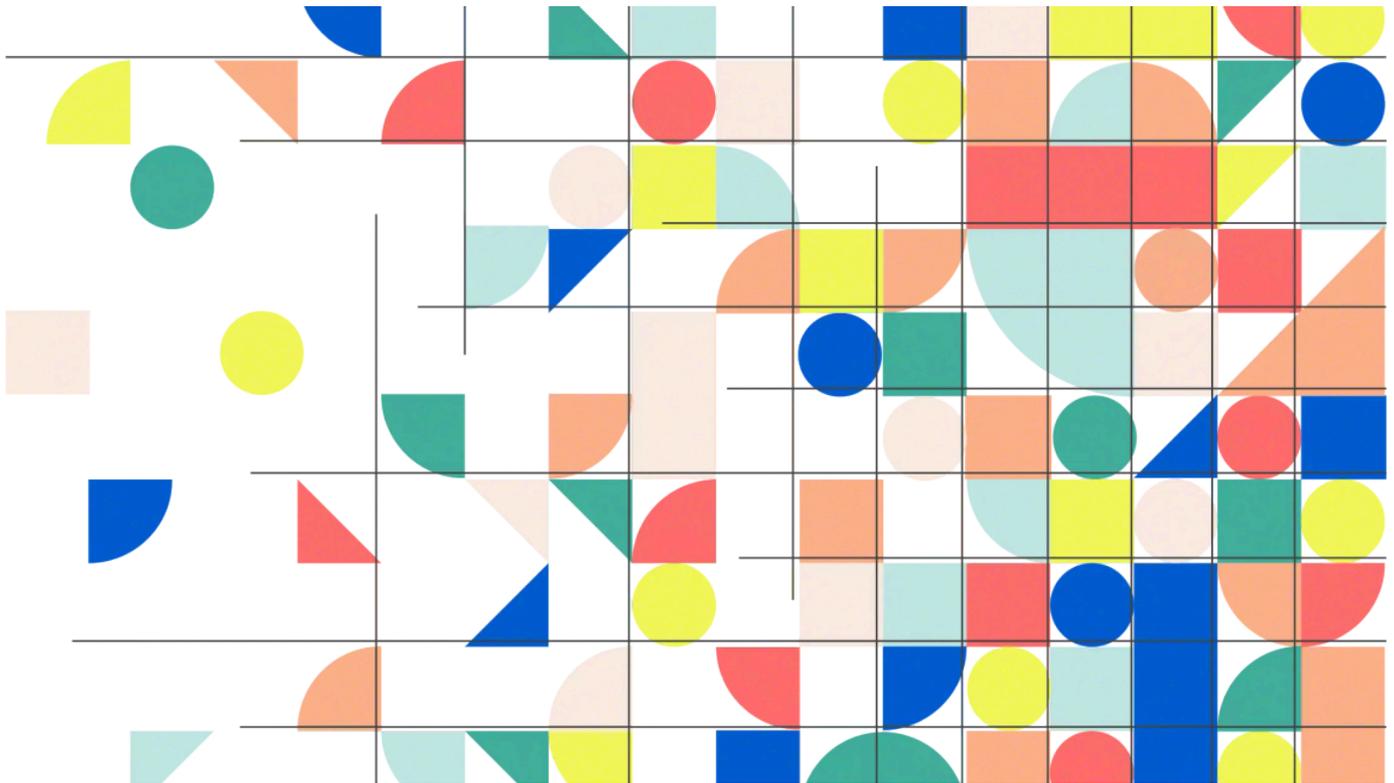


Pilotos y prototipos (parte 1): Cuando el espacio de trabajo se transforma en un laboratorio

Utiliza espacios piloto y prototipos para probar nuevos comportamientos y entornos de trabajo

🕒 Leer 14 minutos



En los últimos dos años, el trabajo ha experimentado un enorme cambio que incluye enfoques más híbridos. Esto requiere la reevaluación, el reinicio y la reinención de la experiencia de trabajo. Pero un cambio de tal magnitud podría resultar algo abrumador que afectaría a todo, desde la atracción del mejor talento hasta la colaboración, pasando por la asignación de recursos y los presupuestos.

