



**Universidad**  
Zaragoza

# Trabajo Fin de Grado

*Relación entre el entorno de trabajo y el bienestar de los trabajadores.*

*Estudio de un caso real en la empresa Hiberus.*

*Relationship between work environment and the employees' well-being.*

*Study of a real case in the Hiberus company.*

Autor/es

**Carmen Heres Sánchez**

Director/es

**Amaya Gil Albarova**

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, Universidad de Zaragoza

2020<sup>1</sup>

# RELACIÓN ENTRE EL ENTORNO DE TRABAJO Y EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES, ESTUDIO DE UN CASO REAL EN LA EMPRESA HIBERUS.

*Carmen Heres Sánchez*

## **Resumen.**

Las nuevas formas de entender el trabajo y la aparición de nuevos métodos de desarrollar el mismo, han dado lugar a que, con ello, las oficinas de trabajo también evolucionen y se conviertan en nuevos y renovados espacios. A través de este documento, se tratará la relación que existe o que puede existir, entre un adecuado espacio de trabajo y el bienestar que eso reporta a los trabajadores. Para ello, se van a poner de relieve una serie de factores influyentes y generadores de bienestar. Además, se mostrará una comparativa de empresas que han llevado a cabo remodelaciones de sus áreas de trabajo y se pondrá de manifiesto cómo y de qué manera viven los trabajadores su día a día dentro de un espacio de trabajo que, a través de la adaptación de todos los factores influyentes en sus oficinas, se han convertido en espacios potenciales generadores de bienestar.

**Palabras clave:** contexto, bienestar laboral, oficinas, ergonomía, adaptabilidad.

## **Abstract.**

Today, there are new ways of working and new methods for the development of work. Work office have evolved and new spaces have been created in order to satisfy this change. In this document, I will talk about the relationship between an adequate workspace and the well-being of workers. I will explain the influential factors in labor well-being. In addition, I will make a comparison of the companies that have changed their offices. Finally, I am going to talk about how their workers live in these companies.

Lista de Tablas

Tabla 1. Palabras clave.....11

Tabla 2. Características de las principales modalidades de reunión. ....16

Tabla 3. Valores de las categorías.....41

## Lista de Figuras

Figura 1. Interior de las nuevas oficinas. Nota. Recuperado de: “Open plan office Space? If you're going to do it, do it right: A fourteen-month longitudinal case study” (Morrison & Smollan, 2020). .....	18
Figura 2. Área de biblioteca en las nuevas oficinas. Nota. Recuperado de: “Open plan office Space? If you're going to do it, do it right: A fourteen-month longitudinal case study” (Morrison & Smollan, 2020). .....	18
Figura 3. Disposición de mesas de trabajo en las nuevas oficinas. Nota. Recuperado de: “Open plan office Space? If you're going to do it, do it right: A fourteen-month longitudinal case study” (Morrison & Smollan, 2020). .....	19
Figura 4. Comparativa de respuestas obtenidas en las entrevistas relativas al espacio físico. Nota. Recuperado de: “Open plan office Space? If you're going to do it, do it right: A fourteen-month longitudinal case study” (Morrison & Smollan, 2020). .....	20
Figura 5. Marco de distribución de la privacidad: Modelo distribuido. Nota. Recuperado de (Steelcase, s.f.). .....	24
Figura 6. Marco de distribución de la privacidad. Nota. Recuperado de (Steelcase, s.f.). .....	24
Figura 7. Enclaves de concentración y videoconferencias. Nota. Recuperado de (Steelcase, s.f.). .....	25
Figura 8. Tipos de iluminación. Nota. Recuperado de: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. ....	30
Figura 9. Ejemplo de sillas de oficina ajustables. Nota. Recuperado de (Steelcase, s.f.).....	32
Figura 10. Ejemplo de mesa de oficina regulable. Nota. Recuperado de (Steelcase, s.f.). .....	32
Figura 11. Evolución de las necesidades laborales. Nota. Recuperado de “Evolución de los lugares de trabajo. De la oficina tradicional a los nuevos espacios de coworking” (Ponce Llorca, 2019).....	37
Figura 12. Categoría nº1. Calidad ambiental. Nota. Fuente: elaboración propia. ....	40
Figura 13. Categoría nº2. Diseño y mobiliario. Nota. Fuente: elaboración propia.....	40
Figura 14. Categoría nº3. Tecnología y herramientas. Nota. Fuente: elaboración propia. ....	40
Figura 15. Interior de las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: ( Hiberus Ecosystem, s.f.). ..	44
Figura 16. Sala de ocio y descanso en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).....	44
Figura 17. Comedor de las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.). .....	45
Figura 18. Zona de ocio y descanso en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).....	45
Figura 19. Zona exterior de ocio y descanso en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).....	46
Figura 20. Zona de trabajo en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.). .....	47
Figura 21. Zona de trabajo en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.). .....	47

Figura 22. Zona de trabajo de las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).	48
Figura 23. Sala de reunión en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).	49
Figura 24. Sala de reunión en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).	49
Figura 25. Sala de reunión en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).	50
Figura 26. Sala de formación en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).	50

# ÍNDICE

Lista de Tablas .....	2
Lista de Figuras .....	3
Introducción .....	6
Objetivos y metodología .....	10
Capítulo I .....	13
1.1    Introducción al cambio. ....	13
1.2    Estudios de referencia. ....	15
1.3    Conclusiones al capítulo I.....	23
Capítulo II .....	26
2.1    Factores influyentes en el entorno de trabajo.....	26
2.2    Importancia, repercusión y características de los factores. ....	27
2.3    Conclusiones al capítulo II.....	38
Capítulo III. Comparativa de empresas.....	39
3.1    Empresas seleccionadas. ....	39
3.2    Conclusiones al estudio. ....	41
Capítulo IV. Estudio de caso real: Hiberus. ....	43
4.1    Acerca de Hiberus.....	43
4.2    Análisis.....	43
4.3    Conclusiones al análisis.....	51
Conclusiones.....	52
Bibliografía .....	54
Anexo I .....	59
Anexo II .....	60
Anexo III .....	68
Anexo IV .....	71

## Introducción

Cuando pensamos en una oficina de trabajo, es probable que imaginemos aquel lugar al que los trabajadores deben ir para desempeñar su cometido, en el que cada empleado tiene asignado su lugar y al que tan solo acuden para realizar su tarea y poder regresar a sus hogares cuanto antes. Pero lo cierto, es que las empresas y las formas de entender el trabajo, están cambiando y son muchas las modificaciones que se están llevando a cabo en el diseño de oficinas debido a las nuevas tendencias laborales.

Estas transformaciones se refieren principalmente a las implantaciones de las nuevas tecnologías y, por tanto, a un mayor nivel de exigencia en competencias digitales. Se comienza a valorar más el trabajo flexible por parte de los trabajadores y dentro de las organizaciones aumenta la preocupación por la salud de los individuos (Redacción Factor Capital Humano, s.f.).

El panorama laboral se encuentra en constante cambio, lo que supone una respuesta rápida y eficaz por parte de las empresas. La sociedad adopta nuevas aptitudes que vienen de la mano de las nuevas generaciones. Aparecen las tecnologías colaborativas, el “Big Data”, la automatización, y otras tecnologías que cambian radicalmente nuestra forma de trabajar y de vivir. En la misma línea, la movilidad comienza a ser protagonista puesto que ya no es necesario estar en un sitio fijo para poder realizar el trabajo, actualmente es posible conectarse desde cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo. La globalización ha conseguido una gran transformación del mercado laboral, consiguiendo aumentar la capacidad de las empresas a la hora de trabajar en un mundo donde las fronteras existen cada vez menos (Morgan, 2017).

Se da una relación nueva entre los modelos de producción, la organización del trabajo, las exigencias de calificación y el desarrollo cultural de los trabajadores, que conducen a una humanización de los procesos de trabajo y a la apertura de una nueva dimensión de las relaciones sociales e intelectuales. En este escenario, el principal protagonista es el hombre alrededor del que deben de crearse unas óptimas y mejores condiciones laborales con el fin del desempeño de su actividad, con un incremento notable de calidad (Guerrero Pupo, Cañedo Andalia, Rubio Rodríguez, Cutiño Rodríguez, & Fernández Díaz, 2006).

Bajo esta coyuntura, se incrementa la actuación y el compromiso por parte de los empresarios en lo referente a la salud laboral y la prevención de sus asalariados. Puesto que el trabajo es clave en nuestra sociedad y trabajar es la vía fundamental para aprovisionarse de recursos necesarios para vivir. Pero también es ineludible a la hora satisfacer las necesidades subjetivas necesarias para una correcta integración social en una comunidad. Es una parte implicada en la salud psicosocial, en la calidad de vida y en el bienestar subjetivo (López Crespo, 2012).

Con el producto del trabajo satisfacemos no solo las necesidades materiales, sino que podemos acceder a satisfacer otras necesidades de tipo cultural como crear un grupo familiar o el acceso a grupos sociales determinados. Por otra parte, nos da éxito, reconocimiento, autoestima, independencia... Y nos ayuda al desarrollo personal (Valverde Serrano, 2005). Pero el propio trabajo lleva consigo un desgaste tanto físico como psíquico, incrementando las probabilidades de poseer enfermedades o patologías como el estrés o la insatisfacción laboral, afectando negativamente a la salud. Del mismo modo, existen aspectos favorables, como la satisfacción profesional y personal o un alto autoestima (Díaz Zazo, 2015).

La Organización Mundial de la Salud, define salud como "un estado de perfecto bienestar físico, mental y social y no sólo la ausencia de enfermedad" (OMS, 1948). Por ello, el trabajo debe contribuir a que la salud de los trabajadores no se vea mermada por el mismo, a través de la salud laboral o salud ocupacional, definida por varios autores (que hacen referencia a la OMS), como una actividad de carácter multidisciplinar que protege y promueve la salud de todos los empleados. Del mismo modo, la salud laboral, se esfuerza por impulsar un trabajo sano y seguro, con buenos ambientes que realcen el bienestar físico y social de cada persona perteneciente a la organización. Asimismo, está enfocada a mejorar las vidas sociales, económicas y productivas, contribuyendo al enriquecimiento profesional y humano (Nieto, 1999; Pérez Porto & Gardey, 2013).

El trabajo desde el punto de vista de la Prevención de Riesgos Laborales tiene como máximo exponente la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales (LPRL). Esta ley, en su artículo número cuatro, recoge la definición de riesgo laboral como: "la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo" (Ley 31/1995,1995). Estos daños, pueden ser patologías o lesiones sufridas por consecuencia del trabajo. Igualmente, mantiene la obligación de la realización de una evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva mediante el artículo 16.

La prevención de riesgos para la salud ha de ser un concepto integrado en el que no solo se encuentren las formas de daño a la salud, sino que estén recogidos en un mismo contexto los métodos y técnicas que se llevan a cabo para su prevención (Valverde Serrano, 2005).

No deben olvidarse las organizaciones en este ámbito, de la ergonomía, definida por El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (1996) como la disciplina que tiene en consideración factores físicos, cognitivos, sociales, organizacionales y ambientales, analizándolos en su interacción con los demás y no aisladamente. Esta especialidad tiene como propósito estudiar las relaciones de las personas con los sistemas con que estas interactúan y así optimizarlas (Tomassiello & Del Rosso, 2010).

Por consiguiente, es importante que las organizaciones desvíen parte de sus empeños, esfuerzos y objetivos en una adecuada prevención de riesgos, teniendo en cuenta los factores que estudia la ergonomía, velando así por la salud laboral de los individuos.

En la actualidad se requiere de oficinas que estén preparadas para acoger estas nuevas formas de entender el trabajo, que reporten bienestar y que sean espacios donde además de desempeñar sus funciones, los trabajadores se sientan cómodos. Es necesario que puedan disfrutar de momentos informales con experiencias de ocio y tiempo de encuentro con compañeros o pausas para un descanso óptimo, consiguiendo así un equilibrio emocional, social y físico dentro de la atmósfera laboral.

En la VIII encuesta sobre la felicidad en el trabajo elaborada por Adecco en 2018, se detalla que el segundo ítem que más valoran los trabajadores para sentirse felices en el trabajo es disfrutar de un buen ambiente laboral. El 62.4% de los consultados por Adecco, aseguran que estarían dispuestos a renunciar a parte de su salario en beneficio de felicidad laboral. Adicionalmente, señalan que las políticas más decisivas para influir de manera positiva en la felicidad laboral, son para un 79,9% de los preguntados el bienestar y la salud laboral y por debajo, con un 37,6% las de prevención de riesgos laborales (The Adecco Group, 2018).

Bajo este contexto, dentro de los principales cometidos de las organizaciones, se encuentra garantizar un adecuado bienestar laboral, entendiendo este concepto como el estado de satisfacción que consiguen los empleados ejerciendo sus funciones y que es producto de un agradable ambiente y del reconocimiento del



trabajo, repercutiendo así en su bienestar familiar y social (Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales, s.f.). Es definido también como un concepto evaluativo que trata de responder qué siente el empleado (Calderón Hernández, Murillo Galvis, & Torres Narváez, 2003) y es clave a la hora de conseguir una plantilla de trabajo productiva y motivada. Con esta definición no solo nos referimos a que los empleados estén sanos físicamente, sino que tengan un equilibrado bienestar emocional sintiéndose contentos con lo que hacen, cumpliendo con la definición de salud. Para ello, las empresas deben resaltar aquellos aspectos que hacen felices a sus trabajadores (Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales, s.f.).

La Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales propone algunas medidas para conseguir un óptimo bienestar laboral:

- Realizar cambios en los espacios de trabajo, añadiendo un plus de confort, de estética y sobre todo siendo prácticos.
- Facilitar zonas agradables de comida y descanso. Zonas en las que verdaderamente los empleados puedan desconectar de sus tareas. Además, dotar las instalaciones de máquinas expendedoras de comida y bebida que contengan productos variados y saludables.

A través del presente trabajo, se brindará especial atención al bienestar que los espacios de trabajo en sí, reportan a los individuos. También en cómo las empresas se interesan cada vez más por adaptar sus oficinas o diseñar nuevos espacios pensados para una mayor proporción de confortabilidad y adaptabilidad. De este modo, al modificar o al crear nuevas áreas, tienen la oportunidad de pensar en cada factor que influye en el bienestar de los trabajadores y adaptarlo a las necesidades del personal y del contexto actual.

Para poder llevar a cabo esta adecuación, será necesario estudiar cada detalle, teniendo en cuenta las nuevas formas de trabajo que ya se han puesto de manifiesto y que están cada vez más presentes en nuestra sociedad.

Las siguientes páginas examinarán cómo las organizaciones se enfocan y se adentran en esta nueva tendencia, convirtiendo sus oficinas en nuevos y renovados espacios, creando un ambiente que promueva e impulse el trabajo en condiciones cómodas y con un alto nivel de confort.

Como opinión personal, si las compañías logran adaptar sus instalaciones brindando altos niveles de bienestar a los trabajadores, además de aumentar el propio confort de los individuos, estarán incentivando al personal para que las tareas se lleven a cabo de una manera renovada, con espacios de descanso, de reflexión, de interacción... y cuidando cada detalle, podrán fortalecer y al mismo tiempo aumentar la motivación de los empleados y, por tanto, de manera inherente, su productividad y compromiso con la empresa.

La estructura del presente TFG se centra en cuatro capítulos:

En el capítulo primero se sitúa el tema que se va a tratar, poniendo de manifiesto una breve reflexión del porqué nos encontramos ante esta transformación de las oficinas y cuáles son los espacios que hoy en día demandan los trabajadores a raíz de las nuevas formas de trabajo. Para ello, se han tomado de referencia diferentes publicaciones a través de blogs de empresas de mobiliario implicadas con las nuevas y modernas oficinas. Empresas como: "Ofita", "Steelcase", "Actiu" o "DoWe". También ha sido manejada una investigación, acerca del tema que nos ocupa, elaborada por dos miembros de la Universidad Tecnológica de Auckland en Nueva Zelanda (Morrison & Smollan, 2020).

En el capítulo segundo se enumeran los factores influyentes a la hora de diseñar o adaptar un espacio de trabajo, detallando de qué manera influye o podría influir cada factor y la importancia de cada uno, así como sus características. Para este capítulo se han tomado como fundamento diferentes autores que son citados a lo largo del mismo. De igual manera, se han consultado Notas Técnicas de Prevención como la NTP 503: Confort acústico: el ruido en oficinas y la NTP 501: Ambiente térmico: inconfort térmico local, elaboradas por Hernández Calleja (1998) y otros documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, como es el de Iluminación en el puesto de trabajo, desarrollado por Álvarez Bayona & INSHT (2015).

En el capítulo tercero, se han tomado de referencia empresas con oficinas modernas para estudiar cómo se han aplicado en cada una, los factores propuestos en el capítulo II, dando lugar a una comparativa en cuanto a la incorporación de estos elementos. Las empresas seleccionadas son: Renault, CBRE Group, Deliveroo, Endesa y Siemens.

En el capítulo cuarto, se presenta el espacio de trabajo de la empresa Hiberus, con el fin de obtener la máxima información posible y analizar cómo esta empresa aragonesa ha adaptado su área de trabajo, instaurando un ambiente propiciador de bienestar.

Por último y para finalizar, se formularán las oportunas conclusiones basadas en los objetivos que se proponen.

## Objetivos y metodología

Para comenzar, se plantean algunas cuestiones a resolver a lo largo del análisis:

¿Cómo están evolucionando los espacios de trabajo para favorecer el bienestar laboral de los trabajadores?, ¿qué factores están incluyendo las organizaciones en sus espacios para conseguir altos niveles de bienestar? Y, por último, ¿favorecen estas modificaciones a los trabajadores?

### Objetivos

Los principales objetivos que se pretenden perseguir con el presente proyecto son, en primer lugar, conocer qué factores influyen en el diseño de los nuevos entornos de trabajo (oficinas) y que además repercuten en el bienestar de los trabajadores. En segundo lugar, descubrir referentes de empresas con oficinas modernas y con nuevos diseños de sus espacios de trabajo, realizando una comparación en cuanto a la utilización de estos factores. Por último, tratar de estudiar cómo se han aplicado estos elementos en un caso concreto, en una organización grande y aragonesa como Hiberus.

### Metodología

Para la elaboración de este Trabajo de Fin de Grado, en primer lugar, se ha llevado a cabo una búsqueda inicial y general con el fin de obtener una primera idea de cuánto y qué se ha escrito sobre este tema.

Respecto a la obtención de información, se ha procedido a la revisión de diferentes trabajos, proyectos y estudios sobre la materia, para dar respuesta a los objetivos previamente fijados. De este modo, se ha optado por diferentes vías de búsquedas en plataformas y bases de datos. Principalmente se ha utilizado el buscador *Google Scholar* y la biblioteca electrónica SciELO. También el buscador *Elsevier* haciendo especial mención a las revistas *Journal of Environmental Psychology* y *Environmental Sciences*. Al mismo tiempo, se han examinado páginas webs de empresas especializadas en la materia a tratar y en determinados fragmentos de este documento, se ha procedido a examinar la legislación vigente: Leyes, Reales Decretos y Notas Técnicas de Prevención.

El criterio utilizado para la selección de trabajos ha sido en la mayoría de los casos la fecha de publicación de los mismos, puesto que este trabajo hace referencia a una cuestión actual y es la información más reciente la que hará disponer en mayor medida de una visión actualizada del fondo del asunto. Sin embargo, se han tomado de referencia publicaciones sin importar la fecha, para explicar o definir conceptos e ideas. Las referencias utilizadas son tanto en castellano como en inglés. La combinación de las palabras clave para llevar a cabo estas búsquedas se muestran a continuación en la Tabla 1:

Tabla 1.  
*Palabras clave.*

## **Contexto y espacios de trabajo.**

**Bienestar laboral y oficinas modernas.**

**Ergonomía laboral y prevención de riesgos.**

**Adaptabilidad y confort.**

**Oficinas de planta abierta y adaptabilidad.**

**Bienestar laboral y ergonomía.**

*Nota.* Fuente: elaboración propia.

Para la realización de la comparativa de empresas del capítulo número tres, Cisterna Cabrera (2005) propone en su ensayo sobre la investigación cualitativa, cómo estructurar la investigación, siguiendo una serie de pasos. En primer lugar, plantea la enunciación del campo temático en que se investiga, definiendo a su vez el objeto de estudio y planteando el problema. Al mismo tiempo, propone la fijación de un marco teórico y el diseño y la definición de categorías y subcategorías para guiar el análisis.

Para Cisterna Cabrera (2005) es esencial discernir los tópicos que surgirán a raíz de los objetivos y que centrarán la investigación. Estos tópicos, son las denominadas “categorías apriorísticas”, segregadas en subcategorías. Aunque en nuestra investigación dispondremos de categorías y subcategorías apriorísticas ya dadas, se muestra mediante Anexo I la construcción de categorías que propone Cisterna Cabrera (2005).

