

LA

SÚPER
ESPACIOS
DE TRABAJO
2021

wework

EXPANSION

TOP | companies

REDE FINICIÓN

DE LAS OFICINAS

LOS ESPACIOS CORPORATIVOS TIENEN EL RETO DE ADAPTARSE A LOS NUEVOS ESQUEMAS DE TRABAJO, RECONECTAR CON LOS COLABORADORES Y EXPLORAR ALTERNATIVAS PARA MANTENERSE RENTABLES.

EL NUEVO LOOK DEL ESPACIO LABORAL

La reconversión de inmuebles emerge como opción para sortear la mayor caída en la demanda de oficinas en una década. Pero no es la única y quizá tampoco la mejor.

POR: Liz Cervantes

Las oficinas pasan por tiempos complejos. La llegada de la pandemia de covid-19 y la implementación del teletrabajo dejaron vacíos los edificios corporativos del país. Pero el sector no se queda de brazos cruzados y ha tomado la situación como una oportunidad para renovarse e innovar.

De acuerdo con JLL, firma especializada en bienes raíces, la demanda bruta de espacios corporativos en el segundo trimestre del año ascendió a 153,654 m², el nivel más bajo desde igual lapso de 2010.

Las empresas desarrolladoras han optado por reconvertir sus espacios corporativos desocupados en formatos flexibles, como *coworking*, e, incluso, cambiar por completo el uso del inmueble a otros segmentos, como vivienda o sector salud.

Fibra Uno, por ejemplo, anunció en abril de 2021 la transformación de un espacio de oficinas en una clínica, proceso que ya se encuentra en marcha y se espera esté completado para finales de este año.

No es el único. Para este año, planea iniciar al menos cuatro nuevas reconversiones en inmuebles ubicados en Guadalajara, Monterrey, Ciudad de México y Estado de México, los cuales serán para usos de vivienda y hospitalarios, según dijo Gonzalo Robina, director general adjunto del fideicomiso, en reunión con medios tras la presentación de sus resultados trimestrales.

El total de las reconversiones planteadas suman alrededor de 100,000 m² de su portafolio, que en total asciende a 10 millones de m². Hasta el momento no tiene definido el monto de inversión requerido para completar los proyectos.

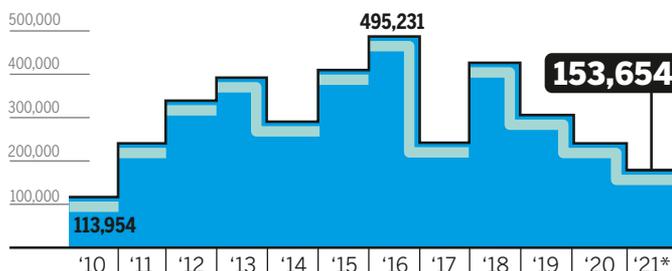
Según el directivo, si bien la desocupación de las oficinas es uno de los factores que han motivado este cambio, no es lo único. “Es parte de la tendencia del mercado. Incluso el desarrollo de nuevos departamentos tiene que cambiar de la forma tradicional”, dice Robina.

El fideicomiso está volteando a ver usos que hasta el momento no han sido los principales dentro de su portafolio, como el hospitalario, cambios que obedecen a las condiciones de la demanda. “Pongo el ejemplo del inmueble en La Viga. Ha sido de oficinas, pero está en una intersección de avenidas importantes y difícilmente podría ser atractivo para vivienda. Lo es para un hospital, por las vías de comunicación y los accesos, y ese es el mercado natural. Otra reconversión que estudiamos está en Guadalajara. El inmueble de oficinas se tenía que actualizar y ya no tenía sentido porque resultaba muy caro, además, colinda con el Country Club Guadalajara, por eso se optó por convertirlo en residencial”.

DEMANDA DE OFICINAS CLASE A EN CDMX

Desde 2018, el interés por espacios con más de 600 m² ubicados en zonas *premium* y no más de 15 años de antigüedad viene en picada.

Datos en m² al segundo trimestre de cada año.



FUENTE: Panorama del mercado de oficinas CDMX Clase A, JLL, 2T2021.

GRÁFICOS: OLDEMAR GONZÁLEZ

EL NICHU EMERGENTE DEL NEGOCIO

Otras empresas, como HiHab, han encontrado en la reconversión de espacios un nuevo sector de negocio. La empresa dirigida por Cuauhtémoc Pérez Medina surgió en 2019 como una plataforma que vinculaba a propietarios de tierra y desarrolladores para promover desarrollos de *coliving*.

