

# Gensler ENCUESTA SOBRE ESPACIOS DE TRABAJO LATINOAMÉRICA 2017



# Adoptando una cultura de trabajo colectivo

¿Qué tanto apoyan los espacios de trabajo en América Latina a los trabajadores y cuáles son las oportunidades de mejora?

## LO QUE HICIMOS

Realizamos una encuesta anónima a una muestra de 4,000 trabajadores de oficinas en nueve grandes ciudades de América Latina. Así como hicimos para otras Encuestas de Espacios de Trabajo de Gensler, recopilamos respuestas utilizando nuestra propia herramienta: el Índice de Rendimiento de Espacios de Trabajo (Workplace Performance Index, WPI). Los encuestados representaron a todas las generaciones y todos los niveles de antigüedad laboral en los espacios de trabajo, y se incluyeron a compañías de toda escala, ubicadas geográficamente por toda la región.

Nuestra meta es desarrollar aún más nuestro entendimiento de cómo y dónde trabaja la gente, y qué tanto son apoyados por sus espacios de trabajo. Utilizamos esta información para comprender las diferencias (y similitudes) entre los trabajadores de América Latina y otros alrededor del mundo; y para identificar estrategias dirigidas a mejorar el diseño de los espacios de trabajo y maximizar el desempeño del colaborador y del negocio en la región. Preguntas adicionales en la encuesta buscan medir el impacto que tiene el diseño del espacio de trabajo en la cultura y el comportamiento, así como la conexión entre estrategia de diseño e innovación.



## CIUDADES ENCUESTADAS

Ciudad de México, México  
San José, Costa Rica  
Medellín y Bogotá, Colombia  
Lima, Perú

Santiago, Chile  
Río de Janeiro y São Paulo, Brasil  
Buenos Aires, Argentina

## EL CONTEXTO

América Latina es una mezcla de países de habla hispana y portuguesa, con un rico legado cultural. La gastronomía, música y gente que conforma estas naciones dinámicas y ciudades globales – dos de las diez ciudades más grandes del mundo se ubican en esta región – influyen significativamente e impactan cómo, y dónde, se trabaja en toda América Latina. Sin embargo, durante muchos años, las estrategias para espacios de trabajo en Latinoamérica se han basado principalmente en información e investigación de tendencias de otros países. Dado que muchas compañías transnacionales migraron a la región para expandir sus negocios o estratégicamente transformar sus modelos de entrega, sus estándares globales con frecuencia establecieron un precedente para los modelos locales de espacios de trabajo. Al recopilar datos específicos de América Latina, podemos comparar la información local con las tendencias globales en materia de espacios de trabajo. Esto nos ayuda a comprender lo que hace única a la región y aprender sobre oportunidades específicas para mejorar la experiencia de los trabajadores en América Latina, así

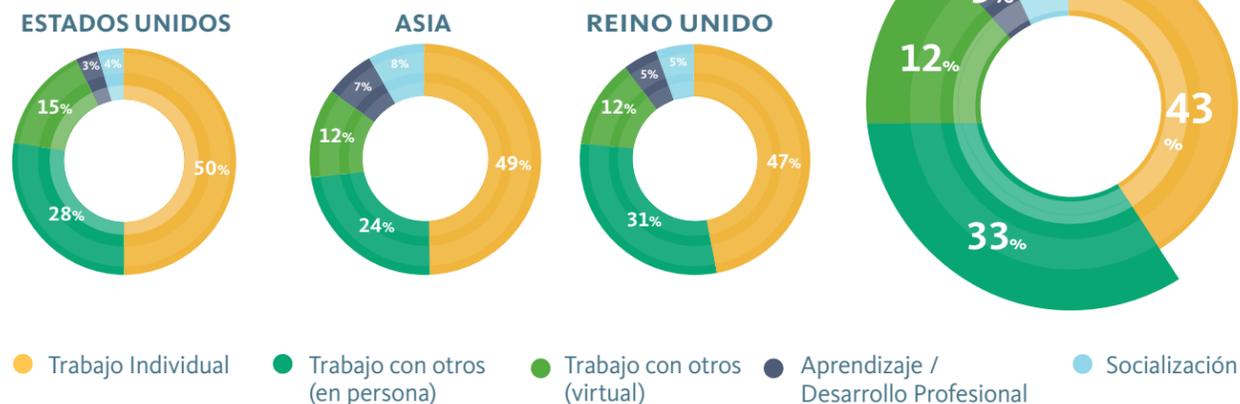
como identificar similitudes o verdades universales entre colaboradores a través de todos los países. Este conocimiento ayuda a pintar un cuadro más completo del trabajador latinoamericano y su espacio de trabajo. A medida que la guerra por el talento aumenta en la región, el enfoque de muchas organizaciones es atraer talento e innovar. Este conocimiento es de gran importancia dado que la cultura local todavía tiende a resistirse al diseño de oficinas más abierto o progresivo, incluso en aquellos sitios que ofrecen la elección de espacios de trabajo complementarios que son frecuentemente bien recibidos y hasta deseados por trabajadores alrededor del mundo. Para lograr el éxito, las empresas de América Latina deben encontrar nuevos modelos de espacios de trabajo que ayuden a que sus negocios prosperen.

