

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADA
TOULOUSE LAUTREC**

**TOULOUSE
LAUTREC**

CLOSEER UP

Proyecto de innovación para obtener el grado de Bachiller en
Arquitectura de Interiores

AUTORES:

Shadia Jesus Matos Talledo
(ORCID: 0000-0002-0929-5461)

Yanilet Milagros Yupanqui Gutiérrez
(ORCID: 0000-0002-4087-8200)

Lima – Perú

2021

PROYECTO DE INNOVACIÓN

Resumen

El proyecto de innovación Closeer Up se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de competitividad y diversificación industrial y la actividad económica de actividades artísticas de entretenimiento y recreativas y busca resolver “La pérdida de la cultura organizacional en empresas que laboran bajo modalidad mixta”, teniendo como población beneficiaria empresas privadas y sus trabajadores que laboran bajo un sistema de trabajo mixto.

Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas con herramientas de Design Thinking para tomar como centro al usuario y Lean Startup para impulsar la implementación de los resultados, estas herramientas contemplan la colaboración y el pensamiento visual, como la técnica persona para plantear arquetipos y validar usuarios, mapa de actores para reconocer el contexto y mercado, mapa de trayectoria, para delinear la mecánica de la propuesta, canvas de propuesta de valor, para consolidar el concepto innovador, canvas de modelo de negocio que permita observar la sostenibilidad de la propuesta, entre otras, que son presentadas en detalle en el documento a continuación.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en un servicio llamado Closeer Up que tiene como objetivo crear mejores pausas activas en un entorno amigable y didáctico que ayuden a las empresas privadas que trabajan bajo la modalidad de teletrabajo mixto que quieren fortalecer su integración laboral y cultural organizacional para evitar la pérdida de comunicación e identidad empresarial y con ello incentivar la confianza y motivación en empresas y trabajadores bajo en acontecimiento actual (covid-19).

El cual trata sobre la intervención de oficinas para empresas privadas como herramienta de integración para la cultura organizacional.

Nuestros servicios se dividen en dos paquetes el cual tenemos las 2 opciones de paquetes que subdividen en:

Pack Plus +

En este paquete ofrecemos la experiencia de actividades dinámicas ocasionales.

Dentro del paquete ofrecemos las siguientes experiencias:

1. La búsqueda del tesoro:

Esta dinámica consta de 3 Sesiones de 30'min por mes y 1 moderador con un máximo de 3 personas por sesión, los participantes tendrán 10 min en los cuales deberán buscar el tesoro que su compañero oculto (frase motivacional acompañado de un dulce), con ello lograremos incentivar al equipo y trabajar juntos para encontrar el objetivo que en este caso es el "tesoro". (la sesión se realiza una vez al mes y se puede aplicar para días festivos como cumpleaños, día del trabajador, día de la madre, etc.)

2. La hora del café:

Esta dinámica consta de 3 Sesiones de 60'min por mes y 1 moderador, y se realiza por equipos de trabajo, los participantes se conectarán mediante un link en zoom (cámara encendida) y tomarán un café, mientras comparten sus experiencias de trabajo y anécdotas con sus demás compañeros de trabajo. De esta forma se generará una interacción e integración entre los trabajadores presenciales y tele trabajadores. ¿Y están listos para tomarse un cafecito?

Pack Gold +

En este paquete ofrecemos la experiencia de actividades dinámicas de manera permanente en la oficina, consiste en intervenir una área específica y estratégica de la oficina con la cual los trabajadores interactúen de manera periódica bajo la modalidad de trabajo mixto.

Se realiza una asesoría personalizada al cliente y se le brinda un informe de diagnóstico de su equipo de trabajo antes de que vivan la experiencia a elegir y se le entregará al cliente 1 informe semanal, diagnosticando el proceso del equipo de trabajo, las emociones que generan y cómo han avanzado.

Dentro del paquete ofrecemos las siguientes experiencias:

1. Post expresivos:

Esta experiencia será ubicada en una zona estratégica de la oficina, en la cual todos los usuarios podrán elegir mínimo 01 post por día expresando cómo se sienten, dentro de los posts habrá mensajes, notas positivas e inspiradoras, de esa forma tus compañeros al observar el color del post que elegiste podrán identificar cómo te sientes, esta experiencia incentiva al compañerismo, la comunicación visual y la empatía en equipo.

