



Repensando los Open Space y el diseño de espacios

Descripción

Tal vez trabajas en una oficina, una de las muchas que tiene implantado el sistema de Open Space o espacios diáfanos y abiertos.

Aunque entre los criterios de diseño podría pensarse que está el de aprovechar el m² de espacio al máximo, y posiblemente muchos así lo hagan, el motivo principal de este tipo de diseños se centra en otros enfoques.

Con la aparición de los sistemas de calidad total, allá por el 1950, uno de los aspectos clave era el de reducir el error a cero.

Ello llevó a plantear la relación entre las personas que formaban parte del proceso de producción, tratando de mejorar su espacio de trabajo y de colaboración para minimizar al máximo el impacto negativo de la falta de contacto en el desarrollo de sus tareas.

Esto llevó a la producción en cadena y en grandes cantidades, pero el mercado cambió y empezó a virar hacia la producción a medida, a demanda.

Aparecieron las metodologías de trabajo LEAN orientados a este fin. Y con ello, arrastró la visión al entorno administrativo, en el que se replanteó la manera en la que el personal podía ser más productivo y tener mejor relación entre empleados de cara a poder desarrollar a medida de la necesidad y con el mínimo error.

Y con ello, apareció el modelo de oficina en Open Space. Este modelo ya se había concebido en 1950, en Hamburgo, con el objetivo de facilitar la comunicación y el flujo de ideas. Sin embargo, a medida que hemos ido evolucionando en la visión de on demand y

personalizado al cliente, ha ido cambiando la concepción que se tiene sobre este modelo de distribución espacial (1).

En 1982 surge el documento “la transformación de la organización”, de los consultores Harrison Owen y David Belisle, donde se planteaba el concepto del Open Space Technology y del que surgió la idea de los Hot Desk, para disponer de un espacio reducido en el que pudieran trabajar numerosas personas aprovechando la superficie disponible en todo momento, es decir, escritorios calientes, oficinas en las que no hay puestos asignados, las mesas no tienen dueño y no están ocupadas por las pertenencias o papeles de nadie.

La visión del Open Space, o Open Plan, es que, aunque sigue habiendo jerarquía en cuestión del mobiliario, acomodo y posición de cada uno, todo el mundo está visible y en contacto con todos.

En Nechi Group creado una división de Design oriented to Human Experience and Behavior encargada de analizar las necesidades de cada colectivo y diseñar entornos propicios para su actividad, atendiendo a criterios de sostenibilidad, digitalización y eficiencia.

La realidad de los Open Plan en los empleados

El Open Plan es una herramienta pensada para facilitar el flujo de ideas entre puestos y departamentos, crear equipo y rebajar costes.

Y su éxito ha sido tan notable a nivel mundial como normalizado y resulta difícil que los proyectos de diseño actuales no lo tengan como base de inicial en sus requerimientos por parte de los clientes. Tal es así, que sólo en España, antes de la pandemia, el 70% de los empleados de oficinas trabajaban en oficinas Open Plan.

Sin embargo, el resultado final tal vez no sea tan deseable como pudiera parecer.

Una investigación (2) de la Universidad de Sídney elaborada en más de 300 oficinas en 2017 arrojaba como conclusión que el bienestar que genera la ausencia de paredes en un entorno laboral es el más bajo de su clase.

En otro estudio similar realizado por la Universidad de Exeter, la productividad en oficinas de espacios abiertos se reduce en un 15 % y el bienestar general en más de un tercio.

Un reciente estudio (3) publicado en la revista de Cambridge University Press, en condiciones controladas experimentalmente utilizando la frecuencia cardíaca, la conductividad de la piel y el reconocimiento de emociones faciales por IA, muestran que los efectos del ruido en los Open Plan son muy reales, afectando en aspectos como el rendimiento cognitivo, el estrés fisiológico y el estado de ánimo.

Hay una relación causal significativa entre el ruido de la oficina de planta abierta y el estrés fisiológico, obteniendo resultados que muestran que tal ruido aumenta el estado de ánimo negativo en un 25% y una respuesta al sudor en un 34%. Estos datos indican que el ruido en espacios abiertos aumenta el estrés y el generan un estado de ánimo negativo.

Los niveles crónicamente elevados de estrés fisiológico son perjudiciales para la salud física y mental, lo que lleva a la necesidad de replantear los espacios para reducir el estrés. Además, tener un estado de ánimo negativo con frecuencia también puede dañar la satisfacción y el compromiso en el trabajo, aumentando la probabilidad de que los empleados sean infieles o se marchen de la compañía.

Por otro lado, aunque las oficinas Open Plan tenían por objetivo aumentar la interacción y la colaboración entre los trabajadores, un innovador estudio (4) realizado en 2018 publicado por la Royal Society Publishing descubrió que, actualmente, los empleados en oficinas de tipo Open Plan pasan un 73% menos de tiempo en interacciones cara a cara y el uso del correo electrónico y la mensajería se ha disparado en más del 67%.

