

Tesis para optar por el título de licenciada en Diseño Gráfico Publicitario,  
mención Diseño y Tecnología



“ **DISEÑO DE SOLUCIÓN DIGITAL QUE  
FACILITE LA GESTIÓN DE PROYECTOS  
COLABORATIVOS ENTRE EMPRESAS  
EN COMUNAL COWORKING GRAU.  
LIMA 2020** ”

### **AUTOR**

---

Belén Díaz Guerra

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

---

Diseño de soluciones digitales corporativas

### **ASESOR**

---

Carlo Rodríguez Viñas



## **DEDICATORIA**

A mis padres, por todo.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia de INSITUM, por todo el apoyo brindado durante este proyecto y por inspirarme a diseñar soluciones que generen un valor más humano.

Al asesor y docente Carlo Rodríguez, por su incondicional apoyo y paciencia para guiarme a lograr este trabajo de investigación.

A todos los entrevistados involucrados en esta investigación, por brindarme su tiempo y compartir sus experiencias voluntariamente.

## RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar cómo el diseño de una solución digital puede facilitar la gestión de proyectos colaborativos entre empresas que alquilan espacios en Comunal Coworking Grau, ubicado en Lima, Perú en el año 2020.

Este proyecto tuvo un enfoque cualitativo y de alcance descriptivo - explicativo, para el cual se tomó como técnica base de recolección de datos la entrevista a profundidad. Estas se realizaron desde dos enfoques, de comuneros de diferentes empresas y de un experto en UX/UI que ha trabajado antes en un proyecto de consultoría a Comunal. Para complementar esta información, se vio pertinente la realización de una encuesta online para comuneros que hayan interactuado antes con la app de Comunal, que determine su nivel de usabilidad y oportunidades de mejora.

Finalmente, se concluyó que, mediante la visibilización de la comunidad en el diseño de una solución digital, podría llegarse a facilitar la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal. Durante la investigación se encontró que la falta de pertenencia que sentían los comuneros hacia su comunidad se debía al desconocimiento de lo que ocurría en su sede. Empezar por conocer quiénes forman y quienes ya no forman parte de su Comunal, serviría de base para la construcción de una relación más consolidada entre ellos, que logré finalmente la colaboración y alianza de las empresas dentro de Comunal.

# ÍNDICE

<b>1. Planteamiento del problema</b>	<b>10</b>
1.1 Descripción de la situación problemática	10
1.2 Formulación del problema	11
1.2.1 Problema general	11
1.2.2 Problemas específicos	12
1.3 Objetivos de investigación	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 Justificación	12
1.5 Viabilidad	13
<b>2. Marco teórico</b>	<b>14</b>
2.1 Antecedentes	14
2.2 Bases teóricas	21
2.2.1 Coworking	21
2.2.1.1 Comunidad	21
2.2.1.2 Cultura Laboral	22
2.2.1.3 Networking	22
2.2.2 Metodologías de Trabajo	23
2.2.2.1 Design Thinking	23
2.2.2.2 Metodología Agile	24
2.2.2.3 Innovación Organizacional	25
2.2.3 Aplicaciones Móviles	26
2.2.3.1 Experiencia de Usuario	27
2.2.3.2 Diseño de Interface	27
2.2.3.3 Interacción	28

2.3	Definición de términos básicos	28
<b>3.</b>	<b>Marco metodológico</b>	<b>30</b>
3.1	Diseño de Investigación	30
3.2	Supuestos	30
3.2.1	Presupuesto general	30
3.2.2	Presupuestos específicos	30
3.3	Categorización	31
3.3.1	Categoría	31
3.3.2	Definición conceptual	31
3.3.3	Indicadores	31
3.4	Población, muestreo y muestra	32
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5.1	Descripción de instrumentos	33
3.5.1.1	Guía de entrevista a profundidad a Comuneros	33
3.5.1.2	Guía de entrevista a profundidad a experto UX/UI	36
3.5.1.3	Encuesta de usabilidad de app de Comunal	38
3.5.2	Validación de instrumentos por expertos	40
3.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos cualitativos	43
3.6.1	Metodología del Pro-Seso 2.0	43
3.6.1.1	Situación / Problema	43
3.6.1.2	Observación Exterior	43
3.6.1.3	Observación Interior	44
3.6.2	101 Design Methods	44
3.6.2.1	SWOT Analysis	44
3.6.2.2	Observations to Insights	44
3.6.2.3	Insights Sorting	44
3.6.2.4	User Journey Map	45

3.7	Aspectos éticos	45
<b>4.</b>	<b>Resultados Análisis Cualitativo</b>	<b>46</b>
4.1.	Resultados de la Metodología del Pro-Seso 2.0	46
4.1.1	Resultados de Situación / Problema	46
4.1.2	Resultados de Observación Exterior	48
4.1.3	Resultados de Observación Interior	49
4.2	Resultados de 101 Design Methods	50
4.2.1	Resultados de SWOT Analysis	50
4.2.2	Resultados de Observations to Insights	51
4.2.3	Resultados de Insights Sorting	52
4.2.4	Resultados de User Journey Map	53
4.3	Resultados de Entrevistas a profundidad a Comuneros	54
4.4	Resultados de Entrevistas a profundidad a experto UX/UI	55
4.5	Resultados de Encuesta de usabilidad de app de Comunal	56
<b>5.</b>	<b>Discusión, conclusiones y recomendaciones</b>	<b>65</b>
5.1	Discusión	65
5.1.1	Metodología del Pro-seso 2.0	65
5.1.2	101 Design Methods	65
5.1.3	Entrevistas a profundidad a comuneros	66
5.1.4	Entrevistas a profundidad a experto UX/UI	67
5.1.4	Encuesta de usabilidad de app de Comunal	68
5.2	Conclusiones	70
5.3	Recomendaciones	71
<b>6.</b>	<b>Fuentes de información</b>	<b>73</b>
5.2	Fuentes bibliográficas	73
5.3	Fuentes electrónicas	76

## **Anexos**

- Transcripción de entrevistas a profundidad a comuneros
- Transcripción de entrevista a profundidad a experto UX/UI
- Matriz de Categorización
- Matriz de Consistencia para la Investigación Cualitativa
- Matriz del instrumento



## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Primera parte de guía de entrevista a comuneros	33
<i>Figura 2.</i> Segunda parte de guía de entrevista a comuneros	34
<i>Figura 3.</i> Tercera parte de guía de entrevista a comuneros	35
<i>Figura 4.</i> Primera parte de guía de entrevista a experto UX/UI	36
<i>Figura 5.</i> Segunda parte de guía de entrevista a experto UX/UI	37
<i>Figura 6.</i> Primera parte de encuesta de usabilidad de app de Comunal	38
<i>Figura 7.</i> Segunda parte de encuesta de usabilidad de app de Comunal	39
<i>Figura 8.</i> Validación de experto Eduardo Velarde	40
<i>Figura 9.</i> Validación de experto Diego Sotelo	41
<i>Figura 10.</i> Validación de experto Andres Lazarte	42
<i>Figura 11.</i> Pro-seso 2.0 Situación problema #1	46
<i>Figura 12.</i> Pro-seso 2.0 Situación problema #2	47
<i>Figura 13.</i> Pro-seso 2.0 Observación exterior	48
<i>Figura 14.</i> Pro-seso 2.0 Observación interior	48
<i>Figura 15.</i> 101 Design Methods SWOT analysis	50
<i>Figura 16.</i> 101 Design Methods Observation to insights	51
<i>Figura 17.</i> 101 Design Methods Insights sorting	52
<i>Figura 18.</i> 101 Design Methods User journey map	53
<i>Figura 19.</i> Encuesta de usabilidad pregunta 1	56
<i>Figura 20.</i> Encuesta de usabilidad pregunta 2	56
<i>Figura 21.</i> Encuesta de usabilidad pregunta 3	57
<i>Figura 22.</i> Encuesta de usabilidad pregunta 6	60
<i>Figura 23.</i> Encuesta de usabilidad pregunta 7	60
<i>Figura 24.</i> Encuesta de usabilidad pregunta 9	62

# Capítulo I

## Planteamiento del Problema

### 1.1 Descripción de la situación problemática

Actualmente los modelos de trabajo están cambiando, términos como agilidad y colaboración se tornan relevantes en los contextos de innovación. Siendo los emprendimientos la base del ecosistema de innovación, el concepto de un coworking aporta a estas nuevas empresas un ambiente amigable que promueve la colaboración y el compartir de conocimientos.

El primer uso del término coworking, data del año 2005, cuando el emprendedor Brad Neuberg, creó el primer espacio de coworking en San Francisco. Este se llamó “San Francisco Coworking Space” y operaba solo dos días a la semana. Neuberg cuenta que su objetivo fue crear un espacio con la libertad e independencia de trabajar para él mismo, junto con la estructura y comunidad de trabajar con otros. Sin embargo, Neuberg afirma que durante el primer mes nadie se acercó a las instalaciones ni entró a averiguar de qué se trataba. Esto se debió a que el concepto de un Coworking era muy nuevo y aún no llegaba a ser claro para los posibles usuarios. Neuberg decidió publicitarlo como Opensource, invitando a los interesados en la idea, a que repliquen y modifiquen su iniciativa como quieran, para luego así crear un base de datos donde todos compartieran sus experiencias y aprendizajes de este nuevo concepto. Fue así que el término se expandió y pronto creó una cultura alrededor de este, llegando a 15,000 Coworking alrededor del mundo cuatro años después de su invención.

En el Perú, este nuevo modelo de trabajo no tardó en llegar. En el 2015, Ernesto de Olazábal y su grupo de amigos decidieron fundar el primer Coworking en Lima, Comunal. Ellos vieron una oportunidad de replicar este concepto que habían visto en Estados Unidos y en partes de Europa, mediante una buena ejecución y en el contexto correcto. Actualmente, Comunal cuenta con 12 locaciones entre Perú y México, tienen como foco seguir creciendo en la región de Latinoamérica y ven

oportunidad en su servicio de Enterprise que se encarga de ambientar espacios de empresas al estilo Comunal.

Comunal ha dividido su modelo de negocio en dos ramas: Coworking y Enterprise, siendo el primero dirigido a emprendedores y PYMES que buscan colaborar entre sí en un espacio de trabajo abierto. Sin embargo, los puntos de contacto entre trabajadores son limitados y la visibilización de empresas en la red está sujeta a políticas de privacidad, dificultando así posibles colaboraciones entre empresas del mismo Coworking.

Se observa la oportunidad de implementación de un canal que facilite la colaboración entre empresas, en la aplicación de Comunal, que hoy en día está dirigido a la solicitud de servicios dentro del Coworking. Para esto, se debe explorar la factibilidad de incluir funcionalidades de conexión entre los trabajadores de las diferentes empresas, que logren la colaboración orgánica y no forzada.

## **1.2 Formulación del problema.**

Variable/Categoría 1: Diseño de solución digital.

Variable/Categoría 2: Gestión de proyectos colaborativos.

Población: Empresas de Comunal Coworking.

Tiempo: 2020.

Lugar: Comunal Coworking Grau.

Diseño de solución digital que facilite la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau. Lima 2020.

### 1.2.1 Problema general.

¿Cómo el Diseño de una solución digital facilita la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau, Lima 2020?

### 1.2.2 Problemas específicos.

- ¿Cómo el diseño de una solución digital promueve el coworking entre empresas en Comunal Coworking Grau?
- ¿Cómo el diseño de una solución digital ayuda a desarrollar metodologías de trabajo entre empresas en Comunal Coworking Grau?
- ¿Cómo el diseño de una solución digital permite implementar funcionalidades a la aplicación móvil actual de Comunal para la gestión de empresas en Comunal Coworking Grau?

## 1.3 Objetivos de investigación.

### 1.3.1 Objetivo general.

Determinar cómo el diseño de una solución digital puede facilitar la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau. Lima 2020

### 1.3.2 Objetivos específicos.

- Explorar cómo el diseño de una solución digital puede promover el coworking entre empresas en Comunal Coworking Grau.
- Comprobar si el diseño de una solución digital podría ayudar a desarrollar metodologías de trabajo entre empresas en Comunal Coworking Grau.
- Analizar de qué manera el diseño de una solución digital permite implementar funcionalidades a la aplicación móvil actual de Comunal para la gestión de empresas en Comunal Coworking Grau.

## 1.4 Justificación.

- La investigación aportará información relevante para Comunal Coworking y cualquier otro modelo de coworking en el país, dándoles visibilidad sobre las relaciones que ocurren entre las empresas que alquilan sus espacios.
- Esta investigación dará lineamientos de un posible nuevo canal de relacionamiento para Comunal Coworking con sus clientes, reforzando el valor de la propuesta del coworking.

- El resultado de esta investigación podría brindarle a Comunal Coworking una nueva estrategia que le permita posicionarse por encima de su mayor competidor en la región, WeWork.

### **1.5 Viabilidad.**

- Acceso a estudios previos: Se tiene acceso a resultados de consultoría hecha previamente para definir la estrategia de marca de Comunal Coworking
- Acceso al local: Se tiene acceso completo a las sedes de Comunal Coworking en Lima, además de comunicación con la administración, sus empleadores y se tiene permitido poder entrevistar/encuestar a los trabajadores de empresas dentro del coworking.
- Expertos: Se tiene conocimiento y acceso a entrevistas/reuniones con expertos en el tema. Desde en expertos en innovación organizacional y transformación digital hasta diseñadores ux/ui y programadores.
- Teóricos y bibliográficos: Se tiene alcance a fuentes de información sobre el tema. Entre ellos, artículos, libros, tesis, vídeos, etc., que puedan aportar a la investigación.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Antecedentes/marco contextual**

Pucutay (2017) en su tesis titulada “El aporte de los espacios Coworking a la capacidad innovadora de las personas. Estudio de casos múltiple en Lima, Perú” realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú de Lima, Perú, estableció como objetivo general analizar el impacto de los factores del coworking en los componentes de la innovación en 5 casos de estudio entre los años 2014 y 2017.

Pucutay realizó un estudio de caso múltiple con una unidad de análisis (Yin, 2009). Cada caso fue una de las cinco organizaciones de coworking, previamente seleccionadas, ubicadas en Lima, Perú. La naturaleza de la investigación fue descriptiva y con un enfoque cualitativo-explicativo, se centró en el estudio de los factores presentes en un coworking.

Él finalmente concluyó que sin duda hay un impacto de los factores del coworking sobre la innovación. Sin embargo, se debe catalogar el tipo de coworking y develar qué factor específico impacta para impulsar un resultado positivo. El coworking de tipo nicho impacta en la innovación mediante los factores de servicio y habilidad. Por el otro lado, el coworking joven no tiene un impacto a partir ningún factor y el coworking maduro si impacta, pero se especializa en algún factor clave, ya sea colaboración, servicio o habilidad.

Pucutay hizo hallazgos muy importantes al no centrarse en un solo modelo de coworking, gracias a esto pudo clasificarlos en tres estadios según la correlación de sus factores con la innovación. Nicho, joven y maduro son las tres categorías, Pucutay también plantea que en el año que hizo el estudio, la mayoría de Coworkings en Lima se encontraban en una etapa joven, ya que la estructura entre

ellos era bastante similar. Esto daba a pie a suponer que, a diferencia de modelos de otros países, Perú no puede aplicarlos a la realidad peruana por un nivel de madurez del mercado y por tener un desarrollo de modo empírico actualmente.

Otro hallazgo de Pucutay a considerar es que los factores de actitud y contexto raramente se correlacionan con la innovación, es decir, que la cultura y ambiente laboral, valores que suelen ser la principal propuesta de valor en un modelo de coworking, no suman a este a pasar al siguiente nivel de madurez de modelo. Se puede suponer en base a esto, que facilitar la innovación fortaleciendo otro aspecto, como el de co-creación, puede ayudar a al crecimiento del modelo del coworking.

Wong (2015) en su tesis “The Hive: Identity Construction within a Coworking Space” realizada en RMIT University en Melbourne, Australia, estableció como objetivo general comprender cómo los trabajadores del coworking The Hive construyen su identidad dentro de sus diferentes espacios en el 2015.

Wong realizó un estudio etnográfico del coworking The Hive durante un período de tres meses. Él describe que estuvo completamente integrado en el espacio de coworking como parte de la comunidad, siendo participe activamente en eventos sociales semanales y siendo parte en la construcción de relaciones y discusiones con los trabajadores. Los principales métodos etnográficos utilizados en esta investigación fueron la observación participante y la netnografía.

Wong concluye su investigación señalando que las identidades proyectadas de los trabajadores de The Hive no parecen asumir completamente el concepto de coworking. Afirma también que, si The Hive no adopta por completo el concepto de coworking, será un desafío para sus trabajadores hacer lo mismo, especialmente cuando constantemente se suman una variedad de identidades organizacionales que vienen de diferentes contextos a encontrarse en un solo espacio. Sin embargo, debido a la falta de tiempo y recursos, solo se ha realizado un único estudio del caso y los resultados se basan en un solo espacio de coworking. Wong considera que es necesario realizar más investigaciones analizando otros espacios de

coworking o investigando cómo los trabajadores de otros coworkings negocian sus identidades conflictivas y determinan un equilibrio correcto entre ellos.

Brons (2013) en su tesis titulada: “La diversidad cultural en los equipos multiculturales: la influencia de la diversidad cultural en la colaboración profesional y funcionamiento de equipos multiculturales” realizada en la Universidad de Utrecht, Países Bajos, estableció como objetivo general averiguar el efecto de la diversidad cultural en el trabajo de equipos multiculturales.

Brons realizó una investigación con un enfoque cualitativo, de carácter específico y exploratorio. En la muestra participaron 45 personas, pertenecientes a tres empresas multinacionales diferentes, todas ubicadas en España.

Ella finalmente concluyó que actualmente trabajar en equipos multiculturales se considera una realidad constante en el mundo empresarial. Considera que es importante para las empresas multinacionales integrar el conocimiento e información de diferentes países por medio de equipos multiculturales.

Brons señala que se suele favorecer a los equipos multiculturales como una herramienta de gestión, sin embargo, esto no siempre garantiza un resultado positivo. Debido al desconocimiento cultural y la abundancia de diferentes opiniones, se puede llegar a formar una barrera entre los miembros del equipo. Es por eso, que se debe tener conocimiento de los equipos multiculturales y de las características particulares que poseen. Solo de esta manera es posible ayudar a las empresas a prepararse mejor a la hora de gestionar este tipo de equipo, algo que como Brons afirma, crece como una realidad inevitable para las empresas.

Claire (2015) en su disertación doctoral titulada “Coworking: Crafting Lives Alongside Each Other” realizada en Louisiana State University de Luisiana, Estados Unidos, tuvo el objetivo general de explorar alternativas por medio del coworking



para abordar las deficiencias en otros modos de trabajo y así beneficiar tanto a los empleados como a sus organizaciones.

En esta investigación, la muestra de Claire fue de 84 adultos que trabajaban a tiempo completo en un espacio de coworking. Para el componente cualitativo de esta se realizaron entrevistas de 15 minutos vía telefónica posterior a una encuesta online de carácter cuantitativo para filtrar los perfiles.

Dentro de los hallazgos de Claire, encontró diferencias muy valiosas entre el modo de trabajo en un coworking y el modo de home office por el acceso a recursos tanto sociales como estructurales. Los entrevistados señalaron que una de los factores clave al preferir un coworking son su cultura positiva y la comunidad dentro de sus espacios, así como la creación de redes y colaboraciones.

Deijl (2011) en su tesis titulada: “Two Heads are Better than One” realizada en Erasmus University de Rotterdam, Países Bajos, tuvo como objetivo evaluar los efectos económicos del coworking y así también demostrar que este conduce a la formación de capital humano, el cual se considera un motor de crecimiento económico infinito en la sociedad del conocimiento.

Para lograr esto, Deijl realizó un total de 8 entrevistas a profundidad con personal administrativo de 9 diferentes coworkings en los Países Bajos, además llevó a cabo encuestas a 106 trabajadores de estos mismos espacios y 85 trabajadores de otros coworkings vía online.

Deijl señala que tanto los trabajadores de coworking y los gerentes de espacios de coworking concuerdan con la práctica de compartir conocimientos y su aporte en proyectos interdisciplinarios. Además, los trabajadores reportaron una mayor productividad una vez que comenzaron a usar espacios de coworking. Deijl cree que esto podría deberse a la estructura y al control externo que proporciona este espacio de trabajo. Finalmente concluye que el análisis estadístico ha demostrado

que los trabajadores de coworking tienen un ingreso significativamente más alto que el empresario promedio.

Catala (2019) en su tesis titulada “Knowledge exchange strategies and tools for coworking spaces managers” realizada en Erasmus University de Rotterdam, Países Bajos, tuvo como objetivo general verificar el uso del conocimiento base actual para entender las dinámicas intelectuales en industrias creativas y más específicamente en espacios de coworking.

En esta investigación Catala realizó sesiones de observación participativa en 4 diferentes coworkings de Rotterdam. Además, llevó a cabo un total de 8 entrevistas a profundidad tanto a gerentes y a trabajadores de empresas de coworking.

Catala descubrió que el aumento en el conocimiento simbólico también condujo a un aumento en el conocimiento sintético. Debido a que los gerentes están utilizando su propio conocimiento simbólico para promover el compartir, los trabajadores son capaces de encontrar oportunidades para intercambiar experiencias, conocimientos y consejos entre ellos. Las actividades en eventos como almuerzos, reuniones y la disposición espacial que fomenta el intercambio de conocimientos sirven tanto como un generador de visión comunitaria y compartida, como una plataforma para ejercer este mismo intercambio.

Waters-Lynch (2018) en su tesis titulada “A Theory of Coworking: Entrepreneurial Communities, Immaterial Commons and Working Futures” realizada en RMIT University en Melbourne, Australia, estableció como objetivo general emprender una investigación empírica, teóricamente articulada, del entendimiento de Coworking como comunidades emergentes de práctica empresarial.

El hallazgo más importante de la investigación de Waters-Lynch es que las comunidades empresariales producen bienes comunes inmateriales que requieren arreglo de gobernanza apropiados para ser sostenidos y renovados. Esto quiere

decir que siendo un coworking una comunidad empresarial, debe definirse la autoría de los resultados y productos fruto de proyectos de colaboración que se realicen entre empresas o trabajadores dentro del coworking, para hacer de esta una práctica replicable y escalable a futuro.

Balakrishnan (2017) en su tesis titulada “The effectiveness of an enriched servicescape framework on value-in-use and behavioural responses: the coworking space context” realizada en RMIT University en Melbourne, Australia, tuvo como objetivo desarrollar un marco de servicios enriquecido mediante la exploración de los elementos de servicios distintos del entorno físico predominante de un establecimiento de servicios, en este caso un coworking.

La investigación de Balakrishnan tuvo un enfoque exploratorio secuencial de método mixto, el cual se dividió en dos etapas. La primera etapa utilizó un enfoque cualitativo basado en observaciones del espacio de servicio del coworking y en 16 entrevistas a profundidad tanto como trabajadores y gerentes de empresas dentro del coworking. Finalmente, la segunda etapa correspondía al enfoque cuantitativo por medio de encuestas online a 102 participantes.

Balakrishnan encontró que, si bien existe una amplia comprensión de las ventajas del diseño físico del entorno de servicios, los consumidores de coworking ven el entorno de servicios como un entorno más social, comunitario y orientado a la cultura; que las interacciones sociales, la participación comunitaria y los eventos. También añadió que los servicios de apoyo a la gestión contribuyeron a las experiencias de valor en uso del consumidor e influyeron positivamente en el comportamiento de los compañeros de trabajo.

Liimatainen (2015) en su tesis titulada “Supporting Inter-Organizational Collaboration in Coworking Clusters: The Role of Place, Community and Coordination” realizada en Aalto University en Espoo, Finlandia, tuvo como objetivo encontrar como la colaboración de negocios interorganizacionales puede ser apoyada entre los actores de su mismo entorno.

Para la investigación empírica de este estudio, Liimatainen llevó a cabo una sesión de workshop con el fin de reunir diferentes actores para debatir y visualizar las futuras oportunidades de colaboración y los nuevos modelos comerciales compartidos a los que la futura comunica creativa podría conducir. Seguido de esto, Liimatainen convocó a ocho de los participantes de esta reunión para realizar entrevistas a profundidad con cada uno de ellos vía telefónica.

Los hallazgos de esta investigación indican que las condiciones óptimas para la colaboración interorganizacional provienen de la combinación de tres factores y la dinámica entre ellos: El lugar, la comunidad y la coordinación. Como resultado, Liimatainen sugiere un nuevo marco para explicar cómo interactúan los factores: un lugar compartido que permite un ciclo de auto refuerzo entre el grupo de la comunidad y su coordinación.

Ivaldi (2016-2017) en su tesis titulada “Understanding Coworking: Between Typology and Contradiction” realizada en La Universidad Católica del Sagrado Corazón en Milán, Italia, tuvo como objetivo principal analizar los tipos de espacios que se definen como espacios de coworking y que, en términos generales, dicen promover un enfoque de trabajo colaborativo.

La metodología utilizada por Ivaldi en esta investigación se basa en un enfoque de contexto, que permite la comprensión de la dinámica evolutiva del coworking con una visión ampliada de sus manifestaciones concretas. Para esto llevo a cabo un análisis histórico de la evolución del coworking, una exploración cualitativa de 24 entrevistas a profundidad con fundadores de espacios de coworking en Italia y finalmente un análisis a profundidad cualitativo que consistió en observación etnográfica en cuatro espacios de coworking en Milán.

Ivaldi señala que el concepto de coworking atiende las siguientes necesidades de los profesionales: Encontrar un lugar, separado de su vida privada y diferente de los espacios públicos, con el objetivo principal de hacer su trabajo diario; la

necesidad de crear condiciones sociales (interacciones y relaciones) que permitan la promoción del aprendizaje recíproco para diferentes tipos de profesionales; y finalmente la necesidad de promover la creación de redes para desarrollar las oportunidades comerciales de profesionales y organizaciones.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Coworking**

Un espacio de Coworking puede definirse como una comunidad de personas con ideas afines que trabajan juntas en el mismo espacio para colaborar y crecer. Kshetri (2018) lo define como un espacio que brinda tanto a un emprendedor como a un profesional un lugar de trabajo o hasta una oficina especializada. Además, señala que los espacios de coworking facilitan numerosas oportunidades para la colaboración e interacción entre los actores del mismo, ya que pueden llegar a ofrecer servicios, organizar eventos y sesiones de networking para startups y PYMES.

Sundsted y Bacigalupo (2009) afirman que existe una receta para el coworking ideal, una serie de características que sirven de pilares para este espacio de trabajo:

Comience con la comunidad. Combina a fondo personas con ideas afines de diferentes orígenes. Añadir apertura. Comparta ideas, pensamientos, conocimientos y problemas en partes iguales. Espolvorea la colaboración en la parte superior. Los ingredientes ayudarán a mantener la estructura de la receta y evitarán que se desmorone. Envolver en accesibilidad. Asegúrese de que todos los ingredientes tengan la oportunidad adecuada para interactuar. ¡Disfrute! (p. 15)

#### **2.2.1.1 Comunidad**

El fin de un coworking es formar una comunidad de individuos con diversas habilidades que puedan complementarse entre sí para lograr el compartir de conocimientos.

Como señala Schuermann (2014), los espacios de coworking no están basados en un sistema lucrativo, sino más bien, se centran en la idea de construir una comunidad. Esto se debe a que un coworking cuenta con redes de contactos extremadamente conectadas tanto interna como externamente que consisten en freelancers y micro-negocios. Además de esto, quienes ya no forman parte del coworking siguen en contacto por medio de eventos o como mentores y consultores, lo que crea un flujo de transferencia de conocimientos y de construcción de una red de contactos aún más grande.

Por esto, podemos afirmar que la base de un coworking se encuentra en la formación y conexión de su comunidad. El crecimiento y consolidación de su red tiene relación directa con la madurez y estadio del coworking.

#### 2.2.1.2 Cultura Laboral

Harris (1998) define la cultura laboral como la práctica que hace del grupo y equipo un organismo único, dando a sus miembros un sentido de identidad. Lo manifiestan en sus comunicaciones y acciones, así como en sus valores sociales y prácticas.

La cultura de un equipo de trabajo es uno de los factores principales para consolidación de la identidad dentro del mismo. Para lograr esto, la cultura laboral puede promoverse de diferentes maneras, una de estas es definir valores que puedan compartir todos los miembros del equipo, como la productividad y la creatividad.

Los espacios que apoyan la productividad y la creatividad son de naturaleza evolutiva, evolucionan con ellos debido a muchos factores, como el cambio en la fuerza laboral, el cambio en el tipo de trabajo y el cambio en su filosofía con respecto a la comunidad en general que los rodea. (Kemp & Baker, 2007)

### 2.2.1.3 Networking

Según Bazzichelli (2009) hacer redes significa crear redes de relaciones, compartir experiencias e ideas. También significa crear contextos en los que las personas pueden sentirse libres para comunicarse y crear artísticamente de una manera "horizontal".

Bazzichelli (2009) también señala que el networking no se basa en objetos, ni únicamente en instrumentos digitales o analógicos, sino en las relaciones y procesos en progreso entre individuos. Individuos que a su vez pueden crear otros contextos de relación o dar vida a productos creativos, que son importantes si se consideran dentro de la idea más amplia de compartir.

### 2.2.2 Metodologías de Trabajo

Charvat (2003) acota que una metodología es un conjunto de pautas o principios que se pueden adaptar y aplicar a una situación específica. En un entorno de proyecto, estas pautas pueden ser una lista de cosas que hacer. Una metodología también podría ser un enfoque específico, plantillas, formularios e incluso listas de verificación utilizadas durante un ciclo de vida del proyecto.

Ozmen (2013) señala que la elección de una metodología de trabajo unificada es un enfoque eficaz mediante el cual se puede consolidar los esfuerzos previos de gestión de proyectos en una organización. Desde esta perspectiva, PMM no solo juega un papel importante en asegurar la presencia de un lenguaje común y procesos comunes, que son fundamentales para la gestión de proyectos, sino que también ayuda a proporcionar estudios de evaluación comparativa que pueden producir retroalimentación continua para la organización.

#### 2.2.2.1 Design Thinking

Mootee (2013) define el design thinking con las siguientes palabras:

El Design Thinking es el equilibrio entre negocios y arte, estructura y caos, intuición y lógica, alegría y formalidad, control y empoderamiento.

Según Brown (2009) el design thinking comienza con las habilidades que los diseñadores han aprendido durante muchas décadas en su búsqueda para unir las necesidades humanas con los recursos técnicos disponibles dentro de las limitaciones prácticas de los negocios.

Al combinar soluciones que respondan a las necesidades del usuario con ideas factibles y viables, los diseñadores han podido redefinir procesos de invención y llegar a resultados disruptivos aplicando la metodología del design thinking.

Brown (2009) también señala que esta metodología aprovecha nuestras capacidades innatas pero que suelen ser ignoradas por prácticas y estrategias de trabajo convencionales a las que estamos acostumbrados.

IntroBooks (2019) define el design thinking como la metodología utilizada por los diseñadores, especialmente para resolver todo tipo de problemas que enfrentan los clientes. No solo se limita a resolver problemas, sino que también incluye proporcionar la solución alternativa perfecta para el mismo. El diseño se enfoca en atender las necesidades individuales y crea un vínculo creativo entre el cliente y la organización que lo proporciona.

Esta metodología ha llegado a popularizarse rápidamente en todo tipo de rubros y organizaciones. Sin embargo, en sus inicios, fue aplicada principalmente en proyectos de innovación de pequeña escala como startups y pequeñas empresas. Es por eso que se considera importante revisar la teoría de esta por ser una base de los principales actores de un coworking.

#### 2.2.2.2 Metodología Agile

Collier (2012) define la metodología Agile como un estilo de desarrollo iterativo, incremental y evolutivo. Señala que se trabaja en iteraciones cortas que generalmente duran de una a tres semanas, y nunca más de cuatro semanas. El



equipo de Agile decide cuánto trabajo puede completar durante una iteración ya que luego se hará responsable de cumplir con esos compromisos. El objetivo de cada iteración es la producción de funcionalidades valoradas por el usuario. Cada funcionalidad desarrollada debe testearse y arreglarse completamente durante la iteración.

Según Collier (2012) la única forma de ser verdaderamente Agile es automatizar tantos procesos de rutina como sea posible. También es importante reconocer que existe una comunidad más grande dentro del equipo, que comparte la responsabilidad del éxito del proyecto. Esta incluye a las subcomunidades de usuarios, dueños del negocio, stakeholders, patrocinadores ejecutivos, expertos técnicos, project managers y otros.

Finalmente, uno de los roles más importantes en esta comunidad es la del project manager, cuyo rol es permitir a los miembros del equipo hacer su trabajo y facilitar un alto grado de colaboración entre los usuarios y otros miembros del proyecto.

Al igual que el Design Thinking, la metodología Agile se ha popularizado dentro del entorno de la innovación, a pesar de tener sus inicios en procesos de desarrollo de software. Lo consideramos importante por su manejo de intervalos de trabajo, que en un contexto de colaboración entre empresas de un coworking sería esencial, ya que estos llevan a la par proyectos propios que no necesariamente son parte de esta unión.

Además, resaltamos el rol del project manager, como un actor que hace posible esta colaboración y facilita a los otros solucionando inconvenientes que tengan durante el proyecto. En el contexto de un coworking, este papel podría ser un símil a la gerencia del espacio, ente que debería encargarse de facilitar la interacción entre empresas dentro del mismo.

### 2.2.2.3 Innovación Organizacional

Poole (2012) asegura que, en todas las investigaciones respecto a la innovación organizacional, se repiten tres características generales que se deben observar para que esta se lleve a cabo:

#### Estructura organizacional orgánica:

Se ha demostrado que las estructuras organizacionales orgánicas promueven la innovación, ya que tienen jerarquías relativamente planas, control y autoridad descentralizados, liderazgo participativo, comunicación lateral extensa, empoderamiento de los empleados y uso de equipos para coordinar el trabajo y otras funciones. Se cree que estas estructuras promueven la innovación en parte porque son relativamente flexibles y fáciles de cambiar.

#### Complejidad de división del trabajo:

Un segundo factor de innovación es la complejidad de la división del trabajo, una función del número de diferentes tipos de ocupaciones, roles y unidades en la organización, el grado de especialización del conocimiento de las habilidades requeridas por su trabajo y la complejidad de procesos de trabajo organizacionales. En organizaciones complejas, las personas y las unidades deben adaptarse entre sí y a los cambios en el entorno a mayor medida que las organizaciones más homogéneas, esto facilita la innovación, ya que se vuelve parte de un proceso constante de cambios y ajustes.

#### Un clima amigable para tomar riesgos e innovar:

Estudios han demostrado consistentemente que las organizaciones en las que había un apoyo general para el cambio y para asumir riesgos prudentes tenían niveles más altos de innovación que aquellas en las que había niveles más bajos de apoyo. Las actitudes de la gerencia, especialmente la alta gerencia, hacia el cambio y la toma de riesgos son una influencia importante en el clima de la organización.

### 2.2.3 Aplicaciones Móviles

Ford y Wiedemann (2011) afirman que el desarrollo de las primeras aplicaciones móviles, data de inicios de enero del 2007, cuando Apple presentó el primer smartphone al mercado.

Este consistía de un teléfono móvil, que además de contar con las funciones esenciales del aparato, incluía pequeños programas ejecutables con diferentes funcionalidades informáticas de alto nivel que generaban valor para sus usuarios.

Estas aplicaciones, que habían sido diseñadas especialmente para el iPhone, dieron inicio a un ritmo acelerado de innovación en aplicaciones personalizadas y un desarrollo de experiencia de usuario de mejora constante.

#### 2.2.3.1 Experiencia de Usuario

Según Unger y Chandler (2009) el diseño de experiencia de usuario se define en la creación y sincronización de diferentes elementos que afectan la experiencia con un servicio o producto en específico, con el fin de influenciar su percepción y comportamiento. Estos elementos incluyen todo aquello que el usuario pueda percibir con sus sentidos. Además, comprende todo lo físico y digital con lo que el usuario pueda interactuar, ya sea una persona o una página web.

Unger y Chandler señalan que uno de los desarrollos más emocionantes de los últimos años, es la habilidad de fusionar estos elementos, los cuales generan distintas sensaciones, para lograr una experiencia más integral en el usuario.

Krug (2014) afirma que el común suele confundir el término “Diseño centrado en el usuario” con la experiencia de usuario, el hace hincapié en la separación de estos dos términos, definiendo al primero como el enfoque a diseñar un producto o servicio adecuado para su usuario y cerciorarse de que sea usable, el segundo, en cambio lo define como el diseño de experiencia del usuario durante todos los ciclos de uso del producto o servicio.

### 2.2.3.2 Diseño de Interface

Unger y Chandler (2009) señalan que el diseño de una interface comprende la definición de la funcionalidad, usabilidad y finalmente el aspecto de cualquier plataforma, ya sea desde un sitio web o una aplicación móvil. Además, señalan que el objetivo principal de la definición de estas características, es simplificar los procesos de interacción entre el usuario y la plataforma.

### 2.2.3.3 Interacción

Steane (2014) define el diseño de interacciones como el desarrollo de productos y servicios digitales para uso de las personas, sin embargo, reconoce que el alcance del diseño interactivo se extiende más allá de esta definición para incluir sistemas complejos y entornos inmersivos también.

Steane, también asegura que la falta de definición de los límites entre las disciplinas del diseño, está conduciendo a una nueva generación de diseñadores híbridos, que mantienen un gran interés en su disciplina central y al mismo tiempo desarrollan una mayor comprensión de los principios y procesos generales de diseño en este espacio digital convergente.

## 2.3 Definición de términos básicos

**PYME:** Acrónimo de Pequeña y Mediana Empresa, la cual tiene una cantidad de ingresos y número de trabajadores pequeña y mediana respectivamente.

**Startup:** Es un proyecto de innovación que busca crear un producto o servicio disruptivo, para el cual usa una metodología de trabajo centrada en el usuario. Normalmente se encuentra en un estadio emergente y en busca de financiación para establecerse.

**Iteración:** Es un tipo de ciclo de trabajo que es usado en la metodología Scrum, suele durar hasta 3 semanas y su objetivo es testear a modo de prototipo para fallar rápidamente y así poder refinar el producto o servicio.

**Product Owner:** Es el actor que genera un nexo entre los dueños del negocio y los miembros del equipo de scrum. Su objetivo es velar por la productividad del proyecto para el negocio y conocer los puntos de vista de ambas partes del equipo que conecta.

**Project Manager:** Actor que se encarga de la dirección del proyecto, ayudando a trazar objetivos con los demás miembros del equipo, hacer seguimiento de que estos se cumplan y solucionando posibles inconvenientes que presenten los otros actores facilitándoles las herramientas o condiciones que necesiten.

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Diseño de investigación**

En este trabajo de investigación de tipo básica, se utilizó una metodología con enfoque cualitativo y de alcance descriptivo - explicativo, puesto que se busca conocer la capacidad de ejecutar proyectos colaborativos entre trabajadores de empresas que interactúan dentro de Comunal Coworking, mediante la compatibilidad de metodologías de trabajo y alineamiento con la cultura laboral del coworking. Asimismo, se podrá explorar con precisión los ángulos o dimensiones de la relación actual entre estos y su contexto. Finalmente, analizar la usabilidad de la app actual de Comunal, nos ayudará a comprobar si la implementación de funcionalidades que establezcan un canal de comunicación para trabajadores del coworking facilitará la colaboración entre ellos.

#### **3.2 Supuestos**

##### **3.2.1 Presupuesto general.**

El Diseño de una solución digital facilitará la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau.

