



**CREANDO
EXPERIENCIAS
SIGNIFICATIVAS
EN LOS ESPACIOS
DE TRABAJO**



INTRODUCCIÓN

La experiencia es, por naturaleza, personal. Está moldeada por percepciones, expectativas y necesidades individuales. En los espacios de trabajo actuales, la importancia de diseñar en función de la experiencia dejó de ser una consideración secundaria para convertirse en un pilar central de la planificación estratégica. Este enfoque cumple hoy un rol fundamental en las decisiones inmobiliarias y redefine cómo imaginamos el futuro del trabajo.

Vemos que muchas empresas siguen esforzándose por crear oficinas que resulten atractivas, inclusivas y que promuevan la productividad. Sin embargo, la experiencia en el lugar de trabajo no debería quedar librada al azar. Una estrategia de experiencia bien diseñada es intencional, y parte de una comprensión profunda de lo que las personas necesitan para sentirse acompañadas, conectadas y comprometidas. Las organizaciones líderes están desarrollando experiencias que apoyan de manera integral a sus equipos, abordando su bienestar físico, emocional y psicológico.



Resumen

El lugar de trabajo ya no es solo una ubicación física; es un ecosistema dinámico donde convergen la cultura, el comportamiento, la tecnología y el diseño para moldear cómo las personas se sienten, se conectan y trabajan. A medida que el modelo híbrido se consolida, las organizaciones deben ir más allá de lo estético y adoptar un enfoque integral para diseñar la experiencia en el espacio de trabajo.



Crear un espacio de trabajo en el que las personas se sientan valoradas y empoderadas requiere más que iniciativas aisladas. Se necesita una estrategia coherente, basada en cinco factores clave e interconectados: **Inclusión de la neurodiversidad, Consideraciones sensoriales, Comportamiento y cultura, Variedad y flexibilidad, e Integración tecnológica.** Estos elementos ayudan a construir entornos donde los empleados se sienten vistos, acompañados e inspirados.

Para poner en práctica estos principios, las organizaciones deberían considerar las siguientes acciones:

1

REALIZAR UNA AUDITORÍA DE EXPERIENCIA

Evaluar el espacio de trabajo actual a partir de los cinco factores clave. Utilizar encuestas, estudios de observación, datos y talleres de visión compartida para identificar áreas de mejora y oportunidades.

4

MEJORAR LA FLEXIBILIDAD Y LA ELECCIÓN

Reconfigurar los espacios para apoyar distintos modos de trabajo. Asegurar que las personas tengan acceso a una variedad de entornos que se adapten a sus tareas y preferencias.

2

DESARROLLAR UN MODELO DE DISEÑO NEUROINCLUSIVO

Trabajar junto a especialistas para integrar principios de diseño que contemplen la neurodiversidad en la estrategia del espacio de trabajo. Considerar zonas sensoriales, transiciones y sistemas de orientación inclusivos.

5

INTEGRAR LA TECNOLOGÍA EN LA EXPERIENCIA

Trazar el recorrido de las personas desde el hogar hasta la oficina e incorporar herramientas inteligentes que faciliten las reservas, la ubicación y circulación en la oficina, y la colaboración. Estas acciones deben estar guiadas por una estrategia digital sólida que garantice una experiencia híbrida fluida, potencie la colaboración y ofrezca capacitaciones regulares para mantener a los equipos actualizados.

3

ACTIVAR LA CULTURA MÁS ALLÁ DEL ESPACIO FÍSICO

Diseñar de forma intencional los calendarios de equipo e impulsar iniciativas como días de encuentro presencial, sesiones de coaching entre niveles y eventos comunitarios para fortalecer la cultura y fomentar conexiones significativas.

6

ESTABLECER UN EJE DE GESTIÓN DEL CAMBIO

La transformación cultural y de comportamiento necesita estructura. Crear un eje específico para acompañar la sensibilización, la capacitación y la consolidación de nuevas formas de trabajo, guiado por una estrategia de cambio clara que integre a las personas, los procesos y el propósito.