En este caso, el campo temático a tratar, será cómo aplican empresas referentes con oficinas modernas los factores presentados en el Capítulo II. Esta comparación, se da a raíz de la propuesta que se hace a lo largo de los siguientes apartados, por tanto, el objetivo de investigación que dará lugar a la comparativa entre empresas no es otro que establecer cómo se incorporan los citados factores en las organizaciones.

En esta misma línea, se aporta a lo largo del presente trabajo, el marco teórico que nos guiará, haciéndonos desembocar en dicha comparativa.

Asimismo, se contará con la información que aportan las empresas que han diseñado las oficinas de las diferentes empresas tomadas de referencia y para ordenar la información necesaria, se hará uso de la plataforma “Educase”<sup>2</sup>.

Una de las iniciativas de esta asociación, ha sido la creación del Sistema de Calificación del Espacio de Aprendizaje (*Learning Space Rating System*). Este método proporciona un conjunto de criterios medibles

---

<sup>2</sup> Educase es una asociación sin ánimo de lucro estadounidense (con sedes en Washington D.C y Louisville) y su misión es avanzar en la educación superior mediante el uso de tecnología de la información.

para evaluar el diseño de las aulas y así favorecer el aprendizaje (Educause, s.f.). En este caso ha sido adaptado a los espacios de trabajo.

Así pues, los ejes temáticos vendrán establecidos por las categorías y subcategorías apriorísticas dadas por el Sistema de Calificación de Educause (y adaptadas al tema que nos ocupa). Las subcategorías serán valoradas siendo las puntuaciones de 0, 1 o 2 puntos y una vez calificadas, el resultado total será ponderado para saber qué factores tienen más o menos importancia dentro de cada organización.

Respecto al capítulo cuarto, estaba previsto que fuese realizado mediante diferentes técnicas cualitativas de recogida de información como la entrevista o la observación participante (que se explican a continuación). Pero, a raíz de epidemia del “Covid-19”, la metodología del capítulo ha tenido que ser alterada, desarrollando finalmente un análisis a través de la observación y posterior análisis de fotografías que Hiberus proporciona mediante su página web corporativa. Se observará cada detalle que la empresa ha implantado para convertir su espacio en una oficina generadora de bienestar.

#### Observación y entrevista.

Observación y entrevista son técnicas cualitativas de recogida de información, o más bien, de producirla. La observación participante ayuda a la proporción de descripciones, creando un discurso propio del investigador y la entrevista da pie a un diálogo ajeno de los sujetos de estudio (Velasco & Díaz de Rada, 1997).

Según Aguirre Baztán (1995) la observación participante comprende de varios pasos para llevarla a cabo:

- 1) Demarcación del campo: se debe elegir una comunidad observable, redactar un proyecto definido (objeto, lugar, tiempo...) y elaborar un presupuesto.
- 2) Preparación y documentación: se ha de estar preparado físicamente y mentalmente además de documentarse a base de archivo o bibliografía.
- 3) Investigación: se lleva a cabo la observación participante mediante el registro de datos.
- 4) Conclusión: incluye la elaboración de la ruptura y el abandono del campo.

Del mismo modo, hay que tener en cuenta la comunidad que se va a estudiar, qué objetivos pretendemos, cuáles son nuestros medios para llevarla a cabo, cuánto tiempo durará y qué financiación poseemos (en este caso, no hubiera sido necesaria). De esta manera, la observación participante, es valiosa a la hora de recabar información sobre cómo se trabaja en una empresa real que ha adaptado su espacio. Y no solo analizar cómo se trabaja, sino percibir cómo se sienten los trabajadores, qué espacios son los más utilizados, examinar si interactúan entre ellos, etc. Para retener toda la información, existen diferentes instrumentos de recogida, principalmente: diarios de campo, registros o grabaciones (Álvarez, 2011).

Por su parte, la entrevista, posee inmediatez a la hora de dialogar, necesaria para obtener la información que buscamos (Aguirre Baztán, 1995). Es útil cuando lo que pretendemos es recoger la visión subjetiva de actores sociales (Blasco Hernández & Otero García, 2008), en este caso, lo que se hubiera pretendido es saber cómo se sienten los empleados en el espacio de trabajo moderno.

# Capítulo I

## 1.1 Introducción al cambio.

“DoWe” es un estudio de arquitectura emocional (como así lo define uno de sus clientes). Nace a raíz de la inquietud de sus socios por idear una nueva forma de diseñar los espacios de trabajo, poniendo en el centro del diseño a los trabajadores y escuchando sus necesidades reales. Realizan oficinas a medida para que las compañías sean capaces de adaptarse a las nuevas formas de trabajar y se enfocan en tres componentes que para ellos son clave y que son, la digitalización, la cultura de la empresa y las características del espacio (123emprende, 2019).

En una entrevista para 123emprende (2019), los componentes de DoWe, afirman que el espacio en el trabajo sirve como herramienta estratégica para potenciar hábitos nuevos entre los individuos y a su vez incentivar los encuentros. También que, buscando la máxima comodidad, no solo física sino también emocional, las empresas colaboran a que el sentimiento de comunidad se impregne dentro de ellas. Silvia Rivela, co-fundadora de DoWe, en la misma entrevista, comenta que el diseño de los espacios se lleva a cabo con la participación conjunta de los clientes, de esta forma son ellos mismos los que más aprenden de sus propias empresas, lo que facilita saber qué zonas dentro de sus compañías necesitan mejorar.

Para construir nuevos y adecuados espacios tienen en cuenta una serie de categorías que, desde el punto de vista de esta empresa de arquitectura, son necesarias para habitar un espacio de trabajo: el **confort**, el **sonido**, la **visión**, el **espacio** o la **libertad de movimientos**. Afirman que estas premisas tienen un dominio directo en el estado de ánimo y en la motivación de los empleados. Asimismo, resaltan que es necesaria la construcción de áreas que reflejen la cultura de la empresa, promoviendo a que las costumbres no se pierdan con estas transformaciones (123emprende, 2019).

En Estados Unidos -explica Silvia Rivela en la citada entrevista-, las empresas intentan ofrecer lo mejor de sí mismas con la finalidad de atraer el mejor talento. Cree que esto se consigue adaptando la organización y los espacios a lo que busquen los profesionales, para permitirles crecer profesionalmente y apostar a la vez por el bienestar emocional y físico, por la conciliación y la flexibilidad, generando un entorno saludable (123emprende, 2019).

En la misma línea, sigue aportando la co-fundadora de DoWe, que la belleza de un espacio es el factor que marca la diferencia entre generar experiencias buenas o excelentes. Aboga por que las organizaciones consideren esta visión como una inversión y no como un gasto, teniendo en cuenta que un trabajador cuidado y contento es un trabajador más productivo.

Establecen, además, que es necesario que existan diferentes espacios enfocados a cubrir necesidades diferentes y clasifican los espacios en cinco tipos: para **concentrarse**, para la **colaborar**, áreas para tener **encuentros** y poder **socializar**, espacios de **aprendizaje** y espacios para el **relax** y el **descanso** (123emprende, 2019).

Haciendo referencia a las empresas españolas, Silvia Rivela confiesa a 123emprende (2019), que todavía queda mucho en el sentido de apostar por una cultura que impulse y promueva el bienestar, comenzando

por comprender que las formas de trabajar han cambiado y que el bienestar del equipo va unido al éxito de las compañías.

Cree que Google ya no es la empresa referente, esclareciendo que existen otras muchas empresas que incorporan la “arquitectura emocional” sin embargo defiende que en España no queda aún definida una cultura que apueste por el bienestar de los individuos.

Desde DoWe piensan que hay cierta carencia de espacios individuales y cálculos erróneos a la hora de establecer, por ejemplo, el número de salas de reuniones que se necesitan realmente. La tendencia en España, según el punto de vista de esta empresa de arquitectura, es modificar y promover los cambios únicamente físicos, estéticos o decorativos, recreando espacios vistosos y llamativos de cara al público, pero que tan solo se quedan en eso. No promueven cambios más allá y eso, admiten, puede hacer que los empleados experimenten sentimientos negativos (123emprende, 2019).

En otras partes del mundo, como por ejemplo en Noruega y Holanda la normativa exige a las empresas que deben incorporar mesas elevables. Por otro lado, en Silicon Valley, nació el *Workplace*, -disciplina que estudia todo lo relativo a lo que se está comentado- dado que apuestan y creen firmemente que para ser las mejores y contar con los profesionales más cualificados, deben ofrecer lo mejor de sí mismas: las mejores oficinas, óptimas condiciones laborales, proyectos atractivos.... (123emprende, 2019).

## 1.2 Estudios de referencia.

### Las oficinas 3.0.

“Ofita”, “Actiu” y “Steelcase” son tres empresas dedicadas a la venta de mobiliario de oficinas. Las tres apuestan por modelos de oficinas modernas y renovadas, abogando por la confortabilidad, ambientes dinámicos, creativos, funcionales y ergonómicos, potenciando el ingenio y la productividad.

Desde la empresa Ofita, han elaborado un estudio que aborda los cambios que han experimentado y que están experimentando los espacios de trabajo apodándolos como “Oficinas 3.0”. Se trata de un análisis sobre las transformaciones de las oficinas a raíz de las nuevas necesidades motivadas por las recientes formas de trabajo y, además, la exigencia de las empresas por aumentar la producción. El estudio recibe el nombre de “*More Than One*” (Ofita, s.f.). A continuación, se detallan los aspectos más relevantes del mismo:

A finales del siglo XX, el 40% del espacio en una oficina estaba destinado a box completamente cerrados. A comienzos del siglo XXI, el 65% era dedicado a puestos de trabajos individuales, pero ya se observaban espacios abiertos. En ambos escenarios, afirman que tan solo el 20% del espacio se asignaba a zonas comunes. Sin embargo, detallan, que hoy en día un 60% de la jornada laboral se destina principalmente a reuniones o encuentros y confirman que el 40% de los puestos están vacíos a cualquier hora del día.

Para este estudio, los aspectos clave de dicha evolución en las oficinas son: la tecnología, la flexibilidad laboral, el trabajo colaborativo y el tipo de trabajo en general. A partir de esto, deducen que las oficinas de trabajo han de adaptarse y eso lleva consigo la transformación a espacios más dinámicos, dejando atrás el modelo tradicional, en el que se presentaba un puesto por trabajador, contando con despachos en la mayoría de los casos cerrados y sin apenas zonas comunes.

Los espacios de ambiente colaborativo son protagonistas en este nuevo modelo de oficina y llegan a ocupar hasta un 65% de las áreas, dando cabida a diferentes zonas compartidas como por ejemplo, sitios de relax o espacios informales, hecho inusual hasta hace relativamente poco.

La base del estudio y en lo que se ha centrado la empresa, ha sido en el análisis de los tipos de reuniones que existen y que se llevan a cabo en las organizaciones, con el fin de diseñar espacios concretos para estas situaciones. Las ocho modalidades de reunión que proponen son: Convención, Junta, Formación, Equipo, encuentros Exprés, Brainstorming, Petit Comité y Visita.



Tabla 2.

Características de las principales modalidades de reunión.

TIPO DE REUNIÓN	TIEMPO (minutos)	PERSONAS	FRECUENCIA
Convención	100	100	1%
Junta	90	15	2%
Formación	90	20	2%
Equipo	65	6	18%
Express	30	3	50%
Branstorming	240	5	7%
Petit Comité	30	2	12%
Visita	45	5	8%

Nota. Recuperado de “Espacios colaborativos, conectados y tecnológicos, en la oficina 3.0” de Ofita, s.f. <https://www.ofita.com/blog/workplace-en/espacios-colaborativos-conectados-y-tecnologicos-en-la-oficina-3-0/>

A través de estos datos de Ofita (s.f.) la empresa concluye expresando que habría que adaptar los espacios de trabajo de la siguiente manera:

- Muchos espacios que favorezcan la **reunión improvisada**, sin que sea necesario tener que reservar las salas. Esto es debido a que como se puede observar, se pasa gran parte del tiempo de la jornada en reuniones cortas.
- Oficinas más **humanas**. Han de estar preparadas para entender el nuevo mundo laboral, así como a los “*Millennials*”<sup>3</sup> que son las futuras generaciones.
- La tercera premisa es que las oficinas han de ser algo parecido a una **segunda casa** o hacer sentir a los trabajadores como si estuvieran en ella. Que sea un espacio común en el que las nuevas generaciones puedan llevar a cabo su potencial y desarrollar a su vez un sentimiento comunitario (Ofita, s.f.).

Nos encontramos, por tanto, ante un nuevo paradigma en el que las nuevas generaciones tienen un menor sentido de la propiedad y de la pertenencia, frente a las oficinas convencionales que hacen gala del individualismo y la jerarquía (Actiu, 2018).

Para afrontar esta nueva perspectiva, desde la empresa Actiu, a través de una publicación en su página web abordando este asunto, manifiestan, que para obtener un buen diseño de espacios ha de tenerse en cuenta las necesidades de las generaciones más jóvenes (estas necesidades, como ya se ha comentado, están encabezadas por las nuevas tecnologías). Además, abogan por que el trabajo sea una forma de vida y no un medio para vivir (Actiu, 2018).

Sumado a lo ya comentado, la idea que propone la empresa de mobiliario Ofita a través de su blog, en es que los lugares de trabajo tendrán que hacer sentir al trabajador la comodidad que reporta el sentirte como

<sup>3</sup>Según Nevid (2011) los estudiantes del milenio no conciben un mundo sin Internet, teléfonos móviles u ordenadores personales. Vienen de una era de cambios tecnológicos acontecidos en nuestra sociedad.

en casa. Esta idea es apoyada por Actiu que apuesta por el mobiliario versátil y elementos naturales, consiguiendo que los entornos recuerden a los de una casa y permitan a las personas implicadas salir de la oficina aun estando en ella.

En esta línea, Steelcase, mediante una publicación en su página web, coincide con ambas y afirma que los trabajadores empiezan a rechazar los espacios convencionales, exigiendo algo diferente y renovado. También creen que se necesitan espacios semejantes al hogar, ganando comodidad emocional. Desde dicha publicación, en Steelcase, comparten varios aprendizajes que se resumen a continuación y que ayudan a entender esta nueva forma de diseñar las oficinas modernas (Steelcase, s.f.):

- Se precisa de un amplio abanico de opciones para que las personas cambien de postura a lo largo de su jornada laboral. Esto quiere decir, que no por estar sentado recto todo el día se va a estar mejor. Los trabajadores en este caso necesitan **libertad** en sus **posturas** y en sus movimientos sintiéndose libres y relajados, consiguiendo así fomentar el pensamiento creativo.
- Es necesario contar con entornos que tengan una **buena iluminación** y con **accesos a espacios al aire libre**.
- Dar importancia a los **materiales, texturas o colores** que componen las áreas.
- **Fomentar la innovación, la creatividad y el pensamiento libre** a través de elementos o accesorios que induzcan a ello y brindando a los empleados espacios que fomenten la colaboración y la comunicación entre personas. Y, por el contrario, se necesitarán zonas que estimulen la concentración individual, a través de mobiliario que cree entornos acondicionados para la reflexión.
- Tener en cuenta dónde se van a colocar los espacios, pensando lo que se quiere conseguir con ellos y el trabajo que se va a realizar dentro de los mismos.
- Permitir a los trabajadores una buena **accesibilidad a la red**.
- Contar con **zona de nutrición** como una cafetería o máquinas vending.

#### Los beneficios de los espacios abiertos.

Se expone a continuación, la investigación titulada: *“Open plan office Space? If you're going to do it, do it right: A fourteen-month longitudinal case study”* elaborada por dos miembros del Departamento de Administración de la Facultad de Negocios, Economía y Derecho de la Universidad Tecnológica de Auckland en Nueva Zelanda (Morrison & Smollan, 2020). Lo que los autores llevan a cabo es una exploración para poner de manifiesto el bienestar de los empleados que trabajan en oficinas de planta abierta. La finalidad, por tanto, es la obtención de resultados positivos en cuanto al trabajo en oficinas con este diseño.

Para ello, focalizan el objeto a estudiar en un bufete de abogados de Nueva Zelanda en el que están empleados 200 trabajadores, los cuales seis meses antes de esta investigación, se habían mudado a una nueva oficina con un diseño de planta abierta y más moderno que la oficina donde trabajaban habitualmente. Esa oficina antigua, explican los autores, estaba caracterizada por ser unicelular, insonorizada y los gerentes estaban situados en espacios centrales y abiertos.

Morrison & Smollan (2020) describen el nuevo espacio (véanse Figura 1, Figura 2 y Figura 3) expresando que cuenta con una alta calidad en sus materiales, propiciando un agradable ambiente. Comentan que tiene grandes ventanas y grandes atrios con techo de vidrio para obtener abundante luz natural. Además, que está dotado de silenciamiento acústico, salas insonorizadas y más de 1.300 plantas que ayudan a reducir el sonido. Asimismo, hablan de una biblioteca con normas estrictas para mantener el silencio, un comedor con un jardín para el café y amplias salas de conferencias. Grandes armarios a disposición de los empleados, tecnología con Wi-Fi continuo, escritorios para que todos tengan sitio y estaciones de hidratación alrededor de toda la oficina con agua a disposición de todos los empleados.



Figura 1. Interior de las nuevas oficinas. Nota. Recuperado de: "Open plan office Space? If you're going to do it, do it right: A fourteen-month longitudinal case study" (Morrison & Smollan, 2020).



Figura 2. Área de biblioteca en las nuevas oficinas. Nota. Recuperado de: "Open plan office Space? If you're going to do it, do it right: A fourteen-month longitudinal case study" (Morrison & Smollan, 2020).

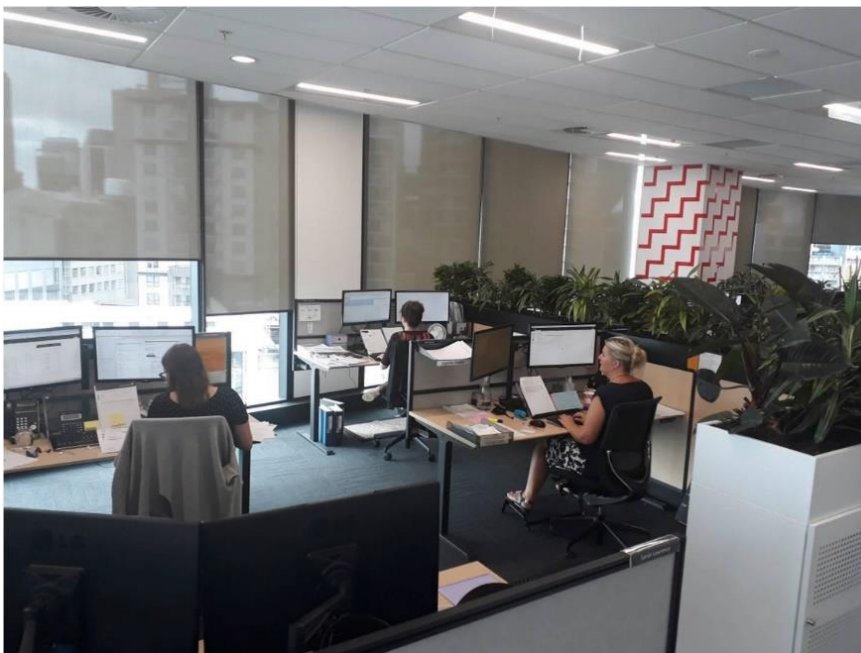


Figura 3. Disposición de mesas de trabajo en las nuevas oficinas. Nota. Recuperado de: *“Open plan office Space? If you're going to do it, do it right: A fourteen-month longitudinal case study”* (Morrison & Smollan, 2020).

Los creadores de este estudio indican que para el diseño de la nueva oficina se han tenido en cuenta las opiniones de los trabajadores y apuntan que los espacios de planta abierta brindan flexibilidad y eficiencia en los costes. Sin embargo, expresan que otras investigaciones empíricas, revelan la falta de privacidad a causa de los espacios abiertos y también el aumento de sentir molestias provenientes de otros empleados, lo que perciben como una falta de despersonalización al sentirse expuestos y analizados por superiores o por propios compañeros, con resultados negativos para el bienestar.

Para conocer la opinión de los trabajadores Morrison & Smollan (2020) llevan a cabo entrevistas y ponen a disposición de los mismos una encuesta anónima para que puedan dar su opinión de lo que más les gusta y de lo que menos. La primera entrevista se realiza cuando los empleados llevaban seis meses en la nueva oficina y la segunda catorce meses después, haciendo hincapié en aspectos que diesen pie a comparar la oficina nueva y la vieja.

En lo relativo a la oficina actual, en un primer momento Morrison & Smollan (2020) dieron importancia a los aspectos relacionados con la privacidad, la productividad y en cómo el diseño de la oficina intervenía en la relación con los demás compañeros. En la segunda entrevista, las preguntas fueron similares a las de la primera, pero excluyeron algunas cuestiones y añadieron otras nuevas como los aspectos de distracciones o espacio físico.

