío. Y obviamente hay personas más sensibles al frío que otras. Lo anterior explicaría el patrón de respuesta.

En cuanto a la iluminación existente le impacta positivamente a un 58,82% de los encuestados, un 41,17 dice que no les impacta ni positiva ni negativamente sin generar ningún tipo de afectación negativa. Se pudo observar que la DIDES-DCEE cuenta con iluminación tanto natural como artificial que aporta a dicha percepción.

En el caso de la distancia que tiene que ver con la que recorre a otros sitios para cumplir labores, la mayoría de los trabajadores no debe salir de la oficina, estos en su generalidad seleccionaron la opción No Impacta, mientras que ese 47% que percibe las distancias como Positivas, responde al que ambas oficinas tienen un espacio de reunión en el que pueden recibir personas y en caso de tener que trasladarse a otra dependencia, igualmente es dentro del campus universitario.

Al examinar las sugerencias de cambios ofrecidas por los encuestados a estos elementos, se considera que son un indicador de la relevancia y el nivel de impacto que los factores pudieran tener. Por lo que no es coincidencia que es ínfimo el número de respondientes que señalan sugerencias de cambios. En el caso de la temperatura los que señalan algún cambio indica que sea un aire más frío.

Dado el patrón de respuesta antes indicado, nos inclinamos a pensar que la temperatura, iluminación y distancias no son relevantes como elementos que impacten la comunicación entre los miembros.

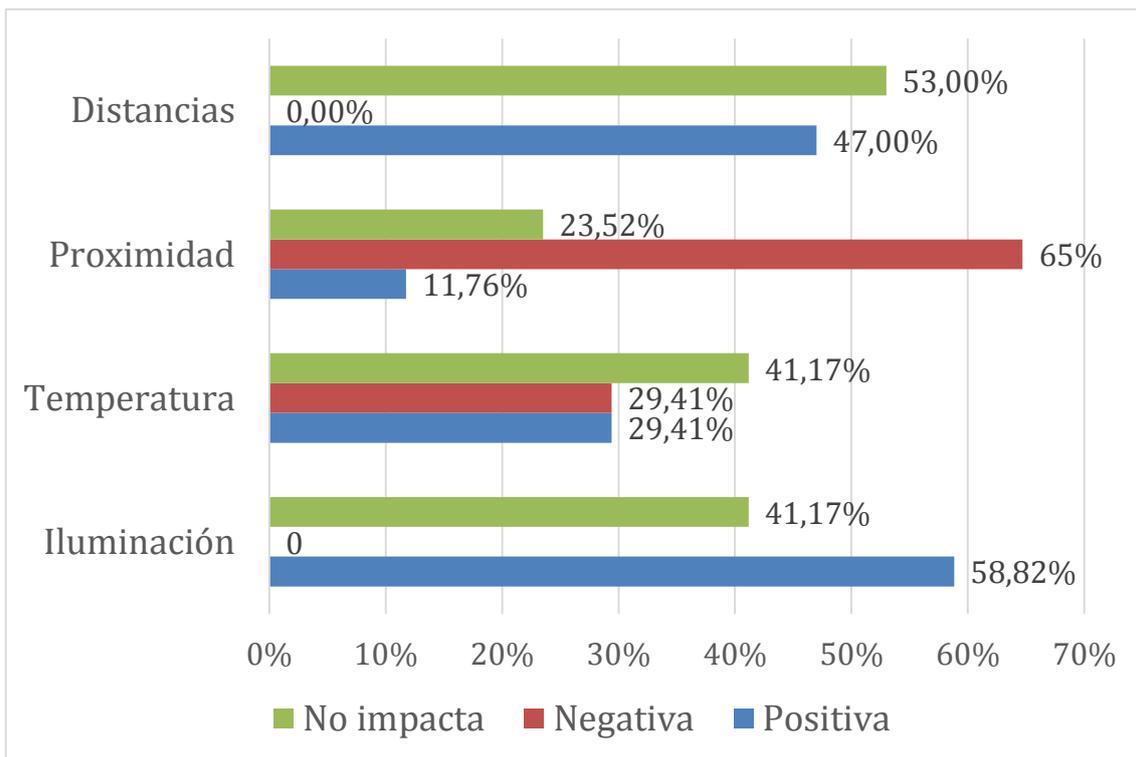


Figura 19. Nivel de afectación de distancias, proximidad, temperatura e iluminación de la DIDES-DCEE

Pero, el factor que más llama la atención es el de proximidad, coincidiendo con una de las dimensiones principales de este trabajo. Donde 65% de los encuestados reafirmaron su descontento al seleccionar que la proximidad con sus compañeros de trabajo es percibida como Negativa.

