



Una nueva era para las oficinas

EL CAMBIO HACIA UN ESPACIO
MÁS ESPECÍFICO Y ÚTIL, CON
LA CAPACIDAD DE IMPULSAR LA
INNOVACIÓN, LA FLEXIBILIDAD Y
LA SOSTENIBILIDAD.

Índice

3 INTRODUCCIÓN

7 SECCIÓN 1

Una nueva definición para la experiencia del usuario: la transformación del trabajo en experiencias personalizadas

10 SECCIÓN 2

El rediseño de los espacios: entornos adaptables y específicos

13 SECCIÓN 3

La oficina como servicio: la reinención de la oficina como una plataforma de servicios

16 SECCIÓN 4

Una nueva filosofía para la sostenibilidad: una sostenibilidad transparente que fomente el comportamiento positivo de los usuarios

19 CONCLUSIÓN



Introducción

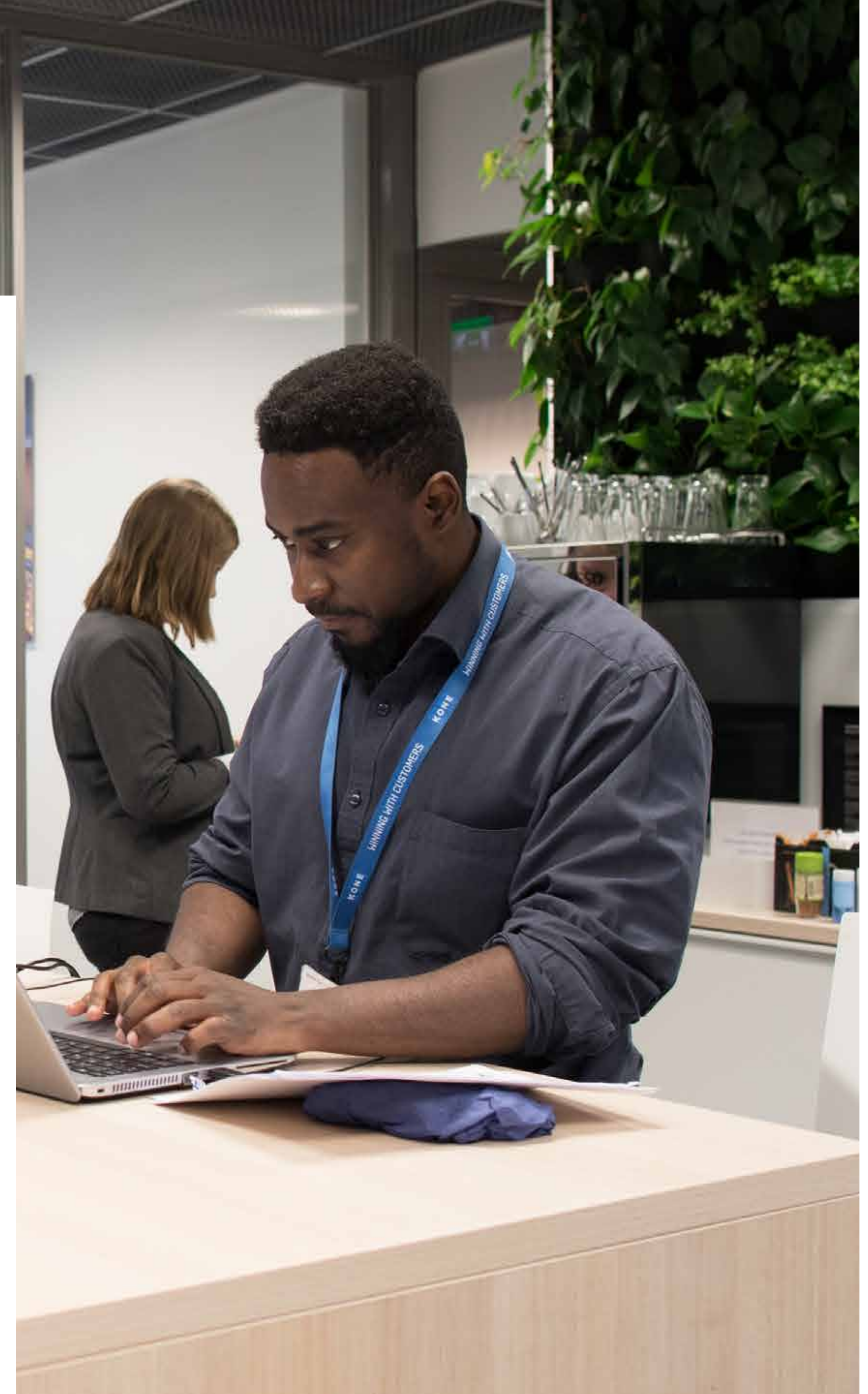
Las oficinas ya no están limitadas a espacios físicos. Ha llegado el momento de convertirla en una plataforma de experiencia e innovación y que la experiencia del usuario sea personalizada y fluida, con soluciones y ecosistemas de edificios inteligentes.

Históricamente, las oficinas siempre han ido evolucionando y adaptándose correctamente a los cambios provocados por el progreso generado por fenómenos tecnológicos, de conocimiento o por otros eventos importantes. Ahora, debido a la pandemia de la COVID-19, es necesario reinventar el modelo tradicional de oficina. El teletrabajo se ha convertido en una opción aceptada por muchas personas y organizaciones; como consecuencia, muchos están replanteándose el modelo de trabajo basado totalmente en la oficina. De hecho, algunas empresas han cambiado a un modelo permanente de trabajo a distancia.