2. El desafío empieza aquí:

A todos nos gusta empezar el día con mensajes motivadores, esta experiencia se basa en ello, se realiza a través de una pizarra dinámica colocada en la oficina de trabajo, en la cual los usuarios deberán colocar un post con mensajes motivadores, colocar sus desafíos, objetivos y metas para su día laboral y trabajo en equipo. Esta experiencia debe ser realizada todos los días por el equipo de trabajo.

3. El giro mágico:

Esta experiencia es ubicada dentro de la oficina y se realiza por equipos de 6 personas, debe ser realizada 1 vez por semana en sesiones de 30'min y un 1 moderador, con el objetivo de trabajar en equipo y forjar la comunicación y el compañerismo. Cada usuario representará un color y al girar la ruleta mágica, la manija central indicará al usuario (según el color elegido) que debe hablar acerca de algo positivo, de lo que piensa y caracterizó a su compañero en la semana. Esta experiencia es realizada por los teletrabajadores y trabajadores presenciales, en este caso el encargado de girar la ruleta y el teletrabajador deberán encender su cámara para formar parte de la interacción. Esta experiencia incentiva la comunicación, fomenta la integración y el compañerismo.

Como parte del **triple balance** trabajamos la parte económica en cuanto a la venta de los paquetes anteriormente mencionados, la parte social se trabaja mediante aliados estratégicos como consultoras de coaching para fortalecer los lazos entre los trabajadores y como aspecto ambiental, nuestros diseños cuentan con un criterio ecológico, uso de materiales de implementación eco amigables e insumos reutilizables.

Para la experimentación se diseñó un prototipo de nuestra Página Web y Redes Sociales, información acerca de nuestros servicios y los packs que ofrecemos.

Una vez que recibimos los primeros comentarios y likes, les hacíamos la invitación de manera interna para participar de una sesión con su equipo de trabajo.

A través de la página web pedimos sus datos de contacto, para coordinar la entrega del Box “La Hora del Café” que incluye una taza sublimada, una bolsa de galletas y una invitación personalizada con un código QR que incluye el Link de Registro a la Sesión, “La Hora del Café”, experiencia dinámica que conforma nuestro Paquete Plus, una vez obtenida toda la información, se le envía al correo electrónico las indicaciones y el link para unirse.

La primera validación consistió en recoger la información recibida de 3 empresas privadas que se gestionan bajo un sistema mixto de trabajo, escoger 3 diferentes equipos de trabajo con 8 - 10 personas de 25 - 35 años y programar la primera sesión de “La Hora del Café”, que dirigirá una moderadora con experiencia en el rubro.

La sesión se dividió 3 etapas:

1. Video Preliminar: Se compartió un video que habla acerca del impacto de la cultura organizacional en los resultados de la empresa.
2. Introducción: La moderadora se presenta e invita a que todos abran los boxes de “La Hora del Café” y vayan por un poco de café para acompañar sus galletas, de esa misma manera invita a que de manera voluntaria mantengan sus cámaras encendidas.
Luego indica que realizará algunas preguntas acerca de los principales daños en su cultura organizacional debido a la nueva modalidad de trabajo.
3. Dinámicas interactivas: El moderador se encargará de dirigir 3 dinámicas:

“¿Me conoces?”:

Tiene una duración de 10 min y consiste en escribir 3 afirmaciones sobre ti mismo, dos deben ser reales y una no, los demás deberán descifrar la afirmación falsa y cuales son correctas, esto es en base a sus conocimientos como compañeros de trabajo. Tiene como objetivo fomentar la comunicación, empatía y buena relación entre compañeros de trabajo.

Servicio al Cliente:

Tiene una duración de 8 min y consiste en reunir al equipo y escoger al integrante que representará al cliente impredecible, el cliente presentará una serie de dudas, quejas y estos tendrán que solucionarlas estando muy atentos a sus emociones. Si el equipo no responde adecuadamente perderá al cliente. Tiene como objetivo fomentar la capacidad de persuasión de los vendedores, empatía y trabajo en equipo.