Mientras que en la proximidad casi el 60% de los participantes en el estudio solicitan y proponen un cambio en cuanto a esta concierne. Donde las propuestas básicamente se resumen en la petición de una mejor y equitativa distribución, además de un espacio de trabajo con sus propios equipos para cada colaborador que hace vida en la oficina y otro grupo que inclusive pedía una nueva distribución que redujera la comunicación, buscando menos ruido en la oficina.

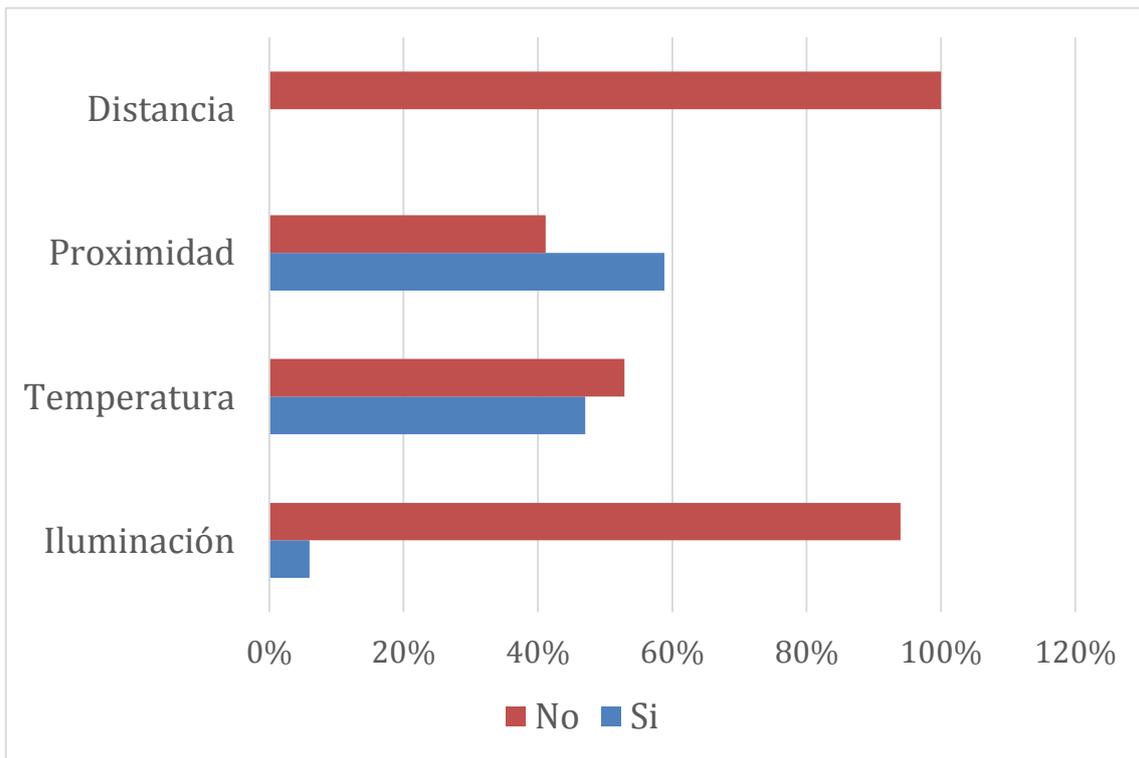


Figura 20. Sugerencia a cambios de elementos del entorno

Se podría resumir que el elemento que afecta negativamente a más personas de la oficina es la Proximidad o cercanía entre los puestos de trabajo, al presentar un 65% de descontento por parte de los colaboradores. Mientras que los otros elementos. Iluminación, temperatura y distancia no impactan según los trabajadores a las actividades diarias en la DIDES-DCEE.