Para mostrar los resultados obtenidos, la metodología que siguieron los autores, fue agrupar por temas y dentro de éstos, elaborar subtemas. Se obtuvo lo siguiente (Morrison & Smollan 2020):

**a) Espacio físico.**

- Funcionalidad.
- Estética.

En la categoría espacio físico, englobaron los subtemas de funcionalidad y estética. En la primera encuesta, los trabajadores, describieron la oficina anterior como sucia, anticuada y generadora de cansancio. En el nuevo espacio, lo que más apreciaron en su llegada, fue la luz natural o la combinación de colores. También el comedor y el atrio. Las palabras que más utilizaron los empleados fueron: “más fresco”, “acogedor”, “abierto” o “sociable” entre otras. El traslado fue una fuente de motivación. Sin embargo, recogieron también comentarios negativos que se centraban sobre todo en la decoración moderna o el tamaño de los escritorios. Para algunos fue molesto la falta de privacidad y las distracciones visuales y acústicas. Pero para la mayoría, era algo positivo poder hacer uso de muchas salas de reuniones, auriculares u ordenadores con Wi-Fi. Un dato significativo fue, que algunos empleados, valoraban positivamente que los espacios de los altos cargos contasen con las mismas condiciones que los demás trabajadores, sin distinciones.

En la segunda encuesta, el 60% de encuestados, respondió que lo que les gustaría cambiar es el espacio y el hacinamiento. Estas contestaciones, no se habían contemplado en la primera encuesta, pero conforme pasó el tiempo, se fue convirtiendo en un problema. Las aportaciones más repetidas fueron que les gustaría contar con más salas de reunión y más espacio de almacenaje. En conclusión y en relación con los subtemas propuestos para este tema, las quejas más repetidas tienen que ver con las limitaciones físicas del espacio.

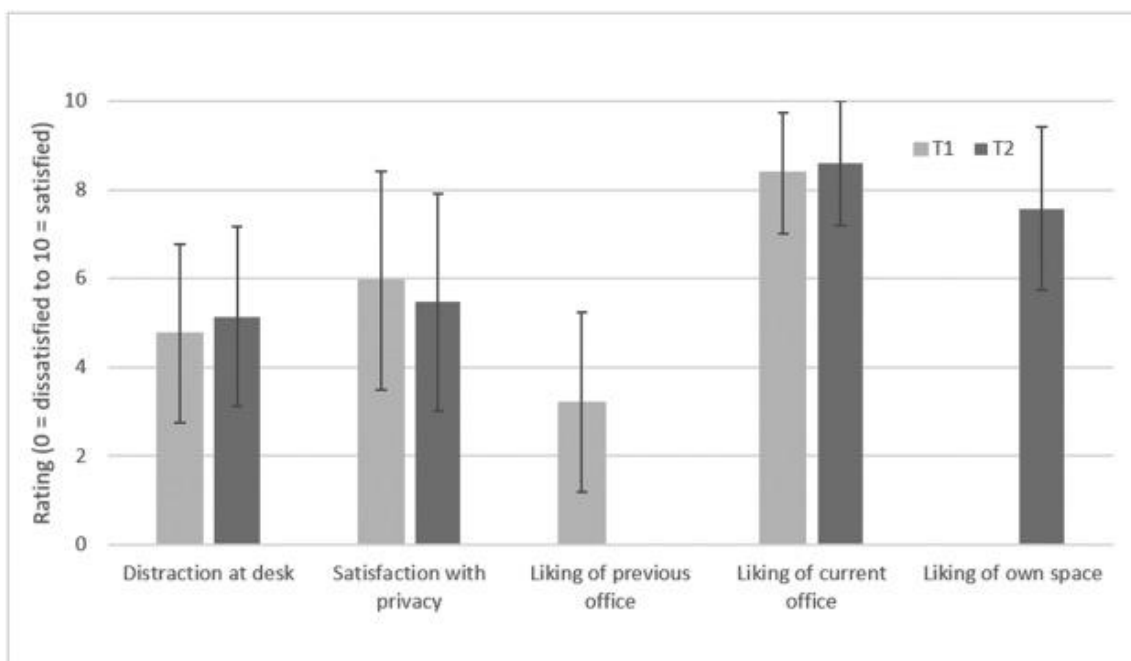


Figura 4. Comparativa de respuestas obtenidas en las entrevistas relativas al espacio físico. Nota. Recuperado de: “Open plan office Space? If you’re going to do it, do it right: A fourteen-month longitudinal case study” (Morrison & Smollan, 2020).

#### b) Relaciones personales.

- Compañerismo.
- Colegialidad.

Los dos subtemas que los autores propusieron en esta categoría, fueron, el impacto de la nueva oficina en las relaciones e interacciones en el trabajo (compañerismo) y en las relaciones generales (colegialidad).

Una de las cuestiones que formularon, fue, como influía este nuevo espacio a la hora de relacionarse con los demás compañeros. En este sentido, existieron quejas que tenían que ver con las distracciones, pero también, otros empleados, consideraban útil escuchar conversaciones sobre aspectos de trabajo.

Los abogados juniors aportaron que escuchar conversaciones de abogados seniors era algo útil en su trabajo y contribuía a su conocimiento. Relativo a esto, los abogados juniors expresaron también que, en las oficinas viejas, sentían cierta intimidación al contar con puertas cerradas de abogados y gerentes superiores. Sin embargo, en el nuevo espacio era más fácil poder comunicarse con ellos.

El aspecto negativo y que mantenía molestos a los empleados era escuchar conversaciones personales, sin embargo, los trabajadores de este bufete, reconocieron que habían mejorado las relaciones entre ellos gracias a la implantación de la cocina o de la cafetería.

**c) Productividad.**

- Distracciones.
- Si se están sintiendo observados.
- Estrategias utilizadas (uso de auriculares, salas apartadas...).

En cuanto a la productividad, tanto en la primera encuesta como en la segunda, los autores obtuvieron resultados similares. En este caso, los subtemas propuestos fueron las distracciones, el sentimiento de sentirse observado y las estrategias utilizadas para encontrar intimidad.

Se obtuvo una calificación de 5 en una escala del 1 a 10 y los investigadores lo valoraron como un resultado positivo porque, aunque los empleados no se sentían libres de distracciones, no expresaron tener demasiadas y estando cerca sus escritorios unos de otros, consideraron esa calificación como positiva.

**d) Privacidad.**

- Conversaciones personales.
- Si se sienten observados y a la vista de todos sus compañeros.

Para el tema de la privacidad, elaboraron los subtemas sobre conversaciones personales y el sentimiento de si se sienten observados ante sus compañeros. El problema de sentir escasa privacidad al tener conversaciones personales, era un dilema que sentían algunos empleados. Sin embargo, no era algo generalizado. Entre la encuesta número uno y la encuesta número dos, no hubo diferencias significativas, obteniendo un 6 en una escala del 1 al 10. Las mujeres fueron las únicas en contestar que se sentían observadas. Este hecho, creen los autores, que es debido a que el personal femenino es más propenso a sentirse o a ser observado. Las mujeres utilizaron palabras en este apartado como “visible”, “privacidad”, o “expuesto”.

Conclusiones del estudio.

Casi todos los empleados mostraron satisfacción con el nuevo entorno de la oficina de trabajo. Los resultados más positivos, tuvieron relación con la comunicación, la estética y la colegialidad. La primera vez que se encuestó a los trabajadores, les preocupaba principalmente la distracción que ocasionaba el nuevo espacio y además de la falta de almacenamiento. Sin embargo, la segunda encuesta, catorce meses después (cuando ya llevaban 20 meses instalados) la gran mayoría se mostró positiva con el cambio.

Los problemas que surgieron a rasgos generales, fueron los de hacinamiento y la inequidad en la asignación de escritorios. Por otro lado, hay que añadir que un gran número de plantas, para algunos fue molesto y resaltan que eliminarían la mayoría, por ello, de este estudio, sus creadores extraen que la adicción de plantas ha de hacerse con precaución (Morrison & Smollan, 2020).

Como también se ha explicado, exponen los autores en esta investigación, que existe una notable diferencia de género por la cual las mujeres se sentían más observadas que los hombres. Morrison & Smollan (2020) citan un estudio llevado a cabo por Hirst & Schawabenland (2018) en el que afirman que las mujeres alteran su comportamiento, así como su estilo de vestir en este contexto. Por otro lado, muchas mujeres no tomaron esto como un aspecto negativo y algunas creían que su productividad estaba mejorando.

#### Limitaciones y direcciones para futuras investigaciones.

Como limitaciones clave del estudio, Morrison & Smollan (2020) explican que falta generalización por parte del diseño de la investigación. Pero creen que los resultados se pueden aplicar de manera razonada a otras firmas de abogados y también a otros negocios dado que el tipo de organización que ellos han estudiado (servicios profesionales) está presente en gran parte del mundo. Sería aplicable a profesionales como financieros, profesionales de publicidad, contables, arquitectos, consultores o ingenieros. Creen que la mayoría de las compañías dedicadas a estas profesiones sacan partido a su rentabilidad pagando a empleados juniors salarios bajos y así, a cambio, los profesionales juniors ganan experiencia y pueden trabajar con socios de un alto nivel, aprendiendo y adquiriendo valiosos conocimientos para su futuro.

En estas profesiones, los espacios de trabajo de planta abierta, piensan, pueden reportar muchos beneficios a los individuos, sobre todo a los más jóvenes.

En otras palabras, sostienen que, en este contexto, estos espacios son perfectos para llevar a cabo unas mejores prácticas. Pero también requieren de estudio e investigación las oficinas de planta abierta aplicados en otros ámbitos laborales como, por ejemplo, la industria.

Para futuras indagaciones, existen varias direcciones y, una de ellas, es explorar más a fondo el impacto diferencial que se da en la mayor visibilidad de los trabajadores de oficina, haciendo que los trabajadores no se sientan cómodos debido a las características de su aspecto físico o de su personalidad (Morrison & Smollan, 2020).

### 1.3 Conclusiones al capítulo I.

El descubrimiento de que las mujeres se sienten más observadas, tiene realmente impacto en estos espacios y se habrá de tener en cuenta este aspecto a la hora de diseñar las diferentes áreas dentro de un espacio de trabajo. Morrison & Smollan (2020) proponen ofrecer a las trabajadoras estar más cerca de los servicios o más vigilancia de privacidad, considerando también diferentes políticas para reducir el presentismo en la oficina.

En la empresa Steelcase, a través de su propia revista “*Maganize 360*” en su número dedicado a “la crisis de la privacidad” varios investigadores de “*WorkSpace Futures de Steelcase*” dan a conocer su investigación acerca de la privacidad y afirman a través de un artículo en dicha revista, que este tema, se trata de un problema de control más que de las personas molestandonos a nuestro alrededor (Flynn, s.f.).

Donna Flynn, directora de este grupo de investigación, expone en el citado artículo, la idea de que las distracciones externas en el entorno pueden controlarse y declara que la dificultad se encuentra en que cada persona dé con el modo de hacerlo.

Continuando con el artículo citado, Wenli Wan, directora de la investigación en China, narra, que conforme desarrollaban la investigación, lo que más sorprendió a los investigadores, fue la necesidad universal de privacidad que tienen los individuos, hasta en países que creían que por su cultura no tendrían tan en cuenta este aspecto. Por eso, ratifica, que para las personas es tan fundamental la privacidad como relacionarse con los demás.

Bajo este contexto, plantean, que, según la investigación realizada, las personas aplican cuatro mecanismos relacionándolos entre sí, para valorar si un espacio tiene la privacidad que necesitan:

- Privacidad acústica: no ser molestado por el ruido.
- Privacidad visual: no estar a la vista de otras personas o no tener distracciones visuales.
- Privacidad territorial: controlar un espacio como si fuese propio.
- Privacidad de la información: mantener la confidencialidad de las conversaciones o de las informaciones.

Otro de los investigadores, Redman (s.f.) declara a través de este artículo, que “la privacidad no solo consiste en colocar cuatro paredes y una puerta, puedes tener cierta privacidad tanto con dos paredes como en espacios abiertos. Depende del tipo de experiencia que estés buscando” (p.30).

Flynn (s.f.) ante este planteamiento, opina que lo óptimo y excelente, sería encontrar una igualdad entre el tiempo que se pasa a solas y el tiempo que se comparte con más personas. El **equilibrio** de ambas situaciones es lo que dará valor y futuro a estos nuevos espacios que permiten ambas coyunturas. De este modo, la oportunidad que se da, es la creación de tiempo y espacio para concretarnos, evitando entretenimientos ajenos, para luego continuar reunidos en grupo. Defienden así que no existe un único tipo de espacio de trabajo óptimo.

Redman (s.f.) nos deja otra idea, y es que, cuando las personas están en grupo, el cerebro automáticamente hace cambiar de opinión e incita a estar de acuerdo con los demás. Por ello, manifiesta la



importancia de ofrecer privacidad dado que es de vital importancia discurrir propias ideas para poder aportarlas al grupo, pero pensándolas alejados y fuera de él. Por tanto, ambas opciones se compensan entre sí, los individuos se comunican, pasan tiempo y recogen ideas, pero también reflexionan y piensan con la calma y tranquilidad que les proporciona la privacidad y la soledad.

A continuación, y siguiendo con el citado artículo, se muestra a modo de ejemplo, tres de las soluciones que proponen en Steelcase, para dar respuesta a los problemas de privacidad dentro de un mismo espacio de trabajo. La opción óptima para cada compañía dependerá de su cultura, de su estrategia de movilidad, de sus procesos y de cualquier otro objetivo y característica que la empresa posea.

Modelo distribuido:

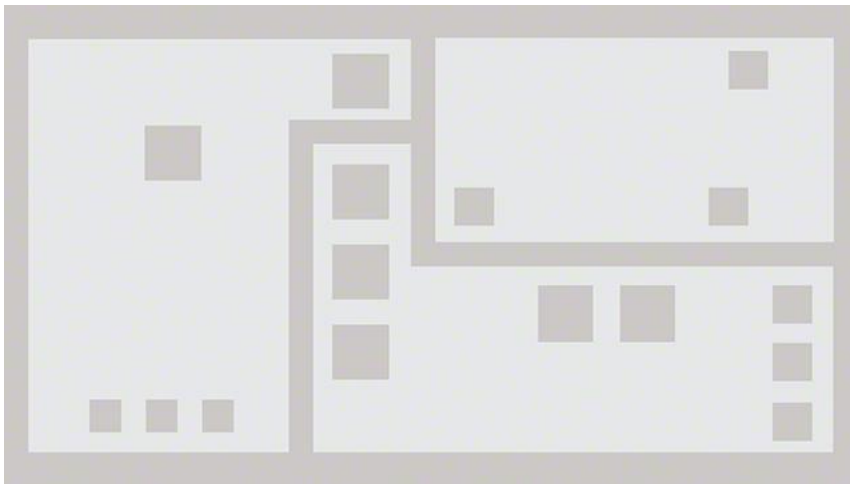


Figura 5. Marco de distribución de la privacidad: Modelo distribuido. Nota. Recuperado de (Steelcase, s.f.).

A través de este modelo, se integran los ambientes de privacidad a lo largo de todo el espacio, consiguiendo con ello alternar de manera rápida entre áreas de trabajo colaborativo y salas individuales buscando una mayor concentración (Steelcase, s.f.).

Modelo por zonas:



Figura 6. Marco de distribución de la privacidad: Modelo por zonas. Nota. Recuperado de (Steelcase, s.f.).

Este modelo se asemeja con una zona de biblioteca. Se trata de facilitar a los individuos experiencias de privacidad en diferentes entornos apartados de las áreas de trabajo colaborativo (Steelcase, s.f.).

Enclaves de concentración:



Figura 7. Enclaves de concentración y videoconferencias. *Nota.* Recuperado de (Steelcase, s.f.).

Con estos enclaves, se ofrece a los empleados la posibilidad de trabajo individual, aislado del bullicio de la oficina. Dentro de ellos, es posible regular tanto la transparencia como la iluminación, la temperatura, el sonido y ajustar la altura a la que quieren trabajar para un mayor bienestar a la hora de usarlos (Steelcase, s.f.).

## Capítulo II

### 2.1 Factores influyentes en el entorno de trabajo.

Para comenzar, se deben fijar cuáles son los factores influyentes a la hora del diseño o de la adaptación de las oficinas. Como factor influyente, entendemos aquella característica de la oficina intrínseca a ella, o que, siendo extrínseca sea necesaria para el objetivo final, que es generar bienestar.

A continuación, se exponen de manera esquemática los factores que se van a considerar para el estudio, tomados a raíz de los factores que utilizan en la empresa de arquitectura DoWe y que ya se han puesto de manifiesto anteriormente, pero también añadiendo otros nuevos y relevantes para el trabajo.

**a. Iluminación.**

- a. Natural.
- b. Artificial.
- c. General.
- d. Focal.
- e. Decorativa.

**b. Sonido.**

- a. Insonorización.
- b. Sonorización.

**c. Temperatura y humedad.**

**d. Mobiliario.**

- a. Ergonomía.
- b. Confort.
- c. Versatilidad.

**e. Colores decoración.**

- a. Paredes.
- b. Muebles.

**f. Ambientes favorecedores de actividades cognitivas.**

- a. Ambientes de colaboración.
- b. Ambientes de reflexión y descanso.
- c. Ambientes sociales y de encuentro: maquinas vending, cafetería, *office*.

**g. Accesibilidad y señalética.**

**h. Conectividad.**

## 2.2 Importancia, repercusión y características de los factores.

El entorno de trabajo ha de mantener una adecuada relación entre todos los factores que influyen en el diseño de los puestos y el ser humano (Montes Paniza & Piñeda Geraldo, 2014). De esta manera, se generan niveles aceptables de confort, consiguiendo la satisfacción y el bienestar de los trabajadores. Para evaluar estos factores existen fuentes de referencia como pueden ser las normas ISO (Montes Paniza & Piñeda Geraldo, 2014) o normas desarrolladas por el Estado, como Reales Decretos de Seguridad y Salud en los lugares de trabajo.

Por un lado, tenemos los factores ambientales físicos como el nivel térmico, el nivel de ruidos y vibraciones o el nivel de iluminación (Montes Paniza & Piñeda Geraldo, 2014) pero también otros factores que influyen en el rendimiento laboral como son el ambiente generado en el espacio de trabajo o el propio decorado de las oficinas.

Es importante tener en cuenta que cada espacio de trabajo es diferente y que cada área tiene unas características distintas: tamaño, dificultad de las tareas, necesidades de los empleados... (Montes Paniza & Piñeda Geraldo, 2014).

Gaffurri Valle (2012) en su plan de ergonomía aplicado a trabajos de oficina, establece que las mejoras en ergonomía se traducen en aumentos de productividad y de calidad, así como en una reducción de absentismo y un aumento en la moral de los individuos. Para acordar y diagnosticar qué ajustes ergonómicos son necesarios sobre los puestos, propone un análisis que se realiza, en todo caso, con la colaboración y opinión de los trabajadores:

- Análisis de tarea: qué hace el empleado a diario. Primer estudio que ha de llevarse a cabo puesto que la instalación de luminarias, equipamientos ergonómicos u otros elementos dependen en gran medida de la tarea que se esté realizando o que se vaya a realizar en un determinado espacio.
- Análisis del puesto de trabajo: observar por ejemplo los ordenadores, los monitores, los teclados, las sillas, etc.
- Análisis del ambiente: examinar el área que rodea al empleado, su puesto, la iluminación, la humedad y el sonido.
- Análisis de la organización: analizar los problemas que pueden existir dentro de un departamento o dentro de la empresa en sí. Estos contratiempos pueden ser fruto de políticas de trabajo, horarios o responsabilidades y pueden tener gran impacto en los individuos y en su bienestar.

Además de esto, se deberían de realizar entrevistas con los trabajadores para conocer sus puntos de vista y discutir soluciones, motivándolos a que planteen aspectos que ellos cambiarían o mejorarían (Gaffurri Valle, 2012). De igual modo, se deberá planificar cuánto espacio de trabajo se necesitará para llevar a cabo la creación o la modificación de oficinas. Los aspectos que nos sugiere Gaffurri Valle (2012) son los siguientes:

- Naturaleza del trabajo: determinar en que ocupan los empleados la mayor parte de su tiempo (reuniones, trabajo individual...).
- Aspectos culturales: dependiendo de este factor, es posible, que los empleados tengan diferentes perspectivas y necesidades en cuanto a los espacios.
- Clima corporativo: a menudo los empleados tienen la percepción de aceptar que un alto cargo posea un espacio más grande que el suyo propio, pero en ningún caso aceptando que un compañero en su mismo puesto tenga una oficina más grande.
- Percepción individual: la importancia psicológica es importante dado que poseer de un amplio espacio puede dar lugar a sensación de poder o de autoridad.
- Dimensiones corporales: el lugar de trabajo debe permitir al individuo moverse libremente y de forma segura para la realización de sus tareas.