##### **3.2.2 Presupuestos específicos.**

- El diseño de una solución digital puede promover el coworking entre empresas en Comunal Coworking Grau.
- El diseño de una solución digital ayudará a desarrollar metodologías de trabajo entre empresas en Comunal Coworking Grau.
- El diseño de una solución digital permite implementar funcionalidades a la aplicación móvil actual de Comunal para la gestión de empresas en Comunal Coworking Grau.

### **3.3 Operacionalización de variables / Categorización**

#### **3.3.1 Variable / Categoría**

Las categorías a investigar son las siguientes:

- Coworking.
- Metodologías de Trabajo.
- Aplicaciones móviles.

#### **3.3.2 Definición operacional / conceptual**

- Coworking.
  - Comunidad.
  - Cultura laboral.
  - Networking.
- Metodologías de trabajo.
  - Design Thinking.
  - Metodología Agile.
  - Innovación organizacional.
- Aplicaciones móviles.
  - Diseño de interfaces.
  - Experiencia de usuario.
  - Interacción.

#### **3.3.3 Indicadores**

- Demuestra involucramiento en la comunidad.
- Reconoce ser parte de la comunidad de su coworking.
- Comparte la cultura de Comunal en su día a día.
- Considera que su espacio promueve la cultura laboral.
- Conoce las empresas dentro de su coworking.
- Conecta con trabajadores de otras empresas.
- Aplica design thinking en sus proyectos de trabajo.
- Reconoce la importancia del diseño centrado en el usuario.
- Aplica metodologías ágiles de trabajo.
- Conoce otras metodologías que puede aplicar.

- Considera que la organización de su empresa permite la colaboración.
- Reconoce los procesos de un proyecto de colaboración entre organizaciones.
- Utiliza con frecuencia la aplicación actual de Comunal.
- Evalúa la aplicación actual como una herramienta útil.
- Considera que la aplicación actual refleja la identidad de comunal.
- Valora la apariencia en aplicaciones de trabajo.
- Identifica las funcionalidades de la aplicación de Comunal.
- Reconoce la facilidad de uso de la aplicación.

### **3.4 Población, muestreo y muestra**

La muestra total fue de 120 trabajadores de empresas dentro de Comunal Coworking con sede en Grau a los cuáles se les denomina “comuneros”, de este total se tomó en cuenta como unidad de análisis a 5 comuneros de empresas diferentes para la realización de entrevistas a profundidad y 40 comuneros que hayan interactuado con la app de Comunal para un test online de usabilidad.

Así mismo, se tomó en cuenta la opinión de un experto profesional en diseño de experiencia e interfaces, quien previamente fue parte de un proyecto de consultoría a Comunal.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Al ser esta una investigación con un enfoque cualitativo, se tomó como técnica base de recolección de datos la entrevista a profundidad. Las entrevistas se realizaron desde dos enfoques distintos, de comuneros de diferentes empresas y de un experto en UX/UI que ha trabajado antes en un proyecto de consultoría a Comunal. Para complementar esta información, se vio pertinente la realización de una encuesta online para comuneros que hayan interactuado antes con la app de Comunal, que determine su nivel de usabilidad y oportunidades de mejora.

#### **3.5.1 Descripción de los instrumentos**

A modo de perfilar el trabajo de recolección de información, se definió el alcance y objetivo general de cada instrumento antes de ser aplicados.



### 3.5.1.1 Guía de entrevista a profundidad a Comuneros

Esta guía de entrevista está dirigida a trabajadores de diferentes empresas que alquilan espacios en Comunal Coworking. Nos permitirá Conocer qué tan alineadas están las metodologías de trabajo y cultura laboral entre empresas de Comunal para lograr un trabajo colaborativo, además de analizar la funcionalidad de la app actual para poder plantear una solución digital a la colaboración.

## Proyectos Colaborativos en Comunal

### Guía Entrevista a Profundidad a Comuneros

Febrero 2020

**Objetivos:**

- Conocer que tan alineadas están las metodologías de trabajo y cultura laboral entre empresas de Comunal (comuneros) para lograr un trabajo colaborativo.
- Analizar la funcionalidad de la app actual para poder plantear una solución digital a la colaboración entre empresas de Comunal.

**Material:**

- Grabadora de audio.
- Cámara fotográfica.

**Duración total:** 50 minutos.

**Muestra:** 5 trabajadores de diferentes empresas que alquilan espacios en Comunal.

**Flujo de la sesión:** La entrevista seguirá un flujo que nos permitirá alcanzar los objetivos, a través de una serie de actividades y discusiones con el participante:

1. Introducción (5 min)

2. Conocer al Participante (10 min)

3. Vida en Comunal (10 min)

4. Metodologías de trabajo (10 min)

5. Usabilidad de app Comunal (10 min)

6. Cierre (5 min)

**1. Introducción | 5 min**

**Objetivo:** Presentarnos, hablar del trabajo de investigación y del objetivo de esta reunión.

- Presentarnos (entrevistador + participante).
- Hablar del objetivo de esta entrevista y un poco del trabajo de investigación.

Figura 1. Primera parte de guía de entrevista a profundidad a comuneros.

## 2. Conocer al participante I 10 min

**Objetivo:** Conocer el entorno personal del participante, para entender sus dinámicas laborales y sociales en su lugar de trabajo.

- ¿Cuál es tu edad y ocupación?
- ¿Hace cuánto trabajas en tu empresa?
- ¿A qué se dedica tu empresa?
- ¿Qué roles hay en tu empresa?
- Cuéntame un poco de tu rutina de trabajo, desde que llegas hasta que te vas.

## 3. Vida en Comunal I 10 min

**Objetivo:** Entender cómo ha sido la experiencia del participante en Comunal Coworking, indagar en la compatibilidad de cultura laboral entre empresas y conocer la relación con otras empresas dentro del mismo coworking.

- ¿Cómo definirías la cultura laboral de Comunal?
- ¿De qué maneras crees que Comunal promueve su cultura laboral?
- ¿Consideras que tu empresa te incentiva a formar parte de la cultura de Comunal?
- ¿Te sientes identificado con otros trabajadores por ser parte de Comunal? ¿Por qué?
- ¿Consideras ser parte de una comunidad dentro de Comunal?
- ¿De qué manera quisieras involucrarte en la comunidad dentro del coworking?
- ¿Has asistido a actividades o eventos que promuevan la comunidad dentro de Comunal? ¿Cuáles? ¿De qué manera crees que te sirvió ir?
- ¿Sabes qué empresas se encuentran actualmente dentro de tu Comunal?
- ¿Conoces de qué rubros son las empresas de Comunal?
- ¿Haz conocido a trabajadores de otras empresas en tu Comunal? ¿Cómo fue?
- ¿Cómo consideras que se ve reflejada dentro de tu empresa la cultura laboral de Comunal?
- ¿Alguna vez han tercerizado servicios con otras empresas de Comunal o colaborado de alguna manera?

## 4. Metodologías de trabajo I 10 min

**Objetivo:** Entender el modo de trabajo del participante en su empresa y conocer la compatibilidad entre metodologías de trabajo con otros comuneros para la realización de un proyecto colaborativo.

- ¿Qué metodologías de trabajo utilizan en tu empresa?
- ¿Qué otras metodologías de trabajo conoces?
- ¿Realizan proyectos basándose en la metodología del design thinking?

Figura 2. Segunda parte de guía de entrevista a profundidad a comuneros.

- ¿Rescatan algún proceso de design thinking en su trabajo?
- ¿Consideras que tu empresa diseña servicios o productos centrándose en su usuario final? ¿De qué manera?
- ¿Cómo es la dinámica de trabajo en tu empresa?
- ¿Aplican o han aplicado metodologías ágiles de trabajo? ¿Cómo?
- ¿Qué proyectos colaborativos ha realizado tu empresa?
- ¿De qué manera tu empresa los motiva a participar en proyectos colaborativos?
- ¿En qué escenario(s) consideras que tu empresa pueda realizar un proyecto colaborativo?
- ¿Qué procesos se deben llevar a cabo en tu empresa para la realización de un proyecto colaborativo?

## 5. Usabilidad de app Comunal | 10 min

**Objetivo:** Conocer la usabilidad y campo de oportunidad para nuevas funciones que faciliten la colaboración en la app que ofrece Comunal para sus comuneros.

- ¿Conoces la aplicación de Comunal? ¿Cómo te enteraste?
- ¿Has descargado y usado la aplicación? ¿La sigues teniendo? ¿Por qué?
- **En caso no lo haya usado, mostrársela brevemente.**
- ¿Qué funcionalidades identificas en la aplicación de Comunal?
- ¿En qué situaciones identificas que la aplicación de Comunal te ha servido o te serviría?
- ¿Qué funcionalidades de la aplicación de Comunal no te quedan claro?
- ¿Qué funcionalidades crees que te servirían y no encuentras en la aplicación de Comunal? ¿Por qué?
- ¿Crees que la aplicación de Comunal es de fácil uso en términos generales? ¿Por qué?
- ¿Utilizas o utilizarías con frecuencia la aplicación actual de Comunal?
- ¿Qué tan útil consideras que es la aplicación de Comunal para tu trabajo?
- ¿Crees que refleja la experiencia y cultura de Comunal?
- ¿Consideras que puede ser un canal para conectarse con otros trabajadores dentro de Comunal? ¿De qué manera?

## 6. Cierre | 5 min

**Objetivo:** Cerrar la entrevista y dar un espacio para dudas o inquietudes del entrevistado".

Figura 3. Tercera parte de guía de entrevista a profundidad a comuneros.

### 3.5.1.2 Guía de entrevista a profundidad a experto UX

Esta guía de entrevista está dirigida a un experto en investigación e implementación de proyectos UX/UI. Nos permitirá conocer el punto de vista de un experto sobre la aplicación de Comunal, detectar problemas de usabilidad y reconocer buenas prácticas en la plataforma. Además, podremos ahondar en oportunidades de mejora y validar propuesta de implementación de canal de comunicación entre

## Proyectos Colaborativos en Comunal

### Guía Entrevista a Profundidad a Experto UX/UI

Marzo 2020

**Objetivos:**

- Conocer el punto de vista de un experto sobre la aplicación de Comunal, detectar problemas de usabilidad y reconocer buenas prácticas en la plataforma.
- Buscar oportunidades de mejora y validar propuesta de implementación de canal de comunicación entre comuneros.

**Material:**

- Grabadora de audio.
- Cámara fotográfica.

**Duración total:** 40 minutos.

**Muestra:** Experto UX/UI.

**Flujo de la sesión:** La entrevista seguirá un flujo que nos permitirá alcanzar los objetivos, a través de una serie de actividades y discusiones con el participante:

**1. Introducción**  
(5 min)

**2. Usabilidad de la aplicación**  
(15 min)

**3. Oportunidad de implementación**  
(15 min)

**4. Cierre**  
(5 min)

**1. Introducción | 5 min**

**Objetivo:** Presentarnos, hablar del trabajo de investigación y del objetivo de esta reunión.

- Presentarnos (entrevistador + participante).
- Hablar del objetivo de esta entrevista y un poco del trabajo de investigación.

comuneros.

Figura 4. Primera parte de guía de entrevista a profundidad a experto UX/UI.

## **2. Usabilidad de la aplicación I 15 min**

**Objetivo:** Conocer el punto de vista de un experto sobre la aplicación de Comunal, detectar problemas de usabilidad y reconocer buenas prácticas en la plataforma.

- ¿Cuáles son las funcionalidades principales de la aplicación?
- ¿Cuáles consideras como funciones secundarias?
- ¿Qué funcionalidades consideras intuitivas y fáciles de usar?
- ¿Qué valores de estas rescatarias como referente de buenas prácticas?
- ¿Qué funcionalidades consideras confusas o complejas?
- ¿Cómo crees que se podría mejorar ese proceso?
- ¿Crees que la aplicación de Comunal es de fácil uso en términos generales? ¿Por qué?

## **3. Oportunidad de implementación I 15 min**

**Objetivo:** Buscar oportunidades de mejora y validar propuesta de implementación de canal de comunicación entre comuneros.

- ¿Qué funcionalidades no has visto y consideras que podrían implementarse?
- ¿Qué debería tener la aplicación para reflejar la experiencia y cultura de Comunal?
- ¿Crees pertinente la implementación de un canal de contacto entre otros comuneros en la aplicación?
- ¿Consideras que esta mejora ayudaría a reflejar la cultura de Comunal? ¿Por qué?
- ¿Cómo te imaginas este canal? ¿Qué lineamientos tendría que tener?
- ¿Conoces alguna aplicación con funcionalidades similares que sirva como referente para esta nueva función?
- ¿Qué nivel de factibilidad consideras que tendría esta implementación?

## **6. Cierre I 5 min**

**Objetivo:** Cerrar la entrevista y dar un espacio para dudas o inquietudes del entrevistado.

Figura 5. Segunda parte de guía de entrevista a profundidad a experto UX/UI.

### 3.5.1.3 Encuesta de usabilidad de app de Comunal

La encuesta estuvo dirigida a comuneros que usen o hayan usado antes la aplicación de Comunal. Se buscó definir el nivel de usabilidad de la plataforma y explorar la oportunidad de implementación de otras funcionalidades.

## App de Comunal

1. ¿Cómo te enteras de la app de Comunal?

*Marca solo un óvalo.*

Me llegó un correo de Comunal

Alguien en mi oficina me contó

Lo leí en un flyer de Comunal

Supuse que existía

2. ¿La consideras útil en tu trabajo del día a día?

*Marca solo un óvalo.*

Sí me es útil

A veces me es útil

No me es útil

3. ¿Qué funcionalidades reconoces en la aplicación?

---

4. ¿Qué funcionalidades crees que te servirían pero no ves en la aplicación?

---

5. ¿Cuáles de las funcionalidades de la aplicación de Comunal no te quedan claro?

---

Figura 6. Primera parte de encuesta de usabilidad de app de Comunal.

6. ¿Con qué frecuencia la utilizas?

*Marca solo un óvalo.*

- Poca frecuencia  
 Regular frecuencia  
 Mucha frecuencia

7. ¿Crees que la aplicación de Comunal es de fácil uso en términos generales?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

8. ¿Crees que la aplicación refleja la experiencia y cultura de Comunal?

---

9. ¿Consideras que incluir un canal para conectar con otros comuneros te serviría?

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

10. ¿Por qué?

---

Figura 7. Segunda parte de encuesta de usabilidad de app de Comunal.

### 3.5.2 Validación de instrumentos por expertos

La validación de los instrumentos se realizó con los docentes Eduardo Velarde, Diego Sotelo y Andrea Lazarte de la Universidad de Ciencias y Artes de América Latina (UCAL)

Categorías		Sub categorías	Indicadores	Preğuntas	Actores	Criterios de evaluación				Observaciones	
						Relación entre la variable y el indicador		Relación entre el indicador y la dimensión		Relación entre el indicador y la pregunta	
						SI	No	SI	No	SI	No
Coworking	Comunidad	Demuestra involucramiento en la comunidad	¿A qué actividades o eventos que promuevan la comunidad dentro de Comunal has asistido?	Comunero		X		X			
		Reconoce ser parte de la comunidad de su coworking	¿De qué manera quieres involucrarte en la comunidad dentro del coworking?	Comunero		X		X			
	Cultura Laboral	Conecta la cultura de Comunal en su día a día	¿Consideras ser parte de una comunidad dentro de Comunal?	Comunero		X		X			
		Considera que su espacio promueve la cultura laboral	¿Cómo defines la cultura laboral de Comunal?	Comunero		X		X			
Metodologías de Trabajo	Networking	Conoce la empresa dentro de su coworking	¿De qué manera crees que Comunal promueve su cultura laboral?	Comunero		X		X			
		Conecta con trabajadores de otras empresas	¿Consideras que la empresa te incentiva a formar parte de la cultura de Comunal?	Comunero		X		X			
	Design Thinking	Aplica design thinking en su proyecto de trabajo	¿Sabes qué empresas se encuentran actualmente dentro de la Comunal?	Comunero		X		X			
		Reconoce la importancia del diseño centrado en el usuario	¿Conoces de qué rubros son las empresas de Comunal?	Comunero		X		X			
Metodología Ágile	Innovación Organizacional	Conoce otras metodologías que puedas aplicar	¿Alguna vez han implementado servicios con otras empresas de Comunal o colaborado de alguna manera?	Comunero		X		X			
		Considera que la organización de su empresa permite la colaboración	¿Realizas proyectos basados en la metodología del design thinking?	Comunero		X		X			
	Interacción	Reconoce los procesos de un proyecto de un grupo entre organizaciones	¿Recatan algún proceso del design thinking en su trabajo?	Comunero		X		X			
		Utiliza con frecuencia la aplicación actual de Comunal	¿Consideras que tu empresa diseña servicios o productos centrándose en su usuario final?	Comunero		X		X			
Aplicaciones Móviles	Diseño de Interfaces	Evalúa la aplicación actual como una herramienta útil	¿Qué proyectos de otras empresas entraron en tu mente?	Comunero		X		X			
		Considera que la aplicación actual refleja la identidad de comunal	¿Qué procesos es el desafío de trabajo? ¿Cómo?	Comunero		X		X			
	Experiencia de Usuario	Valora la apariencia en aplicaciones de trabajo	¿Cómo crees que podrían ser aplicadas en el espacio de trabajo?	Comunero		X		X			
		Identifica las funcionalidades de la aplicación de Comunal	¿Qué metodologías de trabajo conoces?	Comunero		X		X			
			¿En que escenario consideras que tu empresa podría realizar un proyecto colaborativo?	Comunero		X		X			
			¿Qué procesos se deben llevar a cabo en tu empresa para lograr un proyecto colaborativo?	Comunero		X		X			
			¿Conoces la aplicación de Comunal? ¿Cómo te enteraste?	Comunero		X		X			
			¿Utilizas o utilizarías con frecuencia la aplicación de Comunal?	Comunero		X		X			
			¿Qué tan útil consideras que es la aplicación de Comunal para tu trabajo?	Comunero	Experto UX	X		X			
			¿Qué funcionalidades crees que te servirían y no encuentras en la aplicación de Comunal?	Comunero	Experto UX	X		X			
			¿Consideras que la interfaz de la aplicación de Comunal es acorde a su identidad visual?	Comunero	Experto UX	X		X			
			¿Crees que refleja la experiencia y cultura de Comunal?	Comunero	Experto UX	X		X			
			¿Cuales son tus referentes de aplicaciones de trabajo?	Comunero	Experto UX	X		X			
			¿De qué manera crees que influye el diseño en tu experiencia con esas aplicaciones?	Comunero	Experto UX	X		X			
			¿Qué funcionalidades identificas en la aplicación de Comunal?	Comunero	Experto UX	X		X			
			¿En que situaciones identificas que la aplicación de Comunal te ha servido o te sirve?	Comunero	Experto UX	X		X			
			¿Crees que la aplicación de Comunal es de fácil uso en términos generales?	Comunero	Experto UX	X		X			
			¿Cuales de las funcionalidades de la aplicación de Comunal no te quedan claras?	Comunero	Experto UX	X		X			

FIRMA

VELARDE HEJSEMAN EDUARDO THOMAS  
MAGISTER

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista y Encuesta  
 OBJETIVO: Determinar en que nivel los actores de Comunal Coworking Grau están preparados para realizar un proyecto de colaboración y analizar la usabilidad de la app de gestión del coworking actual.  
 DIRIGIDO A: Actores de Comunal Coworking Grau  
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VELARDE HEJSEMAN EDUARDO THOMAS  
 GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER  
 VALORACIÓN: Alto X Medio Bajo

Muy bajo Muy alto

Figura 8. Validación de Experto Eduardo Velarde.



Matriz de validación de instrumento										
Línea de Investigación: Diseño de soluciones digitales corporativas.										
"Diseño de solución digital que facilite la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau, Lima 2020."										
Categorías	Sub categorías	Indicadores	Preguntas	Actores	Criterios de evaluación				Observaciones	
					Relación entre la variable y el indicador	Relación entre el indicador y la dimensión	Relación entre el indicador y la pregunta	Relación entre el indicador y la dimensión		
					Si	No	Si	No	Si	No
Coworking	Comunidad	Demuestra involucramiento en la comunidad	¿A qué actividades o eventos que promuevan la comunidad dentro de Comunal has asistido?	Comunero	Exp. Comunal	X	X	X	X	
		Reconoce ser parte de la comunidad de su coworking	¿De qué manera quisieras involucrarte en la comunidad dentro del coworking? ¿Te sientes identificado con otros trabajadores por ser parte de Comunal? ¿Por qué? ¿Consideras ser parte de una comunidad dentro de Comunal?	Comunero	Exp. Comunal	X	X	X	X	
	Cultura Laboral	Comparte la cultura de Comunal en su día a día	¿Cómo definirías la cultura laboral de Comunal? ¿Cómo consideras que se va reflejada dentro de tu empresa la cultura laboral de Comunal?	Comunero	Exp. Comunal	X	X	X	X	
		Considera que su espacio promueve la cultura laboral	¿De qué manera crees que Comunal promueve su cultura laboral? ¿Consideras que tu empresa te incentiva a formar parte de la cultura de Comunal?	Comunero	Exp. Comunal	X	X	X	X	
Networking	Networking	Conoce las empresas dentro de su coworking	¿Sabes qué empresas se encuentran actualmente dentro de tu Comunal? ¿Conoces de qué rubros son las empresas de Comunal?	Comunero	Exp. Comunal	X	X	X	X	
		Conecta con trabajadores de otras empresas	¿Has conocido a trabajadores de otras empresas en tu Comunal? ¿Alguna vez han tercerizado servicios con otras empresas de Comunal o colaborado de alguna manera? ¿Realizas proyectos basándote en la de metodología del design thinking?	Comunero	Exp. Comunal	X	X	X	X	Cambiar "Haz" por "Has"
	Design Thinking	Aplica design thinking en su proyectos de trabajo	¿Rescatan algún proceso del design thinking en su trabajo? ¿Consideras que tu empresa diseña servicios o productos centrados en su usuario final?	Comunero	Exp. Comunal	X	X	X	X	Poner en mayúsculas "Design Thinking"
		Rescata la importancia del diseño centrado en el usuario	¿Qué proyectos de otras empresas cerraste en el usuario reconoces? ¿Cómo es la dinámica de trabajo en tu empresa? ¿Aplican o han aplicado metodologías ágiles de trabajo? ¿Cómo? ¿Qué metodologías de trabajo conoces? ¿Cómo crees que podrían ser aplicadas en tu espacio de trabajo?	Comunero	Exp. Comunal	X	X	X	X	Poner en mayúsculas "Design Thinking"
Metodologías de Trabajo	Metodología Ágil	Aplica metodologías ágiles de trabajo	¿Cómo crees que podrían ser aplicadas en tu espacio de trabajo? ¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos? ¿En que escenario consideras que tu empresa podría realizar un proyecto colaborativo? ¿Qué procesos se deben llevar a cabo en tu empresa para lograr un proyecto colaborativo?	Comunero	Exp. Comunal	X	X	X	X	Podrías señalar que mencione los nombres de las metodologías.
		Conoce otras metodologías que puede aplicar	¿Conoces la aplicación de Comunal? ¿Cómo te enteraste? ¿Utilizas o utilizarías con frecuencia la aplicación de Comunal? ¿Que tan útil consideras que es la aplicación de Comunal para tu trabajo? ¿Que funcionalidades crees que te servirán y no encuentras en la aplicación de Comunal? ¿Consideras que la interfaz de la aplicación de Comunal es acorde a su identidad visual? ¿Crees que refleja la experiencia y cultura de Comunal? ¿Cuáles son tus referentes de aplicaciones de trabajo? ¿De qué manera crees que influye el diseño de la interfaz en tu experiencia con estas aplicaciones? ¿Que funcionalidades identifiques en la aplicación de Comunal? ¿En que situaciones identifiques que la aplicación de Comunal te ha servido o te serviría? ¿Crees que la aplicación de Comunal es de fácil uso en términos generales? ¿Cuáles de las funcionalidades de la aplicación de Comunal no te quedan claras?	Comunero	Experto UX	X	X	X	X	
	Innovación Organizacional	Considera que la organización de su su espacio de trabajo favorece la colaboración	¿Crees que la organización de su su espacio de trabajo favorece la colaboración? ¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos? ¿En que escenario consideras que tu empresa podría realizar un proyecto colaborativo? ¿Qué procesos se deben llevar a cabo en tu empresa para lograr un proyecto colaborativo?	Comunero	Experto UX	X	X	X	X	
		Reconoce los procesos de un proyecto de colaboración entre organizaciones	¿Crees que la organización de su su espacio de trabajo favorece la colaboración? ¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos? ¿En que escenario consideras que tu empresa podría realizar un proyecto colaborativo? ¿Qué procesos se deben llevar a cabo en tu empresa para lograr un proyecto colaborativo?	Comunero	Experto UX	X	X	X	X	Poner las "s" en proyecto. Poner la frase en "En qué...."
Aplicaciones Móviles	Interacción	Utiliza con frecuencia la aplicación actual de Comunal	¿Crees que la organización de su su espacio de trabajo favorece la colaboración? ¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos? ¿En que escenario consideras que tu empresa podría realizar un proyecto colaborativo?	Comunero	Experto UX	X	X	X	X	
		Evalúa la aplicación actual como una herramienta útil	¿Crees que la organización de su su espacio de trabajo favorece la colaboración? ¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos? ¿En que escenario consideras que tu empresa podría realizar un proyecto colaborativo?	Comunero	Experto UX	X	X	X	X	
	Diseño de Interfaces	Considera que la aplicación actual refleja la identidad de comunal	¿Crees que la organización de su su espacio de trabajo favorece la colaboración? ¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos? ¿En que escenario consideras que tu empresa podría realizar un proyecto colaborativo?	Comunero	Experto UX	X	X	X	X	
		Valora la experiencia en aplicaciones de trabajo	¿Crees que la organización de su su espacio de trabajo favorece la colaboración? ¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos? ¿En que escenario consideras que tu empresa podría realizar un proyecto colaborativo?	Comunero	Experto UX	X	X	X	X	
Experiencia de Usuario	Identifica las funcionalidades de la aplicación de Comunal	¿Crees que la organización de su su espacio de trabajo favorece la colaboración? ¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos? ¿En que escenario consideras que tu empresa podría realizar un proyecto colaborativo?	Comunero	Experto UX	X	X	X	X		
	Reconoce la facilidad de uso de la aplicación	¿Crees que la organización de su su espacio de trabajo favorece la colaboración? ¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos? ¿En que escenario consideras que tu empresa podría realizar un proyecto colaborativo?	Comunero	Experto UX	X	X	X	X	Claro "claro" por "claras"	
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista y Encuesta										
OBJETIVO: Determinar en que nivel los actores de Comunal DIRIGIDO A: Actores de Comunal Coworking Grau		Coworking Grau estan preparados para realizar un proyecto de colaboración y analizar la usabilidad de la app de gestión del coworking actual.								
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MAGISTER		SOTELO FLORES DIEGO ARMANDO								
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Medio		Muy bajo								
VALORACIÓN: Año X		Muy bajo								
		FIRMA								

Figura 9. Validación de Experto Diego Sotelo.

Matriz de validación de instrumento										
Línea de investigación: Diseño de soluciones digitales corporativas.										
"Diseño de solución digital que facilite la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau. Lima 2020."										
Categorías	Sub categorías	Indicadores	Preguntas	Actores	Criterios de evaluación				Observaciones	
					Relación entre el variable y el indicador	Relación entre el indicador y la dimensión	Relación entre el indicador y la pregunta	Relación entre el indicador y la pregunta		
					Si	No	Si	No	Si	No
Coworking	Comunidad	Demuestra involucramiento en la comunidad	¿A qué actividades o eventos que promuevan la comunidad dentro de Comunal has asistido?	Comunero	Exp. Comunal	X		X		Reducir la subjetividad de la pregunta
		Reconoce ser parte de la comunidad de su coworking	¿Te sientes identificado con otros trabajadores por ser parte de Comunal? ¿Por qué?	Comunero	Exp. Comunal	X		X		
	Cultura Laboral	Comparte la cultura de Comunal en su día a día	¿Consideras ser parte de una comunidad dentro de Comunal?	Comunero	Exp. Comunal	X		X		
		Considera que su espacio promueve la cultura laboral	¿Cómo definirías la cultura laboral de Comunal?	Comunero	Exp. Comunal	X		X		
		Conoce las empresas dentro de su coworking	¿De qué manera crees que Comunal promueve su cultura laboral?	Comunero	Exp. Comunal	X		X		
		Conecta con trabajadores de otras empresas	¿Consideras que tu empresa le incentiva a formar parte de la cultura de Comunal?	Comunero	Exp. Comunal	X		X		¿Cómo entiza a tallar el espacio?
			¿Sabes qué empresas se encuentran actualmente dentro de tu Comunal?	Comunero		X		X		
			¿Conoces de qué rubros son las empresas de Comunal?	Comunero		X		X		El networking se refiere a conectar y a conectar para a. conectar
	Networking		Conecta con trabajadores de otras empresas	¿Alguna vez han teorizado servicio con otras empresas de Comunal o colaborado de alguna manera?	Comunero		X		X	
			Aplica design thinking en su proyecto de trabajo	¿Realizas proyectos basados en la de metodología del design thinking?	Comunero		X		X	
Design Thinking		Reconoce la importancia del diseño centrado en el usuario	¿Consideras que tu empresa diseña servicios o productos centrándose en su usuario final?	Comunero		X		X		
		Aplica metodologías ágiles de trabajo	¿Qué proyectos de otras empresas centrado en el usuario reconoces?	Comunero		X		X		
Metodología Ágil		Conoce otras metodologías que puede aplicar	¿Cómo es la dinámica de trabajo en tu empresa?	Comunero		X		X		
		Considera que la organización de su empresa permite la colaboración	¿Aplican o han aplicado metodologías ágiles de trabajo? ¿Cómo?	Comunero		X		X		
Innovación Organizacional		Reconoce los procesos de un proyecto de innovación entre organizaciones	¿Cómo crees que podrían ser aplicadas en tu espacio de trabajo?	Comunero		X		X		
		Utiliza con frecuencia la aplicación actual de Comunal	¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos?	Comunero		X		X		
Interacción		Evalúa la aplicación actual como una herramienta útil	¿En que escenario consideras que tu empresa pueda realizar un proyecto colaborativo?	Comunero		X		X		
		Considera que la aplicación actual refleja la identidad de comunal	¿Qué procesos se deben llevar a cabo en tu empresa para lograr un proyecto colaborativo?	Comunero		X		X		
Aplicaciones Móviles		Valora la apariencia en aplicaciones de trabajo	¿Conoces la aplicación de Comunal? ¿Cómo te enteraste?	Comunero		X		X		
		Identifica las funcionalidades de la aplicación de Comunal	¿Utilizas o utilizarías con frecuencia la aplicación de Comunal?	Comunero	Experto UX	X		X		
Experiencia de Usuario		Reconoce la facilidad de uso de la aplicación	¿Qué funcionalidades crees que te servirían y no encuentras en la aplicación de Comunal?	Comunero	Experto UX	X		X	Interacción con funcionalidad no se relacionan	
			¿Crees que refleja la experiencia y cultura de trabajo?	Comunero	Experto UX	X		X		
			¿De qué manera crees que influye el diseño de la interfaz en tu experiencia con esas aplicaciones?	Comunero	Experto UX	X		X		
			¿Qué funcionalidades identificas en la aplicación de Comunal?	Comunero	Experto UX	X		X	Las preguntas refieren con otras anteriores sobre funcionalidades	
			¿En qué situaciones identificas que la aplicación de Comunal te ha servido o te serviría?	Comunero	Experto UX	X		X		
			¿Crees que la aplicación de Comunal es de fácil uso en términos generales?	Comunero	Experto UX	X		X		
			¿Cuáles de las funcionalidades de la aplicación de Comunal no te quedan claras?	Comunero	Experto UX	X		X		
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de entrevista y Encuesta										
OBJETIVO: Determinar en que nivel los actores de Comunal Coworking Grau están preparados para realizar un proyecto de colaboración y analizar la usabilidad de la app de gestión del coworking actual.										
DIRIGIDO A: Actores de Comunal Coworking Grau										
AFEELIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Lazarte Aguirre, Luz Andrea										
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister										
VALORACIÓN: Alto X Medio X Bajo										
Muy bajo Muy alto										
FIRMA										

Figura 10. Validación de Experta Andrea Lazarte.

### **3.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos cualitativos**

Con el fin de analizar la información recolectada durante el proyecto de investigación, se hizo uso de diferentes instrumentos y matrices que ayudaron a procesar estos hallazgos. Dentro de estos se encuentra el Pro-Seso Creativo 2.0, el cual sirvió para alinear las problemáticas y objetivos iniciales de la investigación con los hallazgos de campo. Otro grupo de instrumentos utilizados forman parte del libro 101 Design Methods, estos sirvieron para realizar un análisis centrado en el usuario, en este caso los comuneros, encontrando puntos en común entre la muestra estudiada.

#### **3.6.1 Metodología del Pro-Seso Creativo 2.0**

Metodología basada en los principios del Design Thinking que propone un proceso ordenado y ágil para la generación de ideas. En esta investigación se utilizó las primeras etapas para comparar la información de la problemática al inicio del proyecto, con la problemática identificada posterior a la investigación de campo.

##### **3.6.1.1 Situación/Problema**

Análisis del contexto, procesos y actores involucrados en el estudio para definir la problemática con un enfoque general hasta finalmente dirigirlo a un plano más específico. Además, toma en cuenta las posibles causas y efectos con el fin de proponer y ordenar hipótesis iniciales.

##### **3.6.1.2 Observación Exterior**

Mapeo inicial de actores con el objetivo de conocer sus diferentes puntos de vista sobre la problemática planteada. Nos ayudará a empatizar con otros enfoques, visualizar la relación de los actores con nuestros supuestos y definir posibles efectos adicionales a la situación/problema.

### 3.6.1.3 Observación Interior

Conexión con uno mismo para recolectar conocimientos previos con respecto a la problemática, analizar aprendizajes de experiencias similares. Además, interiorizar el trabajo de investigación nos ayudará a definir las capacidades y necesidades que tenemos para resolver la situación/problema.

### 3.6.2 101 Design Methods

Modelos del proceso de diseño de innovación, basados también en el Design Thinking, se ordenan en cuatro momentos principales siendo estos el análisis, síntesis, investigación y comprensión. Para este proyecto de investigación se hizo uso de técnicas de procesamiento centradas en el análisis y la investigación.

#### 3.6.2.2 SWOT Analysis

Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la organización que nos permite medir el desempeño de esta. Además, nos brinda un enfoque general del mismo análisis con respecto a la competencia. Este mapeo nos servirá para ordenar los hallazgos principales encontrados sobre la organización.

#### 3.6.2.4 Observations to Insights

Sirve para organizar la información obtenida en trabajo de campo, agruparla encontrando similitudes y generando insights a partir de estos. Siendo un insight una verdad con un nivel más profundo en el subconsciente del usuario, algo que probablemente no haya vocalizado, pero es la razón detrás de sus decisiones.

#### 3.6.2.5 Insights Sorting

Consiste en agrupar los insights generados previamente, por criterios no tan convencionales pero que al final encuentran cierta relación en ambos. Esto nos ayudará a clusterizarlos por grupos, los cuales llevarán el nombre del concepto en común de los insights.

#### 3.6.2.6 User Journey Map

Mapa del flujo de experiencia del usuario que identifica y organiza cada acción que realiza al usar el producto o servicio. A su vez, mapear este recorrido sirve para identificar problemas o buenas prácticas en los procesos. Finalmente, se podrá observar de manera visible las conexiones entre acciones y encontrar formas de simplificarlo o mejorarlo.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se asegura la calidad e integridad de este trabajo de investigación, gracias al consentimiento informado brindado por todos los participantes, quienes permitieron compartir la información documentada en las diferentes entrevistas y encuestas. Asimismo, se garantiza la participación voluntaria de todas las personas involucradas en el estudio. Finalmente, se confirma el enfoque independiente e imparcial de la investigación, que no busca favorecer ninguna entidad o institución.

# Capítulo IV

## Resultados Análisis Cualitativo

### 4.1 Resultados de la Metodología del Pro-Seso 2.0

#### 4.1.2 Resultados de Situación Problema

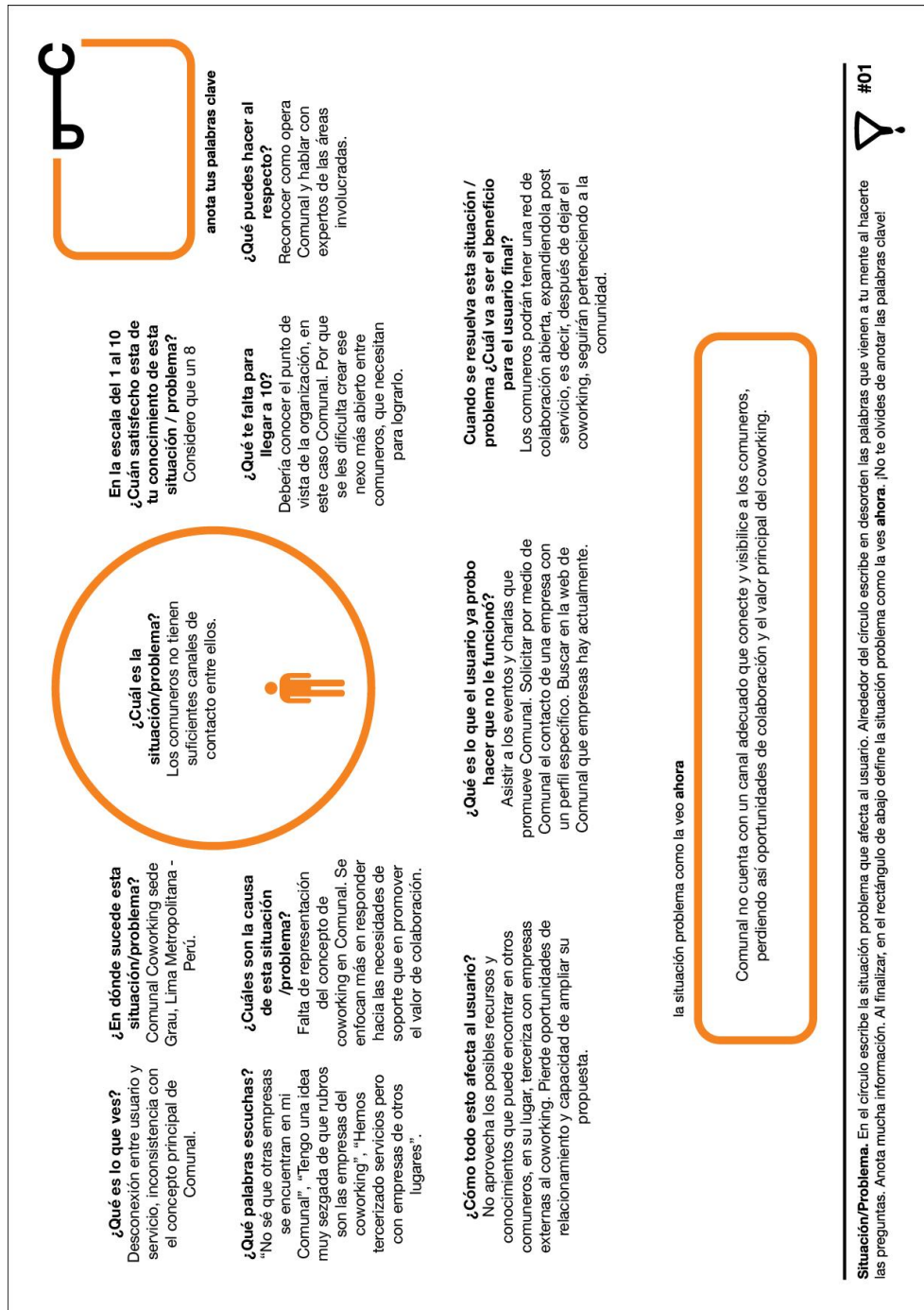
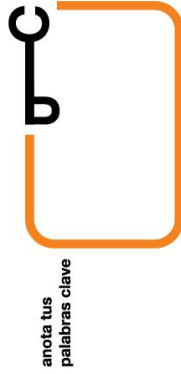


Figura 11. Pro-Seso 2.0 Situación Problema #1.



la situación problema como la ves ahora	describe	posibles causas	posibles efectos
<p>Comunal no cuenta con un canal adecuado que conecte y visibilice a los comuneros, perdiendo así oportunidades de colaboración y el valor principal del coworking.</p>	<p>Comunal tiene diversos canales para comunicarse con sus comuneros, desde grupos de whatsapp, grupos de facebook, número y correo de contacto, y finalmente una aplicación de soporte que sirve para gestionar servicios dentro del coworking. Sin embargo, a pesar de contar con un contanco tan completo, los canales para conectar con otros comuneros son casi inexistentes, siendo esta la propuesta principal que ofrece Comunal. Actualmente el coworking realiza diferentes eventos y charlas que promueven la conexión, pero ¿Cuántas de estas iniciativas realmente genera un canal de comunicación entre ellos?</p>	<p>Cuando Comunal recién se lanzaba al mercado, la cantidad de comuneros alquilando sus espacios era mucho menor que ahora. Es probable que en ese entonces el contacto entre ellos con Comunal haya sido más directo y simple, por consecuencia, podían incentivar la conexión de comuneros y funcionar como un facilitador en la colaboración de emprendimientos. Hoy en día, por el nivel de crecimiento y la frecuencia de rotación de comuneros, deben enfocarse en el soporte que ofrecen para dar un mejor servicio y así retener a sus clientes. Es por eso que conceptos, como la colaboración entre comuneros, pasan a un segundo plano.</p>	<p>Un posible efecto es la falta de colaboración en la propuesta de Comunal. Por ende, a pesar de su crecimiento, terminaría con una propuesta parecida al de su competidor más grande, Wework, quien a nivel operativo tiene un mejor manejo de soporte por su trayectoria, dejando a Comunal sin posicionamiento en el mercado. Actualmente en la región ya se puede ver el avance de Wework, los emprendedores prefieren un espacio con mejores prestaciones y más formal, entonces ¿Cómo podría Comunal hacerle frente sin una propuesta clara y falta de esencia?</p>
¿dónde ocurre?	En las sedes de Comunal Coworking en Lima, Perú		
¿cuándo?	En el año 2020		

**Situación/Problema.** Copia la definición como la ves ahora. Ordena toda la información que tengas y agrega más información que consideres importante para comprender mejor la situación/problema. ¡Anota las palabras clave! Luego verás para qué te sirven.