Cómo mejorar el espacio de trabajo

Se ha demostrado que los lugares de trabajo que facilitan un contacto más frecuente y de mayor calidad con los demás han mejorado la comunicación y la colaboración en las tareas, la satisfacción laboral y el apoyo social.

El diseño del lugar de trabajo influye significativamente en esto. La construcción de un fuerte sentido de comunidad es el factor clave.

Esto se logra en gran medida a través del entorno de trabajo físico: espacios limpios, pasillos estrechos, cocinas comunes y espacios similares en los que se tienda a la socialización.

Sin embargo, la necesidad de concentración y trabajo individual enfocado es también esencial. Cuando los empleados no pueden concentrarse, tienden a comunicarse menos. Incluso pueden volverse indiferentes hacia sus compañeros de trabajo.

Es evidente que, si se dispone de un Open Plan que no puede transformarse, ya sea por imposibilidad de disponer de despachos cerrados o, simplemente, por una cuestión de amortización de la inversión realizada, hay que pensar en alternativas viables para mejorar la experiencia de sus empleados.

La pandemia de Covid ha puesto de manifiesto la posibilidad, más o menos bien resuelta, de teletrabajar. Alternar parte del tiempo entre teletrabajo y trabajo desde oficinas es una alternativa más que digna para romper con la rutina.

Pero hay otras alternativas. La más simple, enmascarar el sonido con sonido ambiental diseñado para hacer que otras personas hablen de forma menos intrusiva.

Los tratamientos acústicos en superficies, la inclusión de tabiques o elementos fonoabsorbentes entre zonas es otra alternativa que busca minimizar el impacto del ruido de fondo.

Y como complemento para aumentar el bienestar, las cápsulas para dormir, el aire filtrado por paredes verdes y los alimentos saludables colocados selectivamente son realidades en muchos lugares de trabajo.

Los programas de bienestar, tales como sesiones de mindfulness, deporte, yoga y otras medidas como las membresías con descuento en fondos de salud y gimnasios y los servicios de detección médica son de gran valor para que los empleados se sientan a gusto.

Sin embargo, no conviene abusar de estos últimos avasallando con la información acerca de su salud. Las investigaciones han demostrado que estos programas no suelen cambiar los comportamientos nocivos ni ayudan a desarrollar nuevos hábitos. Decirles por qué y cómo mejorar su salud no provoca cambios de comportamiento porque el comportamiento a menudo difiere de las intenciones.

En 2016 el equipo de alimentos de Google y el Centro de información del cliente de Yale estudiaron cómo la economía del comportamiento podía mejorar las opciones de salud de los empleados.

Para que un empleado cambie de comportamiento hay que forzar la rutina y la aceptación de la acción para que se convierta en parte de su manera de hacer, de su pensamiento automático.

Aprovechando las dinámicas de cambio de rutinas en base a la posibilidad de la toma de decisión, por ejemplo en la elección de alimentos saludables, podemos incorporar otros valores relacionados con el uso sostenible y el cuidado al medio ambiente.

Por último, transformar en experiencial su paso por la oficina, con el uso de materiales, de música, de aromas, de imágenes, de la interacción con el entorno, gamificando el ámbito laboral, permitirá alinear las preferencias de los empleados con la identidad de la compañía.

La investigación (5) también muestra que la calidad del aire y la iluminación en el trabajo pueden tener efectos significativos en la función y la productividad del cerebro.

Los bajos niveles de oxígeno, los gases tóxicos de los muebles y los productos químicos tóxicos son comunes en los lugares de trabajo modernos, mientras que la mala iluminación puede causar dolores de cabeza, fatiga visual y cansancio.

El uso de sistemas de regulación de la temperatura de color de la luz, o sistemas de iluminación circadiana que sigue los patrones de la luz natural a lo largo de un día, hace que el cuerpo libere melatonina en los momentos adecuados, lo que ayuda a los empleados a relajarse después del trabajo y mejora la calidad del sueño.

El uso de sistemas de filtración de aire, así como de materiales y muebles que no contengan productos químicos como el formaldehído, puede contribuir significativamente al bienestar y la productividad de los empleados. También se ha demostrado que proporcionar ventilación natural, vistas de la naturaleza y vegetación en el lugar de trabajo mejora el bienestar y la productividad de los empleados.

Las investigaciones (6) han demostrado que los lugares de trabajo con una estética agradable pueden ayudar a generar confianza dentro de las organizaciones.

Diversas investigaciones (7) han demostrado que las personas ven los entornos laborales similares de manera diferente. En lugar de un enfoque único para todos, como es tradicional en el diseño de planta abierta, los entornos de trabajo deben proporcionar varias opciones que ayuden a los empleados a trabajar de manera eficaz.

Para lograr esto es necesario proporcionar al empleado diferentes zonas para diferentes tipos de actividades y diferentes necesidades, y cada empleado tendrá seguramente unas muy diferentes al resto.