## **CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Al plantearse el objetivo general de describir qué manera la disposición espacial dentro de la DIDES-DCEE de la Universidad Católica Andrés Bello en Caracas, Venezuela impacta la comunicación entre sus colaboradores; proceder a establecer un marco tanto teórico como contextual el cual sentó bases para gestionar un diseño metodológico apropiado que llevara al instrumento de medición y posteriormente sus resultados se analizaran y discutieran, se procede especificar los resultados en base a la respuesta a la interrogante planteada al inicio del presente trabajo de investigación: ¿De qué forma el arreglo espacial dentro de un espacio de oficinas de la Universidad Católica Andrés Bello en Caracas, Venezuela incide en la comunicación entre los colaboradores de la misma? así como el logro de los objetivos del estudio.

El estudio realizado arroja que si hay un impacto del espacio en la comunicación. Específicamente, el arreglo espacial dentro de la DIDES-DCEE incide en la comunicación de los colaboradores de dichas instancias de las siguientes formas:

Como un hallazgo importante de este estudio se encontró que el espacio se distribuye según un esquema tradicional, compatible con el organigrama vertical. Esto significa que hay distinciones de espacio de trabajo según la jerarquía y la dedicación (horario) del ocupante. En este estudio se encontró que las oficinas cerradas son para el Director y los Analistas que cumplen jornadas de 40 horas. Los cubículos con separadores o abiertos completamente se asignan a los beca-trabajo.

Por otra parte, dicha disposición, la distancia significativa de E. Hall que predomina en la DIDES-DCEE es la distancia Personal, la cual es adecuada para el mantenimiento de relaciones de trabajo saludables. Pero de igual forma existen distancias tanto Íntimas como Públicas las cuales no favorecen el desempeño y afectan negativamente la comunicación.

Por haber cercanía física se afianza y promueve relaciones interpersonales las cuales resultan en constantes comunicaciones informales las cuales prevalecen sobre las comunicaciones formales

No existe privacidad para todos los miembros, es decir, sólo aquellos que poseen una oficina cerrada, por lo que no todas las comunicaciones se pueden llevar con fluidez y sin interrupciones por no contar con un espacio adecuado para ello.

Por existir cercanía física, espacios que se comparten y además tránsito constante de colaboradores y personas externas, existe ruido lo cual demostró impactar en la productividad, concentración y efectividad de las comunicaciones.

Al convivir dos direcciones en un mismo espacio de oficinas y estas involucrar el constante recibimiento de alumnos y externos, resulta haber comunicación cruzada la cual implica distracción y retrabajo.

Según las distancias significativas de Hall existe en promedio distancia social, sin embargo, la mayoría de los colaboradores con respecto a su compañero más próximo se encuentran en distancia personal la cual resulta apta para relaciones y comunicaciones laborales.

Existen dos colaboradores que por la disposición espacial se encuentran en distancia íntima, la cual es una situación negativa y crítica para el correcto desarrollo de sus funciones.

## Recomendaciones

Tras haber llevado a cabo el presente trabajo de investigación, se sugieren las siguientes recomendaciones para futuros investigadores con interés en expandir y elaborar en materia proxémica:

1. Se sugiere tomar como unidad de análisis un espacio de coworking o un espacio abierto, donde se logre evidenciar si los espacios rotatorios con distintas organizaciones e individuos trabajando en un mismo lugar, impacta en la productividad de los mismos.
2. Tomar en consideración el impacto del espacio físico en aspectos como el clima organizacional.
3. Realizar un estudio comparativo a partir del presente trabajo donde se contraste la comunicación en otra instancia de la Universidad.
4. Realizar un estudio comparativo a partir del presente trabajo donde se contrasten los
5. Tomar en cuenta los procesos administrativos y horarios de la unidad para alcanzar un 100% de la muestra
6. Tomar una muestra de mayor número.
7. Contrastar dos organizaciones distintas y sus procesos comunicacionales en relación al espacio.
8. Para la DIDES-DCEE, recomendamos otorgar un asiento a cada uno de los integrantes que no tengan un espacio propio.
9. Además, se recomienda separar ambas unidades debido a que el influjo de personas y las dinámicas propuestas resultan un estorbo y dificultan el correcto desenvolvimiento de las funciones.
10. Redistribuir los espacios de modo que ningún colaborador se encuentre en distancia Íntima con su compañero más próximo