### 2.2.1 Iluminación.

Uno de los primeros factores a comentar será la iluminación. Este factor es uno de los **agentes más influyentes** en el confort de las personas ubicadas en un mismo espacio de trabajo y tiene mucha relevancia en la reducción de signos de fatiga ocular (Montes Paniza & Piñeda Geraldo, 2014). Una iluminación deficiente es capaz de provocar en los trabajadores cansancio, estrés e incluso accidentes (Álvarez Bayona & INSHT, 2015).

Para analizar la iluminación en lo referente al diseño y posterior creación de un espacio de trabajo, siempre se debe de considerar tanto la luz natural como la luz artificial (Álvarez Bayona & INSHT, 2015). La elección de una u de otra, tiene gran importancia, puesto, que influirá de manera directa en el rendimiento de los trabajadores y por tanto en su productividad (Castilla S.A, 2018). Por otro lado, como manifiesta el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, siempre que sea posible ha de utilizarse luz natural y evitar en todo caso su completa ausencia.

Sin embargo, como sabemos, la luz natural es dinámica, es decir, cambia de intensidad durante el transcurso del día, por este motivo es primordial adaptar la luz artificial a cada momento de la jornada (Castilla S.A, 2018).

#### Iluminación natural y artificial.

Como se ha apuntado anteriormente, es indispensable tener las dos opciones de luz sobre la mesa. La luz artificial ha de complementar a la luz natural. La iluminación natural presenta importantes ventajas: nos permite apreciar los colores tal y como son, produce un menor cansancio visual, es más económica y psicológicamente, consigue un aumento del bienestar al estar en contacto con el exterior a través de una ventana (Álvarez Bayona & INSHT, 2015).

Por su parte, la iluminación artificial dependerá de la tarea que cada trabajador vaya a desempeñar. Teniendo en cuenta el inconveniente de la fatiga que la luz artificial puede provocar, cada vez es más valioso

contar con sistemas de aprovechamiento de luz natural, como pueden ser grandes ventanales o tragaluces (Álvarez Bayona & INSHT, 2015).

#### Iluminación general.

Este tipo de iluminación es la que proporciona luz de una forma uniforme y directa al espacio de trabajo. En la actualidad son muchos los centros de trabajo en los que se las tareas diarias se realizan con pantallas de visualización de datos, es en esos puestos en los que deberá existir una iluminación general uniforme. De esta manera, se trata de evitar deslumbramientos molestos para los empleados (Montes Paniza & Piñeda Geraldo, 2014).

La mayor ventaja de la iluminación general es que reduce las sombras y también evita los fuertes contrastes, además, permite que los cambios en la distribución de los espacios de trabajo se realicen fácilmente sin necesidad de preocuparse por la iluminación. Sin embargo, existen inconvenientes dado que este tipo de luz puede crear en algunos casos un entorno monótono (Castilla S.A, 2018).

#### Iluminación focal.

La iluminación focal hace referencia a la luz centrada en un espacio concreto e individual, es decir, su tamaño es más reducido que el de la iluminación general. Como ventaja principal este tipo de iluminación proporciona la cantidad de luz adecuada a cada espacio de trabajo, pero, por otro lado, se necesita una instalación fija en cada zona (Castilla S.A, 2018).

#### Iluminación decorativa.

Este tipo de iluminación hace alusión al factor estético. Suelen ser tipos de luz cálidas que crean ambientes agradables y acogedores. El principal inconveniente es que la iluminación puede llegar a producir molestias visuales como por ejemplo destellos o reflejos (Castilla S.A, 2018).

#### Normativa relativa a la iluminación.

A través del Real Decreto 486/1997, de 14 de abril por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, encontramos el siguiente artículo destinado a la iluminación.

##### Artículo 8 RD 486/1997:

La iluminación de los lugares de trabajo deberá permitir que los trabajadores dispongan de condiciones de visibilidad adecuadas para poder circular por los mismos y desarrollar en ellos sus actividades sin riesgo para su seguridad y salud.

La iluminación de los lugares de trabajo deberá cumplir, en particular, las disposiciones del anexo IV (Real Decreto 486/1997, 1997).

En dicho anexo IV del RD 486/1997, se fija que cada zona del lugar de trabajo ha de adaptarse a las características de la actividad que se esté realizando en ella, teniendo en cuenta los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores dependientes y las exigencias visuales de las tareas llevadas a cabo.

Por otro lado, se dicta en el mismo anexo IV, que cuando sea posible, siempre habrá que contar con iluminación natural complementándola con iluminación artificial, cuando no sea suficiente solamente la primera y no se estén garantizando las condiciones de visibilidad adecuadas y necesarias.

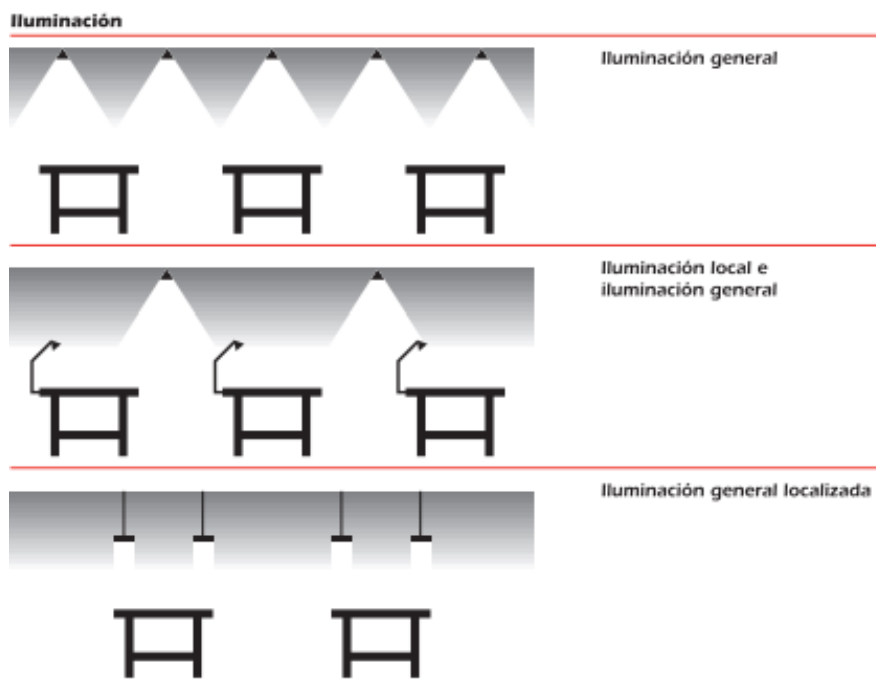


Figura 8. Tipos de iluminación. *Nota.* Recuperado de: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

### 2.2.2 Sonido.

En este apartado, se tratará el confort acústico. Tanto el ruido como las vibraciones son los **agentes físicos** más generalizados y a su vez más **agresores** en las empresas. Sin embargo, las consecuencias de estos son en muchos casos inadvertidas (Mondelo, Gregori, Blasco, & Barrau, 1998).

El ruido, es de los agentes más contaminantes y no solo en la industria, sino también en las oficinas, aunque al contrario que en la industria, en ellas no es común que se presente el riesgo de pérdida de capacidad de audición. Es importante tener en cuenta que los motivos de la aparición de ruidos dependen de las características acústicas de cada oficina de trabajo (Hernández Calleja, 1998).

Las principales fuentes del ruido, según Hernández Calleja (1998), principalmente se dividen en cuatro:

- a) Las fuentes que proceden de los equipos de la propia oficina: aquellos equipos necesarios para llevar a cabo las tareas diarias como ordenadores, impresoras, teléfonos...

- b) Ruidos que emiten las personas como por ejemplo una conversación entre compañeros o simplemente el movimiento que se da dentro de un mismo espacio.
- c) Ruidos que derivan de las instalaciones del edificio: suelen ser los ruidos que provienen de los ascensores, de los conductos de aire, conducciones de agua... Pero los más comunes son los que se emiten a través del sistema de climatización y del sistema de ventilación.
- d) Ruidos que se originan en el exterior de las oficinas: la fuente más importante y común es el tráfico de vehículos, no obstante, existen otros ruidos como las obras públicas, el tráfico aéreo o actividades comunitarias como por ejemplo podría ser una manifestación en plena calle.

En oficinas, el sonido tiene consecuencias directas sobre el rendimiento de los trabajadores. Una de estas consecuencias es que tiene efecto inmediato a la concentración, disminuyéndola. Sin embargo, aun estando alejados de los niveles que producen daños auditivos, se dan otros efectos adversos como pueden ser interferencias a la hora de establecer comunicaciones o alteraciones fisiológicas. Es necesario resaltar que estos efectos son difíciles de valorar y por eso es conveniente que sean los propios trabajadores los que expresen el grado de molestia que les reporta un ruido (Hernández Calleja, 1998).

#### 2.2.3 Temperatura y humedad.

Respecto a la temperatura, es esencial conseguir que en los espacios de trabajo se cree un microclima confortable, puesto que, una sensación de excesivo calor o frío reducirá la capacidad laboral (Montes Paniza & Piñeda Geraldo, 2014).

Tanto el frío como el calor, afectan a la productividad además de a la comodidad. En las oficinas en las que hay gran cantidad de empleados y en consecuencia gran cantidad de equipos de trabajo, la temperatura puede subir sobrepasando la capacidad del sistema de ventilación. Trabajar bajo temperaturas elevadas producirá en la mayoría de los casos fatigas que desembocan en posturas incómodas, falta de concentración, etc. Por el contrario, una baja temperatura es generadora del aumento de la tensión en los músculos (Gaffurri Valle, 2012).

Los valores recomendados de temperatura están comprendidos entre **17°C y 27°C** según la Nota Técnica de Prevención 501 de ambiente térmico local (Hernández Calleja, 1998).

#### 2.2.4 Mobiliario.

##### Ergonomía, versatilidad y confort.

Con el mobiliario lo que se debe tratar de conseguir es mantener las posturas naturales y para ello proveer las oficinas de sillas con diferentes tipos de ajustes: ajuste de altura, ajuste de reclinación, ajuste de altura de los brazos, ajuste de profundidad del respaldo y otros ajustes dependiendo del modelo de silla por el que la empresa opte (Gaffurri Valle, 2012).

Según Puyuelo Cazorla & Merino Sanjuan (2017) los elementos que intervienen en mayor medida en la actividad laboral de oficina son la silla y la mesa. Estos elementos de mobiliario constituyen el equipamiento



básico de una oficina. Además, “tienen gran incidencia en los posibles trastornos de tipo físico que padecen múltiples usuarios” (Puyuelo Cazorla & Merino Sanjuán, 2017, p.6).

Por eso y en sintonía con Gafurri Valle (2012), Puyuelo Cazorla & Merino Sanjuan (2017) reiteran que la silla debe de ser **ergonómica** para que cada persona la pueda adaptar personalmente. En adicción, para facilitar los movimientos es positivo que sean móviles o giratorias. Tienen que ser estables y disponer de brazos regulables. La mesa, por su parte, establecen que ha de estar a una altura adecuada. Asimismo, que se trate de una superficie con amplitud para trabajar sin invadir el espacio para el movimiento de las piernas.



Figura 9. Ejemplo de sillas de oficina ajustables. Nota. Recuperado de (Steelcase, s.f.).



Figura 10. Ejemplo de mesa de oficina regulable. Nota. Recuperado de (Steelcase, s.f.).

Se debe tener en cuenta de igual manera, otros objetos que componen el mobiliario y que son importantes a la hora de trabajar en cómodas condiciones: el ratón, el teclado y otros elementos como reposapiés o sostenedores de documentos (Gaffurri Valle, 2012).

Es importante que objetos como el reposapiés se puedan regular en altura y ángulo. Por otro lado, los atriles serán de gran utilidad para ajustar la distancia visual de los individuos. Estos elementos que a priori

son los más usados en el día a día de un trabajador de oficina, tendrán que estar ubicados cerca del individuo evitando así los esfuerzos innecesarios o repetitivos (Gaffurri Valle, 2012; Puyuelo Cazorla & Merino Sanjuan, 2017).

Los elementos de almacenaje como archivadores, estanterías o cajones, son otro factor fundamental en cuanto al mobiliario. Deberán estar repartidos a través de la oficina, siempre y cuando no obstaculicen el paso y los movimientos de los individuos. Los trabajadores deben poder acceder a ellos y accionarlos sin requerir de ningún esfuerzo (Puyuelo Cazorla & Merino Sanjuán, 2017). Otros elementos importantes en el trabajo en oficina son los monitores y debe tenerse en cuenta la resolución de éstos, siendo más recomendables los LCDs. También objetos como papeleras o percheros (Gaffurri Valle, 2012; Puyuelo Cazorla & Merino Sanjuan, 2017).

De manera análoga, Puyuelo Cazorla & Merino Sanjuán (2017) plantean que, parte de la flexibilidad y la versatilidad demandada en las nuevas oficinas, viene dada por los muebles puesto que no siempre los espacios cubren estas necesidades.

Se ha estudiado que en la actualidad se requiere de espacios de planta abierta, estimulantes, renovados... y para eso, los muebles gracias a su **versatilidad** juegan un papel principal (Puyuelo Cazorla & Merino Sanjuán, 2017).

#### 2.2.5 Colores de decoración.

Respecto a los colores de decoración, recomiendan Guerrero Pupo et al. (2006) que es aconsejable utilizar más de un color para esquivar la monotonía. Se deberá elegir, por tanto, colores **estimulantes** y que no generen estrés a los trabajadores (Castilla S.A, 2017).

Se propone a través del Blog que publica la empresa Castilla S.A (2017) varios aspectos a tener en cuenta para elegir los colores adecuados: primero, saber de qué espacio de trabajo se dispone, segundo, qué actividad se va a llevar a cabo en él, y, por último, si las tareas que se van a realizar requieren de altos niveles de concentración o si es necesario potenciar la creatividad. Además, y en líneas generales, hacen una distinción de colores entre los que encontramos: colores cálidos, colores fríos y colores neutros como el blanco o el gris.

La empresa avala que el color blanco es una apuesta con la que se podría acertar de manera inequívoca puesto que transmite limpieza, orden y luminosidad. Por su parte el gris, realza el ambiente convirtiéndolo en elegante y moderno (Castilla S.A, 2017).

Un aspecto relevante que subraya Castilla S.A (2017) en el citado blog, es que se debe tener cuidado a la hora de utilizar en la decoración los colores corporativos de las organizaciones porque no en todos los casos son los más adecuados para la decoración de un espacio de trabajo. Atendiendo a estas consideraciones, existen diferentes descripciones de los colores, que las empresas deberán tener en cuenta a la hora de diseñar o rediseñar sus áreas de trabajo.

Dentro de los colores cálidos se encuentra el color amarillo que simboliza energía y luz, potenciando la actividad cerebral y favoreciendo la creatividad y la comunicación (Castilla S.A, 2017). Es apropiado para lugares con grandes ventanas donde la luz refleje en las paredes, pues genera un ambiente cálido y acogedor para fomentar el trabajo en equipo (Lambda3, s.f.).

El naranja, según Castilla S.A (2017) es adecuado para las zonas de descanso, de ocio o de bienvenida. Afirman que aumenta el nivel de optimismo y promueve la interacción.

El rojo, promueve firmeza y es recomendable para espacios donde se vayan a tratar temas importantes, si bien es cierto, que ha de utilizarse con cautela puesto que puede resultar agresivo. Se recomienda utilizar este color para complementos de oficina o diferente mobiliario (Castilla S.A, 2017).

En relación con los colores fríos, el azul transmite tranquilidad, estabilidad y seguridad (Castilla S.A, 2017). Promueve la creación de ambientes relajados y es propio de salas de espera o lugares donde se generen más momentos de estrés (Lambda3, s.f.). Por último, el verde para Castilla S.A (2017) es sinónimo de naturaleza, potencia el ingenio, la creatividad y el trabajo individual y es por tanto aconsejable para espacios donde se lleven a cabo trabajos creativos.

#### 2.2.6 Ambientes que ayuden a fomentar las capacidades cognitivas.

Como se ha visto hasta ahora, los espacios abiertos facilitan la comunicación y por tanto es más factible compartir ideas entre compañeros y equipos de trabajo. También hemos comprobado que los despachos cerrados y cubículos están dando cada vez más, paso a las estancias amplias cargadas de luz, sin embargo, ante este contexto, nos hemos topado con un inconveniente que es la privacidad.

Partiendo de esta base, es importante buscar las opciones óptimas para lograr fomentar de una manera correcta la productividad. Para ello, se proponen diferentes tipos de ambientes dentro de un mismo espacio de trabajo:

- **Espacios de colaboración:** todo indica a que, tanto en el presente como en el futuro del diseño de espacios de trabajo, estará presente la colaboración. Se diluyen los puestos fijos y emerge el trabajo en comunidad y en confianza, sin necesidad de estar largas jornadas sentados en la misma silla. Se comienza a compartir el conocimiento entre individuos y a convivir en un mismo espacio con diferentes generaciones. También a ser conscientes de que el bienestar y la sostenibilidad influyen en nuestro entorno laboral. Así pues, es importante que en las nuevas oficinas sean protagonistas las zonas de colaboración, generando un clima de confianza y de trabajo colaborativo dentro de un ambiente distendido (Actiu, 2018).
- **Estancias tranquilas, de reflexión y de descanso:** creadas para ofrecer un entorno silencioso para una correcta concentración o un confortable descanso (Lambda3, s.f.). Aunque también pueden ser un punto de encuentro, el objetivo de estas áreas es que las pausas durante la jornada sean lo más satisfactorias posibles mejorando así el rendimiento de los trabajadores (Solida, s.f.). Deben estar en un sitio calmado y aislado del resto de espacios y están enfocadas a disminuir los niveles de estrés que puedan generar los trabajadores a lo largo de su jornada. En ellas se deberán incluir un tipo de mobiliario individual y cómodo, como butacas reclinables y, sobre todo, material y mobiliario aislante e insonorizado (Lambda3, s.f.).
- **Zonas de ocio:** la intención de incorporar zonas de ocio en las oficinas es, aunque suene contradictorio, incrementar la productividad. El ocio consigue que los empleados trabajen mejor, eliminando el estrés y mejorando el ánimo y el acercamiento de la plantilla. Asimismo, mientras disfrutan de un rato de ocio, su creatividad está siendo estimulada, esto es valioso en los momentos que un trabajador no encuentra inspiración o se siente atascado en un punto concreto de su tarea (Lambda3, s.f.).

Estás zonas pueden ser:

- ✓ **Zona de café/office:** área destinada a promover conversaciones informales entre compañeros y a su vez que permita tomar descansos dentro de la jornada laboral (Lambda3, s.f.).
- ✓ **Zona recreativa:** área donde el ambiente sea plenamente lúdico. En algunas empresas se apuesta por la instalación de futbolines, juegos de mesa, dardos... Favoreciendo así la comunicación informal, la creatividad y la liberación de tensiones. Además de poder incrementar la motivación y ser capaces de mantener conversaciones sin la necesidad de controlar el volumen de voz al mantener conversaciones (Lambda3, s.f.).

### Momentos eureka

En concordancia con la necesidad de disponer en las oficinas con diferentes espacios, es preciso comentar alguna de las ventajas que surgen a través de fomentar el descanso y el ocio. Una de estas ventajas se trata de los denominados “momentos eureka” que son los **instantes que aparecen de repente** y en ese espacio de tiempo inesperadamente, somos capaces de ver algo que antes no éramos capaces. Cuanto más se permita al individuo crear ambientes, contextos y condiciones que faciliten incubar una idea, más facilidad tendrá éste para generar ocurrencias (Sala Grau & de la Morena, 2020).

#### 2.2.7 Accesibilidad y señalética.

##### Accesibilidad universal.

Este aspecto tiene una importancia fundamental a la hora de rediseñar o diseñar desde cero las nuevas oficinas. Y aunque tratándolo a rasgos generales y sin entrar en profundas exploraciones -dado que no es el tema que nos ocupa-, no puede quedar este trabajo sin hacer referencia a esta cuestión.

A través del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, encontramos la siguiente definición de accesibilidad universal en el artículo 2 apartado k):

Es la condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos, instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de «diseño universal o diseño para todas las personas», y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse (Real Decreto Legislativo 1/2013, 2013).

En este caso, se centrará la atención, en la accesibilidad universal de los edificios y espacios públicos, que han de ser utilizados de manera autónoma y de forma segura por cualquier persona indiferentemente de su capacidad. Alcanzar la accesibilidad universal se trata de conseguir que las personas con determinadas

discapacidades puedan participar en la sociedad desde una situación de igualdad y con las mismas oportunidades que el resto de las personas.

Así pues, al hablar de accesibilidad universal en las oficinas, no solo será necesario que se permita el adecuado ejercicio de la actividad profesional, sino que también ha de proporcionarse el acceso y el uso de las instalaciones a cualquier persona con independencia de sus características personales. Por tanto, deben diseñarse las oficinas dotándose de elementos y medios apropiados para que cualquier persona pueda prestar sus servicios en igualdad de condiciones (Fundación Aguirre Newman, Fundación SERES, & Fundación Once, s.f.).

