

# Transformación integral de Ria Money Transfer: presencia global y cultura colaborativa

🕒 Leer 2 minutos

Ria Money Transfer (Ria), una de las principales compañías del sector financiero especializada en transferencias internacionales, se encontraba en una fase de crecimiento acelerado que la impulsaba a consolidar su presencia global. Con sede en EE. UU., y con operaciones en más de 198 países y territorios, Ria enfrentaba un desafío clave: ¿cómo adaptarse a sus necesidades de expansión y evolución sin perder de vista su esencia colaborativa?

Este fue el reto que asumimos junto a Ria. El apoyo y compromiso del equipo de Ria fueron esenciales desde el principio, lo que permitió abordar este reto de manera conjunta. Para responder a este desafío, realizamos una transformación integral que no solo abarcó el diseño físico de sus oficinas, sino también una reestructuración profunda que alineara su cultura interna con la eficiencia operativa, reflejando los valores de la organización en cada detalle.

## **Cómo la expansión de Ria y su transición hacia un modelo híbrido reflejan una nueva era de colaboración y cultura organizacional**

La expansión de su plantilla, el cambio hacia un modelo híbrido post-pandemia y la creciente necesidad de renovar su imagen interna y externa llevaron a sus líderes a replantear cómo sus oficinas podían reflejar esta transformación. Siendo una empresa que valora la conexión, queríamos que sus oficinas no solo funcionaran como espacios de trabajo, sino que también representaran su identidad, atrajeran talento y fomentaran una cultura de colaboración.

Desde el principio, entendimos que Ria necesitaba mucho más que una simple remodelación. Nuestro reto era integrar su propuesta externa de “Conectar al mundo” con su *cultura interna*, reflejando esa filosofía dentro de sus oficinas. Así, iniciamos una colaboración estratégica que iba más allá; diseñamos una *transformación 360°* trabajando juntos desde la consultoría estratégica y gestión del cambio hasta en la búsqueda de una nueva oficina donde asentarse, abriendo un abanico de oportunidades y beneficios alcanzando sus objetivos reales.

## **De la consultoría a la implementación: un enfoque integral**

Nuestro primer paso fue realizar una consultoría de la mano de los distintos departamentos, lo que nos hizo realmente conocer a sus equipos y trabajar one to one con ellos para comprender las verdaderas necesidades y objetivos de Ria. La colaboración cercana con los distintos departamentos de Ria fue fundamental para identificar las verdaderas necesidades y garantizar que el enfoque propuesto se alineara con sus objetivos estratégicos. Sabíamos que el éxito de este proyecto no podía ser simplemente un cambio estético, sino que debía fomentar la productividad, el bienestar y la eficiencia operativa. En este punto, definimos tres pilares fundamentales para guiar la transformación:

**1. Productividad:** Crear espacios que fomentaran la colaboración, la creatividad y la innovación, al tiempo que promovieran el bienestar y el compromiso de los empleados.

**2. Eficiencia:** Optimizar el uso de recursos y minimizar el tiempo perdido. Espacios multifuncionales y flexibles que pudieran adaptarse a las cambiantes necesidades de una empresa en expansión.

**3. Éxito:** Alinear una visión clara con los equipos de Ria, asegurar el compromiso de los líderes y acompañar a todos los niveles de la organización para facilitar una transición fluida y positiva.

## ESPACIOS QUE INSPIRAN CONEXIÓN Y COLABORACIÓN

Uno de los puntos más transformadores del proyecto fue llevar la propuesta de valor de Ria – conectar a las personas – y hacer que eso se reflejara en sus nuevos espacios. El diseño se centró en crear “vecindarios” dentro de la oficina, áreas interconectadas que fomentaran la comunicación entre departamentos, combinando espacios de concentración, colaboración y socialización. A diferencia de su anterior modelo, donde los líderes estaban aislados en oficinas privadas, creamos zonas abiertas donde los directivos se podían integrar con sus equipos, mimetizándose en el flujo de trabajo diario. A través de sesiones de co-creación con el equipo de Ria, identificamos las características clave que debían reflejar su cultura organizacional.

