

# 360°

Informe global de Steelcase

---

## El compromiso y el espacio de trabajo global

Cómo mejorar el rendimiento de personas,  
equipos y empresas



Steelcase®

## Mensaje de Jim Keane

CEO, Steelcase Inc.

Escuchamos de los líderes senior con los que trabajamos que cada vez están trabajando más en crear culturas que llevan a organizaciones más resilientes, para poder responder de manera más rápida a las necesidades del mercado. Es necesario reinventarse e innovar más rápido que el mercado.

Este nivel de resiliencia demanda un grupo de trabajadores que estén altamente comprometidos. Las empresas necesitan personas que vayan a trabajar con energía, listos para generar nuevas ideas, crear nuevas estrategias y realizar un progreso significativo cada día. No se pueden permitir nada menos.

Pero la realidad es que no hay tantas personas comprometidas como las organizaciones necesitan. De hecho, el número de personas no comprometidas está muy por encima de las comprometidas, lo que tiene un impacto directo en los resultados de las compañías. Resolver este nivel de bajo compromiso es complejo, una tarea difícil, y muchas organizaciones han estudiado una variedad de maneras para atacar este importante reto.

En Steelcase, hemos dedicado décadas a investigar sobre el trabajo y el espacio de trabajo y eso nos ha ayudado a comprender cómo el espacio puede conformar el comportamiento de las personas, reforzar la cultura y mejorar los resultados de las compañías. Motivados por esta curiosidad sobre el trabajo, los trabajadores y el espacio de trabajo, queríamos comprender la relación que existe entre el compromiso de los trabajadores y el espacio de trabajo.

El informe global de Steelcase es el primer estudio que explora la relación entre el compromiso de los trabajadores y cómo se sienten sobre su espacio de trabajo. Lo que hemos descubierto confirma nuestra creencia de que el espacio donde las personas trabajan puede no solo influenciar la productividad, sino también formar sus actitudes y creencias. Demuestra que el espacio de trabajo puede ser parte de una estrategia holística para incrementar el compromiso.

Las organizaciones líderes saben que los problemas complejos requieren nuevas ideas que desafíen el pensamiento convencional. Les invito a leer este informe para conocer nuestra investigación y trabajar con nosotros para explorar la manera en la que su espacio pueda ayudar a sus trabajadores a ser más resilientes y estar más comprometidos.



Jim Keane

---

## Los datos

Esta leyenda le ayudará a comprender los símbolos y códigos de color de los gráficos.

---

### Códigos de color

- Trabajadores muy comprometidos y muy satisfechos
- Trabajadores muy poco comprometidos y muy insatisfechos
- Trabajadores neutrales  
(ni comprometidos ni no comprometidos)
- Media global
- Media del país
- Hipervínculos con color

---

### Símbolos

- ◎ **A destacar**
- ▲ Puntuación más alta del estudio
- ▼ Puntuación más baja del estudio

---

### Hipervínculos

Los textos con hipervínculos están subrayados

---

## Sobre este estudio

Steelcase contó con la empresa de estudios mundial Ipsos para realizar este estudio sin precedentes con el fin de medir dimensiones relevantes en lo relativo al compromiso de los trabajadores y a la satisfacción con el espacio de trabajo, dos indicadores importantes sobre el bienestar de los trabajadores y el rendimiento de la empresa.

**17 Países**

**12.480 Participantes**

**5 Principales descubrimientos**

\* Para obtener más información sobre Ipsos, consulte la [página 11](#).

Steelcase Inc. publica el Informe global de Steelcase. Reservados todos los derechos. 16-E000023. Copyright 2016. Las marcas comerciales que se muestran en este documento son propiedad de Steelcase Inc. o de sus respectivos propietarios.

## Resumen ejecutivo

El compromiso de los trabajadores afecta gravemente a los resultados de las empresas. Impulsa a las organizaciones durante las épocas de crecimiento y, lo que es más importante, en aquellas épocas en las que las condiciones de los mercados son inciertas y volátiles.

Los trabajadores no comprometidos cuestan dinero a las empresas, ralentizan sus proyectos, drenan sus recursos y minan sus objetivos, así como los esfuerzos de los trabajadores que sí están comprometidos. Por este motivo, el compromiso de los trabajadores es uno de los principales problemas a los que se enfrentan las organizaciones de hoy en día.

Puede que las organizaciones sean capaces de absorber los efectos de unos cuantos trabajadores no comprometidos, pero muchos empresarios no son conscientes de lo importante que es el problema. El estudio descubrió que más de una tercera parte de los trabajadores de 17 de las economías más importantes del mundo no están comprometidos y que otra tercera parte está en la zona media, en la que se encuentran aquellas personas que ni trabajan contra sus empresas ni les ayudan a conseguir mejores resultados.