El presidente de la Comisión de Cooperación e Innovación Asociativas del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), Paulino Azúa (2020) asegura que es fundamental que las empresas “salgan de su zona de confort” configurando así un futuro más esperanzador (CERMI, 2020).

### Señalética.

Abordando esta cuestión desde el punto de vista normativo, a través del Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo, se resalta el artículo número tres que recoge que el empresario ha de tomar medidas necesarias para que, en los lugares de trabajo, exista señalización en cuanto a seguridad y salud.

Asimismo, en el precepto 4.2 del citado Real Decreto 485/1997 se establece lo siguiente:

la señalización no deberá considerarse una medida sustitutoria de las medidas técnicas y organizativas de protección colectiva y deberá utilizarse cuando mediante estas últimas no haya sido posible eliminar los riesgos o reducirlos suficientemente. Tampoco deberá considerarse una medida sustitutoria de la formación e información de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo (Real Decreto 485/1997,1997).

Desde otro punto de vista, en el diseño de espacios, son un accesorio necesario para informar tanto a los trabajadores como al resto de interesados, de todo aquello que la organización pone a disposición de los mismos. Y cabe resaltar, que algunas señales, incluso, pueden ser elementos decorativos permitiendo a la empresa afianzar su imagen corporativa (Lambda3, s.f.).

### 2.2.8 Conectividad.

Este apartado hace referencia al suministro que la empresa debe hacer a sus empleados para que estos puedan estar conectados dentro de la oficina disponiendo de diferentes espacios acondicionados para ello. Ponce Llorca (2019) aporta la siguiente imagen en su Trabajo de Fin de Grado, en la que se describe a la perfección la transformación y la evolución de las necesidades en el trabajo.



Figura 11. Evolución de las necesidades laborales. Nota. Recuperado de “Evolución de los lugares de trabajo. De la oficina tradicional a los nuevos espacios de coworking” (Ponce Llorca, 2019).

Explica Ponce Llorca (2019) que la nueva era está protagonizada por los “trabajadores del conocimiento” y por tanto, las oficinas se entienden como un centro de procesamiento de información. Por ello, en la denominada “IV Revolución Industrial” es necesario manejar la tecnología digital para optar a un trabajo cualificado. Por otro lado Birgit Klauck (2005), citado por Ponce Llorca (2019), mantiene que la economía creativa es uno de los cambios con mayor importancia que se han producido hasta nuestros días y afirma que se dejarán atrás los principios de racionalización y optimización presentes en la época taylorista para dar paso a los modelos menos físicos en continua búsqueda de sinergia.

El libro “*The Fourth Industrial Revolution*” tiene como autor a Klaus Schwab (2016), (fundador del Foro Económico Europeo), y en él se establece que las tecnologías sustentadoras de la cuarta revolución industrial, han calado hondo propiciando un impacto importante sobre cómo se organizan, se dirigen y se financian las empresas. Dentro de este marco, el autor sostiene que la innovación colaborativa a través de la tecnología y de estar conectados, puede crear un valor realmente valioso cuando se dan colaboraciones entre compañías (Schwab, 2016).

Es necesario, por tanto, que los espacios de trabajo estén preparados para acoger las nuevas formas de trabajar, destinando protagonismo e importancia a la tecnología.

### 2.3 Conclusiones al capítulo II.

De algún modo, todo lo comentado hasta ahora debería de ser compensado con otras propuestas generadoras de bienestar, Gaffurri Valle (2012) propone la realización de periodos de descanso para permitir al trabajador recuperarse. Establecer cortes en la tarea para que el empleado pueda levantarse de su silla y caminar, también descansar sus ojos y sus manos.

Comprar elementos ergonómicos, afirma Gaffurri (2012), no supone la eliminación o reducción de riesgo. Es de vital importancia que cada empleado sepa ajustar debidamente su mobiliario y es tarea de la empresa aconsejarlos en este cometido. De este modo los trabajadores se comprometen en su propio bienestar a través de las herramientas que la empresa pone a disposición de los mismos.

## Capítulo III. Comparativa de empresas.

### 3.1 Empresas seleccionadas.

Las oficinas de trabajo que han sido seleccionadas para ser objeto de la comparativa, son las siguientes:

- Sede de Renault en Madrid: Renault es una firma automovilística francesa. Es una de las empresas que más vehículos vende en España y su crecimiento ha motivado la apertura de su sede en Madrid. El grupo busca con este espacio de trabajo dar respuesta a los entornos laborales cada vez más digitales, apostando por la innovación, la sostenibilidad, la tecnología, el confort y el diseño (Actiu, s.f.).
- Dirección Territorial en Aragón de Endesa: Endesa es la empresa que lidera el sistema eléctrico español. En Zaragoza cuenta con oficinas que actúan de Dirección Territorial de Aragón y disponen de 300 puestos operativos. Es un espacio de planta abierta que busca favorecer la comunicación y el intercambio de ideas promoviendo un entorno estimulante para los empleados (Ofita, s.f.).
- Oficinas CBRE en Valencia: CBRE es una consultora inmobiliaria estadounidense. Para su sede en Valencia ha apostado por la innovación, el bienestar y la eficiencia, así como por el trabajo en equipo y la promoción de las relaciones personales. Esta oficina cuenta con 600 metros cuadrados y acoge una treintena de puestos. Ha sido renovada teniendo en cuenta la cultura mediterránea y en cuanto al mobiliario, han buscado favorecer el movimiento, la versatilidad y la flexibilidad para llevar a cabo las tareas diarias priorizando el bienestar de cada trabajador (Actiu, s.f.).
- Oficinas Deliveroo Madrid: Deliveroo es una empresa de reparto de comida a domicilio operando en 200 ciudades de la geografía internacional. En sus oficinas de Madrid con espacio para 70 trabajadores, se ha llevado a cabo una transformación dando prioridad al espacio dinámico y flexible, pensando en fomentar la concentración para resolver las tareas, así como en la colaboración, la formación y el descanso (Dowe, s.f.).
- Oficinas de Siemens en la Republica Checa: Siemens es una empresa alemana de fabricación industrial. Ha llevado a cabo un cambio en su área de trabajo de Pilsen (República Checa) consiguiendo una estética estimulante que persigue promover y estimular el talento y la creatividad. Cuenta con 83 puestos operativos, áreas de reunión, áreas de socialización, de relax y descanso, logrando un entorno de trabajo multifuncional (Actiu, s.f.).

La comparativa se da a raíz de la propuesta que se hace a lo largo de los presentes capítulos de que las oficinas con espacios renovados potencian un alto grado de bienestar a los empleados y son fuente de motivación, repercutiendo positivamente en las organizaciones y en los trabajadores, erradicando el desasosiego que los individuos pueden desarrollar debido a espacios de trabajo poco confortables. Como ya se ha explicado en el apartado de metodología, se ha manejado el Sistema de Calificación del Espacio de Aprendizaje elaborado por la Asociación Educause, adaptándolo a los espacios de trabajo.

A continuación, se presentan las categorías apriorísticas y subcategorías que forman parte de esta comparativa:



### Calidad ambiental.

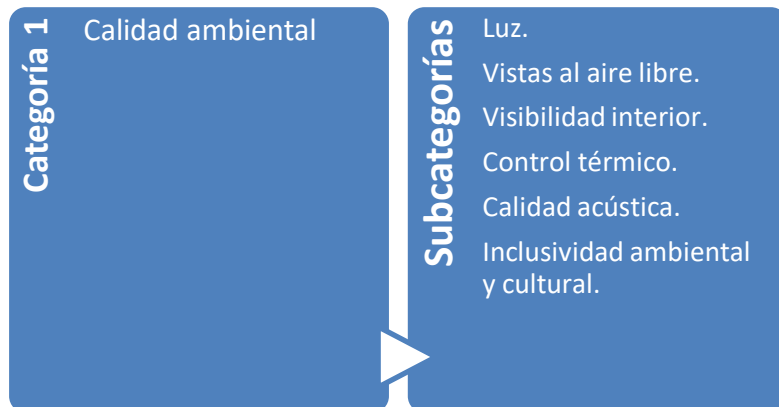


Figura 12. Categoría nº1. Calidad ambiental. *Nota.* Fuente: elaboración propia.

### Diseño y mobiliario.

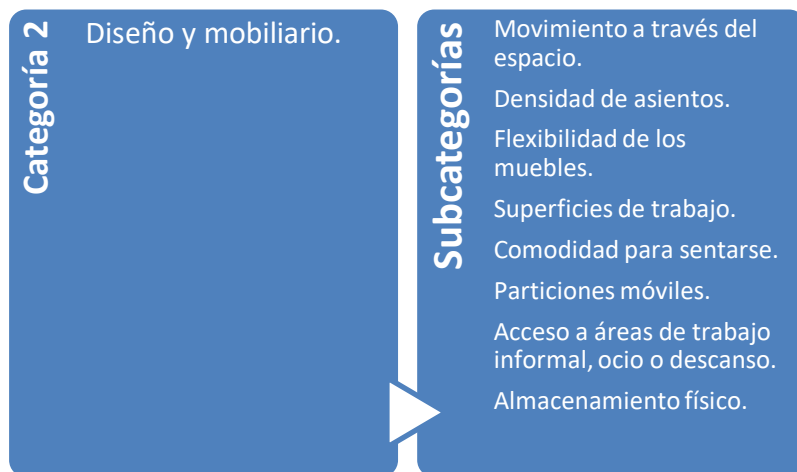


Figura 13. Categoría nº2. Diseño y mobiliario. *Nota.* Fuente: elaboración propia.

### Tecnología y herramientas.



Figura 14. Categoría nº3. Tecnología y herramientas. *Nota.* Fuente: elaboración propia.

Las subcategorías, siguiendo el método de Educause, son puntuadas y el resultado que se obtiene es ponderado para saber qué factores tienen más o menos importancia. La ponderación se ha llevado a cabo a través de los siguientes porcentajes:

Tabla 3.  
Valores de las categorías.

	Ponderación
<b>Categoría nº1: Calidad ambiental.</b>	40%
<b>Categoría nº2: Diseño y mobiliario.</b>	30%
<b>Categoría nº3: Tecnología y herramientas.</b>	30%

Nota. Fuente: elaboración propia.

Tras llevar a cabo el estudio correspondiente en cada empresa y puntuar cada factor (véanse Anexo II Anexo III y Anexo IV) se extraen los siguientes resultados:

La categoría que puntúa más bajo en las cinco empresas es la categoría número cuatro: tecnologías y herramientas. La categoría número uno acerca de la calidad ambiental, para las cinco empresas, tiene un peso del 27,27% sobre 30% es decir, se estarían cumpliendo la mayoría de los factores fijados. Lo que hace no se alcance la totalidad de puntuación es el déficit de calidad acústica y la inobservancia de control térmico.

En la categoría de diseño y mobiliario, se observa una mayor variedad de resultados. Por una parte, Siemens alcanza la máxima puntuación obteniendo el mayor porcentaje (40%), seguido de Renault y CBRE que igualan sus puntuaciones con un 37,50% sobre 40%, consiguiendo 10 de los 11 puntos y puntuando bajo en ambos casos en la subcategoría de almacenamiento físico. Después, se encuentra Endesa con un 35% y por último Deliveroo con un 32,50%. En el caso de Endesa ha puntuado de manera más baja en la flexibilidad de los muebles y en el acceso a áreas de trabajo informal. Deliveroo por su parte ha puntuado bajo al igual que Endesa, en la flexibilidad de los muebles, en comodidad y en almacenamiento físico.

Por último, la categoría de tecnología y herramientas, en Renault obtiene 8 de los 8 puntos consiguiendo el 30%. Le sigue CBRE con 22,50% y en las tres empresas restantes han obtenido un 18,75% del total, estableciendo las puntuaciones más bajas en audio/visual y en accesibilidad y señalética.

A rasgos generales, la empresa con mayor puntuación ha sido Renault con un 94,77%. Después CBRE con un 87,27% seguido de Siemens con un 86,02%, Endesa con un 81,02% y Deliveroo con un 78,52%.

### 3.2 Conclusiones al estudio.

Cada empresa adapta sus centros de trabajo según sus necesidades, su cultura, etc. Como apunta Montes Paniza & Piñeda Geraldo (2014) se debe tener la consideración de que cada espacio es diferente y cada cual cuenta con características propias, distintas a los demás. Sin embargo, se da una tendencia generalizada en

todas las empresas de trabajo dado que, en mayor o menor medida, en todas ellas podemos encontrar factores muy similares, aunque en cada una aplicados de una manera distinta debido a la organización de cada una de las compañías. Por ejemplo, las empresas que puntúan bajo en almacenamiento físico como es el caso de Deliveroo y Endesa, puede ser porque hayan puesto el foco de atención en otros aspectos que consideren más importantes. Como se ha puesto de manifiesto en la presentación de las empresas, cada una persigue un objetivo a través de sus oficinas y en cada una impera una cultura diferente.

Si bien es cierto, que en general, se observa una correcta adaptación de los factores en estas empresas y además elementos similares, lo que hace pensar que las organizaciones que deciden renovar sus espacios siguen, a pesar de pequeñas diferencias, **la misma línea.**

## Capítulo IV. Estudio de caso real: Hiberus.

### 4.1 Acerca de Hiberus.

Hiberus es una empresa aragonesa especializada en servicios principalmente de consultoría, transformación digital, desarrollo tecnológico y outsourcing. Es una compañía experta en Tecnología y Consultoría de Negocio siendo, a día de hoy, una de las principales empresas españolas en ese ámbito. La organización cuenta con más de 1.000 empleados y tienen oficinas repartidas por toda la geografía internacional. En este caso, nos centraremos en las oficinas situadas en Zaragoza que además son la sede central de Hiberus (Hiberus Ecosystem, s.f.).

### 4.2 Análisis.

Para llevar a cabo el análisis, es importante resaltar que la observación participante no sería posible sin un trabajo de campo (Velasco & Díaz de Rada, 1997) por ello no podremos clasificar este análisis como tal. En este caso lo que se va a examinar es cómo han diseñado el espacio de trabajo y qué es lo que transmite la interacción de los empleados con él. La finalidad es obtener una aproximación al grado de satisfacción que los propios empleados poseen a raíz de trabajar en entornos de trabajo renovados y advertir cómo Hiberus a integrado en sus áreas de trabajo factores generadores de bienestar. Se hará hincapié de en los propios hechos observados a través de las imágenes, en reflexiones teóricas o hipótesis propias.

Como se exponía al tratar los factores influyentes en el entorno de trabajo, es importante dentro de un espacio buscar soluciones para que se fomente la productividad, creando diferentes áreas (Lambda3, s.f.). A este respecto, dentro de las oficinas de Hiberus Ecosystem, existen cuatro ambientes diferenciados: 1) ambiente de trabajo, 2) ambiente de reunión con compañeros de equipo, 3) ambiente para la diversión y 4) ambiente que propicia la relajación (Hiberus Ecosystem, s.f.).

#### Espacio de trabajo

Como se puede atender, la primera vista que tenemos es de un amplio recibidor que, al ser un espacio amplio, permite la total movilidad y tránsito de individuos. Se advierte como Hiberus da protagonismo al color azul, que además de ser el color corporativo de la compañía, transmite tranquilidad, estabilidad y seguridad (Castilla S.A, 2017). Igualmente, vinculado al factor de la señalética, se contempla que hacen uso de la misma, atendiendo al Real Decreto 485/1997, de 14 de abril en su artículo cuarto, que establece -entre otras cosas- que la señalización deberá ser utilizada cuando sea necesario llamar la atención de los trabajadores.

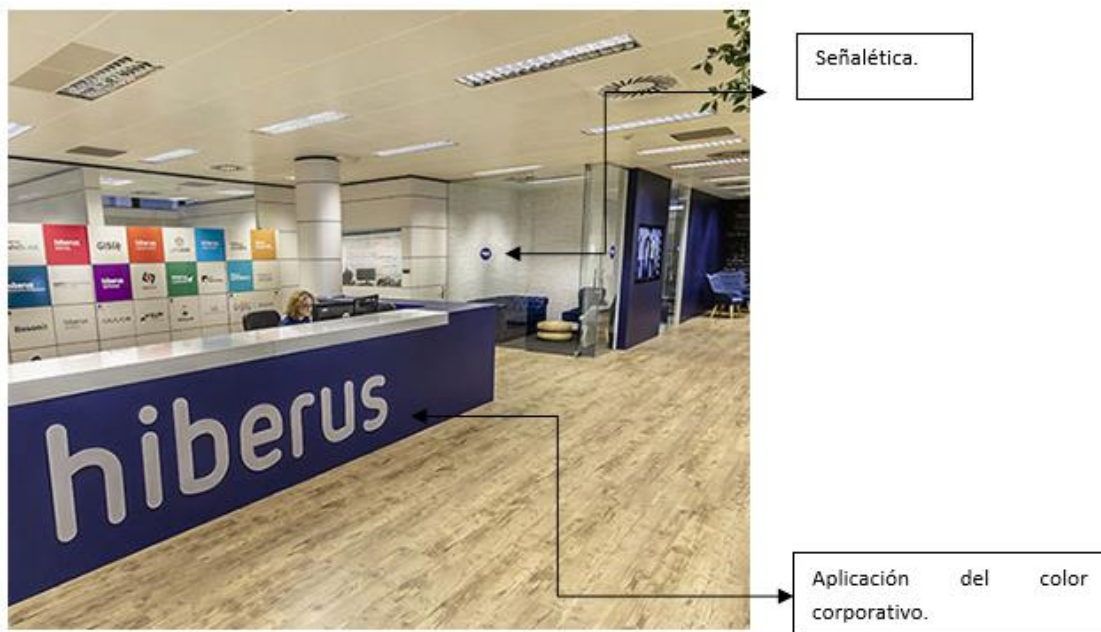


Figura 15. Interior de las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).

A través del espacio del recibidor, tras una gran cristalera que transmite y aporta un **diseño funcional**, se encuentra la zona de diversión, -como así la denominan desde la organización-. Ponen a disposición de los trabajadores mesas de ping pong, futbolines y máquinas recreativas. Con este espacio se consigue incrementar la motivación de los individuos y alimentar las relaciones de unos con otros, compartiendo **momentos informales** estando en el lugar de trabajo (Lambda3, s.f.).



Figura 16. Sala de ocio y descanso en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).

Se contempla como los momentos de relax y ocio se unen, formando un espacio totalmente informal dotado con sillones y asientos cómodos para pasar momentos de **desconexión y relajación**. Recordamos, que el hecho de contar con espacios de ocio, incrementa la productividad de los trabajadores, ayudándoles a alejarse de los momentos de estrés y mejorando el ánimo (Lambda3, s.f.).

Cabe destacar, como se ha señalado en la fotografía, la utilización de la decoración, a través de la incorporación en el suelo de simulación de césped, delimitando de esta manera la zona de diversión y

transmitiendo con ello la sensación de ambiente distendido, libertad y de aire libre mediante el color verde del césped (Lambda3, s.f.).



Figura 17. Comedor de las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).

Respecto a la zona de comedor, llama la atención el uso que los empleados dan a esta sala puesto que se observa como hacen uso de los ordenadores mientras comparten momentos informales. Se puede deducir, por tanto, que existe una buena conectividad, haciendo posible la conexión en cualquier parte de la oficina y no simplemente en un puesto de trabajo fijo.

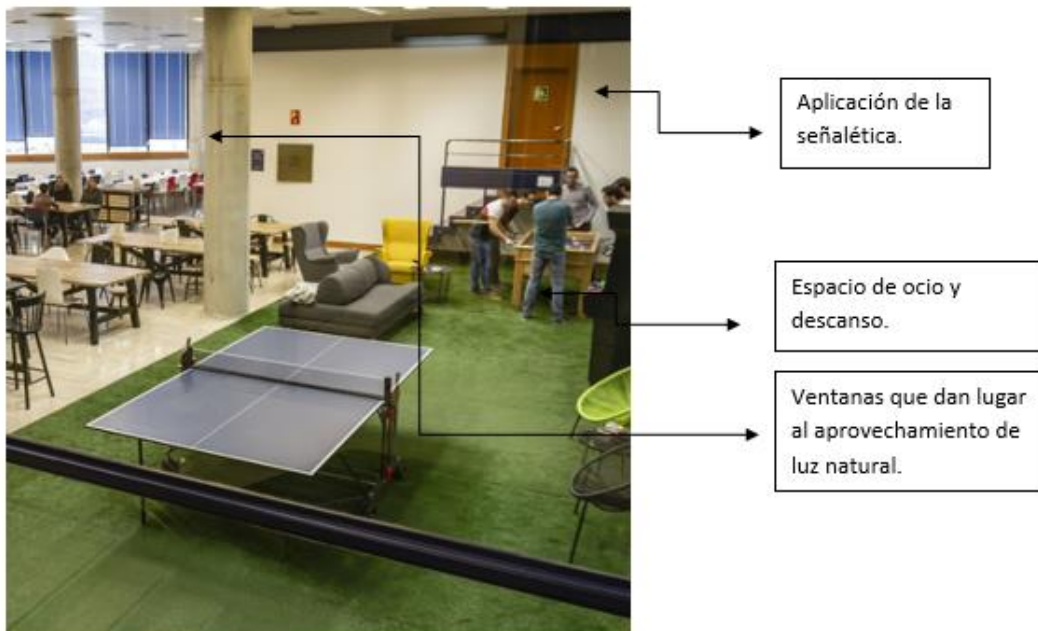


Figura 18. Zona de ocio y descanso en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.)

