

La colaboración híbrida es difícil

Tres conceptos clave para conectar equipos presenciales y remotos

🕒 Leer 9 minutos

El futuro del espacio de trabajo, así como el de la colaboración, es híbrido. El 68% de las organizaciones globales se están planteando experimentar con el trabajo híbrido, ofreciendo a los trabajadores trabajar de manera parcial desde la oficina, sus casas o un tercer espacio en distintos porcentajes. Incluso las empresas cuyo trabajo se lleve a cabo principalmente desde la oficina tendrán que hacer frente al trabajo híbrido (algunos socios, proveedores y clientes querrán conectarse de manera remota), lo cual significa que las personas van a colaborar cada vez más con una combinación de compañeros remotos y presenciales.

Los elementos de este espacio pueden ser usados en un entorno abierto o cerrado. Tener distintas pantallas crea una experiencia más equitativa permitiendo a los equipos reproducir llamadas y contenido de forma independiente.

Las principales organizaciones, a medida que las personas se van incorporando de nuevo a la oficina, están tomando medidas para prepararse para un aumento significativo de la colaboración híbrida, y conseguir así que puedan ser lo más productivas posible. Estas organizaciones son conscientes de lo importante que es para la innovación de la organización la energía y la atmósfera que se genera a partir de las reuniones productivas. Al mismo tiempo entienden que si las personas encuentran dificultades, acabarán por volver a sus casas.

Crea mejores espacios de colaboración híbrida

Explora las ideas de diseño para inspirarte sobre cómo crear mejores espacios.

La colaboración híbrida es compleja

«Ahora todos los espacios son espacios de vídeo. Las personas pasan tanto tiempo ajustando el ángulo de sus cámaras y tratando de gestionar el contenido que se pierden las conexiones humanas, y debemos facilitarles las cosas», afirma Jessie Storey, directora de diseño de Steelcase que lleva 15 años trabajando en la mejora de la experiencia híbrida. «Los problemas a los que las personas se enfrentaban antes de la pandemia no harán más que aumentar, y las mascarillas y la distancia no van a ayudar», señala Storey. Las personas lidiarán con:

Entornos desiguales: cuando los compañeros remotos no pueden ver u oír, tienen que esforzarse aún más para poder participar. La principal causa es la mala integración del espacio físico y las herramientas digitales.

Conexiones complejas: dificultad para interpretar el lenguaje corporal, establecer contacto visual y sentir el estado de ánimo del grupo a través del vídeo.

Dificultad para captar la atención: es complicado compartir contenido de manera que se logre captar la atención tanto de los participantes remotos como de los presenciales. ¿Pueden los compañeros remotos ver si alguien utiliza la pizarra?

Obstáculos a la innovación: generar nuevas ideas es el tipo de colaboración más difícil. Estar activo puede ayudar a las personas a ser más participativas y creativas; algo difícil de lograr a través del vídeo.

Los pods [On the QT](#) de Orangebox adyacentes a una sala de proyectos, permiten la concentración previa o posterior a una reunión o el seguimiento en virtual con compañeros.

El soporte móvil Steelcase Roam permite a las personas que se encuentren en la sala relacionarse con los compañeros remotos en el Surface Hub en frente de la pizarra. Las mesas móviles ofrecen líneas de visión claras hasta las personas y el contenido. El espacio alberga dispositivos individuales para que los participantes remotos puedan ver primeros planos y vistas individuales de la habitación.

Un futuro híbrido + BYOD

A medida que las organizaciones vayan probando nuevas formas de trabajo, algunas variables fluctuarán: el número de personas que participarán en ambos extremos de una videollamada, la forma de compartir y acceder a los distintos tipos de espacios de colaboración, y qué plataformas de hardware y software se van a mantener.

**Colaboración de
oficina más basada
en la política
B.Y.O.D. (Bring Your
Own Device)**

69%

de los directivos se plantea permitir el uso de los dispositivos de los usuarios o una combinación de éstos con tecnología integrada

Fuente: Estudio global sobre la vuelta al espacio de trabajo, marzo de 2021 (Nota: de los 8 países en los que se realizó el estudio, los empresarios chinos se plantean permitir el uso de dispositivos de usuario o una combinación de éstos con tecnología integrada, apenas un 48%).

