

Teoría de juegos aplicada en el diseño de espacios laborales

Theory of games applied in the design of labor spaces

Ingrid S. Salazar Flores¹
Gerardo Vázquez Rodríguez²
Liliana Beatriz Sosa Compeán³

Resumen

En la actualidad es común encontrar a trabajadores insatisfechos con su empleo o estresados con la vida laboral. La productividad de los trabajadores y su nivel de estrés está ligada con el ambiente laboral en el que trabajan, es por eso que incluir las necesidades de los trabajadores al momento de ser ajustes en el ambiente es de suma importancia. Las necesidades explícitas son fáciles y claras de describir, como por ejemplo el consumir alimentos y dormir. Sin embargo, las necesidades implícitas como las emociones y experiencias son difíciles de cuantificar. En el presente artículo se proponen diversas estrategias basadas en la teoría de suma no nula⁴ para aumentar los beneficios entre partes, en donde el diseño emocional empleado en los espacios laborales de los trabajadores ayuda a la productividad y calidad de vida de los mismos. También, romper con los problemas de salud como la obesidad que cada vez es de mayor presencia en las áreas de trabajo con mayor punto de estrés y el convivio saludable entre compañeros de trabajo es el objetivo a mejorar, y las propuestas para lograrlo, es lo que se analiza en el siguiente trabajo.

Introducción

Uno de los puntos importantes de un diseño es la emoción que evoca cuando se le interactúan con él. Definimos a la emoción según el Oxford English Dictionary como "cualquier agitación y

trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado". Las emociones han sido causa principal de nuestra evolución. Han hecho que creamos grupos sociales para sentir protección, pertenencia, equilibrio etc. Estos grupos sociales comparten varios objetivos en donde las emociones hacen un trabajo importante son impulsos para la acción.

Ser pertenecientes a un grupo social es de suma importancia para nuestro cerebro pues este nos proporciona aparte de una manera más sencilla de vivir, una estabilidad emocional. Los humanos hemos sido creados para vivir en grupos, sean pequeños como una familia o grandes como una ciudad. Ser parte de una ciudad es ser parte de un sistema en donde la teoría de juegos se vive día a día. "La teoría de juegos es el estudio de problemas de decisión multipersonales." (Gibbons, 1992) Lograr un juego de suma no nula es ideal para mantener a una ciudad andando y para evolucionar en complejidad.

Es cierto que todos deseamos un mejor salario o mayores ingresos económicos y que nos mueve esto pero el motivo principal de que nos movamos no es el dinero sino las emociones. Tener la satisfacción de haber conseguido una casa por ejemplo, es necesario dinero para comprarla pero los sentimientos y emociones que una casa son mucho mayores que las de recibir dinero. Una casa nos genera sentimiento de satisfacción al lograr comprarla, seguridad,

¹ Estudiante de la Universidad Autónoma de Nuevo León

² Profesor e investigador de la Universidad Autónoma de Nuevo León

³ Profesor e investigador de la Universidad Autónoma de Nuevo León

⁴ Estos juegos describen situaciones donde los jugadores participan intentando maximizar sus beneficios sin importar que los demás participantes ganen o pierdan en el intento

estabilidad, alegría, etc. Así que si podemos ver más allá del verdadero motivo de porque hacemos las cosas podemos ver que no es el dinero sino las emociones y esto es uno de los alicientes más fuertes para los humanos.

Para que un sistema este equilibrado sus componentes deben estar conectados y equilibrados emocionalmente. Para llegar a este punto en este artículo se definen los conceptos que se deben tomar en cuenta y las propuestas para lograrlo.

Definiendo la emoción

Existen diferentes definiciones sobre que es la emoción, áreas como la psicología, fisiología, conductualismo definen lo que hace una emoción en nuestro cuerpo. Pero una definición objetiva que podemos tomar es que "son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso, o recuerdo importante."

Hay emociones que son principales pues son base de otras más sutiles. Los investigadores siguen debatiendo entre cuales son estas, pero las que se acercan son: ira, tristeza, temor, placer, amor, sorpresa, disgusto, vergüenza. De ellas desencadenan muchas más emociones y donde se pueden llegar a hacer diferentes combinaciones de cada una para tener reacciones diferentes.