Lo más probable es que la mayoría de los empleados vuelvan a la oficina tras la pandemia. Sin embargo, es muy posible que no estén de acuerdo con el uso tradicional de la oficina: el diseño físico o el entorno, el contenido del trabajo, las interacciones y el movimiento de las personas. Seguirá habiendo oficinas, pero tendrán que pasar de ser una simple ubicación para el trabajo a un entorno centrado en los empleados que aporte experiencias de colaboración de mayor calidad, flexibles y personalizadas.

Para colaborar en esta transformación, **KONE**, **Accenture** y **Amazon Web Services** se han unido para lograr que todos los sectores analicen cómo y dónde se llevará a cabo el trabajo en el futuro. **Una nueva era para las oficinas** es el resultado de todo el proceso de una nueva perspectiva. Incluye diferentes entrevistas y talleres exhaustivos con las partes implicadas más importantes y expertos en la materia. Además, detalla cómo convertir la oficina en un lugar que ofrezca nuevas oportunidades a los empleados, las empresas (los arrendatarios), los propietarios y administradores de los edificios. No se basa en tendencias pasajeras, sino en los cambios duraderos que se espera que prevalezcan en el mundo pospandémico.

Invitamos a todo el sector a entrar con nosotros en la nueva era de la oficina, colaborar en el desarrollo de esta nueva visión e implementarla.



LA OFICINA DEL FUTURO
NO CONSISTE SOLO EN
UNA SOLUCIÓN, SINO EN
MUCHAS SOLUCIONES
ALINEADAS E INTEGRADAS.

¿Qué necesitan las partes interesadas?

Nuestro diálogo nos ha demostrado que todas las partes interesadas en el entorno de la oficina comparten un objetivo común: todos quieren convertir lo aprendido recientemente en beneficios duraderos a través de la transformación del ecosistema de oficinas. La experiencia en la oficina ya pasaba por dificultades antes de la pandemia. Por ejemplo, muchos empleados no estaban satisfechos con el carácter impersonal y frío de la oficina. Las oficinas abiertas se diseñaron para aumentar la colaboración y ahorrar espacio, pero parece que han tenido el efecto contrario. Según un estudio de IPSOS ¹ que abarcaba a más de 10.000 trabajadores en Europa, Norteamérica y Asia, más del 85 % de los trabajadores estaban insatisfechos con su entorno de oficinas. Los motivos principales eran las distracciones constantes y la falta de un espacio privado para la concentración. El mismo estudio mostró que la estructura actual de las oficinas estaba causando problemas de eficacia, con unas pérdidas anuales de hasta 550.000 millones de dólares en EE.UU y de hasta 70.000 millones de libras en el Reino Unido.

La COVID-19 lo cambió todo de repente, ya que la mayoría de los trabajadores de oficina empezaron a trabajar de forma remota. Se espera que este cambio tenga consecuencias que sobrevivan al fin de la pandemia. En un estudio reciente, casi tres cuartos de los empleados afirman que, en el futuro, esperan seguir trabajando de forma remota, al menos durante parte de su tiempo.² Las empresas hicieron el cambio al teletrabajo a una velocidad de vértigo, pero, a medida que vaya pasando el tiempo, esto tendrá otras implicaciones. Por ejemplo, gracias a la flexibilidad de la ubicación, es más fácil atraer a los mejores profesionales. Por otro lado, ahora es más difícil integrar a nuevos empleados y mantener una cultura de equipo sólida. Además, los entornos de trabajo totalmente digitales parecen afectar negativamente a la creatividad y la colaboración.

A pesar de que las necesidades de las oficinas cambian continuamente, a finales de 2017, los edificios comerciales en EE.UU tenían, como promedio, unos 50 años.³ En la UE, el 80 % de los edificios se construyeron antes de 1990.⁴ En el mundo pospandémico en el que las necesidades van evolucionando, cada vez habrá más presión dirigida a cambiar estos modelos tradicionales de oficina y a empezar a integrar soluciones nuevas y sostenibles en la infraestructura existente.

Aunque estas medidas suponen una oportunidad para impulsar la sostenibilidad y crear entornos de trabajo más productivos y colaborativos, será necesaria una estrategia global en la que participen las partes interesadas más importantes.



Será necesario que a los EMPLEADOS les entusiasme la nueva experiencia de oficina. A fin de que los empleados valoren la posibilidad de ir a una oficina física en lugar de trabajar de forma remota, la oficina deberá ser atractiva y acogedora, y ofrecer experiencias mucho mejores que hasta ahora. Deben ver la oficina como un lugar en el que cumplir un objetivo determinado, ya sea para relacionarse con otros o para acceder a recursos y servicios. Además, la oficina servirá como plataforma de colaboración e innovación.



Los ARRENDATARIOS seguirán viendo la oficina desde el punto de vista de la productividad y los costes operativos. Sin embargo, para ellos también es una plataforma en la que fomentar interacciones: un lugar para crear y promover la cultura de la empresa, atraer a los mejores profesionales y desarrollar la marca de la empresa.



La principal preocupación de LOS PROPIETARIOS Y ADMINISTRADORES DE EDIFICIOS es optimizar la rentabilidad. Es muy probable que el número de personas que estén en el edificio al mismo tiempo se vaya a reducir. Por lo tanto, buscarán nuevas oportunidades para mantener o aumentar los ingresos mediante nuevos servicios o modelos comerciales, lo que incluye ofertas basadas en resultados, herramientas y funciones basadas en la sostenibilidad.

¹ BDC Network, "85% de los empleados están insatisfechos con el entorno de su oficina", noviembre de 2014, bdcnetwork.com.

² JLL, "Las expectativas de la mano de obra mundial están cambiando debido a la COVID-19", noviembre de 2020, jll.com.

³ Stuart Feldstein, Research Commentary, SMR Research, diciembre de 2020, commbuildings.com.

⁴ EU Science Hub, "iRESIST +- innovadora adaptación sísmica y energética del parque de edificios existentes", 2019, ec.europa.eu.