El uso de prototipos y pruebas piloto puede mostrarnos el camino a seguir. Se trata de entornos de trabajo pequeños y experimentales donde probar nuevas ideas, de diseño de espacios, soluciones, tecnología, nuevas formas de trabajar y nuevos comportamientos.

En el prototipo o prueba piloto, un pequeño grupo de trabajadores prueba nuevas experiencias de trabajo o se traslada a un espacio de prueba para utilizarlo como área de trabajo principal durante un determinado período. Los prototipos tienden a ser menos formales y de menor escala, mientras que las pruebas piloto suelen ser más formales y amplias, pero cualquiera de los dos es una oportunidad para experimentar en un laboratorio vivo. Los prototipos y las pruebas piloto brindan la oportunidad de analizar nuevos conceptos, saber qué funciona bien y descubrir qué es lo que debe perfeccionarse o replantearse al mismo tiempo que busca mejorar y desarrollar la experiencia de trabajo.

Pruebas piloto y pandemia

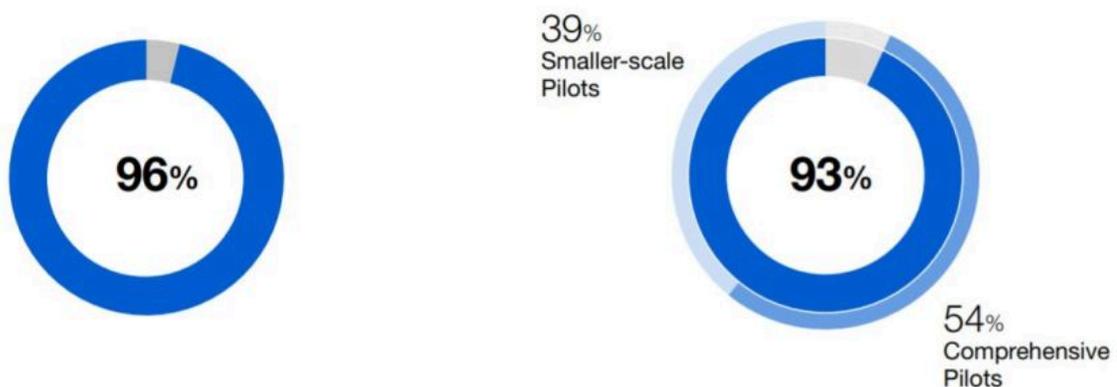
Las grandes dificultades pueden impulsar grandes mejoras. Como consecuencia, el interés en prototipos y pruebas piloto se ha expandido a medida que las organizaciones comenzaban a replantear la vuelta al espacio de trabajo a raíz de la pandemia del coronavirus.

Para algunos grandes empresarios, las pruebas piloto son una forma de probar nuevos enfoques espaciales y reducir el riesgo de reanudar la actividad con normalidad. Para otros, éstas brindan un foro para explorar el incremento de expectativas que los trabajadores tienen en cuanto a seguridad, pertenencia, productividad, comodidad y control sobre dónde y cómo trabajar. Para todos, las pruebas piloto generan prácticos insights que pueden orientarnos hacia una toma de decisiones prudente en un momento de incertidumbre.

Muchas organizaciones con visión de futuro reconocen que la pandemia ha supuesto una oportunidad para reinventar la experiencia de trabajo, a menudo en un nuevo modelo híbrido. Probablemente ya se estaban replanteado hacer reajustes con anterioridad, y ahora pueden agilizarlos. Los prototipos y pruebas piloto pueden ayudar en esta labor sirviendo como un laboratorio en el que aprender y mejorar.

