

LA OFICINA PERFECTA EXISTE, Y PUEDE FAVORECER NUESTRA FELICIDAD Y PRODUCTIVIDAD

El espacio por excelencia de la sociedad actual es la oficina. Cientos de millones de personas en el planeta pasan allí gran parte de su vida.

Pero las características del ambiente de trabajo pueden influir en el cumplimiento de metas, la capacidad de iniciativa y la satisfacción profesional, según una investigación de dos psicólogos de la Universidad de Exeter, Reino Unido.

"Un asunto clave es dar participación en el diseño y manejo de un espacio a los individuos y grupos que deben trabajar en él", destaca a "El Mercurio" el psicólogo Alexander Haslam, uno de los autores del estudio. La investigación es el tema central de la revista Scientific American Mind de este mes.

Identidad compartida

Para demostrarlo, crearon cuatro ambientes distintos y luego pusieron a trabajar en cada uno de ellos, durante una hora, a las mismas personas. Uno era de características espartanas (con los mínimos objetos para trabajar), otro adornado a gusto del experimentador, un tercero que fue acomodado a gusto de cada participante, y un cuarto que partió como ambiente personalizado, pero que terminó configurado a gusto del experimentador.

Luego midieron la productividad de cada trabajador y consultaron su satisfacción y sensaciones físicas.

Descubrieron que en la oficina enriquecida por adornos los empleados trabajan 15% más rápido que los del ambiente espartano.

No sólo eso. En el caso del entorno que fue acomodado a gusto de los empleados, la productividad y el bienestar se empearon en 30% frente al minimalista.

"Nuestra percepción es que la gestión del espacio funciona mejor cuando se trata de una sociedad creativa y productiva entre trabajadores y empresarios, construida en un sentido de identidad compartida", dice Haslam.

Lo mejor, asegura, es un entorno basado en gustos personales, con plantas, recuerdos, y fotos familiares o de sus mascotas. "Los hace sentirse cómodos y en su elemento", explica.

Al contrario, cuando el experimentador reacomodó la oficina a su gusto y retiró los adornos (un equivalente a los rediseños a los que se ven sometidos los empleados en las grandes corporaciones), la satisfacción y productividad decayeron a los mismos niveles que mostraban en el primer ambiente.

A juicio del psicólogo británico, los empleadores rara vez consideran estos factores. "Deberían hacerlo. Mejorarían la calidad de trabajo y la productividad a un costo mínimo".

Un argumento típico de las empresas que están en contra de que los empleados controlen su entorno, dice Haslam, es que su creatividad puede afectar la armonía. "Una parte del dilema aquí es la confianza. ¿Por qué los empleados querrían crear el caos? Quienes lo piensan parten de una convicción 'x' que domina hoy la lógica de la gestión del espacio, una que asume que las personas son naturalmente delincuentes e indolentes", opina el psicólogo.

Haslam asegura que lo que ocurre es justamente lo contrario: "La gente está motivada para hacer bien su trabajo y obtener la satisfacción de hacerlo, sobre todo cuando trabaja en equipo".

El investigador cuenta que el tema del espacio también está relacionado con lo que se conoce como el "síndrome del edificio enfermo", que incluye síntomas como irritación de los ojos, la nariz, la garganta y la piel. Esto se ha atribuido habitualmente a propiedades físicas del edificio, pero un estudio de la U. de Copenhague concluyó que es dos veces más común entre los trabajadores que tienen escaso control sobre su ambiente laboral.

"En Chile uno ve cómo las personas personalizan sus espacios y, a veces, incluso contra instrucciones de la jefatura", dice el psicólogo de la U. Diego Portales, Juan Pablo Toro. "Intentan poner una plantita con la intención de hacerse de más metros cuadrados y generan cambios, pero llegan los diseñadores y modifican los colores, los muebles, y de nuevo intentan homogeneizar lo que la gente ha tratado de personalizar. Es como una lucha permanente".

El "taylorismo"

El concepto de diseño de oficinas que predominó en el siglo XX respondía principalmente al trabajo de Frederick Taylor, el padre del método de organización industrial moderna o "taylorismo". En 1911, Taylor recomendó remover todos los elementos distractores en un determinado espacio laboral, salvo los que sirvieran para el trabajo requerido.

El resultado fueron espacios estériles y abiertos. Al no existir particiones, las compañías pudieron maximizar el número de escritorios y obtuvieron mayor flexibilidad para los cambios de personal o para experimentar modificaciones en el diseño.

Richard García

Desarrollo urbano

Sábado 28 de Agosto de 2010