Se intuye que este espacio cuenta con grandes ventanas que ayudan a **aprovechar la luz natural** y beneficiarse de sus ventajas: menor cansancio visual, más económica y psicológicamente consigue un



aumento del bienestar al estar en contacto con el exterior a través de las ventanas (Álvarez Bayona & INSHT, 2015).



Figura 19. Zona exterior de ocio y descanso en las oficinas de Hiberus Ecosystem. *Nota.* Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).

Disfrutan además de una zona al **aire libre**, siguiendo con la simulación de césped en el suelo. El tener una zona con estas características es un aspecto muy positivo a la hora de proporcionar una experiencia de ocio, descanso y encuentro con compañeros, así como generar bienestar a los individuos. Como apuntábamos al inicio de este trabajo, es necesario contar con entornos al aire libre para una mejor adaptación de los espacios (Steelcase, s.f.). De esta forma, Hiberus, colabora a que los individuos liberen tensiones acumuladas a lo largo de la jornada laboral además de fomentar las interacciones o el descanso individual (Lambda3, s.f.).

Vista la zona de ocio y descanso, pasaremos a las áreas de trabajo y a este respecto, cabe resaltar, la incorporación de máquinas vending que como ya se ha manifestado, La Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales propone además de facilitar zonas agradables de comida y descanso, equipar las instalaciones con **máquinas expendedoras** de comida y bebida que contengan productos variados y saludables.

Centrándonos en el espacio de trabajo, advertimos que es un espacio que potencia la **interacción** de unos con otros, pero también el **trabajo individual**, abastecido de abundante luz natural y con los equipos informáticos necesarios, situándose junto a las máquinas vending favoreciendo así los pequeños descansos en la jornada.

Resulta importante destacar en este punto, la incorporación de sillas **ergonómicas**, mesas amplias y mobiliario de almacenamiento a disposición de los empleados. En este espacio, la integración de los factores es de especial importancia puesto que es donde se pasa gran parte de la jornada laboral, por eso, la silla ha

de ser ergonómica para que cada persona la pueda adaptar personalmente y para facilitar los movimientos es positivo que sean móviles o giratorias (Gaffurri Valle, 2012; Puyuelo Cazorla & Merino Sanjuan, 2017).



Figura 20. Zona de trabajo en las oficinas de Hiberus Ecosystem. *Nota.* Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).



Figura 21. Zona de trabajo en las oficinas de Hiberus Ecosystem. *Nota.* Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).

Del mismo modo, recalcar, que no se observan reposapiés ni atriles que evitarían esfuerzos innecesarios o repetitivos (Gaffurri Valle, 2012; Puyuelo Cazorla & Merino Sanjuan, 2017). Y bajo el escenario analizando, se puede avistar un cierto **hacinamiento** en los puestos, lo que hace remontarnos al estudio presentado por Morrison & Smollan (2020) en el que los empleados a pesar de sentir este hacinamiento se mostraban conformes con el resto de factores, por tanto, es posible que los individuos puedan llegar a presenciar este



sentimiento, pero, proporcionándoles otros aspectos favorables es probable contribuir a mitigar, disminuir y moderar esa percepción.

Es importante recordar en este punto, que en las oficinas en las que hay gran cantidad de empleados y en consecuencia gran cantidad de equipos de trabajo, la **temperatura** puede subir sobrepasando la capacidad del sistema de ventilación (Gaffurri Valle, 2012), por tanto desde Hiberus, se presupone, que están pendientes de este hecho, regulando la temperatura ambiente.

El espacio que se muestra a continuación y que es similar a una biblioteca, es de suponer que promueve principalmente el trabajo individual, la **actividad intelectual**, la **concentración** y los momentos de **abstracción** y **reflexión**. Esta zona da pie a que cada trabajador pueda llevar a cabo sus tareas con sus propios medios y se beneficia del confort de las sillas regulables y ergonómicas, así como de sillas para un descanso o charla informal.

De igual forma, se sigue observando como el color azul está presente pero también el verde que, recordamos, es sinónimo de naturaleza y potencia el ingenio, la creatividad y el trabajo individual (Castilla S.A, 2017).



Figura 22. Zona de trabajo de las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).

Siguiendo con los diferentes espacios, Hiberus Ecosystem cuenta con varias salas de reunión para el trabajo en grupos de diferentes tamaños. A continuación, se muestran algunas de las salas que la empresa pone a disposición de sus empleados.



Figura 23. Sala de reunión en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).

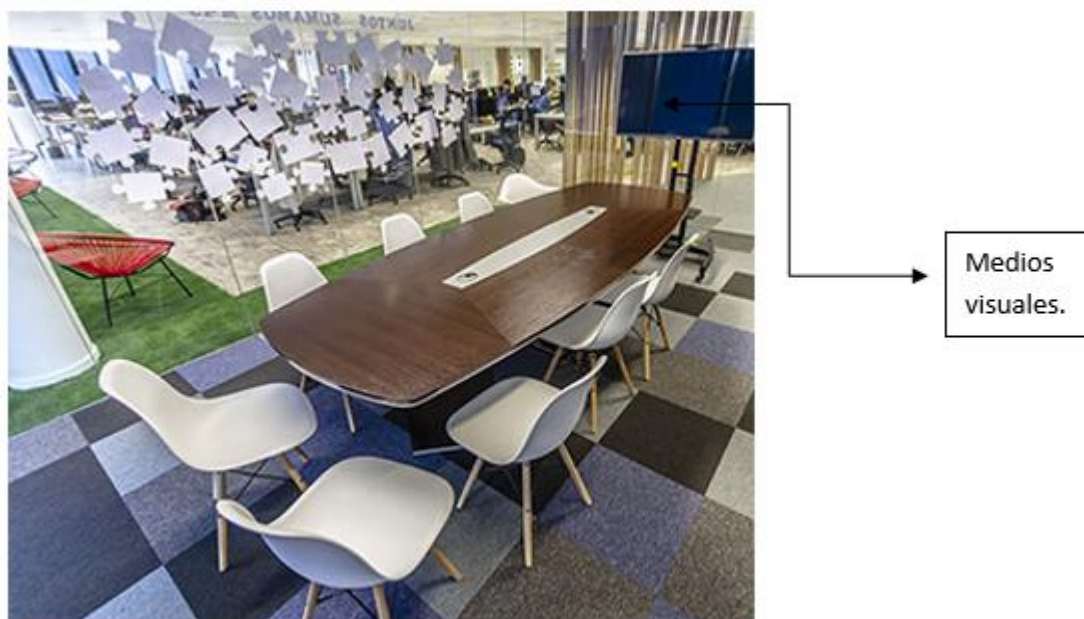


Figura 24. Sala de reunión en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).



Promoción de la  
creatividad.

Figura 25. Sala de reunión en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).

Resaltar de estas salas la excelente optimización de iluminación natural mediante grandes cristaleras. Igualmente, la instalación de mesas con tomas de voz o datos favoreciendo una mejor **comunicación**, así como la instalación de pantallas. De esta manera se maneja la tecnología digital que Ponce Llorca (2019) indica como fundamental.

La compañía dispone también de salas equipadas con medios informáticos favoreciendo por ejemplo las formaciones o las diferentes jornadas que se puedan celebrar en momentos puntuales dentro de la organización.



Medios  
electrónicos.

Figura 26. Sala de formación en las oficinas de Hiberus Ecosystem. Nota. Recuperado de: (Hiberus Ecosystem, s.f.).

#### 4.3 Conclusiones al análisis.

Tras la elaboración del análisis, se ha podido atender a la incorporación de factores generadores de bienestar que Hiberus Ecosystem ha implantado en sus instalaciones. Como opinión personal, este despliegue de elementos tiene influencia directa sobre los trabajadores, que son los sujetos que principalmente van a convivir con los mismos.

En relación con los factores ambientales físicos señalados por Montes Paniza & Piñeda Geraldo (2014) es preciso resaltar el óptimo aprovechamiento de luz natural o la separación de espacios mediante cristalerías para evitar ruidos molestos. En la misma línea, otros factores que influyen en el rendimiento son, el ambiente generado en el espacio o la decoración de la oficina (Montes Paniza & Piñeda Geraldo, 2014) y se ha advertido, que, mediante la correcta utilización de los colores, los ambientes dan pie a un clima agradable, sin hacer uso de colores llamativos o demasiado oscuros. Señalar como aspecto muy favorable el destinar un espacio al aire libre para uso de los trabajadores reforzando los momentos de ocio, descanso o encuentro entre individuos.

Otros factores que han estado latentes a lo largo del análisis son el uso de mobiliario ergonómico junto con muebles de almacenamiento accesibles a todos los trabajadores (Puyuelo Cazorla & Merino Sanjuán, 2017). Además, se intuye que existe una correcta conectividad en todas las áreas y se observa que las salas destinadas a encuentros de grupos, reuniones, formaciones.... están dotadas con tecnologías para una correcta comunicación mediante sistemas de audio y pantallas al alcance de todos.

En definitiva y mediante la revisión de las imágenes propuestas, se han podido conocer más a fondo las oficinas que se han diseñado en Hiberus Ecosystem, pudiendo deducir que estos espacios son una fuente de motivación para los empleados puesto que disponen de diferentes medios físicos y ambientales para desarrollar sus tareas en unas condiciones óptimas, con un sentimiento fundamental y que recordamos, es sentirse como en casa (Actiu 2018; Ofita s.f.).

Bajo este escenario, es preciso destacar como ya se ha hecho mención, el posible sentimiento de aglomeración en la zona de trabajo, que se cree, es posible aminorar, con la asignación de diferentes áreas para uso de los trabajadores como la zona de juegos. Expresar por último, la importancia que tiene en este contexto tener en cuenta las opiniones y consideraciones de los trabajadores (Gafurri Valle, 2012; Morrison & Smollan, 2020).

## Conclusiones

En los últimos tiempos, el trabajo en las oficinas ha evolucionado radicalmente debido a los adelantos tecnológicos. Hoy en día pueden tenerse reuniones y presentaciones con equipos en diferentes países (Gaffurri Valle, 2012) sin embargo, el trabajo de oficina sigue siendo la primera opción en muchas empresas. Es necesario tener en cuenta, como ya se ha expresado a lo largo del presente Trabajo de Fin de Grado, la ergonomía y la prevención de riesgos laborales, cuidando así la salud física y emocional de los empleados (Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales, s.f.).

Debido a los avances producidos, las empresas se orientan hacia el modelo de oficina moderna y lo consiguen a través de la adaptación de los diferentes factores influyentes en el bienestar laboral. A través de este estudio hemos sido testigos de que las empresas promueven -o deberían promover- el bienestar de los trabajadores, tanto físico, por ejemplo, a través de una correcta iluminación o de un buen sistema de aislamiento de ruidos, como emocional, teniendo en cuenta los colores de los espacios o dotando las oficinas de diferentes áreas, brindando distintas experiencias según la necesidad de los trabajadores en un momento u otro de la jornada laboral.

Como se ha visto en los estudios citados, los trabajadores necesitan disponer de momentos de descanso, de ocio, de encuentro... Y, además, ha quedado latente que no se debe de olvidar un factor protagonista que es la privacidad dado que, en estos nuevos diseños, sobre todo, cuando se trata de una planta totalmente abierta, puede que quede en segundo plano, sobre todo, desde el punto de vista y percepción de los trabajadores que son los primeros afectados ante este contexto. Aunque como ya sabemos, existen diferentes alternativas a la falta de privacidad.

En cuanto a las soluciones ergonómicas, en el diseño de oficinas, presentan beneficios y no solo porque reducen los costes directos, sino que también influyen en los indirectos, aumentando la productividad y la calidad del trabajo gracias a un aumento en la felicidad de los individuos. Estas soluciones no son otras que las que ya se han propuesto como modificar los ambientes, haciendo de ellos áreas propiciadoras de confort (Gaffurri Valle, 2012).

Si bien es cierto, que dada la velocidad con la que se desarrollan las nuevas tecnologías, es de gran importancia que la empresa mantenga una **actitud proactiva** ante el cambio y se encuentren constantemente discurriendo e ingeniando -si es preciso, con ayuda externa- soluciones rápidas y eficaces (Morgan, 2017) a las coyunturas tecnológicas o de cualquier otra naturaleza que puedan acontecer. Sin ir más lejos, la reciente epidemia del “Covid-19”, ha hecho mella en todas las oficinas de trabajo, teniendo que adaptarse rápidamente a las nuevas normativas y medidas de seguridad e higiene -entre otros aspectos- que esta crisis sanitaria ha traído consigo.

Bajo mi punto de vista y para concluir, pienso que ha de apostarse por el modelo de oficina moderna y renovada, pues apoyan y propician el bienestar de los trabajadores que son las piezas clave de cualquier organización. Se debe ofrecer a los individuos las condiciones más óptimas y éstas, solo se alcanzan, mediante una adecuada adaptación de espacios. La suma de motivación y felicidad de todos y cada uno de los empleados es lo que hará que una empresa se diferencie del resto, alcanzando un confort que impulse altos niveles de productividad para la empresa y un alto grado de satisfacción laboral para el trabajador.

En este contexto cabe recordar que el trabajador busca algo más allá que el simple hecho de realizar bien sus tareas, persiguiendo un doble enriquecimiento: profesional y humano (Nieto, 1999; Pérez Porto & Gardey, 2013).

“Lo que consigues con el logro de tus metas no es tan importante como en lo que te conviertes con el logro de tus metas” (Henry David Thoreau).

## Bibliografía

- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2013). *Definición de salud ocupacional*. Obtenido de <https://definicion.de/salud-ocupacional/>
- 123emprende. (31 de 01 de 2019). Las empresas españolas no cuentan con espacios adecuados para trabajar. Obtenido de <https://www.123emprende.com/emprendimiento/silvia-rivela-las-empresas-espanolas-no-cuentan-con-espacios-adecuados-para-trabajar>
- Actiu. (Marzo de 2018). Diseñando para la generación milenial. Obtenido de <https://www.actiu.com/es/actualidad/noticias/disenando-para-la-generacion-milenial/>
- Actiu. (Abril de 2018). *Las claves para el diseño de los nuevos entornos de trabajo*. Obtenido de <https://www.actiu.com/es/actualidad/noticias/las-claves-para-el-diseno-de-los-nuevos-entornos-de-trabajo/>
- Actiu. (s.f.). *CBRE Valencia*. Obtenido de <https://www.actiu.com/es/proyectos/cbre-valencia/>
- Actiu. (s.f.). *Renault España*. Obtenido de <https://www.actiu.com/es/proyectos/renault/>
- Actiu. (s.f.). *Siemens. La creatividad se potencia con el mobiliario*. Obtenido de <https://www.actiu.com/es/proyectos/siemens-1/>
- Aguirre Baztán, Á. (1995). *Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. Barcelona: Marcombo. Obtenido de <https://etnografiafuac.files.wordpress.com/2017/09/aguirre-baztc3a1n-etnografc3ada.pdf>
- Álvarez Bayona, T., & INSHT. (Diciembre de 2015). *Iluminación en el puesto de trabajo. Criterios para la evaluación y acondicionamiento de los puestos*. (INSHT, Ed.) Madrid. Obtenido de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Iluminacion+en+el+puesto+de+trabajo/9f9299b8-ec3c-449e-81af-2f178848fd0a>
- Álvarez, C. (2011). El interés de la etnografía escolar en la investigación educativa. *Estudios Pedagógicos*, 37(2), 267-279. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052011000200016>
- Blasco Hernández, T., & Otero García, L. (Marzo-Abril de 2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista (I). *Nure Investigación*, 33. Obtenido de <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/408>
- Calderón Hernández, G., Murillo Galvis, S., & Torres Narváez, K. (25 de Enero-junio de 2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 109-137. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Castilla S.A. (17 de Noviembre de 2017). *¿Qué colores son los más adecuados para decorar mi oficina?* Obtenido de Castilla S.A, Blog: <https://www.castilla-sa.com/blog/colores-oficina-trabajo/>
- Castilla S.A. (27 de Septiembre de 2018). *Cuál es el mejor tipo de iluminación en una oficina*. Obtenido de Castilla S.A, Blog: <https://www.castilla-sa.com/blog/iluminacion-en-una-oficina/>

- CERMI. (20 de 02 de 2020). *Seminario "Tendencias de futuro, oportunidades y retos"*. Obtenido de <http://semanal.cermi.es/noticia/movimiento-discapacidad-factor-mejora-colectiva-discapacidad-toda-sociedad.aspx>
- Cisterna Cabrera, F. (2005). *Categorización y triangulación como procesos de validación del conocimiento en investigación cualitativa*. (Vol. 14 ). Chillán: Theoria. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/299/29900107.pdf>
- Díaz Zazo, P. (2015). *Prevención de Riesgos Laborales* (2ª ed.). Madrid: Paraninfo. Obtenido de Seguridad y Salud Laboral: [https://books.google.es/books?id=8yg\\_KPZK4ukC&lpq=PR4&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=8yg_KPZK4ukC&lpq=PR4&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q&f=false)
- Dowe. (s.f.). *Casos de éxito*. Obtenido de <https://do-we.es/casos-de-exito/>
- Educause. (s.f.). *Learning Space Rating System*. Obtenido de <https://www.educause.edu/eli/initiatives/learning-space-rating-system>
- F.E para la Prevención de Riesgos Laborales. (s.f.). *Bienestar laboral*. Ministerio de trabajo, migraciones y seguridad social. Obtenido de <https://saludlaboralydiscapacidad.org/wp-content/uploads/2019/04/riesgos-bloque-3-bienestar-laboral-saludlaboralydiscapacidad.pdf>
- Fundación Aguirre Newman, Fundación SERES, & Fundación Once. (s.f.). *Hacia una oficina universal y accesible. Entornos de oficina accesible para todas las personas*. Fundación SERES, Fundación ONCE & Fundación Aguirre Newman. Obtenido de <https://www.fundacionseres.org/Lists/Herramientas/Attachments/7/Gu%C3%ADa%20de%20Accesibilidad.pdf>
- Gaffurri Valle, C. (2012). *Plan de ergonomía aplicado a trabajos de oficina (Proyecto final de Grado)*. Instituto Tecnológico Buenos Aires , Buenos Aires. Obtenido de <https://ri.itba.edu.ar/bitstream/handle/123456789/301/Proyecto%20Final%20de%20Ingenieria%20Industrial%20-%20Christian%20Gaffurri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guerrero Pupo, J., Cañedo Andalia, R., Rubio Rodríguez, S., Cutiño Rodríguez, M., & Fernández Díaz, D. (Julio-Agosto de 2006). Calidad de vida y trabajo. Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral en la oficina. *Acimed*, 14(4), 1-4. Obtenido de [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14\\_3\\_06/aci01306.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_3_06/aci01306.htm)
- Hernández Calleja, A. (1998). *NTP 501: Ambiente térmico: inconfort térmico local*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Obtenido de [https://www.insst.es/documents/94886/327064/ntp\\_501.pdf/24b8f22e-7ce7-43c7-b992-f79d969a9d77](https://www.insst.es/documents/94886/327064/ntp_501.pdf/24b8f22e-7ce7-43c7-b992-f79d969a9d77)
- Hernández Calleja, A. (1998). *NTP 503: Confort acústico: el ruido en oficinas*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales & INSHT. Obtenido de [https://www.insst.es/documents/94886/327064/ntp\\_503.pdf/182d0939-8e1e-488d-9f74-98fa93709759](https://www.insst.es/documents/94886/327064/ntp_503.pdf/182d0939-8e1e-488d-9f74-98fa93709759)
- Hiberus Ecosystem. (s.f.). *[Figura]*. Obtenido de <https://www.hiberus.com/sobre-nosotros/hiberus-ecosystem>