Figura 12. Pro-Seso 2.0 Situación Problema #2.

#### 4.1.2 Resultados de Observación Exterior

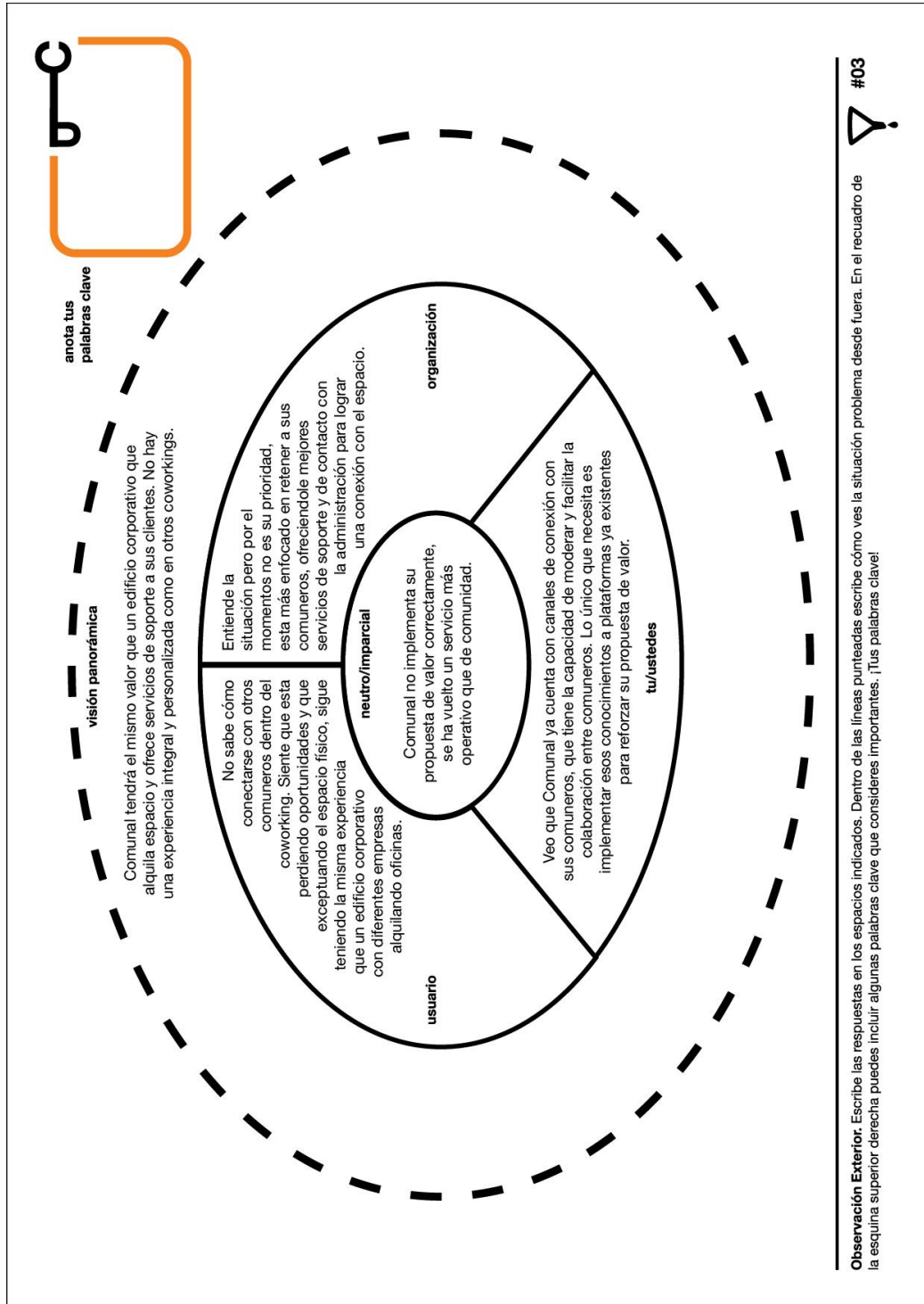



Figura 13. Pro-Seso 2.0 Observación exterior.



### 4.1.3 Resultados de Observación Interior

**¿qué sientes?**




Personalmente, como comunera y parte de la comunidad, me siento muy identificada con la marca y me gustaría poder vivir la experiencia que ofrece Comunal al máximo. asimismo tambien me gustaría que más comuneros lo vivan y creen la misma conexión que siento yo con este espacio.

Antes he trabajado en un proyecto con una marca peruana emblemática, que lamentablemente desvió de su propuesta de valor inicial, con la cual se posicionó como la mejor en el mercado por años. Esto pasó, al igual que Comunal, por su rápido crecimiento y por su enfoque a retener clientes ofreciendo beneficios extra en vez de reforzar su propuesta core.

Lo que propusimos cuando estuvimos ante esa problemática fue primero solucionar el vacío que tenían en su concepto central, definiendo una propuesta de valor integral, en lugar de estar dando soluciones pequeñas a los problemas externos que ocurrían en el negocio, como lo venían haciendo hasta ese momento.

Aprendimos que la propuesta de valor de una marca debe estar siempre viva, cambiando y adaptandose al ciclo de vida del negocio. En ese proyecto, la propuesta que transmitía era la misma que cuando empezó, es por esto, que no era consecuente con la magnitud del negocio actual. Además vimos que teniendo un core conocido, era más fácil reflejar la propuesta en cada producto o servicio que ofrecía la marca.

**¿cómo sientes tu capacidad de resolverlo?**



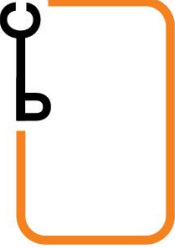
Siento que al ser parte de Comunal y haber sido parte de un proyecto de consultoría al mismo, tengo la capacidad de conocer la opinión real del usuario, conocer la perspectiva de la institución y proponer soluciones acorde a la cultura y experiencia del coworking.

Cuento con el contacto, disposición de usuarios y organización por ser parte de la comunidad y por la cultura que ya se vive en Comunal en el día a día, de ser abiertos a compartir conocimientos y ayudar por el bien común.


Necesitaría conocer ejemplos de otras buenas prácticas, qué se está haciendo actualmente en el mercado que ayude a solucionar problemáticas semejantes, conocer qué enfoque tiene la competencia y si ya está haciendo algo parecido.

Considero que tengo 7 de capacidad para resolver esta problemática, pues luego de una propuesta es necesaria una segunda validación, prototipar, testear y finalmente implementar. Sin embargo, creo que este puede ser la base para un trabajo de diseño con esas características.

**anota tus palabras clave**



**#04**



**Observación Interior.** Donde está el corazón escribe lo que sientes frente a la situación problema. En el vaso vacío escribe los recursos y capacidades que tienes para poder resolverlo. En el recuadro de la esquina superior derecha puedes incluir algunas palabras clave que consideres importantes.

Figura 14. Pro-Seso 2.0 Observación interior.

## 4.2 Resultados de 101 Methods of Design

### 4.2.1 Resultados de SWOT Analysis

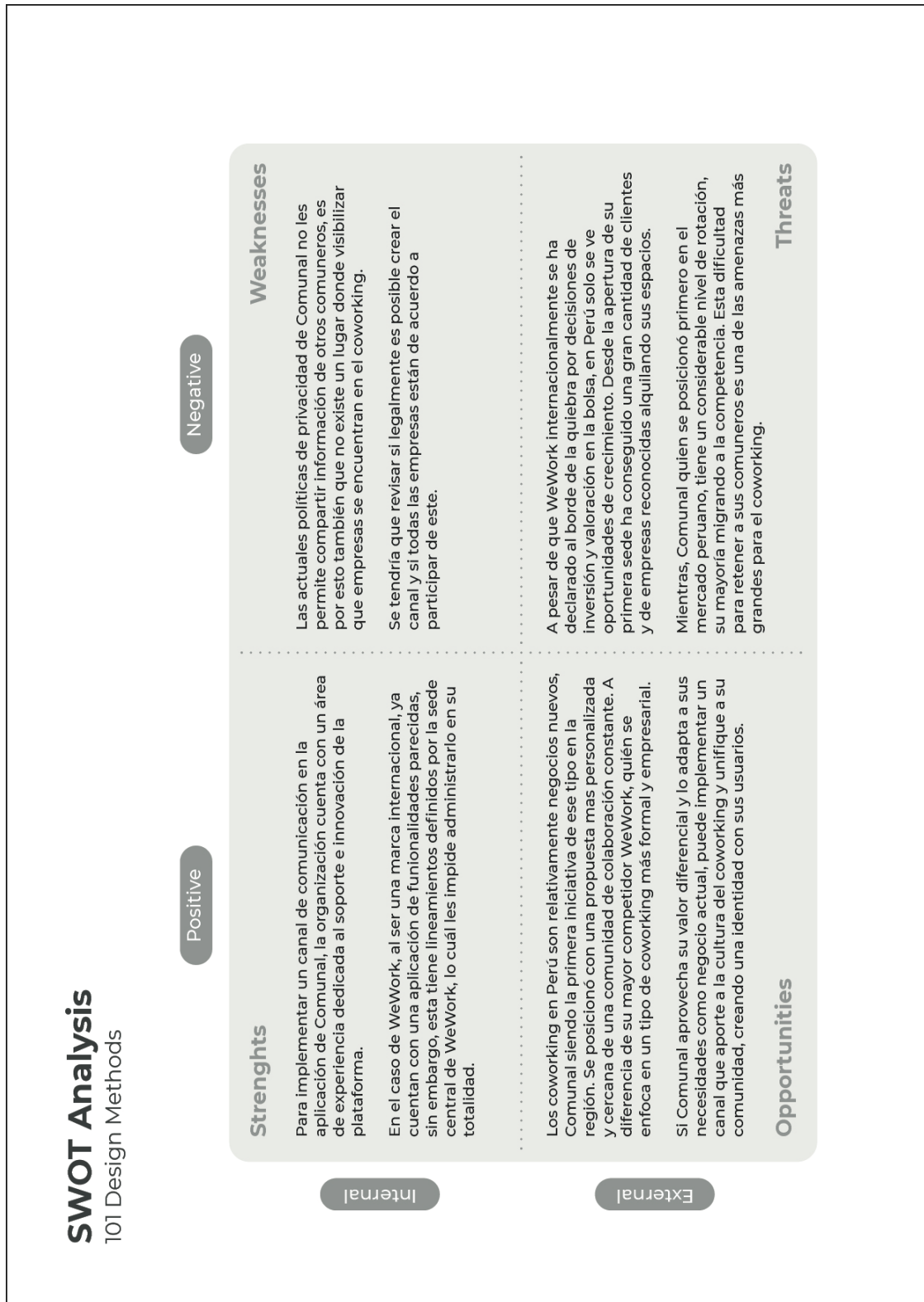


Figura 15. 101 Design Methods SWOT Analysis.

## 4.2.2 Resultados de Observations to Insights

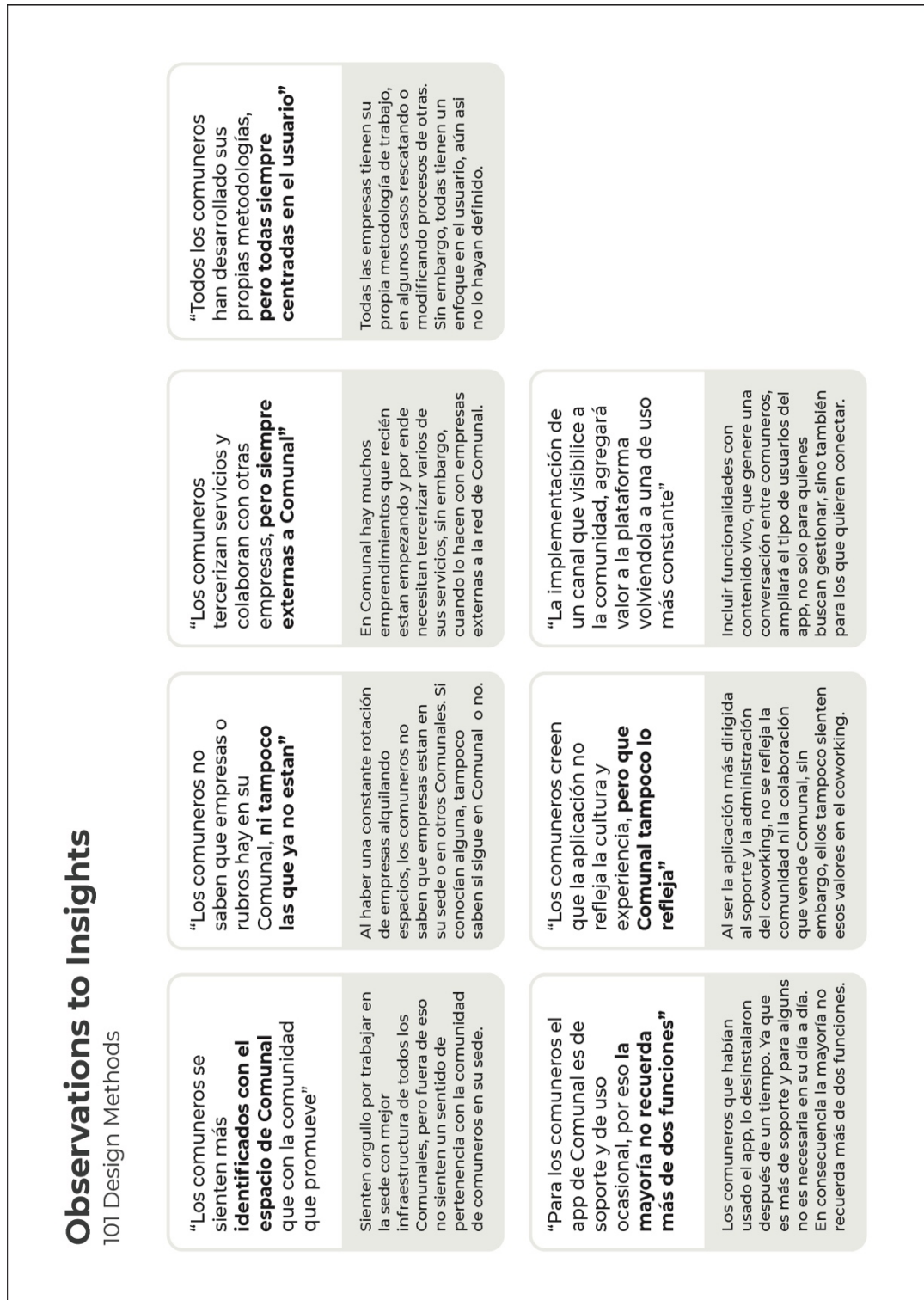


Figura 16. 101 Design Methods Observations to Insights.

## 4.2.3 Resultados de Insights Sorting

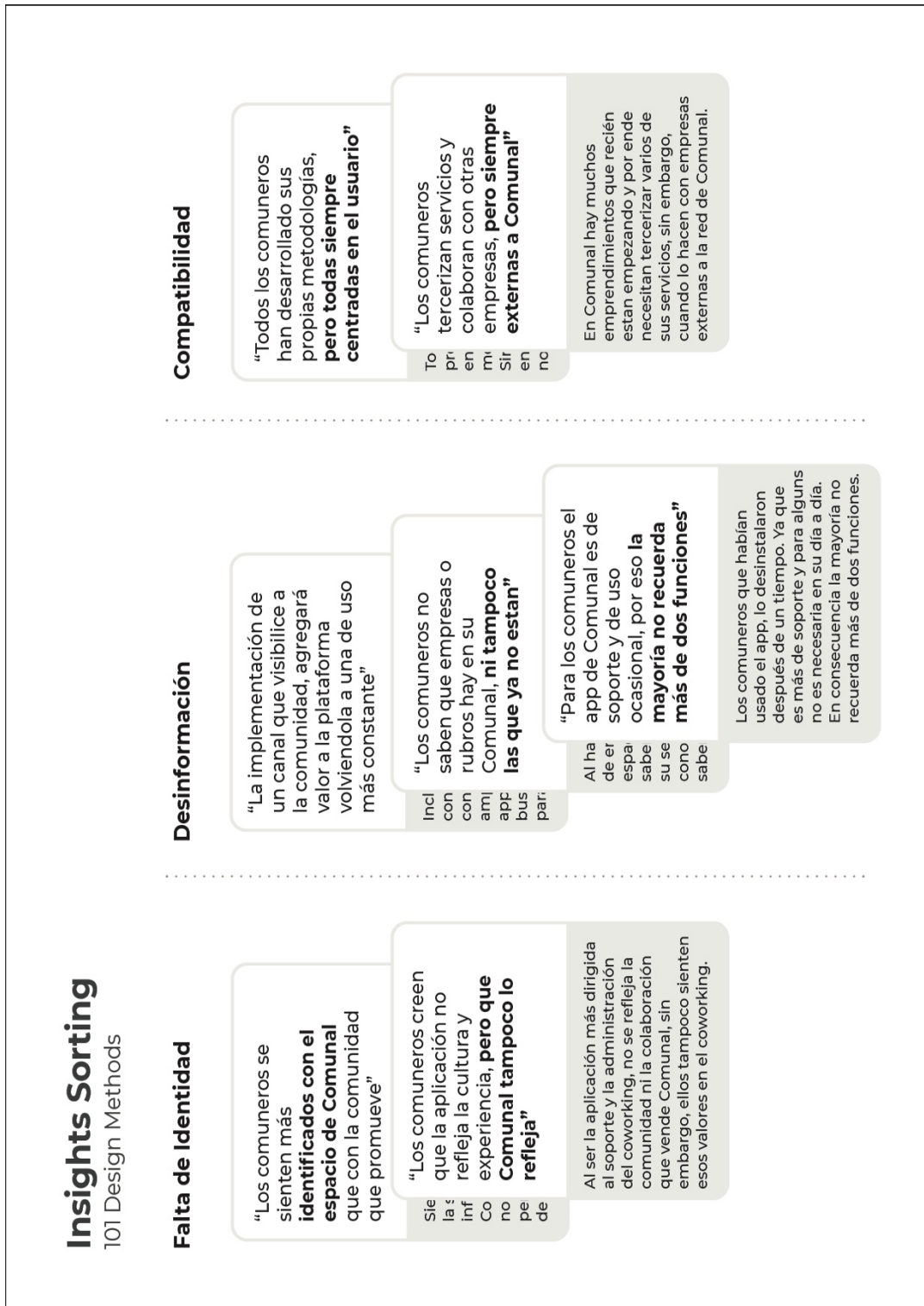


Figura 17. 101 Design Methods Insights Sorting.

## 4.2.4 Resultados de User Journey Map

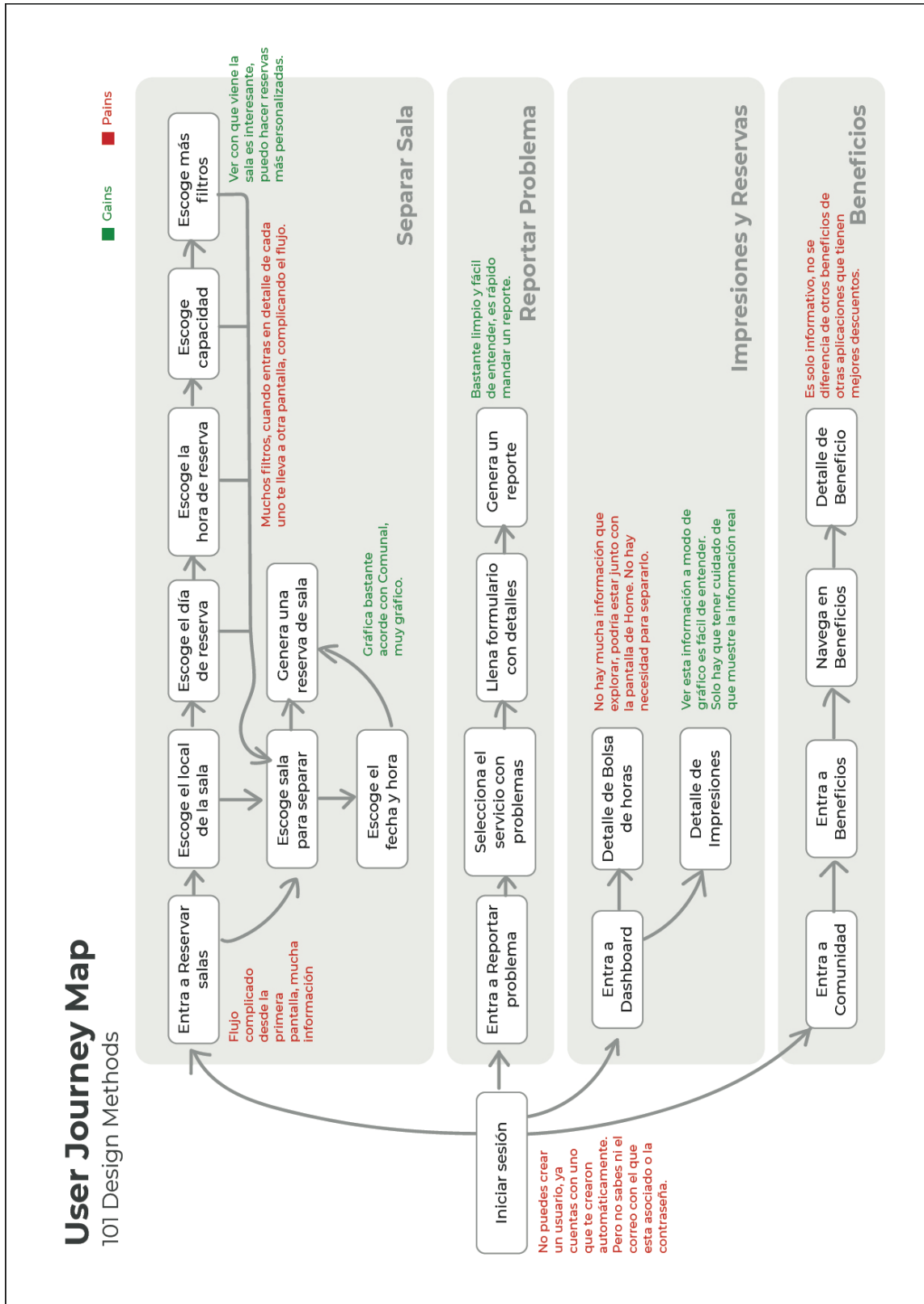


Figura 18. 101 Design Methods User Journey Map.

### **4.3 Resultados de Entrevistas a Profundidad a Comunereros**

Hallazgos principales de las entrevistas realizadas a comuneros, el detalle completo de las transcripciones se encuentra en el Anexo 1.

Todos los comuneros entrevistados reconocieron finalmente el valor de comunidad como el representante principal de la cultura de Comunal. Sin embargo, no todos consideraban estar tan involucrados en esa comunidad, se sentían más conectados con los espacios y la administración del coworking que con otros comuneros y se sentían aún más ajenos con comuneros de otras sedes. La mayoría de los entrevistados ha asistido a eventos o reuniones organizadas por Comunal, pero afirman que en ninguna de esas ocasiones han conectado con otros comuneros con fines de colaboración o de conexión. Todos reconocieron no saber que otras empresas había en su Comunal, o en otras sedes. Algunos nombraron empresas que ya no se encontraban en Comunal, pensando que aún seguían alquilando espacios en el coworking. Finalmente, la mayoría señaló que su empresa nunca había tercerizado o colaborado con otro comunero, en el caso de las empresas que lo necesitaron, contactaron a otros proveedores, externos al coworking.

Todas las empresas de los comuneros entrevistados han desarrollado su propia metodología de trabajo, en algunos casos rescatando o modificando procesos de otras. No todos conocían de otras metodologías de trabajo aparte de las que usaban en su trabajo. Sin embargo, todos habían escuchado alguna vez de Design Thinking y tenían cierto nivel de entendimiento de en qué consistía. Todos los entrevistados realizaban proyectos centrándose en el usuario, aunque no todos lo llegaron a reconocer como un enfoque de diseño. Solo un comunero de los entrevistados reconoció haber trabajado con empresas que utilizaban metodologías de trabajo distintas a las suyas y afirmó que hubo conflictos al trabajar por no lograr alinearse a causa de eso.

No todos pudieron detectar las funcionalidades completas de la aplicación y algunas de las que indicaron que les serviría pero que no veían en la aplicación, ya existían en esta. Sin embargo, todos los comuneros consideraron la aplicación

como una de soporte y por ende de uso ocasional, es decir, no la usaban con frecuencia o en todo caso ya la habían desinstalado. Todos los entrevistados vieron valor en la implementación de un canal para conectar con otros comuneros dentro de la aplicación, algunos de ellos llegaron a esa conclusión por su cuenta, sin necesidad de preguntarles si lo creían pertinente. Uno de los entrevistados, señaló que si este canal fuera un chat para hablar con todos los comuneros le parecería muy caótico, sin embargo, agregó que, si el canal solo serviría para visibilizar las empresas y hacer público tu perfil cuando quieres ofrecer un servicio externo, le haría más sentido.

#### **4.4 Resultados de Entrevista a Profundidad a Experto UX/UI**

Hallazgos principales de la entrevista realizada al experto en UX/UI, el detalle completo de la transcripción se encuentra en el Anexo 2.

El experto UX/UI calificó finalmente la aplicación de Comunal con un 3 en una escala de 0 a 5. Señaló que en términos generales la aplicación es una buena herramienta de soporte, sin embargo, el flujo que seguía era muy confuso, por la jerarquía de funcionalidades y dónde se ubicaba cada una. La funcionalidad de separar salas, que creía era la principal, era muy compleja y pesada para cargar, creando desorden y pequeños bugs al separar un espacio. Además, detectó desde el inicio la falta de explicación y facilidad para ingresar o crear una cuenta nueva, ya que al final, él nunca pudo loguearse con su cuenta. Al preguntarle si la aplicación reflejaba la cultura y experiencia de Comunal, validó por sí mismo la hipótesis de la investigación, que el valor de comunidad y colaboración no se veía en ninguna parte, ya sea dentro de la aplicación o en el mismo coworking, lo cual debilita la propuesta de valor que Comunal ofrece. Señaló que el facilitar un canal de conexión entre comuneros en la aplicación la volvería de uso más casual en vez de solo ocasional. Finalmente, añadió que un referente de buenas prácticas sería la aplicación de Teams o Slack, ambas dirigida a la unificación y conexión de un equipo.

## 4.5 Resultados de Encuesta de Usabilidad de App de Comunal

¿Cómo te enteras de la app de Comunal?  
40 respuestas

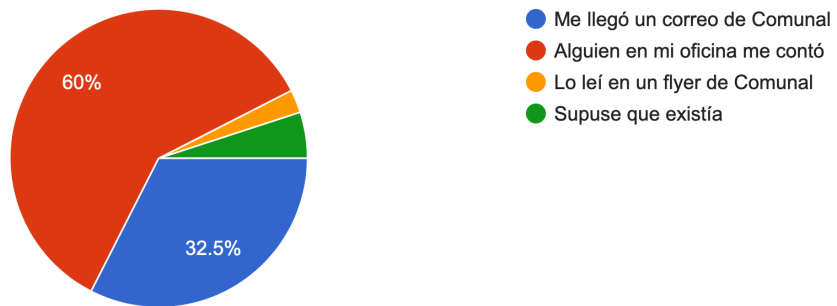


Figura 19. Encuesta de usabilidad pregunta 1.

¿La consideras útil en tu trabajo del día a día?  
40 respuestas

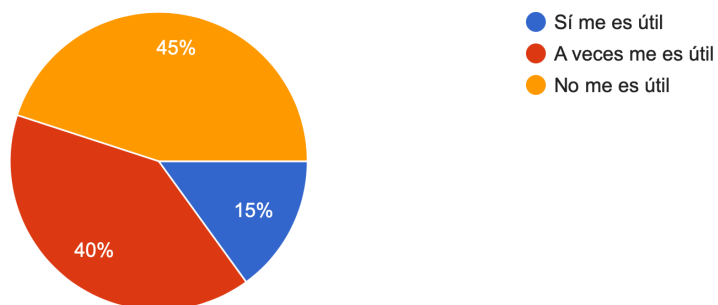


Figura 20. Encuesta de usabilidad pregunta 2.



### ¿Qué funcionalidades reconoces en la aplicación?

40 respuestas

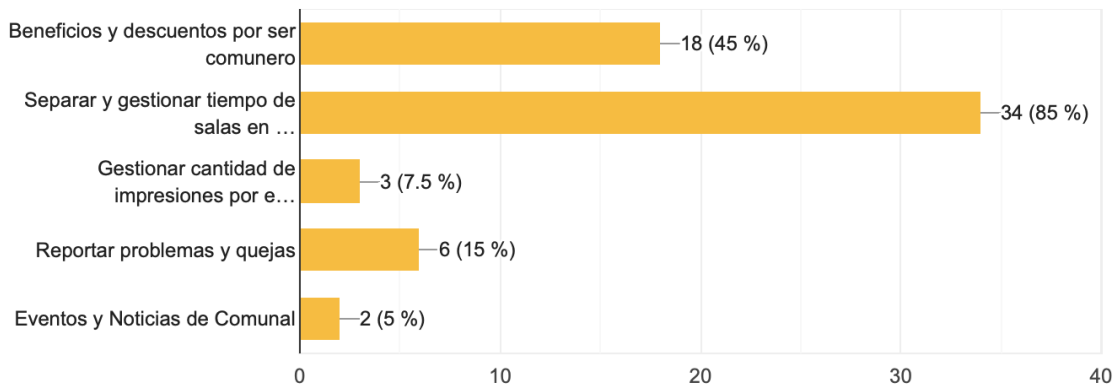


Figura 21. Encuesta de usabilidad pregunta 3.

### ¿Qué funcionalidades crees que te servirían, pero no ves en la aplicación?

- Eventos y calendario.
- No la he usado personalmente.
- Considero que una forma más práctica de sacar usuario o activarlo.
- Quisiera saber qué marcas son las que están en ciertos locales.
- Ver que hay en mi comunal visibilizarlo más para sacarle provecho.
- El contacto de personas de Comunal para hablar sobre algo en específico.
- Ingresar nombre de invitados. Pedir ayuda cuando tenemos problemas técnicos en la oficina o en alguna sala. Que nos avise de eventos. Reserva de estacionamiento.
- Cuando he buscado algo, siempre he encontrado sin embargo para contactarme uso WhatsApp.
- Que pueda ver los beneficios que me ofrecen.
- Reportar fallas o averías.
- Comunicar problemas con equipos.
- Reportar problemas con equipos del coworking.
- Reportar problemas en el coworking.
- Ver que beneficios tengo como comunero.
- Algo para conocer a otros comuneros.
- Que me notifiquen todo lo que ocurre en mi comunal por ahí.
- Algo que me permita ver el estado de las impresoras, cuales no están funcionando en el momento o esta en cola.
- Comunicación con soporte técnico, un ID para mostrar al entrar a otros

- No se si la tiene o no, pero quisiera poder imprimir desde la aplicación y poder tener contacto directo con la recepción.
- Reserva de estacionamiento, reserva de innovation center, reclamo por limpieza en los baños, sección de lost and found, conoce a tu comunal: perfiles de las empresas y sus colaboradores, calendario de eventos.
- La app no se sincroniza bien con los equipos que manejan. Mandan reportes inexactos de la cantidad de impresiones, por ejemplo.
- Reservar salas, dar feedback.
- Canal de comunicación instantánea con soporte tech, calendario de eventos, pase virtual para poder acceder a otros locales de Comunal.
- Ver qué cosas funcionan y qué está malogrado, por ejemplo, si la impresora está malograda y cual es su status para no perder el tiempo tratando de imprimir.
- Comunicaciones de eventos, notificaciones de cierres, etc.
- Conocer más gente que trabaja en Comunal.
- comunales y boletín de eventos.
- Buzos de sugerencias y separar salas
- El gestor de impresiones a veces no funciona y reporta mal.
- Separar estacionamientos, cosas perdidas y que muestren los perfiles de las empresas.
- Contacto con recepción e imprimir desde la app.
- Otro contacto aparte del de recepción por WhatsApp.
- Reportar problemas técnicos, reservar estacionamientos y notificar nombres de invitados.
- Contacto con comunal directo.
- Ver qué más hay en Comunal sus servicios y espacios.
- Conocer a otras empresas / personas y compartir know how, etc.
- Un boletín para ver qué está pasando en mi comunal y que me manden notificaciones.
- Ver qué empresas hay en qué comunales.
- Una forma más fácil de crear usuario o iniciar sesión.
- No se me ocurre alguna.

## ¿Cuáles de las funcionalidades de la aplicación de Comunal no te quedan claro?

- Ninguna.
- No la he usado personalmente.
- Entrar.
- Sobre cómo pedir ayuda o colocar una recomendación sobre algo del local.
- No podía entrar bien al iniciar sesión no sabía que correo poner.
- Ninguna.
- Solo conozco la de reservar sala.
- Todo es súper amigable.
- No he usado mucho la aplicación, no sabría decirte.
- Solo usaba la de reserva de salas y he mirado los beneficios/descuentos. Fuera de eso no me queda claro para qué me sirve nada del resto.
- Ninguna.
- Ninguna.
- La de la separación de salas.
- Ninguna creo.
- No la conozco lo suficiente para decir.
- Todas en verdad.
- En general todas.
- Beneficios.
- Ninguna.
- Todas me quedan claro.
- Cómo utilizo los beneficios quisiera más detalle.
- Casi todas.
- Todas
- No las recuerdo mucho.
- Ninguna, es bastante simple.
- El cómo separar salas.
- Creo que ninguna.
- Todas son claras.
- Aparte de las que mencione no sé de qué servirán las otras funciones porque ni las recuerdo, pero sé que había algo más.
- No recuerdo mucho.
- Ninguna todo es claro.
- Creo tiene una sola función y es bastante clara.
- Ninguna, todas son claras.
- Cuando entré por primera vez fue difícil.
- N/A.
- Los beneficios, la distribución es un poco rara no me llama la atención.
- Cómo reportar mis quejas, sé que tiene, pero no sé como funciona.
- Lo use en el celular una amiga, pero no lo tengo porque cuando lo descargue nunca pude entrar con mi correo.
- Ninguna es bastante clara.

¿Con qué frecuencia la utilizas?

40 respuestas

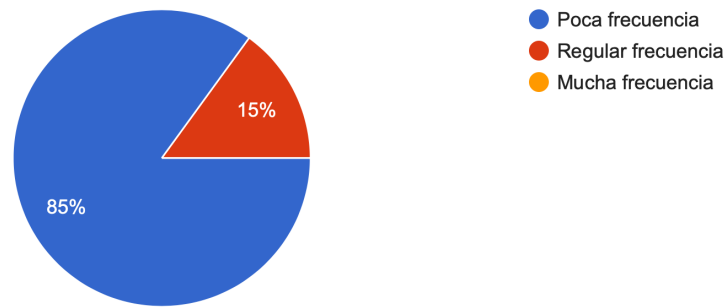


Figura 22. Encuesta de usabilidad pregunta 6.

¿Crees que la aplicación de Comunal es de fácil uso en términos generales?

40 respuestas

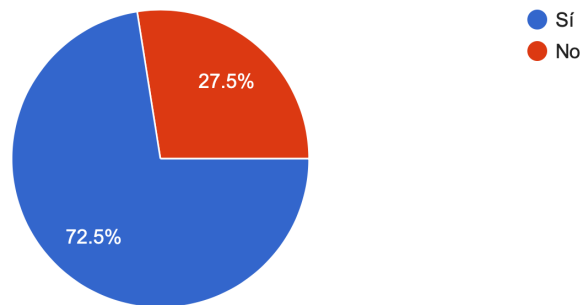


Figura 23. Encuesta de usabilidad pregunta 7.

**¿Crees que la aplicación refleja la experiencia y cultura de Comunal?**

- Me parece que podría tener más funciones que lo demuestren.
- De repente experiencia, no se si cultura.
- La gráfica es bonita.
- No.
- Sí.
- Por la identidad gráfica nada más.
- No del todo.
- Creo que no.
- No noto el mismo tipo de relación cercana que veo en comunal todos los días.
- No porque no me sirve mucho a mi.

- Me parece que es muy básica como para saber eso.
- Sí.
- No, se supone que parte de la cultura de comunal es la colaboración y no lo veo en ningún lado del app.
- Sí.
- Creo que sí.
- La experiencia y cultura de Comunal deja mucho que desear. Se supone que crea comunidad, pero en Comunal de Grau esa promesa no se vive para nada en el día a día. Por ende, el app sí refleja la cultura, porque no hay.
- Desde hace poco que la actualizaron, sí.
- Sí.
- No creo, es una app funcional con objetivos claros, pero no es que refleje la sensación de comunidad, la atención rápida, etc.
- No, porque la uso muy poco y no me resuelve muchas cosas.
- No refleja el cuidado personalizado y la atención cercana de Comunal.
- No.
- Más o menos.
- Sólo en los colores.
- No, principalmente porque es un app de soporte pero no demuestra el concepto de comunidad y de trato cordial que hay.
- Sí.
- Creo que sí.
- Supongo que sí.
- Después de la última actualización sí.
- No, pero tampoco creo que Comunal en general refleje la cultura que vende, no siento la comunidad ni la colaboración.
- Me parece que sí.
- Sí la refleja.
- No veo el valor de colaboración en ningún lado.
- Sí refleja su experiencia porque se ve unificado.
- No lo suficiente.
- Es práctica y potente, sí.
- Sí refleja su cultura.
- No me parece una aplicación muy técnica.
- Creo que gráficamente sí.
- Experiencia sí porque se conecta con sus servicios, pero cultura no me parece.