ESTOS CUATRO FACTORES
FUNDAMENTALES SERÁN
LA BASE DE LA NUEVA
FILOSOFÍA SOBRE EL
DISEÑO, LA CONSTRUCCIÓN
Y EL FUNCIONAMIENTO DE
LAS OFICINAS.

Los factores principales para impulsar el cambio

Pensamos que hay cuatro cambios de comportamiento relacionados con las oficinas que seguirán existiendo después de la pandemia. Estos sirven de base para entender las expectativas de las partes interesadas con respecto a la nueva definición de oficina en el mundo pospandémico.

1

El cambio de una oficina fija a varios lugares de trabajo

La posibilidad de trabajar desde cualquier lugar se ha convertido en algo muy común, pero la realidad es que las personas siempre necesitaremos la interacción cara a cara, aunque a discreción de los empleados. Si queremos que los empleados vean de una forma positiva el trabajo en la oficina, será necesario establecer de forma regular medidas laborales flexibles que equilibren y optimicen los objetivos de los empleados y de la empresa.

2

La seguridad y el bienestar del empleado son prioritarios

La COVID-19 nos ha recordado la importancia de garantizar el bienestar y la salud física, mental y emocional de los empleados de oficinas. Las empresas no deberán centrarse solo en la productividad, sino también en suministrar espacios de trabajo que sean más saludables, seguros e inclusivos que antes.

3

Un uso más generalizado de soluciones en pro de la sostenibilidad

Los efectos del cambio climático son cada vez más palpables, así que los arrendatarios y los usuarios con conciencia ambiental, sobre todo en las generaciones más jóvenes, exigen soluciones, procesos y espacios más sostenibles. Las oficinas que no prioricen la sostenibilidad correrán el riesgo de perder importancia, ya que los usuarios elegirán espacios con una menor huella de carbono o aire más limpio que les ayuden a tomar medidas para reducir aún más su propia huella de carbono.

4

Una mayor adopción de herramientas y métodos de trabajo digitales

La generalización del fenómeno digital está cambiando muchos aspectos de la vida de la gente. Las empresas tendrán que acelerar aún más la digitalización del trabajo, invertir en nuevas herramientas y permitir nuevas formas de colaboración, ya que el nivel de digitalización será un factor clave para atraer y retener a los mejores profesionales en la oficina del futuro.

Un vistazo a la oficina del futuro

Para tomar medidas con base en los factores que impulsarán el cambio será necesaria una visión de futuro en la que la tecnología pronostique las necesidades antes incluso de detectarlas, así como determinar la manera de satisfacerlas. Por lo tanto, la oficina del futuro no consiste solo en una solución, sino en muchas soluciones alineadas e integradas.

"Habrà mucha flexibilidad e inteligencia integradas en el espacio de oficina para poder cambiar las cosas. Habrà muchas soluciones digitales y muchas paredes en movimiento. La clave no estará en la disposición de las mesas, sino en la colaboración", explica **Carsten Beck**, visionario y director de investigación del Copenhagen Institute for Futures Studies.

Lejos de ser un activo estático, la oficina tendrá que ser un recurso activo, un lugar que ayude a los usuarios a alcanzar sus objetivos, ya sea para fomentar la colaboración, impulsar la innovación o inspirar la cocreación. La oficina debe convertirse en el lugar perfecto para obtener experiencias muy personalizadas e impulsar la colaboración, la innovación y la productividad.

La tecnología será un elemento esencial para aportar estas experiencias. Según **Steffen Lehmann**, director general de Future Cities Leadership Lab y catedrático de la Universidad de Nevada (Las Vegas), estas estructuras de diseño flexible también deberán incluir la necesidad de un distanciamiento físico. "Veremos interiores menos llenos y con unos modelos de espacio de trabajo

mejorados que cumplan con estas nuevas expectativas de calidad y seguridad. La tecnología será invisible, estará integrada y se encontrará, en un segundo plano, al servicio del usuario de la oficina", afirma Lehmann.

Otro tema a tener en cuenta es el desplazamiento regular a la oficina; para justificar esta necesidad, el viaje debería ser una experiencia sostenible, eficiente e irresistible. Para las empresas (los arrendatarios), la oficina será un espacio diseñado para activar la marca, fomentar la innovación, la cocreación y dar vida a la cultura de la empresa, además de aportar una flexibilidad modificable en función del desarrollo del negocio. Los propietarios y administradores de los edificios verán nuevas oportunidades de negocio que aumentarán la sostenibilidad general y les ayudarán a disfrutar de fuentes de ingresos nuevas y más completas, en lugar de limitarse en la venta del espacio. Todo esto requiere un nuevo modelo operativo y un cambio total de filosofía.

La nueva oficina tendrá que enfrentarse a estos retos. El diseño centrado en el usuario y basado en la tecnología desempeñará un papel clave. Para que esto ocurra, la oficina del futuro deberá basarse aún más en el comportamiento y la experiencia humanas, con el objetivo de entender el papel que juega esta experiencia humana en el éxito comercial. Esperamos que las empresas continúen replanteando sus necesidades y opciones inmobiliarias a medida que se solidifiquen las tendencias a partir de 2020 y se presenten soluciones concretas.

6

Nuestra visión explora cuatro formas de dar vida a la nueva oficina. ¿Está listo para descubrir la oficina del futuro?



UNA NUEVA DEFINICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL USUARIO



EL REDISEÑO DE LOS ESPACIOS



LA OFICINA COMO SERVICIO



UNA NUEVA FILOSOFÍA PARA LA SOSTENIBILIDAD

EL DISEÑO CENTRADO EN EL USUARIO Y BASADO EN LA TECNOLOGÍA DESEMPEÑARÁ UN PAPEL CLAVE.

RE Una nueva definición para la experiencia del usuario

¿Y SI la oficina pudiera aprender de su comportamiento y ofrecerle soluciones y experiencias específicas para usted?