La experiencia de Nechi Group

Durante los últimos años, en Nechi Group hemos llevado a cabo el diseño de Open Plans para diversas compañías y hemos podido analizar los resultados de una manera no tanto basada en datos basados en medición como en entrevistas de tipo experiencial.

Nuestros resultados muestran una aceptación al espacio de trabajo para aquellos empleados que ya pertenecían a la compañía antes de la reforma de sus espacios, es decir, llevaban a cabo su trabajo en un espacio de trabajo anterior a la reforma hacia un open plan, Su respuesta ante la nueva situación era favorable.

Sin embargo, lo que observamos es que las respuestas no eran tanto ante el cambio de modelo como a la mejora del espacio, es decir, la mayoría de los casos, antes de pasar de un espacio de trabajo abierto se encontraban trabajando en cubículos pequeños, con instalaciones deficientes y envejecidas y con montañas de papeles, armarios abarrotados y con paredes casi a sus espaldas en lo que vendría a ser un entorno hacinado y poco saludable.

Uno de los impactos positivos que portó el Open Plan es la desaparición de paredes a la espalda y de elementos que provocasen estrés por hacinamiento, un factor importante a tener en cuenta. El hecho de pasar horas en entornos reducidos provoca una sensación de ahogo y de bloqueo que genera estrés y violencia a los sujetos hacinados. El Open plan, al romper las barreras, elimina este condicionante negativo.

Este efecto positivo de apertura era el que las personas a las que entrevistamos nos estaban refiriendo como gran mejora en su calidad de trabajo.

Sin embargo, en aquellos que entraban como nuevo personal ya no valoraban esta variable, con lo que el factor ruido era de mayor peso.

Por otro lado, una vez superada la barrera de tiempo en la que los sujetos “veteranos” dejaban atrás el recuerdo negativo del hacinamiento, entraban en la curva de caída de interés por su espacio de trabajo abierto y empezaban a valorar como negativo el factor ruido, entre otros.

Gracias a la medición de la expresión facial de emoción, el uso de edición con casco de EEG y de sensores de ritmo cardíaco pudimos corroborar que, efectivamente, trabajar en un open plan de manera continuada mostraba índices elevados de estrés cuando la actividad en el espacio de trabajo era intensa. Esto lo llevamos a cabo gracias al uso de

nuestra plataforma basada en IA de análisis e interacción con el comportamiento y la experiencia E-Motion.

Sin embargo, la disposición estratégica de elementos de ruptura con la rutina, físico, como espacios tipo office (pensado para la interacción social) salas de relajación (yoga, gaming, etc) y las experiencias virtuales gracias a la tecnología (sonido, aroma, luz e imagen) generaron cambios en la sensación del entorno a tal punto que contrarrestaban eficazmente los efectos negativos.

Gracias a nuestra experiencia, nuestro equipo de diseño ha creado una división de Design oriented to Human Experience and Behavior (diseño orientado a la experiencia y el comportamiento humanos) encargada de analizar las necesidades de cada colectivo y diseñar entornos propicios para su actividad, atendiendo a criterios de sostenibilidad, digitalización y eficiencia.

Fuentes

- (1) Menéndez, G. (2016). El trabajo en oficinas open space. URL: <https://prevencontrol.com/prevenblog/oficinas-abiertas-a-la-creatividad-y-la-colaboracion-open-space/>
- (2) Colenberg, Susanne & Jylhä, Tuuli & Arkesteijn, Monique. (2020). The relationship between interior office space and employee health and well-being – a literature review. *Building Research & Information*. 49. 1-15. 10.1080/09613218.2019.1710098./a>
- (3) Sander, E., Marques, C., Birt, J., Stead, M., & Baumann, O. (2021). Open-plan office noise is stressful: Multimodal stress detection in a simulated work environment. *Journal of Management & Organization*, 1-17. doi:10.1017/jmo.2021.17 URL: <https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-management-and-organization/article/abs/openplan-office-noise-is-stressful-multimodal-stress-detection-in-a-simulated-work-environment/F3EF8D2DF47767F18CBF5C081D6AB3A0>
- (4) Bernstein ES, Turban S. 2018 The impact of the ‘open’ workspace on human collaboration. *Phil. Trans. R. Soc. B* 373: 20170239. <http://dx.doi.org/10.1098/rstb.2017.0239>
- (5) Yousef Al horr, Mohammed Arif, Martha Katafygiotou, Ahmed Mazroei, Amit Kaushik, Esam Elsarrag (2016). Impact of indoor environmental quality on occupant well-being and comfort: A review of the literature. *International Journal of Sustainable Built Environment*. URL:

<https://doi.org/10.1016/j.ijbsbe.2016.03.006>.

- (6) Baer, M.D., et all (2018). “Look and Feel”: Situational Normality, Situational Aesthetics, and the Perceived Trustworthiness of Organizations. URL: <https://doi.org/10.5465/amj.2016.0248>
- (7) Sander, E.J., Caza, A., Jordan, P.J. (2014) A Framework for Understanding Connectedness, Instrumentality and Aesthetics as Aspects of the Physical Work Environment