

# Aprendizaje e innovación. Por medio del diseño.

## La experiencia del trabajador

**«El cambio de cultura no es un proyecto. No tiene final. Los comportamientos cambian cuando la mentalidad cambia, y eso sucede a través de las experiencias que tienen las personas en su trabajo»**

---

**LAURENT BERNARD** | Vice President, Vicepresidente, global talent management

El equipo de Investigación y consultoría aplicada (ARC) de Steelcase convierte los insights obtenidos a través de las extensas investigaciones de Steelcase, en medidas relevantes y en resultados cuantificables. Esto lo obtienen gracias al trabajo que realizan con nuestros clientes para ayudarles a impulsar el esfuerzo que dedican al cambio. Se pidió, por tanto, al equipo de ARC que aplicase su experiencia y que ayudase a aportar relevancia y a atraer atención hacia el Centro de Aprendizaje e Innovación (LINC) de Múnich.

ARC se puso en contacto con los trabajadores de todas las disciplinas de las instalaciones de Rosenheim y Estrasburgo, diagnosticando sus actuales experiencias laborales a través de los prismas de espacio, cultura y tecnología.

### **ACTIVIDADES DE ARC:**

- Un análisis en profundidad de la cultura.
- Encuestas sobre el espacio de trabajo
- Observaciones in situ.
- Analítica del uso de los espacios.

### **ESTOS ANÁLISIS SACARON A LA LUZ VARIAS OPORTUNIDADES:**

1. Los trabajadores reconocieron el valor de la colaboración e informaron que pasaban cerca de la mitad del tiempo trabajando con otras personas, incluyendo una cantidad significativa de tiempo colaborando de manera virtual (22%).
2. Pero menos de la mitad (40%) estaba de acuerdo en que su espacio de trabajo fomentaba de manera óptima la creatividad y la innovación, el aprendizaje y la toma de decisiones.
3. La mayoría dijo que quería disfrutar de una mayor capacidad para tomar decisiones, materializar ideas y tomar medidas más rápidamente para responder ante desafíos y oportunidades.

Para preparar el camino hacia el cambio, se invitó a trabajadores de todos los estamentos de la organización a talleres donde co-crearon de manera activa sus experiencias de trabajo ideales utilizando métodos y herramientas patentados por ARC. Exploraron en grupos reducidos la relación existente entre sus necesidades individuales y las prioridades de la empresa y cómo podía la organización comenzar a evolucionar para acabar con las diferencias. Hacer partícipe a los trabajadores de esta manera tan significativa les preparó para el cambio.

**La mayoría de los asistentes al taller se fue con una actitud optimista de «hagámoslo, cambiemos juntos».**

## **PRINCIPIOS ORIENTATIVOS**

Basándose en sus estudios, el equipo de experiencia de los trabajadores sintetizó estos principios para que sirviesen de base en el diseño del nuevo espacio de trabajo del LINC:

### **Autonomía y confianza**

Fomentar la autonomía que se requiere para ser efectivo y ágil en una organización interconectada.

### **Experimentación**

Integrar el aprendizaje continuo en el trabajo cotidiano, como explorar, tomar riesgos y aprender de los fallos.

### **Colaboración**

Fomentar la colaboración interfuncional entre distintos departamentos y ubicaciones, utilizando los recursos globales y la experiencia de manera efectiva.

### **Autenticidad**

Animar a los trabajadores a que sean ellos mismos, a que se expresen y compartan sus ideas libremente y a que contribuyan de tal manera que se respete su forma de ser.

### **Pertenencia**

Ayudar a los trabajadores a ampliar su enfoque pasando de formar parte de un departamento o equipo a formar parte de un Steelcase integrado y conectado a escala mundial.

---

**SIGUIENTE CAPÍTULO** - [Principios de aprendizaje](#)

**CAPÍTULO ANTERIOR** - [La pregunta central](#)

---