Tras la irrupción de la pandemia, el negocio giró a las reconversiones, pues considera que no se trata de una tendencia “temporal ni oportunista”.

Su expectativa es reconvertir espacios de oficinas equivalentes a 2,500 unidades de vivienda entre 2021 y 2022.

“Lo que vemos es la transición de tu oficina al hogar como el centro de la rutina diaria. Antes, para muchos trabajadores, la vivienda era un dormitorio y la oficina se convertía en eje rector de las actividades cotidianas. Eso se volteó y se repite a nivel global”, señala Cuauhtémoc Pérez.

En la reconversión de espacios para uso residencial, los inmuebles cobran mayor relevancia, ya que las ubicaciones suelen ser zonas céntricas donde existe una gran demanda de vivienda. En la Ciudad de México, ya han reconvertido inmuebles en corredores como Reforma, Narvarte y Polanco, entre otros.

La absorción de los espacios ha sido acelerada, ya que el concepto de *coliving* permite tener precios hasta 50% por debajo del promedio de mercado. Según cifras de HiHab, en una semana se llegan a ocupar, en promedio, 25 unidades.

“Nosotros no nos enfocamos en el precio promedio de la zona, sino en los usuarios y hemos encontrado un nicho importante en vivienda de entre 5,000 y 8,000 pesos mensuales”, explica Pérez Medina.

El negocio parece rentable en el largo plazo por la cantidad de lugares disponibles: “Si tomaras todo el inventario que hay desocupado, podrías desarrollar alrededor de 200,000 nuevas habitaciones”.

De acuerdo con sus estimaciones, el inventario total de oficinas clase A y A+, considerados como los nuevos desarrollos, y oficinas clase B y C, es decir, aquellas que eran originalmente vivienda y fueron adaptadas o que tienen más de 30 años de construcción, suman alrededor de cuatro millones de metros cuadrados.

ESTRATEGIA. Fibra Uno analiza los usos de los inmuebles que no son esenciales en su portafolio, para hacer más reconversiones.



En tanto, la estrategia a mediano plazo de Fibra Uno está en seguir evaluando la reconversión de espacios en otros usos menos comunes, como inmuebles educativos.

¿EL FINAL DE LAS OFICINAS?

Pese a que se trata de cambios significativos, otras voces consideran que la reconversión a usos distintos puede no ser la alternativa general a la desocupación de las oficinas.

Arturo Bañuelos, Managing Director de JLL, menciona que a sus clientes no les sugieren de manera activa pensar en el cambio de uso de sus inmuebles desocupados. “Ahora no lo estamos recomendando. No hay ningún sector que esté en muy buenas condiciones, excepto el industrial”.

El principal obstáculo es la reconversión en sí misma, es decir, las modificaciones arquitectónicas, estructurales, así como regulatorias en términos de uso de suelo que se tienen que pasar para rehacer un proyecto rentable.



CAUTELA. Los expertos sugieren adaptar las oficinas a las nuevas modalidades de trabajo antes de hacer una reconversión total.

En el mismo sentido, Héctor Klerian, director internacional de JLL, comenta que la reconversión no es la solución final a los metros cuadrados desocupados: “No es una solución ni para todos los edificios ni para el número de metros que hay en la ciudad”.

Además, la tendencia puede cambiar de dirección, por ello, el reto es esperar a que el mercado de oficinas se estabilice. Y mientras eso ocurre, se propone adaptar el espacio al modelo híbrido de trabajo, incluyendo las condiciones de diseño necesarias ante el contexto de pandemia, así como al *coworking*, un negocio que sigue presentando rentabilidad.

Según sus datos, solo 4% de los trabajadores encuestados a nivel global no quiere regresar a la oficina, un 20% desea volver a tiempo completo y la gran mayoría, 70%, quiere regresar en esquema híbrido entre lo presencial y lo remoto.

“¿Qué vemos en las oficinas? Por ejemplo, hay oficinas que ya están regresando y están trabajando francamente normal, si en sistema híbrido, pero trabajando normal. Por eso es que estamos sugiriendo ampliamente que no hagan reconversiones, que no gasten, pero esto puede cambiar”, destaca Arturo Bañuelos.

El panorama del sector parece nebuloso, al menos para lo que resta de 2021. De acuerdo con el reporte de oficinas de JLL, al segundo trimestre del año se desocuparon 60,000 m². Y se espera una estabilización para el cierre del año, aunque depende de las condiciones sanitarias y de la evolución del semáforo epidemiológico.