Contrarreloj:

Tiene una duración de 10 min y consiste en dividir al equipo en dos grupos y plantear un problema real, luego ambos grupos deberán competir exponiendo su solución como la más efectiva en menos tiempo. Tiene como objetivo fomentar la delegación de tareas, liderazgo, el trabajo colaborativo y la toma de decisiones.

Al término de la sesión se les pidió resolver una encuesta de satisfacción y mejora acerca del servicio ofrecido y el moderador comparte una frase motivacional acerca del potencial que manejan.

Se pide un permiso para el uso de las fotografías e imágenes en redes sociales. Finalmente, después de ver los resultados de la encuesta, la validación logró satisfactoriamente fomentar la integración y comunicación de 3 distintos equipos de trabajo de 3 empresas privadas que realizan trabajo mixto.

La segunda validación consistió en recoger la información de las empresas privadas que se gestionan bajo un sistema mixto de trabajo más cercana, y proponer 1 equipo de trabajo con 15 -20 personas de 25 - 35 años, para programar una visita y exponer los beneficios de uno de nuestros Servicio Gold “Post Expresivos”, que será dirigido por la Encargada de Diseño.

La experiencia se divide en las siguientes etapas:

1. Reunión: Concretar una reunión con los encargados y el área de RR.HH para exponer la finalidad del Servicio y el proceso que gestiona.
2. Levantamiento de información: Se realiza un diagnóstico previo a todos los trabajadores, con el objetivo de analizar la inteligencia emocional laboral del equipo.
3. Visita Técnica: La diseñadora se acerca a la oficina para realizar un estudio del espacio y flujo de personas para proponerle al encargado la ubicación correcta para la experiencia “Post Expresivos”.
4. Propuesta de Diseño: Luego de haber hecho el estudio del espacio, se realizará un plano y vista 3D del resultado final de la ubicación del Servicio, con la finalidad de que los encargados aprueben el diseño y se realice el pago de adelanto.
5. Instalación: Los instaladores se dirigen la fecha coordinada a la oficina con los materiales e implementos necesarios para la instalación de experiencia “Post Expresivos”, si hubiera algún percance se les pedirá que se comuniquen con la encargada de RR. HH y el área de atención de Clooser Up.
6. Experimentación: Se le enviará una invitación previa a todo el equipo de trabajo para participar de Nuestra Experiencia “Post Expresivos”, y la enseñanza del uso de este, acompañados de un pequeño catering motivacional.
7. Levantamiento de Información: Se le realizará un informe de diagnóstico semanal y al cabo de 3 meses se levantará un diagnóstico de Gestión de

las emociones del equipo de trabajo, mediante el conteo de las cantidades de frases motivacionales más y menos usadas en los últimos 3 meses.

8. Derivación: El reporte se enviará al área encargada, y nuestra empresa nos comprometemos en seguir brindándoles las herramientas necesarias para una buena comunicación y clima laboral.

La segunda validación llegó hasta la etapa de Propuesta de Diseño y prototipado.

Se concluye que la solución propuesta ha alcanzado los objetivos inicialmente planteados en cuanto a:

- Fomentar la cultura organizacional a través del trabajo en equipo y mejora de los canales de comunicación en empresas que se gestionan bajo un sistema mixto de trabajo.
- Promover pausas activas entre los trabajadores mediante reuniones de carácter no formal y conversaciones espontáneas.
- Diseño de un área estratégicas dentro de la oficina con el objetivo de promover la integración y comunicación entre los colaboradores

Hallazgo:

- Para alcanzar el objetivo general planteado al inicio del presente trabajo el cual consiste en fomentar la cultura organizacional a través del trabajo en equipo y mejora de los canales de comunicación en empresas que laboran bajo modalidad mixta, es importante aprender y analizar los conceptos mencionados a lo largo de los capítulos del marco teórico.

Próximos Pasos:

Las validaciones realizadas nos permiten reconocer las áreas de mejora en cuanto a:

- Corregir los videos introductorios del Servicio Plus+ con el objetivo de impactar y dejar un mensaje claro y conciso.
- Ejecutar la propuesta de Diseño e intervención de áreas estratégicas para experiencias en futuras empresas privadas.
- Promover un constante aprendizaje de actividades interactivas basadas en técnicas y procedimientos que potencian el trabajo en equipo.