IMAGINE una oficina que proporcione a sus usuarios una comodidad inigualable y una experiencia de trabajo personalizada y fluida. Esa sensación de fluidez contribuye a que los empleados se centren en lo realmente importante. El movimiento en la oficina es completamente intuitivo y natural; además, contribuye a su bienestar.

Una interacción fluida con los compañeros, tanto en persona como virtualmente, es esencial cuando todos trabajan de manera flexible. Al llegar a la oficina, puede indicar si está disponible para hablar con otros o si necesita concentrarse en un trabajo determinado. Si elige estar disponible, la oficina identifica su ubicación (por ejemplo, el edificio, la planta y la mesa) para que los compañeros puedan encontrarle. El objetivo de la oficina del futuro es fomentar el sentimiento de comunidad y abrir las ventanas a la inspiración y las ideas. Con la ayuda de las oficinas modulares y la conectividad digital, este nivel de integración es un rasgo clave de la oficina del futuro, y contribuye a que los empleados tengan sesiones de interacción y colaboración más significativas, lo que incluye espacios para reuniones no programadas.

La oficina del futuro está pensada para el usuario: reconoce sus necesidades y guarda sus comportamientos para crear una experiencia muy personalizada. Supongamos que va a la oficina en coche todos los lunes para reunirse con su equipo. La oficina "aprende" este comportamiento, así que le reserva una plaza de aparcamiento, una mesa cerca de su equipo y las salas de reuniones necesarias en la misma planta. El ascensor está listo cuando entra

LA TRANSFORMACIÓN DEL TRABAJO EN EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS.



en el vestíbulo desde el aparcamiento. No necesita utilizar una tarjeta ni tocar las manillas de las puertas; puede entrar con el reconocimiento facial. Tiene su comida favorita preparada sin tener que hacer fila. Puede empezar el día desplazándose a la oficina, sin ningún obstáculo, y terminarlo con tranquilidad, sabiendo que un asistente virtual se encargará de todos los preparativos prácticos para el día siguiente con una integración inteligente entre sistemas. Si un lunes decide no ir a la oficina, esta experiencia se cancelará y se pondrá a disposición de otros.

Los sistemas de entrada y salida automáticos y sin contacto o los indicadores de calidad del aire son ejemplos de lo que la oficina del futuro puede hacer para contribuir a la salud del usuario final y aumentar la confianza en el entorno. Los grifos también podrían fomentar la salud de los empleados indicando con una luz la cantidad de tiempo que deben dedicar a lavarse las manos o aportando información sobre cuándo se utilizó o desinfectó la zona por última vez. Se podrían integrar soluciones para el tránsito de personas que tengan en cuenta los requisitos de distanciamiento físico y contribuyan a evitar las aglomeraciones.

La experiencia del usuario será la base de la oficina del futuro: todos los espacios y las soluciones tendrán el objetivo de ayudar a los usuarios a centrarse en lo que más importa. La oficina no será solo un entorno que facilite la colaboración y la productividad, sino que también eliminará los obstáculos a los que se enfrentan los usuarios y promoverá activamente su bienestar. Con esta experiencia integral, las personas sentirán un nuevo nivel de personalización, comodidad y confort en el trabajo. La oficina será un espacio en el que empleados, clientes y visitantes disfruten de su tiempo y reciban ayuda en todo momento.

LA TRANSFORMACIÓN DEL
TRABAJO EN EXPERIENCIAS
PERSONALIZADAS.



Al reconocer los comportamientos de los usuarios y anticiparse a estos, la oficina del futuro creará una experiencia de trabajo a la medida de las necesidades individuales.

Los espacios modulares y la conectividad digital contribuirán a promover la sensación de comunidad y abrirán las ventanas a la inspiración y las ideas.

Los sistemas de entrada y salida automáticos y sin contacto o los indicadores de calidad del aire son ejemplos de lo que la oficina del futuro puede hacer para contribuir a la salud del usuario final y aumentar la confianza en el entorno.

El entorno de la oficina eliminará los obstáculos que afrontan los usuarios y fomentará activamente su bienestar, además de facilitar la colaboración y la productividad.