Daniel Goleman en su libro de inteligencia emocional (Goleman, 1995) dice: "Sugiere que nuestros sentimientos más profundos, nuestras pasiones y anhelos, son guías esenciales, y que nuestra especie debe gran parte de su existencia al poder que aquellos tienen sobre los asuntos humanos". Ya que ciertas situaciones se repiten una y otra vez en la historia de la evolución nuestro cerebro a impreso las emociones que estas situaciones nos desencadenan dando resultado a tendencias innatas y automáticas.

A través del largo periodo de tiempo de evolución los humanos han generado sociedades en donde la diferencia de emociones entre grupos puede variar pues cada uno tiene objetivos y han pasado por situaciones diferentes en su historia, aun así sin duda alguna existen las emociones bases en cada uno de los diferentes grupos. "Las

emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas, y poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas " (Levenson, 1994). Entre los diferentes grupos que se arman nos ofrecen más que solo la supervivencia, ofrece conexiones entre miembros, lazos que son basados en las emociones. Estos grupos a su vez se encuentran conectados a otros generando una red en donde existen intercambio de información y bienes.

Diseño emocional

La emoción es parte esencial de cada una de las decisiones que tomamos a diario. Dentro de nuestro sistema se encuentra programado una de las formas más antiguas que es el intercambio. La tendencia que llevara lograr un intercambio beneficioso es que se irá aumentando su complejidad y cuando esto sucede los beneficios aumentan y las emociones aumentan pues todo se encuentra ligado. Las emociones nos impulsan a comprar objetos o productos que necesitamos y que resultan útiles para las tareas en nuestras vidas.

De la misma forma la calidad de vida de las personas está ligado con las emociones que le produzca su entorno. Cuando un trabajador se encuentra en un estado emocional óptimo su calidad de vida y su desempeño en el trabajo son igualmente mejorados. Alice M. Isen, psicóloga, ha demostrado que la felicidad en el usuario, amplía los procesos de pensamiento y facilita el pensamiento creativo en éste. En consecuencia, el individuo demuestra un mejor desempeño laboral. A través del mejoramiento de la calidad de vida en el individuo, por medio de la implementación de diseño emocional y diseño sustentable en su entorno laboral, haciendo de éste un lugar más agradable y estimulante.

Para poder llegar a emplear un experimento de cómo debemos aplicar apropiadamente el diseño emocional en los espacios laborales, debemos conocer a profundidad las variables del tema: La calidad de vida, el diseño emocional, los imaginarios, métodos y herramientas para poder cuantificar las emociones y las teorías de sistemas que explican cómo funcionamos como seres sociales. Estos temas nos sirven para poder estudiar de manera correcta el área de experiencia

del usuario con el producto y ayuda a encontrar defectos y fortalezas del diseño. Podemos definir el diseño emocional como la relación que el usuario genera con el producto donde está presente lo racional. El diseño emocional busca generar una mejor relación entre el objeto del diseño y el usuario, su principal objetivo no es el marketing sino simplemente la relación que se llega a crear entre el objeto y usuario.

En estos tiempos existen muchos objetos que afectan a los usuarios y generan en ellos lo que se conoce como estrés psicológico. Como define Engel (1962) de la siguiente manera: "Todo proceso, originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, implica un apremio o exigencia sobre el organismo, y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa, antes de que sea activado ningún otro sistema".

Muchas personas no están conscientes que se encuentran rodeado de objetos que le han reflejado en ellos emociones negativas y por lo tanto se encuentran en un ciclo donde cada vez que observan este objeto dentro de su entorno el cerebro de comportamiento definido por Donald Norman (2005). Esta parte del cerebro nos indica que ese objeto no es de nuestro agrado pero no llegamos a estar consiente de ellos y dejamos que este objetos continúen conviviendo con nosotros diariamente. Entonces debemos de considerar que la mayoría de las personas desconocen este tipo de relación que el diseño emocional ofrece.

Los objetos son símbolos que uno mismo imprime sobre ellos. Un estímulo simbólico no es activo por sí mismo, sino en función de aquello que representa o con lo que se asocia. En el hombre, una inmensa mayoría de reacciones de estrés psicológico son desencadenadas por estímulos de este tipo (Gonzalez de Rivera, 1994).

Es difícil desprendernos de los objetos con los que hemos generado una relación y esta relación no siempre significa que es positiva, como símbolos, los objetos nos dan señales cada vez que se observa de cómo debemos de actuar en ese momento.