¿Consideras que incluir un canal para conectar con otros comuneros te serviría?

40 respuestas

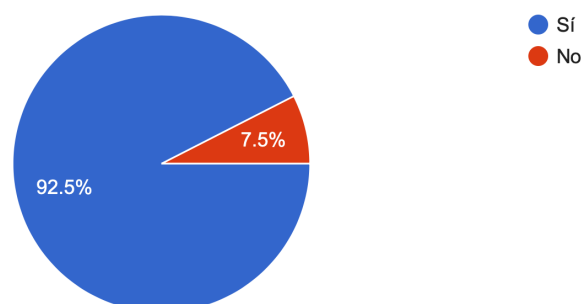


Figura 24. Encuesta de usabilidad pregunta 9.

### ¿Por qué?

- Porque actualmente no hay muchos y aprovechar una plataforma activa me parece bien.
- Para hacer networking y ampliar contactos laborales.
- Porque va con la cultura que dice tener Comunal de coworking.
- Porque me ayudaría a extender mi red profesional.
- Sí porque a veces queremos hablar con gente para investigación y me gustaría poder hablar con toda la gente dispuesta a contarnos su experiencia en comunal.
- Porque no hay uno hoy en día, solo un grupo de Facebook me gustaría hablar con los comuneros de mi sede por lo
- Para hacer alianzas o usar sus servicios, contactándolos desde un espacio seguro. Daría confianza que sea una plataforma oficial de Comunal.
- Conectar con otras empresas, tercerizar servicios y si está dentro de una app oficial de comunal da credibilidad.
- Porque creo que conectar es el valor principal de un coworking y deberían demostrarlo en todos sus canales de servicio.
- Porque puede unificarnos más como comunidad.
- Porque a pesar que los veo en mi día a día no logro conectarme con ellos, una manera indirecta de hacerlo me

menos.

- Para generar conversaciones, alianzas y aprendizajes entre comuneros.
  - Creo que a nosotros no, pero quizás a otros sí donde les ayudaría el networking para generar nuevas propuestas de valor.
  - No lo veo relevante.
  - Porque al ser un coworking la idea es que puedas conectarte con otras personas que también formen parte de esa comunidad, además ¿Por algo se llama Comunal no?
  - Porque podríamos saber quiénes son, invitarlos a eventos como un afteroffice, pasar un buen rato, saber quiénes son tus vecinos para poder ayudarlos siempre es un buen punto.
  - Podría hacer networking o al menos sabría un poco más del core de sus empresas. Por otro lado, también podría servir como vínculo para hacer cosas en común.
  - Para incentivar la colaboración.
  - Porque es parte de su propuesta de valor, que algo que los hace destacarse es el potencial que tiene uno de conectarse con otros comuneros.
  - Porque no estoy enterada de quienes son ni qué hacen ni nada.
  - No me serviría porque no necesito socializar con los comuneros, no está atendiendo ninguna necesidad.
- ayudaría.
- No necesito relacionarme con otros comuneros por acá
  - Porque ni siquiera se quienes están en Comunal.
  - Porque parte de lo que publicitan es la oportunidad de conectar.
  - Porque promueve la colaboración.
  - Porque podría saber qué empresas hay en Comunal o conectar por cosas en común con otras personas.
  - Personalmente no porque en mi trabajo ya conectamos de otras maneras, pero para alguien que recién entra o busca hacerlo le serviría bastante.
  - Porque mostraría el valor del coworking que es conectar con otras personas de tu Comunal.
  - No me parece importante para mi, pero se que a otros si les serviría.
  - Porque podríamos por ahí organizar entre nosotros cosas, no solo los eventos que hace Comunal si no nosotros proponer algo.
  - Para conocer a otros comuneros y compartir conocimientos.
  - Porque no tienen otra forma de conectar y eso es lo que promocionan.
  - ¡Cuando eres una empresa pequeña necesitas tercerizar muchas cosas!
  - A veces necesito hacer sesiones de ideación y no se donde encontrar perfiles creativos, creo que si conociera

- Siempre los veo en pasadizos todos los días sin conocerlos.
- Crear un sentido de comunidad, apoyo entre distintas empresas.
- Porque los coworkings se crearon para conectar personas en el espacio.
- Para ampliar mi red de contactos.
- quienes están en mi comunal sería más fácil.
- Me ayudaría a hacer networking sobretodo a mi que tengo un perfil más junior.
- Porque reflejaría el valor de comunidad de un coworking.



## Capítulo V

### Discusión, Conclusiones y Recomendaciones

#### 5.1 Discusión

##### 5.1.1 Metodología del Pro-seso 2.0

Los resultados del análisis de la problemática nos mostraron un replanteamiento de la situación más concreto a diferencia del propuesto al iniciar la investigación. Este concluyó en que Comunal no cuenta con un canal adecuado que conecte y visibilice a los comuneros, perdiendo así oportunidades de colaboración y el valor principal del coworking.

Posterior a este resultado se analizaron otras interrogantes relacionadas, como las posibles causas y efectos. Se concretó que una posible causa podría ser el incremento de clientes en el negocio, ya que este genera una alta demanda y un enfoque forzado en el servicio de soporte que se provee a los comuneros para mantener su nivel de satisfacción y evitar las tasas de cancelación, dejando finalmente de lado el concepto inicial de comunidad y colaboración de Comunal.

Un posible efecto que se definió fue que Comunal al seguir enfocándose en aspectos más administrativos, podría con el tiempo pasar a tener una propuesta parecida al de su competidor más grande, WeWork, quién a nivel operativo tiene un mejor manejo de soporte por su trayectoria, dejándolo sin un diferencial y sin la capacidad de competir.

##### 5.1.2 101 Design Methods

En este procesamiento de la información, se halló oportunidades importantes para Comunal sobre su competencia en el mercado. El valor de cercanía con la comunidad peruana de emprendimientos, los posiciona por sobre su competidor como un actor que promueve el ecosistema de la innovación, antes que enfocarse en un entorno más corporativo. Partiendo de este hallazgo, se infiere que, si Comunal dirige sus esfuerzos a la consolidación de su comunidad actual dentro

del coworking, puede ofrecer una oferta diferente en el mercado de espacios de trabajo, teniendo el valor diferencial de una cultura altamente colaborativa y viva.

#### 5.1.8 Entrevistas a Profundidad a Comuneros

En base a los hallazgos de las entrevistas a profundidad, se encontraron tres causas principales que engloban la problemática: Falta de Identidad, desinformación y compatibilidad.

La falta de identidad con la comunidad de Comunal, se refleja en varios momentos de la experiencia del usuario en el coworking. Por ejemplo, los comuneros de Grau sienten orgullo por trabajar en la sede con la mejor infraestructura de todos los Comunales, pero fuera de eso no se sienten parte o identificados con los otros comuneros de la misma sede, no sienten la comunidad. Otro ejemplo, es la experiencia que refleja la aplicación del coworking. Al preguntarles a los comuneros si la aplicación demostraba la propuesta de valor de Comunal, respondieron que no, ya que está más dirigida al soporte y la administración de los espacios. Sin embargo, muchos agregaron que tampoco sienten representada la propuesta de comunidad y colaboración que vende Comunal ni en su día a día.

Existe una gran desinformación por parte de los comuneros, con respecto a lo que ocurre dentro de su Comunal, muchos no saben qué empresas se encuentran actualmente en su sede, ni las que dejaron de estarlo. Esto se debe a la falta de comunicación del coworking con respecto a temas de la comunidad. Durante la investigación se encontró también que, por temas legales, Comunal no puede compartir cierta información sobre las empresas a otros comuneros, sin embargo, esta condición desacredita cualquier valor del concepto de coworking, limitando las posibles relaciones entre ellos. Finalmente, esto causa que los comuneros no aprovechen en su totalidad la experiencia de Comunal, ya que la información que reciben sobre la comunidad está limitada a los términos y condiciones de la administración del coworking.

Durante la investigación se cuestionó la compatibilidad de metodologías entre las diferentes empresas de Comunal, ya que, ante un posible proyecto colaborativo entre ambas partes, deben alinearse los procesos y complementarse entre sí. Sin embargo, todos los comuneros entrevistados describieron modelos y metodologías de trabajo propios, en algunos casos modificando o rescatando procesos de metodologías ya existentes. Este hallazgo nos lleva a deducir una posible falta de compatibilidad y de no ser manejado correctamente al inicio de una hipotética colaboración, podría llegar a generar conflictos entre ambas partes. A su vez, cabe resaltar que todas las empresas a las que pertenecían los diferentes comuneros entrevistados, aplicaban directa o indirectamente el diseño centrado en el usuario en sus procesos de diseño, modelo de trabajo característico en emprendimientos o empresas en el rubro de la innovación. Este último descubrimiento podría servir de base para el desarrollo de lineamientos para el proceso de colaboración entre empresas de Comunal.

#### 5.1.9 Entrevista a Profundidad a Experto UX/UI

Al analizar el nivel de usabilidad de la aplicación de Comunal, se concluyó que por el tipo de funcionalidades que contaba, era una herramienta de soporte bastante básica, concisa, y por su misma estructura, de uso ocasional. Sin embargo, también se detectaron bastantes bugs al entrar y hacer uso de sus funciones principales, se dedujo que esto se debía a ser relativamente nueva, al haber sido lanzada hace tan solo un año. Además, por ocasiones el flujo de uso de su funcionalidad principal, separar salas, se tornaba innecesariamente complicado al tener muchos filtros y posibilidades para completar la tarea.

Por último, al cuestionarse si la experiencia y cultura de Comunal se veía reflejado en la plataforma, el experto UX consideró pertinente la implementación de funcionalidades que expongan la comunidad a otros comuneros. En base a esta afirmación, se infiere que un posible primer paso para lograrlo, es la visibilización de empresas en Comunal, seguido de este, la conexión por medio de temas que relativos a la comunidad del coworking y requieran la opinión de los comuneros. Finalmente, ver estas decisiones ejecutarse en el contexto de su Comunal, podría

mostrar el valor de mantenerse involucrado y participar de manera colectiva con otros comuneros.

#### 5.1.10 Encuesta de Usabilidad de App de Comunal

El 60% de los comuneros encuestados afirman que se enteraron de la aplicación de Comunal porque alguien en su oficina les comentó. El 32.5% en cambio, se enteró gracias a un correo enviado por Comunal a inicios de febrero del 2019. En base a estos resultados podemos concluir que la comunicación entre comuneros es más efectiva que los canales convencionales de contacto con el coworking. Este hallazgo podría servirle a Comunal para plantear la selección de representantes de la cultura de Comunal en cada empresa, quienes transmitan y promuevan la comunidad del coworking, de una manera orgánica y no forzada.

El 45% señaló que la aplicación de Comunal no le era útil en su trabajo del día a día, el 40% lo consideraba útil en ciertas ocasiones y finalmente el 15% reconoció la plataforma como una herramienta valiosa para su experiencia de trabajo en Comunal. Según estas afirmaciones, podemos deducir, por el tipo de funcionalidades con las que cuenta la aplicación, que está más dirigida a ser una solución digital para el área administrativa de cada empresa. Sin embargo, en Comunal hay diferentes perfiles de comuneros, y la mayoría no se encuentran en la necesidad de separar salas o reportar problemas en su oficina, pues antes de existir esta herramienta, era una labor realizada por la administración de su empresa. De igual forma, es importante resaltar el 40% que calificó la aplicación medianamente útil, ya que este porcentaje de comuneros es capaz de auto gestionar sus necesidades en el coworking, volviéndola una herramienta de uso ocasional.

Los siguientes resultados obtenidos miden el nivel de recordación de las funcionalidades del app, siendo la opción de separar y gestionar tiempo de salas la más recordada por los comuneros (85%), seguido de la sección de beneficios y descuentos (45%), la función de reportar problemas (15%), el dashboard de cantidad de impresiones (7.5%) y la sección de eventos y noticias de Comunal, la

cual terminó siendo la menos recordada por sus usuarios (5%). Según estos porcentajes, podemos deducir que la opción de separar salas es la funcionalidad principal por la que los comuneros descargan la aplicación y la más valorada por sus usuarios. Mientras, funciones que deberían promover el valor de la comunidad, como el caso la sección de eventos y noticias, pasan casi desapercibidas por los comuneros.

Al preguntar a los comuneros por opciones que no hayan visto en la aplicación, pero que creen que les podría sumar valor en su experiencia en Comunal, casi la mayoría mencionó funcionalidades ya existentes en el app, como la sección de beneficios y la de noticias y eventos. Esto, nos reafirma nuevamente, la importancia de reforzar las secciones que visibilizan la comunidad y de incluir secciones que generen valor a todos los perfiles de comuneros, no solo a las áreas administrativas.

El 85% de los comuneros aseguró usar con muy poca frecuencia la aplicación, mientras que el 15% restante la usa con regular frecuencia, nadie de los encuestados señaló usar con mucha frecuencia la plataforma. Estos resultados nos demuestran el enfoque de soporte de la plataforma al ser una herramienta de uso ocasional. Sin embargo, también muestra la oportunidad de mejora de este indicador, implementando información pertinente para la comunidad que se mantenga actualizada diariamente y así genere valor en los comuneros.

Otro hallazgo importante es el reflejo de la experiencia y concepto de Comunal en su aplicación. La mayoría de encuestados señalaron no ver el valor de comunidad y colaboración en la plataforma, algunos de ellos llegaron a afirmar no verlo representado en el mismo coworking. El resto de comuneros sí sentían que el app reflejaba a Comunal, sin embargo, visualmente y de un modo más superficial. Esto nos lleva a deducir que la falta de funcionalidades dedicadas a la comunidad, impide a los comuneros conectarse con la marca de Comunal.

Finalmente, el 92.5% de los encuestados confirmaron la importancia de la implementación de un canal para conectar con los otros comuneros desde la aplicación. Muchos relacionaron esta funcionalidad con una solución a la falta de visibilización de la comunidad en el coworking. Además, lo consideraron importante para lograr colaboraciones o alianzas que normalmente son necesarias para emprendimientos que recién están empezando y buscan tercerizar servicios o crecer su cartera de clientes. Cabe mencionar, que una gran parte estaba interesada en conectarse con otros por el simple hecho de pertenecer al mismo coworking y no necesariamente con fines profesionales.

## **5.2 Conclusiones**

Mediante la visibilización de la comunidad en el diseño de una solución digital, se podría facilitar la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal. Durante la investigación se concluyó que la falta de pertenencia que sentían los comuneros hacia su comunidad, se debía al desconocimiento de lo que ocurría en su sede. Empezar por conocer quiénes forman y quienes ya no forman parte de su Comunal, serviría de base para la construcción de una relación más consolidada entre ellos, que logré finalmente la colaboración y alianza de las empresas dentro de Comunal.

El diseño de una solución digital podría promover el coworking entre empresas en Comunal. Los hallazgos señalan que los comuneros ven una oportunidad en la plataforma del app ya existente, para la implementación de un canal que los conecte como comunidad e incentive la colaboración, valores clave en la propuesta que actualmente Comunal promueve, pero que no se ve reflejada en el día a día. Además, el coworking tiene la capacidad de implementar soluciones digitales a sus problemas de soporte y administración, como se apreció en el análisis de la aplicación de Comunal, la cual responde a necesidades de gestión para empresas que alquilan un espacio dentro del coworking.

Es poco probable que el diseño de una solución digital ayude a desarrollar metodologías de trabajo entre las empresas en Comunal. Esto se debe a los

procesos ya existentes, propios de cada empresa, que en algunos casos rescatan o modifican lineamientos de otras metodologías. La propuesta de un nuevo modo de trabajo, podría llevar a generar conflictos de no ser compatible con su actual proceso. Sin embargo, cabe resaltar que un punto en común entre todas las empresas, es el diseño de soluciones centrado en el usuario, a pesar, de que algunas lo hagan en un nivel más subconsciente.

El diseño de una solución digital permitiría implementar funcionalidades a la aplicación móvil actual de Comunal para la gestión de empresas en Comunal. Actualmente la aplicación está dirigida a un perfil que gestiona los servicios de soporte, sin embargo, la implementación de perfiles que se puedan conectar entre sí en este nuevo canal, le permitirá a Comunal tener un papel de moderador en la colaboración y gestión de las empresas. Generando así un contacto más orgánico y directo con su comunidad.

### **5.3 Recomendaciones**

- Ahondar en la compatibilidad de metodologías de trabajo entre las empresas de Comunal, buscar más ejemplos de comuneros colaborando y analizar los procesos de trabajo que se utilizaron para esa alianza.
- Revisar los términos legales del coworking, que implica la privacidad de información de cada empresa y porque no puede ser compartido con otros comuneros de la misma sede. Explorar qué consentimientos se deberían tener para utilizar esa información.
- Determinar el papel de los representantes de la comunidad en cada empresa, ellos deberán promover el uso del nuevo canal con sus compañeros y cumplir el papel de portavoces entre Comunal y su oficina.
- Conocer la opinión del área de experiencia en Comunal sobre la propuesta del nuevo canal, definir quién lo administraría y que tan factible es su implementación.
- Indagar en el flujo de la plataforma de su competidor, encontrar qué funcionalidades de este no se encuentran en la actual de Comunal y qué oportunidades existen de implementar funciones que le den un valor diferencial sobre su competencia.

- Explorar la cultura y relación de comunidad en otros coworkings de la región, definir qué valores tienen las comunidades de coworkings en nuestro contexto a diferencia de los coworkings en otros países.
- Redefinir la jerarquía de funciones en la aplicación actual, generar un balance entre la parte operativa y la de comunidad, de manera que genere valor a los diferentes perfiles de comuneros.
- Crear temas de discusión, en el nuevo canal de comunicación dentro del app, que involucre la toma de decisiones de la comunidad, estas decisiones deben generar cambios tangibles en el espacio de coworking que unifiquen a los comuneros por un bien común.



## Capítulo VI

### Fuentes de información

#### 6.1 Fuentes bibliográficas

Balakrishnan, B. (2017). *The effectiveness of an enriched servicescape framework on value-in-use and behavioural responses: the coworking space context*. Tesis para optar el grado de Doctor en Filosofía (PhD). School of Economics, Finance and Marketing, RMIT University, Melbourne, Australia.

Brons, S. (2013). *La diversidad cultural en los equipos multiculturales: la influencia de la diversidad cultural en la colaboración profesional y funcionamiento de equipos multiculturales*. Tesis para optar el grado de Magíster, Mención: Comunicación Intercultural. Departamento de Lengua y Cultura Hispánicas, Universidad de Utrecht, Utrecht, Países Bajos.

Brown, T. (2009). *Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*. New York: Harper Collins.

Catala, U. (2019). *Knowledge exchange strategies and tools for coworking spaces managers. A knowledge base approach to coworking*. Tesis para optar el grado de Magíster, Mención: Media & Creative Industries. Erasmus School of History, Culture and Communication, Erasmus University Rotterdam, Rotterdam, Países Bajos.

Charvat, J. (2003). *Project Management Methodologies: Selecting, Implementing, and Supporting Methodologies and Processes for Projects*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Claire Frances, T. (2014). *Coworking: crafting lives alongside each other*. Tesis para optar el grado de Doctor en Filosofía (PhD). Graduate School, Departamento de Psicología, Louisiana State University, Luisiana, Estados Unidos.

Collier, K. (2012). *Agile Analytics: A Value-driven Approach to Business Intelligence and Data Warehousing*. Boston: Addison-Wesley.

Deijl, C. M. (2011). *Two heads are better than one*. Tesis para optar el título de Licenciado en Business Economics. Erasmus School of Economics, Erasmus University Rotterdam, Rotterdam, Países Bajos.

Ford, R. & Wiedemann, J. (2011) *Apps para dispositivos móviles: casos de estudio*. Cologne: Taschen.

Harris, P. R. (1998). *New Work Culture: HRD Transformational Management Strategies*. Massachusetts: Human Resources Development.

IntroBooks. (2019). *Design Thinking*. London: Can Akdeniz.

Ivaldi, S. (2016-2017). *Understanding coworking: between typology and contradiction*. Tesis para optar el grado de Doctor. Facultad de Sociología, Universidad Católica del Sagrado Corazón, Milán, Italia.

Kaplan, H. B. & Poole, M. S. (2012). *Organizational Innovation: Studies of Program Change in Community Agencies*. New York: Springer Science & Business Media.

Kemp, J. M. & Baker, K. (2007). *Building Community in Buildings: The Design and Culture of Dynamic Workplaces*. London: Greenwood Publishing Group.

Krug, S. (2014). *Don't make me think, Revisited: A Common Sense Approach to Web Usability*. California: New Riders.

Kshetri, N. (2018). *Global Entrepreneurship: Environment and Strategy* (2nd ed.) New York: Routledge.

Liimatainen, K. (2015). *Supporting inter-organizational collaboration in coworking clusters: the role of place, community and coordination*. Tesis para optar el grado de Magíster, Mención: Information Networks. School of Science, Aalto University, Espoo, Finlandia.

Mootee, I. (2013). *Design Thinking for Strategic Innovation: What They Can't Teach You at Business or Design School*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Ozmen, E. (2013). *Project Management Methodology (PMM): How Can PMM Serve Organizations Today?* Paper presented at PMI® Global Congress 2013—EMEA, Istanbul, Turkey. Newtown Square, PA: Project Management Institute.

Pucutay Cubas, T. E. (2017). *El aporte de los espacios coworking a la capacidad innovadora de las personas*. Tesis para optar el grado de Magíster, Mención: Gestión y Política de la Innovación y la Tecnología. Escuela de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Schürmann, M. (2014). *Coworking Space: A Potent Business Model for Plug 'n Play and Indie Workers*. Berlín: Epubli.

Steane, J. (2014). *The Principles & Processes of Interactive Design*. New York: Bloomsbury.

Sundsted, T., Jones, D., Bacigalupo, T. (2009). *I'm outta here: How coworking is making the office obsolete*. Austin: Lulu.com.

Unger, R. & Chandler, C. (2009). *A Project Guide to UX Design: For user experience designer*. California: New Riders.

Waters-Lynch, J. (2018). *A theory of coworking: entrepreneurial communities, immaterial commons and working futures*. Tesis para optar el grado de Doctor en Filosofía (PhD). School of Management, RMIT University, Melbourne, Australia.

Wong, L. (2015). *The hive: identity construction within a coworking space*. Tesis para optar grado de Magíster, Mención: Research. School of Management, RMIT University, Melbourne, Australia.

## **6.2 Fuentes electrónicas**

Fost, D. (20 de febrero de 2008). They're Working on Their Own, Just Side by Side. *The New York Times*.

Recuperado de <https://www.nytimes.com/2008/02/20/business/businessspecial/20cowork.html>

Panta, J. (4 de febrero de 2020). Comunal: "El coworking es la nueva manera de construir espacios de trabajo". Perú21.

Recuperado de <https://peru21.pe/economia/comunal-el-coworking-es-la-nueva-manera-de-construir-espacios-de-trabajo-economia-noticia/>

## ANEXOS

### 7.1 Transcripción de Entrevistas a Profundidad a Comuneros

---

**Fecha:** Lunes 24 de febrero del 2020

**Hora:** 11:00 a.m.

**Lugar:** Barranco, Lima, Perú

Entrevistadora: Belén Díaz

Entrevistado: María Pía Servat

---

E: Primero que nada, cuéntame de ti, ¿qué haces?, ¿donde trabajas?, ¿cuál es tu puesto?

- Bueno, yo soy diseñadora gráfica y mi puesto es ser consultora en visualización en Insitum, es una consultora en innovación. Nosotros estamos ubicados en la oficina de Comunal en la sede de Barranco en Grau, y bueno, eso.

E: Ya, y, ¿hace cuánto tiempo que trabajas en tu empresa?

- Hace año y diez, once meses.

E: Ya.

- Casi dos años.

E: Y más o menos, de manera básica, cuál es la estructura de tu empresa, ¿qué roles hay?

- En la empresa están, para empezar, algo que son básicamente el rol que se encarga como de agarrar los proyectos, de tener los proyectos que son los que tienen los contactos directos con los clientes. Después, viene el área de consultores, que son la gente que apoya en cada uno de estos proyectos, y hay dos áreas aparte que son visualización y administración. Ambos dan su aporte a este equipo para que los proyectos puedan desarrollarse de mejor manera y una mayor calidad.

E: Ok, cuéntame un poco de tu rutina, desde que llegas a Comunal hasta que te vas.

- Bueno, llegar siempre, para empezar, con el primer contacto que tengo con Comunal coworking, en realidad no es la gente en sí de Comunal, sino es la gente de Armando Paredes, ya que Comunal se encuentra en el edificio de Armando Paredes. Entonces, Comunal tiene, si mal no me equivoco, el primer, segundo, y cuarto piso, y el tercero y quinto es, si mal no me equivoco, es Armando Paredes. Entonces, la primera recepción con la que te encuentras, porque hay dos recepciones, es con la de Armando Paredes. Ellos son a los que básicamente los vemos diario, pero el primer contacto que tengo es con la gente de entrada de estacionamiento que obviamente no son de Comunal, sino de Armando Paredes, estaciono mi moto y después de eso, bueno, primero llego a la oficina, saludo al equipo y siempre tengo una rutina de desayuno. Entonces, siempre voy a servirme algo de tomar, a veces, algo de comer; ya sea que traigo algo, entonces me voy al kitchenette o voy a comprar algo y regreso a la oficina. Pero igual siempre tengo que pasar por el kitchenette, que es un área común acá de Comunal, en el cual a veces agarro tenedores, servilletas, platos, usualmente en el primer nivel, porque hay kitchenette en cada piso, pero no vas a encontrar platos en cualquier piso, sino vas a encontrar usualmente en el comedor. Entonces, bueno, a veces los miércoles sí me voy obligatoriamente hasta el primer piso porque ahí ponen una fruta que es algo que sale, no sé cómo se dice, es algo que pone Comunal.

E: Como un beneficio.

- Claro, lo ponen todos los miércoles, es miércoles de fruta. Entonces, ponen plátano, uvas, así como duraznos, granadillas para que todos los trabajadores puedan ir y agarrar una, ¿no?

E: Y en ese tiempo que vas a las áreas comunes, ¿interactúas con gente de Comunal, de otras empresas?

- Sí, creo que más que de otras empresas, creo que las personas con las que más interactuamos y que más encuentras en los pasadizos y en cualquier lado en verdad es la gente de mantenimiento. Ellos siempre están en el kitchenette porque tienen una rutina también de estar preparando el café, poniendo azúcar a los azucareros, como sacando la leche en el envase de leche, entonces, como ordenando las tazas, porque Comunal siempre ponen las tazas como en una misma posición, en la que se vea el loguito. Entonces,

siempre están ahí como limpiando, ¿no?, entonces, y bueno, sí, las segundas personas que más veo son las oficinas que están más cerca y las más grandes, ¿no? Las más cerca que ni siquiera me acuerdo cómo se llaman, que es la del costado de Insitum. Hay dos oficinas, ¿no?, son dos. Algunas veces me encuentro con ellos, que también tiene básicamente la misma rutina que yo, que van, se sirven café, agua en las mañanas, o jarra y también la otra empresa grande que veo gente es de Laboratoria sobre todo porque suelen tener bastantes reuniones en las áreas comunes.

E: Ok, bueno, después que haces tu rutina antes de empezar a trabajar, ¿qué más sigue?, o sea, ¿estás siempre en la oficina?, ¿sales?

- Bueno, creo que es estar bastante en la oficina. Igual toca algunas veces salir a otra área común que es el área donde está la impresora. Es un lugar donde también puedes encontrar mesitas. Es una mesa en la cual tú puedes trabajar ahí y es un área también en la que tú puedes descansar y echarte, y también en la que hay como boots, en donde tú puedes cerrar la puerta y tener una charla por teléfono de máximo una hora para no saturar el lugar, entonces, ahí siempre, bueno, me encuentro con gente que tiene reuniones por teléfono y gente descansando también, bastante. Y bueno, en el camino me encuentro con las empresas más chiquitas de Comunal, que están en pequeños cubículos. No recuerdo como los nombres, pero los veo muy poco también.

E: Ok, bueno, yendo un poco más hacia el lado de la cultura de Comunal, ¿Cómo tú la definirías?, la cultura laboral de Comunal.

- La cultura laboral de Comunal, es que yo lo veo, tanto yo como otras personas, amigos que saben que trabajo en Comunal, o sea, en realidad se ve un lugar en el cual, no sé si diría, una especie, tampoco sé si sería una palabra válida, pero multi diverso, diverso ya es multi, pero bueno. Como siento mucha diversidad, porque puedes venir acá no necesariamente a trabajar, sino, mucha gente veo que se queda haciendo como cursos, como tareas de los cursos veo que pueden hasta, bueno, recientemente creo que están acelerando esto de, por ejemplo, lo de human training, que hay, puedes ir hacia la zona del quinto piso donde te entrenan y hacen una especie de ejercicios rápidos, creo que 45 minutos, en los que puedes ir desde las 12:00 a 12:45 me parece, entonces, también hay esta área en la

que tú puedes ir a jugar ping pong, puedes ir a chorrear un rato en el puff, hasta en esos cubículos en los que puedes ir a dormir. En alguna oportunidad he ido y cuando he estado como muy estresada, me he echado, entonces, siento que es un espacio donde no se siente tanto como el ámbito laboral, más bien, se ve muy friendly para lo que es, ¿no?, a pesar de que hay un montón de empresas, como se siente un lugar muy ameno, muy divertido, hasta como un lugar cuando parece que viven puros jóvenes y que es, cómo, no sé, como si estuvieras en cuarentena, de verdad, encerrado pero puedes hacer un montón de cosas. Y, además que la ubicación un poco del lugar también te ayuda un montón, porque si estuviera en La Molina, por ejemplo, capaz sí sería más difícil salir y tener otras opciones; en cambio, con la ubicación, con el hecho de que una gran parte de gente que trabaja acá es joven, entonces, eso siento que ayuda mucho a que se forme un ambiente muy ameno.

E: ¿Y de qué forma crees que Comunal promueve esta cultura?

- Bueno, me parece que en realidad podría ser un poco más fuerte este tema, pero sí creo que te dé hasta fruta, tienen un panel, por ejemplo, en el comedor, en el que tú puedes poner avisos, en el que a veces pones ciertas cosas como, no sé, hay gente que tiene una ruta, no sé, Barranco hasta Chaclacayo y gente que sale todos los días, y pone: “Oye, puedo jalarte y cobro cinco soles al día”, ¿no?, es como un panel como que siento que une mucho a la gente. Yo, particularmente, no lo leo, pero siento que, si en algún momento quiero hacer una especie de contacto, por último, poner que estoy adoptando algo, como lo pondría ahí, ¿no? No sé qué tan probable sea que la gente lo lea, pero eso, ¿no? Y, además, que tiene también mucho esto de traer a otras empresas y hacer que vengan y tengan ofertas, una especie así, ¿no?, como es el cine. Siento que las empresas que traen también son muy como para el público que hay acá, el público es como, debe ser cierto que creería yo que hay un montón de mujeres. Entonces, bueno, no sé si sea algo machista o algo, pero traen muchas cosas como de cuidado personal, como esta empresa que se llama Just, que son estas gotitas, que es, bueno, es aromaterapia, ¿no?, entonces, no sé si han investigado tanto a su público, pero creería que las empresas a las cuales invitan, son mucho de calidad de vida fuera del trabajo, entonces tanto el cine, como las



hamburguesas, como pines, como todo eso, siento que va mucho con el estilo de vida de una persona que hasta puede sentir que no está trabajando, ¿no?, o sea, no entran a tu empresa a venderte cosas, como suceden en otras empresas, sino que tú tienes que ir, entonces, eso fomenta mucho como que tú salgas un rato, pongas un stop, y puedas acercarte tú mismo por iniciativa propia, para poder pensar en: “¿Qué hago saliendo del trabajo?”, ¿no? Te dan opciones.

E: ¿Y tú consideras que tu empresa te incentiva a formar parte de eso?, o sea, ¿estas iniciativas de la cultura de comunal?

- En verdad creo que sí, no sé si sea de la empresa en donde trabajo, sino, más bien, siento que es de la gente con la cual trabajo, porque la vez pasada, cuando había incluso ofertas creo en Bon Beef, entonces yo había leído, pero no estaba tan pendiente que había esta oferta, entonces, como la misma gente en el mismo chat del trabajo dicen: “Oigan, no se olviden que hay esto. Está buenazo. Que la oferta está buenaza. De repente vamos hoy día saliendo del trabajo”. Entonces, siento que sí, o sea, sí siento interés de parte de la gente, tanto de la gente de mi empresa, como de la gente de otras empresas, que, en el momento de bajar, siempre me encuentro con casi un montón de gente de otras empresas. O sea, siento que sí hay mucho interés de parte de ellos.

E: Y, ¿te sientes identificada con esas personas?, o sea, con personas dentro del Comunal, que alquilan espacios en Comunal. ¿Crees que formas parte de algo con ellos?

- Sí, o sea, creería que la gran mayoría son jóvenes, entonces, me parece que sí al encontrarme con ellos, o sea, al tener el mismo tipo de interés, o sea, a mí no es que me guste mucho el pan, pero si venden pan como me interesa porque hay degustaciones, entonces, como puedo probar gratis, en verdad, eso como llama mi atención, y veo que mucha gente de otras empresas siempre me las encuentro ahí. No necesariamente las mismas personas, si no encuentro gente muy variada de otros lados, entonces, sí creería que este formato de degustación más ofertas, como hace que la gente mucho se mueva y diga: “Es un momento perfecto para dejar de trabajar y pasar un rato diferente en mí mismo horario laboral”, ¿no?

E: ¿Y te consideras ser parte de una comunidad dentro de Comunal?

- ¿Parte de una comunidad?, ¿Cómo comunidad?

E: O sea, tú tienes tu comunidad, por ejemplo, de tus amigos de trabajo, ¿no?, de repente, no sé, conoces a otras personas de otras oficinas y crees que tienes una comunidad también con ellos o, de repente, puedes estar en un área común y ves a alguien de otra área, y consideras: “Ah, bueno”, eres amable con él porque crees que es de tu misma comunidad, o sea, la comunidad de Comunal Grau, imagínate.

- O sea, siento que capaz si dentro de Comunal no lo siento así, más me siento en la comunidad de la gente con la que trabajo, pero sí siento que si me los encuentro en otros lados, que me ha pasado alguna vez que trabaja en mismo Comunal, pero lo he encontrado en otro lugar, o sea, sí me siento un sentido de pertenencia, ¿no?, o sea, se siente chévere, además de que, algo muy importante de decir es que Comunal Grau es el Comunal más bonito de todos, creo que el único que tiene acceso, uno de los únicos que tiene acceso bastante al aire libre, entonces, la gran mayoría de Comunal están ubicados dentro de edificios en los cuales como se ve muy como ya coworking al estilo de WeWork, pero ya acá en Comunal no tiene tanto ese objetivo de verte tan como tú y tu computadora, ¿no?, y tu terno. Si no, se siente más como gente chévere que se encuentra en un mismo lugar, o sea, en el mismo sentido de las plantas y todo eso, como se siente chévere. No diría que es un sentido de pertenencia hacia la gente de Comunal en el mismo Comunal, pero sí siento que cuando salimos, creo que todos somos conscientes que estamos en uno de los Comunales más chéveres, y uno en el que además hay como bastante movimiento. Entonces, eso sí siento como que un montón de gente siente esto de orgullo de trabajar acá, incluso misma gente que sea externa que sabe que yo trabajo en Comunal, que sabe que trabajo en Comunal de Grau, y me dicen como: “Qué chévere, qué se siente, chela gratis”, entonces, eso como que hoy en día en verdad muchas empresas están que promueven esto, ¿no?, como chela gratis. Incluso WeWork creo que también lo tiene, pero siento que acá se siente menos como, menos como ese estatus de eterno, ¿entiendes?, entonces eso me parece chévere.

E: ¿De qué manera, tú, personalmente, crees que podrías involucrate más en Comunal?, o sea, como que no sea solo venir y trabajar.

- Bueno, yo creería que sería chévere que hagan alguna especie de eventos, eventos sociales creo que más lo hacen como en o Halloween o creo que una hicieron en el Nuevo Año Chino, o a fin de año que bueno, juntaron a todo lo Comunal aquella vez, pero siento que si falta más movimiento. O sea, es que, en verdad, entendería que el trabajo en Comunal es más que todo dar, si bien soporte, pero si es que en caso, yo no sé si más que el coworking quiera hacer como generar más contacto, no lo siento que sea su objetivo, uno de sus objetivos que sea como hacer como networking, no lo siento así; pero, si en caso quisieran hacer networking y yo, no sé qué tanto para Insitum, pero para una empresa quizás más chica, sería chévere, sería interesante, y sobre todo, le daría un gran valor agregado a empresas más pequeñas, sí siento que debería ser uno de sus objetivos. No lo siento, como te digo, actualmente, que sea un objetivo, pero si quisiera capaz sí movería mucho más lo de los eventos, como capaz campaña de, no sé, ping pong, o no sé, algo así, o por último, no pingpong, sino que hagan, no sé, campañas de reciclaje y como una competencia sana, en la que capaz hacer cajas de cartón, no sé, en la que cada empresa tenga que juntar y que se haga una medición, ¿no?, por ejemplo, si, no sé, la empresa Life Style, que tiene diez personas trabajando e Insitum, que tiene 30, pero Insitum hace dos kilos de reciclaje, de cosas de material reciclado, y Life Style hace como medio kilo, que sea por la cantidad de gente y por la cantidad del objetivo logrado, que se haga, no sé, como una especie de concurso, ¿no?, una vaina así, que promuevan ese tipo de cosas que se van a sentir de todas maneras más chévere, o sea, el mismo hecho del compostaje. En la cafetería, por ejemplo, si ellos hicieran como una campaña así, algo que no solamente sea venta, algo que requiere la plata de la gente, entonces buscan una manera de acostumbrar, o a veces, lo mismo que hacen en Insitum, o una vez que hicieron, con la gente de Sigma, de qué es lo que se puede reciclar, qué es lo que no, cómo hacer un buen eco ladrillo con las botellas de plástico, todo eso. Todo eso es importante, ¿no?, entonces, si tú vieras una manera de poder hacer que la gente pueda tener este tipo de eventos, porque ya lo está logrando, o sea, la gente baja, tiene interés, entonces, si vieras una manera de hacer lo mismo, pero sin necesidad de pedir la plata de la gente, tal vez sí pueda ser algo chévere, ¿no?

