

# Una nueva pirámide de necesidades en el trabajo

**Una nueva investigación muestra cómo han cambiado los trabajadores y cómo debe cambiar también el lugar de trabajo.**

🕒 Leer 6 minutos

La forma de trabajar de las personas nunca volverá a ser la misma que antes de la pandemia porque el propósito del trabajo ha cambiado para siempre. El trabajador híbrido de 2022 es fundamentalmente diferente del trabajador de oficina de 2019. Con la pandemia, la gente de todo el mundo experimentó un trauma colectivo que les hizo cambiar sus prioridades y perspectivas sobre la vida y el trabajo a un nivel visceral. Al mismo tiempo, las personas aprendieron técnicas de trabajo remoto, herramientas y tecnología mejorada que les ayudó a sentir un mayor control sobre dónde y cómo trabajaban. Estas dos dinámicas coinciden para crear un cambio fundamental en lo que la gente necesita en -y de- su lugar de trabajo al volver a la oficina. Las personas en el trabajo tienen un nuevo conjunto de necesidades y, al igual que la jerarquía de Maslow, van de lo básico a lo más complejo.

## Nuevas necesidades

La investigadora principal de Steelcase, Patricia Kammer, afirma que los líderes empresariales actuales reconocen que el mejor lugar para trabajar es la oficina. Allí es donde pueden producirse interacciones, donde tiene lugar la colaboración, el compromiso, la conexión y la responsabilidad compartida. Y quieren recuperar eso. Pero lo que algunos no entienden, dice Kammer, es la magnitud de los cambios provocados por la pandemia.

**“Todos hemos experimentado un impacto traumático de alguna manera”, dice Kammer.  
“Todos sufrimos y experimentamos diferentes tipos de pérdidas”.**

Ese trauma pandémico hizo que la gente se diera cuenta de cómo estaba pasando su tiempo, tanto en casa como en el trabajo. La gente quiere tener más control, capacidad de acción e intencionalidad en su vida, y eso se extiende también al lugar de trabajo. Kammer afirma que los líderes deben comprender este cambio fundamental si quieren construir la cultura adecuada que apoye una nueva era de trabajo centrada en el valor personal del empleado.

“Si voy a ir a trabajar, más vale que valga la pena mi tiempo”, dice la investigadora principal de Steelcase, Patricia Wang, sobre la mentalidad de los empleados hoy en día. “Necesito una experiencia única que no pueda conseguir en ningún otro sitio. Por ejemplo, eso podría ser volver a conectar con los compañeros de equipo o plantear una nueva idea para recibir feedback, después de la reunión. Así pues, las organizaciones deben pensar en cuál es la misión de su espacio de trabajo y cómo pueden apoyar a los líderes para que esa misión se haga realidad.

Fue a través de entrevistas en profundidad con docenas de trabajadores híbridos donde Kammer y Wang empezaron a ver cómo surgía una nueva jerarquía de necesidades en el espacio de trabajo. Antes de la pandemia, cada trabajador necesitaba un entorno funcional y de soporte que incluyera el espacio y las herramientas necesarias para su trabajo. Sin embargo, tras la pandemia, se necesitan nuevas herramientas y recursos en la oficina para apoyar el trabajo híbrido. Las organizaciones y los diseñadores deben ser conscientes de la necesidad de crear una experiencia completa y holística para que el lugar de trabajo merezca la pena para las personas.

1. **MEJORAR EL RENDIMIENTO:** La necesidad más fundamental es ayudar a las personas a realizar su trabajo mejor y más rápido de lo que podrían hacerlo en casa. Eso significa proporcionar mejor tecnología, herramientas y espacios que ayuden a las personas a trabajar mejor.
2. **SOCIALIZAR CON PROPÓSITO** Aquí es donde las habilidades blandas y duras se encuentran para ayudar a la gente a trabajar mejor. Las personas necesitan espacios diseñados intencionadamente para ayudarles a establecer relaciones y conexiones emocionales. Esto, a su vez, elimina las barreras a la cooperación, construye la cohesión del equipo e influye en los demás para avanzar en el trabajo.
3. **CREAR COMUNIDAD:** Al igual que la pirámide de Maslow reconocía la necesidad de autorrealización de las personas, en el lugar de trabajo eso conecta a las personas con su lugar, con un grupo, equipo o su organización. Las personas necesitan participar en actividades que alineen sus valores con los de los demás. Participar en procesos colectivos, como proyectos de voluntariado, celebraciones culturales e hitos personales, es lo que da sentido al trabajo.