“Una recuperación se dará cuando la absorción haga que la tasa de desocupación vaya bajando. Tendría que haber una disminución de los metros cuadrados disponibles y no la hay. Hoy van creciendo los metros disponibles, porque la gente está desocupando. En el panorama general, hay más gente dejando espacios que gente tomando espacios”, afirma Klerian.

En ese contexto, el *coworking* ha sido uno de los modelos más exitosos en el negocio, principalmente, por la posibilidad de generar contratos de arrendamiento flexibles en tiempo y costo.

“El *coworking* es un elemento muy importante y aunque fue uno de los más afectados, también es de los que más rápido está regresando [al crecimiento]”, añade.

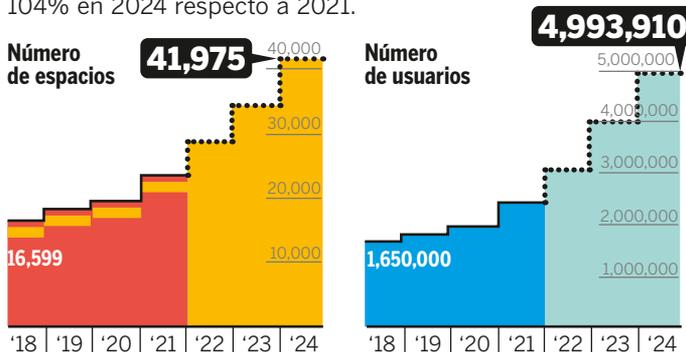
Este modelo ha crecido de manera exponencial en los últimos años, principalmente, en las grandes urbes. WeWork, por ejemplo, tiene alrededor de 294,000 m², de los cuales 70% está en la Ciudad de México, según cifras de la consultora de mercado Datoz hasta el segundo trimestre del año.

Y aunque en el contexto actual es el que más rápido se recupera, no significa que se estén realizando inversiones nuevas para ampliar el inventario disponible, sino que se está ocupando lo ya existente.

“Si yo quiero hoy regresar a una oficina y no sé cuánta gente voy a meter, no sé por cuánto tiempo quiero firmar un contrato de arrendamiento. El *coworking* es donde puedo hacer contratos de muy corto plazo, en donde el espacio ya está acondicionado, es lo que hoy el mercado le está dando más beneficio. El *coworking* yo creo que mucho más que decir se va a mantener, primero hay que ver si va a funcionar”, señala el director internacional de JLL.

CRECIMIENTO ESPERADO EN COWORKING

Se prevé que el número de usuarios aumentará 104% en 2024 respecto a 2021.



FUENTE: Elaboración propia con información de Global Coworking Growth Study 2020.

FOTO: CORTESÍA

LA CORRESPONSABILIDAD EN LOS ESPACIOS DE TRABAJO

Hace un año teníamos la certeza de que la gente que estaba en nuestras filas se iba a trabajar a casa con nuestro ADN, que de alguna manera garantizaba que su actuar fuera alineado a los valores, al sistema cultural y a perseguir los objetivos estratégicos de la empresa.

El reto actual es sostener ese ADN, que no se diluya con la distancia. Al prolongarse la contingencia y no compartir un espacio físico, el riesgo de perder algo de la identidad y la cultura de la organización es alto, incluso bajo un modelo híbrido.

En las mediciones recientes que hemos hecho en TOP Companies –después de casi año y medio de trabajo a distancia–, he observado dificultades en temas de identificación con las empresas, algo que tenían controlado de forma presencial.

Los datos nos muestran el rol y la trascendencia que tienen los espacios físicos de trabajo, como un vehículo que contribuye a fortalecer los esfuerzos de comunicación y marketing internos.

Todavía a inicios de 2020 hablábamos de espacios que permitieran la convivencia, la interacción y la integración de los colaboradores. Hoy no es así, las prioridades han cambiado. Y ahora que han comenzado a regresar a los lugares de trabajo, las empresas se plantean cómo utilizarán los espacios desde el no contacto y la sana distancia.

La empresa es el gran responsable de cuidar a su gente mientras está en sus instalaciones, de establecer y hacer cumplir los protocolos de prevención, de no relajar los cuidados, de recordar a los colaboradores que tienen un compromiso consigo mismos y con sus compañeros. Es, en consecuencia, responsable de cómo se hace uso de los espacios físicos.

Sin embargo, no es solo responsabilidad de la compañía, también debe haber un compromiso genuino de las personas



LAILA CHARTUNI,
PRESIDENTA DE TOP COMPANIES.

por utilizar los espacios, un “te cuido, me cuidas”. Es bidireccional: la empresa cuida al colaborador, pero el colaborador también cuida a la empresa. Eso nos llevará a todos a resignificar los espacios, a revalorarlos y a tomarles más aprecio.