Algunos cambios son inevitables, como un futuro híbrido y un modelo BYOD (Bring Your Own Device). El modelo BYOD se basa más en los dispositivos móviles que en los sistemas de sala especializados y completamente integrados. Admitiendo e integrando una gran variedad de soluciones de hardware y software, las personas pueden conectarse de la manera más fácil y productiva para ellas.

Rango de espacios + tecnología

Para crear la mejor experiencia posible de trabajo híbrido, las organizaciones ofrecerán una gama de espacios y soluciones tecnológicas que admitan fácilmente distintos tipos de colaboración, sesiones creativas programadas, reuniones cara a cara improvisadas y un largo etcétera. «Debemos centrarnos en combinar lo digital y lo físico», apunta Storey. «No basta con llevar el espacio a las personas que se encuentren fuera de éste, debemos ofrecer una presencia virtual mejorada a aquellos que se encuentren en la oficina a través del diseño de elementos clave como las cámaras, la acústica, el contenido y la iluminación».

“No es suficiente pensar únicamente en los que están conectados en remoto, necesitamos crear una mejor experiencia virtual en la oficina.”

JESSIE STOREY | Gerente de diseño en Steelcase

Tres conceptos clave para mejorar la colaboración híbrida

Los investigadores, diseñadores y expertos en tecnología de Steelcase han desarrollado soluciones de colaboración para equipos globales durante más de una década, añadiendo enseñanzas clave sobre cómo ayudar a los equipos a trabajar desde la distancia. Estos insights pueden ayudar a las organizaciones a prepararse para un futuro en el que la colaboración diaria se base en una combinación de participantes remotos y presenciales, haciendo uso de distintas soluciones de tecnología y espacios de alto rendimiento:

Lograr equidad e inclusión independientemente de la ubicación.

Diseñar experiencias a través de toda una gama de entornos humanos y atractivos.

Diseñar una variedad de experiencias virtuales y físicas intuitivas que sean fáciles de explorar.

Equidad

Diseñar experiencias que salven las distancias entre las personas.

- Permite que tanto los participantes remotos como los presenciales se puedan desplazar por la sala. El mobiliario y las pantallas móviles ayudarán a lograrlo. Los miembros del equipo que participen de manera remota no siempre deben estar «visibles» junto al contenido.
- Utiliza cámaras en los dispositivos compartidos e individuales, especialmente en los de los nuevos equipos. Los dispositivos compartidos (visualización de la sala) deben ser los principales, y los individuales los secundarios.
- Ayuda a las personas a sentirse seguras con el vídeo controlando la iluminación ambiental, de las tareas y de la cámara. Las luces LED cálidas e intensas justo por encima de la altura de la cabeza y dirigidas hacia el lateral son las mejores para el vídeo.
- Ten en cuenta el tamaño del espacio, los límites, los materiales y la dirección de los micrófonos y los altavoces para obtener la mejor calidad de audio en ambos extremos.
- Crea intencionalmente protocolos y etiquetas compartidos.

Compromiso

Utilizar el espacio y la tecnología para propiciar interacciones naturales e inclusivas para participantes remotos y presenciales.

- Organiza a los participantes remotos y presenciales y el contenido digital y analógico de manera que se garantice una participación equitativa. Algunas plataformas de software y sistemas de tecnología integrados permiten el uso de múltiples pantallas que muestran por separado a las personas y el contenido, creando así una experiencia más equitativa para los participantes remotos.
- Diseña el campo de visión de la cámara (p. Ej., 90º, 120º, etc.). Comprueba que los participantes remotos puedan ver a las personas y el contenido. Las cámaras de videoconferencia con tecnología de inteligencia artificial permiten un gran angular y nuevas formas de mejorar el contenido analógico de manera virtual. Cámaras como Huddly Canvas funcionan con Microsoft Teams y Zoom y ayudan a mejorar las imágenes de la pizarra eliminando el brillo y las sombras, aumentando los colores de los rotuladores y ocultando a las personas que pudieran encontrarse frente a la cámara.
- Haz uso de herramientas de creación de contenido compartido que brinden acceso equitativo a la información digital y analógica y permitan múltiples modos de colaboración (como pizarras digitales o espacios de trabajo como Mural).

Facilidad

Facilitar transiciones simples y sencillas entre múltiples interfaces, pantallas y experiencias.