## No todos los trabajadores híbridos son iguales

Los trabajadores híbridos no son todos iguales y las diferentes funciones que desempeñan requieren diferentes tipos de espacios. Los investigadores de Steelcase descubrieron que los trabajadores híbridos se dividen en tres categorías distintas que, en función de las exigencias de su puesto, necesitan utilizar el lugar de trabajo de forma diferente. Crear los espacios adecuados para las experiencias adecuadas significa entender que los empleados híbridos tienen una mayor variedad de necesidades.

## TRABAJADOR ANCLADO

Su función requiere que tenga un espacio de trabajo personal asignado que esté vinculado a un proceso específico del lugar de trabajo. Como trabajan principalmente en su escritorio, este trabajador valora tener un lugar para guardar sus pertenencias, pero necesita privacidad acústica y visual. Este rol también puede verse favorecido por la existencia de lugares para "evadirse" en busca de intimidad sin salir de la oficina.

## TRABAJADOR SIN ATADURAS

El trabajador sin ataduras no tiene un espacio de trabajo asignado, pero su función le obliga a estar en la oficina durante un tiempo determinado a la semana. Esta persona podría trabajar en espacios de equipo no asignados o encontrarse en entornos sociales compartidos, que invitan a la interrupción pero promueven el compromiso. Necesitan entornos flexibles que respalden sus distintos modos de trabajo y les permitan pasar de los entornos sociales a las zonas más privadas.

## TRABAJADOR CON DESTINO

El papel de esta persona da flexibilidad sobre cuándo, dónde y cómo trabajar. Suelen acudir a la oficina para participar en trabajos de colaboración, como reuniones, resolución de problemas complejos o asesoramiento. Se inclinan por los espacios de colaboración que pueden organizarse de diversas maneras para ser más visibles o tener mayor privacidad. También necesitan una serie de espacios diversos en los que puedan realizar trabajo individual, lo que les permite continuar su jornada laboral en la oficina y seguir siendo productivos.

Una gama de espacios puede ayudar a crear un gran vecindario inclusivo y vibrante para todo tipo de trabajadores híbridos.

### Nueva inspiración para el espacio de trabajo

Para resolver las nuevas necesidades de los trabajadores híbridos (ya sean trabajadores anclados, no anclados o de destino), las organizaciones deben replantearse el papel de la oficina. Una nueva fuente de inspiración para el lugar de trabajo basada en las necesidades cambiantes de las organizaciones y las personas es un gran vecindario: comunidades vibrantes y activas donde la gente se reúne.

Los vecindarios en el trabajo, al igual que donde viven las personas, proporcionan una base para las personas y los equipos, o departamentos. Incluyen una variedad de espacios interconectados que soportan diferentes tipos de trabajo, una mezcla de usos y el flujo natural de uno a otro. Incluyen espacios individuales asignados o áreas compartidas, espacios de colaboración para interacciones presenciales y virtuales, lugares con privacidad para el trabajo concentrado y áreas para reunirse, socializar y aprender con los compañeros.

“Tenemos que replantearnos cómo estamos atrayendo a la gente”, dice Kammer. “Cómo hacemos crecer a las personas y, en última instancia, cómo las atendemos: cómo las atraemos a la oficina y las hacemos salir más sanas que cuando llegaron”.

---

## IDEAS PARA EL DISEÑO DE VECINDARIOS

Explore cómo diseñar espacios que hagan que el trabajo híbrido ayude a cualquier tipo de trabajador.

---