## BIBLIOGRAFÍA

- Chaves Terra, A., & Heidtmann Vaghetti, H. (2014). *La Comunicación proxémica en el trabajo de enfermería: una revisión integradora de la literatura*. Obtenido de Revista Scielo: [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n1/art\\_03.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n1/art_03.pdf)
- Aguirre Jiménez, S., & León López, P. (s.f.). *La importancia de la comunicación externa en las universidades ante los desafíos de la educación superior en Ecuador*. Obtenido de <http://atlante.eumed.net/wp-content/uploads/comunicacion-externa.pdf>
- Aguirre Jiménez, S., & León López, P. (S/f). *La importancia de la comunicación externa en las universidades ante los desafíos de la educación superior en Ecuador*. Obtenido de <http://atlante.eumed.net/wp-content/uploads/comunicacion-externa.pdf>
- Alicante, U. d. (2015). *Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante*. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/46501/4/ci2\\_basico\\_2014-15\\_Comunicacion\\_virtual.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/46501/4/ci2_basico_2014-15_Comunicacion_virtual.pdf)
- Angulo, R. (5 de Abril de 2017). *Click Balance*. Obtenido de La estrategia de promoción como herramienta de marketing: <https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/la-estrategia-de-promocion-como-herramienta-de-marketing/>
- Argañaraz, A. D. (2009). La comunicación eficiente en las organizaciones. *Nuevos Profesionales en Diseño y Comunicación Edición XI: 16 y 17 de diciembre de 2009 Trabajos Finales de Grado aprobados [Resúmenes] Junio / Noviembre 2009*, 36.
- Arias, F. (1997). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme, C.A.
- Arias, F. G. (1997). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme, C.A.
- Brando Suárez, D. (Noviembre de 2012). *Proxémica y comunicación: el espacio dentro de una organización*. Obtenido de Repositorio Web Universidad Javeriana: <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/11147>

- Centro Virtual Cervantes. (1997). *Diccionario de Términos Claves: Proxémica*.  
Obtenido de Centro Virtual Cervantes:  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/125906/ss1de1.pdf>
- Chaves Terra, A., & Heidtmann Vaghetti, H. (2014). *La Comunicación proxémica en el trabajo de enfermería: una visión integradora de la literatura*. Obtenido de Revista Scielo: [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n1/art\\_03.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n1/art_03.pdf)
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Chu, Y., Strong, W. F., Ma, J., & Green, W. (2005). *Silent messages in negotiations: the role of nonverbal communication in cross-cultural business negotiations*. Obtenido de Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict: [https://www.researchgate.net/publication/280255388\\_Silent\\_messages\\_in\\_negotiations\\_the\\_role\\_of\\_nonverbal\\_communication\\_in\\_cross-cultural\\_business\\_negotiations](https://www.researchgate.net/publication/280255388_Silent_messages_in_negotiations_the_role_of_nonverbal_communication_in_cross-cultural_business_negotiations)
- Condor, H. O. (23 de Octubre de 2017). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Obtenido de Revista Scielo: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Department of Labor of New York. (s/f). *Trabajo compartido: Lo Que Usted Debe Saber Acerca Del Plan De Trabajo Compartido De Su Empleador*. Obtenido de <https://labor.ny.gov/formsdocs/ui/SW1.5S.pdf>
- Escola D'Art I Superior De Disseny de Vic. (9 de Enero de 2017). *Psicología del Color*. Obtenido de Escola D'Art I Superior De Disseny de Vic: <http://www.eartvic.net/~mbaurierc/materials/20%20Selectivitat/Psicologia%20del%20color.pdf>
- Fernández-Ríos, M. y. (1997). *Eficacia Organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Diaz de Sanros.
- Fundació Factor Humà. (Diciembre de 2010). *Nuevas Formas de Organizar el Trabajo*. Obtenido de [https://factorhuma.org/attachments\\_secure/article/8257/noves\\_formes\\_castella.pdf](https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8257/noves_formes_castella.pdf)
- Gomez Gomez, H. (1995). La proxémica: un acercamiento semiótico del comportamiento humano. *Revista Universidad EAFIT # 95*, 77-86.
- Hall, E. T. (1963). A System for the Notation of Proxemic Behavior. *American Anthropologist*, 1003-1026.
- Hall, E. T. (1966). *The Hidden Dimension*.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF: McGraw Hill.
- Izaguirre, A. (Marzo de 2018). *Diferencias entre Puesto y Cargo de trabajo*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/372787462/Diferencias-Entre-Puesto-y-Cargo-de-Trabajo>
- Izquierdo, F. M. (2009). Proxemia y clima laboral. *Prevention World Magazine* #22.
- Jezard, A. (1 de Noviembre de 2017). *The traditional office is dead. Here's why*. Obtenido de World Economic Forum : <https://www.weforum.org/agenda/2017/11/forget-the-open-plan-office-modern-work-spaces-should-be-agile/>
- Jiménez García , J. (1998). *La comunicación Interna*. Madrid: Díaz de Santos.
- Knapp, M. L. (1982). *La Comunicación No Verbal: El cuerpo y el entorno*. Barcelona : Paidós.
- Lagos, D. E. (2014). *Tecnología y prospectiva en el trabajo: Aproximación al pensamiento futuro desde la ergonomía*. Obtenido de Bdigital: <http://bdigital.unal.edu.co/40227/1/80504000.2014.pdf>
- León , L., & Jiménez, B. (2015). *Análisis y Descripción de Puestos de trabajo para el mejoramiento de la idoneidad laboral con propuesta: Manual de Funciones Laborales*. Machala, Ecuador: UTMACH.
- Linares, D. C. (2013). *Universidad Tecnológica de Pereira*. Obtenido de <https://www.utp.edu.co/educacion/raton/documents/modelo1.pdf>
- Medina, E. R., & Illada, R. (Mayo de 2012). *La Ergonomía desde una perspectiva jurídica en Venezuela y el mundo*. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/pdf/336/33623780004.pdf>
- OIT. (Julio de 2007). *Ley General de higiene y seguridad del trabajo*. Obtenido de OIT: <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/2219/OSH%20LAW.pdf>
- Peiró, J., & Bresó, I. (Enero de 2012). La comunicación en las organizaciones: Una aproximación desde el modelo de análisis multifacético. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 41-70. Obtenido de Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147125259003.pdf>
- Pérez, R. L. (2009). Cómo utilizar los espacios en nuestro beneficio: el poder de la proxémica. *Manager Magazine*, 55-58.