En buena compañía

Nuestra investigación ha revelado que existe un gran número de organizaciones que pretenden replantear sus espacios de trabajo.



- De hecho, según la investigación global de Steelcase, el **96%** de los líderes afirman estar planeando **cambiar sus estrategias generales en el espacio de trabajo** en respuesta a los cambios en el

trabajo y su necesidad de responder y adaptarse.

- Las organizaciones reconocen que también quieren fomentar la participación y asegurarse de tomar las mejores decisiones para sus nuevos espacios, y por eso están haciendo uso de pruebas piloto; a nivel mundial, el **93%** de las empresas admiten estar planteándose **ejecutar pruebas piloto**. En particular, el 54% tiene previsto ejecutar pruebas piloto integrales y el 39% pruebas a menor escala.

Ventajas

La implementación de un prototipo o prueba piloto puede ofrecer muchos beneficios.

- Reduce el riesgo al probar los conceptos del espacio de trabajo a pequeña escala antes de realizar una inversión mayor.
 - Muestra los posibles problemas o dificultades que podrían haberse pasado por alto, revelando las incógnitas y ayudando a anticipar las respuestas.
 - Aprovecha la acción y pone de manifiesto la evolución y los avances positivos.
 - Acelera el camino hacia una mejor experiencia de trabajo involucrando a las personas en el proceso de prueba.
Reduce la resistencia y aumenta la aceptación entre los trabajadores dándoles voz a medida que se examina y perfecciona el espacio de prueba piloto.
- Transmite que tú estás abierto a explorar nuevos enfoques para mejorar la experiencia de trabajo.
 - Contribuye a una cultura de experimentación y aprendizaje.
 - Pone de manifiesto la inversión en la experiencia del trabajador, lo cual puede contribuir a atraer el mejor talento.



Prototipos y pruebas piloto

A menudo, cuando las personas piensan en pruebas piloto, creen que es necesario un enfoque formal, altamente planificado y pulido (o caro). Pero la experimentación puede ser informal, simplificada e incluso rudimentaria.

En un **prototipo**, menos formal que una prueba piloto, se pueden trasladar los espacios más informales a un nuevo entorno y observar si incita a las personas a conectarse de manera espontánea. O se puede introducir nueva tecnología en una sala de conferencias y realizar una encuesta rápida a través de código QR para averiguar qué piensa la gente. Puede cambiar a un modelo con más espacios no asignados y pedir a un equipo que establezca nuevos protocolos y recabar sus comentarios sobre el proceso. Existen incluso varios clientes que fabricaron réplicas artesanales (como mesas hechas de espuma y tubos de cartón, o soluciones de almacenamiento hechas de cajas y clips de carpeta) que pidieron a las personas que organizaran y reconfiguraran el espacio, y aportaran sus comentarios sobre qué era lo más efectivo para respaldar su trabajo.

Probar algo nuevo y obtener datos y participación envía un claro mensaje sobre la voluntad de aprender e involucrar a los trabajadores. Además, tomar la iniciativa y probar el agua antes de tirarse a la piscina es algo muy importante. Lo que se extraiga de las pruebas rudimentarias puede conducir a algo más formal o puede satisfacer la necesidad inicial de obtener información.

Más allá de un prototipo, en la prueba piloto se pueden presentar configuraciones que admitan múltiples modos de trabajo: de concentración, colaboración, aprendizaje, socialización y para recargar las pilas. Es posible incluir esta gama creando una experiencia inmersiva que ofrezca a las personas opciones y control a medida que van cambiando entre nuevas formas de trabajo a lo largo del día.

En general, los prototipos y las pruebas piloto están destinados a la práctica, no a la perfección. Se trata de probar, aprender, perfeccionar y volver a intentarlo una y otra vez en caso necesario. A medida que se va descubriendo lo que funciona, hay que identificar patrones y conocimientos que puedan ser aplicados de manera más amplia.