¿POR QUÉ DEBERÍA IMPORTARNOS? LOS DATOS LO DICEN...

Nuestra investigación más reciente de Experience per Sqft (XSF) de Cushman & Wakefield muestra un panorama mixto para 2024. Si bien se observa una mejora notable en los puntajes generales de experiencia y en la capacidad de las personas para desempeñarse al máximo, el bienestar sigue siendo un desafío importante.

Experiencia general

65%

de las personas encuestadas reportó tener una buena experiencia en términos generales, lo que representa un aumento del **9 %** con respecto a 2023.

Mejor desempeño

70%

de los empleados sintió que podía hacer su mejor trabajo, un aumento notable del **11 %** con respecto a 2023.

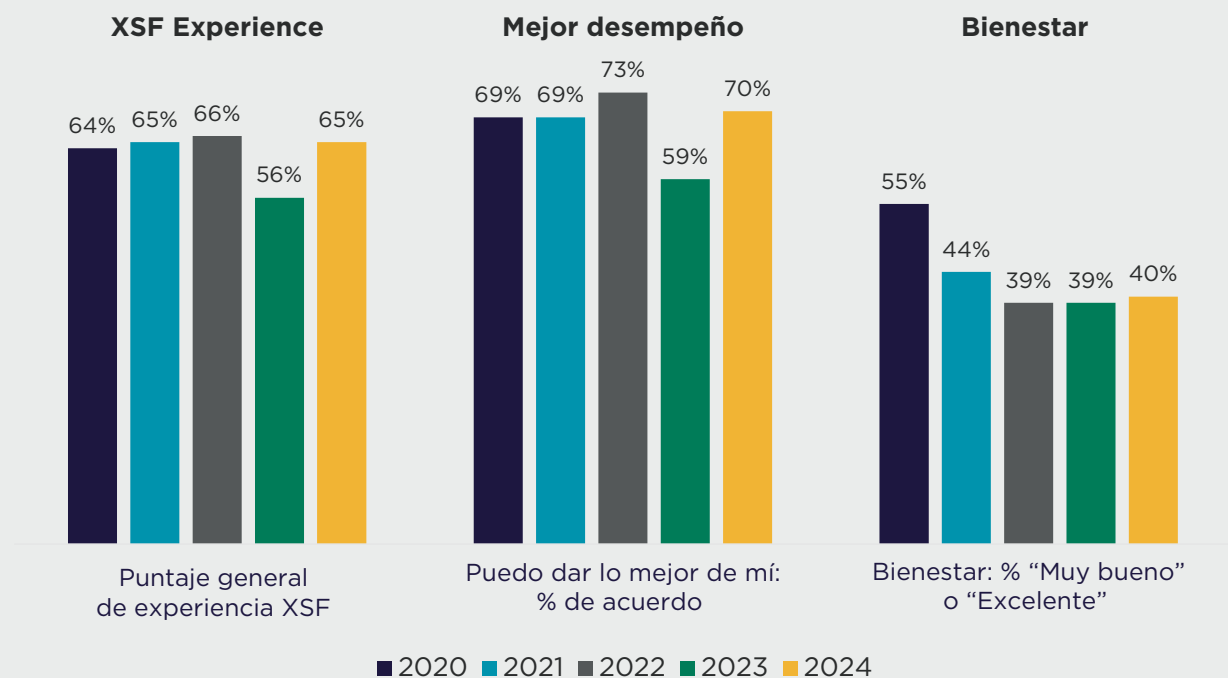
Bienestar

40%

de las personas encuestadas calificó su bienestar como *muy bueno* o *excelente*, sin mostrar mejoras.

La Experiencia y el Desempeño se Recuperan; el Bienestar Sigue Siendo Bajo

Tendencias en tres resultados clave para los empleados



Creemos que la mayoría de los empleados se ha adaptado a nuevas rutinas y ritmos en su jornada laboral tras la pandemia. Sin embargo, el bajo nivel de bienestar sigue siendo una preocupación generalizada. Este desafío va más allá del equilibrio entre la vida personal y el trabajo, ya que está influido por factores macro que cambian de forma constante.