- E: Y estos eventos que me has contado, ¿has asistido a alguno?
- ¿Qué eventos?
- E: Que hacen en Comunal. Como me dijiste que hacían reuniones, fiestas, eventos.
- Sí, sí he asistido a la fiesta de año nuevo del 2018 y fue interesante porque unieron absolutamente a todos los Comunales de todos en un solo local de Barranco, de hecho cerca de la oficina de acá, y pusieron DJ, invitaron a Líbido creo, no, a Mar de Copas, invitaron a Mar de Copas y bueno, un concierto desde un principio, y después hubo fiesta hasta como las tres, cuatro de la mañana, y fue chévere porque me acuerdo que hay una influencer que hay acá que se llama Paloma Derteano que incluso nosotros estábamos bailando y siempre la vemos en la oficina, pero nunca la saludamos, porque no la conocemos, ¿no?, o sea, a veces un: “Hola”, ¿no?, porque te cruzas con alguien y porque es un ambiente laboral, pero en ese entonces, me acuerdo incluso bailamos con ella y toda la vaina, entonces como a partir de ese momento fue que de ahí en adelante comenzamos a saludarla con un estilo más amical, ¿no?: “Ah, hola, ¿cómo estás?”, ¿no?, no era un: “¿Qué tal?”, ¿no?, era algo un poco más cercano, y siento que también sirve un montón no solamente para hacer networking, bueno, conocimos a gente de las oficinas que están aledañas a Insitum, como pudimos tener una conversación más profunda, en ese momento también creo que la gente comenzó a hacer amigos ya fuera de otros lugares, entonces, fue chévere; pero, bueno, ese evento no se continuó al año siguiente al 2019, entonces, no sé si por ahorrar, o algo, pero decidieron separar todos los comunales. Creo que hicieron una encuesta, no sé qué haya salido, pero a mí me encantó la fiesta, me pareció interesante el concepto de unir a gente de todos los Comunales, entonces tengo mi anterior trabajo, por ejemplo, se mudó a un Comunal y ellos tuvieron su fiesta de Comunal, nosotros tuvimos mi fiesta de Comunal, el hecho es de que haya sido el local de la fiesta en el mismo local del mismo Comunal, eso siento que ya malogró todo el concepto porque ir a una fiesta de celebración de fin de año y el hecho de que haya sido en el mismo lugar era como, o sea: “Vengo a trabajar y sigo trabajando básicamente”, entonces no llamó la atención y sé que en la empresa donde trabajo casi nadie se quedó,

entonces no llamó tanto la atención. Siento que se perdió mucho lo que habían logrado en el 2018, pero bueno, ese tipo de eventos, por ejemplo, me pareció interesante. Hubieran hecho algo más interesante de lo que habían hecho del 2019 para el 2020. De ahí, bueno, sí he asistido también al de Halloween, al evento de Halloween, en donde hacen básicamente una especie de pasarela, donde la gente que se está disfrazando puede competir y les dan un premio, creo que, en Halloween del 2019, el premio fue un six pack de chelas, un twelve pack, entonces, no fue interesante, ni el premio ni el concurso en sí, porque casi que ni fue gente en el 2019 a comparación del 2018, además que, no sé si tuvo algo que ver o algo, creo que era cerca de un feriado, no sé qué vaina, entonces, si Halloween era un jueves, lo decidieron hacer un lunes, entonces como una vaina así, no funcionó. Y bueno, esos son los dos eventos que me acuerdo.

E: Entonces, ¿crees que estos eventos te han servido para conocer a empresas dentro de tu Comunal?

- Sí, sí los he conocido, o sea, para empezar, lo primero es identificar como a qué empresa pertenecen, porque hay un montón de gente que tú ves a diario, pero tú no sabes, "Ah, tal persona es amiga de tal persona y trabaja en el mismo lugar", es como una vaina en la que tú no puedes identificar al 100%, pero en ese tipo de eventos sí te das cuenta, así como te digo el sentimiento de pertenencia que tengo yo con la misma empresa, veo que otras personas tienen su sentido de pertenencia con otras empresas, entonces, yo puedo entender más o menos, cómo es la figura en que es cómo se compone, qué empresas hay, como qué hacen y todo esto. Sí siento, desde ese punto, también hacen el comedor, ¿no?, porque en el comedor también, obviamente, si tú trabajas con tal, te vas a sentar con tal a la hora de almuerzo, entonces esos momentos, sobre todo los que son en ambientes compartidos, como tú te puedes enterar cómo está compuesta la cosa.

E: Entonces, en base a eso, ¿sabes qué empresas hay en tu Comunal?

- No, en verdad que no.

E: ¿Puedes nombrar algunas?

- Puedo decirte Laboratorio, es la más grande creo, y creo que básicamente es la única que podría decir, porque, o sea, me acuerdo una que otra, pero

no me acuerdo ni siquiera su nombre porque no son tan conocidas, y los que me aprendí ya no trabajan acá, porque se fueron, entonces, no.

E: ¿Hay rotación?

- Sí, hay una rotación constante. En Insitum no, porque es una empresa medio grande, Laboratorio no, porque también es una empresa medio grande, pero las chiquitas sí diría que a cada rato se mueven. Ah, bueno, ahí está la empresa de Paloma Derteano, constante, que ellos sí, como sé que están acá, desde siempre.

E: Entonces, sí no conoces los nombres, ¿sabes también los rubros?, ¿qué rubros hay más o menos?

- Tampoco. Sé que muchos de, me parece, programación, tecnología podría decir por ahí. Creería que hay bastante emprendimiento, empresas pequeñas, pero no sé decirte específicamente el rubro.

E: Y, bueno, me has contado que has conocido a personas eventualmente, por ejemplo, a Paloma Derteano, pero fue algo más de conocer, ¿no?, no es que hayas entablado ahí una amistad. ¿Hay algunas personas que sí consideres que hayas entablado, así como una relación un poco más formal dentro de tu Comunal de otras empresas?

- No. Nunca más allá de una conversación casual o algo así, alguna que otra vez en el comedor que sí nos sentamos con una persona que escuchó nuestra conversación, participó, pero no más de ahí.

E: Ok, ¿cómo consideras que se ve reflejada dentro de tu empresa, la cultura laboral de Comunal?

- ¿Cómo se ve reflejada? Bueno, siento que un poco los eventos de Comunal, también ayuda un montón, incentiva un motón de que mi empresa también quiera hacer algo parecido, o sea, que quiera fomentar los eventos sociales, ¿no? Tal cual, como Halloween, por ejemplo, nosotros siempre hacemos un evento en Halloween, pero entonces, podríamos capaz, si alguien hubiera estado ocupado decía: “No, ya fue”, pero como Comunal siempre hace su evento en Halloween, entonces la empresa dijo: “Ah, nosotros también y hay que acoplarnos a ellos, el mismo día. Hay que hacer el mismo día”. Entonces, siento que sí, Comunal sí siento que le da como un valor agregado, capaz sí lo intenta, como, por ejemplo, en San Valentín, que traen y de pronto te dan un chocolate, ¿no?, una vaina así. Para tu cumpleaños,

también te dan una torta que en realidad es un papel que tiene chocolates dentro. Todas esas cosas sí siento que incentiva en parte a tener una cultura dentro de la empresa, solo que sí siento que, si en caso solo fuera Comunal, faltaría mucho más. O sea, a diferencia de la empresa en la que yo estoy, sí, la cultura es muy fuerte, pero si no lo fuera, sentiría que faltara mucho más.

E: Ok, ¿crees que alguna vez han tercerizado servicios con otras empresas de Comunal o colaborado de alguna manera en algún proyecto?

- ¿Cómo?, no entiendo.

E: O sea, si es que ustedes han tenido algún proyecto y en alguna parte de este, han necesitado tercerizar servicios, o colaborar con otra empresa para hacer el proyecto, ¿crees que ha sido con alguien de Comunal, con alguna empresa de Comunal alguna vez?

- Ah, ya. Ya entendía. Creo que sí, o sea, me parece, a ver, bueno, no sé, me parece en verdad, me parece que no, es que me acuerdo como alguna que otra vez que Rodrigo, el directo de la empresa dijo haber estado muy interesado en buscar la manera en cómo, por ejemplo, nosotros hacemos un programa en el cual trabajamos con emprendedores una vez a la semana, tres horas a la semana, y en este tipo de cosas, nosotros les hacemos en realidad el trabajo básicamente gratis, pero es una manera de nosotros también entrenarnos a nosotros, valga la redundancia. Pero, por ejemplo, si viene un emprendedor y dice: “Yo quiero hacer una web, pero la verdad que no puedo pagarlo, entonces, como queremos que nos ayuden”, y todo eso, entonces nosotros buscamos una manera de darles algún contacto de los que nosotros tenemos para ver si es que alguien se anima a ayudarles a hacer el proyecto, sin necesidad de cobrar un ojo de la cara. Entonces siento que esta fue capaz una oportunidad, por ejemplo, para Laboratorio, no sé qué tanto haya tenido que ver el hecho de que hayan estado acá en Comunal, sino siento que el hecho de que hayan estado en Comunal, es más fácil tener un contacto directo, que escribirte un mail y tú no sabes cuándo te contesta. Creo que va por ahí la cosa, pero no es algo que pasa comúnmente.

E: O sea, por ejemplo, esta que me dices, que, en este programa con emprendedores, y ustedes les quieren recomendar a alguien, no necesariamente es alguien de Comunal.

- Sí.  
E: Son contactos personales de ustedes.
- Sí, tal cual que sí.  
E: ¿Y considerarías tú que hay algún beneficio a que sea alguien de Comunal, que recomienden alguien de Comunal?
- Beneficios para nosotros o beneficios para... O sea, creería que sí, porque para nosotros, para empezar, porque como te digo, la comunicación es mucho muy fácil, mucho más directa, más cercana, pero no me parece que para nosotros sea un beneficio 100%, más bien el beneficio sería para ellos, y el hecho de hacer un favor, generar un contacto con un nexo, nunca es algo que beneficia solo a uno. Siempre, hacerle un favor a alguien siempre, también te beneficia a uno mismo, porque ahí como puedes contar con la otra persona cuando tú lo necesites, y eso es lo que capaz no lo veas en el momento, pero que a la larga sí puede tener una especie de beneficio.  
E: Ok. Ahora te voy a hablar un poco sobre tus metodologías del trabajo y sobre lo que hacen en tu empresa y que me cuentes cómo es, más o menos, sus procesos. ¿Qué metodologías utilizan en tu empresa?
- ¿Cómo metodología? Bueno, utilizamos metodología de innovación básicamente, porque los proyectos que traemos, para empezar, no es un tipo específico de proyecto, siempre utilizamos una especie de híbrido. Intentamos combinar la gran mayoría de metodologías y utilizar y armar un Frankenstein de acuerdo al proyecto, que se alinee, que sea como te digo, distinguir, cómo buscamos la manera de todas las metodologías de innovación que trabajamos, vemos cuál sería la más adecuada para el proyecto o para el cliente o incluso para la cantidad de tiempo. Hay veces que los proyectos son más cortos, entonces no podemos utilizar una metodología tan extensa, ¿no?, entonces, tenemos que todo resumirlo.  
E: Ok, ¿conoces otras metodologías de trabajo?
- Que sean fueras de...  
E: De las que usas o de las que me has mencionado.
- Capaz más ligadas al diseño porque soy diseñadora gráfica, pero no te podría decir, no te las podría nombrar, porque creo que no tienen el nombre, pero, por ahí va.  
E: Ok, o sea, más por ese ámbito.



- Ajá.

E: ¿Consideras que tu empresa diseña servicios o productos centrándose en su usuario final?

- Sí, claro.

E: ¿De qué manera?

- Bueno, para empezar, siento que las metodologías siempre parten de un entender al 100% la problemática. El hecho de centrar todo en cómo el usuario lo requiere, siento que siempre se hacen entrevistas, específicamente, bueno, más que entrevistas, que es una de metodología de las mil y una que hay, siento que mucho del proceso se centra mucho en entender específicamente la necesidad del usuario, entonces, más que el tiempo de poder desarrollar, siento que se le mete mucha más energía al entender 100% al usuario. O sea, no va solamente en, “Bueno, cómo será que este servicio funcione en el usuario”, o “¿Qué es lo que quiere el usuario lograr con este servicio?”, sino que es que va más allá. No se queda específicamente en el proyecto, sino se entiende como en el nivel macro como en el contexto en todas las personas a las cuales afecta que no solamente sea el usuario, sino también puede ser lo que le rodea al usuario, la gente que le rodea al usuario en el día a día. Entonces, siento que la cantidad de priorización que se le da a esta parte del proceso es mayor a la de cualquier otro. Yo creería que sí, donde trabajo, nos centramos mucho en lo que quiere el usuario.

E: ¿Cómo es la dinámica del trabajo, más o menos, en tu empresa? O sea, me contaste que tienes esta primera parte en la que se centran en el usuario, investigan sobre eso, pero, ¿cuál es un proceso para lograr el proyecto?

- Bueno, nosotros al equipo, cuando comenzamos a hacer un proyecto, para empezar, siempre tenemos una reunión de lineamiento, con todo el equipo y también con el cliente, el cual nos ayuda a poder tener sobre la mesa el objetivo del proyecto en el cual esto ayuda un montón para que todas las personas presentes puedan saber como sobre qué vamos a trabajar el resto del proyecto, ¿no? Entonces, siempre hay una etapa, como decía anteriormente, una etapa en la que primero se busca, no necesariamente, ya sabes el objetivo del proyecto, entonces, siempre se puede desarrollar,

entonces, hay como una etapa de descubrimiento del proyecto, entonces en la cual tú puedes, no solamente, entra la parte de descubrir el objetivo, sino también puedes descubrir un poco lo que está sucediendo, ¿no?, el problema, eso también puede ayudarte a ver como la necesidad de los usuarios, todo lo que te estoy contando. Después ya llega como un poco la etapa en la que vas aterrizando, vas aterrizando todo lo que vas encontrando. Vas aterrizando todo lo que has encontrado, y bueno, para no hacerla tan larga, como encontramos unas cosas en común de todo lo que hemos encontrado, perdón, es que no sé cómo decirlo, pero bueno, o sea, al mapear todos los hallazgos, comenzamos a conectar las ideas más en común, hacemos grupos, y después, hacemos una etapa de priorización, ver qué es lo que podría funcionar mejor, después la etapa de selección y después ya comenzaría la etapa como desarrollo de la idea, y después ya saldría el piloto, ¿no? Entonces, un poco el tema de todas esas etapas es que en ciertas ocasiones y depende del proyecto se hace, por ejemplo, lo del Discovery Delivery, que un equipo va haciendo la parte de, por decir, campo o haciendo los hallazgos del campo de las entrevistas y el otro equipo va empezando a desarrollar como el mismo tiempo, el tiempo real. Entonces, esto se va haciendo básicamente para ganar tiempo, y para llevar rápidamente al objetivo.

E: O sea, son dos procesos que van a la par.

- Claro.

E: ¿Consideras que aplican o han aplicado metodologías de ágiles de trabajo?

- Sí, consideraría que sí. De hecho, el trabajar dos equipos a la par es una metodología ágil, como te digo, es como para poder ganar tiempo y además de eso, o sea, vas poniendo como todos los objetivos con una priorización específica. Bueno, entonces, ¿me podrías repetir la pregunta por favor?

E: Te pregunté sobre estas metodologías ágiles de trabajo y me contaste lo del Discovery Delivery.

- Bueno, entonces, sí, de todas maneras, me parece que el Discovery Delivery es una metodología ágil, ya que, en tiempo real, dos equipos pueden realizar y pueden llegar mucho más rápido al goal, al objetivo.

E: Ok. ¿Qué proyectos colaborativos ha realizado tu empresa?

- ¿Colaborativos con nosotros mismos?

E: Con otras empresas.

- Bueno, hace un par de meses hemos empezado la segunda parte con Delosi, en realidad el proyecto es para Delosi, pero estuvimos trabajando colaborativamente con el laboratorio de innovación de Delosi, siendo en parte una extensión de grupo del equipo en el cual nosotros entendíamos mucho sobre la metodología, sobre el proceso de innovación y ellos como que la tenían un poco verde, entonces, trabajamos como extensión del equipo para poder traerles como hallazgos más reales, más basados en la metodología, y así como este ejemplo, hay un montón de veces que hacemos proyectos en las que acompañamos otras empresas hacer parte de la extensión del equipo y trabajar tanto como al inicio o a lo largo del proyecto colaborativamente.

E: Ya, y esto que me mencionas, por ejemplo, en el caso de Delosi, ustedes les mostraron su metodología y trabajo y ellos llegaron a un acuerdo, ¿no?

- Claro.

E: Pero, ¿cómo es en otros casos?, ¿siempre concuerdan o a veces hay algún, no sé, problema?

- Bueno, el tema acá es que, al ser una consultoría de innovación, es bien complicado que, para empezar, entiendan nuestra metodología de trabajo, y además de que no necesariamente, te estoy hablando de un hecho en el cual nosotros somos una extensión del equipo, sino también hay proyectos en los cuales no somos la extensión y básicamente estamos en el proyecto intentando hacer que comprenden la manera en cómo trabajamos. Entonces hay muchas veces en las cuales, nosotros que tenemos una metodología súper centrada en el usuario, el cliente no lo entiende y, entonces, es muy difícil hacer que el cliente ponga un toque los pies sobre la tierra y deje de ver el objetivo como lo que le da más plata o lo que va a hacer que sea una mejor empresa y poder centrar en lo mejor para su usuario. Entonces, eso es bien difícil, por eso también hay un montón lo que tú dices, de momentos en los cuales no coincidimos, tanto como las metodologías como con los resultados de ellas, porque hay veces que incluso, pese a que trabajamos ambos en una situación de innovación, como la otra empresa prefiere como

hacer otra metodología, y nosotros pensamos que hay metodologías más rápidas o, por último, no sé, que son más exitosas. Ese tema también es muy duro.

E: Y cómo han logrado solucionar cuando se han presentado esas situaciones, ¿cómo lo han enfrentado?

- Bueno, para empezar, siempre es bueno la comunicación. Diría que no he estado tan presente en el momento en los debates entre los equipos, no he estado tan presente en esos momentos, pero diría que si he escuchado mucho que lo ideal es mantener esta conversación y estas reuniones que te dije al principio que son como los kick off, pero bueno, son reuniones de 100% lineamiento. Se utiliza el 100% para poder alinear los objetivos y la metodología de trabajo y poder llegar todos a un acuerdo porque de nada sirve que uno haga una cosa diferente.

E: Claro, ok. ¿Y de qué manera crees tú que tu empresa los motiva a participar en estos proyectos colaborativos?

- Bueno, porque de repente nosotros tenemos este programa, como te comentaba hace un rato, en el cual no solamente nos beneficia a nosotros, sino beneficia a otras empresas, por así decirlo, que no necesariamente son empresas, sino pueden ser emprendedores o pueden ser ONG's en las cuales son grupos de personas que no tienen el poder de adquirir, el poder del dinero para poder pagarle a una consultoría de innovación como Insitum, por ejemplo, para que los pueda ayudar a tener un mejor proceso. Entonces, Insitum decidió crear esta especie de programa en la cual nosotros podamos también colaborar con estas personas, grupos, empresas que no pueden pagar algo así, para nosotros también ir entrenándonos en la metodología.

E: Ok. ¿Y qué productos crees tú que se deben llevar a cabo en tu empresa para lograr un proyecto colaborativo?

- Bueno, para empezar, creo que sí tiene que ver, y en verdad, lo más esencial, creo que, para un proyecto colaborativo, es muy necesario que el equipo se conozca. Para que el equipo se conozca no sé si tendría que haber una reunión, una especie de ice breaker, que los ayuda a conocerse a todos, porque todos en parte tenemos siempre algo en común. Entonces, si te meten a trabajar a un proyecto con gente que no conoces, con gente que probablemente no te puedas llevar muy bien, o tengas cosas muy diferentes

entre sí, siento que puede afectar gravemente el proceso de trabajo, entonces, de todas las cosas creo que esa me parece la más importante, ¿no? Sobre todo, si es como la diferencia entre trabajar con alguien de la universidad, con quien conoces o trabajar con alguien de la universidad con quien no conoces. De repente es más probable que haya problemas con alguien que no conoces que puedes tener problemas en el camino del proyecto, a que con alguien que es tu amigo, ¿no?, porque vas a conocer, sabes cómo tratar ciertas cosas, sabes que, por último, sabes que vive lejos, entonces sabes a qué te estás metiendo, pero con la otra persona, una situación desconocida siempre hay miedo, entonces, sí creería que debe ser una de las cosas más importantes por priorizar que el equipo se conozca bien.

E: Y después de eso, ¿algo como más administrativo que consideres que deba haber?

- ¿Cómo administrativo? ¿A qué te refieres?

E: No sé pues, por ejemplo, me contaste que en los roles de tu empresa hay algunos que ven como el project manager, de repente, tanto como el organizar esta reunión, para que se conozcan los dos equipos colaborativos, de repente es también poner, no sé, los do's y don'ts, ¿no?, o sea, como los acuerdos que se tienen que haber, algo más administrativo como ganancias.

- Bueno, no sé a qué te refieres exactamente con ganancias, pero sí creería que hasta la gente administrativa o de visualización, en este caso, sí debería en esta reunión porque va a ser la persona con la que vas a tener contacto en el proyecto. O sea, me ha pasado que he estado en proyectos, en los cuales nadie sabía de mí, pero de pronto le aparecía mi nombre en el slide, y nadie sabía quién era María Pía Servat, y después de un tiempo cuando los conocía, me decían: "Ah, tu eres María Pía Servat, la que aparece en el PPT". Y yo estoy como: "Ah, sí. Soy yo". Y no he tenido una muy bonita relación con ellos porque nunca llegué a entablar una amistad, ni siquiera una conversación más allá de un proyecto, pero siento que hubiera sido muy chévere tener un acercamiento, o sea, es que no es solamente la persona que está al 100% en el proyecto, o sea, yo como visualizadora, no siempre voy a estar un 100% en todos los proyectos, entonces, capaz sí voy a estar un 20% o, por último, tres horas de mi semana o cinco horas o solo un día,

entonces, siento que todas las personas que van poco a poco metiéndose en el proyecto, así sea muy mínimo, por un mínimo tiempo, sí siento que debería participar en este proceso, y cuando digo en este kick off, en esta reunión, en la cual todos se conocen y alinean todos los objetivos, sí siento que debería haber lo que tú dices de do's y don'ts porque siento que, como en todo equipo, una vez participé en una reunión, que era básicamente para poder llegar a ideas, como lluvia de ideas, brainstorm, en la cual, al tú llegar ya veías como en las paredes, veías unas listas que se permitían y cosas que no, como cosas que se permiten como: "Una idea por **post-it**", por ejemplo, y qué no hacer por nada del mundo, es como juzgar alguna idea, entonces, sí siento que eso es algo muy importante, porque uno no está acostumbrado a este tipo, entonces, uno en el día a día, como anda juzgando todo y si al entrar a un equipo de trabajo en el cual vas a hacer un proyecto y si es que no hay nada hasta que va a haber algo más tangente, sí es importante que todos tengan presente que no se juzga a completamente nadie, ¿no?

E: Ok. Ahora vamos a hablar sobre la app de Comunal. No sé si la conoces.

- La conozco.

E: ¿Cómo te enteraste?

- ¿Cómo me enteré? Tengo tres teorías de por qué me enteré. Si porque escuché que alguien tenía, si porque cuando entré a trabajar decidí como buscar como en el App Store.

E: ¿Por cuenta propia?

- Claro, por cuenta propia que investigué, o porque vi un aviso por ahí en Comunal. Si mal no me equivoco, y creo que lo más probable es que haya visto un aviso porque no recuerdo que la app tenga la antigüedad que yo tengo acá, pero sí recuerdo, me parece incluso que recibí un mail, o sea, el aviso que podías descargar la aplicación y podías hacer ciertos procesos, hacerlos mucho más rápido y más fácil.

E: ¿Te la has descargado, la has usado?

- Me la descargué una vez, pero no le encontré un valor agregado a mi vida, sobre todo además porque yo no estoy separando salas a cada rato, sobre todo porque me parece que ahí ponen también como los eventos que se

acercan, o sea, si es que viene una empresa a hacer alguna degustación, o sea, el calendario de eventos, entonces, como ellos también lo mandan por correo, entonces no encontré un motivo para poder tenerlo.

E: Entonces, lo descargaste, lo usaste una vez y lo desinstalaste.

- Sí, literalmente lo tuve creo que dos días en mi celular.

E: Ya, ok. Y, bueno, fue por eso, que no lo encontraste valor, ¿no?

- Sí.

E: Ok. ¿Qué funcionalidades identificaste en la aplicación de Comunal?

- Me acuerdo de las salas de reuniones en las cuales tú podías separar y tener el estatus de cada sala y me acuerdo lo de los eventos.

E: Ok.

- Ah, y me parece que la ubicación de otros Comunal.

E: Ok. ¿En qué situaciones tú identificas que la aplicación de Comunal te serviría a ti personalmente?

- Bueno, no me gusta mucho depender, en general, la dependencia, entonces siento que, por ejemplo, en la empresa en la que estoy, si quiero separar alguna sala, yo tenía entendido antes de que incluso existiera la aplicación móvil, yo le avisaba a alguien de administración y la persona de administración se encargaba de poder separarme la sala de hacerlos invitados, bueno, de registrar a los invitados, poner la hora y poner todo. Entonces, yo tenía contacto directo con la persona de administración, bueno, con ellos. Pero, para no hacer esa onda tan larga, yo creería que en caso algún momento tenga más reuniones, que no es el caso actual, me sería chévere no depender de nadie y poder hacerlo desde la app, todo.

E: Y, por qué crees que no es así, o sea, ¿por qué no tienes muchas reuniones o por qué te dijeron que no, que mejor lo hagas con la administración, que no lo hagas desde la aplicación de internet?

- No, es que desde antes que existiera la aplicación, siempre lo hicimos con administración, pero me parece que hoy en día, es más, creo que igual le siguen avisando a administración, y administración lo hace desde la app, porque claro, no sé, siento como, de repente administración quiere hacer como estaba ya acostumbrado, entonces, ya había una costumbre de todo ese proceso, de tu avisarle a la administración y la administración se

encargaba, no importa si tenía que hablar con tres personas más o con una o con la aplicación, pero la administración se encarga.

E: Ok. ¿Qué funcionalidad de la aplicación de Comunal no te ha quedado clara?, no sabes muy bien cómo funciona. Sabes cuáles son, pero no te quedan...

- Sí, incluso ni siquiera me imagino cómo es que cualquiera puede acceder, qué necesito yo para poder entrar, o sea, me registro, me va a salir una pestaña en la cual me diga: “¿A qué empresa perteneces?”, o sea, me imagino, ya ni me acuerdo, o sea, ¿qué pasa si cualquier persona que está, que no siquiera trabaja en Comunal, entra?, o sea, ¿puede igual separar su sala?, creería que no, entonces, ni siquiera me imagino registrarme porque no sé cómo, o sea, tendrán nuestros datos, o sea, no logro imaginar cómo puede funcionar.

E: ¿Y no recuerdas cómo entraste tú?

- No, ni siquiera me acuerdo. Ni siquiera me acuerdo, o sea, me acuerdo haber entrado a las salas y haber visto como el calendario, y ver como la sala llena, uno que otro espacio, pero no recuerdo si es que, de repente sin haber puesto algún usuario, haber registrado, yo podía, yo recuerdo, o sea, yo me recuerdo que podía separar mi sala, a lo mejor no me iba a dejar porque no estaba registrada, pero, no tengo ni idea de cómo hubiera podido funcionar eso.

E: Ok. ¿Qué funcionalidades crees que te servirían y no encuentras en la aplicación de Comunal?

- Bueno, como te digo, no recuerdo tanto, pero capaz si podría haber una especie de objetos perdidos o algo así, no sé, es que he visto que varias veces se pierden cosas y de hecho, o sea, no me refiero a cosas como: “Alguien perdió la billetera”, y hay un montón de billeteras en algún lado, y obviamente la gente sí se preocuparía por eso, sino me refiero a que un par de veces se perdió como un táper, creo he perdido un plato, un día de como integración, en el cual no sé ni dónde lo dejé, y a veces cuando lavan las cosas, como regresan a la empresa equivocada, entonces, me refiero a ese tipo de cosas. Capaz si los eventos también sería algo muy bueno saber.

E: ¿Como un canal de comunicación con la administración de Comunal?, ¿a eso te refieres?



- Sí, pero creo que hay un canal de comunicación, solo que no sé si para eso específicamente. Debe ser más bien para cosas como urgentes. Como: “No funciona, no puedo abrir tal lugar”, como una vaina así.

E: ¿Y dónde es ese canal que me dices que crees que hay?

- Ah, bueno, el canal que hay en realidad, es el WhatsApp, que es un grupo en el cual están todas las personas de la empresa y unos cuantos, de Comunal, ¿no?, que son como los administrativos. Entonces, tú le puedes pedir lo que sea a este canal, decirle: “Va a venir tal persona, ábrele la puerta”. “Me va a llegar un paquete. Sepárenmelo”

E: ¿Pero es solo tú con tu empresa?, o sea, Comunal con tu empresa, perdón.

- Sí, pero no sé qué tanto necesitaría hablar con otra persona, de repente, ya sé, de repente si hay una especie de, a lo que queremos llegar sea conectar varias empresas, de repente sería chévere, por ejemplo, o sea, tener una red de Comunal en la cual no sé si Comunal pueda hacer un filtro y pueda haber una persona de Comunal que sepa qué rubros hay, que sepa gente, no sé con qué expertise y tanta vaina, y yo pueda decir no sé: “Oye, estoy buscando alguien que me pueda diseñar la casa de mi gato, y quiero que sea no convencional, estoy buscando así como un perfil así como creativo y quiero hacer algo freelance”, o por último: “Quiero diseñar una web, necesito un diseñador, pero la verdad que no sé dónde buscar”, porque la gran mayoría, lo que le pasa también es de que, ¿por qué contratas a alguien freelance?, por contactos, entonces, sería chévere, poder tener una conversación con alguien de Comunal que sea esa persona que sea el filtro y que vea todos los perfiles que hay y pueda decirte: “¿Sabes qué?, podrías contactarte tal, tal, tal”, ¿no?, “o yo podría contactarte o yo le podría contactar”.

E: ¿Y por qué crees que debería haber ese intermediario?, ¿por qué no puede ser una conexión con...?

- ¿Una conexión directa?, porque no sé, porque creería que no existe actualmente esa confianza para poder hablar con cualquier persona y poder decirle: “Oye, tú que eres diseñador o algo así, no sé”.

E: Ok, ¿y esto lo verías en la app, me dices?

- Claro, y no sé si verlo, o sea, sentiría que podría hablar con algún administrativo, bueno, no sé qué tan necesario sea la persona Comunal, la persona que me ayude a encontrarlo, capaz si tienes razón y si quieres puedes poner tu perfil ahí.
- E: Ok, ¿alguna otra más?, ¿alguna otra funcionalidad que creas que debería tener la app de Comunal?, ¿te gustaría que haya?
- ¿Quejas?
- E: Quejas.
- Quejas anónimas.
- E: Ok.
- De repente, ¿no?
- E: ¿Crees que la aplicación de Comunal es de fácil uso en términos generales?
- Sí.
- E: ¿Por qué?
- Porque siento que tiene un diseño bien, hasta donde yo recuerdo, fácil, voy a ir buscándolo mientras hablo. Me parece que tenía un diseño de interface bien simple, y además que el diseño en general de Comunal es bien simple.
- E: Está bien, lo que recuerdes, no es necesario que abras la aplicación.
- Ah, bueno.
- E: Porque es la impresión que te dio, ¿no?
- Sí.
- E: ¿Qué tan útil crees que es la aplicación de Comunal para tu trabajo?
- Para mí no sé que tanto, como te digo, no le veo tanta utilidad a tenerlo en mi teléfono, porque siento que lo que necesite lo puedo encontrar ya en las plataformas en la que hay, o sea, administración, y grupo de WhatsApp, directamente con Comunal, y de hecho, no sé si sea porque es más directa la comunicación, siento que por una app, no sé qué tan directa sea, ¿no?, a tiempo real.
- E: Ok. ¿Crees que refleja la experiencia y cultura de Comunal?, ¿la aplicación actual?
- ¿La experiencia de Comunal? No, siento que no tanto, de hecho, siento que sería más chévere que podría ver más eventos, como los que te digo, no lo siento tan diverso, es que siento que es como, ¿nunca te ha pasado como

entras a un cuarto y está vacío? Eso siento. Y a diferencia de Comunal, cuando llego siento que hay demasiada gente de distintas cosas, o sea, como te digo, desde deportistas, hasta emprendedores, empresas grandes, empresas de tecnología, de innovación, de esto, de otro. Creo que también está la bodega verde, entonces, hay de todo, ¿me entiendes?, y cuando entro a la aplicación siento más bien que es una especie de cuarto vacío en el cual incluso si hablas, sale un eco.

E: O sea, ¿No visibilizas esa diversidad del día a día?

- Sí.

E: ¿Consideras que podría ser un canal para conectarse con otros trabajadores dentro de Comunal?

- Bueno, justo lo que estábamos hablando hace un rato, ¿no?, como siento que podríamos, si estoy buscando un perfil específico, podría contactarme con alguien, no siento que sea para mí, no sé para quién podría ser en verdad, pero es que siento que podría tener un canal en el cual como una especie de red social, en el cual todos puedan subir una foto o una vaina así, te creas como tu perfil ahí, una vaina así, y no sé, porque siento que el hecho de que haya muchos grupos, o sea, en muchas empresas, me he dado cuenta que sí, como todos quieren ser chéveres, ¿no?, como Laboratorio tiene sus eventos y son chéveres y entre ellos se sientan y son chéveres, igual nosotros, Insitum también, también almorzamos juntos, tenemos nuestros eventos, somos chéveres, y todo eso, y la gente, de repente, yo creo, que nos ve como chéveres. Entonces, siento que sí, que sería una especie como de plataforma en la cual como todos compartiríamos un poco la cultura y Comunal debería ser ese intermediario para darnos más espacios para que nosotros podamos ser nosotros mismos, desarrollarnos como, algo tonto. Siento que esto se hacía más antes, o sea, porque recuerdo que los primeros meses en los cuales yo comencé a trabajar acá, vi que hacían, no sé, como: “Hemos puesto un chop de cerveza”, y venían, y venía Barbarian y no sé qué vaina, y era gratis, no era solo degustación con venta, sino era algo gratis. Siento que teniendo el espacio, siendo dueños ellos de su mismo espacio, podrían hacer más ese tipo de eventos, entonces sí creo que, no sé si sea la mejor manera, hacer una especie de red social, como dentro de la aplicación de Comunal, pero es que no se me

ocurre otra cosa en este momento en el cual todas estas empresas puedan poner un poco de su cultura y al mismo tiempo, Comunal refuerce esta intersección, ¿no?, entre ellos.

E: Ok, bueno, ya para cerrar esta entrevista, quisiera darte un espacio para si tienes alguna duda, algo que no te quedó muy claro, ¿no?, algo que quieras agregar.

- Bueno, creo que en general solo me gustaría agregar que antes Comunal se esforzaba un poco más para hacer estas cosas, no sé por qué lo esté dejando, me parece, porque hicimos una vez un proyecto con Comunal, me parece que ahora están en algunos cambios con respecto a la estructura de la marca, a la arquitectura de la marca, a ver cómo qué otras opciones les pueden ofrecerá otros tipos de empresas como más grandes o medianas o chiquitas, no sé si ese sea uno de los motivos por los cuales están más débiles en esta onda, pero sí me parece que antes lo sentía un poco más fuerte, entonces no sé cuál sería el motivo, pero creo que tienen la energía y en general como...

E: La iniciativa.

- Ajá, sí, eso. La iniciativa.

---

**Fecha:** Martes 25 de febrero del 2020

**Hora:** 12:45 a.m.

**Lugar:** Barranco, Lima, Perú

Entrevistadora: Belén Díaz

Entrevistado: Annia J. Flores

---

E: Bueno, para empezar, me quiero presentar. Yo soy Belén, trabajo en Insitum, estoy en el área de Visualización, que está compuesta por un grupo de diseñadoras gráficas, es como un área de soporte. Ahora estoy haciendo mi proyecto de tesis que, de manera muy general, trata sobre proyectos colaborativos entre empresas dentro de Comunal y cómo se pueden gestionar. Entonces, quería buscar a trabajadores de otras empresas y conocer su opinión si han trabajado en proyectos colaborativos o si les gustaría, qué faltaría para hacerlo. Entonces, primero cuéntame un poco de ti, personalmente, de qué te ocupas, cuál es tu labor en tu empresa.

- A ver, yo ahorita estoy trabajando de UI Designer. Es diseño de interface más que nada y poco a poco me están dando responsabilidades de UX, así que estoy viendo temas de research y hacer entrevistas ocasionalmente. Pero, es eso, nomás.

E: ¿Hace cuánto tiempo estás ahí?

- A ver, yo entré en julio del año pasado. No, no, ya van a ser dos años casi. Ya van a ser casi dos años.

E: ¿En julio del anteaño pasado?

- Sí, del anteaño pasado.

E: ¿Y cómo entraste?

- Ella es de mi trabajo, también. Ella trabaja conmigo, pero ella es desarrolladora. ¿Cómo entré ahí? Es que yo estuve en el bootcamp de este, Laboratorio. Ellos básicamente me contactaron con ellos. Estaban buscando diseñadora, yo salí inicialmente como frontline developer del bootcamp y estuve trabajando como desarrolladora. Pero salió esta oportunidad y como sabían que yo tenía background en diseño y hablaba inglés, que era otro de los requerimientos para este, pensaron que podía hacer buen match así que

me pasaron el dato y vine a la entrevista y todo, y pasé. Así fue como entré, por Laboratoria, en realidad.

E: Cuéntame un poco más de tu empresa. ¿Qué roles hay? ¿Cómo es?

- Bueno, a ver, mapeo profesional en la nube. Es así como lo podría resumir. Porque, en realidad, eso es un poquito complicado lo que hace, no es como un startup de moda o no sé, un startup de educación, es como... Es mapeo profesional en la nube. Se encargan de hacer, tenemos una aplicación que se llama Amigocloud que les sirve bastante a trabajadores de industrias bien específicas porque lo utilizan para hacer recolección de datos en el campo. Un ejemplo que se me ocurre podría ser... ¿Has visto los censos? Obviamente. Estas personas vienen con formularios y te ponen a marcar y todo eso y después tienen que hacer el conteo y todas esas cosas. Ya, Amigocloud puede resumir eso en simples pasos, "llena tu formulario aquí", "marca tus datos", qué sé yo. Y ya está. Todo eso, no demora una eternidad.

E: Como que agiliza el proceso.

- Ajá. Agiliza un montón el proceso. Pero, o sea, eso es bastante por la superficie, en realidad, es súper, súper avanzado. Yo estando dos años no sabría cómo explicarlo porque trabajan con GIS y es como que wow, wow. De ahí, ¿Qué más te puedo contar?

E: ¿Qué roles hay? ¿Tú eres como del equipo de Front?

- No. Podría decirse que estoy en el equipo de Producto. Pero, hay diferentes áreas, hay muchísimos más desarrolladores en la empresa, yo soy la única diseñadora. No es que sea solamente diseñadora porque me ocupo de más roles. Por ejemplo, la que ve temas de recursos humanos también ve temas de producto, de marketing, es como que nos ponemos mil sombreros y el trabajo es remoto. Tenemos como que la mitad de los trabajadores aquí y el resto está en Arequipa, en Chile, en Estados Unidos, en Australia, no sé, por ahí. Y así, trabajamos en remoto.

E: Y en la oficina, ¿cuántos son ustedes?

- Creo que somos diez. La cosa es que es difícil decirte porque a veces va gente y a veces es home office y no me acuerdo cuántos somos en la oficina. Fácil un poco menos de diez.

E: Está bien. Cuéntame un poco más tu experiencia aquí, cómo es un día tuyo desde que llegas a trabajar hasta que te vas.

- Llego, estaciono mi moto aquí afuera, mi scooter, me estaciono afuera, subo a la oficina, si es que es miércoles tengo que bajar por la fruta, a veces agarro más de una, aunque sé que no debería.

E: Te mandaron un correo de Comunal, ¿no? ¿Sobre no coger más de una fruta?

- Sí. Me da roche.

E: A mí también me mandaron.

- Hoy día tuve que hacer varias rondas para coger todas las frutas que quería.

E: La próxima di "estoy llevando para mis amigas que no pudieron bajar".

- ¡Si buena idea! Ah también. Si es que hay degustaciones, obvio bajo y si no es miércoles, plan de diez, bajo a comprar mi desayuno acá a la esquina.

E: Fuera de Comunal.

- Ajá. De ahí, pucha, nada, empezar a chambear.

E: Entonces, si no hay esas iniciativas de Comunal, como de las frutas, las degustaciones, ¿estás en la oficina casi siempre?