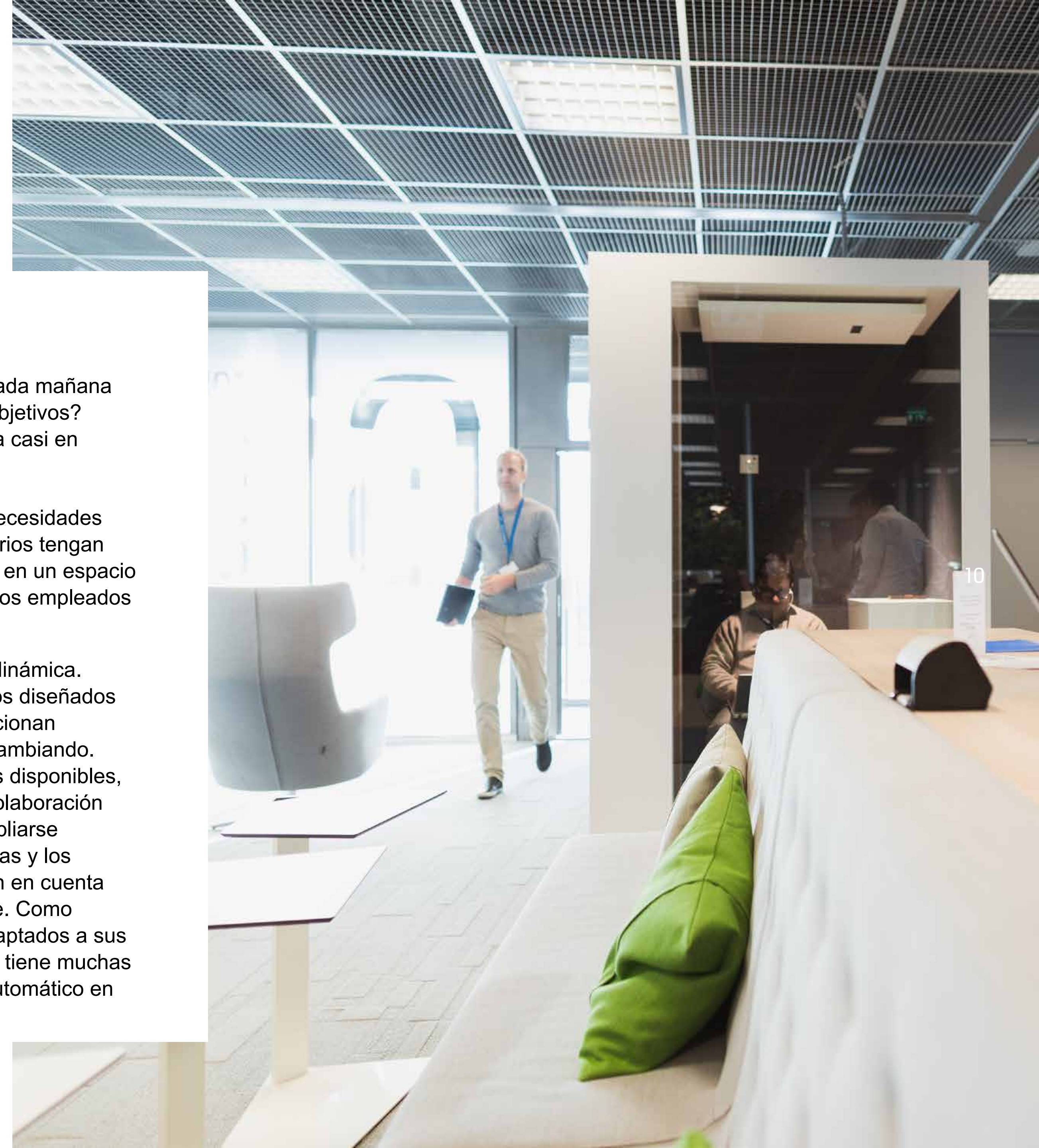
RE El rediseño de los espacios

¿Y SI, en lugar de llegar a un espacio de oficina genérico, entrase cada mañana en una oficina organizada para inspirarle y ayudarle a alcanzar sus objetivos? Hasta ahora, la infraestructura de los edificios estaba predeterminada casi en su totalidad, pero ¿es eso realmente necesario?

IMAGINE un espacio en constante evolución que se adapte a las necesidades diarias y a las tendencias a largo plazo, y que garantice que los usuarios tengan las opciones correctas para lograr sus objetivos y puedan interactuar en un espacio de colaboración inteligente. Esta flexibilidad es fundamental cuando los empleados deciden dónde desean trabajar, en la oficina o en otro lugar.

La relación estática actual en el lugar de trabajo será cada vez más dinámica. La oficina inteligente del futuro ofrece a los usuarios distintos espacios diseñados para sus necesidades concretas. Estos espacios se adaptan y evolucionan constantemente para satisfacer las necesidades a medida que van cambiando. De un día para otro, esto podría implicar que el número de escritorios disponibles, las salas de reuniones, las cabinas para llamadas, los espacios de colaboración y hasta los equipamientos fuesen flexibles, de modo que puedan ampliarse o reducirse según sea necesario. Las paredes modulares y conectadas y los paneles se adaptan automáticamente a los visitantes del día, y tienen en cuenta que el número de visitas y sus necesidades cambian constantemente. Como resultado, los usuarios de la oficina siempre trabajan en espacios adaptados a sus necesidades. Por ejemplo, una planta que, en condiciones normales, tiene muchas salas de reuniones podría convertirse de un modo sencillo o hasta automático en

ENTORNOS ADAPTABLES
Y ESPECÍFICOS.