Por otro lado, la intencionalidad del uso de la oficina ha sido una de nuestras convicciones centrales durante los últimos dos años. Según nuestra investigación XSF, los cinco principales motivos para ir a la oficina son:

Los 5 Principales Motivos para ir a la Oficina

% de empleados que consideran que su oficina contribuye a cada propósito:



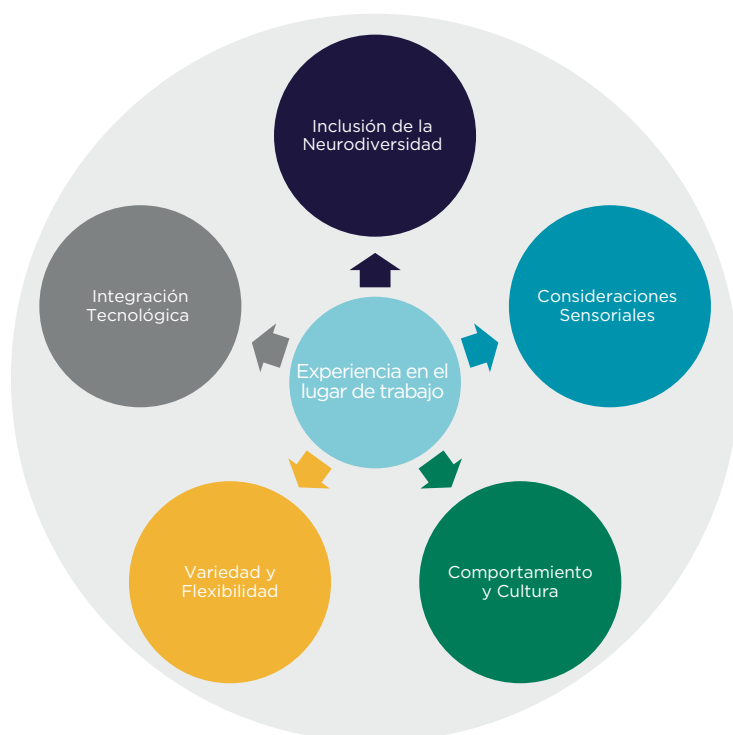
Sin embargo, solo el 60 % de las personas encuestadas indicó que su oficina respalda estos cinco propósitos principales. Esto representa una oportunidad clara para transformar el espacio de trabajo y diseñar una experiencia de oficina más intencional para el 40 % restante que siente que su entorno no cumple con las funciones esperadas.

¿CÓMO PODEMOS TRANSFORMAR LA EXPERIENCIA EN LA OFICINA?

En el entorno laboral actual, en constante evolución, la oficina tradicional atraviesa una transformación profunda.

A medida que el trabajo híbrido se consolida como norma, las organizaciones deben repensar el rol del espacio físico: no solo como un lugar para trabajar, sino como un destino que justifique el traslado y enriquezca la experiencia de las personas.

Un entorno visualmente atractivo por sí solo no alcanza. Para conectar verdaderamente con los empleados, la oficina debe integrar una combinación cuidadosa de espacios y servicios, cambios de comportamiento, tecnologías y elementos de diseño sensorial. Estos componentes actúan en conjunto para crear un entorno que promueva la productividad, el bienestar y el sentido de pertenencia.



Esta sección presenta cinco factores clave que las organizaciones deberían tener en cuenta para potenciar la experiencia en el lugar de trabajo. Analizados desde la perspectiva de las necesidades de los empleados y respaldados por los datos de XSF, estos elementos muestran cómo una experiencia cuidadosamente diseñada puede:



Impulsar la productividad

al alinear los espacios y servicios con los estilos de trabajo.



Mejorar el bienestar

a partir de entornos que apoyen la salud mental y física.



Fortalecer la identidad de marca

incorporando la cultura y los valores en el espacio físico, para potenciar la colaboración y las relaciones.

Al diseñar intencionalmente en función de la experiencia, las organizaciones pueden transformar sus oficinas en activos estratégicos: lugares a los que las personas quieren ir, no solo a los que tienen que ir.