- Sí. No, miento, porque, estar sentada todo el día es como que... No sé, me fastidia la espalda así que, me voy a los nichos que están en el segundo piso o acá.

E: ¿El booth del primer piso?

- Sí, me voy ahí. En realidad, es mi lugar favorito porque no me distraigo tanto, cuando estoy en la oficina, me distraigo con ella.

E: Es la culpable.

- ¡Sí! Bueno, así que me voy a trabajar en diferentes espacios, en realidad. Me gusta que tenemos diferentes espacios porque a veces, también salen llamadas arriba y hablan demasiado fuerte. Me estresa un poco la bulla y me voy. Eso es lo que me gusta, que tiene bastantes espacios chéveres para ir a trabajar en bastantes lados.

E: ¿Y sueles hacer home office?

- A veces. Es como que, no sé, una vez cada dos semanas que hago home office.

E: Entonces, hablemos un poco más sobre la cultura aquí, quisiera hacer más preguntas sobre eso. ¿Cómo definirías la cultura laboral que transmite Comunal?

- Creo que es bastante amigable. Porque, inclusive, los que están en recepción, a veces nos mensajan por WhatsApp. Aunque, a veces, mandan su spam y parece que estoy hablando con robots. A veces, sí conversamos, cuando se me han perdido las cosas, mi celular, qué sé yo, siempre están ahí ayudando. Siempre te saludan, las personas de limpieza también, siempre te saludan. Bastante cálido, amigable, tienen esa vibra.

E: Aparte de eso, ¿qué otras iniciativas crees que hace Comunal para transmitir esta cultura?

- Creo que el año pasado, hicieron una reunión de fin de año. Es la primera vez que yo he ido porque creo que el anteaño pasado no hicieron nada. Pero me gustan esas reuniones, la pasé chévere.

E: ¿Y qué tal?

- ¡Bien! Porque inclusive, o sea, ponen vegetariano, pusieron hamburguesas vegetarianas ahí y es como que chévere. Generalmente no hay nada de comer.

E: Y cuándo vas a estas reuniones, ¿interactúas con los mismos de tu oficina o conoces a otras personas de otras oficinas?

- Interactúo con los de mi oficina, más que nada. Sí. Porque, o sea, cada uno está con su grupito, pero sí. O sea, conozco gente de Laboratorio porque he estado ahí, pero aparte de eso, no interactúo mucho.

E: ¿Consideras que tu empresa contribuye a formar parte de esta cultura de Comunal?

- Sí. Los de mi chamba son fanboys de Comunal. O sea, Plan A era Comunal, Plan B era Comunal y sí, les encanta, especialmente este local de Barranco, por lo que tiene, no sé, creo que es diferente a los otros que hay, porque también he ido a otros espacios de Comunal y es como que están en edificios.

E: En un piso de un edificio.

- Sí. Por eso, no sé, tienen aires como que más corporativos. Bueno, este de acá tiene como que otra vibra.



- E: Claro. ¿Y tú te consideras identificada con otros trabajadores de aquí de Comunal? ¿Algún tipo pertenencia?
- ¿Como que pertenezco al grupo Comunal o algo así?
- E: Ajá. De este Comunal en específico.
- Podría decirse que sí porque tengo amigos, tengo una amiga que trabaja en Comunal y somos patas, patas desde el 2011. Sí, creo que sí.
- E: ¿Y por qué crees?
- Bueno, porque tengo conocidos, porque tengo amigos. Creo que mayormente por eso. Creo que, si no conociera a nadie, fácil no. Pero porque conozco a algunos por ahí, sí me siento como parte de un grupo.
- E: Si no conocieras a nadie y solamente fuera de tu empresa, serías como una outsider.
- Sí, fácil sí.
- E: Me contaste que habías ido a esta fiesta de fin de año.
- Ajá.
- E: ¿Has ido a otros eventos de este tipo que hace Comunal?
- Ah, no. Hace dos años hicieron un evento con Mar de Copas. Me había olvidado de ese. Me gustaba que ponían eso de tomarse fotos con lo de Comunal y todo eso.
- E: ¿Photobook?
- Sí, estaba chévere. Aunque me pareció un poquito como que no, un desperdicio de papel que te den eso impreso. Este año, bueno, el año pasado, ya te lo mandaban digital, nomás.
- E: Ah, qué chévere. No sabía que habían cambiado. ¿Y qué tal? ¿Cómo compararías lo de los dos años?
- El del anteaño pasado fue más grande. Claro, porque hubo bandas y el local era más grande. Este último lo hicieron aquí. Obvio, este espacio es más chiquito, todo estaba cerrado, las lunas estaban empañadas.
- E: Un sudadero.
- Sí, sí.
- E: Ok, y sobre el hecho que conoces a Laboratoria porque estuviste ahí, ¿qué otras empresas sabes que están aquí en Comunal Grau?
- No soy buena con los nombres. He visto a Patty Wong, por ahí. IHop también he visto.

- E: ¿IHop?
- Sí, está en el segundo piso. Tiene oficina acá en Perú.
- E: Deberían hacer una activación acá.
- ¡Sí de todas maneras! ¿Qué más hay? No sé, hay una empresa que hace diseños, diseños gráficos, pero como para marcas, que cada que paso me quedo viendo porque me gusta lo que hacen, ponen así sus papeles.
- E: ¿Dónde? ¿En el primer piso, segundo piso?
- Aquí, atrasito tuyo. Pero no me acuerdo cómo se llamaba. Ah, y Laboratoria.
- E: De ahí ningún otro.
- No.
- E: Ok, si no sabes los nombres, los rubros, más o menos, ¿qué rubros crees que hay aquí dentro de Comunal?
- Creo que hay bastante de diseño, porque aparte de ese he visto por el pasadizo he visto que trabajan en diseño o en cosas visuales.
- E: Ok. Bueno, me dijiste que conocías personas de otras empresas de Comunal por tus amigos, ¿no? ¿Pero son solo de Laboratoria o hay de otros?
- O sea, tengo conocidos que son de otras empresas, pero no es como que son mis patas.
- E: O sea, ¿los conociste afuera de Comunal?
- Sí.
- E: Y que sabes que trabajan acá.
- Ajá.
- E: Ok. Y con ellos no te has relacionados más como que con amigos de ellos, de su empresa.
- No.
- E: En tu empresa, ¿alguna vez han hecho algún proyecto colaborativo con alguna otra empresa? No necesariamente de Comunal.
- ¿Con otra empresa de Comunal?
- E: Si es de Comunal, bien, pero si no es de Comunal también.
- Proyecto colaborativo... Bueno, para el tema de contratación de empleados, podría decirse. Porque, o sea, me contactaron por Laboratoria y me imagino que colaboraron en eso, trabajaron juntos para obtener un perfil y de a ella la han contratado de otra empresa, fue como que colaborativo.

- E: Básicamente para contratar personal.
- Ajá. Sí, para contratar personal.
- E: Pero que tengan que tercerizar, por ejemplo.
- A: Con trabajadores independientes, no con empresas, que yo sepa. Por ejemplo, para el tema del diseño, para hacer lo del marketing, cuando me faltaban manos tenía que contratar a los trabajadores de afuera para que hagan una campaña. Pero no eran como que empresas, eran independientes.
- E: Ok. Quiero saber sobre las metodologías de trabajo que hay en tu empresa. Qué usan...
- Ya. Creo que para desarrollo utilizan la metodología SCRUM, me parece, pero en mi área es como que no. Como soy una sola, es como que, no sé, no sigo una metodología en particular.
- E: Pero crees que en tu empresa en general usan el SCRUM para hacer proyectos.
- Ajá.
- E: ¿Otras metodologías que tú conozcas?
- Ah, el Agile. Sí, eso. SCRUM y Agile.
- E: Ok. ¿Crees que también han realizado alguna vez algún proyecto basándose en el Design Thinking?
- Sí, pero el año pasado. Contrataron un UX para que sea como que mi mentor, me ayudó en un proyecto y yo con este señor pudimos hacer el proceso de Design Thinking y trabajamos cinco días, pero solamente fue una semana, se supone que ese proceso es iterativo, qué se yo. ¿O me estoy equivocando?
- E: Está bien lo que pienses, dime lo que recuerdes, no te preocupes.
- Sí, porque me acuerdo que son cinco pasos. Pero, solamente fue por una semana. No es que lo seguimos por más tiempo.
- E: O sea, ¿de ahí no han rescatado ninguno de esos procesos en tu empresa?
- No, nada.
- E: Muy aparte de eso, consideras que cuando ustedes diseñan esta manera de agilizar procesos. como el del censo que me contabas, ¿lo hacen centrado en el usuario?

- Ahora último, sí. Pero, cuando yo recién llegué era bastante como que me preguntaban a mí yo qué pensaba, como si el producto fuera para mí y es como que, no sé, era un poco caótico. O sea, el producto lo habían diseñado desarrolladores y ellos solo se entendían y el usuario es como que estaba perdido y había mil preguntas. Era un poquito caótico. Creo que hemos mejorado bastante en eso porque, como te decía, ahora último estoy haciendo como que testeo con los usuarios, estoy como que incorporando un poco más la opinión de los usuarios y la perspectiva de ellos. Creo que estamos en buen camino.

E: A diferencia de eso, de los resultados finales, ¿crees que está realmente impactando?

- El tema es que todavía no lanzamos así que no podría contestarte eso, pero creo que va a ser bastante más positivo a la forma en que se ha estado trabajando eso.

E: Ok, está bien. Cuéntame un poco sobre cómo es la dinámica donde trabajas. Me dijiste que usan el SCRUM, ¿cómo les sirve eso a ustedes?

- Bueno, yo no uso SCRUM, lo usan los desarrolladores. Por lo que he visto, siempre tienen sus reuniones al mediodía. Más que nada, siempre tienen que estar comunicados porque como son el grupo más numeroso y ello sí están, creo que hay tres desarrolladores acá y la mayoría están como que, en otros lados, como que siempre se tienen que mantener bien comunicados, estar mandando sus updates, empiezan haciendo, qué se yo, si tienen blogs o así. Bueno, lo único que veo es que siempre tienen sus reuniones a las doce para decir en qué están trabajando, si tienen algún bloqueo, qué se yo. Eso nomás.

E: De ahí, ¿cómo se conecta eso con tu trabajo? ¿Cómo después te dicen que tareas tienes?

- Normalmente, yo tengo que estar trabajando en los proyectos antes de que lleguen a mano de los developers. Tengo que estar como que adelantada. Solo soy una y hay miles, bueno, no miles, pero son como diez, quince, no sé. Están trabajando en los diseños más rápido de lo que yo estoy botando diseños.

E: Claro, eres una.

- Pero a veces sale que, no sé, a veces salen cosas que no tengo yo mapeado en, no sé, en la semana, lo que están conversando de sus SCRUMs, qué sé yo y me pasa la voz de que crean sus issues en el GitLab y me avisan de que está faltando ese diseño para que yo lo tenga en mente y pueda trabajar en eso para que ellos tengan algo que hacer. Así.

E: Bueno, me habías contado que aplican o han aplicado metodología Agile de trabajo. ¿Consideras que SCRUM cuenta como eso?

- Creo que, creo que es diferente al SCRUM. Me parece que son de la misma familia, pero son diferentes. Pero Agile no hemos hecho, que yo sepa.

E: ¿Consideras que pueden comenzar a usarlo? ¿Les serviría?

- Fácil, sí. Aunque, te soy honesta, a mí me había enseñado esa metodología en Laboratorio, pero desde que salí del trabajo, desde que salí de ahí no tuve la oportunidad de utilizarlo porque la mayoría de empresas utilizaba SCRUM. La primera empresa a la que fui no utilizaba ninguna metodología, era caótico. En la segunda, utilizaban el SCRUM y en esta, yo no utilizo ninguna metodología. Es como que ya me olvidé cuáles son las diferencias entre el Agile y el SCRUM, pero creo que sí, cualquier metodología creo que sería útil. A nada.

E: Está bien. Bueno, me contaste que estos proyectos colaborativos realmente no han tenido, ¿no?

- No.

E: ¿En qué escenario podría sí haber un proyecto colaborativo?

- En User Experience, porque me parece que es un área recontra importante en cualquier empresa y es como que, a veces siento que ponen más importancia en construir y botar software a tomar el tiempo de pensar y crear algo pensado en el usuario y es como que, antes de empezar a consumirlo que esté validado para no estar botando cosas como que el usuario ve y no va a entender. No sé, me parece que eso es algo en lo que se podría hacer una colaboración. Sí, sería bravazo.

E: ¿De qué manera crees que debería hacer eso? ¿Qué proceso debería llevarse a cabo para llegar a esta colaboración?

- No sé, empezando por el contacto, me imagino. ¿El proceso de UX me dices?

E: Sí, o sea, por ejemplo, en este caso que tengas una consultora de UX y quieras comenzar a hacer este proyecto y dices: "Ya, quiero hacer la colaboración". ¿Qué pasos deberían llegar a darse para lograr esto? ¿Cómo sería el trabajo con ellos?

- Fácil tendría que ser algo recomendado, porque como que no tienen mucha experiencia en lo que es UX, creo que no sabrían a dónde ir a conseguir a estas personas para hacer la colaboración, en primer lugar. De ahí, lo siguiente, empezando la colaboración, me imagino que, no sé, esas personas tendrían que empaparse de lo que es el negocio, de lo que está haciendo Amigocloud y entender el tipo de usuario que tienen, los perfiles de usuarios que tienen y la calidad y en base a eso empezar a trabajar. Pero creo que eso es lo más importante: entender el negocio y entender los perfiles y en base a eso, empezar a trabajar. Creo que en un solo feature, porque me pasó que te estaba comentando que vino un UX para hacer de mentor, qué sé yo. Nos dieron la tarea de mejorar el producto. Es como que, "¿cómo lo empezamos?" No nos dieron como que un feature en el cual enfocarnos, es como que demasiado amplio para mejorar todo de pronto en una semana. Pienso que esto es algo que se tendría que definir, qué es lo que se quiere mejorar, por dónde se quiere empezar, ¿no? Sí, esas tres cosas diría.

E: Ok.

- Sí.

E: Ahora, quisiera preguntarte, si es que has conocido al app de Comunal.

- Sí.

E: ¿Cómo te enteraste?

- Porque Pierina, la que ve Recursos Humanos ahí en la oficina, nos contó de la aplicación porque ella siempre está reservando salas, así y nos dijo que había y que estaba disponible para IOs y lo bajamos.

E: Entonces, tú lo has bajado. ¿Lo usas ahora, lo tienes descargado?

- No lo uso porque, creo que más que nada lo utilizan para reservar salas y reportar cosas, si algo se roban. Si tengo alguna reunión me voy a los nichos, no estoy reservando sala.

E: Claro.

- No voy con todo un equipo.
- E: O sea, ya no lo tienes en tu celular.
- O sea, lo tengo ahí, pero es como que no lo uso.
- E: Pero lo has usado, aunque sea una vez para ver.
- Sí, sí lo he usado, lo he chequeado.
- E: Cuando lo viste, ¿qué funcionalidades principales reconociste?
- Lo primero que me llamó fue, yo quería saber cuántas impresiones me quedaban porque siempre me olvido. Lo de las impresiones me parece útil, lo de las salas, obvio también me parece recontra útil y lo de para reportar incidentes. De verdad que en las oficinas pasan unas cosas. Se rompe esa cosa y empieza a caer agua. O sea, literal, vinimos un día y estaba como que la computadora, cae el agua así.
- E: ¿El rojo?
- Sí la tubería. Creo que no saben cómo arreglarlo, ya ha pasado tres meses y están rabiosos en la oficina.
- E: ¿Solo lo están parchando?
- Sí, creo que sí. Bueno, para reportar esas cosas.
- E: Entonces, recapitulando, para ver impresiones, salas y reportar.
- Sí, lo demás no me acuerdo qué hay.
- E: No sabes qué, pero recuerdas que había más.
- Sí. Creo que también están los beneficios, pero no he entrado a eso, me han contado.
- E: ¿Y en qué situaciones tú identificas que podrían usarlo? Dijiste que la de la sala, no tanto.
- Lo usaría si tuviera, no sé, más reuniones con mi equipo que esté aquí, para irnos todos a una sala, pero no voy a reservar una sala para ir sola, mi equipo es remoto. De ahí, para las impresiones.
- E: ¿Qué funcionalidades tú crees que servirían, pero no las ves ahí?
- De repente, de repente para no estar revisando mi correo, si es que está abierto el local o no, en su mayoría creo que estaba abierto los siete días de la semana, pero a veces pasan cosas, te envían correo, pero no estoy revisando tanto mi correo. O sea, si no son de gente de mi chamba, abro y estoy pasando así porque no me gusta tener correos sin abrir, no lo leo.

E: Siempre hay dos personas: las que tienen 1800 y las que no tienen. Yo soy las que tienen 1800 correos sin leer.

- No, yo no puedo. Sí, o sea, si es que está abierto el local este o no, o no solamente eso, nosotros podemos ir a cualquier local si es que está abierto o si es que ha pasado algo porque, no sé, para no estar fijándome en Facebook o mensajeando en WhatsApp. De verdad, no me gusta hacer llamadas a mí y, o sea, si puedo evitar tener contacto con la gente, mejor. Así que si lo pueden avisar en el app, sería chévere.

E: Como comunicados, que los pasen por ahí.

- Claro.

E: Entonces, ¿Crees que fue de fácil uso cuando la usaste?

- Creo que sí. Si no me he olvidado, te juro, hace tiempo no la he revisado. Creo que toda su navegación se basaba en la parte de abajo, así que ahí tenían todos sus destinos. Cuando hay navegación acá, cuando hay navegación oculta en, no sé, en paneles, ahí se me cruza, no hay donde encontrar. Ya, pero creo que ellos tienen solamente acá y, no sé, pocas opciones en otro lado. Pero sí, creo que su navegación estaba fácil.

E: Ok. ¿Crees que esto refleja la experiencia y cultura de Comunal? La aplicación.

- ¿La aplicación? O sea, de hecho tiene, sigue los guidelines del branding, qué sé yo, por eso me da vibra de Comunal, ¿no? O sea, en realidad siento que está bien, pero podría ser mejor, podría ser mejor.

E: Porque me dijiste que, por ejemplo, la cultura básicamente era ser amigable, ¿no?

- Ajá.

E: ¿Y no crees que eso se vea ahorita?

- No. ¿Sabes qué otra cosa se me ocurre? Aunque no sé si sea práctico, como tener un chat de comuneros en la app o algo así, porque fácil la gente hablaría más si es así.

E: Genial que me menciones eso, porque justo conecta con mi última pregunta, qué es: ¿Consideras que podría ser otro canal para conectarse con otros trabajadores dentro de Comunal?



- Claro, sí, y creo que la gente lo usaría más también. O por lo menos como primer contacto, porque luego la gente va a intercambiar número y lo van a dejar de lado, pero como primer paso creo que sería chévere.

E: De repente, como visibilizar qué empresas hay porque eso es algo que hasta a mí me cuesta.

- Sí.

E: Ok. Entonces, para cerrar. ¿Alguna duda al respecto, que no te haya quedado claro, que quisieras aclarar?

- La verdad que no tengo ninguna duda, y ahorita no se me ocurre nada.

E: No te preocupes, está bien.

---

**Fecha:** Lunes 26 de febrero del 2020

**Hora:** 7:00 p.m.

**Lugar:** Barranco, Lima, Perú

**Entrevistadora:** Belén Díaz

**Entrevistado:** Gabriela Segura

---

E: Te voy a contar un poco: Yo soy Belén Díaz de Insitum, pero estoy haciendo mi proyecto de tesis que es sobre proyectos colaborativos entre empresas de Comunal. Entonces, quisiera también entrevistar a personas que viven el día a día, trabajan en Comunal. Te voy a hacer tres tipos de preguntas que van a ser sobre tu vida en Comunal, sobre tus metodologías de trabajo en tu empresa y finalmente, quisiera que veas una aplicación conmigo y la analices. Entonces, quiero saber un poco de ti, estás trabajando en Laboratoria, pero qué puesto tienes, hace cuánto.

- Ya, yo soy Gaby, trabajo en Laboratoria hace como dos años y medio, aproximadamente. Ahorita estoy en el equipo de Formación, trabajo mayormente con los estudiantes que entran al bootcamp y yo especialmente me dedico a los estudiantes que entran al track de UX, trabajo con ellos dentro de los cuatro meses que ven como la parte de especificación de la UX.

E: ¿Y qué tal? ¿Tú empresa cómo es? ¿Qué roles hay? Porque entiendo que son las que capacitan, pero también está el lado de Laboratoria.

- Sí, o sea, tenemos como dos áreas súper grandes, una parte como de operaciones que es básicamente la gente que se dedica a trabajar con los estudiantes o de alguna manera está relacionado con eso, ¿no? El equipo de Finanzas, el equipo de Cultura y también tenemos otra área dentro del equipo de Operaciones que es la parte que trabaja con empresas, ¿no? Porque Laboratoria ya ve el lado de los estudiantes del bootcamp, sino ya trabaja como dando cursos de capacitación digital a diferentes corporaciones. Entonces, tenemos esas dos áreas en el equipo de operaciones y, adicionalmente, como Lima es nuestra sede central tenemos

un equipo de producto que se dedica como a desarrollar los productos que, más que nada, ayudan de manera interna, ¿no? O sea, equipos que ven el área de desarrollo de la plataforma, con los que trabajan los estudiantes, los estudiantes corporativos, equipos que ven como la parte de productos para el talento, la oficina de Talento, las chicas salen, tenemos que emplear más empresas así que también están desarrollando una plataforma que les permite a los encargados de cada sede de entrenar a las chicas, cómo gestionar toda la parte de procesos directamente de la plataforma. Así tenemos diferentes productos.

E: Entonces, cuéntame un poco también de tu vida acá en Comunal, cómo es desde que llegas a Comunal hasta que te vas, cómo es más o menos.

- Antes de entrar a este Comunal, Laboratoria estaba temporalmente en el Comunal de Benavides, empezó a trabajar ahí, estuve como cuatro meses, cinco meses, creo, trabajando ahí y ya cuando, finalmente, abrieron este local, vinimos a trabajar acá. Tengo experiencia en las dos sedes. Primeramente, yo tengo problema con la huella así que tengo tarjeta para todas las puertas.

E: Ah, también tienes tarjeta.

- Sí, honestamente, mi huella no funciona, no sé por qué. Bueno, voy, vengo, Laboratoria tiene un espacio súper grande, entonces, usualmente salgo por reuniones externas o almuerzos, salgo a los espacios como comunales, de Comunal, pero casi siempre estoy dentro del espacio de Laboratoria porque me dedico a los estudiantes, ¿no? Entonces, tengo que estar yendo a conversar con ellos.

E: Claro. Y cuando estás así en el coworking, o sea en estos espacios que son comunes, ¿Consideras que interactúas con otras empresas?

- Generalmente, si interactúo con las empresas es básicamente cuando tenemos algún tipo de conversación porque hay algo con los estudiantes, ¿no? Por ejemplo, algo que nos pasa es que, conversamos con algunas empresas o egresadas que están trabajando en Comunal para ver de alguna manera que podamos colaborar, si quieren dar una charla o algo, o si no, si es que hay alguna empresa que esté interesada en participar directamente en alguno de los proyectos de los estudiantes, como por ejemplo, tenemos

un primer proyecto en el que trabajamos con emprendimientos pequeños, entonces hacemos contacto, hacemos la convocatoria a gente externa que quiere participar y dentro está considerada la gente de Comunal que está interesada.

E: Ok. Bueno, un poco más ahondando en Comunal, ¿Cómo definirías la cultura de Comunal? La cultura laboral.

- Es súper abierta, hay como que un montón de espacios para conocer a gente, tenemos como aniversarios y cosas así, siempre hay espacios creo que en general, es bastante como libre. Sí me ha pasado que he conocido a gente que me he encontrado y no sabía que trabajaba acá y me los encontré, "oye, también trabajas en Comunal". Hay bastante espacio para conocernos. Dentro de la chamba, por mi chamba, no he tenido tanta oportunidad de hacerlo porque generalmente salimos a empresas que están afuera como bancos, así, más que nada es invitarlos a que vengan aquí, conocernos acá, pero creo que fuera de mi horario laboral, sí puedo conocer gente.

E: Y, ¿de qué manera crees que Comunal incentiva eso?

- Creo que he visto que hay como charlas de algún emprendimiento o algo así, llegan y las abren ante el público, llegan por correo también, ese tipo de cosas o los eventos que tienen, aniversarios cosas así, donde están lanzando algún producto, como en esos momentos se encuentran a toda la gente.

E: Ya.

- Porque en el día a día es un poquito más difícil porque todos suben y baja y, sobre todo, como el espacio de Laboratorio tiene todo es como que...

E: "Ya no tengo que salir de acá..."

- Exacto. No tanto, ¿no? Pero creo que en esos eventos es una buena excusa para poder conocer a otras personas.

E: Y bueno, a los eventos que has ido, ¿cuáles son? ¿Me podrías nombrar a qué tipo de evento has ido exactamente?

- Creo que cuando hacen aniversario de algo, alguna festividad de alguna cosa, ahí, ahí voy.

E: Del día al día. ¿Pero otro evento que haya hecho fuera de Comunal?

- Me ha llegado al correo y he visto que algunas personas de mi equipo han ido a algunas charlas que hacen. De hecho, la gente de Laboratorio ha

salido y han hecho charlas. Sí sé que han habido, pero yo generalmente no me quedo porque trabajo justa a la hora en que lo están haciendo, trabajo hasta las siete, generalmente a esa hora empiezan y ya.

E: Ajá. ¿Trabajas de...?

- De 10:00 a 07:00.

E: Ah, ya. Que es como una hora más adelantado.

- Exacto. Como llevo el turno de las chicas que estudian en el turno de la tarde, tengo que entrar más tarde y no es que salga a las 07:00, a veces puedo salir 07:30 u 8:00, se me cruza con el horario en el que hacen esos eventos.

E: Sí, está bien. Entonces, tú igual, a pesar de eso, ¿Te sientes identificado con otros trabajadores de Comunal?

- Creo que lo chévere es que te encuentras con gente que es muy parecida como bien, en el sentido que no es un ambiente corporativo, no es un ambiente cerrado, por mi chamba me toca ir a empresas y es la diferencia de la cultura. Aquí, independientemente de lo que uno trabaje, es como que chévere sentir eso, esas cosas en común, esos valores. Es gente joven, gente como que con un ambiente un poco más relajado, puedes compartir con otras personas, yo creo que por eso es chévere este ambiente de acá.

E: Por ejemplo, tú, sobre todo, que has estado en el Comunal de Benavides, o sea, ¿Diferenciarías esa cultura o crees que todo es parte de una?

- O sea, siento que he conocido más, he estado dos años trabajando aquí en esta sede, entonces, creo que la distribución del espacio es más chévere acá que allá por cuestiones, imagino que acá ya desde que lo construyeron lo planearon así, es mucho más abierto, pero en el otro es como que más cerrado, la distribución del espacio hacía que yo entrara directamente a mi oficina, no tenía este espacio para subir y todo, eso hacía que me encontrara con menos gente, ¿no?

E: Ajá.

- Este espacio de acá me gusta.

E: Todo el mundo me dice eso como que este es el Comunal más chévere.

- Sí, yo diría que sí. Y es más bonito. Aparte, el espacio de los nichos de al fondo. O sea, es un espacio más compartido, esta área de acá que no

es solo para comer. Siento que hay más oportunidad para interactuar con otras personas.

E: Ok. ¿Sabes qué empresas se encuentran en este Comunal de Grau?

- Yo sé que estaba Mando, pero creo que ya no está.

E: ¿Mandú o Mando?

- Ay, Mandú. Perdón, Mandú, Mandú. Disculpa. Mandú estaba por acá. Soy mala para los nombres, pero sé que hay varios porque me he cruzado con algunas que están por acá al frente y sí lo sé, pero no me sé los nombres, en verdad.

E: Si no sabes los nombres, más o menos los rubros, ¿Qué rubros hay?

- Acá hay como agencias, hay varias acá. También fuera de Comunal, creo, igual por aquí, en otros pisos. Pero, básicamente, me parece que son agencias hay bastantes, consultoras, o algunas como, no son firmas, pero desarrollan software, desarrollan productos digitales, como son de la misma área de los que estamos es como que estoy más conectada diría hoy. De los otros emprendimientos sé que hay influencers también trabajando por acá.

E: Ya sabemos cuál es.

- Sí, pero creo que es como los de tecnología son los que están en mi área entonces son los que más conozco.

E: Por ejemplo, eso que has dicho que están los influencers, ¿crees que son parte de la comunidad o ya los estás como cerrando?

- No, para nada. Sé que son de Comunal y todo, pero, o sea, las conozco porque son las influencers, es más fácil reconocerlas también creo. No, sé que son parte, aunque sí me da curiosidad, no sé si trabajan dentro de alguna empresa o son su propia empresa. Creo que ahí hay diferencia porque los otros son como empresas, un grupo de personas que trabajan para eso y no sé cómo funcionan ellos.

E: Claro, ¿pero igual te podrías sentir identificada con ellas?

- O sea, son parte de la comunidad. Me imagino que en algún momento se cruzarán los caminos.

E: Claro, bueno, que has conocido a otras personas dentro de Comunal, me dijiste por Laboratoria también, pero aparte de eso, ¿consideras que has entablado una amistad con alguien de aquí de Comunal?

- Pucha, no sé si amistad, ah. Es la gente con la que más chambeo...

- E: Conocidos.
- Sí. Creo que igual es parte, un conocido que me presente más, pero en otras áreas. Conocidos, diría yo. No es que tenga una amistad o algo.
- E: No lo suficiente para ser mi amigo.
- No tanto, porque en mi día a día Laboratoria es muy absorbente.
- E: Ya, está bien. ¿Consideras que se ve reflejada dentro de tu empresa la cultura de Comunal?
- Sí, yo creo que sí. Creo que también tiene sentido al momento de que alguien busca trabajar en un coworking, si es que se va a sentir como en ese ambiente, siento que Laboratoria tiene mucho de eso, o sea es un emprendimiento más joven, que ha ido creciendo y todo, pero sigue manteniendo ese mismo espíritu como de experimentar y hacer las cosas así. Creo que hay bastante de los valores que se comparten.
- E: Yo sé porque conozco Laboratoria, pero igual te voy a preguntar. ¿Han tercerizado servicios con otras empresas de Comunal?
- Hicieron algo con Mandú, luego de eso con otras empresas de Comunal no estoy segura.
- E: ¿Cómo fue la de Mandú?
- Creo que había un contrato con alguien que había trabajado. Teníamos como a la jefa de Talento y Cultura que ya conocía al grupo, ya había trabajado con ellos, pero fuera de eso, con otras personas de Comunal no estoy segura. Por lo menos en el tiempo que yo he estado trabajando, puede ser que antes sí.
- E: ¿Cómo fue esto de Mandú? ¿Cómo lo manejaron? Tuvieron este contacto con una en común.
- Me parece que era más que nada por el contacto que tenían con Vania, que es como la líder de Talento y Cultura, pero no tengo muchos detalles de eso.
- E: O sea, de cómo fue el proceso y todo...
- Sí, de eso no. No podría decir porque es otra área completamente diferente de lo mío.
- E: Está bien. Bueno, ahora te quiero preguntar sobre tus metodologías de trabajo y lo que usas. ¿Qué metodologías usan en tu empresa?

- Intentamos trabajar, creo que en la parte de Educación, que es la parte en la que yo estoy, tenemos los valores de la cultura ágil porque los trabajamos en los proyectos con los estudiantes, pero creo que eso se ve más reflejado con la parte del producto, ¿no? Todo el equipo de tecnología que está trabajando en los diferentes productos dentro de Laboratorio, trabajan con la metodología Agile: trabajan con Sprint, tienen un chapter, todo eso. Es más fuerte ahí. En nuestro lado, en la parte educación es más que nada usar esos valores de metodología Agile, pero transformarlos de alguna manera para orientarlos más que nada al aprendizaje de los estudiantes, ¿no? Con los estudiantes trabajamos... aprenden por proyectos, cada proyecto lo vamos manejando igual, de la misma manera. Tenemos dailys, tenemos weeklist, trabajamos con sprints, tenemos un backlog. Entonces, creo que toda Laboratorio de alguna u otra manera intenta vivir los valores y cultura.

E: Como que los adaptan a cada área.

- Exacto.

E: Ok. Muy aparte de lo que es del día al día, ¿qué otras metodologías de trabajo tú conoces?

- Creo que, principalmente, toda mi vida la he trabajado con esa metodología de trabajo, no trabajo con otra metodología.

E: Ajá. Pero otras que sepas, no las has usado, pero las puedes mencionar.

- No, creo que no te podría decir nombres.

E: Está bien. ¿Han realizado alguna vez proyectos? Sé que es básicamente lo que hacen ustedes que es enseñar o como capacitar, pero ¿alguna vez han hecho proyectos basándose en el Design Thinking?

- O sea, de hecho, creo que la mayoría de productos que han salido de Laboratorio. Como te decía, la plataforma de aprendizaje de los estudiantes, la plataforma de aprendizaje para la gente de empresarial y todo. Todos han sido diseñados antes por Design Thinking. Igual, investigando, entendiendo a los usuarios, ideando con ellos si se puede. Luego, desarrollando en pequeño, argumentando y testeando. Creo que la mayoría, todos los productos de Laboratorio han sido creados así.

E: Ya. Entonces, pero esto que me dices, ¿lo hicieron antes de empezar a Laboratorio? ¿O lo hacen en el día a día?



- Creo que los hacen del día al día. Todos esos productos, no hay ninguno que esté como cerrado completamente, sino que van como que evolucionando. Incluso, cuando empezó Laboratoria, la currícula era diferente. Incluso, en la currícula aplicamos Design Thinking, ¿no? No experimentamos con todos los estudiantes, pero siempre estamos probando como en chiquito qué cosas pueden funcionar. Porque incluso dentro de las mismas sedes que tenemos en diferentes países, hay cosas que en algunos países funcionan y en otros no. Entonces, siempre vamos como haciendo experimentos en pequeño para ver cómo se puede mejorar la propuesta general y cómo se adapta cada sede, ¿no?

E: Ok. Cuando ustedes han hecho, no sé si han hecho proyectos de colaboración con otras empresas. Es que, claro, está la de Mandú, pero si han hecho aparte, no tercerizar, pero sí hacer un proyecto colaborativo con otra empresa. ¿Se han visto expuestos a sus otras metodologías o han interactuado con otras?

- Pero no hemos trabajado con otras empresas, ha sido básicamente como para cursos de transformación digital para ellos. Entonces, como que no es que hayamos co-desarrollado un producto, sino que generalmente lo que se hace es que se coge algo que inician trabajando o algún problema que se quiere resolver y se resuelve, pero utilizando las metodologías de los cursos que brindamos, terminan siendo nuestras metodologías.

E: Claro. Pero cuando van a esas empresas, ¿ven las metodologías que ellos usan o tienen algunos procesos que ellos usan? ¿Los ven, los visualizan de alguna manera y luego como que "oye ya, mira esta metodología que nosotros usamos"?

- Creo que lo que hacemos, lo que se suele hacer es como mapear lo que está pasando en esas empresas, cómo es el estado actual pero siempre como se intenta llevar esto de la experimentación, un sprint pequeño, hacerlo un poco más lento.

E: O sea, les tratan como que adaptar a esto.

- Exacto.

E: ¿Cómo ves esta adaptación? O sea, ¿cómo ves? Por ejemplo, en este caso de las empresas como que ya, ok, tienes tus procesos, pero les estás

mostrando otras metodologías. Cómo tú que estás ahí al día a día con ellos, ¿cómo lo ves? ¿Crees que hay algún problema en eso? ¿Has visto algún...?

- Creo que, no sé si es problema, pero siento que el primer paso, el hecho que ellos contraten como algún curso con la parte corporativa o de hecho que vimos alguna parte del experimento que no fue solo la parte corporativa, sino también se involucró a los estudiantes para que trabajaran directamente de la mano con los empleados. Entonces, siento que el hecho que ya contraten el curso, ya demuestra que hay cierta apertura para cambiar, ¿no? Entonces, a pesar que pueda haber algunas personas que son más abiertas al cambio que otras, igual siento que se da el espacio que acepten esa propuesta y la aprueben por lo menos durante el curso y pues ver qué resultados y qué ganancias hay para la empresa y cómo implementarlo ya para todos.

E: Ok. De estos proyectos corporativos era eso de capacitaciones a empresas.

- Exacto.

E: En el supuesto de que vaya a haber un proyecto colaborativo, ¿en qué escenario podrías ver que exista esto?

- O sea, por el lado de las estudiantes, hay como que proyectos donde se invitan a las empresas a participar de alguna manera y ellos son los líderes, los dueños del producto y se trabaja de la mano con los estudiantes para algún proyecto. Sobre todo para lo que es el UX, ¿no? Que es lo que se ofrece. Tenemos nuestros estudiantes, quieren trabajar en un proyecto real, qué necesidades tienes y si hay un match, ¿no?

E: Ajá.

- Ahí la empresa pone todo en conocimiento de las necesidades de los cursos y nosotros vamos con los estudiantes como coacheándolas y como asegurándonos que aprendan mientras van diseñando tu book.

E: Ok. Si es que fueran a hacer, por ejemplo, lo mismo que tú dices, pero con empresas que sean de Comunal. ¿Cómo podrían servirle otras empresas de Comunal a Laboratorio, por ejemplo? ¿Cómo podría ser este proceso de gestionar esta colaboración?

- Creo que depende de con qué área vayas, ¿no? Si es que van a estar en la parte de transformación digital con las empresas, obviamente tiene que ser como la gestión del curso, ver quiénes los van a llevar, si van a ser los

jefes si van a ser los intermedios, todo. Es más que todo como coordinar dónde se va a dictar el curso, qué problemas quieren resolverse, si hay un proceso en específico en ciertas áreas se mejora y si es con los estudiantes coordinar, pues, cuál es el alcance del problema que las chicas van a resolver.

E: Ok. Ahora te voy a preguntar sobre la aplicación. ¿Conoces la aplicación de Comunal?

- ¿Dónde se reservan las salas?

E: Sí.

- Sí.

E: ¿Dónde te enteraste de esta aplicación?

- Nos avisaron ellos porque primero tenían su página web y luego dijeron que iban a lanzar la aplicación y ya había que bajar la aplicación y ya.

E: Ok. ¿La descargaste?

- Sí, sí la descargué.

E: ¿La tienes aún?

- Sí.

E: ¿Y qué funcionalidades rescataste de esa aplicación?

- De la aplicación, reservar salas, y ver cuántas horas me quedan, qué sé yo.

E: ¿Cuántas horas de qué?

- Como cuantas horas, porque tenemos un backing de hora, por ahí te sale como cuántas horas te quedan, igual nosotros seguimos pidiendo. Pero como eso, nada más.

E: ¿En qué situaciones crees que te servirían estas funcionalidades que viste?

- Cuando quiero reservar sala.

E: ¿Solamente para eso?

- Sí. De verdad, hago mea culpa, no he revisado para qué más.

E: Ya. Ok. ¿Qué funcionalidades de la aplicación de Comunal no te quedan claro?

- Creo que hay alguna parte donde puedes reportar errores, algo así, pero no la he usado. Aunque sí hay errores en la aplicación, pero como siempre estamos bastantes personas, si queremos reservar una sala somos dos o

tres, a veces, yo tengo Android, por ejemplo, pero hay otros que tienen iPhone, entonces si no me funciona a mí, suele funcionar mejor en iPhone, como que, "reserva tú, por favor". Ya, ahí reservan.

E: ¿Sí?

- Sí, me ha pasado.

E: Ok. ¿Qué funcionalidades crees que te servirían, pero no los has visto en la aplicación?

- Fácil los anuncios podrían estar ahí.

E: Ya.