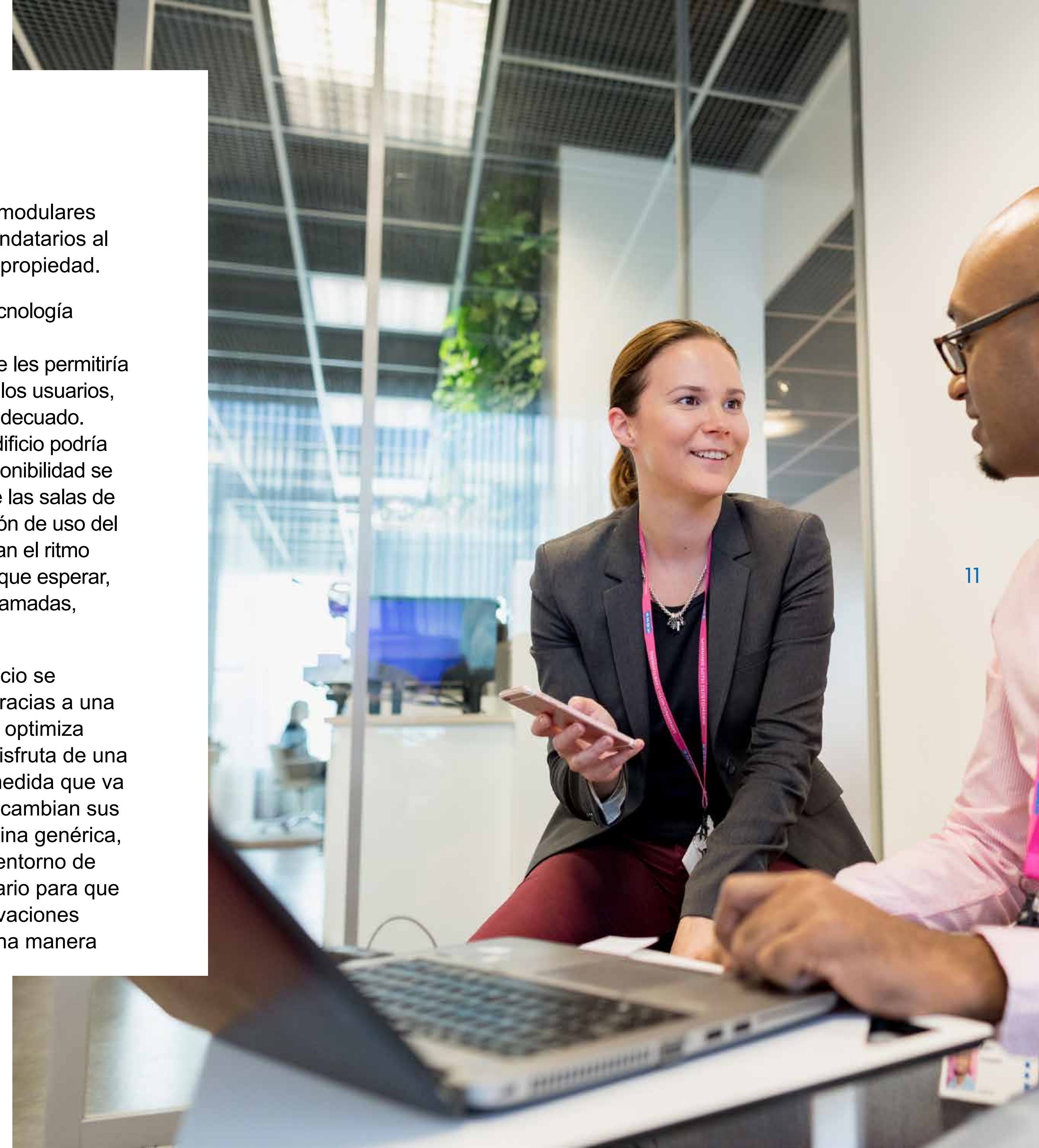


ENTORNOS ADAPTABLES Y ESPECÍFICOS.

un gran espacio para eventos. Otra ventaja del concepto de oficinas modulares es que el propietario del edificio puede ofrecer espacios a varios arrendatarios al mismo tiempo y de una manera flexible, optimizando así el uso de la propiedad.

Además, el edificio conectado impulsaría la transparencia del uso. La tecnología garantizaría que los propietarios y operadores de los edificios estuvieran constantemente al tanto de cómo se utiliza un espacio de oficinas, lo que les permitiría pensar en el futuro, cambiar continuamente el espacio para beneficiar a los usuarios, maximizar el uso y garantizar una capacidad suficiente en el momento adecuado. Mediante la visibilidad continua del uso de los activos, el operador del edificio podría mejorar los servicios antes incluso de que los usuarios noten que la disponibilidad se ha limitado. Esto podría hacerse, por ejemplo, modificando el tamaño de las salas de reuniones o añadiendo cabinas para llamadas a fin de adaptarse al patrón de uso del edificio. Esta transparencia también contribuye a que los usuarios decidan el ritmo de su jornada para que tengan acceso al activo que necesitan sin tener que esperar, ya sea la cafetería, una mesa, una sala de reuniones, una cabina para llamadas, un ascensor, un gimnasio, etc.

La inversión en oficinas inteligentes y flexibles ayudará a que el espacio se renueve continuamente para adaptarse a las nuevas necesidades. Gracias a una infraestructura flexible y a la transparencia sobre el uso, el edificio se optimiza continuamente; como resultado, mejora la productividad, el usuario disfruta de una experiencia de mayor calidad y la propiedad sigue teniendo valor a medida que va pasando el tiempo. Los usuarios ya no tienen que adaptarse cuando cambian sus necesidades. Los espacios cambiarán con ellos. En lugar de una oficina genérica, la nueva oficina tiene un diseño exclusivo y ofrece a los usuarios un entorno de construcción único con un objetivo claro para escoger; todo lo necesario para que el usuario alcance sus metas. Aunque la incorporación de estas innovaciones supondrá una inversión, se trata de una inversión en el futuro, y es una manera de crear nuevas oportunidades.



LA TECNOLOGÍA GARANTIZARÍA QUE LOS PROPIETARIOS Y LOS GESTORES DE LOS EDIFICIOS ESTUVIERAN CONSTANTEMENTE AL TANTO DE CÓMO SE UTILIZA UN ESPACIO DE OFICINAS, LO QUE LES PERMITIRÍA PENSAR EN EL FUTURO, CAMBIAR CONTINUAMENTE EL ESPACIO PARA BENEFICIAR A LOS USUARIOS, MAXIMIZAR EL USO Y GARANTIZAR UNA CAPACIDAD SUFICIENTE EN EL MOMENTO ADECUADO.



RE La oficina como servicio

EL PLANTEAMIENTO
DE LA OFICINA COMO
UNA PLATAFORMA DE
SERVICIOS.

¿Y SI rediseñamos el concepto de oficina y, en lugar de verla como un espacio físico, adoptamos el concepto de un servicio que sirve para transformar y fomentar la innovación en muchos sectores?

IMAGINE la oficina no como un espacio físico, sino como una plataforma de servicio e innovación en la que los usuarios pagan por lo que más utilizan y valoran, con un flujo continuo de nuevas ofertas e innovaciones que les ayudarán a tener éxito. En este espacio, los propietarios y administradores de edificios disfrutan de relaciones más estrechas con los arrendatarios y aprovechan nuevas oportunidades de ingresos.