Es importante reiterar que no solo las empresas le deben al colaborador, debe ser recíproco. El gran esfuerzo que han hecho las organizaciones transformando los espacios, replanteándolos y adaptándolos a las nuevas necesidades debe ser recompensado con el compromiso de quienes harán uso de ellos.

Debe haber corresponsabilidad. Ahora toca al personal devolver un poco de este compromiso, de imprimir energía positiva en su proceso de regreso a su lugar de trabajo, así sea un día, dos o diario los que se requiera su presencia.

El líder, por su parte, deberá ser sinónimo de ejemplaridad, que sus acciones se repliquen en sus colaboradores, que resuenen en su gente, con conductas positivas y líneas discursivas claras, apegadas a los valores que son el ADN de la empresa.

Estoy convencida de que los espacios físicos de trabajo seguirán siendo necesarios y valiosos para que las personas se puedan reconectar con sus empresas, para recargar el ADN y para mantener la interacción social que tanto valoramos hoy. Claro está, con inteligencia y equilibrio y desde la conciencia de seguir cuidándonos.

EMPRESAS CON

MENOS DE 100

COLABORADORES

RK 2021	EMPRESA	NÚMERO DE COLABORADORES	SECTOR	EXPERIENCIA TOP	CONEXIÓN TOP	CONCIENCIA TOP	ENTORNO TOP
1	Quimical	88	Agroindustria	1	2	1	1
2	Bioconstrucción y Energía Alternativa	22	Construcción	2	1	3	2
3	Jaxon Media Group	20	Computación y servicios	3	3	2	3
4	BROISSIN	79	Servicios inmobiliarios	4	4	4	5
5	SkyAlert	28	Computación y servicios	5	5	5	4
6	Sinergia Corporativo	51	Recursos humanos	8	7	6	6
7	Promo Espacio	61	Publicidad y mercadotecnia	7	6	8	7
8	Lefort Fintech Labs	15	Servicios profesionales	6	8	9	8
9	M Coghlan Diseño	19	Servicios inmobiliarios	10	9	7	9
10	Quick Hit Solutions	41	Computación y servicios	9	10	10	10
11	CBQA Solutions	59	Computación y servicios	11	11	12	11
12	Cuenca	40	Servicios financieros	12	13	13	12
13	Creatio Entornos	34	Computación y servicios	13	12	11	13
14	Grupo Requiez	76	Comercio especializado	14	14	14	16
15	Techo	29	Asociación civil	15	15	15	15
16	Burson Cohn & Wolfe	92	Publicidad y mercadotecnia	16	17	16	14
17	Intelimétrica	36	Computación y servicios	17	16	17	17
18	ACAD	56	Servicios profesionales	19	18	18	19
19	Karan Consulting Group	40	Servicios profesionales	18	19	19	18
20	Grupo Perc	86	Holding	20	20	21	20
21	Koteos	15	Electrónica	22	21	20	21
22	IMEFI TV	22	Medios de comunicación	21	22	23	22
23	Teippo	20	Computación y servicios	23	23	22	23
24	Charlotte Chemical	32	Química y petroquímica	24	25	24	25
25	Freelan Marketing	56	Publicidad y mercadotecnia	25	24	25	24
26	Flores Mx	29	Comercio especializado	26	27	26	26
27	Catorce Días	80	Publicidad y mercadotecnia	27	26	27	27
28	Bien para Bien	43	Servicios financieros	30	28	28	28
29	Transportadora Zemog	64	Logística y transporte	28	29	29	29
30	Guros	70	Seguros y fianzas	29	30	31	30
31	Band of Insiders	47	Publicidad y mercadotecnia	31	31	30	31
32	GRUPO NACH	98	Recursos humanos	32	32	32	32

LOS ESPACIOS FÍSICOS DE TRABAJO SERÁN ESTRATÉGICOS PARA LA RECONEXIÓN DE LAS PERSONAS CON SUS EMPRESAS.