Nota: En este informe técnico nos referiremos principalmente a las pruebas piloto, pero no hay que olvidar que también se puede crear valor experimentando y transformando de una manera más sencilla sin importar el nivel de formalidad.

Un enfoque holístico

Un prototipo o prueba piloto no debería centrarse solo en el entorno laboral físico. Debe incluir un alcance lo suficientemente amplio como para probar nuevas ideas para mejorar toda la experiencia de trabajo. Hay que concentrarse en la «creación de prototipos o pruebas de comportamiento» que analicen una amplia gama de formas de interacción de las personas en el trabajo, en el espacio y entre sí.

Después de todo, la finalidad de la prueba piloto no es solo diseñar un entorno laboral atractivo, sino un espacio que sirva como catalizador del cambio de comportamiento deseado.

El espacio y el comportamiento están indisolublemente ligados en ese lugar que da forma al comportamiento, y el comportamiento que se adopta a lo largo del tiempo conforma la cultura.

Uno debe probar no solo el diseño del espacio, sino también otros aspectos clave de la experiencia laboral, como la cultura, el proceso y las herramientas. La cultura implica normas y valores corporativos; el proceso es la forma en que se realiza el trabajo; y las herramientas incluyen la tecnología y otros medios de trabajo.

Los cuatro atributos — **cultura, proceso, herramientas y espacio** — deben trabajar juntos para crear una experiencia de trabajo eficaz que contribuya a lograr los principales objetivos de una organización, que a menudo son el compromiso, la innovación y la productividad. Una prueba piloto integral, por ejemplo, a menudo incluye ensayos de una determinada tecnología. Utilizada dentro de un diseño de espacio fresco, esta nueva tecnología juega inevitablemente un papel influyendo en los procesos de trabajo y la cultura.

Esta relación simbiótica entre cultura, proceso, herramientas y espacio se ilustra en el siguiente modelo de experiencia de trabajo. Al pensar en poner en práctica una prueba piloto, hay que plantearse una serie de preguntas clave en cada una de las cuatro áreas: cultura, proceso, herramientas y espacio.



[Puedes abrir la imagen aquí](#)

Procesos

- ¿Cuáles son los procesos de trabajo que debemos respaldar?
- ¿Cuál será el proceso de prueba piloto y cómo obtendremos los comentarios?
- ¿Cómo afectará la prueba piloto a las decisiones futuras?

Cultura

- ¿Hasta qué punto queremos cambiar la cultura?
- ¿Cuáles son las características de nuestra cultura ideal?
- ¿Qué comportamientos queremos fomentar?

Herramientas

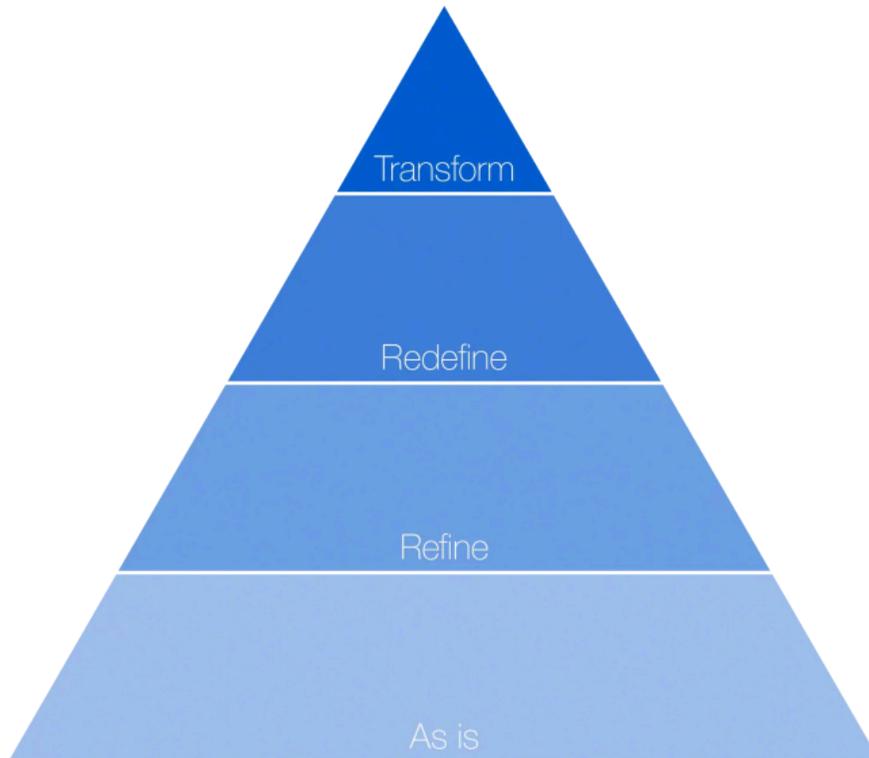
- ¿Qué tecnología queremos probar?
- ¿Cómo influirá la tecnología en el comportamiento?
- ¿Cómo mediremos el impacto de la tecnología?