- Ponssa, E. E. (2017). Eficiencia, eficacia y efectividad: tres caras de la misma realidad. *Dos más dos #37*.
- Rodriguez Barredo, R. (12 de Julio de 2017). *Marketing Razonable*. Obtenido de Estrategias de promoción: <https://mglobalmarketing.es/blog/estrategias-de-promocion/>
- Rojas, C. L. (2009). Evolución de las Organizaciones: Un mundo en cambio. *Revista de Estudios Politécnicos`# 12*, 177-191.
- Romo, R. S. (S/F). *Congreso Internacional de Administración, Contaduría e Informática*. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/docs/62.pdf>
- Rus, C. B. (2016). *Repositorio Comillas*. Obtenido de La comunicación interna en las organizaciones: <https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>
- Schmidt, S. (Mayo de 2013). *Proxémica y Comunicación Intercultural: La comunicación no verbal en la enseñanza*. Obtenido de Universidad Autónoma de Barcelona: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/125906/ss1de1.pdf>
- Schmidt, S. (Mayo de 2013). *Proxémica y Comunicación Intercultural: la comunicación no verbal en la enseñanza de E/LE*. Obtenido de <file:///C:/Users/Personal/Downloads/tesisi%20doctoral.pdf>
- Taylor, F. W. (1911). *Principios de Administración Científica*. Harper & Brothers.
- Tello Guzmán, A., & Osorio Arias, L. (11 de Marzo de 2017). El Ambiente Laboral y la distribución espacial dentro de la organización. *Revista Comunicación*. Obtenido de Revista Comunicación: <http://revistacomunicacion.com/index.php/comunicacion-y-organizacion/477-angelica-tello-guzman-lissy-osorio-arias>
- Tiempo de Negocios. (26 de Enero de 2017). *¿Son beneficiosas las oficinas con espacios abiertos?* Obtenido de tiempo de Nogocios: <https://tiempodenegocios.com/oficinas-con-espacios-abiertos/>
- Torres, J. (2017). *Definición de Comunicación*. Obtenido de Lidefer: <https://www.lifeder.com/definicion-comunicacion-autores/>
- Traverso Holguín, P. A., Williams Flores, B. G., & Palacios Bauz, I. D. (2017). *La Comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Obtenido de Universidad ECOTEC:

<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>

Universidad Católica Andrés Bello. (Enero de 2019). *Información Institucional*.