RK 2021	EMPRESA	NÚMERO DE COLABORADORES	SECTOR	EXPERIENCIA TOP	CONEXIÓN TOP	CONCIENCIA TOP	ENTORNO TOP
1	Hyatt Regency Andares Guadalajara	200	Hotelería y turismo	1	1	1	2
2	Enel México	364	Energía	2	2	2	1
3	Cardif	216	Seguros y fianzas	4	3	3	3
4	AVAYA	318	Telecomunicaciones	3	4	4	5
5	Uber	500	Logística y transporte	5	6	5	4
6	Hyatt Regency Mexico City	411	Hotelería y turismo	6	5	6	6
7	ATXK	233	Construcción	7	7	8	7
8	Intercam Banco	300	Servicios financieros	9	8	7	8
9	UPAX	303	Publicidad y mercadotecnia	8	10	9	9
10	Hyatt Regency Villahermosa	123	Hotelería y turismo	10	9	11	10
11	Grupo Prodensa	334	Servicios profesionales	11	12	10	11
12	SAS Institute	147	Computación y servicios	12	11	12	12
13	B. Braun México	218	Servicios de salud	13	13	13	14
14	SSL Digital	190	Holding	14	14	14	13
15	UP Sí Vale	360	Servicios financieros	15	16	16	15
16	Smile Pill	105	Publicidad y mercadotecnia	16	15	15	16
17	Grupo Prom	102	Publicidad y mercadotecnia	17	17	17	17
18	Grupo Map	146	Publicidad y mercadotecnia	18	18	19	18
19	Doctoralia México	254	Computación y servicios	19	19	18	21
20	Carvajal Tecnología y Servicios	116	Servicios profesionales	21	20	20	19
21	Abbvie	192	Química farmacéutica	20	21	21	24
22	Circle Gerencia	147	Construcción	22	22	22	20
23	Grupo Casgo	102	Construcción	23	23	23	23
24	Andaz Mayakoba Resort Riviera Maya	359	Hotelería y turismo	24	24	25	22
25	Grupo KC Agentes de Seguro	206	Seguros y fianzas	25	25	26	25
26	Lottus Education	202	Servicios educativos	26	27	24	26
27	Supertrack	270	Logística y transporte	28	26	27	27
28	Avis México	159	Logística y transporte	27	28	28	28
29	Perfetti Van Melle México	500	Dulces y confitería	30	29	29	29
30	TrueHome	350	Servicios inmobiliarios	29	30	31	30
31	Grupo Ruz	167	Comercio especializado	31	31	30	32
32	Kelly	497	Recursos humanos	32	32	32	31
33	Isa Corporativo	247	Publicidad y mercadotecnia	33	33	34	33
34	Laboratorio Avi-Mex	379	Química farmacéutica	34	35	33	34
35	Ibushak	105	Comercio electrónico	35	34	35	36
36	bSide	110	Computación y servicios	37	36	36	35
37	Mobil San Luis	313	Petróleo y gas	36	37	38	37
38	Grupo Rosmar	153	Servicios profesionales	38	38	37	38

EMPRESAS CON

MÁS DE 500

COLABORADORES

RK 2021	EMPRESA	NÚMERO DE COLABORADORES	SECTOR	EXPERIENCIA TOP	CONEXIÓN TOP	CONCIENCIA TOP	ENTORNO TOP
1	Interprotección	720	Seguros y fianzas	1	1	2	1
2	dpordenis	2,091	Comercio especializado	2	2	1	2
3	Aleatica	586	Infraestructura	3	4	3	3
4	L'Oréal México	1,986	Productos de consumo	4	3	4	4
5	Wizeline	1,341	Computación y servicios	5	6	5	5
6	Sanofi México	1,696	Química farmacéutica	6	5	6	7
7	Ford de México	2,409	Armadora	8	7	7	6
8	Grupo Givaudan	604	Productos de consumo	7	9	8	8
9	General Motors de México	21,744	Armadora	10	8	9	9
10	Grupo Urrea	1,123	Materiales y herramientas	9	10	11	10
11	Banco Santander México	22,280	Servicios financieros	11	12	10	11
12	AXA México	3,738	Seguros y fianzas	12	16	13	12
13	Mobi	508	Comercio especializado	14	13	12	13
14	Autotransportes de carga TRESGUERRAS	5,500	Logística y transporte	13	11	14	14
15	El Puerto de Liverpool	70,772	Comercio departamental	15	14	16	15
16	Edenred México	742	Servicios financieros	16	15	15	16
17	Fletes México Carga Express	644	Logística y transporte	18	17	17	17
18	Brown-Forman Mexico	722	Bebidas alcohólicas y tabaco	19	18	20	18
19	Chevez Ruiz Zamarripa	595	Servicios profesionales	17	19	19	19
20	Grupak	1,500	Papel y cartón	20	20	18	20
21	Seguros Monterrey New York Life	573	Seguros y fianzas	21	24	21	23
22	Adelnor	644	Agroindustria	23	21	22	22
23	Veolus	750	Servicios profesionales	22	23	23	21
24	Fletes México	1,857	Logística y transporte	26	22	24	24
25	Atento México	800	Servicio al cliente	24	25	25	25
26	Hospitales MAC	2,256	Servicios de salud	25	26	27	26
27	Almacenes Anfora	524	Comercio especializado	27	27	26	27

METODOLOGÍA

El ranking 'Súper espacios de trabajo 2021' es una iniciativa para medir y reconocer a las organizaciones que transforman la manera de trabajar.