- Hiberus Ecosystem. (s.f.). *HIBERUS ECOSYSTEM*. Obtenido de <https://www.hiberus.com/sobre-nosotros/hiberus-ecosystem>
- Hirst, A., & Schwabenland, C. (2018). Doing gender in the "new office". *Gender, Work & Organization*, 25(2), 159-176.
- Lambda3. (s.f.). *El blog de LambdaTres sobre espacios de trabajo saludables y productivos*. Obtenido de <https://www.lambdatres.com/2020/03/zonas-de-ocio-en-la-oficina/>
- Lambda3. (s.f.). *El blog de LambdaTres sobre espacios de trabajo saludables y productivos. Crear privacidad en un open space*. Obtenido de <https://www.lambdatres.com/2020/03/crear-privacidad-en-un-open-space/>
- Lambda3. (s.f.). *Los colores para la oficina y cómo generan un ambiente beneficioso*. Obtenido de Lambda3. Inspirando espacios de trabajo. : <https://www.lambdatres.com/2019/01/cuales-son-los-colores-ideales-para-la-oficina/>
- Lambda3. (s.f.). *Señalética para oficinas*. Obtenido de <https://www.lambdatres.com/complementos/accesorios/senaletica/>
- Ley 31/1995, d. 8. (10 de Noviembre de 1995). *Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado*. Obtenido de <https://www.boe.es/eli/es/l/1995/11/08/31/con>
- López Crespo, F. (2012). *Bienestar laboral en profesionales de la medicina. La doble cara de la organización sanitaria: Factores saludables y de riesgo psicosocial (Tesis Doctoral)*. Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284027/fjlc1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mital, A., & Karwowski, W. (1991). *Workspace, Equipment, and Tool Design*. Amsterdam: Elsevier.
- Mondelo, P., Gregori, E., Blasco, J., & Barrau, P. (05 de 1998). *Ergonomía 3. Diseño de puestos de trabajo*. Barcelona: Edicions UPC. Obtenido de <https://es.slideshare.net/GilbertoMeja1/ergonoma-1-diseo-de-puestos-de-trabajo-pedro-r-mondelo>
- Montes Paniza, G., & Piñeda Geraldo, A. (3 de Julio de 2014). Ergonomía Ambiental. Iluminación y confort término en trabajadores de oficina con pantalla de visualización de datos. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 1(2), 55-78. Obtenido de Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información: <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/228/207>
- Morgan, J. (2 de Enero de 2017). *Las cinco tendencias que marcan el futuro del trabajo*. Obtenido de <https://www.ie.edu/insights/es/articulos/las-cinco-tendencias-marcan-futuro-del-trabajo/>
- Morrison, R., & Smollan, R. (26 de Enero de 2020). Open plan office space? If you're going to do it, do it right: A fourteen-month longitudinal case study. *Applied Ergonomics*, 82. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2019.102933>
- Nevid, J. (4 de Mayo de 2011). Teaching the Millenials. *Observer*, 24. Obtenido de <https://www.psychologicalscience.org/observer/teaching-the-millennials>

- Nieto, H. (1999). Salud Laboral. En V. E. Mazzáfero, *Medicina y salud pública*. Buenos Aires: Eudeba. Obtenido de [http://www.medicos-municipales.org.ar/cymat/salud\\_laboral1.pdf](http://www.medicos-municipales.org.ar/cymat/salud_laboral1.pdf)
- Ofita. (s.f.). *Espacios colaborativos, conectados y tecnológicos, en la oficina 3.0*. Obtenido de <https://www.ofita.com/blog/workplace-en/espacios-colaborativos-conectados-y-tecnologicos-en-la-oficina-3-0/>
- Ofita. (s.f.). *Espacios colaborativos, conectados y tecnológicos, en la oficina 3.0 [Tabla]*. Obtenido de <https://www.ofita.com/blog/workplace-en/espacios-colaborativos-conectados-y-tecnologicos-en-la-oficina-3-0/>
- Ofita. (s.f.). *Proyectos. Endesa Zaragoza*. Obtenido de <https://www.ofita.com/portfolio-items/endesa-zaragoza/>
- OMS. (7 de Abril de 1948). Constitución de la Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd47/SP/constitucion-sp.pdf?ua=1>
- Ponce Llorca, A. (2019). *Evolución de los lugares de trabajo. De la oficina tradicional a los nuevos espacios de coworking (Trabajo Fin de Grado)*. Universidad Politécnica de Valencia. , Escuela Técnica Superior de Arquitectura, Valencia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/134266/Cracogna%20-%20OOE-F%20Evoluci%3b3n%20de%20los%20lugares%20de%20trabajo.%20De%20la%20oficina%20tradicional%20a%20los%20nuevos%20espa....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Puyuelo Cazorla, M., & Merino Sanjuán, L. (2017). *Diseño de mobiliario de oficina y nuevas áreas de trabajo*. Universitat Politècnica de València, Escuela Técnica Superior de Ingeniería del Diseño., Valencia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/84653/Puyuelo%3bMerino%20-%20Dise%3b1o%20de%20mobiliario%20de%20oficina%20y%20nuevas%20c3a1reas%20de%20trabajo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Decreto 485/1997, d. 1. (23 de Abril de 1997). *Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado*. Obtenido de <https://www.boe.es/eli/es/rd/1997/04/14/485/con>
- Real Decreto 486/1997, d. 1. (23 de 07 de 1997). *Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado*. Obtenido de <https://www.boe.es/eli/es/rd/1997/04/14/486/con>
- Real Decreto Legislativo 1/2013, d. 2. (4 de Diciembre de 2013). *Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado*. Obtenido de <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2013/11/29/1/con>
- Redacción Factor Capital Humano. (s.f.). *10 tendencias laborales que definirán el 2020, según LinkedIn*. Obtenido de <https://factorcapitalhumano.com/mundo-del-trabajo/10-tendencias-laborales-que-definiran-el-2020-segun-linkedin/2019/12/>
- Sala Grau, G., & de la Morena, A. (04 de 2020). *Secretos de tu cerebro. Claves para la Neurofelicidades y el Neurocoaching*. Barcelona: Kairós. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=Q6ndDwAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

- Salud, I. S. (s.f.). *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud*. Obtenido de <https://istas.ccoo.es/descargas/gverde/ILUMINACION.pdf>
- Schwab, K. (2016). *The Fourth Industrial Revolution*. <https://luminariaz.files.wordpress.com/2017/11/the-fourth-industrial-revolution-2016-21.pdf>, Ginebra: World Economic Forum.  
doi:<https://luminariaz.files.wordpress.com/2017/11/the-fourth-industrial-revolution-2016-21.pdf>
- Solida. (s.f.). *Áreas de descanso*. Obtenido de <https://www.equipamientointegraldeoficinas.com/es/ambientes/areas-de-descanso/>
- Steelcase. (s.f.). *[Figura]*. Obtenido de <https://www.steelcase.com/eu-es/productos/sillera/>
- Steelcase. (s.f.). La nueva oficina. Ideas para fusionar inspiración y el rendimiento. Obtenido de <https://www.steelcase.com/eu-es/investigacion/articulos/temas/bienestar/nueva-oficina/>
- Steelcase. (s.f.). La solución a la privacidad. Optimización del espacio para ofrecer a los empleados más opciones y control. *Magazine 360*(9), 36-48. Obtenido de <https://www.steelcase.com/eu-es/investigacion/articulos/temas/privacidad/solucion-privacidad/>
- Steelcase. (s.f.). La solución a la privacidad. Optimización del espacio para ofrecer a los empleados más opciones y control. *[Figura]*. *Magazine 360*(9), 36-48. Obtenido de <https://www.steelcase.com/eu-es/investigacion/articulos/temas/privacidad/solucion-privacidad/>
- Steelcase. (s.f.). Un nuevo concepto de privacidad. *360 Magazine*(9), 24-26. Obtenido de <https://www.steelcase.com/eu-es/investigacion/articulos/temas/bienestar/nuevo-concepto-privacidad/>
- The Adecco Group. (26 de Diciembre de 2018). *VIII Encuesta Adecco La felicidad en el trabajo*. Obtenido de <https://www.adecgroup.es/wp-content/uploads/2018/12/NdP-VIII-Encuesta-Adecco-La-felicidad-en-el-trabajo.pdf>
- Tomassiello, R., & Del Rosso, R. (2010). Ergonomía y bienestar para las personas sentadas: propuesta para puestos de trabajo en oficinas y vehículos. *Huellas*(7), 117-126. Obtenido de <https://bdigital.uncu.edu.ar/3330>
- Valverde Serrano, F. (2005). Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo. En J. Rubio Romero (Ed.), *Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales* (págs. 3-16). Málaga: Díaz de Santos. Obtenido de [https://www.academia.edu/40189894/Manual\\_para\\_la\\_formacion\\_de\\_nivel\\_Superior\\_en\\_Riesgos\\_Laborales\\_Rubio\\_Romero\\_Juan\\_Carlos\\_Autho\\_pdf](https://www.academia.edu/40189894/Manual_para_la_formacion_de_nivel_Superior_en_Riesgos_Laborales_Rubio_Romero_Juan_Carlos_Autho_pdf)
- Velasco, H., & Díaz de Rada, Á. (1997). *La lógica de la investigación etnográfica. Un modelo de trabajo para etnógrafos de la escuela*. Madrid: Trotta. Obtenido de <https://metodos.files.wordpress.com/2011/03/velascoderada.pdf>

## Anexo I

Ejemplo de construcción de categorías y subcategorías apriorísticas (Cisterna, 2005).

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos generales	Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías
Evaluación educacional	Los procesos de evaluación de los aprendizajes de los estudiantes realizados por los docentes, no dan cuenta cabalmente de los procesos cognitivos y metodológicos que ellos vivencian en el desarrollo del currículo en el aula	¿Cuáles son las concepciones de evaluación educacional que subyacen en las prácticas de los docentes al momento de validar los aprendizajes de los estudiantes?	Develar las concepciones de evaluación educacional que orientan la praxis docente	Caracterizar la idea de evaluación que orientan el quehacer docente	Concepto de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Concepciones teóricas</li> <li>-Implicaciones prácticas</li> </ul>
				Analizar cuál es el rol otorgado a la evaluación por los docentes en el contexto del proceso formal de enseñanza y aprendizaje	Rol de la evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Rol en el sistema escolar</li> <li>-Rol en la sala de clases</li> </ul>
		¿Cuáles son las prácticas concretas de evaluación educacional que desarrollan los docentes para evaluar los aprendizajes de sus estudiantes?	Evidenciar las prácticas desarrolladas por los docentes en el aula para la evaluación de los aprendizajes estudiantiles	Describir los procedimientos de evaluación de los aprendizajes utilizados por los docentes	Procedimientos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Instrumentos utilizados</li> <li>-Frecuencia de los eventos evaluativos</li> </ul>
				Caracterizar los criterios de evaluación de los aprendizajes aplicados por los docentes	Criterios de validación de aprendizajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Criterios de corrección</li> <li>-Criterios de calificación</li> </ul>

## Anexo II

Puntuaciones mediante Sistema de Calificación del Espacio de Aprendizaje (Educause, s.f.).

- Puntuación Renault.

Sección 1. Calidad ambiental			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
CA	1, 1	Luz	0, 1 o 2	2	Tanto natural como artificial. Puntos de luz repartidos por toda la oficina.
CA	1, 2	Vistas al aire libre	0, 1 o 2	2	Ventanas repartidas a lo largo de todo el espacio de trabajo. No tanto en las salas y oficinas independientes, las cuales no cuentan con ventanas.
CA	1, 3	Visibilidad interior	0, 1 o 2	2	Buena visibilidad gracias a los focos de luz repartidos en todos los espacios.
CA	1, 4	Control de térmico	0 o 1	1	se observan termostatos lo que hace pensar que existe termorregulación en el espacio.
CA	1, 6	Calidad acústica	0, 1 o 2	1	La oficina cuenta con espacios aislados para trabajar fuera del espacio común. Pero en el espacio común y abierto de trabajo, no se observan pantallas acústicas.
CA	1, 7	Inclusividad ambiental y cultural	0, 1 o 2	2	Incluyen a través de la decoración frases en concordancia con la cultura empresarial, así como los colores de la decoración.
			<b>11</b>	<b>10</b>	

Sección 2. Diseño y mobiliario			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
D M	2, 1	Movimiento a través del espacio	0, 1 o 2	2	Libertad de movimientos gracias al amplio espacio.
D M	2, 2	Densidad de asientos	0, 1 o 2	2	Todos los espacios están dotados con asientos de muy variados estilos, versátiles y flexibles.
D M	2, 3	Flexibilidad de los muebles	0, 1 o 2	2	Muebles regulables y ergonómicos.
D M	2, 4	Superficies de trabajo	0, 1 o 2	2	Superficies de trabajo suficientemente espaciosas y equipadas con medios para trabajar.
D M	2, 5	Comodidad para sentarse	0, 1 o 2	2	Sillones, sillas ergonómicas, sofás...

D	2,				
M	6	Particiones móviles	0, 1 o 2	2	Existe una buena distribución de espacios de trabajo: espacios para uso individual y espacios de trabajo común.
D	2,				
M	7	Acceso a áreas de trabajo informal	0, 1 o 2	2	Espacio al aire libre, espacio de ocio, maquinas vending con gran comedor equipado, zonas de trabajo informal.
D	2,				
M	8	Almacenamiento físico	0, 1 o 2	1	La oficina cuenta con una amplia zona de taquillas para uso del personal y se observan varios muebles de almacenaje, pero no especialmente amplios.
			<b>16</b>	<b>15</b>	

Sección 3. Tecnología y herramientas			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
TH	3, 1	Audio/Visual	0, 1 o 2	2	Cuentan con una amplia sala dotada de sistemas visuales y sistemas de sonido y audio.
TH	3, 2	Interactividad distribuida	0, 1 o 2	2	Espacios que dan pie a la interacción ya sea con medios digitales o entre trabajadores.
TH	3, 3	Acceso a conectividad	0, 1 o 2	2	Se observa como cada empleado hace uso de su dispositivo en cualquier zona del espacio, por lo que se intuye que existe una buena conectividad.
TH	3, 4	Accesibilidad y señalética	0, 1 o 2	2	
			<b>8</b>	<b>8</b>	

- Puntuación CBRE Valencia.

Sección 1. Calidad ambiental			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
CA	1,1	Luz	0, 1 o 2	2	Se optimiza el uso de luz natural complementada con luz artificial focalizada en algunas áreas y cuentan con lámparas decorativas.
CA	1,2	Vistas al aire libre	0, 1 o 2	2	Grandes ventanales alrededor de toda la oficina.
CA	1,3	Visibilidad interior	0, 1 o 2	2	Excelente visibilidad gracias a las grandes ventanas, a las mamparas acristaladas y a los focos de luz.
CA	1,4	Control térmico	0 o 1	1	se observan termostatos lo que hace pensar que existe termorregulación en el espacio.
CA	1,6	Calidad acústica	0, 1 o 2	1	Mamparas acristaladas y maderas que actúan de separadores, así como muebles versátiles recubiertos de plantas.
CA	1,7	Inclusividad ambiental y cultural	0, 1 o 2	2	En todo el espacio se aprecia la cultura empresarial, decoración con colores amables, naturales y con un toque cálido.
			<b>11</b>	<b>10</b>	

Sección 2. Diseño y mobiliario			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
DM	2,1	Movimiento a través del espacio	0, 1 o 2	2	Espacios amplios para moverse libremente.
DM	2,2	Densidad de asientos	0, 1 o 2	2	Todos los espacios están dotados con asientos de muy variados siendo versátiles y flexibles.
DM	2,3	Flexibilidad de los muebles	0, 1 o 2	2	Muebles regulables y ergonómicos, contando con mesas abatibles y sillas regulables.
DM	2,4	Superficies de trabajo	0, 1 o 2	2	Superficies de trabajo suficientemente espaciosas y dotadas de lo necesario.
DM	2,5	Comodidad para sentarse	0, 1 o 2	2	Alta comodidad poniendo a disposición, sillones, sillas ergonómicas, sofás...
DM	2,6	Particiones móviles	0, 1 o 2	2	Existe una buena distribución de espacios de trabajo, espacios para uso individual y espacios de trabajo común. Varias zonas quedan separadas por maderas que recuerdan a chamizos, consiguiendo 30 puestos operativos.
DM	2,7	Acceso a áreas de trabajo informal	0, 1 o 2	2	Existen varios espacios de trabajo informales y de descanso.
DM	2,8	Almacenamiento físico	0, 1 o 2	1	No se aprecian un alto volumen de muebles de almacenaje. Solamente existen armarios en las salas de reunión.
			<b>16</b>	<b>15</b>	

Sección 3. Tecnología y herramientas			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
TH	3,1	Audio/Visual	0, 1 o 2	2	Las salas de reuniones están dotadas con dispositivos como micrófonos y tomas para conectar diferentes dispositivos. Cuentan con cámaras web para una correcta comunicación visual y grandes pantallas y proyectores.
TH	3,2	Interactividad distribuida	0, 1 o 2	2	
TH	3,3	Acceso a conectividad	0, 1 o 2	2	Se observa como en cualquier espacio hay dispositivos tecnológicos, por lo que se intuye que existe una buena conectividad.
TH	3,4	Accesibilidad y señalética	0,1 o 2	0	
			<b>8</b>	<b>6</b>	

- Puntuación Deliveroo.

Sección 1. Calidad ambiental			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
CA	1,1	Luz	0, 1 o 2	2	La oficina cuenta con bastante luz natural puesto que tiene muchas ventanas. Asimismo, se apoya en la luz artificial sin utilizar demasiadas iluminación focalizada o decorativa.
CA	1,2	Vistas al aire libre	0, 1 o 2	2	Ventanas con vistas al exterior.
CA	1,3	Visibilidad interior	0, 1 o 2	2	Se aprecia una buena visibilidad gracias a las ventanas y al sistema de iluminación.
CA	1,5	Control térmico	0 o 1	0	

CA	1,6	Calidad acústica	0, 1 o 2	2	Se pueden observar bastantes paneles fonoabsorbentes, cristaleras que actúan de separadores y paneles en las mesas para aportar más privacidad. Además de espacios de trabajo personales.
CA	1,7	Inclusividad ambiental y cultural	0, 1 o 2	2	El color corporativo es protagonista en la oficina.
			<b>11</b>	<b>10</b>	

Sección 2. Diseño y mobiliario			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
DM	2,1	Movimiento a través del espacio	0, 1 o 2	2	Espacios amplios para moverse libremente.
DM	2,2	Densidad de asientos	0, 1 o 2	2	Todos los espacios están dotados con sillas para el personal y diferentes sofás.
DM	2,3	Flexibilidad de los muebles	0, 1 o 2	1	Se aprecian sillas ergonómicas.
DM	2,4	Superficies de trabajo	0, 1 o 2	2	Superficies de trabajo suficientemente espaciosas y dotadas de lo necesario.
DM	2,5	Comodidad para sentarse	0, 1 o 2	1	No existen demasiados asientos que den lugar al descanso.
DM	2,6	Particiones móviles	0, 1 o 2	2	Espacios para uso individual aislados y espacios de trabajo común, salas de reuniones y despachos.
DM	2,7	Acceso a áreas de trabajo informal	0, 1 o 2	2	Áreas de trabajo informal con sillones y pizarra de ideas y sala que recrea a una cafetería.
DM	2,8	Almacenamiento físico	0, 1 o 2	1	No se observa gran cantidad de cajoneras o armarios.
			<b>16</b>	<b>13</b>	

Sección 3. Tecnología y herramientas			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
TT	3,1	Audio/Visual	0, 1 o 2	1	No se observan sistemas visuales o de audio.
TT	3,2	Interactividad distribuida	0, 1 o 2	2	
TT	3,3	Acceso a conectividad	0, 1 o 2	2	Se observa que se puede hacer uso de equipos de comunicación como ordenadores, teléfonos, etc. en todos los espacios.
TT	3,4	Accesibilidad y señalética	0, 1 o 2	0	



8	5
---	---

- Puntuación Endesa.

Sección 1. Calidad ambiental			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
CA	1,1	Luz	0, 1 o 2	2	Gran cantidad de ventanales.
CA	1,2	Vistas al aire libre	0, 1 o 2	2	Ventanas con vistas al exterior.
CA	1,3	Visibilidad interior	0, 1 o 2	2	Tanto la luz natural como la iluminación general y focalizada inciden en una buena visibilidad.
CA	1,5	Control térmico	0 o 1	0	
CA	1,6	Calidad acústica y privacidad	0, 1 o 2	2	Se observan cabinas acústicas para un trabajo más aislado.
CA	1,7	Inclusividad ambiental y cultural	0, 1 o 2	2	Se observan detalles referentes a la cultura de la empresa como el color decorativo.
			<b>11</b>	<b>10</b>	

Sección 2. Diseño y mobiliario			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
DM	2,1	Movimiento a través del espacio	0, 1 o 2	2	Espacios amplios para moverse libremente.
DM	2,2	Densidad de asientos	0, 1 o 2	2	Todos los espacios están dotados con sillas para el personal y diferentes sofás.
DM	2,3	Flexibilidad de los muebles	0, 1 o 2	1	Se aprecian sillas ergonómicas.
DM	2,4	Superficies de trabajo	0, 1 o 2	2	Superficies de trabajo suficientemente espaciosas y dotadas de lo necesario.
DM	2,5	Comodidad para sentarse	0, 1 o 2	2	Además de las sillas de trabajo el espacio está dotado de pequeñas áreas separadas por pantallas y cuentan con sofás.
DM	2,6	Particiones móviles	0, 1 o 2	2	espacios para uso individual aislados y espacios de trabajo común así como salas de reuniones o despachos.
DM	2,7	Acceso a áreas de trabajo informal	0, 1 o 2	1	No se observa un office o sala de ocio.
DM	2,8	Almacenamiento físico	0, 1 o 2	2	Cajoneras y armarios alrededor de todo el espacio de trabajo.
			<b>16</b>	<b>14</b>	

Sección 3. Tecnología y herramientas			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
--------------------------------------	--	--	--------	----------------	-------

TH	3,1	Audio/Visual	0, 1 o 2	1	Las salas de reunión cuentan con televisores para que lo que se proyecta esté al alcance de todos. No se aprecian dispositivos de voz o sistemas de sonido.
TH	3,1	Interactividad distribuida	0, 1 o 2	2	
TH	3,3	Acceso a conectividad	0, 1 o 2	2	Se observa que se puede hacer uso de equipos de comunicación como ordenadores, teléfonos, etc. en todos los espacios.
TH	3,4	Accesibilidad y señalética	0, 1 o 2	0	
			<b>8</b>	<b>5</b>	

- Puntuación Siemens.