Obtenido de Universidad Católica Andrés Bello:

<https://www.ucab.edu.ve/informacion-institucional/acerca-de-la-universidad/>

Universidad Del Salvador. (s/f). *Comunicación*. Obtenido de Universidad Del Salvador:

<https://campus.usal.edu.ar/mod/book/view.php?id=25464&chapterid=11403>

Vox. (16 de julio de 2016). Proxemics: the study of personal space.

Walter Lynch, J., & Potts, J. (Enero de 2017). *The social economy of coworking spaces: a focal point model of coordination*. Obtenido de ReaserchGate:

<file:///C:/Users/m062331/Downloads/Thesocialeconomyofcoworkingspaces.pdf>

Watson, O. (1970). *Proxemic Behaviour: a cross cultural study*. La Haya: Mounton.

## ANEXOS

### Anexo A: Instrumento

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_\_  
M \_\_\_\_\_

Marque con una X su respuesta o complete según sea el caso. El presente instrumento tiene por objeto ser respondido de manera individual y de la manera más honesta posible. Toda la información obtenida será de uso confidencial y con fines meramente académicos. **Por favor, no deje ninguna respuesta sin contestar**

#### En cuanto a la comunicación:

1. ¿Existe comunicación interpersonal en la jornada laboral entre usted y sus compañeros?
  - a. Si \_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_
2. Si la respuesta anterior es positiva, ¿cuál es el mecanismo de comunicación que prevalece?
  - a. Presencial
  - b. Virtual (Correo, chats, Skype, etc) \_\_\_\_
  - c. Otra, ¿cuál \_\_\_\_\_ ?
3. ¿Cuál es el tipo de comunicación que predomina en sus comunicaciones interpersonales, en el día a día, durante su jornada laboral?
  - a. Comunicación formal \_\_\_\_
  - b. Comunicación informal \_\_\_\_
4. ¿Existe comunicación entre grupos de trabajo dentro de su rutina laboral?
  - a. Si \_\_\_\_
  - b. No \_\_\_\_ (pasar a la pregunta 6)
5. ¿Cuál es el tipo de comunicación que predomina en sus comunicaciones entre grupos de trabajo en su jornada laboral? (señale sólo una)
  - a. Comunicación formal \_\_\_\_
  - b. Comunicación informal \_\_\_\_
6. En general, el tipo de relación entre mis compañeros y yo durante la jornada laboral podría catalogarse como:
  - a. Una relación informal \_\_\_\_
  - b. Una relación formal \_\_\_\_
7. Considero que la accesibilidad (facilidad con la que puedo desplazarme y llegar) para comunicarme con cualquier persona dentro del espacio de trabajo es:
  - a. Muy fácil acceder \_\_\_\_
  - b. Fácil acceder \_\_\_\_
  - c. Medianamente fácil acceder \_\_\_\_
  - d. Difícil \_\_\_\_

e. Sumamente difícil \_\_\_\_  
Explique por qué :

---

---

---

---

---

8. ¿Considera que la organización del espacio en la oficina afecta la comunicación con sus colegas de trabajo?

- a. Si \_\_\_\_
- b. No \_\_\_\_

Explique por qué :

---

---

---

---

---

**En cuanto a las distancias:**

9. ¿Qué distancia hay actualmente entre usted y sus compañeros de trabajo más próximo (croquis)?

- a. De 15 a 45 centímetros \_\_\_\_
- b. De 46 centímetros a 1.2 metros \_\_\_\_
- c. De 1.2 a 3.6 metros \_\_\_\_
- d. De 3.6 metros en adelante \_\_\_\_

10. ¿Qué distancia considera apropiada sostener conversaciones **formales** con compañeros de trabajo?

- a. De 15 a 45 centímetros \_\_\_\_
- b. De 46 centímetros a 1.2 metros \_\_\_\_
- c. De 1.2 a 3.6 metros \_\_\_\_
- d. De 3.6 metros en adelante \_\_\_\_

11. ¿Qué distancia considera apropiada sostener conversaciones **informales** entre compañeros de trabajo?