- Porque a veces es como que me llega por correo, pero se mandan al spam, hago así, entonces no los veo. No sé si hay como un horario de eventos, sería chévere poder verlos ahí también, tal vez puedo enterarme de las otras empresas. No tengo idea de qué otras empresas hay.

E: ¿De qué otras empresas hay?

- Claro. Solo las que me he cruzado o he escuchado alguna conversación de que están acá, pero fuera de eso es como que no, no hay otro lugar. O no sé, tal vez sí lo hay y no lo he buscado.

E: Y en términos generales, ¿te parece de fácil uso la aplicación de Comunal? De lo que recuerdas.

- O sea, para mi necesidad específica, sí. Últimamente me ha pasado que se reserva una sala, o me dice que he reservado una sala y luego viene alguien y me dice que también ha reservado. Hay un problema ahí extraño, me ha pasado dos veces.

E: ¿Sí? Pero tú lo has reservado por la aplicación.

- Claro, lo reservó alguien más, me dio esta sala y me dio esta sala y me dijo: "Oye, está reservada". Y luego venía alguien más a decirme: "No, yo también la reservé". Pero después se fueron ellos, así que...

E: Tal vez se equivocaron.

- Se equivocaron, me pasó dos veces como la misma semana. Entonces, sí me confundió porque yo estaba segurísima que había reservado esa sala. No sé si era un problema interno de la aplicación o simplemente fue que...

E: Esas dos personas se equivocaron justo esa semana.

- Con mi sala.

E: Ok. ¿Y crees que se ve reflejada la experiencia y cultura de Comunal en esa aplicación?

- Creo que no.

E: ¿Por qué?

- Porque está como esas funciones principales, pero fuera de eso, fuera de la marca y eso, no siento que haya tanto. Porque acá te dicen como, "conoce a los demás, tienes estos espacios comunes", pero no he visto que haya un espacio que te permita hacer eso dentro de la plataforma, dentro de la app.

E: ¿Consideras que pueda ser una canal de comunicación entre otras empresas de Comunal?

- Sí, yo creo que podrían sacarle más provecho.

E: ¿De qué manera?

- O sea, creo que lo mínimo podría ser un directorio, o algo así, para saber dónde están las otras empresas o para, no sé si conversar o si hay anuncios de alguien más que quiera hacer, no sé si en un espacio físico alguien podría ver un anuncio de otras empresas, pero creo que podría ser chévere, tener iniciativa, algo que podemos ir a conocer, probar, o lanzar una nueva aplicación, así, creo que podría ser un buen espacio conocerlo ahí. A veces, los correos pueden ser interesantes pero muy pesados ya, recibes uno, dos, tres, cuatro, cinco, ya no los lees o yo los leo el fin de semana o el viernes que me estoy yendo, ¿no?

E: O son todos parecidos.

- Exacto. Entonces, pucha, es para lo mismo, mejor no lo leo. Pero, si hubiera como algún lugar donde entro a ver salas y de repente quiero chequear algo de eso, podría verlo ahí también.

E: Porque, por ejemplo, está eso... "Lo que pasa en Comunal", no sé si lo has visto.

- Creo que he visto esos boards, pero como mi chamba está por acá a veces entro directo y ya no veo. Entonces, fuera de que podría visitar los espacios comunes, sería chévere tenerlo en una aplicación.

E: Ok. Bueno, antes de terminar ¿Tienes una duda o algo que no te haya quedado claro? Algo que quieras agregar.

- ¿Qué quieres hacer con esto?

E: Estoy planteando una solución digital a lo que no veo que se puedan hacer proyectos colaborativos dentro de las empresas de Comunal porque ni siquiera, por ejemplo, yo como trabajadora, no sé qué empresas hay y me di cuenta que nadie más sabe, ¿no? Porque hay una rotación muy grande.

- Exacto. Y creo que es como que una... Cuando yo llegué era que te decían que una de las principales ventajas de estar en Comunal era que podías conocer un montón de empresas y todo, pero salvo con estos espacios, aniversarios en los que van todos, no hay como tantos espacios para aprovecharlos, oportunidad sí hay, creo.

E: Claro, sí.

- Pero podría aprovecharse.

E: Por ejemplo, hay estos eventos que hacen y como que, hacen los eventos y todos andan en grupo.

- Exacto.

E: No hay como que... En realidad, las personas o no sé, los peruanos será algo de nosotros que no somos muy directos.

- Sí, a mí me pasó que estábamos con otro chico de Insitum, que conocí cuando... Fue como que ah, ahí los saludé, los conocía a ellos, pero por mi amiga, no es que hayamos tenido la oportunidad de cruzarnos en otro lado o que haya fluido una conversación ahí. Tienes razón, o sea, cuando hay aniversarios como se juntan todos en grupito y hacen fiesta, chongo.

E: Entre ellos. Entonces, sí. Yo no sabía que había una aplicación, pero pensé: "Debe haber una aplicación", porque todos tienen aplicación estos días. Entonces, solo busqué Comunal y dije: "Ah, no sabía que existía y no sabía que podía separar sala ni nada".

- A mí sí me toca un montón porque como vienen empresas y todo para estar en contacto con las chicas o las entrevistas, qué sé yo, me toca un montón reservar. En Laboratorio dentro tenemos un espacio, pero súper chiquitito, se mete un montón de gente y ya no puedes reservar. Entonces, sí me toca un montón eso. Antes había una web, me parece, pero ya luego la sacaron. O no sé dónde podías reservar, me parece que hay una web donde podías reservar cosas.

E: ¡No sabía eso! Creo que entré después.

- Fácil es cuando entré, pero luego sacaron la aplicación y ya es mucho más fácil hacerlo por ahí.

E: Ajá. Sí es fácil pero igual no siento que mucha gente la conozca o la sepa usar.

- Me parece que cuando la lanzaron mandaron un correo, pero luego de eso, no sé si hay un onboarding para los nuevos, nueva gente de Comunal y que sigan eso, ¿no?

E: Ajá.

- Y aparte de eso, solo lo he usado para reservar salas, pero para nada más.

E: Entonces, no queda claro las funcionalidades, pero todo el mundo sabe que es para reservar sala.

- Sí, pero podría haber un valor más ahí, creo.

E: Sí.

- Y lo demás, toda la demás comunicación de Comunal es por los mails.

E: Ajá.

- Creo que para la gente que trabaja en emprendimiento es como la mejor forma de llegar.

E: Igual hay este grupo de Facebook que es Comuneros.

- Ah, es cierto.

E: Hay algunas personas. No están todos en realidad, no agregan a todos.

- Sí, yo estaba ahí hace tiempo, pero no sé si me salí o me quedé, pero, igual tampoco publican muchas cosas como...

E: Claro, y es de todo Comunal.

- Exacto.

E: Da más vergüenza poner algo.

- Sí, y si publican algo que no es para mí sede, yo lo considero spam pues, porque a mí no me sirve.

E: Claro. Entonces, no se siente que están creando una comunidad en el coworking con este grupo de Facebook.

- En Laboratorio me pasa, pero es de manera orgánica porque nosotros estamos en contacto con empresas, pero si fuera otra empresa.

E: Sí, es más, me costó preguntarte sobre eso porque en efecto ustedes ya lo hacen, ustedes sí trabajan con otros.

- Sí, más a la externa, creo que orgánicamente acá no nos ha salido tanto de conocer otras empresas.

E: Ajá. Sí.

- O sea, a mí me pasa que hay un montón de contacto con otras empresas por las egresadas. Entonces, como nos dicen: "Ah, ya, esta egresada está trabajando en esta y esta en esta", por ahí voy mapeando en quiénes trabajan aquí y ya sé como que trabajan en tecnología o en tal cosa, tal cosa, por la red que tenemos.

E: Pero claro no todas las empresas de Comunal tienen esa dinámica. Visualizarlo podría ayudarlos.

- Sí, sería un golazo, en verdad. Porque creo que es uno de los principales valores que propone Comunal. Sería su propuesta de valores esa. Sería bueno que se hiciera realidad.



---

**Fecha:** Viernes 13 de marzo del 2020

**Hora:** 11:30 a.m.

**Lugar:** Barranco, Lima, Perú

Entrevistadora: Belén Díaz

Entrevistado: Gonzalo Cervantes

---

E: Como te comenté, primero quisiera primero conocer sobre ti. Cuál es tu edad, tu ocupación, un poco de tu empresa.

- Ya. Bueno, mi nombre es Gonzalo Cervantes. Soy abogado de profesión, pero hace un tiempo hice un cambio de rumbo hacia la comunicación, tengo una maestría en Comunicación Estratégica en la Universidad de Columbia, en Nueva York. Trabajo para Mosaico, lidero todas las consultorías que hacemos a organizaciones que tienen impacto social importante o quisieran tenerlo y tengo 31 años. Me encanta hacer lo que hago.

E: Me contabas de tu empresa. Cuéntame un poco más qué roles hay.

- Genial. Bueno, Mosaico tiene tres áreas de trabajo, maneja un modelo que se llama el modelo de las 3A que es acelera, articula y alma. En acelera lo que hacemos es potenciar, acelerar, las iniciativas de impacto social que tengan empresas o las organizaciones que coincidan también como core business el impacto social, y hacemos consultorías en eso. También brindamos espacios de formación de habilidades y de coaching, pero orientadas a eso: a acelerar las iniciativas de impacto social de organizaciones. Luego tenemos la otra área de trabajo que se llama "articula", en la cual lo que hacemos es articular organizaciones a nivel nacional, regional, local para poder lograr impacto social relevante, resolver problemas muy puntuales. Por ejemplo: tenemos el modelo comuna, que es un modelo desarrollado por Mosaico para articular diferentes actores y solucionar un problema. En el caso de Comuna Cura Mori, que es en el norte, en Piura, hubo un problema con el Niño en el 2017 y se inundaron varias ciudades, estas personas tuvieron que ser desplazadas a otro lugar, de hecho, perdieron todo. Lo que se hizo es articular a varias organizaciones,

desde universidades, constructoras, gobiernos, para poder juntarlos y desarrollar un plan de desarrollo para mujeres y jóvenes, ¿no? Para que puedan tener emprendimientos y así darle sostenibilidad a su desarrollo económico y eso hace Articula, ¿no? En Articula también hay una parte que trabaja consultoría para generar ese tipo de articulaciones a nivel local, ¿no? Por ejemplo, estamos en conversaciones para trabajar con una minera y poder generar un Comuna Cusco que sería un espacio para articular actores en el área de influencia de esta minera, ¿no? Y por último tenemos a "Alma" que lo que hace es trabajar el alma de las organizaciones. Es decir, trabaja con las personas y el desarrollo de estas personas dentro de las organizaciones para que logren alinear su propósito personal con el propósito de la organización. Esto va desde armar el propósito de una organización hasta capacitar a directivos y equipos de liderazgo para mejorar las prácticas de impacto social en los mismos colaboradores. En ese caso, también hacemos algunas consultorías, como, por ejemplo, una que hemos terminado hace poco a G4S, solo con el equipo de liderazgo para cambiar la cultura organizacional, ¿no? y también desarrollamos anualmente tres retiros Calma. Los retiros Calma están sujetos a una metodología que también han desarrollado Mosaico en los cuales van de doce y quince personas por cada retiro y mediante diferentes técnicas de expresión artística de desarrolla el propósito personal, ¿no? De cada uno de los miembros y luego se ve cómo esto se aplica en la vida. Y bueno, eso es lo que hace "Alma". Tiene un programa más, es un programa para mujeres, es un programa que permite que las mujeres que están en una posición de liderazgo o que quieren aspirar a una posición de liderazgo en una organización, se les dé las herramientas necesarias para lograr eso. Eso es. Aparte de eso, tenemos dos equipos transversales. Bueno, un equipo transversal dentro de la organización que es un equipo de estrategia y comunicación, el cual más o menos como que es la bisagra entre todas las áreas en cuanto estrategia y comunicación. Pero eso es.

E: Ok. ¿Me puedes contar un poco de tu equipo, cuántos son? ¿Hace cuánto tiempo están aquí en Comunal?

- Ya. Yo estoy en Comunal un poco más de dos meses. Mi equipo somos tres personas ahorita, hemos crecido un montón, de hecho, estamos

duplicando nuestras actividades con respecto al año pasado. Y eso va a permitir, bueno si todo sigue bien, que a fin de año seamos un equipo más grande. ¿Qué más? Bueno, mi equipo consta... Este año también, dentro de "Acelera" yo estoy liderando un proyecto que es mucho más grande que se llama Próceres del Bicentenario, estamos trabajando en organización con UTEC y con la ayuda de Kunan, Fahrenheit, Liquit, Apoyo Comunicación, el estudio Muñiz y KPMG, que es conseguir a 21 organizaciones que tengan impacto social demostrado en el Perú y acelerarlas por un año. Se llama Próceres del Bicentenario el proyecto. Es un proyecto bastante ambicioso y bastante grande. Entonces, también tenemos un practicante de eso, es probable que contratemos un analista para Próceres del Bicentenario también porque vamos a trabajar con 21 organizaciones a la vez y eso es bastante. Pero bueno, somos tres por ahora. Ahora, dependiendo de la consultoría también tenemos consultores externos que nos apoyan constantemente en el trabajo que hacemos, ¿no?

E: Y antes que estuvieran acá en Comunal, ¿ustedes estaban en otro espacio? ¿Cómo se manejaban?

- Sí, Mosaico estuvo en otro espacio, que ahorita no me acuerdo cómo se llama. Es un espacio en Barranco, que es una casa antigua. Estuvieron ahí y luego se mudaron a Comunal. Mosaico ya está en Comunal por lo menos un año, yo creo. Y bueno, sí, el trabajo ahí, en esa casa que te comento, había otras organizaciones. De hecho, una de las organizaciones que estaba ahí, con la que compartíamos esa casa también ahora está en Comunal, casi al frente nuestro, en el primer piso, que es Sentido una agencia de Marketing me parece, si no me equivoco, o de diseño, algo así. Sí, eso.

E: Pero tú estás recién hace dos meses acá.

- Sí.

E: ¿Cómo es, más o menos, tu rutina? ¿Vas a trabajar a Comunal o haces home office?

- Bueno, voy a trabajar a Comunal de lunes a jueves, de todas formas. Los viernes hago home office de vez en cuando, porque a veces viajo, entonces el viernes hago home office desde donde esté. Normalmente, llego alrededor de las 8:50, voy a mi escritorio, dejo mis cosas, voy por un vaso

de estos jugos que hacen, de esas aguas con sabores que hacen y empiezo mi día. Durante el día intento moverme bastante, estoy en mi escritorio, pero también me voy a la cafetería, me voy a las salas, a las cabinas, a las salitas que hay, a la sala de juegos, porque me gusta mucho cambiar de ambiente.

E: En este poco tiempo que has estado en Comunal, de lo que has visto, ¿cómo definirías la cultura laboral que hay acá?

- ¿En toda la organización? ¿En todo Comunal Grau?

E: Claro. O sea, en el coworking en especial. Por ejemplo, tienes estos espacios donde conectas o vas por un vaso de agua, pero no sé, encuentras a alguien.

- Ya, mira. Yo, por lo que hemos crecido tan rápido, la oficina que tenemos en Comunal y justo estamos en proceso de ver cómo hacerla crecer con los chicos de Comunal, yo ya no entro ahí. Sino yo estoy en la parte de los comuneros. Entonces, ahí, Ana, por ejemplo, está en flex. Ana, que es a quien conociste, está en flex por ahora, junto con Gustavo que es otra persona que también está en flex. Tenemos un par de personas más en flex también, pero bueno, yo estoy ahí en comuneros y con los de comuneros, pucha, súper chévere, conversamos un montón, sabemos qué hacemos entre todos, es un ambiente muy interesante, como que te integras rápidamente. No todos, pero la mayoría. Después, yo sí he encontrado varias dificultades en poder saber qué más hay en Comunal. Sin embargo, hace un tiempo, yo vi que había una necesidad de Mosaico de branding y entonces, contacté a las personas de front desk de Comunal en Grau y ellos me dieron dos opciones de organizaciones que trabajaban en branding de Comunal Grau y pude entrevistarme con dos de esas personas, ¿no? Pero después, en verdad, yo no encuentro muchos espacios donde poder conocer a estas personas, ¿no?

E: Ok. Más que ese canal que te dieron, pero tú tenías que acercarte y ahí fue que te enteraste que había estos dos coworking.

- Sí, lo bueno es que ellos nos dan. O sea, si yo pido, yo digo: "Oye, necesito alguien que haga plásticos", y tienen alguien en su base de datos, ellos me dan, ¿no? Ese contacto y ya luego hacemos el contacto. Pero sí, a mí me parece mucho más interesante cuando es que conoces a alguien espontáneamente porque descubres muchas más cosas, ¿no? Y hay un

interés más sincero y menos transaccional. Pero las dos me parecen válidas, una es más vista del punto personal, o sea, de la persona y el otro de un punto laboral, o de negocios.

E: ¿De qué manera crees que incentivan de manera más natural? ¿Cómo lo ves reflejado?

- ¿Cuál de las dos? ¿La de poder conocer a las personas?

E: Claro, de manera más orgánica. Ir y, "necesito tal cosa".

- Yo creo que, no sé si es un incentivo que ellos dan, pero cuando vas a almorzar y por ahí tienes que compartir mesa, es un plus, porque puede ser la oportunidad para conocer a alguien. Ahora, yo sé que hay gente que le puede incomodar eso, ¿no? Pero a mí me parece igual un reto interesante, conocer alguien nuevo. Pero también, en otros casos, las personas se cierran con su equipo de trabajo y almuerzan solo con ellos, ¿no? Entonces, por ahí los sitios también ayudan un poco.

E: Bueno, me contaste que te enteraste de estas dos empresas de diseño, ¿pero hay algunas otras que conozcas? Empresas de acá de Comunal Grau.

- Sí, sé de Insitum, sé de Laboratoria porque son probablemente las más grandes en Comunal Grau, sé de los Comuneros que trabajan alrededor mío, después no, no sé quiénes más trabajan ahí.

E: ¿Qué rubros, más o menos, crees que hay, en general en este coworking?

- Pucha, en verdad, todo es un prejuicio constante, en verdad no tengo ni idea. Pero yo te diría que hay varias cosas de diseño, varias cosas de tecnología, por ahí haya algo de moda, tal vez, pero después de eso la verdad es que ni idea.

E: Ok. Hablando un poco más de las metodologías que ustedes usan. Me comentaste de estas que eran las tres A, ¿no? Pero, ¿hay algunas otras metodologías que conozcas? No necesariamente dentro de Mosaico.

- ¿Para qué? ¿O a qué te refieres?

E: Metodologías de trabajo, que hayas visto tú en otros entornos.

- ¿Como Design Thinking, SCRUM, esas cosas?

E: Ajá. Sí.

- Sí, claro, hay un montón. O sea, un montón que se puedan utilizar, desde el planeamiento estratégico, que son cosas que nosotros hacemos

para otros. Nosotros utilizamos mucho Design Thinking, algo de SCRUM estamos introduciendo, definitivamente, la parte de planeamiento estratégico lo usamos siempre. La estrategia comunicacional de todas formas. Tenemos metodologías que hemos desarrollado también nosotros para medir el impacto social, cosas así. Pero, después externos, no. Tenemos varias metodologías artísticas porque tenemos una persona dentro de Mosaico que trabaja toda la parte expresiva, digamos. Entonces, muchas de las reuniones que tenemos son reuniones creativas, en las cuales se utilizan metodologías no convencionales como para crear cosas nuevas, ¿no?

E: Y, tú me contaste, por ejemplo, que habían hecho un proyecto con la identidad, con una agencia de diseño. ¿Ahí tú detectaste alguna metodología que ellos usen, tuvo como algún match con las que ustedes usaban? ¿Cómo fue ese proceso de trabajo?

- ¿Te refieres a las agencias de branding?

E: Ajá. Sí.

- Al final no hemos trabajado con ninguna todavía, porque lo pospusimos un poco, pero más o menos funcionó así. Ellos me entrevistaron a mí, a partir de eso trabajaron en una propuesta y yo les dije sobre la propuesta, me devolvieron la propuesta y la presenté a mi jefe. Ese más o menos fue el proceso, digamos.

E: ¿Conoces de otros proyectos que hayan hecho en colaboración con otras empresas? No necesariamente dentro de Comunal.

- Claro. O sea, tenemos un montón de clientes. Te refieres, ¿cómo que comunicación no dentro de Comunal?

E: Más en cuanto a que quieren desarrollar algo, un taller o algo y tienen, no sé un ejemplo, hay United Yoga en Comunal y no sé, quieren implementarlo, quieren hacer como una colaboración entre ellos dos para ofrecer algo.

- No. Yo he estado en conversaciones con alguien que sabe mucho de blockchain para poder ingresar el concepto al área de Impacto Social, pero es un tema personal digamos, ¿no? Eventualmente sí quisiera plantearlo desde Mosaico, pero todavía está en verde eso. Y a esa persona la conocí por Comunal también.

E: ¿Cómo así la conociste?

- Igual. Le escribí a front desk: "Oye, necesito alguien que sepa blockchain". "Ah, tengo a la persona indicada". Me contactó con esa persona que no era de Comunal Grau. Quedé con esa persona para conversar y conversamos y fue súper bueno.

E: Ok. En el caso que fueran a hacer un proyecto de este tipo, me has dicho que aún no lo han hecho, pero ¿cómo crees que debería partir esa colaboración? ¿Qué procesos debería haber?

- ¿Cómo así? ¿Me explicas un poquito la pregunta?

E: En el caso de que este chico con el que quieres hacer lo de blockchain. ¿Cómo partirían a hacerlo? ¿Qué pasos seguirían?

- Ya, mira, lo primero es que, como es una cosa que es ajena a lo que hacemos normalmente, yo creo que debería haber como que una presentación en sociedad. Entonces, yo diría que lo primero es hacer un C-Talk. Ahora, hay restricciones por el C-Talk que a veces yo no entiendo. Solo en la sala de reuniones, máximo doce personas, es algo muy limitado, ¿no? Por ahí podría hacerse algo en la sala de juegos arriba, pueden entrar 20 personas en un espacio más grande, más informal, pero no sé por qué no lo tienen como opción. Y bueno, lo primero sería eso, y de ahí empezar a ver qué tanta atención levanta en Comunal y ver quiénes se quieren sumar a un proyecto más integrador, digamos, ¿no?

E: Ya, ok.

- Creo que sería eso.

E: Para ir cerrando la entrevista, quisiera saber si conoces la aplicación de Comunal.

- Sí. O sea, ¿la aplicación web o la aplicación aplicación?

E: La aplicación aplicación.

- No la tengo, no la he bajado. Creo que debería haberla bajado, ¿no?

E: Y ¿Cómo te enteraste que existía?

- Me llegó un correo de Comunal diciendo "evalúa nuestra app", así. Había varias preguntas sobre la app y yo la verdad que puse que no la uso.

E: ¿Qué más o menos crees que hay ahí? ¿O qué te imaginas que hay?

- Yo asumo que ahí hay lo mismo que en el dashboard que puedes entrar por la web, que es reserva de salas, impresiones, los beneficios, ¿no?

E: ¿En qué situaciones tú las has usado? Esa la del dashboard.

- La del dashboard en mi computadora yo la he usado para ver salas, para ver cuántas impresiones hemos tenido al mes y para ver qué beneficios hay. O sea, en realidad para lo que hay, para lo que se pueda hacer.

E: ¿Cuáles funcionalidades crees que no hay pero que te servirían en ese dashboard?

- O sea, yo siempre tengo un tema con todas estas apps. Para estar en Comunal necesitamos tener tres programas: uno para imprimir, uno para proyectar y uno para ver las otras cosas. Sería súper interesante que todo esté integrado, ¿no? Y que esté en un solo lugar, donde tú puedas imprimir, puedas proyectar, puedas hacer todo eso, porque creo que eso ayuda a que haya menos pasos para lograr las cosas, ¿no? Como que aliviana tu carga. Eso me parece interesante. ¿Qué más podría haber? No sé si el calendario. Eso es algo que no he visto, pero no sé si el calendario de actividades está ahí. De los grupitos que se hacen y eso, ¿no? Por ahí, como La Bodega está ahí, debería tal vez de estar el menú de La Bodega, ¿no? Y sería genial si tú puedes pedir mediante la app de Comunal.

E: ¿Y que te lo traigan?

- "Yo quiero el bowl de quinua", pongo acá y sé que en 20 minutos ya va a estar. Entonces, tengo que ir ahí a comer, nomás. Por ahí creo que esas cosas serían interesantes.

E: Pero todos son bien funcionales, de accionar, "voy a hacer tal cosa en Comunal".

- Sí, qué otra opción habría, ¿no? O sea, yo veo a Comunal como un facilitador de mi trabajo, para mi día y mi desarrollo profesional, que al final es mi trabajo. No sé si buscaría a Comunal para algo más, no sé.

E: ¿Consideras que podría ser un canal para conectarte con otros?

- ¿La app? ¿Como de mensajes?

E: Sí, o para visibilizar. Por ejemplo, me dijiste que tenías que ir al front desk para preguntar si había ciertos servicios en Comunal porque no es que podrías verlo, ¿no? Si es que ese...

- Sí, yo creo que sí. Sí podría servir para tenerlo en un directorio y saber qué hay y qué no hay, ¿no?

E: Solamente para eso, para visualizar, no otra...



- Pucha, en verdad, sería genial poder contactar a la gente decente de ahí, ¿no? Pero hay que tener en cuenta los riesgos de eso, ¿no? Tener información abierta puede ser también un riesgo para varias personas, ¿no?

---

**Fecha:** Jueves 19 de marzo del 2020

**Hora:** 8:30 p.m.

**Lugar:** Llamada por remoto

Entrevistadora: Belén Díaz

Entrevistado: Andrés Villanueva

---

E: Está bien. Lo voy a hacer súper rápido para no quitarte mucho tiempo. Me voy a presentar. Yo soy Belén Díaz de Insitum, ahorita estoy haciendo mi proyecto de tesis y más o menos el tema es sobre proyectos colaborativos de empresas dentro de Comunal Grau. Entonces, quisiera que en esta oportunidad me cuentes un poco sobre tu experiencia en Comunal, un poco también de la metodología de trabajo de tu empresa y, finalmente, hablar sobre una plataforma de Comunal. ¿Ok?

- Una plataforma de Comunal.

E: Sí.

- Ok. ¿Me vas a ir haciendo preguntas o te tengo que responder lo que tenga en la mente?

E: Te voy a hacer preguntas y vamos a ir así, me vas contando, etc. Pero primero cuéntame de ti, tu edad, qué haces, de qué es tu empresa.

- Yo soy Andrés Villanueva, tengo 31 años, casi 32. Bueno, trabajo en una consultora de branding, yo soy diseñador gráfico y en mi trabajo hacemos marcas e identidades gráficas. Sobre Comunal, bueno, yo he estado en Comunal desde... Bueno, primero estuve en Comunal de Colina, en el 2016, 2017 y luego me fui a estudiar un máster y regresé al Comunal de Grau y he estado ahí desde mayo del año pasado. En general, ¿qué me parece Comunal? Bueno, me parece un buen sitio para trabajar. O sea, no incomoda mucho, salvo el internet que es porque supongo lo usa todo el mundo, pero de ahí es un buen ambiente para trabajar y se nota que el personal se preocupa para hacerte sentir bien ahí.

E: Cuéntame un poco sobre tu empresa, me dijiste que es un estudio de branding. ¿Qué roles hay, más o menos, en tu empresa?

- ¿Qué roles?

E: Ajá.

- Bueno, mi rol ahí, bueno, somos un equipo de ocho personas, la empresa se llama Sentido, de sentir. Somos ahorita ocho personas. Bueno, está mi jefe que es como un director creativo del trabajo y fundador del estudio, estoy yo que soy el director de arte que, bueno, superviso la parte gráfica de los proyectos. Luego está una chica que trabaja en cuentas, que es la encargada de tener contacto con los clientes y por ella se reciben todos los mails, todas las dudas de los clientes. Y luego están... Somos, ¿cuántos diseñadores? Hay cuatro diseñadores más y una chica que se encarga de plantear estrategias para afrontar los proyectos y eso somos.

E: Ok. Bravazo. Ahora cuéntame un poco sobre tu rutina de trabajo, o sea, cómo es desde un día por ejemplo que llegas a Comunal hasta que te vas.

- Bueno, casi todos los días, no siento mucho la diferencia entre un coworking y una oficina normal. Llego, hago mi chamba, que es como te dije, casi siempre estoy cumpliendo la labor de diseñador gráfico, pero también tengo que supervisar el trabajo de los chicos, armar propuestas y mostrárselas a mi jefe, para que él apruebe o desaprobe. Pero yo, más o menos, soy el que dirige un poco el trabajo de los demás, de los diseñadores. Aparte, yo tengo proyectos a mi cargo como diseñador también. Bueno, a veces aprovecho las instalaciones de Comunal como los nichos estos donde la gente puede ir a dormir, que me parecen muy buenos. También como ahí, en el comedor, que es bastante amplio. A veces, jugamos ping pong, que eso también es paja que haya o el futbolito este. Y eso es. Luego llega el final del día y me voy a mi casa.

E: Ok. ¿Entonces entras más o menos como de nueve a seis?

- No. Yo entro a las ocho y termino a las seis.

E: Ok.

- Bueno, voy en bicicleta, si es que quieres esos detalles. Y ahí hay un espacio grande para poner tu bici y luego tengo un almuerzo de dos horas. Por eso es que salgo a las seis y entro a las ocho.

E: Me estabas diciendo qué te parecía Comunal, pero ¿Cómo definirías la cultura laboral de Comunal?

- ¿Cuáles son las palabras que debería decir?

E: No sé. No es que te esté influenciando, pero de repente, no sé, una comunidad o te parece que es más networking.

- Ah. Como si hago networking yo ahí.

E: No eso, sino como que, si alguien te pregunta, "oye, Andrés, ¿qué tal es Comunal? ¿Cómo es su cultura?", ¿no? Si yo vengo de una empresa. ¿Tú qué dirías sobre su cultura laboral?

- Bueno, yo creo que sirve para emprendimientos que tienen pocas personas trabajando en él, que recién están empezando y pueden pagar estar en Comunal, además. Les sirve porque tienen instalaciones a la mano, tienen servicios a la mano, tienen salas de reuniones, impresoras, pueden hacer las presentaciones ahí y el lugar siempre se trata de tener bonito, presentable. Si es algo también muy importante para los clientes con los que tengas que tener contacto, ¿no? Aparte también es chévere porque puedes hacer un networking y yo no hago mucho esa parte, no sé por qué, pero como estudio hemos tenido varios clientes dentro de Comunal, gente con la que te encuentras. Bueno, en este caso, mi jefe se encuentra, que mi jefe es más sociable que yo, ¿no? Que se encuentra, conoce, habla con la gente que tiene otros emprendimientos en Comunal. Bueno, emprendimiento de su empresa, ¿no? Cierran un trato y trabajamos con ellos. Hemos hecho, no sé si tres o cuatro proyectos con la gente de Comunal y es eso, ¿no? La cultura sería de ir como a una chamba normal pero más comunitaria, por decirlo así. No es que chameas totalmente aislado, sino que chameas e interactúas con otras empresas que están a tu costado.

E: Ok. En eso que me contabas que habían tenido varios clientes dentro de Comunal, ¿ustedes alguna vez han tercerizado o han hecho algún proyecto colaborativo con alguna empresa? No necesariamente de Comunal, sino en general.

- Sí, sí hemos tercerizado, por ejemplo... No tanto tercerizado, hemos colaborado con personas que hacen 3D, por ejemplo, o animación, e incluso dentro de Comunal estamos viendo un proyecto con unos chicos que hacen con Tribeca, unas personas que hacen digital que son una empresa grande, que hacen diseño para redes sociales y páginas web. Entonces, sí es bueno tenerlos, ahí a la mano.

E: Ya.

- Sí hemos colaborado con gente de adentro.
- E: Ya me mencionaste como Tribeca o esta de, no sé si mencionaste otra, gente independiente más que nada, ¿no? Animadores, etc.
- Sí, sí. Esos han sido de afuera, pero bueno, como cliente, por ejemplo, hemos tenido a Höseg que hace abrigos, no sé si conoces la marca, hace prendas de abrigo.
- E: Sí, los de las casacas.
- Los de las casacas.
- E: ¿Alguien más que quieras mencionar que creas que vale de Comunal Grau?
- Como cliente, es que ahorita no me acuerdo, porque la mayoría de estos proyectos que hemos trabajado en Comunal, se han trabajado antes de que yo entrara a esta empresa. Entonces no me acuerdo bien, solo Höseg, nada más.
- E: Ya. De Comunal, ¿Qué otras empresas conoces? No necesariamente hayas colaborado, pero has oído, o tal vez, conoces a alguien que trabaja en una empresa de Comunal Grau.
- Yo antes trabajaba en After, que es otro estudio de diseño que creo que ya no está en Comunal. Estaba en Comunal. Luego, ¿qué otra empresa conozco? Esta de, la de Tribeca y hay otro estudio de diseño también de branding que se llamaba Constante, Estudio Constante de Branding, se llama. Sí, esas son las que conozco. Luego está, bueno creo que está Fahrenheit, un área de Fahrenheit también. Ahí se cruza bastante gente en Comunal de Grau.
- E: Si no sabes todas las empresas que hay, ¿qué otros rubros crees que hay? No necesariamente de las que has mencionado.
- Bueno, hay varios, hay un montón. Hay una que se llama Arcano, que no estoy seguro qué hace, pero tiene que ver con software, soluciones tecnológicas a empresas, qué se yo. Hay uno que lleva equipos médicos, es loco ahí, hay diferentes ramas. Está Höseg con sus casacas, está Patty Wong que hace eventos, creo. Hay un montón de cosas ahí que se mezclan.
- E: Ya, ok. Ahora yéndome un poco más a otra parte, ¿has ido a eventos o participado de iniciativas en Comunal?

- No. Bueno, a las educativas no he podido ir, a las chupetas sí he podido ir. A la fiesta de fin de año o todo lo que sea después del trabajo sí he podido ir.

E: Ya me habías dicho que no eres tan bueno en networking como tu jefe, pero, ¿Consideras que en estas reuniones que vas has llegado a conocer gente? ¿De repente has conocido a otra empresa o sabes que ya hay por haber ido a esas reuniones?

- De hecho, sí he conocido gente de otras empresas y si yo fuese el jefe del negocio, de la empresa, de todas maneras, hubiera hecho algún contacto ya en el sentido profesional. De todas maneras, hubiera comenzado a hablar de negocios con estas personas. Pero como no dependía de mí, no he hablado de eso con las personas que he conocido. Pero sí, de hecho, es un buen lugar para hacer networking y no es tan difícil así no seas social.

E: Ya, ok. ¿Te consideras parte como de una identidad de Comunal? ¿Te consideras parte de la comunidad?

- Bueno, sí lo soy. Tampoco es que sea tan camiseta, pero sí me gusta trabajar ahí y hago uso de los servicios que te dan y, no sé. O sea, agradezco lo que hacen para que la gente se sienta bien, ¿no?

E: Por ejemplo, tú que has estado en Colina también, ¿Cómo los diferenciarías a Grau y Colina?

- Sí, bueno. Es que yo estaba en Colina en el 2016 y bueno, en el 2017. Creo que sí, el trato era un poquito más personal. Nosotros estábamos en una especie de depa aparte y te llevaban la chela, hacían más reuniones y más fiestas en el año. Bueno, te llevaban tu regalito cuando era tu cumple. Bueno, ahora también pero ya no lo hacen así. Incluso, nos llevaron regalos ya un poco más elaborados como empresa, ¿no? Había premios por Halloween, pero buenos premios.

E: No como el de ahora que fue cervezas artesanales.

- Cervezas artesanales por el Día del Padre, ya. Pero, entiendo que como ahora son más grandes. En ese tiempo que yo chambeaba ahí había Colina y otro por San Isidro, no sé, pero ahora que es mucho más grande me imagino que por eso han disminuido esos detalles. Bueno, esa es la diferencia que percibo. Pero es una cosa de tiempo. Sobre las instalaciones,

las de Grau son un poco mejores, creo. Es más, el sitio es más grande y no sé, más bonito.

E: Ok. Ahora te voy a preguntar un poco sobre tus metodologías de trabajo. ¿Qué metodologías consideras que utilizan en tu empresa?

- Bueno, nosotros abordamos cada proyecto con cuatro fases.

Una es de crearle o encontrarle una idea en base a una marca. Como una filosofía para poder trabajar a partir de eso; luego viene la parte en la que tenemos que plantear una estrategia a nivel gráfico, que es básicamente hacer una auditoría de cómo la empresa ha estado llevando su parte gráfica hasta el momento, chequear los referentes, a la competencia, referentes internacionales, de todas partes para instruir al cliente por dónde tenemos que ir y qué es lo que puede funcionar. Luego de esa etapa, viene la etapa de identidad, donde nos ponemos a chambear y hacer dibujitos, que es lo que todo el mundo conoce de nuestra chamba y bueno, presentamos el logo, el sistema gráfico, colores, tipografías, elementos, todo lo que conforma una identidad gráfica de una marca. Luego de eso, hacemos ya la etapa de desarrollo que es como bajar esa identidad de la que te hablé a piezas más tangibles, que es lo que el cliente se va a llevar. Bueno, eso es el proceso general, pero el del día a día, es llegar, enterarse de lo que hay pendiente en la semana y en el día, chambear y para mí ir revisando lo que van haciendo los demás, y ya.

E: Ya. ¿Qué otras metodologías de trabajos conoces? O sea, no necesariamente usas en tu trabajo.

- ¿Que tengan así nombre propio?

E: Ajá.

- No sé, no conozco.

E: ¿Pero has escuchado alguna vez del Design Thinking?

- Sí, claro. Siempre que leo sobre eso, nunca puedo resumirlo. Pero sí, claro que he escuchado del Design Thinking.

E: Ajá. De lo que conoces, ¿crees que hay un proceso que rescaten en tu chamba? De repente que sea como un símil a las metodologías que tienen ustedes.

- Es que, ¿qué es el Design Thinking? ¿Es pensar como diseñador? Porque nosotros todo el día estamos pensando. No sé qué es, nunca he

sabido definirlo. He leído sobre el tema, pero no sé resumirlo. ¿Es aplicar la metodología del diseño a otros negocios? Me parece.

E: Es como, para resumirlo, es como diseñar centrado en el usuario.

- ¿Diseñar qué?

E: Centrado en el usuario. Entonces, hay como un paso, el diferenciador es que cuando estás diseñando un producto, una identidad o no sé, te enfocas siempre en el producto o te enfocas en el resultado final o en tu cliente. Pero esta metodología es lo que trata de centrarte en el usuario, hacer una investigación antes. No sé, yo como diseñadora sé que sí lo hacemos, tal vez no tenemos el mismo proceso que está escrito en los libros, etc. Pero...

- Sí, siempre lo hacemos, ¿no?

E: Claro, obviamente siempre lo hacemos.

- Siempre pasamos por un método, por una estrategia. O sea, de lo que yo he leído del Design Thinking que es traspasar eso que hacemos nosotros a otros negocios que no siempre lo hacían. Ponte, empresas de Marketing o gente que va a hacer algún producto nuevo, ya está pensando antes de contactarse con un diseñador, en términos de Design Thinking, como para no dejar el diseño en la etapa final de creación de negocio, sino implementarlo desde el principio. Creo que es más o menos eso también. Bueno, es un montón de cosas, creo. Todavía me parece que está un poco gaseoso este tema.

E: Tú me contaste que habían trabajado con otras empresas, hasta con clientes. ¿Alguna vez han cruzado metodología o, de repente, su modo de trabajo era diferente?

- No, que yo recuerde no hemos cruzado metodologías. Pero sí soy consciente que otros estudios de diseño tienen otras metodologías de trabajo, parecidas a la nuestra, pero con algunos detalles distintos.

