

## La oficina flexible

*\*por Víctor Feingold*

*El acelerado avance de las tecnologías de la información se ha convertido en uno de los motores para el desarrollo de nuevas modalidades de trabajo y nuevas tendencias en los espacios de oficinas. El ahorro de espacio, la reducción de los costos de operación, el aumento de la productividad y los beneficios ambientales pueden ser razones de peso para que una organización tome la decisión de cambiar.*

Cada vez son más numerosas las empresas que, a la hora de relocalizar sus sedes, tienen en cuenta cuestiones tales como los altos costos de la propiedad, los costos de operación, el ahorro energético, los problemas generados por el tránsito, etc. Al mismo tiempo, los cambios tecnológicos que permiten a las personas trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar -desde la casa, desde otra ciudad, desde un aeropuerto o desde la oficina de un cliente- hacen que la gente pase cada vez menos tiempo en sus puestos de trabajo, por lo que la ocupación "real" de las oficinas es cada vez menor.

La respuesta espacial a esta nueva modalidad en los negocios es la oficina flexible, una tendencia que apunta a la sectorización del espacio y su adecuación a usos específicos, que busca adaptarse a las nuevas formas de trabajo condicionadas por la tecnología y por la movilidad de los empleados, y que promueve la adaptación del espacio a las necesidades reales de utilización reduciendo, al mismo tiempo, los costos de operación de las compañías asociados a los alquileres, el mantenimiento, los servicios de limpieza, los consumos energéticos, etc.

### ¿Qué se entiende por oficina flexible?

El concepto de *oficina flexible* se gestó en 1996 en Tilburg, Holanda, a raíz del proyecto de las oficinas de la aseguradora Interpolis. A partir de entonces, esta tendencia en el diseño de ambientes de trabajo se ha ido extendiendo y consolidando en el ámbito empresarial como un método para resolver la demanda de cada negocio en particular, y las necesidades de los empleados. En Interpolis, sólo el rendimiento laboral es invariable; por el contrario, los empleados mismos deciden acerca de su horario y de su lugar de trabajo. La distribución abierta de las salas y sus distintas áreas exige requisitos especiales no sólo en los sistemas y la infraestructura del edificio sino también en su equipamiento. Se trata de conseguir la máxima flexibilidad posible, tanto en la arquitectura y en los sistemas como en el equipamiento de los interiores, para que el edificio pueda reconfigurarse flexiblemente con el paso de los años. Además de un lugar de trabajo, el edificio es un punto de encuentro donde los empleados desarrollan proyectos, celebran reuniones, comen y hablan de trabajo.

El éxito en la aplicación de este concepto, sin embargo, depende de dos factores fundamentales: la viabilidad de una fuerza laboral móvil y la posibilidad de acceder al uso de la tecnología para poder comunicarse.

En la actualidad, la flexibilidad y el trabajo flexible son términos utilizados para describir una amplia gama de estilos de trabajo y de prácticas de empleo. En general, el término se utiliza para describir todo tipo de labor que difiera de la tradicional jornada de tiempo completo en un mismo lugar físico. Pero por sobre todo, el concepto de trabajo flexible descansa en la idea de que el trabajo es lo que las personas hacen, no el lugar donde lo hacen. Es decir, que el esfuerzo está orientado a alcanzar determinados objetivos y es el trabajador quien decide cuál es el lugar más adecuado para desarrollar su actividad en cada momento.

La implementación del trabajo flexible, sin embargo, requiere de un cambio importante en la cultura de la compañía. Para la mayoría de las organizaciones, el mayor obstáculo reside en el hecho de que los espacios operativos ya no son asignados individualmente sino que son compartidos; y los espacios cerrados se convierten en salas multifuncionales que pueden ser usadas tanto como despachos, salas de reunión o de conferencias. Con la ayuda de la tecnología, que ha hecho menos necesaria la presencia física, la oficina está deviniendo paulatinamente en un lugar de encuentro y de reunión.

El concepto de flexibilidad implica que el espacio se adaptará siempre a las necesidades cambiantes de la empresa y de sus empleados, proporcionándoles una variedad de espacios donde desarrollar su

## tendencias

actividad, un entorno con múltiples recursos y, en consecuencia, una mejor calidad en los servicios y en la productividad.

Estos cambios en la manera de trabajar no sólo se reflejarán en el diseño del espacio sino también en el diseño del equipamiento. A veces se trabaja en equipos numerosos, otras veces en equipos de dos y otras veces, solo. El diseño del equipamiento, entonces, debe poder adaptarse (reconfigurarse, trasladarse, etc.) para permitir que, ya se trate de individuos o de grupos, la tarea se desarrolle según las necesidades del momento. De esta manera, también se minimizan los riesgos en la planificación.