- a. De 15 a 45 centímetros \_\_\_\_
- b. De 46 centímetros a 1.2 metros \_\_\_\_
- c. De 1.2 a 3.6 metros \_\_\_\_
- d. De 3.6 metros en adelante \_\_\_\_

**En cuanto a la eficiencia:**

12. Considero el nivel de eficiencia (logro del objetivo) de las conversaciones formales (reuniones, entrevistas, presentaciones, explicaciones, etc.) que sostengo son:

- a. Muy Eficientes \_\_\_\_
- b. Eficientes \_\_\_\_
- c. Medianamente eficientes \_\_\_\_
- d. Poco eficientes \_\_\_\_
- e. Nada eficientes \_\_\_\_

13. Considero el nivel de eficiencia (logro del objetivo) de las conversaciones informales que sostengo con mis compañeros son:

- a. Muy Eficientes \_\_\_\_
- b. Eficientes \_\_\_\_
- c. Medianamente eficientes \_\_\_\_
- d. Poco eficientes \_\_\_\_

- e. Nada eficientes \_\_\_\_
- 14. Considero que el espacio que me rodea impacta mi productividad laboral en un nivel:
  - a. Muy alto \_\_\_\_
  - b. Alto \_\_\_\_
  - c. Medio \_\_\_\_
  - d. Bajo \_\_\_\_
  - e. Muy bajo \_\_\_\_

15. ¿Por qué considero el nivel de productividad que establecí anteriormente?

---

---

---

---

---

---

---

---

- 16. Considero que el nivel en que el espacio que me rodea impacta mi concentración en las tareas es:
  - a. Muy alto \_\_\_\_
  - b. Alto \_\_\_\_
  - c. Medio \_\_\_\_
  - d. Bajo \_\_\_\_
  - e. Muy bajo \_\_\_\_

17. ¿Por qué considero el nivel de concentración que establecí anteriormente?

---

---

---

---

---

---

---

---

- 18. ¿Es mi espacio de trabajo el adecuado para concentrarme en cualquier momento, o debo acudir a otro sitio dentro de las instalaciones?
  - a. Me concentro en mi espacio de trabajo \_\_\_\_
  - b. Debo ir a otros lugares para concentrarme \_\_\_\_

19. ¿Cuáles considero que son los principales factores distractores del espacio que me rodea en el trabajo?

---

---

---

---

---

---

---

---

20. Considero que la iluminación de mi espacio de trabajo afecta mi trabajo de manera:

- a. Positiva (me permite trabajar de manera óptima) \_\_\_\_
- b. Negativa (me impide algunas, varias o todas las funciones) \_\_\_\_
- c. No impacta mi trabajo ni negativa ni positivamente (neutral) \_\_\_\_

21. Para mejorar mi calidad de vida en el trabajo, ¿le haría algún cambio a la iluminación?

- a. Si, ¿cuál?  
\_\_\_\_\_
- b. No, ninguno \_\_\_\_
22. Considero que la temperatura de mi espacio de trabajo afecta mi trabajo de manera:
- a. Positiva (me permite trabajar de manera óptima) \_\_\_\_
- b. Negativa (me impide algunas, varias o todas las funciones) \_\_\_\_
- c. No impacta mi trabajo ni negativa ni positivamente (neutral) \_\_\_\_
23. Para mejorar mi calidad de vida en el trabajo, ¿le haría algún cambio a la temperatura?
- a. Si, ¿cuál?  
\_\_\_\_\_
- b. No, ninguno \_\_\_\_
24. Considero que la proximidad/cercanía de mi espacio de trabajo en relación a la de mis compañeros afecta mi trabajo de manera:
- a. Positiva (me permite trabajar de manera óptima) \_\_\_\_
- b. Negativa (me impide algunas, varias o todas las funciones) \_\_\_\_
- c. No impacta mi trabajo ni negativa ni positivamente (neutral) \_\_\_\_
25. Para mejorar mi calidad de vida en el trabajo, ¿le haría algún cambio a la proximidad/cercanía de mi espacio de trabajo en relación con la de mis compañeros?
- a. Si, ¿cuál?  
\_\_\_\_\_
- b. No, ninguno \_\_\_\_
26. En relación con los espacios que mis funciones requieren que visite regularmente, bien sea dentro o fuera de las instalaciones de la Universidad, diría que las distancias son:
- a. Positiva (me permite trabajar de manera óptima) \_\_\_\_
- b. Negativa (me impide algunas, varias o todas las funciones) \_\_\_\_
- c. No impacta mi trabajo ni negativa ni positivamente (neutral) \_\_\_\_
27. Para mejorar mi calidad de vida en el trabajo, ¿le haría algún cambio a las distancias entre mi puesto de trabajo y los sitios que debo frecuentar?
- a. Si, ¿cuál?  
\_\_\_\_\_
- b. No, ninguno \_\_\_\_