LO QUE IMPORTA: 5 FACTORES CLAVE

Inclusión de la Neurodiversidad

Investigaciones públicas indican que aproximadamente entre el 15 % y el 20 % de la población es neurodivergente. Sin embargo, los estudios muestran que muy pocas personas han revelado su condición, y muchas ni siquiera saben que forman parte del espectro neurodivergente.

Con el crecimiento de la conciencia sobre la importancia de entornos laborales inclusivos, muchas organizaciones comenzaron a adoptar principios de diseño neuroinclusivo. Tenerlos en cuenta permite crear espacios que no solo mejoran la experiencia general, sino que también apoyan a empleados con diversas necesidades sensoriales.

A partir de nuestra experiencia en proyectos anteriores, promovemos seis principios clave de diseño para responder al espectro neurodiverso. Estos principios reconocen una variedad de elementos a considerar, como el uso del color, el impacto en los sentidos, la iluminación, la privacidad visual y acústica, así como el acceso y la cercanía entre espacios.

A través del análisis y el diseño, se aplican ajustes que consideran desde la hipersensibilidad hasta la hiposensibilidad, para garantizar una experiencia cómoda e inclusiva para todos. Las consideraciones neuroinclusivas van más allá de la tipología espacial. También abarcan las transiciones adecuadas entre diferentes tipos de espacios, la circulación en la oficina, el análisis de densidad y los factores sensoriales.



Esta metodología va más allá de una experiencia planificada o de un evento puntual en el lugar de trabajo: busca sostener en el tiempo una experiencia positiva entre el espacio y la persona. Garantiza que los entornos respondan de manera constante a las necesidades individuales, generando una sensación de confort y pertenencia que motive a los empleados a volver a la oficina de forma regular.

Consideraciones Sensoriales

Los elementos sensoriales —incluidos el sonido, el aroma, la visión y el tacto— influyen de manera significativa en la experiencia en el lugar de trabajo y generan una conexión duradera con el espacio. Aprovechar experiencias sensoriales asociadas a una marca fomenta la familiaridad y puede reforzar una experiencia positiva. Un aroma particular, un paisaje sonoro o una señal visual pueden convertirse en elementos con los que las personas identifiquen a una organización.

Gestionar los niveles de ruido mediante soluciones de privacidad visual y acústica ayuda a reducir distracciones y mejorar la concentración. De hecho, los empleados clasificaron el nivel de ruido y la acústica como la cuarta característica más importante que impacta en su experiencia.

Sabemos que el tratamiento del ruido y la acústica evolucionó en los últimos años gracias a los avances en materiales de construcción y mobiliario, pero no se trata solo de aislar el sonido. La cercanía entre espacios y la presencia de distintos niveles de estímulos sonoros adecuados para cada modalidad de trabajo o actividad desempeñan un papel central en la creación de áreas con energía y vitalidad dentro de las oficinas.

Si bien la percepción general sobre el propósito de la oficina está asociada principalmente a la conexión entre personas, los datos de XSF muestran que los empleados aún dedican más del 50 % de su tiempo a tareas individuales. Por eso, garantizar que estas áreas estén optimizadas desde la perspectiva sensorial —colores apropiados en los puestos de trabajo, iluminación adecuada o regulable, y proximidad equilibrada con otros entornos laborales— es fundamental para asegurar una gran experiencia en el día a día.

Cómo distribuimos nuestro tiempo

ACTIVIDAD	% PROMEDIO DE LA SEMANA LABORAL
Trabajo individual / en escritorio	54%
Reuniones virtuales o llamadas	21%
Reuniones presenciales / colaboración	10%
Interacción social con el equipo, gerente o colegas	7%
Reuniones externas / viajes	6%
Tareas de laboratorio o técnicas	5%
Otros	1%

**Los números no suman 100 % debido a promedios y redondeos.*

Comportamiento y cultura

La cultura moldea cómo las personas se sienten, actúan y se relacionan en el trabajo, mientras que el comportamiento lleva esa cultura a la práctica en las interacciones cotidianas.

