

Tomando la Delantera

Descubra cómo una empresa de consultoría sobre ergonomía ha adoptado una tipología de espacios para fomentar el bienestar de sus trabajadores.



DESCUBRA CÓMO UNA EMPRESA DE CONSULTARÍA SOBRE ERGONOMÍA HA ADOPTADO UNA TIPOLOGÍA DE ESPACIOS PARA FOMENTAR EL BIENESTAR DE SUS TRABAJADORES.

Dentro de un edificio normal y corriente de un parque de oficinas situado en Ann Arbor, Michigan, no muy lejos de Detroit, algo sorprendente está sucediendo: la consultoría de ergonomía profesional más importante de América del Norte está rediseñando su espacio de trabajo y buscando nuevas maneras de satisfacer las necesidades de sus trabajadores y de su negocio.

Es una reinención que simplemente tenía que pasar. Humantech había visto cómo su trabajo cambiaba drásticamente en un par de años. Algunos eran macrocambios que estaban experimentando todos los negocios, como la transición a una economía más global, trabajadores con mucha movilidad, cambios tecnológicos rápidos y cambios generacionales en los estilos de trabajo y las expectativas de los trabajadores.

También se produjeron cambios en la forma de operar de la empresa. Su trabajo giraba cada vez más en torno a proyectos y equipos. Sus consultores se desplazaban hasta las instalaciones de los clientes en América del Norte y Europa tan a menudo que medio equipo de consultoría se encontraba siempre fuera. La quinta parte de los trabajadores de la empresa trabajaban en otras ciudades o en las instalaciones de los clientes. Los trabajadores eran tan móviles y distribuidos que las teleconferencias y reuniones on line ya eran algo cotidiano.

« Nuestra empresa y nuestra forma de trabajar había cambiado. Era hora de transformar nuestras oficinas».

JAMES GOOD | Presidente de Humantech

Lo único que no había cambiado era el entorno de trabajo de Humantech. Su diseño era ergonómico, como cabe esperar, pero se basaba en estrategias inmobiliarias desfasadas, como proporcionar despachos privados a todos los trabajadores, los cuales solían estar vacíos con frecuencia. El trabajo era más colaborativo que antes, pero había pocos espacios de trabajo para colaborar.

El propio modelo de negocios de la empresa también había cambiado. Humantech había pasado en tan solo unos años de ser una consultoría administrativa a tiempo completo a ser mitad consultoría, mitad empresa de software.

Puesto que Humantech trabaja con muchas de las empresas de la lista Fortune 500, sus directivos sabían que no eran los únicos que estaban experimentando cambios a tantos niveles. Pero su prestigio frente a estos clientes presentaba un desafío. «Nos habíamos promocionado durante mucho tiempo como expertos en ergonomía en el espacio de trabajo. Ahora creíamos que también teníamos que tomar la iniciativa en otros frentes: ofreciendo soporte al trabajo móvil y colaborativo, proporcionando un entorno de trabajo más saludable y deseable, un espacio que atrajese a los mejores trabajadores y aprovecharse mejor las tecnologías. Nuestra empresa y nuestra forma de trabajar había cambiado. Era hora de transformar nuestras oficinas», dice James Good, Presidente de Humantech.



O SE PUEDE USAR EN EL FUTURO O NO LO QUEREMOS

Good y un equipo de cinco directores de la empresa recogieron ideas y propuestas del personal para desarrollar la estrategia de su nuevo espacio de trabajo. Además de crear un entorno que mejorase la movilidad de los trabajadores y facilitase la colaboración entre las personas, eran conscientes de que tenían que crear un espacio que fomentase el bienestar de los trabajadores, no solo en el aspecto ergonómico. Esto incluía crear espacios privados en los que las personas pudieran trabajar concentradas o escaparse para reflexionar.

Lo más importante fue un principio primordial: «Si no nos servirá de soporte para el trabajo del mañana, no lo queremos», dice Good, para resaltar su capacidad y ganas de adaptarse a los cambios que se produjesen en el futuro. «La transformación de nuestro entorno de trabajo no se detendrá cuando comencemos a utilizar el espacio. Seguirá evolucionando».

Por ejemplo, puesto que el 80% de los espacios de trabajo no se asignan a nadie y todos pueden usarlo en cualquier momento, todas las superficies de trabajo son regulables en altura para que las personas puedan trabajar sentadas o de pie.

Good hace referencia a la selección de puestos de la empresa como «una metáfora de cómo hemos cambiado nuestro negocio. Las sillas ergonómicas solían diseñarse para realizar trabajo concentrado u orientado hacia la superficie de trabajo y ese tipo de cosas. Pero las personas ya no trabajan así. Ahora las personas trabajan con una tablet o un smartphone, se giran, se inclinan y se balancean. Por eso Gesture funciona tan bien».

COLABORACIÓN EN CUALQUIER LUGAR

Los espacios para la colaboración abundan: además de dar soporte a la colaboración en los puestos de trabajo individuales, diversos espacios para reuniones informales crean áreas de trabajo flexibles para grupos grandes y pequeños; las salas para conferencias y presentaciones a clientes se proporcionan en diferentes tamaños y configuraciones; los archivadores laterales colocados espalda con espalda son perfectos para colaborar de pie; la colaboración informal tiene lugar en los espacios tipo lounge o en el nuevo WorkCafé de la empresa, que es una mezcla entre una cafetería, un espacio de trabajo y una zona para reuniones.