Los administradores y los arrendatarios de las instalaciones podrían optimizar el valor de su espacio. Se podría hacer un seguimiento del uso de los elementos de un empleado como las mesas, las salas de reuniones, la impresora, el ascensor, el aparcamiento, el gimnasio, etc. y cobrar en función de ese uso. Gracias al concepto de oficina como servicio, los arrendatarios pueden llegar a un acuerdo más flexible en el que pagan por lo que sus empleados utilizan y valoran más; esto les aporta la opción de ampliar y reducir el uso de la oficina según vaya creciendo la actividad de la empresa, con un flujo continuo de nuevos servicios e innovaciones tecnológicas desarrolladas sobre la plataforma de la oficina. Una visibilidad completa de la utilización de los activos mediante una combinación de datos en tiempo real, los datos históricos y la IA ayudaría a los administradores de edificios a tomar mejores decisiones sobre el uso del espacio, y permitiría que el desarrollo de la oferta de servicios se basara en conocimientos reales.



EL PLANTEAMIENTO DE LA OFICINA COMO UNA PLATAFORMA DE SERVICIOS.

Esta filosofía no consiste simplemente en trasladar la experiencia actual de la oficina a un modelo orientado a los servicios. La oficina del futuro debería ser una plataforma de servicios digitales e innovación en un sentido más amplio. El propietario del edificio podría fortalecer el valor de la oficina a lo largo del tiempo lanzando continuamente nuevos servicios diseñados para la comodidad de los usuarios e innovaciones tecnológicas para los arrendatarios, e incluso colaborando con ellos en la creación de esos servicios; a su vez, esto aumentaría el nivel de interacción y mejoraría las relaciones interpersonales. Se trata de un cambio de actitud basado en las tecnologías digitales. El potencial de nuevos servicios y soluciones que pueden crearse en este contexto es ilimitado. Es importante tener una filosofía integradora que englobe a todo el ecosistema, y que todas las partes (desde los propietarios y operarios del edificio hasta los arrendatarios y los proveedores de tecnología para las empresas) colaboren para crear estas soluciones. Una sola empresa no puede satisfacer las necesidades globales del usuario sin la ayuda de otras partes.

14

Los propietarios y gestores de los edificios obtienen dos ventajas principales con este nuevo planteamiento. En primer lugar, esta nueva visión de un edificio comercial más inteligente y flexible ayudará a maximizar la ocupación y a garantizar que haya una demanda importante de todos los espacios y activos, lo que mejorará el valor del edificio. En segundo lugar, al cambiar la percepción sobre el edificio y empezar a verlo como una combinación de espacio físico y plataforma de innovación digital en lugar de tan solo una propiedad, estamos en una mejor posición para lograr que aumente la satisfacción de los arrendatarios; además, aparecen vías de ingresos nuevas y con un valor potencialmente mayor, algo muy distinto a la oferta tradicional de oficinas.

EL MODELO DE LA OFICINA COMO SERVICIO



PROPIETARIOS DEL EDIFICIO

Pueden ir mejorando el valor de la oficina mediante el uso continuo de innovaciones tecnológicas y nuevos servicios pensados para el usuario.



ADMINISTRADORES

Pueden tomar mejores decisiones sobre el uso del espacio y desarrollar ofertas de servicios basadas en datos reales.



ARRENDATARIOS

Pueden llegar a un acuerdo más flexible en el que paguen por lo que sus empleados utilizan y valoran más.



RE Una nueva filosofía para la sostenibilidad

UNA SOSTENIBILIDAD
TRANSPARENTE
QUE FOMENTE EL
COMPORTAMIENTO
POSITIVO DE LOS
USUARIOS.

¿Y Si el edificio y el espacio de oficinas contribuyeran activamente a la lucha contra el cambio climático gracias a un uso inteligente del espacio, los recursos y las tecnologías? ¿Y si la información sobre cada vatio de electricidad, cada litro de agua e incluso sobre la huella de carbono de las actividades diarias estuviera a disposición de todas las partes interesadas del edificio de forma fácil y rápida?

IMAGÍNESE una oficina que, además de contar con certificados de construcción ecológica como BREEAM y LEED, haga que la sostenibilidad sea más visible de manera regular y contribuya a que todos (tanto los administradores como los usuarios) tomen mejores decisiones. Esta oficina nos muestra los parámetros de sostenibilidad del edificio en tiempo real y nos enseña a fomentar la sostenibilidad.

Los puntos de datos visibles en áreas clave mostrarían los parámetros de sostenibilidad del edificio en tiempo real, y servirían de recordatorio a los usuarios sobre la calidad del entorno y sobre su propio papel en el fomento de la sostenibilidad mediante las decisiones que toman. Por ejemplo, las salas de reciclaje podrían indicar cuántos residuos por persona se han generado en un día determinado y dar consejos sobre cómo reducirlos, o incluso mostrar la información en



UNA SOSTENIBILIDAD
TRANSPARENTE QUE FOMENTE
EL COMPORTAMIENTO
POSITIVO DE LOS USUARIOS.

otros parámetros, como el coste o las emisiones de CO₂. Las pantallas de información en espacios públicos, como el vestíbulo o la cafetería, podrían mostrar noticias sobre sostenibilidad para concienciar a los usuarios, y estos podrían obtener consejos personalizados para mejorar sus prácticas sostenibles a través de una aplicación en el móvil o el reloj inteligente. Además, los administradores de las instalaciones, con la ayuda de los usuarios, podrían ampliar el uso del edificio en una dirección más sostenible.

La oficina del futuro se enmarca en un entorno sostenible que combina las necesidades de las personas con las de la naturaleza. Además de incorporar elementos como jardines en las azoteas e iluminación natural, tiene en cuenta el modo en que las personas se mueven entre los espacios, tanto para su propio beneficio como para el cuidado del medioambiente. Esta visión de las oficinas inteligentes del futuro forma parte de un ecosistema más amplio: los edificios multiexperiencia y las ciudades inteligentes. Los puntos de datos sencillos, como la ocupación durante el día, servirían de base para servicios como el transporte, los servicios públicos y la gestión de residuos. Esto también ayudaría a instalaciones como plazas de comidas a gestionar sus inventarios y ciclos de compra a fin de minimizar los residuos.