Según la investigación de XSF, uno de los impulsores más poderosos de una experiencia positiva en la oficina es qué tan bien el espacio de trabajo refleja y refuerza la cultura de la empresa. De hecho, las tres principales razones que los empleados mencionan para asistir a la oficina están centradas en las personas: la conexión, la colaboración y la comunidad.



Para crear un lugar de trabajo que realmente genere impacto, las organizaciones deben:

1

Fomentar una cultura de respeto, colaboración y comunicación abierta

Estos valores generan seguridad psicológica e inclusión, aspectos esenciales para el compromiso, la innovación y el establecimiento de relaciones significativas en el trabajo. Incorporar estrategias de reconocimiento a los empleados en las rutinas diarias refuerza aún más estos comportamientos y fortalece la cultura organizacional.

2

Modelar y reforzar los comportamientos deseados a través del liderazgo

Los líderes marcan el tono. Cuando demuestran de manera consistente los valores de la organización —como la flexibilidad, la empatía o la responsabilidad— esos comportamientos se replican de forma natural en toda la fuerza laboral.

3

Apoyar el equilibrio entre la vida personal y laboral mediante normas de comportamiento

Fomentar horarios flexibles, opciones de trabajo remoto y un enfoque en el desempeño basado en resultados ayuda a que los empleados se sientan valorados y con la confianza de la organización. Una estrategia integral de bienestar también debe abordar la salud física y mental, respaldada por estas modalidades flexibles.

4

Implementar gestión del cambio para sostener la alineación cultural

Incorporar nuevos comportamientos requiere más que políticas: demanda un enfoque estructurado de cambio. Esto incluye campañas de concientización, capacitaciones y refuerzos continuos para garantizar que las transformaciones culturales perduren. Contar con un consultor de cultura organizacional o de entornos de trabajo puede aportar perspectivas valiosas para alinear el diseño de los espacios y las normas de comportamiento con los valores de la empresa, especialmente en períodos de transformación.