También se ofrece un entorno media:scape para la colaboración. «Mi parte favorita es la colaboración por videoconferencia», dice Kent Hatcher, director de desarrollo empresarial y miembro del equipo de planificación. «Se acabaron los proyectores. Se acabó el F5. Es tan sencillo y rápido conectarlo y mostrar lo que aparece en la pantalla de mi ordenador... Es una nueva forma de interactuar y compartir información».

Los taburetes Buoy (no disponibles en EMEA) son de los elementos preferidos por cómo facilitan la colaboración gracias a su ergonomía y movilidad. «Continuamente nos preguntan que qué nos parece la idea de sentarnos en uno de esos balones medicinales. Preferimos Buoy, una respuesta realmente funcional y bien diseñada a esa pregunta: cinco niveles de estabilidad estática y después, cuando uno comienza a inclinarse, 12 grados más, se encuentra su límite. Se puede ajustar, por lo que dos personas de tamaños totalmente diferentes pueden usar el mismo Buoy. Pesa poco más de 6 kilos. Se lo puedo pasar con una mano. Es un producto increíble, una de las mejores adquisiciones que hemos hecho».

Por otro lado, Humantech es consciente de que los trabajadores móviles y colaborativos también necesitan espacios para concentrarse a solas, por lo que el espacio de trabajo dispone de cinco zonas tranquilas totalmente o casi totalmente cerradas. «Algunas personas encuentran su relajación en espacios diferentes y es nuestra obligación el proporcionárselos. Además, da igual si la persona es extrovertida o introvertida, todos necesitamos intimidad en algún momento», dice Good.



FOMENTANDO EL BIENESTAR

Para evaluar la ergonomía de su espacio de trabajo, Humantech utilizó su software Ergopoint® «para asegurarnos de que no teníamos ningún problema de molestias o dolencias que no hubiésemos detectado». Pero la ergonomía solo es una de las maneras que tiene este espacio de trabajo de fomentar el bienestar. La luz natural inunda los espacios interiores y todas las personas tienen vistas al exterior. Los trabajadores tienen a su disposición un amplio rango de espacios, posturas y estilos de trabajo. La sostenibilidad es una forma de vida en nuestro espacio: el proyecto ha recibido el certificado de la National Science Foundation (NSF). De forma similar al LEED, el protocolo NSF utiliza un sistema de puntos con una certificación de cuatro niveles. Humantech obtuvo el certificado platino, el de más alto nivel. La empresa también es la tercera empresa de servicios profesionales en recibir el certificado de sostenibilidad de la NSF.



ALIMENTANDO LA CULTURA DE LA EMPRESA

Un espacio de trabajo que apoya a sus trabajadores, facilita los procesos de trabajo y fomenta el bienestar no solo aumenta la productividad y la eficacia, sino que también alimenta la cultura de la empresa. El WorkCafé, por ejemplo, es un espacio ideal para trabajar, comer o reunirse, pero su aportación más valiosa puede que sea la de un espacio que fomenta las relaciones entre compañeros de trabajo. Winnie Ip, directora de consultoría y miembro del equipo de planificación, dice que después de un viaje de negocios de dos semanas que realizó recientemente tenía unas ganas enormes de volver a ver a sus compañeros. «Me dejé caer en el WorkCafé y trabajé todo el día ahí porque quería ver la acción, a las personas viniendo a por su café, su botella de agua, lo que fuese. Aunque estuve trabajando, pude disfrutar del dinámico ambiente de la típica cafetería.

«Como no había estado en la oficina, pude saludar a todo el mundo ese día. Todo el mundo lo está usando de esa manera. Un día ni siquiera llegué a sentarme en un puesto de trabajo. Y ya para el tercer o cuarto día, cuando ya me había puesto al día, elegí un sitio y desde ahí puedo interactuar con el resto de consultores».

Además, el espacio también es un éxito entre los clientes. «Los clientes solían venir a nuestras oficinas y trabajamos durante ocho horas en una sala de conferencias que no era muy cómoda. Ahora podemos trabajar en una habitación con sofás y tenemos una conversación mucho más íntima con ellos, es más una relación personal que cuando se trabaja con una mesa de por medio. Por lo general, nuestros clientes son empresas incluidas en la lista Fortune 500 y vienen de trabajar en los típicos cubículos grises de las empresas americanas. Vienen a este entorno y se quedan sin habla», dice Ip.



FOMENTANDO LAS RELACIONES

El negocio de Humantech se basa en las relaciones, fomentadas por este nuevo entorno de trabajo, que fue en sí mismo el resultado de una relación desarrollada con Steelcase. «Lo que más nos gustó de Steelcase», dice Ip, «es el hecho de que no son una empresa inmobiliaria, sino una empresa de investigación. Humantech es una organización que se basa enormemente en la ciencia y las investigaciones. La combinación entre nuestra identidad como empresa y Steelcase realmente se ve reflejada en este espacio».

Los negocios, los mercados y las industrias cambian, los trabajadores y las tecnologías ahora son más móviles que nunca. En esta economía tan fluida, Humantech utiliza su entorno de trabajo como un activo flexible y un atracadero para empresas, un espacio que se adapta para producir, atraer y cautivar a las personas, que activa su cultura y saca lustre a su marca. Es un entorno de trabajo que probablemente comiencen a imitar muchas empresas de todas partes del mundo.