Al igual que otros problemas complejos a los que se enfrentan los empresarios de hoy en día, el compromiso de los trabajadores tiene muchas variables difíciles de afrontar y que cuesta cambiar. Aprovechando décadas de investigaciones primarias sobre el trabajo y el espacio de trabajo, Steelcase se asoció con Ipsos para comprender cómo afectan los espacios donde trabajan las personas a su grado de compromiso y planteó las siguientes preguntas:

*¿Se puede utilizar la oficina como un activo estratégico para modificar el grado de compromiso de los trabajadores?*

*¿Qué tipos de cambios en el entorno de trabajo pueden tener un mayor impacto?*

Los descubrimientos de este estudio indican que el entorno de trabajo puede aumentar o minar los esfuerzos para mejorar en gran medida el grado de compromiso de los trabajadores. También identifica posibles cambios que se pueden realizar en el espacio de trabajo y que podrían tener un impacto más positivo. Estos son los principales descubrimientos:

1. [El grado de compromiso de los trabajadores está relacionado con la satisfacción con respecto al espacio de trabajo](#)
2. [Los trabajadores comprometidos tienen un mayor control sobre su experiencia en el trabajo](#)
3. [El uso de tecnologías fijas duplica al de tecnologías móviles](#)
4. [Los estilos de trabajo tradicionales perduran](#)
5. [El contexto cultural afecta a los niveles de compromiso](#)



Este estudio descubrió que más de la tercera parte de los trabajadores de las 17 principales economías muestran un bajo grado de compromiso.

Descubrimiento clave

## 1. El grado de compromiso de los trabajadores está relacionado con la satisfacción con respecto al espacio de trabajo

Los datos indican que una gran satisfacción con respecto al espacio de trabajo está relacionada de manera positiva con un alto grado de compromiso de los trabajadores

Los datos muestran que los trabajadores que están muy satisfechos con varios aspectos de su espacio de trabajo también presentan un grado de compromiso superior. Sólo el 13% de los trabajadores de todo el mundo están muy comprometidos y satisfechos con su espacio de trabajo. Y lo mismo sucede a la inversa. El 11% de los trabajadores, muy insatisfechos con sus oficinas, también presentan un grado de compromiso muy bajo.



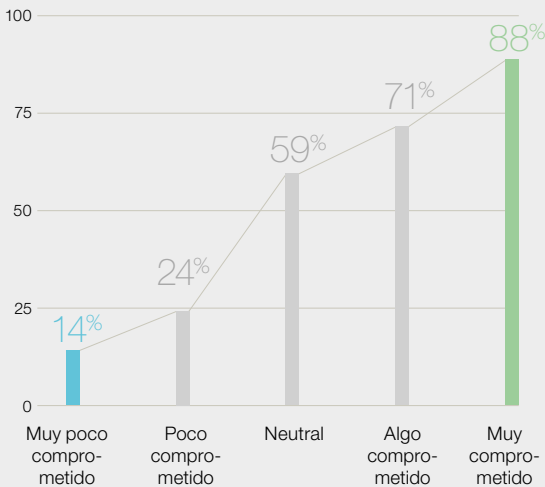
El interrogante que nace a raíz de estos datos es si el excelente trabajo que lleva a cabo un número reducido de trabajadores podría verse anulado por el realizado por los trabajadores no comprometidos. El lado positivo es que se descubrió la relación entre el grado de compromiso y el grado de satisfacción con el espacio de trabajo, que indica que cambiar el entorno de trabajo puede ser una importante herramienta que pueden utilizar las organizaciones como parte de una estrategia para mejorar el grado de compromiso.

Descubrimiento clave

## 2. Los trabajadores comprometidos tienen un mayor control sobre su experiencia en el trabajo

Los datos demuestran que existe una relación entre el grado de control sobre el espacio de trabajo de que disponen los trabajadores y su grado de compromiso

**Puedo escoger dónde trabajar en la oficina en función de la tarea que realice en cada momento.**



Una característica distintiva de los trabajadores comprometidos es que estos tienen un mayor grado de control sobre dónde y cómo trabajan, incluyendo la posibilidad de disfrutar de privacidad cuando lo necesitan. Gracias a decisiones tomadas por la organización y a zonas concreta que se les ofrecen en el espacio de trabajo, tienen la capacidad de elegir dónde y cómo quieren trabajar y de gestionar sus necesidades de privacidad para poder concentrarse fácilmente y trabajar en equipo sin ser interrumpidos.