Sección 1. Calidad ambiental			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
CA	1,1	Luz	0, 1 o 2	2	se optimiza el uso de la luz natural.
CA	1,2	Vistas al aire libre	0, 1 o 2	2	Cristaleras a lo largo de gran parte del espacio.
CA	1,3	Visibilidad interior	0, 1 o 2	2	Muy buena visibilidad gracias al aprovechamiento de luz natural complementado con iluminación artificial tanto decorativa como focalizada y general
CA	1,5	Control térmico	0 o 1	1	Varios termostatos tanto dentro de las salas de reunión como en el espacio común, lo que hace pensar que existen termorregulación en el espacio.
CA	1,6	Calidad acústica	0, 1 o 2	1	No se aprecian espacios aislados de trabajo, pero si existen salas separadas por cristaleras para un trabajo más individual.
CA	1,7	Inclusividad ambiental y cultural	0, 1 o 2	2	Los colores corporativos son protagonistas y las paredes están decoradas con vinilos.
			<b>10</b>	<b>10</b>	

Sección 2. Diseño y mobiliario			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
DM	2,1	Movimiento a través del espacio	0, 1 o 2	2	espacios muy amplios
DM	2,2	Densidad de asientos	0, 1 o 2	2	espacios dotados con gran cantidad de asientos, sofás, <i>pufs</i> ...
DM	2,3	Flexibilidad de los muebles	0, 1 o 2	2	Muebles regulables y ergonómicos.
DM	2,4	Superficies de trabajo	0, 1 o 2	2	Superficies de trabajo suficientemente espaciosas y variadas dando lugar al trabajo informal
DM	2,5	Comodidad para sentarse	0, 1 o 2	2	Alta comodidad poniendo a disposición, sillones, sillas ergonómicas, sofás...
DM	2,6	Particiones móviles	0, 1 o 2	2	Existe una buena distribución de espacios de trabajo, espacios para uso individual y espacios de trabajo común.
DM	2,7	Acceso a áreas de trabajo informal	0, 1 o 2	2	espacios de ocio con fútbolín, videojuegos, <i>pufs</i> y televisión además de cocina y una sala que favorece la creatividad de los trabajadores, así como el descanso

DM	2,8	Almacenamiento físico	0, 1 o 2	2	gran variedad de armarios
			<b>16</b>	<b>16</b>	

Sección 3. Tecnología y herramientas			MÁXIMO	PUNTOS GANADOS	NOTAS
TH	3,1	Audio/Visual	0,1 o 2	1	Las salas de reunión cuentan con televisores, pero no se observan dispositivos de voz o sistemas de sonidos.
TH	3,2	Interactividad distribuida	0, 1 o 2	2	
TH	3,3	Acceso a conectividad	0, 1 o 2	2	Se observa que se puede hacer uso de equipos de comunicación como ordenadores, teléfonos, etc. en todos los espacios.
TH	3,4	Accesibilidad y señalética	0, 1 o 2	0	
			<b>8</b>	<b>5</b>	

### Anexo III

Resultados obtenidos mediante Sistema de Calificación del Espacio de Aprendizaje (Educause, s.f.).

#### - Renault

RENAULT	Máximo	Ponderación	Puntos	Porcentaje	Puntuación
Calidad ambiental	11	30%	10	90,91%	27,27%
Diseño y mobiliario	16	40%	15	93,75%	37,50%
Tecnología y herramientas	8	30%	8	100%	30,00%
					94,77%

#### - CBRE

CBRE	Máximo	Ponderación	Puntos	Porcentaje	Puntuación
Calidad ambiental	11	30%	10	90,91%	27,27%
Diseño y mobiliario	16	40%	15	93,75%	37,50%
Tecnología y herramientas	8	30%	6	75,00%	22,50%
					87,27%

#### - Deliveroo

DELIVEROO	Máximo	Ponderación	Puntos	Porcentaje	Puntuación
Calidad ambiental	11	30%	10	90,91%	27,27%
Diseño y mobiliario	16	40%	13	81,25%	32,50%
Tecnología y herramientas	8	30%	5	62,50%	18,75%
					78,52%

#### - Endesa

<b>ENDESA</b>	<b>Máximo</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Puntos</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Puntuación</b>
Calidad ambiental	11	30%	10	90,91%	27,27%
Diseño y mobiliario	16	40%	14	87,50%	35,00%
Tecnología y herramientas	8	30%	5	62,50%	18,75%
					81,02%

- Siemens

<b>SIEMENS</b>	<b>Máximo</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Puntos</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Puntuación</b>
Calidad ambiental	11	30%	10	90,91%	27,27%
Diseño y mobiliario	16	40%	16	100,00%	40,00%
Tecnología y herramientas	8	30%	5	62,50%	18,75%
					86,02%

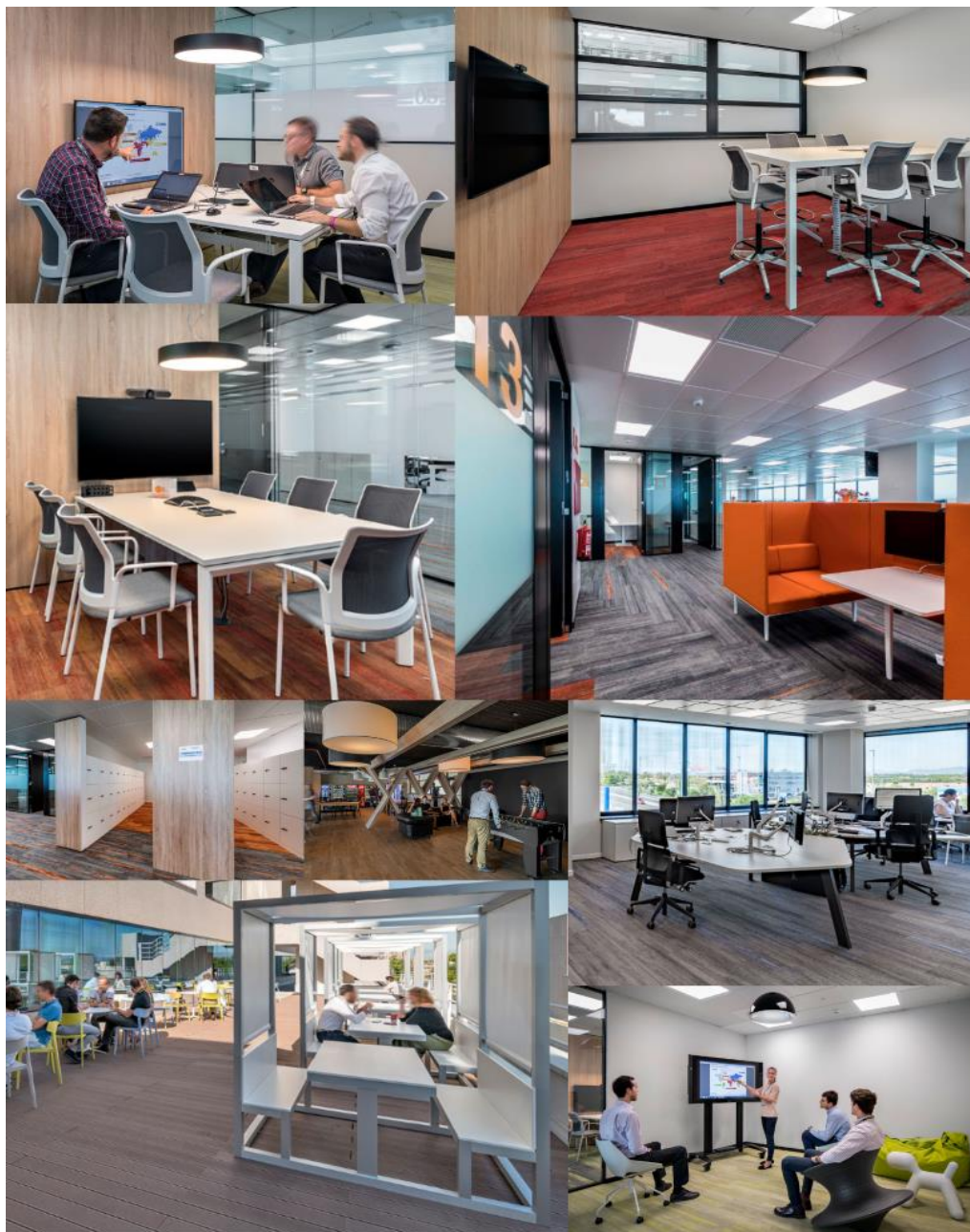
## Anexo IV

Ficha de empresas obtenida del Sistema de Calificación del Espacio de Aprendizaje (Educause, s.f.).

### Información

Empresa:	<b>Renault Madrid.</b>
Actividad:	<b>Fabricante de automóviles.</b>

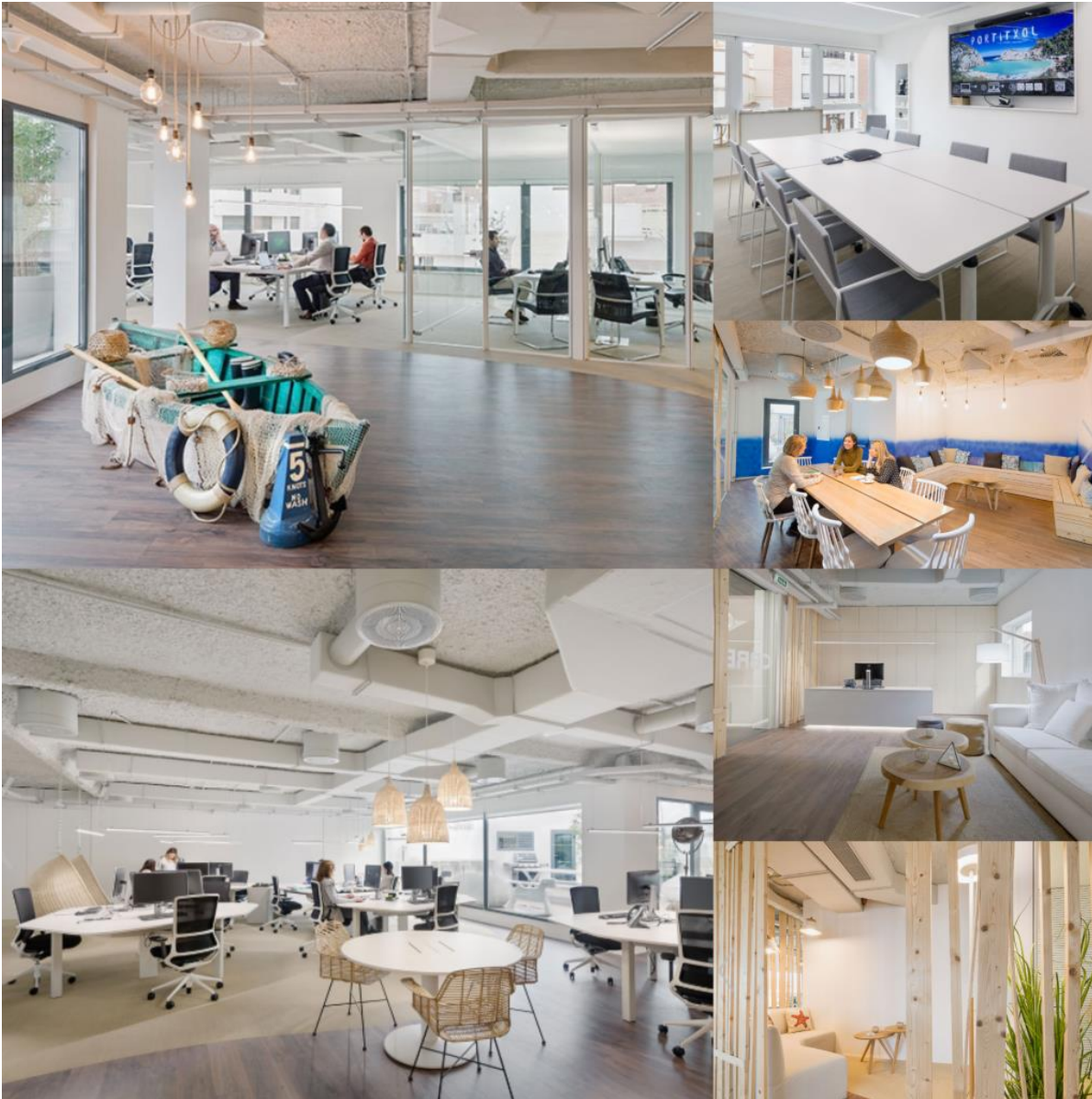
Fotos o planos del espacio (Actiu, s.f.):



## Información

Empresa:	<b>CBRE Valencia.</b>
Actividad:	<b>Consultara inmobiliaria.</b>

Fotos o planos del espacio (Actiu, s.f.):

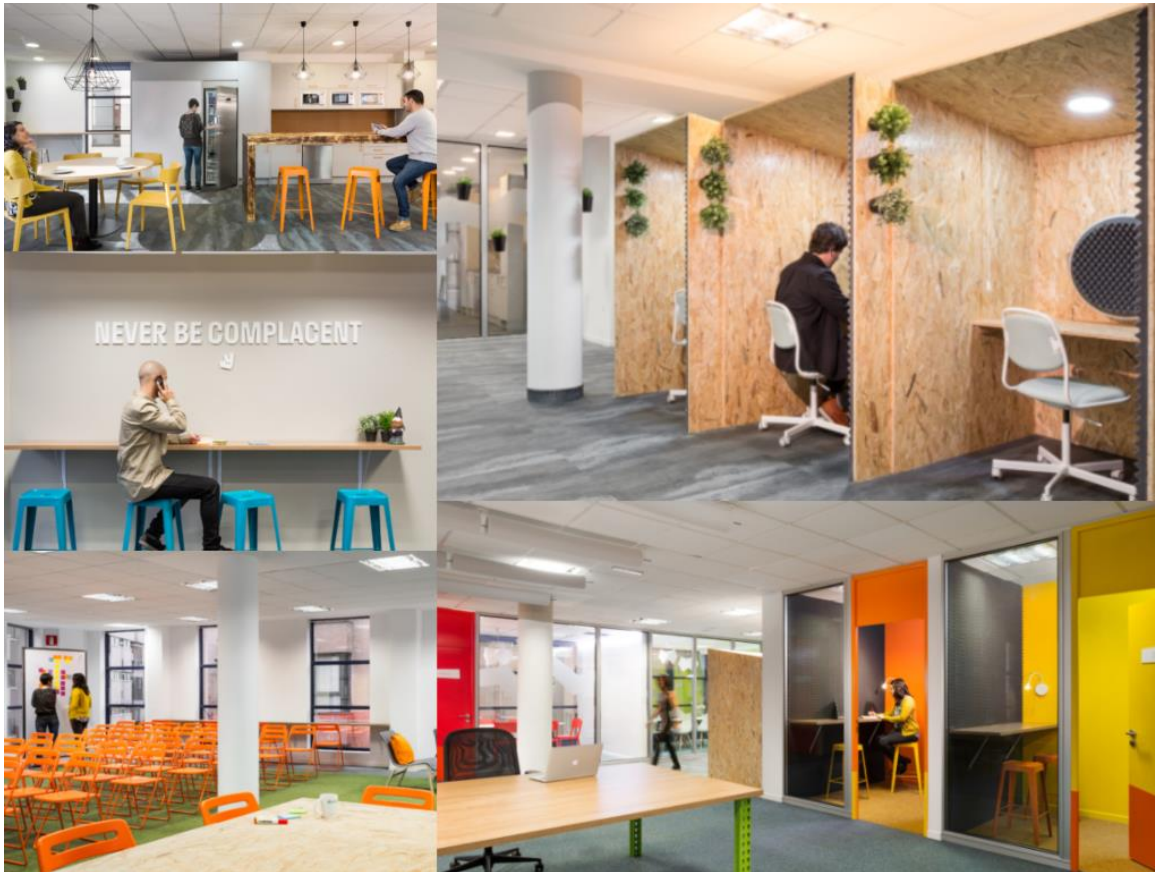




### Información

Empresa:	<b>Deliveroo Madrid.</b>
Actividad:	<b>Servicio de comida a domicilio.</b>

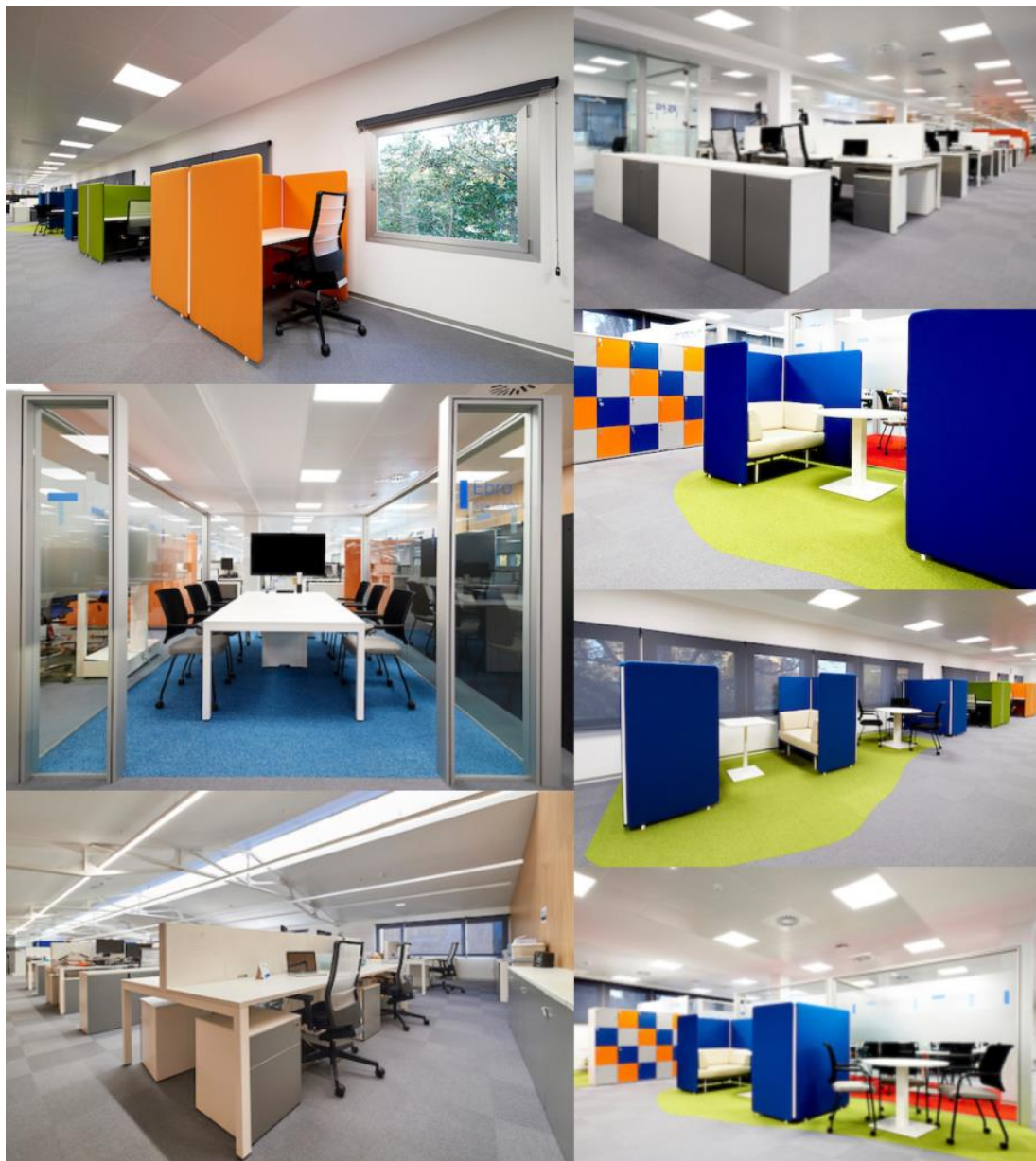
Fotos o planos del espacio (Dowe, s.f.):



## Información

Empresa:	Endesa Zaragoza.
Actividad:	Suministradora de luz y gas.

Fotos o planos del espacio (Ofita, s.f.):



## Información

Empresa:	Siemens República Checa.
Actividad:	Fabricación Industrial

Fotos o planos del espacio (Actiu, s.f.):