Espacio

- ¿Dónde se ubicará la prueba piloto?
- ¿Qué modos de trabajo estarán presentes?
- ¿Cómo diseñaremos el espacio?

La escala del cambio

El alcance de una prueba piloto depende en gran medida del grado de cambio que se desee explorar. El siguiente gráfico ilustra esta jerarquía de cambio.



El nivel inferior, **Tal cual**, podría incluir prototipos o pruebas piloto que simplemente tengan como objetivo probar espacios nuevos, pero por lo demás están satisfechos con las cosas como están.

El siguiente nivel, **Refinar**, abarca pruebas piloto que analizan un cambio moderado. Un espacio de prueba que fomente una colaboración más informal, por ejemplo, se ubicaría dentro de este nivel.

El nivel **Redefinir** describe las pruebas piloto que evalúan cambios significativos en la cultura, el proceso, las herramientas y el espacio. Un ejemplo podría ser un departamento de IT que prueba un estilo de trabajo Agile que busca acelerar el ciclo de un proyecto.

La parte superior de la pirámide, **Transformar**, sugiere una revisión más completa del entorno laboral y un cambio significativo de la cultura. Un ejemplo del modo transformador sería una organización tradicional que quita los despachos y reduce al mínimo las salas de conferencias en pro de los puestos no asignados y las zonas de interacción informal en un esfuerzo por romper los silos y mejorar completamente la colaboración y la comunicación corporativas.

El grado de cambio deseado influye en el tamaño y la envergadura que debe tener una prueba piloto. Cuanto más alto en la pirámide se sitúe una prueba piloto, más probable es que conlleve un cambio integral que afecte a la cultura, el proceso, las herramientas y el espacio.

PODEMOS AYUDARLE

Independientemente de que se esté planteando dar sus primeros pasos hacia la creación de prototipos o la puesta en marcha de una serie de pruebas piloto a gran escala, podemos ayudarle a planificar e implementar una experiencia piloto.

- Estableciendo objetivos y opciones de medición relevantes
- Identificando públicos y ubicaciones
- Desarrollando y perfeccionando aplicaciones para respaldar las necesidades emergentes
- Brindando orientación sobre cuál es la escala adecuada para usted

El equipo de Investigación y Consultoría Aplicada (ARC) está formado por profesionales con un amplio conocimiento que le ayudarán durante su trayecto. Nuestro enfoque es holístico y centrado en el usuario, garantizando el compromiso al conectar a las organizaciones con la amplia investigación de Steelcase sobre el espacio de trabajo. El equipo de ARC le guiará a través del proceso y le ayudará a garantizar la eficiencia y la eficacia gracias a nuestra amplia experiencia.

[Continúa leyendo la parte 2 aquí](#)