Se puede llegar a crear señales negativas que logran hacer que el usuario se comporte de

manera negativa ya que el mismo implemento inconscientemente estas señales en el objeto en algún punto del pasado. Por lo tanto, si las personas se empiezan a dirigir por estas señales están generando un estrés psicológico que puede llegar a afectar la salud de las personas. Ahora este tipo de símbolos pueden se han de encontrarse a grandes escalas como en un edificio, generando de igual proporción estrés para el individuo.

Seguro existen emociones más fuertes que llegan a suprimir por completo la intención del diseño emocional haciéndolo inconsistente como comenta Alain Botton en su libro de Arquitectura de la felicidad "De la arquitectura también desconcierta la inconsistencia a la hora generar esa felicidad en la que se basa para reclamar nuestra atención. Si es verdad que un edificio con encanto puede, en ocasiones, contribuir a que mejore nuestro ánimo, a veces el más agradable de los lugares es incapaz de quitarnos tristeza o la misantropía." (Botton, 2008)

Espacios laborales

¿Qué son?

Los espacios de trabajo compartidos, son áreas de trabajo comunes en entornos interconectados, donde todos los integrantes pueden tanto interactuar entre sí como si se encontraran dentro de una misma entidad, como realizar sus propios proyectos de forma independiente.

Este tipo de espacios fomentan y promueven el trabajo colaborativo para asumir determinados proyectos en los que pueden participar varios de sus integrantes. Tanto los procesos desarrollados para generar ideas, como la creatividad del entorno físico de los espacios, son parámetros muy importantes que se tienen muy en cuenta en los resultados de un proyecto colaborativo, ahora bien, ¿Cómo podemos lograr una dinámica de suma no nula y aumentar la productividad? , a continuación se describen algunos aspectos de la teoría de juegos que nos pudiesen orientar a resolver la pregunta.

Teoría de juegos

Desde hace mucho tiempo ha existido el intercambio, ya sea por bienes, información, etc. La información tiene una función muy importante pues es la que coordina y sincroniza las partes y las mantiene en contacto para evitar que se separen y pierdan conexión y con ello beneficios. Las personas han desarrollado este intercambio a una forma de comercializar. La teoría de juegos nos habla de los posibles escenarios en los beneficios puede ser mayor, menor o nulo en el intercambio entre dos partes.

Existen varios tipos de juegos como el de suma cero en donde solo una de las partes es beneficiada, y el de suma no nula en donde las dos partes ganan. Para poder generar una suma no nula debemos tomar en cuenta los costes pues estos deben ser menores, entonces los dos agentes ganaran y será más productiva la red de intercambio.

"El intercambio es una de las formas más antiguas de interacción de suma no nula. En casi todos los juegos de suma no nula de la vida real hay una dimensión de suma cero." (Wright, 2005) En donde nos dice que en la mayoría de los casos una persona gana más que otra. Lo que se debe desear tener es una suma no nula en donde las dos partes ganan pues esto genera un equilibrio y motivación para seguir siendo parte del juego y entre mayor movimiento circular de bienes e información mayor la mejora.

Una idea no basta ser buena para que sea adoptada entre las diferentes partes del sistema de personas. Para poder emplear una idea de manera exitosa ante un sistema no solo debemos de difundirla pues hay que hacer que sea útil para que su probabilidad de difusión y reaparición sean mayor. Cuando una idea es útil las personas la entienden, se apropian de ella, la llevan de ser simples palabras a acciones de cambio.

Una vez que se tenga una idea útil debe ser empleada en el "hombre importante". El hombre importante es quien distribuye la información a los demás miembros pertenecientes del grupo. De igual manera para que la información se distribuya correctamente todos los organismos deben estar sincronizados y así crear una mayor difusión.

Esta teoría puede ser aplicada en cualquier aspecto donde exista un contante intercambio de información. El enfoque que se dará es en los grupos laborales en donde los trabajados y jefes son las dos partes que aplican la teoría.

Estrategias basadas en la teoría de juegos

Es fácil encontrarnos una empresa en sus trabajadores estén insatisfechos con su trabajo pero no saben con exactitud la fuente principal. Crear un buen ambiente de trabajo es de extrema importancia para que el trabajador se sienta satisfecho y en equilibrio emocional y mental. Para lograr esto se propone diferentes estrategias en donde la teoría de juegos tomara un rol principal. Basándonos en la suma no nula, se propone que los trabajadores como los jefes sean beneficiados.

