

• Maestra en Administración de Empresas con especialidad en Marketing y maestra en Psicología Organizacional por la Universidad de las Américas Puebla.

• Se ha desempeñado en cargos administrativos y docentes desde hace más de 15 años. A través de diversos proyectos ha brindado asesorías a Pymes sobre liderazgo, redes sociales, comunicación organizacional e identidad laboral.



LA EVOLUCIÓN

de los espacios de trabajo pospandemia

Las primeras evidencias históricas sobre espacios designados para tareas administrativas fueron descubiertas en Sumeria alrededor del 3500 a. C., sin embargo, es en el antiguo Egipto que podemos identificar el concepto de «oficina», pues tenía espacios asignados a las actividades administrativas del Gobierno (Cracogna, 2019). Desde entonces, los lugares de trabajo han evolucionado con la aparición de nuevas tecnologías, creación de nuevos puestos de trabajo y distintas necesidades de colaboración. La búsqueda del espacio de trabajo ideal ha dado pie a numerosas investigaciones y nuevos conceptos como oficina compartida, espacios colaborativos, oficinas inteligentes, oficinas verdes y muchos otros. Los aforos laborales han demostrado tener una gran importancia para la productividad, motivación y atracción del talento.

Debido a la pandemia por SARS-CoV-2, cualquier lugar se volvió «el espacio de trabajo». La transición hacia *home office* (para primerizos) se vivió y se vive de distinta manera en cada uno de los empleados. Para algunos representa *multitasking* en su máximo esplendor, al atender diversos asuntos simultáneamente y utilizar distintos dispositivos cuando antes utilizaban únicamente la computadora. Para otros, una reorganización para dar cabida a la «oficina en casa»; inversión en mobiliario y contratos de internet que jamás se hubieran imaginado necesitar. En otros casos la oficina son la cama, el sillón, la mesa del comedor o la cocina, indistintamente. Conforme cambiaron las restricciones de la pandemia, la oficina también

Los lugares de trabajo han evolucionado con la aparición de nuevas tecnologías, creación de nuevos puestos de trabajo y distintas necesidades de colaboración.

migró a espacios públicos como cafés, hoteles u otra casa. Hoy la oficina no requiere necesariamente un escritorio, sino un lugar que cumpla con las necesidades laborales del momento como una excelente conexión a internet para poder hacer videollamadas, un ambiente cómodo para concentrarse, un sitio aislado para evitar interrupciones, o un lugar flexible para hacer el trabajo mental al mismo tiempo que un trabajo físico (como doblar ropa).

El cambio en la modalidad laboral, presencial con menos personas, totalmente en línea o híbrido, reestructuró la noción de lo que espera un colaborador del espacio de trabajo y lo que debe ofrecer una empresa. Nuevas características se sumaron a las preexistentes. Antes se hablaba de espacios ergonómicos, sustentables, agradables a la vista y funcionales. Ahora características como la ventilación, la sana distancia, el uso de equipo de protección personal (EPP) y el suministro de productos desinfectantes son parte de la ecuación. Donde antes tenían lugar cinco «oficinas», ahora sólo se permiten tres; la frecuencia en el mantenimiento del aire acondicionado cambió para asegurar la salud de los trabajadores y algunos clientes priorizan la atención en línea para evitar exponerse.

Ante estos cambios, ¿qué necesitan hacer las empresas para retener el talento y promover la productividad? Al preguntarle a empleados¹ sobre los espacios

de trabajo y la productividad, la mayoría respondió que, aunque el espacio de trabajo es muy importante, a partir de la pandemia aprecian más la posibilidad de elegir desde dónde trabajar. Las empresas enfrentan el desafío de ofrecer espacios adecuados para las necesidades del trabajo, incluyendo las nuevas medidas sanitarias y las nuevas opciones para trabajar. Esta flexibilidad no sólo ayuda al empleado, también a los clientes que solicitan realizar sus trámites en línea, a las empresas internacionales que requieren la interacción con personas en distintos husos horarios, a reducir costos, a incentivar al colaborador y más. La gran mayoría también dijo haber cambiado su percepción de lo que necesitaba para completar su trabajo. La interacción social-presencial pasó a segundo plano, la comunicación se volvió más concisa. Antes que hacer una llamada o videollamada, se escribían correos o mensajes de chat que utilizaban menos palabras (y tiempo) para abordar un tema. Aunque pareciera un cambio sutil, algunos hicieron referencia a haber disminuido su productividad al regresar a la oficina y retomar la parte social, el mensaje que antes tomaba 2 minutos, se volvió una conversación de varios minutos contextualizando el caso.

Las empresas deben revisar sus formas y medios de trabajo para adaptarse a la nueva normalidad. La implementación de nuevas formas de trabajo y la definición de objetivos y actividades por trabajador con el fin de poder delimitar y medir la productividad son necesarias. Además de ofrecer lugares sanos y reconocer las necesidades de clientes, empleados y la empresa para potenciar las oportunidades. **C**

¹ Sondeo informal a 120 personas de mi red profesional con un rango de edad entre 28 y 42 años. Empleados de puestos administrativos en empresas, con enfoque en servicios de México.

REFERENCIAS

- Cracogna, F. (2019). *Evolución de los lugares de trabajo de la oficina tradicional a los nuevos espacios de coworking*. España: Universidad Politécnica de Valencia.