Nuestro listado quiere destacar a las empresas que innovan en los espacios y en la dinámica de trabajo para mejorar la vida de sus colaboradores y potenciar la productividad y la creatividad.

La metodología desarrollada por TOP Companies, firma líder en medición de cultura y clima organizacional, está enfocada en cuatro dimensiones:

► **EXPERIENCIA TOP:** La interacción del mundo laboral con el personal, cómo convergen los espacios de colaboración en el día a día, creando experiencias.

► **CONEXIÓN TOP:** Disfrutar lo que hacemos dentro de espacios cómodos que potencien la creatividad, la pasión y la dedicación se traduce en colaboradores conectados.

► **CONCIENCIA TOP:** Formar comunidad, dejar una huella positiva y respetar las diferencias es el reflejo de una empresa comprometida, compuesta por colaboradores con perspectiva a futuro.

► **ENTORNO TOP:** Espacios donde la capacidad de innovación a través del pensamiento y el uso de la tecnología distinguen a las empresas para permanecer y adaptarse a los cambios.

A partir de estas dimensiones, TOP Companies desarrolló dos instrumentos de medición. Primero, un cuestionario dirigido a los colaboradores, que consta de 63 reactivos, con lo que se obtiene el 70% de la evaluación.

Segundo, un Inventario de Espacios de Trabajo y Actividades (IETA), un *checklist* documental y fotográfico, que aporta el 30% restante de la evaluación.

Para este proceso de evaluación, se determinó un mínimo de aprobación del 70%. Los resultados del ranking se muestran de acuerdo al lugar que obtienen las compañías en cada dimensión. La posición general es resultado del promedio de las puntuaciones, no de sus lugares.

QUIMICAL

CUANDO EL LUGAR SE VUELVE UNA VENTAJA



Estar en un área agrícola de Baja California y tener grandes espacios le permitió a Quimical seguir operando sin modificar sustancialmente sus instalaciones.

POR: Víctor Lomeli

A 20 kilómetros de Ensenada, Baja California, está una de las dos oficinas centrales de Quimical, empresa agroindustrial integrada por 100 empleados. Seis de cada 10 son administrativos y de producción y el resto está en la comercialización fuera del sitio. Casi ninguno hizo home office. ¿La razón? Las dos hectáreas de espacio disponible para laborar y contar con otra sede administrativa y de producción en Mexicali, de otras 1.5 hectáreas. “Son áreas muy grandes, con poca gente y espacios separados”, dice Martín Torres Prieto, director general de la empresa. Considera que la mayor ventaja de la compañía para sortear la pandemia ha sido estar en una zona rural. “A nosotros, las medidas de protocolo que se tomaron para enfrentar la pandemia nos cayeron como anillo al dedo porque ya estábamos ahí”.

EXPANSIÓN: ¿Qué cambió en el espacio laboral por la pandemia?

MARTÍN TORRES: Los espacios evolucionan según el giro del negocio o el sector. En el caso de Quimical, al estar en una industria catalogada como esencial (agroindustria) tuvimos la ventaja de no dejar de trabajar; pero ahí el reto fue cómo lograrlo sin que nos creara un problema de salud entre

40%

SE REPARTE ENTRE LOS NUEVE PUNTOS DE VENTA DONDE COEXISTEN NO MÁS DE SIETE PERSONAS POR UNIDAD.

los colaboradores, que salvo algunas excepciones, todos continuaron laborando en el lugar. No podíamos hacer *home office* porque teníamos que tener abiertos los almacenes, la recepción de proveedores, parte de producción y entrega a nuestros nueve puntos de venta en toda la península. La gran ventaja ha sido tener oficinas pequeñas pero con una baja densidad de trabajadores, y almacenes muy grandes en el área de producción. Cumplir con los protocolos sanitarios, como la sana distancia, no era problema y no se requirieron grandes modificaciones en cuanto al espacio. De hecho, nuestras oficinas nunca estuvieron en línea con la tendencia de contar con grandes áreas con muchas

personas. Tenemos salas de juntas muy amplias y cubículos personalizados que, al parecer, hoy están más vigentes. Donde hubo cambios mínimos fue en las oficinas de atención al público con la división (acrílicos) de los mostradores.