## **Anexo B**

Diario de Observación (transcripción)

Fecha: jueves 25 de julio de 2019

Hora de inicio: 9:00 am

Hora de finalización: 1:00 pm

Ubicación: Oficina de la DIDES/Dirección de Cooperación Económica Estudiantil de la UCAB, sede Montalbán

Espacio:

-Existe una única puerta de entrada/salida. Hay dos recepcionistas, una para la DIDES y otra para la DCE, en ambos escritorios hay computadoras, carpetas, papelería.

-Detrás de la recepción existe un divisor de aproximadamente 1mt y medio de alto de color azul, el cual resguarda un cubículo de 3 personas quienes son becas trabajo de la DIDES. Hay tres computadoras y tres sillas. El escritorio compartido posee diversos materiales como papelería, decoraciones (un casco, un autobús de cartón, entre otros). La iluminación es completamente artificial al no tener ventanas cerca.

- Detrás del espacio de cubículos se encuentra una oficina cerrada la cual corresponde al cargo de Director General. En ella hay un escritorio con su respectiva silla, dos sillas en frente para invitados, una mesa redonda para reuniones y un sofá. Cuenta con un mural de fondo natural, una ventana con vista hacia la terraza (iluminación natural).

-Al lado de la oficina del Director General, existe una oficina cerrada con una mesa redonda para reuniones la cual sirve además como salida hacia la terraza. Tiene iluminación artificial y natural por la puerta y ventana con vista a la terraza. Esta oficina es utilizada por el equipo de la DIDES

-La terraza resulta ser un espacio abierto y de dispersión y no estrictamente para las actividades que lleva a cabo la DIDES junto con los estudiantes universitarios.

-Frente a los cubículos se encuentra ubicada una muy pequeña oficina cerrada con dos escritorios y sus respectivas sillas y computadoras. Posee una ventana de fondo la cual provee luz natural.

-Al lado de esta oficina de la DIDES, se encuentran tres oficinas cerradas con las mismas características que la anterior las cuales corresponden a espacios de la Oficina de Cooperación Económica.

-La mesa central que funge de comedor sirve por los momentos para apoyar diversas cajas y materiales en vista de que la OCE se encuentran reorganizando sus archivos.

#### Interacciones:

-Se sostiene una reunión a puerta cerrada a las 9:30 am con 5 miembros de la DIDES, incluido el Director General en la sala de reunión. No se escucha desde fuera lo que se habla dentro. Se ve interrumpida brevemente la reunión por el paso de dos una persona a buscar algo en la terraza.

-En el cubículo de 3 personas trabajan de manera muy cercana y conversadora. Ríen de vez en cuando las 3 becas-trabajo.

-Entra un total de 4 estudiantes solicitando información con respecto al proceso de cooperación económica de la universidad, en dos ocasiones preguntan a la asistente de la DIDES, la cual redirige a la de la DCEE.

- Hay cruces de palabras muy puntuales entre los miembros de la DIDEA y la DCEE. Cada uno refiere más a sus equipos.

-Entre los miembros de la DIDES existen múltiples intercambios verbales y movimiento dentro del área. Predominan los intercambios verbales.

-Un miembro de la DCEE pide prestada una engrapadora a un miembro de la DIDES.

- El Director General de la DIDES cierra su puerta para atender una llamada

-Dos de los miembros de la DIDES no tienen un escritorio, trabajan en la sala de reuniones y se mueven constantemente entre los asientos disponibles (cuando los hay) bien sea en el cubículo o en la oficina de dos escritorios de la DIDES.

-Tres sujetos se ponen un sweater o chaqueta.

-Se comenta que sujeto X no guardó el documento de un turno anterior y existe una conversación al respecto de la pérdida del documento por uso de la misma PC.