El rediseño incluyó la eliminación de barreras físicas entre líderes y empleados, creando una atmósfera **más abierta y horizontal**. Ahora, los directivos ya no trabajan en espacios cerrados y exclusivos, sino que se integran directamente con sus equipos, lo que refuerza la accesibilidad y la cercanía, promoviendo un liderazgo más participativo. Este modelo está mejorando la comunicación entre departamentos, e incentivando a una mayor cohesión y colaboración entre todos los niveles de la organización.

*Nueva zona leadership*

## DISEÑO ORGÁNICO QUE PROMUEVE LA PERTENENCIA

Uno de los aspectos más innovadores de la renovación fue el uso de formas orgánicas curvas en todo el diseño, simbolizando la accesibilidad, fluidez y rapidez características de Ria. Estas formas no solo aportan una estética moderna, sino que también reflejan el dinamismo de la empresa y su capacidad para adaptarse y evolucionar.

Desde los arcos del comedor hasta el mobiliario, todo fue pensado para representar la unión y cohesión dentro de la empresa. Los empleados ya no se limitaban a su espacio de trabajo individual; el concepto de “todo el espacio es tuyo” incentivó a explorar más allá de su nicho, promoviendo un sentido de pertenencia mucho más amplio.

Para las necesidades específicas de Ria, diseñamos *espacios multifuncionales*, con áreas dedicadas para reuniones rápidas, llamadas internacionales y trabajos individuales. Cada sala tenía una identidad única, con colores vibrantes como el naranja, diseñadas para romper con la monotonía y reflejar una cultura dinámica y flexible.

## INNOVACIÓN EN EL ESPACIO DE TRABAJO

La transición hacia un modelo híbrido fue fundamental para la propuesta de renovación de Ria. Necesitaban espacios adaptables para reuniones internacionales y llamadas instantáneas, lo que nos llevó a diseñar áreas multifuncionales que facilitan el movimiento y la flexibilidad.

En primer lugar, la entrada principal, diseñada como “el office” de clientes, ha sido un punto culminante en el diseño. Este espacio impactante se ha creado para dar un “*efecto WOW*”, dejando una impresión para los clientes y empleados, y reforzando la imagen de Ria como una empresa innovadora y vanguardista.

### Office de clientes

Trabajamos la personalización en cada detalle, incorporamos cabinas telefónicas haciendo un guiño a los **antiguos teléfonos públicos** y a recordar que Ria está en todos lados, que está **en la calle**, que no solo sirven como puntos de contacto funcionales, sino que también fomentan el movimiento dentro de la oficina, invitando a los empleados a levantarse y colaborar de manera más dinámica.

El diseño de los espacios se centró en eliminar las restricciones tradicionales de los puestos fijos. Optamos por *espacios polivalentes* que favorecen la interacción fluida entre equipos, creando un entorno en el que cada rincón contribuye a la cultura y los valores de Ria. Esta estrategia no solo optimiza el uso del espacio, sino que también fomenta una comunidad interna cohesionada.

El comedor, convertido en un punto de encuentro social entre cada departamento, refleja la diversidad multicultural de Ria. Diseñado para inspirar la interacción y el entusiasmo, el comedor se ha convertido en un espacio clave para la socialización y el intercambio cultural dentro de la empresa. Este enfoque en la multiculturalidad refuerza el compromiso de Ria con su personal diverso y crea un ambiente inclusivo.

La evolución en Ria ha sido significativa, los empleados se sienten más conectados y los espacios colaborativos han revitalizado su forma de trabajar. El diseño ha sido clave no solo para modernizar el entorno, sino también para apoyar la cultura y el crecimiento continuo. El modelo piloto que desarrollamos continúa sirviendo de referencia para futuras expansiones. Estamos orgullosos de haber contribuido a que la visión de “conectar al mundo” también se refleje internamente, generando un cambio cultural duradero y positivo. Agradecemos al equipo de Ria por su valiosa colaboración y su compromiso, lo que creó una sinergia excepcional. Su esfuerzo fue clave para el éxito del proyecto y para impulsar un cambio cultural positivo en la organización.