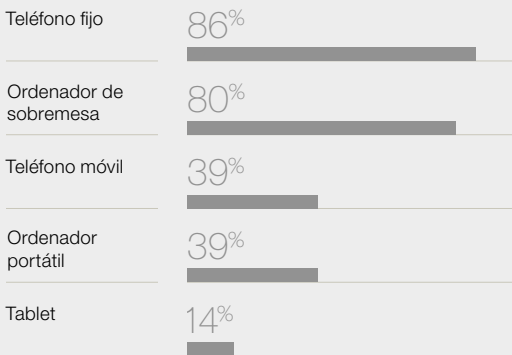
Los trabajadores comprometidos tienden a trabajar en organizaciones que fomentan una comunicación bidireccional: se pone a disposición información en tiempo real sobre la empresa y los trabajadores pueden expresar sus ideas con total libertad. Este descubrimiento sugiere que un principio clave de diseño del espacio de trabajo consiste en crear un rango de espacios (para grupos e individuos, así como para trabajadores móviles y residentes) y unas políticas de trabajo correspondientes que permitan a los trabajadores elegir las mejores maneras de trabajar.

Descubrimiento clave

### 3. El uso de tecnologías fijas duplica al de tecnologías móviles

A pesar del gran uso a escala mundial de dispositivos móviles para uso personal, la amplia mayoría de los trabajadores utiliza tecnologías fijas en su trabajo.

#### Su empresa le proporciona:



A pesar del gran uso a escala mundial de dispositivos móviles para uso personal, la amplia mayoría de las personas que participaron en el estudio indicaron que sus organizaciones les proporcionan el doble de tecnologías fijas que de tecnologías móviles para el trabajo. Esto podría ser resultado de una estrategia intencionada basada en el tipo de trabajo que llevan a cabo las personas o podría reflejar los retos que supone el intentar mantenerse al día con respecto a los constantes cambios que se producen en el mundo de las tecnologías. De cualquier modo, la movilidad de los trabajadores dentro y fuera de la oficina, así como la capacidad de las personas para utilizar todo el abanico de espacios de la oficina, se ven afectadas por las opciones tecnológicas proporcionadas por la organización.

Algunos trabajos requieren que los trabajadores estén en sus mesas la mayor parte del tiempo, para lo que las tecnologías fijas son una solución viable. En el caso de trabajos que requieran un mayor grado de colaboración, interacción y compartición de información, puede ser más adecuado utilizar tecnologías móviles o que permitan a las personas acceder a la información desde cualquier zona del espacio de trabajo. Las personas que necesitan acceder a la información digital para llevar a cabo su trabajo puede que se sientan ancladas a sus mesas y que tiendan menos a interactuar con compañeros de trabajo que no se encuentren cerca de ellos. Debido a los cambios en la forma de trabajar de las personas, las organizaciones deberían analizar si sus estrategias en lo relativo a las tecnologías y su espacio de trabajo son consecuentes.

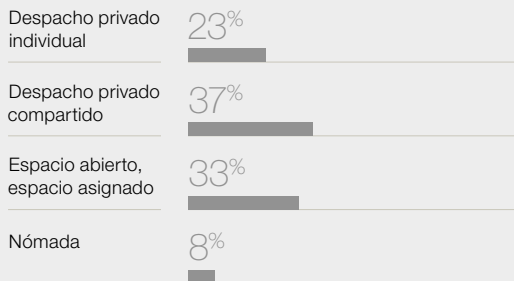


Descubrimiento clave

## 4. Los estilos de trabajo tradicionales perduran

Cerca de dos terceras partes de los trabajadores dicen que trabajan en despachos privados compartidos o individuales.

### ¿En qué tipo de espacio trabaja?



Los medios de comunicación y la cultura popular pueden llevar a pensar que los espacios de trabajo han cambiado drásticamente en la última década y que las oficinas son abiertas, informales y colaborativas. En algunos lugares es así. Pero la realidad por todas partes del mundo es que la mayoría de las personas trabajan en entornos de oficinas tradicionales, donde se hace énfasis en la jerarquía y en el trabajo individual en puestos asignados.

El diseño del espacio de trabajo y las experiencias de trabajo varían en gran medida, incluso entre países colindantes y, a pesar de ello, cerca de dos terceras partes de los trabajadores afirman trabajar en despachos individuales o privados compartidos. Las oficinas totalmente abiertas representan cerca de la cuarta parte de las superficies de espacios de trabajo, lo cual es una cifra considerable, pero definitivamente no son la norma. Aunque ningún extremo (espacio totalmente abierto o espacios únicamente cerrados) es la solución adecuada para todas las situaciones, estos descubrimientos sugieren que puede que las organizaciones no hayan mejorado sus espacios de trabajo de forma que fomenten un mayor grado de compromiso.