E: ¿Cómo reaccionó el equipo por tener que trabajar en la oficina?

MT: Lo tomaron bien... por nuestra actividad, es difícil realizar el trabajo remoto, quizá el área administrativa, pero ni ellos quisieron hacer *home office* porque decían que en el lugar tenían todo lo necesario. Sí tuvimos que mandar a sus casas a gente que estaba en una condición vulnerable ante la enfermedad, mayores de 60-65 años, especialmente en la parte crítica de la pandemia entre abril y mayo del año pasado. Sí recortamos horarios laborales, en parte porque la dinámica de nuestros clientes se redujo por sus políticas internas, y antes de la segunda retomamos el horario habitual. Nos hemos adecuados a la realidad que impone la pandemia.

E: ¿Qué rol deben asumir los líderes en la reconexión de los equipos con sus espacios de trabajo?

MT: Estar en la zona rural nos da una posición privilegiada y aunque nuestra experiencia no implicó desapego de los lugares de trabajo, sí creo que los líderes deben conocer bien las necesidades de su sector y de sus clientes para capacitar a su personal; crear nuevas estrategias de interacción y orden interno donde también el empleado tenga voz y exponga cuales son sus necesidades. El teletrabajo y las juntas remotas llegaron para quedarse, pero no pienso que deba ser al grado de saturación al que hemos llegado. Hay que tomar lo bueno, balancear y equilibrar las necesidades.



PLUS. Las oficinas de Ensenada tienen ocho años de existencia y espacio suficiente para mantener la sana distancia entre los colaboradores.

FOTO: CORTESÍA

HYATT REGENCY ANDARES GUADALAJARA

LA GESTIÓN DEL ESPACIO Y LA CONTINGENCIA



Los estragos de la pandemia en el turismo han contribuido a redefinir el espacio donde convergen los colaboradores del Hyatt de Regency Andares Guadalajara.

POR: Víctor Lomelí

Durante dos meses, el silencio fue el único huésped en el Hyatt Regency Andares Guadalajara. En abril y mayo de 2020, el hotel ubicado en el municipio de Zapopan cerró sus puertas ante la evolución de la pandemia en la región. La medida, a todas luces inusual para un inmueble con vocación turística, era necesaria ante los estragos que causó la emergencia sanitaria en la actividad hotelera. En ese lapso, el número de turistas que se hospedaron en el estado fue de unos 172,000. En abril y mayo de 2019, fue de 1.8 millones, según datos de la Secretaría de Turismo de Jalisco.

La pausa fue aprovechada por el equipo directivo para definir la estrategia que seguirían en los meses siguientes, incluyendo las adecuaciones al espacio de trabajo que eran necesarias para garantizar la salud y el bienestar de las 200 personas que laboran en el lugar. Ana Aréchiga, directora de Recursos Humanos de la empresa, asegura que, de inicio, el trabajo se centró en evaluar el nivel de riesgo al que podían estar sometidos los colaboradores de acuerdo a su responsabilidad laboral.

Hacia la segunda mitad del año, el hotel implementó el protocolo sanitario ejecutado por el corporativo a nivel global,

incluyendo medidas que facilitarían la coexistencia de los trabajadores en las áreas comunes de trabajo, pero también en los espacios de convivencia. En las mesas del comedor, por ejemplo, se instalaron acrílicos para dividir los lugares y permitir así que los empleados coman acompañados sin que ello represente un riesgo de contagio. Eso ha impactado de forma positiva en el ambiente laboral, dice Aréchiga.

En el lugar laboran cerca de 200 personas y 40 de ellas se desempeñan en áreas administrativas, como las de finanzas, de recursos humanos y la gerencia general. La ejecutiva cuenta que la reactivación paulatina del turismo en la entidad permitió una reincorporación escalonada de los colaboradores. “Algunos pisos y áreas de consumo no estaban habilitados porque no teníamos la ocupación suficiente”.

Durante algún tiempo, una parte del personal de áreas no operativas laboró de manera remota para poder gestionar mejor el espacio físico y contribuir a mantener la sana distancia. En tanto, el personal operativo, como camaristas, meseros y de recepción, acudían al lugar de forma cotidiana, siempre respetando los protocolos.

La reincorporación consideró también la realidad de cada colaborador y, a pesar de las medidas y protocolos implementados, hubo personas con cierta resistencia a regresar por miedo a contagiarse.