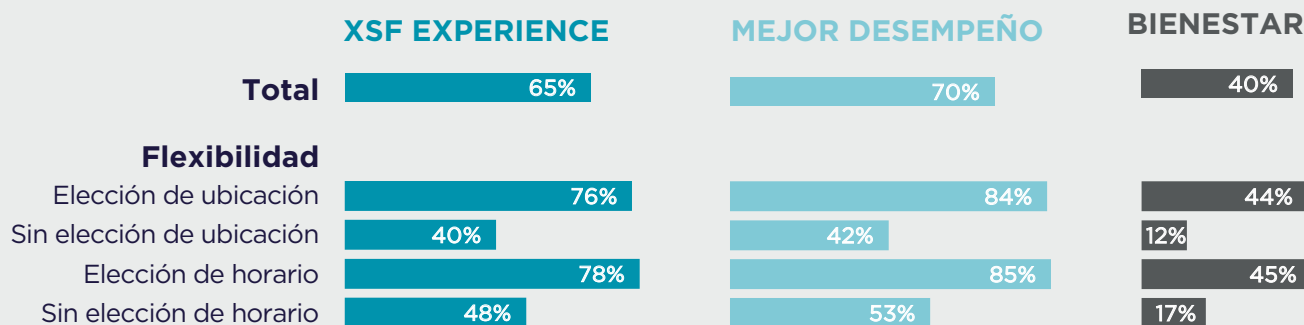
Variedad y flexibilidad

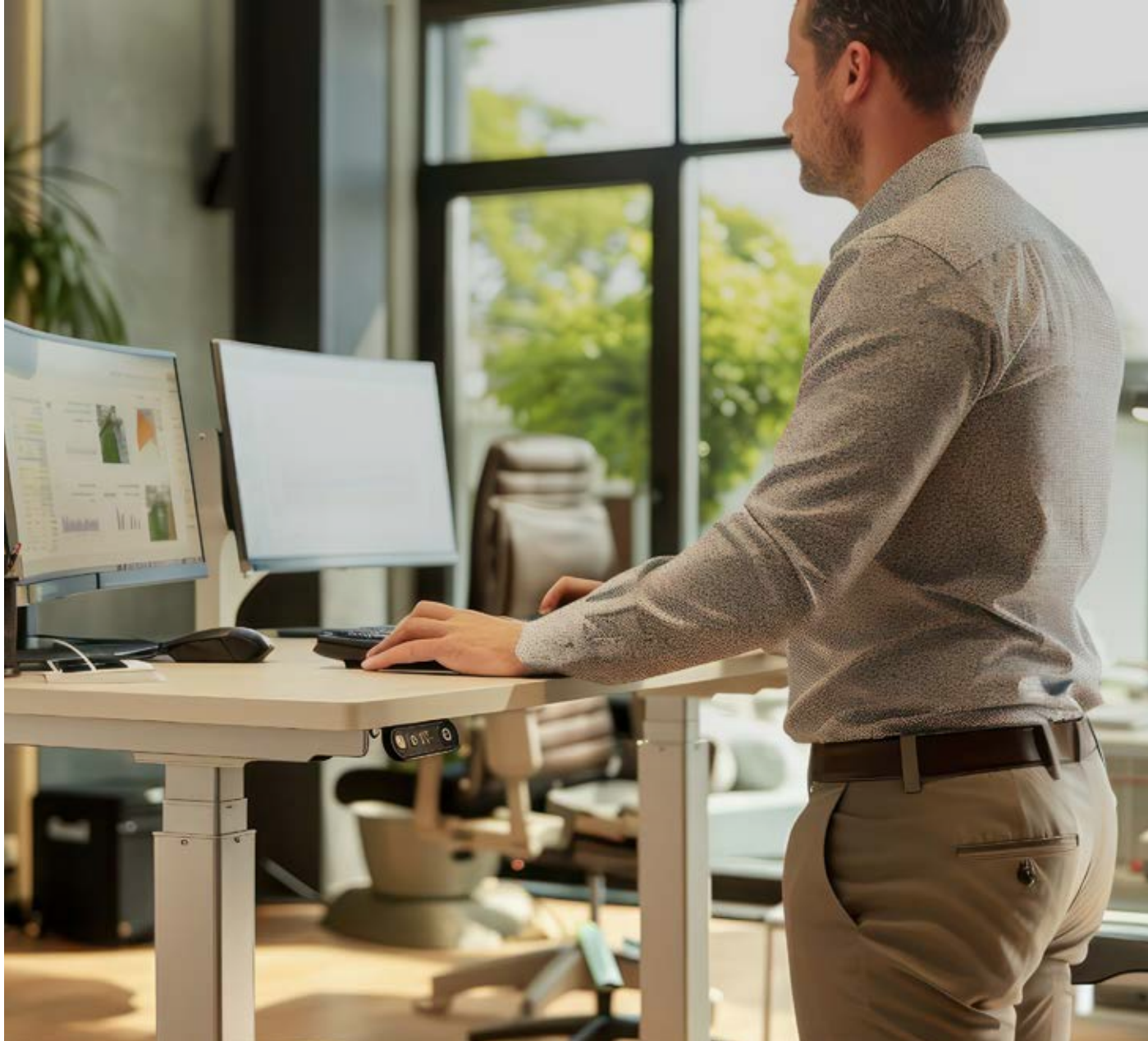
La flexibilidad, tanto en ubicación como en horarios, se consolidó como un factor crítico de la experiencia de los empleados. Permite a las personas rendir al máximo mientras promueve su bienestar general. Nuestros datos de XSF confirman esta idea: quienes cuentan con flexibilidad en el lugar y el momento en que trabajan reportan puntajes de experiencia significativamente más altos.