Enfocándonos en el ambiente físico que se labora se pretende modificarlo para que los trabajadores encuentren el diseño emocional en él y de esta manera con los beneficios que conlleva este tipo de diseño, puedan mejorar su calidad de vida bajando el estrés y mejorando su eficiencia. Al momento que esto suceda los trabajadores ganaran una mejor vida en el área laboral y esto se verá reflejado en la calidad de su trabajo lo cual de manera directa beneficia a los jefes.

Los factores negativos más comunes en el área de trabajo son:

- La salud, como el sobrepeso, el estrés, diabetes, etc.
- Mala relación entre miembros de un equipo.
- Falta de comunicación entre los diferentes rangos y compañeros.
- La barrera de la desconfianza y la amenaza del engaño.
- Hacer tiempo extra y tener trabajo en exceso donde no se alcanza a terminar el objetivo dentro de las horas de trabajo es visto de manera buena.

La incomunicación y la desconfianza son los factores que se deben reducir o eliminar si se

quiere que los individuos interactúen para un beneficio común. En la mayoría de los casos se desconfía de las decisiones que se toman lejos de nosotros por lo tanto se propone la forma para eliminar la desconfianza y fomentar simbiosis entre los componentes o individuos ya que arroja mejores resultados para el sistema. Los costos de intercambio de datos son inversamente proporcionales a los beneficios obtenidos La interdependencia entre componentes genera un comportamiento condescendiente entre las partes.

Para crear este sistema de suma no nula se propone integrar a los trabajadores como diseñadores de su propio espacio con ciertas limitaciones en el diseño. De esta manera la información que en este caso es representada como diseño, es útil y al ser ellos parte de esto sentirán propiedad de la idea dándole mayor importancia.

" Una empresa en que los empleados están a gusto y altamente comprometidos puede tener una facturación tres veces mayor que una compañía con ambientes de tensión. Invertir en este rubro implica un retorno de 6 dólares a uno gracias al incremento en productividad y la reducción de ausentismo" de la Revista Forbes México.

Esto nos indica que la inversión es recuperada rápidamente por medio de la productividad de los trabajadores, así gana la empresa y gana el trabajador.

Para superar el ambiente laboral se propone seguir los siguientes pasos:

1.- *Diagnostico:* Observar el ambiente laboral, a los trabajadores en interacción con las herramientas de trabajo, la forma de comunicación que utiliza la empresa. Diagnosticar puntos que se deben mejorar.

2.- *Implementar estrategias de bienestar laboral:* Generar cambios en la iluminación del lugar, los colores, olores, layout basados en el diseño emocional. Hacer partícipes a los trabajadores en las decisiones de cambios para generar un sentido de pertenencia a su área laboral. Realizar talleres y cursos de crecimiento laboral y evolución humana. Crear experiencias de team building.

3.- *Revisión de los cambios:* Evaluar a mitad de un tiempo establecido si los cambios están surgiendo efecto y realizar ajustes si es necesario.

4.- *Resultados:* Comparar la productividad, el estrés en los trabajadores, la calidad de vida, relaciones laborales etc.

5.- *Programa de Mantenimiento:* Continuar con la integración de los trabajadores como parte importante en la toma de decisiones, evaluar el ambiente laboral cada cierto periodo.

"La salud y el bienestar de los empleados, así como el liderazgo, son cuestiones que suelen quedar fuera de las prioridades de las empresas, pero el nuevo dicho reza: dime cómo se sienten tus empleados y te diré cómo se sienten las ventas", dice Samy Nader Meljem, director general de Balance Positivo.

Existen diversas estrategias que se pueden implementar dependiendo del diagnóstico que la empresa arroje, sin embargo todo es para un mismo fin, el ganar los trabajadores y ganar la empresa. Así es como la teoría de juegos puede ser de suma importancia al momento de querer mejorar el nivel de la empresa.

Referencias Bibliográficas

Botton, A. (2008). Arquitectura de la Felicidad. En A. Botton, *Arquitectura de la Felicidad* (pág. 283). Lumen.

Gibbons, R. (1992). *Un primer curso de teoría de juegos*. Barcelona: Antoni Bosch.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Mexico: Vergara Editor.

Gonzalez de Rivera, J. L. (1994). Estrés, homeostasis y enfermedad. En J. L. Gonzalez de Rivera, *Estrés, homeostasis y enfermedad*. A. Seva.

Levenson, R. (1994). *Human emotion. A functional view*. New York: Oxford University Press.

Wright, R. (2005). *Nadie Pierde*. Barcelona: Tusquets Editores