Aréchiga opina que las empresas deben ser conscientes del momento por el que atraviesan sus colaboradores y sugiere a los líderes de las organizaciones mantenerse abiertos a esquemas flexibles de trabajo, donde se considere la salud de los empleados y la necesaria interacción en oficinas: “Veo muy negativo el trabajo remoto al 100%. Somos seres sociales, la interacción entre compañeros es vital”.

INVERSIÓN. El hotel destinó, a inicios de 2020, alrededor de 200,000 pesos para el equipamiento y dispositivos de control sanitario.



FOTO: CORTESÍA



EVOLUTIVO. De momento, la ocupación máxima en las oficinas de la compañía es de 35% y, eventualmente, será de 70%.



INTERPROTECCIÓN

LA FLEXIBILIDAD COMO ESTRATEGIA

INTERprotección se ha apoyado en sus colaboradores para autorregular la ocupación de sus instalaciones.

POR: Víctor Lomeli

El retorno a las oficinas aún es un tema que divide opiniones, pero una cosa es cierta: no será algo inmediato. Por ello, Juan Ignacio Casanueva, presidente del consejo de INTERprotección, considera indispensable que los líderes de las áreas sigan con estrategias que permitan mantener la conexión entre la empresa y los trabajadores, independientemente de la modalidad laboral en la que estén. En la oficina, por ejemplo, se deben establecer medidas de seguridad e higiene que transmitan confianza a los colaboradores y “reconectarlos emocionalmente”. En las oficinas centrales del bróker de seguros en la Ciudad de México, varias cosas cambiaron para generar ese ambiente de protección al trabajador, como el control de acceso con detección facial y que únicamente reconozca al colaborador si este trae el cubreboca, y la delimitación del flujo en la circulación del personal, según Mariana Arreola, directora de Capital Humano de INTERprotección.

EXPANSIÓN: ¿Qué otros cambios hicieron? **MARIANA ARREOLA:** Una de las cosas fue mantener los lugares formando una M y una W. El objetivo es que la gente que estaba citada para laborar en una primera semana se sentaba en los lugares que formaban una M y en la siguiente, otros colaboradores en turno lo hacían pero formando una W, de tal forma que puedan estar seguros de que nadie más se sentará en su

lugar. En las salas de juntas se hizo algo similar, con espacios y con cupos limitados y, de hecho, se abrieron todas las salas, incluso las que estaban reservadas a altos niveles jerárquicos. Además, mandamos a revisar aires acondicionados, fue algo en que hicimos hincapié porque nos interesa garantizar la salud y la seguridad de los colaboradores cuando regresan a la oficina.

E: ¿Qué elementos serán cruciales para ‘reconectar’ con los empleados al retornar a las oficinas?

JUAN I. CASANUEVA: El regreso y la recuperación no serán de inmediato. El establecimiento de prácticas correctas en las medidas de seguridad e higiene, así como la seguridad, la confianza y la valoración que aporte cada uno de los líderes en todas las áreas, sin duda, serán cruciales para la

reconexión de cada empleado a los nuevos esquemas de trabajo.

E: ¿Qué estrategia han implementado para facilitar el regreso?

MA: Antes de la tercera ola implementamos un esquema denominado Interflex. Son nueve esquemas que incluyen combinaciones de diferentes días a la semana y dos diferentes horarios, para tener un porcentaje máximo (70%) de colaboradores en el lugar, según sus necesidades. Hay gente que igual y decide ir el día completo porque en su otro espacio de trabajo no está tan cómodo para trabajar, hay quien no desea ir a trabajar a la oficina, quien quiere ir diferentes días de la semana o toda la semana... Esto dio certeza a la gente y ya en la tercera ola se disminuyó la frecuencia y el porcentaje de ocupación en la oficina (35%). Algo importante es recalcar los protocolos de sanidad para que la gente los aplique afuera. Como empresa, somos responsables de que no solo lo que pasa dentro de la oficina es importante para los colaboradores, también con su familia.

E: ¿Cómo deben evolucionar los espacios de trabajo?

JIC: Además de brindar un espacio seguro a los trabajadores, es importante reconectarlos emocionalmente, hacerlos sentir seguros y confiados permitiendo evaluar el estado de bienestar mental y emocional de cada uno de ellos.

800 PESOS

ES EL BONO MENSUAL QUE LA FIRMA DA A SUS COLABORADORES COMO APOYO PARA QUE PUEDAN TENER CONEXIÓN ESTABLE A INTERNET.

FOTO: CORTESÍA