Esta expectativa creciente de flexibilidad transformó la manera en que concebimos los espacios de trabajo. Desde la etapa posterior al COVID, los empleados esperan que el entorno laboral sea más adaptable y con un propósito claro. La oficina ya no es solo un lugar donde trabajar: ahora debe responder a necesidades diversas. Esto implica que los espacios deben ofrecer no solo variedad de opciones, sino también capacidad para múltiples usos. Los entornos reconfigurables y multifuncionales son esenciales para dar cabida a distintos estilos y tareas. Los espacios flexibles empoderan a los empleados para elegir el entorno que mejor se adapte a sus actividades, ya sea una zona colaborativa para proyectos en equipo o un área tranquila para el trabajo concentrado.

Al brindar este nivel de elección, las organizaciones pueden mejorar de manera significativa la experiencia de los empleados y fomentar una fuerza laboral más comprometida y productiva.

3 resultados críticos de los empleados según segmentos demográficos seleccionados





Integración Tecnológica

La tecnología es una piedra angular en la creación de experiencias modernas en el lugar de trabajo. Integrar herramientas avanzadas como sistemas impulsados por inteligencia artificial, oficinas inteligentes y plataformas de colaboración puede optimizar los flujos de trabajo y aumentar la productividad.

En muchos casos, la experiencia laboral comienza antes de que un empleado salga de su casa para ir a la oficina. Desde la reserva de escritorios y estacionamiento, hasta el acceso a salas de reuniones o al uso de servicios del entorno, la tecnología cumple un papel clave en la organización y la anticipación de la jornada.

Proporcionar a los empleados las herramientas tecnológicas adecuadas les permite trabajar de manera eficiente y mantenerse conectados, sin importar su ubicación física. También observamos cómo plataformas digitales como Microsoft están mejorando constantemente la accesibilidad de las funciones de 365, lo que fomenta la inclusión digital y potencia la efectividad de la colaboración híbrida.

Al evaluar los avances de estas plataformas, no solo es importante entender cómo evolucionan, sino también garantizar que los empleados estén actualizados sobre cómo usarlas para mejorar su experiencia. Recomendamos incorporar este aspecto en un eje de gestión del cambio y ofrecer capacitaciones periódicas.

Además, asegurar la ciberseguridad y la privacidad de los datos es fundamental para mantener la confianza en el entorno digital de trabajo.





REFLEXIONES FINALES

Diseñar con Propósito, Crear con Impacto

En un mundo donde el trabajo híbrido es la norma y las expectativas de los empleados evolucionan, la oficina debe hacer más que existir: debe inspirar. Curar la experiencia en el lugar de trabajo ya no es opcional; es un imperativo estratégico y una poderosa herramienta de fidelización que ayuda a las organizaciones a atraer y retener al mejor talento.

La moneda de la experiencia son el tiempo y los recursos. Por eso, el verdadero retorno de la inversión para un empleado tiene que ser la sensación de que su tiempo estuvo bien invertido. Si, en cambio, percibe que ir a la oficina fue tiempo perdido, disminuye su satisfacción y valora más trabajar desde su casa, interpretándolo como tiempo bien aprovechado.

Al diseñar intencionalmente entornos que apoyen necesidades diversas, fomenten la conexión y potencien el desempeño, las organizaciones pueden transformar sus oficinas en destinos de propósito, orgullo y productividad.

ACERCA DE CUSHMAN & WAKEFIELD

Cushman & Wakefield (NYSE: CWK) es una empresa global, líder en servicios inmobiliarios corporativos que brinda valor excepcional tanto a ocupantes como propietarios de bienes raíces. Cushman & Wakefield es una de las firmas más grandes de servicios inmobiliarios con aproximadamente 52.000 colaboradores en 400 oficinas y en 60 países. En 2024, la compañía tuvo ingresos por \$9.4 mil millones de dólares a través de sus principales líneas de servicio; administración de proyectos, administración de propiedades e instalaciones, alquiler, mercados de capital, valuación, servicios de asesoría entre otros.

Conozca más en: www.cushmanwakefield.com y síganos en Twitter: @CushWake.

AUTORES Y CONTACTOS PRINCIPALES

**Carol Wong**

Total Workplace Lead, Asia Pacific
carol.wong@cushwake.com

**Mat Toniolo**

Associate Director
Total Workplace, Asia Pacific
mathew.toniolo@cushwake.com