**Las organizaciones y trabajadores de América Latina deben buscar un ambiente laboral culturalmente relevante que adopte las tendencias globales y, a la vez, se adapte al estilo de vida local.**



## LOS RESULTADOS

### Los latinoamericanos trabajan más con otros que de manera individual



Típicamente reconocidos por su naturaleza sociable, los trabajadores latinoamericanos son muy eficaces cuando trabajan juntos y eso queda demostrado en cómo invierten su tiempo. Comparados con otras regiones globales encuestadas en 2016 (Estados Unidos, Reino Unido y Asia), los colaboradores latinoamericanos indicaron haber laborado la menor parte del tiempo individualmente (43 por ciento de una semana laboral promedio), y la mayoría del tiempo trabajando con otros (45 por ciento, combinando tanto colaboración en persona como virtual). También reportan mayor socialización que los trabajadores de Estados Unidos y Reino Unido, un comportamiento que en la cultura latinoamericana – altamente social – podría ser difícil de diferenciar del trabajo con otros.

### La tecnología colaborativa es un motor clave para la innovación



Un tema común entre los más de 11,000 trabajadores encuestados a través del mundo en las Encuestas de Espacios de Trabajo 2016 de Gensler es el poder que tiene el diseño del espacio de trabajo, la importancia de encontrar significado en el trabajo propio, y el valor que conlleva el establecer relaciones en el ámbito laboral. Estos factores fueron motores clave de desempeño e innovación a través de todas nuestras encuestas.

**Para los trabajadores latinoamericanos, un factor adicional también es un impulsor crucial: la calidad de la tecnología colaborativa.**

Contar con tecnología que apoye el trabajo colaborativo, tanto para espacios de reunión (tecnología que contribuya al trabajo en grupo) y espacio de trabajo individual (conectividad y tecnología integradas), tiene un efecto distintivo en el nivel de innovación que los empleados le atribuyen a sus empresas.

Las empresas que proveen a sus empleados con la tecnología adecuada para apoyar su trabajo con otros, en una variedad de espacios dentro de la oficina, tienen una oportunidad clave para diferenciarse del mercado. El comportamiento y las características de los colaboradores más innovadores ilustran este concepto: los más innovadores tienen mejores espacios para la colaboración y mayor acceso a la tecnología. Hoy día hay una clara oportunidad de proveer tecnología colaborativa a un grupo más amplio de organizaciones en América Latina. En particular, aquellos que cumplen con papeles no gerenciales requieren de mayor apoyo –los líderes y los grupos gerenciales reportan un mayor acceso (92 por ciento) comparado con los trabajadores (71 por ciento de acceso).

### Las empresas locales tienen la oportunidad de mejorar

Dada la importancia que tiene un ambiente laboral que reconozca la cultura, el significado y las relaciones, uno esperaría que las compañías locales o regionales tuvieran espacios de trabajo con mayor rendimiento. Sin embargo, las empresas globales son las que han tenido un puntaje más alto en efectividad e innovación del espacio de trabajo en comparación con sus pares locales. En particular, pareciera que proveen

espacios mejor diseñados (según las mediciones del Índice de Rendimiento de Espacios de Trabajo de Gensler - Workplace Performance Index, WPI) y están invirtiendo más en tecnología para apoyar la colaboración. Las empresas globales también alcanzan mayor puntuación que sus pares locales y regionales al medir la satisfacción laboral y la capacidad de elección, y sus colaboradores son más propensos a reportar que su espacio de trabajo brinda un balance efectivo de colaboración y trabajo enfocado.



### LO QUE ESTO SIGNIFICA

Aumentada y más efectiva, la colaboración continúa siendo exhibida por las compañías más innovadoras alrededor del mundo y los trabajadores latinoamericanos son algunos de los mejores en ese campo. Los espacios de trabajo con buen rendimiento apoyan esta preferencia de trabajar en equipos, a la vez que emplean estrategias dirigidas para asegurarse que el trabajo individual y enfocado también tenga su lugar en la oficina.

#### Proveer espacios de trabajo individual, colectivo.

Mientras que los empleados en la región aman trabajar juntos, los datos también demuestran que aman trabajar desde sus casas. Aunque solo la menor parte del tiempo lo destinan a trabajar desde el hogar, tienen una de las calificaciones de efectividad más altas. Esto habla del reto de llevar a cabo trabajo enfocado en una oficina vibrante donde todos están colaborando. Las empresas deben proveer espacios amplios que apoyen el trabajo individual, mientras ofrecen los espacios flexibles para que los empleados se reúnan.