- Los dispositivos compartidos deberán conectarse fácilmente con los dispositivos personales y permitir a las personas interactuar con ambos en caso necesario.
- Asegura que tanto los participantes remotos como los presenciales puedan ver claramente a las personas y el contenido. El mobiliario flexible y/o el uso de dispositivos móviles te permiten mover a los participantes remotos y presenciales para que puedan ver mejor a medida que transcurre la reunión.
- La gama de experiencias de tecnología debe funcionar en conjunto e ir acompañada de distintos dispositivos y soluciones de software. Aunque tu organización pueda preferir una determinada

plataforma, las personas que se conecten desde el exterior podrían necesitar hacer uso de otro tipo de soluciones.

Un futuro prometedor

El futuro de la colaboración híbrida seguirá evolucionado. Los líderes tecnológicos como Microsoft y Zoom están lanzando mejoras de hardware y software a una velocidad increíble.

Microsoft Teams acaba de lanzar una nueva función de conexión por proximidad que utiliza balizas Bluetooth para escanear e identificar salas disponibles cercanas y unirse a una reunión a través de manos libres. Recientemente, implementaron Coordinated Meetings, que permite configurar cámaras, altavoces y micrófonos en varios dispositivos Teams Rooms o Surface Hubs en un único espacio. Si el espacio cuenta con tecnología de sensores de reserva o liberación automáticas, podrás literalmente reservar una sala y unirte cómodamente a una reunión sin tener que tocar nada. A más largo plazo, los ingenieros de Microsoft están explorando un futuro que podría incluir avatares virtuales para participantes remotos y en el que las paredes harán las veces de ordenador.

«Hemos pensado en que todas las superficies puedan ser utilizadas como ordenadores interactivos, de ahí el nombre «Surface». Al igual que el vidrio y las paredes, los materiales constructivos podrán transformarse en ordenadores. Por eso es tan importante nuestro trabajo con Steelcase. Nuestra colaboración logra colocar la información en el lugar, el momento y el contexto necesarios. Ese será el futuro del trabajo, los espacios y los ordenadores», afirma Steven Bathiche, técnico de Windows y Dispositivos en Microsoft.

Zoom también continúa mirando hacia el futuro para ayudar a garantizar que usuarios y clientes tengan las herramientas que necesiten para tener éxito en el nuevo futuro del trabajo. Su omnipresente software para reuniones promete comandos de voz ampliados para Zoom Rooms, una vista de Smart Gallery que captará los distintos rostros presentes en la sala de conferencias dando a cada uno su propio marco, y una funcionalidad de pizarra mejorada que permitirá la conceptualización incluso fuera de una reunión programada.

«Estamos trabajando en nuevas funciones que ayuden a garantizar que los miembros remotos y físicos de un equipo estén presentes en la misma medida.»

CYNTHIA LEE | directora de producto principal de Zoom

«Estamos trabajando en nuevas funciones que ayuden a garantizar que los miembros remotos y físicos de un equipo estén presentes en la misma medida. Estamos estudiando el funcionamiento de nuestra plataforma dentro de una sala de reuniones, y la forma de poder separar la visualización de contenido y personas. Trabajamos por mejorar la forma de relación entre personas y contenido incluso más allá de la propia reunión y la forma en la que ven los participantes remotos a las personas que se encuentran en la sala», indica Cynthia Lee, directora de producto principal de Zoom.

Probar. Participar. Ajustar.

A medida que las personas vayan experimentando nuevas formas de colaboración, seguirá desarrollándose la tecnología del espacio de trabajo. Es un buen momento para probar nuevos tipos de experiencias estableciendo un modelo piloto que combine lo físico y lo digital. Lo más aconsejable es invitar a los trabajadores a participar en todas las pruebas piloto. La participación y los canales abiertos para recibir comentarios transmitirán el mensaje de que no hay nada escrito definitivamente. Hay que prepararse para realizar ajustes. A medida que las personas vayan probando el espacio de trabajo híbrido tendrán que ir adaptando la forma de trabajar y también el entorno, el proceso y los protocolos. Un espacio de trabajo diseñado para evolucionar y adaptarse según vayan cambiando las necesidades de las personas ayudará a las organizaciones a prepararse para competir y crecer en el futuro.

Descarga la guía

Descarga la guía y explora las ideas de diseño para inspirarte sobre cómo crear mejores espacios.

```
hbspt.forms.create({  
  region: "na1",  
  portalId: "1822507",  
  formId: "63e4e8ef-4ad7-4162-9d81-946fa81469d5"  
});
```