

Lo que las organizaciones siguen entendiendo mal sobre el papel de la oficina

🕒 Leer 5 minutos

Este artículo forma parte de una serie que analiza cómo está evolucionando el trabajo y qué implica este cambio para las organizaciones, las personas y los entornos que las apoyan. A través de conversaciones con expertos de distintos ámbitos, la serie ofrece múltiples perspectivas sobre los retos que están dando forma al futuro del trabajo.

Muchas organizaciones siguen teniendo dificultades para definir el papel de la oficina en un entorno híbrido.

Jeremy Myerson, profesor emérito del Royal College of Art y fundador de WORKTECH Academy, explica por qué la oficina debe entenderse como parte de un ecosistema de trabajo más amplio, diseñado para apoyar el rendimiento, la confianza y la innovación.

Work Better: Qué es lo que más siguen malinterpretando hoy las organizaciones sobre el papel de la oficina?

Las organizaciones no terminan de comprender cómo la oficina encaja ahora en un ecosistema de trabajo mucho más amplio, en la era del trabajo híbrido y remoto. Y al seguir viendo la oficina no como parte de una red viva, sino como un contenedor técnico aislado, cometen una serie de errores fundamentales.

En algunos casos, se obliga a las personas a volver a oficinas que no han sido actualizadas. Sin embargo, todas las investigaciones indican que nadie quiere regresar a espacios ruidosos y abarrotados; lo que la gente espera son entornos reformados y redefinidos.

En otros casos, el trabajo híbrido se utiliza como excusa para reducir el espacio de forma excesiva, hasta el punto de que, cuando se pide a los empleados que regresen a la oficina, no hay suficientes puestos de trabajo disponibles. Basta pensar en cómo Amazon retrasó el regreso a la oficina en Norteamérica porque, en varias ciudades, no disponía del espacio necesario, o en el caso de JP Morgan Chase, donde los empleados describían una situación digna de Los Juegos del Hambre por la dificultad para encontrar un escritorio libre.

En ocasiones, las organizaciones sí rediseñan el espacio y crean suficiente superficie, pero convierten la oficina en una gran sala de brainstorming dedicada únicamente a la colaboración. Sin embargo, la investigación demuestra que las personas no vuelven a la oficina solo para colaborar: también necesitan espacios que les permitan centrarse en tareas que requieren privacidad y concentración.

En definitiva, las organizaciones aún no han encontrado el equilibrio adecuado en cuanto al papel que debe desempeñar la oficina.

WB: A medida que las organizaciones intentan mejorar la experiencia, el bienestar y la sostenibilidad, algunas iniciativas conectan más que otras. Desde tu punto de vista, ¿qué hace que un cambio en el lugar de trabajo sea realmente significativo para las personas?

Lo que marca la diferencia en la vida laboral diaria son los servicios y las prestaciones concretas que se incorporan. Si tienes un trayecto largo cada día, disponer de información sobre el transporte en tiempo real resulta muy valioso. Si vas al trabajo en bicicleta, contar con duchas y espacios para reparar la bici es especialmente importante. Si sigues una dieta específica, tener una oferta de comida más amplia y de mayor calidad también importa.

Las organizaciones deberían además ofrecer una variedad de espacios y configuraciones para quienes acuden a la oficina: lugares para reunirse y trabajar en equipo, pero también zonas tranquilas para realizar tareas individuales que requieren concentración.

Las personas neurodivergentes, por ejemplo, pueden necesitar espacios donde refugiarse o, por el contrario, entornos que ofrezcan estimulación visual.

La fuerza laboral es hoy más diversa que nunca, y por ello los cambios en el lugar de trabajo deben ser significativos, inclusivos y verdaderamente centrados en las personas.

WB: En términos prácticos, ¿cómo transforma el diseño inclusivo y centrado en el ser humano la experiencia cotidiana en el trabajo?

A partir de estudios académicos en neurociencia y psicología ambiental, existen varias acciones que las organizaciones pueden adoptar para cuidar la salud física y mental de las personas y conectar su bienestar con el del planeta:

- Mejorar la calidad del aire, un aspecto clave. Por ejemplo, 22 Bishopsgate, el rascacielos más alto de Londres, cuenta con un centro de consolidación de entregas fuera de la ciudad para reducir las emisiones.
- Un uso más eficaz tanto de la luz natural como de la iluminación artificial.
- Más oportunidades de trabajar al aire libre, con terrazas y patios interiores.
- La biophilía: integración de plantas y materiales naturales.
- Una mentalidad más orientada al servicio, tratando la oficina como un auténtico club de miembros.
- Un mayor sentido de comunidad, personalizando la experiencia de las personas mediante aplicaciones y herramientas de IA.

Todo ello contribuye a crear entornos más saludables, acogedores e inclusivos.

WB: Si hoy asesoraras a los líderes, ¿qué principio deberían priorizar al replantear los espacios de trabajo para la próxima década??

Creo que la prioridad fundamental debería ser el rendimiento. Se habla mucho de sostenibilidad y bienestar —ambos temas esenciales—, pero el principio central de los lugares de trabajo, desde hace más de 150 años, es el rendimiento.

En WORKTECH Academy hemos realizado una amplia investigación sobre cómo la oficina contribuye al rendimiento a escala individual, de equipo y organizativa.

A nivel individual, el principal indicador de rendimiento debería ser la satisfacción personal con el trabajo y con el empleador, pero especialmente con el entorno y las herramientas. ¿Puede la oficina mejorar ese nivel de satisfacción?

A nivel de equipo, el indicador clave es la confianza. ¿Puede la oficina ayudar a generar confianza y apoyar a los equipos en lo que necesitan hacer, especialmente cuando son más grandes, complejos y distribuidos que nunca?

Por último, a nivel organizativo, el indicador fundamental es la innovación y la creación de valor. ¿Puede la oficina apoyar la generación y la puesta en marcha de ideas? ¿El espacio de trabajo fomenta nuevas formas de pensar? ¿Pueden los innovadores prototipar y poner a prueba sus propuestas?

Estas son las preguntas que hoy las empresas deberían plantearse.

SOBRE JEREMY MYERSON

Jeremy Myerson es profesor emérito del Royal College of Art y fundador de WORKTECH Academy, una plataforma global de conocimiento dedicada a explorar el futuro del trabajo y de los espacios laborales. Es autor, investigador y comentarista reconocido en temas de diseño del lugar de trabajo, rendimiento y entornos inclusivos.