#### Tendencias de apalancamiento global para mantenerse competitivo.

Actualmente las empresas globales están marcando el ritmo al que el espacio de trabajo está cambiando. Las compañías regionales y locales tienen mucho que aprender en materia de planificación espacial y tecnología. Dada la importancia del significado y las relaciones para la experiencia del empleado, las compañías locales deberían tener una ventaja sobre los competidores globales, si fueran capaces de proporcionar un ambiente físico que no solo ofrezca la adecuada combinación de espacios, sino que también refleje los valores y la cultura local.

#### La inversión en tecnología distingue a los innovadores del resto.

En general, la tecnología y herramientas en América Latina cuentan con poco apoyo. Pero la región también está lista para obtener el mayor beneficio de mayores inversiones en tecnología y su uso. Las empresas deben reconocer el comportamiento social inherente de sus colaboradores y apoyarlo a través de políticas y diseño del espacio de trabajo.

## LO QUE SIGUE

Comprender el comportamiento laboral y su ambiente a nivel nacional y regional es el primer paso para identificar oportunidades de mejorar el espacio de trabajo en América Latina. Para dirigir más conversaciones específicas, estas percepciones deben considerarse a la luz de las necesidades particulares y procesos de trabajo de las organizaciones individuales y grupos de trabajo. Al trabajar de esta manera directamente con nuestros clientes, podemos encontrar las mejores soluciones a las oportunidades y los retos a los que se enfrentan.

### Equipo

Jessica García, Francesca Poma-Murialdo, Jose Luis Sanchez-Concha, Tim Pittman, Christine Barber, Amrapali Agarwal

**Diseño Gráfico:** Sofía Flores | Adrián Bravo

### Créditos de las imágenes

Todas las imágenes son propiedad de Gensler a menos de que se indique lo contrario.

### Bibliografía

Chamorro-Premuzic, Tomas and Michael Sanger. "What Leadership Looks Like in Different Cultures," *Harvard Business Review*. Retrieved from <https://hbr.org/2016/05/what-leadershiplooks-like-in-different-cultures>, May 06, 2016.

Kington, Ani. "Proxemics and Communication Styles" Retrieved from <https://www.interexchange.org/articles/career-training-usa/2013/05/06/proxemics-and-communication-styles/>

Steelcase. "Engagement and the Global Workplace: Key findings to amplify the performance of people, teams and organizations." *Steelcase Global Report*, 2016.

Mackenzie, M.L. 2010. "Manager communication and workplace trust: Understanding manager and employee perceptions in the e-world." *International Journal of Information Management*, Vol. 30.

Brew, Frances P. and David R. Cairns. 2004. "Do culture or situational constraints determine choice of direct or indirect styles in intercultural workplace conflicts?" *International Journal of Intercultural Relations*, Vol. 28:331-352; 2004.



© 2017 Gensler.  
La información contenida dentro de este documento es propiedad de Gensler.  
Este documento no puede ser reproducido sin previo consentimiento por parte de Gensler.  
[www.gensler.com](http://www.gensler.com)

# Acerca de Gensler

Como arquitectos, diseñadores, planificadores y consultores, nos asociamos con clientes en más de 3,000 proyectos cada año. Estos proyectos pueden ser tan pequeños como una etiqueta de vino o tan grandes como un nuevo distrito urbano. Con más de 5,000 profesionales interconectados a través de 45 localidades, servimos a nuestros clientes como asesores confiables, combinando la experiencia local con la perspectiva global dondequiera que emerjan las oportunidades. Nuestro trabajo refleja un duradero compromiso con la sostenibilidad y la convicción de que el diseño es una de las herramientas estratégicas más poderosas para asegurar ventajas competitivas perdurables.

El Programa de Investigación de Gensler promueve la importancia de la investigación para nuestra firma, nuestros clientes, y para el aprendizaje continuo y desarrollo de profesionales de Gensler. Los proyectos de investigación son conducidos por líderes con involucramiento mundial. Nuestros equipos traen a la mesa liderazgo de pensamiento, mientras buscamos solucionar los retos más apremiantes al crear soluciones de alto rendimiento que abarquen el negocio y contexto mundial en el que trabajamos, realcen la experiencia humana y ofrezcan estrategias de cambio innovadoras.



### Ubicaciones

|            |             |                |               |
|------------|-------------|----------------|---------------|
| Abu Dhabi  | Denver      | Morristown     | São Paulo     |
| Atlanta    | Detroit     | New York       | Seattle       |
| Austin     | Dubai       | Newport Beach  | Shanghai      |
| Baltimore  | Houston     | Oakland        | Singapore     |
| Bangalore  | Hong Kong   | Philadelphia   | Sydney        |
| Bangkok    | La Crosse   | Phoenix        | Tampa         |
| Beijing    | Las Vegas   | Pittsburgh     | Tokyo         |
| Birmingham | London      | Raleigh-Durham | Toronto       |
| Boston     | Los Angeles | San Diego      | Washington DC |
| Charlotte  | Mexico City | San Francisco  |               |
| Chicago    | Miami       | San Jose       |               |
| Dallas     | Minneapolis | San José       |               |

**Gensler**

[gensler.com/research](https://gensler.com/research)