El objetivo del diseño estará orientado a estimular la creatividad de sus ocupantes generando espacios que favorezcan los encuentros ocasionales, las reuniones informales, el trabajo en equipo. Los límites físicos de las oficinas pueden cambiar, pero la infraestructura para el trabajo colectivo y la colaboración, tanto física como virtual, seguirá siendo necesaria.

Finalmente, los indicadores económicos también representan una variable a tener en cuenta. Se estima que los costos de operación de las empresas que adoptan el modelo de oficina flexible se ven reducidos en un 30% en relación con el modelo de oficina tradicional. Al mismo tiempo, la superficie necesaria para su operación se reduce en un 40% y los costos de equipamiento, en un 30%.

Pero el dato más interesante es el alto grado de satisfacción, productividad y retención del personal que se verifica en este tipo de entorno, aspectos todos tan importantes como tener unos costos competitivos.

### El papel de la tecnología

Esta tendencia hacia nuevas formas de trabajo que se traduce en innovaciones en el ámbito espacial no sería productiva para la organización sin el desarrollo de las tecnologías de la comunicación. Las zonas de descanso o de encuentro, por ejemplo, serían menos provechosas si no contaran con dispositivos portátiles y conectividad inalámbrica.

El concepto de movilidad, de oficina flexible, implica contar con una tecnología que permita disponer de una cantidad de recursos que posibilite la independencia entre el trabajo y el lugar donde este se realiza. Esta tecnología debe ser capaz de permitir el acceso a servicios de Internet y a las aplicaciones de forma remota, y ofrecer un acceso inalámbrico en un entorno móvil.

Las tecnologías de comunicación en las que se apoyan estos entornos deberían incluir telefonía IP, *software* y *hardware* que permitan a los empleados almacenar y gestionar la información digitalmente a fin de ahorrar espacio de archivo físico, sistemas informáticos para que el personal pueda reservar una sala de conferencias, una sala de reuniones o una oficina, sistemas automatizados de iluminación y de aire acondicionado que permitan adaptar el suministro a las cambiantes condiciones de ocupación, sistemas de gestión para realizar el seguimiento de la ocupación, etc.

En muchas compañías se ha adoptado el uso de clientes ligeros (*thin client*) como dispositivos de escritorio en lugar de *notebooks* o pc. Se trata de un módulo sin disco rígido, que se conecta al servidor de la empresa a través de la red y es altamente dependiente de las aplicaciones del mismo. El usuario puede iniciar su sesión ya sea dentro de las oficinas de la compañía o de manera remota, y acceder a todos sus documentos y contactos almacenados en el servidor. La ventaja de estos clientes radica en su bajo consumo de energía eléctrica, su bajo costo de mantenimiento y la centralización de la información.

### Respetar el medio ambiente

Con el desarrollo de las tecnologías de la comunicación, la creación de entornos de trabajo flexibles aparece como la solución más sostenible para que las organizaciones puedan satisfacer sus necesidades de crecimiento sin tener que aumentar el espacio necesario para sus operaciones.

Usar menos espacio (o no aumentar la superficie ocupada) es una manera sumamente efectiva de reducir al mínimo el impacto ambiental de una organización. Un edificio que ocupa menos espacio significa menos uso de energía, menos emisiones de carbono, menos residuos y menos consumo de recursos naturales.

Además, con una parte de la fuerza laboral que realiza sus tareas de manera remota, se podrían evitar los desplazamientos diarios hacia el lugar de trabajo con el consiguiente ahorro de energía en transporte y disminución de la polución ambiental. Al mismo tiempo, con el hecho de movilizarse a la oficina sólo

## tendencias

cuando es necesario –para asistir a reuniones internas o visitas de clientes-, se disminuyen los tiempos muertos de traslado, los cuales pueden ser recuperados con un aumento de la productividad.

Se estima que el 50% de las emisiones de CO2 de una empresa es generado por los traslados del personal a su puesto de trabajo, y el 50% restante por el consumo energético de la sede corporativa.

De esta manera, se contribuye con los criterios de sustentabilidad.

## Conclusiones

El cambio en la cultura empresarial es el tema más importante que debe abordar una organización a la hora de crear un entorno de trabajo basado en la movilidad y la flexibilidad.

El principal beneficio de adoptar un espacio de trabajo más flexible y móvil, es el aumento de la eficacia y la productividad de los empleados. Pero no hay que perder de vista el ahorro económico asociado a la reducción de la superficie de la oficina, -ligada a las nuevas formas de trabajo que fomentan la mayor movilidad y flexibilidad-, la reducción en los costos de operación y las ventajas ambientales.

\*El Arq. **Víctor Feingold** es Presidente Ejecutivo de la empresa **Contract**.