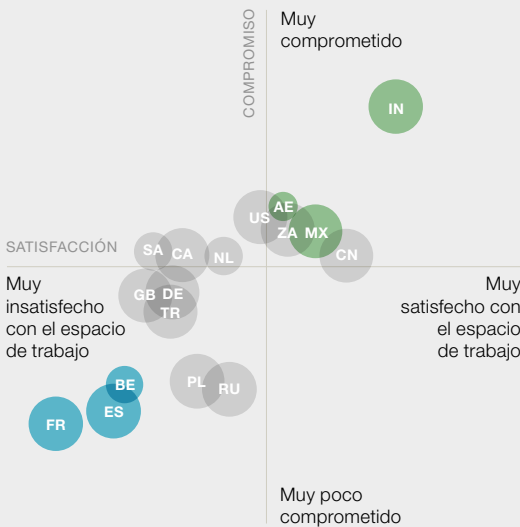
Descubrimiento clave

## 5. El contexto cultural afecta a los niveles de compromiso

El contexto cultural puede tener un tremendo impacto en el compromiso y la satisfacción con respecto al espacio de trabajo

Los trabajadores con mayor grado de compromiso tienden a ser de economías emergentes y los que tienen menor grado de compromiso a menudo se encuentran en mercados bien asentados. El análisis de los datos identificó un patrón que indica que el país en que viven los trabajadores, su cultura y las expectativas resultantes afectan a su grado de compromiso y satisfacción con respecto al espacio de trabajo. Aunque hay excepciones a este patrón, este descubrimiento sugiere que el contexto cultural afecta a la percepción y la actitud de los trabajadores con respecto a su organización y entorno de trabajo.

Esto puede afectar al grado de satisfacción de los trabajadores con respecto al espacio donde trabajan y al propio trabajo que desempeñan. Este descubrimiento puede ser de gran valor para organizaciones multinacionales que estén interesadas en diseñar un espacio de trabajo adecuado para distintas ubicaciones de la empresa.



**Analizando los contrastes:** El porcentaje de trabajadores muy comprometidos en los extremos del espectro

- **Muy poco comprometido + Muy insatisfecho**
  - Francia 5%
  - España 7%
  - Bélgica 6%
- **Muy comprometido + Muy satisfecho**
  - La India 28%
  - México 22%
  - Emiratos Árabes Unidos 20%

## Explorar entre las investigaciones de Steelcase

Visite [www.steelcase.es/360](http://www.steelcase.es/360) o [descargue la revista 360](#) para iPad en la App Store para obtener más información sobre la investigación y los insights de Steelcase sobre:

Bienestar  
Privacidad  
Concentración + Atención  
Cultura  
Innovación  
Colaboración distribuida

Si quiere obtener más información sobre cómo diseñar espacios de trabajo que mejoren el grado de compromiso de los trabajadores, envíenos un correo electrónico a: [afinfo@steelcase.com](mailto:afinfo@steelcase.com)



## Sobre Ipsos

Ipsos es una innovadora organización centrada en el cliente que ofrece servicios de investigación a clientes globales. Nos fijamos objetivos ambiciosos y trabajamos en colaboración con nuestros equipos para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

Ipsos está orgulloso de ser la única compañía global que está íntegramente controlada y operada por investigadores de mercado. Nuestro objetivo es el de mantenernos como centro de curiosidad intelectual y entorno de los investigadores más involucrados.



**El Informe global de Steelcase es el primero que analiza la relación entre el compromiso de los trabajadores y el entorno de trabajo. Identifica uno de los problemas más graves a los que se enfrentan las principales organizaciones de hoy en día: sólo el 13% de los trabajadores presentan un alto grado de compromiso.**

Este estudio, en el que participaron 12.480 trabajadores de oficina de 17 países diferentes, determinó que existe una relación entre la actitud de los trabajadores sobre su espacio de trabajo y su grado de compromiso. Los trabajadores que muestran un alto grado de satisfacción con respecto a su entorno de trabajo también son los que más comprometidos están. Y a la inversa, los trabajadores que muestran un grado de satisfacción muy bajo con respecto a su entorno de trabajo también son los que menos comprometidos están.

Este estudio también permite obtener una impresión general sobre el estado de las oficinas del mundo. Estos descubrimientos, junto con décadas de investigación de Steelcase sobre espacios de trabajo, ofrecen a las organizaciones medidas específicas que pueden tomar para mejorar el grado de compromiso de los trabajadores. ○

**Steelcase**<sup>®</sup>

Trabajamos con las organizaciones líderes de todo el mundo para crear espacios que aumenten el rendimiento de las personas, los equipos y las empresas.



Vea las últimas investigaciones de Steelcase suscribiéndose a 360 Magazine.

**Escanee el código QR para registrarse.**