Los valores juegan un papel más importante: la sostenibilidad es el camino que debemos seguir y es un requisito esencial para los edificios. La sostenibilidad no consiste solo en mejorar el medioambiente a través del ahorro energético y de un uso más responsable de los recursos, también implica mejorar la vida del usuario final.





LA OFICINA DEL FUTURO SE ENMARCA EN UN ENTORNO SOSTENIBLE QUE COMBINA LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON LAS DE LA NATURALEZA. TIENE EN CUENTA EL MOVIMIENTO DE LOS INDIVIDUOS EN LOS ESPACIOS CON EL FIN DE APORTAR BENEFICIOS, TANTO PARA LAS PERSONAS COMO PARA EL MEDIOAMBIENTE. ESTA VISIÓN DE LAS OFICINAS INTELIGENTES DEL FUTURO FORMA PARTE DE UN ECOSISTEMA MÁS AMPLIO: LOS EDIFICIOS MULTIEXPERIENCIA Y LAS CIUDADES INTELIGENTES.



Conclusión

Las partes interesadas del ecosistema de oficinas son muy diferentes entre sí, pero tienen un objetivo en común: el beneficio que se obtiene de provocar un impacto positivo en el edificio. Los **empleados** se sienten motivados cuando entran en una oficina que satisface sus necesidades y actúa como plataforma de colaboración e innovación. La oficina del futuro será un entorno centrado en las personas, un lugar en el que los empleados descubran su vocación u objetivo y rindan al máximo. Los **arrendatarios** verán la futura oficina como una plataforma flexible en la que fomentar su cultura empresarial, atraer y retener a los mejores profesionales y desarrollar su marca de empresa. Al rediseñar el objetivo final de la oficina mediante el diseño y las soluciones para oficinas inteligentes, los arrendatarios tendrán la posibilidad de elegir las soluciones que tengan más sentido para la empresa y para el usuario final. Los **propietarios y administradores de edificios** se verán incentivados por los nuevos espacios modulares, lo que les dará la oportunidad de crear conjuntamente las mejores soluciones para el uso del espacio e identificar nuevas oportunidades de ingresos.

En la nueva normalidad urbana, la oficina debe contribuir a que la empresa le ofrezca a sus empleados una comodidad inigualable y una experiencia de trabajo útil y fluida, de modo que el desplazamiento a la oficina esté justificado. También debe maximizar el valor para el propietario del edificio y aumentar la satisfacción del arrendatario. Además, debe tener en cuenta cuál es la mejor forma de promover el uso responsable de los recursos propios.



LA OFICINA DEL FUTURO SERÁ
UN ENTORNO DISEÑADO PARA
LAS PERSONAS.

LA VISIÓN PRESENTADA EN ESTE DOCUMENTO HA EXPLORADO CUATRO FORMAS DE DAR VIDA A LA NUEVA OFICINA:

- 1

Mejorar la experiencia del usuario con un nuevo nivel de personalización, comodidad y practicidad, lo que aportará una sensación de fluidez en los usuarios y les ayudará a centrarse en lo más importante, ya sea socializar, innovar o concentrarse.
- 2

Ofrecer la adaptabilidad del espacio de oficinas mediante una amplia transparencia y una infraestructura flexible, de modo que el espacio se renueve continuamente, se amplíe y se adapte a las nuevas necesidades, logrando así que el edificio esté preparado para el futuro.
- 3

Cambiar la mentalidad y dirigirla hacia la innovación, los nuevos modelos de negocio y un ecosistema ampliado, de manera que la oficina se convierta en una plataforma de servicios; esto aportará un flujo continuo de nuevos servicios, innovaciones y oportunidades de ingresos.
- 4

Ayudar a los usuarios a tomar mejores decisiones y lograr que la sostenibilidad del edificio sea más visible de manera regular, mediante parámetros en tiempo real que lo demuestren.

Para que la oficina del futuro se convierta en una realidad, es importante pensar en la manera de incorporar estas nuevas innovaciones en las construcciones nuevas, pero también en cómo readaptar los activos inmobiliarios existentes para aprovechar las últimas soluciones. Los propietarios de edificios tendrán que establecer una agenda digital con objetivos para adaptar el espacio de oficinas existente a la oficina del futuro. Esto implica sistemas de gestión de edificios inteligentes y sostenibles, así como soluciones para el flujo de personas, la gestión de la energía, el uso del espacio y la experiencia del usuario, además de una plataforma que integre estos sistemas.

El nivel de personalización y adaptabilidad previsto, gracias a la transparencia en el uso de la oficina, solo será posible si todos los sistemas quedan integrados de forma fluida y si contamos con la colaboración de distintos proveedores de soluciones. Por lo tanto, a fin de lograr estos objetivos, la oficina del futuro debería recopilar más datos sobre los usuarios. Por ejemplo, al trazar el recorrido de cada empleado durante la jornada, será más fácil aumentar exponencialmente la productividad y la practicidad. Como es natural, esto suscitará preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de los datos. Es necesario ser muy cuidadoso con medidas como la gestión de la privacidad de los datos, la anonimización de los mismos y el derecho y las opciones de las personas con respecto a la gestión de sus datos. Esto nos permitiría obtener mejores niveles de servicio sin perder la confianza de los usuarios.

Las empresas, los promotores, los arquitectos y los ingenieros deben replantearse la manera de trabajar y tomar medidas urgentes para lograr un cambio significativo, a fin de que ir a la oficina sea una experiencia irresistible, eficiente y sostenible.