E: Ajá.

- Todas las veces que he chambearado como diseñador, he estado en una escuela muy parecida de pensamiento. Yo primero he trabajado en BrandLab, salí de Toulouse, trabajé en un estudio chico y después a un tiempo me fui a BrandLab, empecé a ver el diseño de una manera más estratégica, ¿no? BrandLab, luego After, que en realidad tienen el mismo



fundados que es Alfonso Fernández y luego, el director creativo de After fundó Sentido. Yo me fui a estudiar un máster y cuando regresé, ya no podía trabajar en After y el de sentido me llamó y bueno, desde BrandLab que más o menos seguimos una misma escuela, por así decirlo. Entonces, no he conocido una metodología de trabajo tan diferente, salvo cuando chambeé en Barcelona y de ahí en el estudio donde chambeé, las cosas eran un poquito diferentes, pero un poquito tampoco era una cosa que digas: "Asu, qué distinto". Simplemente se hacían las cosas más rápidas y tu tiempo de auditoría, las referencias que teníamos que buscar se hacían muy, muy cortito y prácticamente que tenías que sacar la identidad muy rápido, ¿no?

E: Bueno, ahora, ya que terminamos de hablar de metodologías y para acortarlo aún más, pasemos a lo de la app que te conté, de esta plataforma de Comunal.

- Ah, el app de Comunal.

E: Sí, ¿la conoces?

- No, no me la he bajado. Sé que tiene descuentos en Juicy Lucy, pero no, no me la he bajado.

E: Pero sabes que existe.

- Sí, sí sé que existe. Una chica del estudio la usa y por ahí separa las salas, también creo que ha hecho uso de los descuentos. Sí sé que existe.

E: ¿Por qué no te la has bajado?

- No sé. Quizá por... No sé. Porque no me he enterado quizá, no me he enterado de muchas cosas de la app y eso. Fácil por ahí que, si le metieran un poco más de publicidad, sería un poco más notorio y me la bajaría.

E: Sabías que la chica de tu trabajo usa para separar salas. ¿Qué otras funcionalidades crees que tenga, o sabes, o se te ocurre?

- Bueno, separar las salas, los descuentos. ¿Qué otra cosa puede tener? No sé, si quieres hacer algún evento, quizá puedas reservar la cafetería por ahí. No sé qué otra cosa se me puede... O si quieres hacer alguna degustación de esas que hacen. No sé qué otras cosas podría tener.

E: ¿Y alguna de esas cosas te serviría? ¿Lo usarías?

- Sí. Otra cosa que se me ocurre que pueda tener es algunas funcionalidades para facilitar el networking, quizá, ¿no? No sé. No sé si las tienen y sí, me la bajaría, sí. Yo trato de no bajarme muchas apps, porque si

no se me llenan el teléfono de cosas que ni uso, pero si me informara un poco más sobre los beneficios de Comunal y si veo que realmente los tiene, sí me la bajaría.

E: Eso es lo que tú crees que hay.

- Eso es lo que creo que puede tener una app de un coworking.

E: Ya, ¿y a ti qué te gustaría tener ahí? ¿Tú qué le pondrías?

- Bueno, lo que te dije del networking, no sé cómo, pero fomentar el networking por medio de la app sería chévere, eso, ¿no? Porque, ¿qué es más importante en un coworking que hacer networking? ¿Qué otras cosas se me ocurrirían? No sé, separar la mesa de ping pong, sugerir degustaciones saludables o sugerir empresas para que vayan a hacer conferencias o a informar sobre algo interesante para la comunidad de Comunal. ¿Qué más podría tener? No se me ocurre ahorita nada.

E: Está bien, no importa. Me dijiste algo chévere que era esto del networking. ¿Cómo te lo imaginas? ¿Contactarían entre empresas, entre cada trabajador? ¿Cómo sería?

- Yo creo que entre empresas quizá, para que no se genere un caos, ¿no? Por ahí que una persona de cada empresa podía tener acceso a esta suerte de comunidad dentro de la app, sí, eso. ¿Cómo me lo imagino? No sé.

E: Está bien. No te preocupes. Ya para cerrar, no sé si tienes alguna pregunta, algún comentario extra que quieras dar.

- Sí. ¿Cómo tú te imaginas esto del networking dentro de la app?

E: Ya bueno. Ahora sí te cuento de mi proyecto y de lo que estoy haciendo, yo estaba pensando, un problema que siempre hay es que no sabes qué empresas hay en Comunal. Es por una política de la empresa de confidencialidad, yo he tratado mil veces de decirle a los trabajadores de Comunal: "Oye, ¿qué empresas hay?" y todos como que, "sí, déjame ver" y al minuto me dicen: "No, no puedo, es confidencial y no se puede compartir esa información". Ni siquiera el número de personas que hay de comuneros en un Comunal.

- ¿No te pueden dar esa información así seas comunero?

E: Exactamente. Como comunera he preguntado y no me han querido dar esa información.

- ¿Así? Entonces te tienes que dar tu paseo y ver los letreros.  
E: Pero otras personas que también he entrevistado me han contado que cuando se han acercado al front desk han preguntado, no sé, "estoy buscando a alguien que sepa de programación", imagínate. Ahí los de Comunal te dicen: "No te preocupes, tenemos a tal persona". O sea, si tú les preguntas qué quieres, sí te la dan, pero no tiene sentido que alguien venga y te diga: "Oye, ¿qué empresas de Comunal hay?" A menos de que tengas una necesidad.
- Particular.  
E: Claro, no te dan una información tan fácil. Pero yo he visto en otros ejemplos, por ejemplo, WeWork también tiene una aplicación y la base de la aplicación es que es como un canal para conectar a los trabajadores porque esa es la base de ellos, es el networking y sí pueden visibilizar a las empresas, tanto las que se van como las que son nuevas. Cosa que las de acá, tú mismo me has dicho: "Pucha, no sé si siguen acá", porque no se visibiliza, nadie te visibiliza eso. Salvo que veas una oficina que está con la luz apagada permanentemente, ¿no? Entonces, mi idea era con esta app de Comunal, que yo tampoco sabía que existía, solo que dije: "Todos tienen app, por ende, Comunal tiene que tener una app" y la encontré. Claro, tiene como funcionalidades bien básicas que es más de soporte. Pero no aprovechan como un canal para conectar. Solamente lo que hay es un grupo de Facebook y que es de todos los Comunal y no siempre agregan a todos.  
- Claro y ahora que Facebook casi ni se usa, mucha gente ya no lo usa. Aparte, no es un medio tan profesional para enterarse de quién entra y quiénes están en Comunal o qué te puede ofrecer Comunal. ¿Entonces el app qué tiene?  
E: El app tiene los beneficios y tiene esta parte que es más operativa que antes lo hacía la sección de recursos humanos de tu empresa, por ejemplo. Entonces, separa sala, ver cuántas impresiones te quedan, cuántas cosas te quedan.
- Ah, sí.  
E: Ahora sí te acuerdas.
- Ahora sí me acuerdo. Eso también se veía en la app de Comunal.

E: Pero claro, son estas funciones como más de soporte, ¿no? Y toda la cultura que tiene Comunal o bueno, lo que te venden en la página, es esta como especie de comunidad, ¿no? A diferencia de WeWork que está más relacionado a, "hacemos networking, esto es más una empresa, igual hacemos coworking", pero el lado de Comunal es más el hípster, el que es más amigable, ¿no? Pero...

- Esa es la impresión que dan, pero al final el negocio es el mismo, prácticamente.

E: Es verdad. Y bueno, en esta app, al fin y al cabo, no se representa eso, solamente es una herramienta y no están como aprovechándolo para representar sus valores ahí, ¿no? Entonces, mi idea era, primero que nada, visibilizar las empresas y dos, que todas las personas tengan una cuenta y todos se puedan conectar entre si es a veces muy como, se puede saturar, ¿no? De repente, es como que tú puedes escoger, no es que te crean la cuenta automáticamente si tú puedes escoger hacerte público para conectar o puedes quedar en privado como tú normalmente. Cuando tú entras a la app de Comunal, te tienes que crear una cuenta, sí o sí, pero es una cuenta interna, privada, nadie sabe que existes. Solamente los de tu empresa, si es que quieres separar salas. Tú pones: "Quiero separar salas" e incluyes a alguien de tu empresa. "Mi compañero tal y tal y tal, van a estar en esta sala", ¿no? Pero no es abierto, no es información abierta a todo el público. Entonces, sí eso era. En realidad, es algo básico que ya tiene apps como las de WeWork, pero es como actualizar la que ya tiene, la de Comunal.

- ¿Y dentro de tu plan está mejorar el app de Comunal?

E: Ajá.

- Chévere. Hacerla más de networking.

E: Sí, más así. O sea, mi tesis tiene como nombre "proyectos colaborativos", ¿no? Porque pensaba, yo soy una trabajadora normal de mi empresa, no tengo un puesto como de jefe, ¿no? Pero sí sé que mi jefe tiene contactos con casi todos de Comunal. Pero yo que hago el trabajo a diaria y, de repente, necesito tercerizar algo, no sé con qué podría tercerizar y los contactos que tenemos es gente de otras oficinas, no sé, en San Isidro, en otros lugares. Cuando de repente, al costado mío hay programadores web

que podría usar, que podría como contactar para hacer una extensión de mi proyecto.

- Sí, y es súper útil, sería súper útil esa base de datos. Uno como diseñador siempre está necesitando gente que lo apoye, ¿no? Tú no puedes hacer todo solo y si quieres hacer algo paja en 3D, a lo mejor a tu costado hay alguien que ilustra chévere o alguien que hace 3D, o alguien que hace animación, o alguien que programa. Hay miles de cosas que se pueden solucionar con una buena base de datos y saber a quién recurrir

## 7.2 Transcripción de Entrevista a Profundidad a Experto UX/UI

---

**Fecha:** Viernes 20 de marzo del 2020

**Hora:** 8:00 p.m.

**Lugar:** Llamada por remoto

Entrevistadora: Belén Díaz

Entrevistado: Diego Cueva

---

- Yo soy Diego Cueva, soy Interaction Designer en Fjord, previamente consultor de Digital Strategy en Insitum, ahora me encargo de proyectos que tienen que ver con esta mezcla entre innovación y tecnologías digitales. También, bueno, veo la parte de diseño, la parte de entendimiento del usuario. Hay un Service Design también de UX, parte de investigación, parte de análisis, parte de generación de conceptos y creación de un diseño para ser implementado, y también tengo experiencia en la parte de implementación. Tengo background en Ingeniería de Sistemas, entonces, antes de trabajar dentro de Insitum solo como diseño, he trabajado en base a proyectos de desarrollo de software, tanto con metodologías tradicionales como metodologías más ágiles. Y eso es un poco de mi experiencia.

E: Muy bien. Bueno, ya te había comentado un poco del objetivo de esta entrevista y que necesitaba que revises previamente la aplicación; así que a continuación veremos la usabilidad de la aplicación, quiero conocer tu punto de vista, si ves problemas o si hay algunas cosas buenas que detectes, ¿no? Entonces, cuéntame, ¿Cuáles son las funcionalidades principales que viste en la aplicación?

- Ya, te cuento que tuve problemas y sigo teniendo problemas desde que inicio la aplicación porque trato de ingresar, me dice que mi cuenta, la clave está mal. Trato de poner para recuperar la contraseña y me dicen que me han mandado un mail, pero nunca me llega el mail a menos que lo manden a spam.

*(Hicimos una pausa porque Diego tuvo problemas para iniciar sesión en la aplicación, después de 20 minutos de intentar logramos que iniciara sesión con mi cuenta, pero en la versión desktop de la aplicación. Se tomó un tiempo para revisarla y luego continuamos)*

E: Entonces. ¿Cuáles son las funcionalidades principales que has detectado?

- Principales las que están en el home, que son: reserva de sala, reportar un problema y mi equipo. Las dos primeras las veo como más útiles, la parte de mi equipo si no entiendo mucho para qué está acá.

E: ¿Cuáles consideras secundarias?

- Principal, las dos que te digo. Secundario, mi equipo, toda la parte que ya no está en Home sino en Comunidad, de Beneficios y Eventos. De hecho, Home y Comunidad, no sé, siento creo que podrían estar todos en una sola pantalla. De hecho, siento que toda la aplicación podría estar en una sola pantalla, ¿no? Home, Dashboard y Comunidad no veo por qué tenerlos separados, deben ser poquitas cosas, ¿no? Su primera pantalla es, básicamente, una pantalla vacía en la que veo dos veces la cara de Belén. O sea, la foto de uno aparece casi en todas las pantallas dos veces. Cuando veo mi perfil estaba arriba y abajo, me voy a Home, estoy arriba y estoy abajo, quiero reportar un problema, nuevamente aparece mi foto abajo. En todos lados figura mi foto.

E: Y eso. O sea, yo he sido la única que le ha puesto foto porque he estado revisando la aplicación, pero nadie tiene foto, te saldrían tus iniciales o una personita.

- Cierto. Porque cuando voy a mi equipo, todos tienen caritas estándares.

E: Ajá, claro. Entonces ¿Cuáles de las funcionalidades las consideras fáciles de usar? Las más fáciles, las más intuitivas.

- Ya, por ejemplo, la de Reporte de Problema me parece fácil de utilizar porque es básicamente elegir la categoría, elegir dónde estoy, en qué piso, qué problema hubo, poner comentarios, subir una imagen, enviar reporte. O sea, me parece como que la más sencilla, o por lo menos, sencilla. El que sí me costó entender fue el de reserva de sala porque no entiendo bien los filtros de arriba y las opciones que aparecen. O sea, tú entras a Reserva de Sala y te sale cómo lo grabo, la fecha, un botón dice "Vista de Salas" y un botón dice

"Mi Reserva". Visto como está, yo no tengo ni idea de dónde tengo que hacer click.

E: Ajá.

- Ah, y cargó solito. Eso no me lo esperaba. Siempre me salía una cosa en blanco abajo y ahorita lo acabo de ver...

E: Ah, no habías visto el horario.

- No, es que me cargaba vacío todo.

E: Ah.

- Ok. Ahora tiene más sentido. Ya. Voy moviendo hacia acá y entiendo que se actualiza debajo, ¿no? Pero no me queda claro si está actualizando o yo estoy moviendo. Ya, sí, es un poquito difícil "esta de selección de salas".

E: ¿Alguna otra más aparte de esa?

- Fácil y como está todo vacío, no me llega a tener una imagen completa. Me gusta la vista de salas más que la vista de calendarios, como lista de salas, dice. Porque veo la foto de la sala, eso me gustó, para saber qué es lo que estoy dirigiendo. Hay unas partecitas, déjame ver si puedo elegir varias. Ya, si tratas de elegir el Comunal, te aparece una lista de sedes, ¿no? Pero te sale como que un estilo que parece que pudieras chequear varios. Sin embargo, solo puedes chequear uno.

E: Ok. Como un check box.

- Sí, es un check box y funciona como radio button, y sólo puedes elegir una y todas las salas me sale la dirección completa: Avenida Grau, Barranco. Pero yo sé eso porque todo sale en Comunal Grau y a la derecha también me dice la dirección. Déjame ver si hay otra descripción, todas las salas tienen el mismo "acerca de..." Y todos tienen las mismas cosas. A ver... No hay cómo entrar a los servicios incluidos, porque después todas tienen la misma descripción, no le veo mucho sentido que sea una lista a la izquierda y el detalle a la derecha, podría ser todo de golpe.

E: Ya, ok.

- Eso y la parte de Lista de Salas en Reservas confunde un poquito porque en el primer botón de Lista de Salas es un cambio de cómo me está mostrando las salas a fin de cuentas, tengo Lista de Salas y Calendario, pero Reservas es otra cosa, pero está ahí mezclado. Sí, eso es lo más resaltante.



Igual, ninguno me parece un problema trágico, ¿no? Pero, en general, está sencillo.

E: Ok. De toda la aplicación, ¿hay algún valor o alguna cosa que tú rescatarías como un referente de buena práctica?

- A ver, dame un segundo. ¿Puedo reservar una sala?

E: ¿Si puedes reservar una sala?

- O sea, ¿normal completo el flujo?

E: Sí, no te preocupes. O sea, nos van a descontar, pero realmente no la estamos usando porque estamos en cuarentena.

- Se van a emocionar, más bien. Van a sonar las alarmas. Ya, bacán.

*(Diego hizo una pausa para probar la opción de reservar salas, separó un espacio y luego continuamos)*

- Pues, creo que no se registró. Ah, no, ya está. Se demora. Tiene varias salas reservadas para... Creo que no puedo visualizar las salas que he usado. Ya, a ver, ¿qué me gusta de la página? Siento que, en general, es limpia, o sea, no me satura de información. Me gusta que maneja secciones en la mayoría de partes. Creo que sobre todo las salas es donde tienen más contenido para mostrar por el tono de detalles para poder seleccionar la información que te da. Me gusta que es bastante sobrio con los colores que utiliza y es bastante alineado con la marca. Todavía no lo he visto pero tiene cosas casi estándar como las notificaciones, el tema del perfil, puedes editarlo. La forma en las que presentan los datos de perfil también es medio estándar porque ha sido hacia abajo, campos muy largos, los niveles muestran el contenido grande, porque no es una aplicación que organice mucha información. A ver, qué dice en configuración. Contraseña, pagos, tiene estándar, siento que el esto de estar muy limpia las pantallas, debe tener secciones con muy poco contenido. Como te decía, creo que todo puede alcanzar en una sola aplicación, en una sola pantalla. Tener un home, tener un dashboard, en verdad, nuevamente, Dashboard es la pantalla de Home. En esas tres partes: Home, Dashboard y Comunidad creo que se puede ordenar mejor. Mi equipo, por ejemplo, se me hace que podría ir en Comunidad. Y lo pondría todo más al alcance para tenerlo siempre presente. Yo diría que el

Dashboard en realidad sería lo primero que mostraría. Si te das cuenta, dentro de Dashboard, habla de reserva de salas y reporte de problemas, pero los accesos de reserva de salas y reporte de problemas está en Home. Ahí han mezclado un poquito el contenido, aquí si te das cuenta, en Dashboard tienen reserva de salas y abajo está el mismo, dice: "Aún no hay reservas de salas", tienes el mismo ícono arriba y abajo. En Reporte de Problemas tiene un ícono arriba y otro ícono abajo, están ahí.

E: No me había dado cuenta de eso.

- ¿El ícono de impresiones tiene colores? No. Son blanco y negro, ¿no? Sí.

E: Sí, todo está en blanco y negro.

- A color, acá está. Te das cuenta, cada vez que entras a una sección aparece, en la chamba, le llaman paso de festivo, no me acuerdo cuál es el nombre común. Es la trazabilidad de dónde vienes, beneficios, comunidad, beneficios. Lo cual es bueno cuando tienes una página con bastantes secciones. Aquí no sé si está ayudando mucho porque son básicamente tres ítems que tienes que hacer, para que esté de una parte a todo junto. A ver, déjame entrar a Beneficios. Me parece que está todo junto la parte de Beneficios. Normalmente, si tienes eso de Beneficios, a mí me gusta que esté mucho, mientras más contenido me puedas mostrar en una sola pantalla, mejor. Entonces, está cortado a ver qué cosas tiene que hacer con una línea en cada sección. Parece un poco difícil de lograr por ponerme quisquilloso, ¿no? Yo no he visto los errores de ortografía que veía en la primera pantalla, cómo uno entiende al no poner signos de exclamación al inicio de sus frases. No sé si lo hacen a propósito o se equivocan. En Bolsa de Hora... en el Dashboard dice Bolsa de Horas dice: "En general tienes 07:36", no entiendo bien qué cosa es Bolsa de Horas. Entiendo que son las horas que puedo reservar salas pero lo entiendo porque me salieron en una parte que era de "con esto te van a quedar tantas horas", y no entiendo por qué siete punto cero. O sea, por qué ese formato decimal y 36 no está en formato decimal. Creo que acá falta un poquito explicar qué significa. Creo que eso. Eso es.

E: Tengo una duda que ahorita que lo estoy viendo también. Cuando reservaste sala, ¿la llegaste a reservar o te tenían que dar confirmación, o algo así?

- Me salió que ya estaba reservada. A ver, déjame ver si no está el estado. A ver, ese es un error también porque en Reservas hay un error ortográfico también, dice: "Aún no tienes historial de salas reservadas", le falta la tilde, pero yo acabo de reservar y hace un rato me salieron las salas, no entiendo por qué ya no me sale.

E: Exacto. Eso es lo que te quería preguntar, si llegaste o no.

- Sí, salió por un momento. Ahorita lo acabo de cargar y como que pestañea. A ver, espérate un momento. Salió de nuevo y le puse actualizar. Está actualizando. Pasa que la página de Comunal, por lo que veo, carga ciertos componentes de forma síncrona. Entonces, parece que la página ha cargado, pero en realidad no ha terminado de cargar; sin embargo, sí tienen la cosita del loading porque en varias partes sale como que ese símbolo de Comunal que te indica que está cargando. Pero dice que está cargando y no te muestra eso.

E: Claro.

- Por ejemplo, ahorita estoy en próximas y no me sale. Ya, en anteriores me salieron y en anteriores están las que he reservado... A lo mejor es por la hora en la que lo he reservado, voy a probar otro... Estoy esperando a que cargue de nuevo. El horario, el área... Ah, mira, acá hay un error que yo he tenido porque cuando tú entras al horario, te aparece sala uno, sala dos, tres, cuatro, y es una tabla, ¿no? Ocho de la mañana, nueve de la mañana, diez de la mañana. En mi cabeza, yo he escogido el que dice sala 6 diciendo: "Ah, ya, este es viernes", porque quería reservar una para mañana.

E: Ah.

- De verdad me pasó. Pensé que estaba reservando para mañana.

E: Yo también.

- Y cuando vi que había reservado para hoy, pensé: "Oye, a lo mejor he debido jalarle una línea más". Pero, este sí es extraño, porque dice, voy a pasar la pantalla, ¿ya? Voy a pasar la captura... Mira lo que te acabo de pasar, la última, ¿ves que dice "reserva de sala"?

E: Ajá.

- Si te das cuenta dice de fecha jueves 26 de marzo.

E: Ya.

- Pero arriba, en la búsqueda, está marcado viernes 27.

E: Ah... O sea, eso es que se han equivocado.

- Sí, no cargó bien. Ahorita he vuelto a marcar el viernes 27 y ahora sí se actualizó como viernes 27. Voy a reservar para viernes 27, justo lo que te digo de las...

E: Me da la sensación que lo han hecho tan... Innesariamente complicado.

- Sí. Es un poco lento, no sé si por mi internet o por qué, pero es un poco lenta y quizá por eso sus componentes no cargan a tiempo y se confunden, no estoy seguro. Ahí te puse el mensaje de verificación, donde ves que le falta su signo de exclamación. A menos que sea su manual de marca no poner símbolos de exclamación. Caramba, se desaparecen las... Ya. Esta sesión que acabo de grabar, la que puse en la pantalla, no me salen próximas, me salen anteriores. Me salen anteriores y la fecha dice mañana.

E: No lo puedo creer, no me había dado cuenta de todo esto.

- Y la lista, esa lista que tienes acá a la izquierda, no está ordenada por fechas, porque si te das cuenta dice, la primera, la sin título dice mañana; después tienes una del 2019, después dos del 2020 y después una que dice hoy. Entonces, no veo con qué criterio está ordenado. Y también cuando registré la sesión, a ver, voy a registrar otra, no recuerdo si es que me pidió ponerle título. No me pide ponerle título. Entonces, termino registrando sesiones con una cosa muy grande ahí que dice "Sin título".

E: Ok, ok. Entonces, ya para cerrar esta parte que ya hemos visto que es su principal el de salas y es tan...

- "Una cosa, tenías que hacer una cosa".

E: "Solo te pedimos una cosa", "¿por qué hiciste todo esto?" Bueno, entonces ya para ir cerrando toda la experiencia que hemos tenido, da tu calificación, en términos generales, ¿es de fácil uso o no?

- Mira, yo creo que más que entre sí o no, yo te diría que de uno a cinco, yo le pondría un tres, un intermedio, considerando la funcionalidad que tiene, ya porque no es fácil hacer lo correcto. O sea, fácil puede completar el flujo, el flujo sigue por acá, por allá, reservé, pero que funcione es otra cosa, ¿no? Hubo varios puntos en los que me confundí como que abría, pensé que eran vías, registré y de la lista de mis reservas no aparecían correctamente. Eso sale si me voy al dashboard, en el dashboard sale que no tengo sala.

Entonces, creo que es un tres, en vez de ir para arriba, iría para abajo porque

si lo estuviera usando en el escenario real sería como que, "oye, mi reserva de sala, ¿dónde está?"

E: Ajá.

- Claro.

E: Ya. Entonces, ahora, un poco para ver el lado del futuro, positivo, lo que podría lograr a ser esta aplicación. ¿Qué funcionalidades no has visto y consideras que podrían implementarse?

- Cosas que no hay ahorita ahí, ¿no? O sea que podríamos agregarle a la aplicación, te refieres.

E: Ajá.

- A ver... Yo creo que podría explotar la parte de Comunidad. Creo que podría motivar más a este tipo de creación que muchos buscan entre diferentes emprendimientos o conocer a otras personas y agregar a la parte de Comunidad, como saber qué cosa es lo que se viene, cuándo van a venir a exponer algo, un taller, no sé. Está todo vacío. Después, en la parte de reportar un problema... Ah, está acá reportes. Justo te iba a decir dónde están las respuestas a mis reportes. No, pues, no lo veo. Me gustaría sentir cuando entro aquí que somos una comunidad activa.

- O sea, no entrar y que sea un conjunto de opciones nada más y dar todo ese registro de salas, buscar y llamar porque con eso voy a tener un grupo bien chiquito de gente que usa la aplicación muy de vez en cuando y todo, como uno debería motivar más a hacer esa interacción y ver cuál es el valor agregado aparte de que me den un espacio limpio y tengo todo para utilizar sus cómodas. Fuera de eso, estacionamientos, quizá, no sé, cómo es para los project managers, cómo gestionan el tema del estacionamiento desde aquí. Eso. Creo que eso es lo que se me ocurre. No sé qué otras cosas se le podría agregar a Comunal ahorita.

E: Ya. En esto que dijiste en ahondar en la comunidad, ¿cómo te imaginas ese tipo de implementación? ¿Cómo tú lo harías, por ejemplo?

- Pues, primero creo que tendría que entender bien a qué tipo de público quiere complacer Comunal, porque tiene por un lado sus startups, emprendedores chiquitos e independientes que sí quieren conectarse, quieren hacer networking. Por otros lados, estas empresas más grandes como Fjord, como Arkano, como hay una empresa más desarrollo más arriba en el cuarto

piso, tercer piso, que probablemente no les interesa tanto esa interacción, así como las opciones que ya tienes acá. Creo que es encontrar hacia dónde quiere crecer Comunal, cuál va a ser su target y por ejemplo, yo conozco solo un Comunal, el de acá, sé por ahí los eventos que pasan en el Comunal de acá, pero no tengo una idea qué es lo que pasa en otros Comunal y si están haciendo algo de lo que me pueda beneficiar. Solamente fui a otro Comunal en Surco, creo que era, pero fue porque íbamos a hacer tiempo y dijeron: "Vamos al Comunal de acá" y fui a conocer, ¿no? Pero no sé qué otros Comunal hay, no sé qué sedes tiene. Solamente me puedo enterar cuando entro a reservar una sala y me sale acá la sede para filtrar y elegir. En realidad, saber más de lo que están haciendo allá, ¿no? Sentir que Comunal es más grande y tiene otras oportunidades que te puede ofrecer.

E: Ok. ¿Conoces alguna aplicación con funcionalidades similares que crees que sirva como referente para esta implementación?

- Pues... Quizá las herramientas como Teams, o justo estaba viendo Slack. ¿Por qué lo veo? Porque justo estaba viendo de las maestrías, algunos de los programas en los que he entrado te mandan un correo y te dicen: "Entra a nuestro grupo de Slack para que puedas conocer a la demás gente que está entrando a la maestría". Entonces tienen esos canales de Slack en donde la gente entra y escribe, se presenta, "Soy de tal sitio", y tiene tantos canales, ¿no? Varios canales de comunicación. Quizá no sea necesario que Comunal cree esas herramientas de cero, no va a ser su Slack, pero quizás desde acá redirigir, que es lo que hacen las universidades. Las universidades tienen su central net y te redirigen a sus cuentas de Slack, o algunos tienen Facebook grupales. De alguna forma, favorecer a que la gente comparta, esto se trata de dar herramientas para que la gente comparta y ellos ya verán cómo lo explotan. Tienes esta aplicación muy cerrada, y la sección se limita ahí, el único chico que puedo ver es el equipo de mi oficina. ¿Para qué quiero yo ver quiénes son los que están en mi equipo? No veo que me sirva.

E: Ok. Listo. Me has ayudado un montón, como no tienes idea. Las preguntas que te iba a hacer eran para decirte: Oye, ¿qué opinarías sobre la comunidad? Pero ya, o sea, tú mismo lo has propuesto, ¿no? Ya como para cerrar, no sé si tienes algo que agregar, alguna pregunta.

- Me queda la curiosidad de qué va la aplicación móvil. Me imagino que es un empaquetado web de lo que tienen acá en la web. Me imagino que es un empaquetado de eso, porque cuando traté de loguearme, vi que era muy similar, no creo que hayan programado exactamente igual, lo mismo. Recién me entero que Comunal tiene esta cosa, me hubiera gustado saberlo de antes, aunque no sé qué tanto lo hubiera usado igual, pero sería chévere tener este acceso y, quizá, mejorar nuestro juicio de cómo canaliza sus iniciativas Comunal, ¿no? Porque ahorita te manda correos, a veces, a lo mejor quiere comunicarse por acá, a veces entra de la nada y te comienza a dar cosas y abre la propaganda de Chili's o de Friday's le interesó un pepino si estabas en una reunión o no pero tenían que dar tu propaganda de Friday's o hay, no sé, esto de que van de Cineplanet a vender entradas o hay una degustación de algo, no sé, me parecería saberlo desde antes para justo ese día ir a la oficina, no estar de cliente en ese momento. Si Comunal ha sacado su aplicación móvil, si está haciendo móvil, debería ver la estrategia para que sea el móvil. Si todas las aplicaciones que tienes en tu teléfono están compitiendo por tener un poquito de tu atención y si voy a usar solo esta aplicación para reservar una sala una vez cada x tiempo y ese calendario me saca la duda de cómo reservar desde el teléfono, pues para qué lo voy a instalar, es solamente un estorbo dentro de mi teléfono, mejor uso la web, nada más. Sí, eso es. No me parece una mala aplicación, sí me parece una aplicación muy básica con unas cositas para trabajar pero sí, identificable, hemos encontrado varias cositas por ahí.

## 7.3 Matriz de Categorización

**Matriz de Categorización**  
**Título: Diseño de solución digital que facilite la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau. Lima 2020.**

<b>Objetivo General:</b> Determinar cómo el diseño de una solución digital puede facilitar la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau. Lima 2020.			
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Unidades de Análisis / Bases Teóricas si es que no hay una categoría más pequeña que la columna anterior, si no se especifica lo que se analizará</b>
<b>A. OE 1:</b> Explorar cómo el diseño de una solución digital puede promover el coworking entre empresas en Comunal Coworking Grau.	<b>Coworking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad</li> <li>• Cultura laboral</li> <li>• Networking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kshetri (2018)</li> <li>• Sundsted y Bacigalupo (2009)</li> <li>• Schuermann (2014)</li> <li>• Harris (1998)</li> <li>• Kemp y Baker (2007)</li> <li>• Bazzichelli (2009)</li> </ul> <b>Entrevistas a Profundidad</b>
<b>B. OE 2:</b> Comprobar si el diseño de una solución digital podría ayudar a desarrollar metodologías de trabajo entre empresas en Comunal Coworking Grau.	<b>Metodologías de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Design Thinking</li> <li>• Metodología Agile</li> <li>• Innovación organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charvat (2003)</li> <li>• Ozmen (2013)</li> <li>• Mootee (2013)</li> <li>• Brown (2009)</li> <li>• IntroBooks (2019)</li> <li>• Collier (2012)</li> <li>• Poole (2012)</li> </ul> <b>Entrevistas a Profundidad</b>
<b>C. OE 3:</b> Analizar de qué manera el diseño de una solución digital permite implementar funcionalidades a la aplicación móvil actual de Comunal para la gestión de empresas en Comunal Coworking Grau.	<b>Aplicaciones móviles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de interfaces</li> <li>• Experiencia de usuario</li> <li>• Interacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Krug (2014)</li> <li>• Unger y Chandler (2009)</li> <li>• Steane (2014)</li> <li>• Ford y Wiedemann (2011)</li> </ul> <b>Entrevista a Profundidad</b> <b>Encuestas</b>



## 7.4 Matriz de Consistencia para la investigación Cualitativa

**Matriz de Consistencia para la Investigación Cualitativa**

Título: Diseño de solución digital que facilite la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau. Lima 2020.

Problema general que atenderá la investigación	Objetivo general de la investigación	Supuesto General	Categorías de Investigación	Metodología
¿Cómo el Diseño de una solución digital facilita la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau. Lima 2020?	Determinar cómo el diseño de una solución digital puede facilitar la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau. Lima 2020.	El Diseño de una solución digital facilitará la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau.	<p><b>Coworking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad</li> <li>• Cultura laboral</li> <li>• Networking</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Básica ( X )</p> <p>Aplicada ( )</p>
<p><b>Problemas específicos que atenderá la investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo el diseño de una solución digital promueve el coworking entre empresas en Comunal Coworking Grau?</li> <li>• ¿Cómo el diseño de una solución digital ayuda a desarrollar metodologías de trabajo entre empresas en Comunal Coworking Grau?</li> <li>• ¿Cómo el diseño de una solución digital permite implementar funcionalidades a la aplicación móvil actual de Comunal para la gestión de empresas en Comunal Coworking Grau?</li> </ul>	<p><b>Objetivos específicos de la investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explorar cómo el diseño de una solución digital puede promover el coworking entre empresas en Comunal Coworking Grau.</li> <li>• Comprobar si el diseño de una solución digital podría ayudar a desarrollar metodologías de trabajo entre empresas en Comunal Coworking Grau.</li> <li>• Analizar de qué manera el diseño de una solución digital permite implementar funcionalidades a la aplicación móvil actual de Comunal para la gestión de empresas en Comunal Coworking Grau.</li> </ul>	<p><b>Supuestos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El diseño de una solución digital puede promover el coworking entre empresas en Comunal Coworking Grau.</li> <li>• El diseño de una solución digital ayudará a desarrollar metodologías de trabajo entre empresas en Comunal Coworking Grau.</li> <li>• El diseño de una solución digital permite implementar funcionalidades a la aplicación móvil actual de Comunal para la gestión de empresas en Comunal Coworking Grau.</li> </ul>	<p><b>Metodologías de trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Design Thinking</li> <li>• Metodología Agile</li> <li>• Innovación organizacional</li> </ul> <p><b>Aplicaciones móviles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de interfaces</li> <li>• Experiencia de usuario</li> <li>• Interacción</li> </ul>	<p><b>Métodos y Técnicas:</b></p> <p>Enfoque cualitativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo - explicativo.</li> <li>• Entrevistas a profundidad.</li> <li>• Encuestas.</li> <li>• Entrevistas no estructuradas.</li> </ul>

## 7.5 Matriz de instrumento

Matriz de validación de instrumento											
Línea de Investigación: Diseño de soluciones digitales corporativas.											
"Diseño de solución digital que facilite la gestión de proyectos colaborativos entre empresas en Comunal Coworking Grau. Lima 2020."											
Categorías	Sub categorías	Indicadores	Preguntas	Actores	Relación entre el indicador y la dimensión			Relación entre el indicador y la pregunta			Observaciones
					SI	No	SI	No	SI	No	
Coworking	Comunidad	Demuestra involucramiento en la comunidad Reconoce ser parte de la comunidad de su coworking	¿A qué actividades o eventos que promuevan la comunidad dentro de Comunal has asistido?	Comunero	Exp. Comunal						
			¿De qué manera quisieras involucrarte en la comunidad dentro del coworking?	Comunero							
			¿Te sientes identificado con otros trabajadores por ser parte de Comunal? ¿Por qué? ¿Consideras ser parte de una comunidad dentro de Comunal? ¿Cómo definirías la cultura laboral de Comunal?	Comunero	Exp. Comunal						
Cultura Laboral	Comparte la cultura de Comunal en su día a día Considera que su espacio promueve la cultura laboral	¿Cómo consideras que se ve reflejada dentro de tu empresa la cultura laboral de Comunal? ¿Sabes qué empresas se encuentran actualmente dentro de tu Comunal? ¿Conoces de qué rubros son las empresas de Comunal? ¿Haz conocido a trabajadores de otras empresas en tu Comunal? ¿Alguna vez han terciarizado servicios con otras empresas de Comunal o colaborado de alguna manera? ¿Realizas proyectos basados en la metodología del design thinking? ¿Rescatan algún proceso del design thinking en su trabajo? ¿Consideras que tu empresa diseña servicios o productos centrándose en su usuario final? ¿Qué proyectos de otras empresas centran en el usuario reconoces? ¿Cómo es la dinámica de trabajo en tu empresa? ¿Aplican o han aplicado metodologías ágiles de trabajo? ¿Cómo? ¿Qué metodologías de trabajo conoces? ¿Cómo crees que podrían ser aplicadas en tu espacio de trabajo? ¿Qué proyectos colaborativos a realizado tu empresa? ¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos? ¿En que escenarios consideras que tu empresa pueda realizar un proyecto colaborativo? ¿Qué procesos se deben llevar a cabo en tu empresa para lograr un proyecto colaborativo? ¿Conoces la aplicación de Comunal? ¿Cómo te enteraste? ¿Utilizas o utilizarías con frecuencia la aplicación de Comunal? ¿Qué tan útil consideras que es la aplicación de Comunal para tu trabajo? ¿Qué funcionalidades crees que te servirían y no encuentras en la aplicación de Comunal? ¿Crees que refleja la experiencia y cultura de Comunal? ¿Cuáles son tus referentes de aplicaciones de trabajo? ¿De qué manera crees que influye el diseño de la interfaz en tu experiencia con esas aplicaciones? ¿En qué situaciones identificas que la aplicación de Comunal te ha servido o te serviría? ¿Crees que la aplicación de Comunal es de fácil uso en términos generales? ¿Cuáles de las funcionalidades de la aplicación de Comunal no te quedan claro?	Comunero	Exp. Comunal							
			Comunero								
			Comunero								
Metodologías de Trabajo	Networking	Conecta con trabajadores de otras empresas Aplica design thinking en su proyectos de trabajo Reconoce la importancia del diseño centrado en el usuario Aplica metodologías ágiles de trabajo	¿Sabes qué empresas se encuentran actualmente dentro de tu Comunal?	Comunero							
			¿Conoces de qué rubros son las empresas de Comunal?	Comunero							
			¿Haz conocido a trabajadores de otras empresas en tu Comunal?	Comunero							
Metodologías de Trabajo	Design Thinking	Aplica design thinking en su proyectos de trabajo Reconoce la importancia del diseño centrado en el usuario Aplica metodologías ágiles de trabajo	¿Alguna vez han terciarizado servicios con otras empresas de Comunal o colaborado de alguna manera?	Comunero							
			¿Realizas proyectos basados en la metodología del design thinking?	Comunero							
			¿Rescatan algún proceso del design thinking en su trabajo?	Comunero							
Metodologías de Trabajo	Metodología Ágile	Considera que la organización de su empresa permite la colaboración Reconoce los procesos de un proyecto de colaboración entre organizaciones Utiliza con frecuencia la aplicación actual de Comunal Evalúa la aplicación actual como una herramienta útil Considera que la aplicación actual refleja la identidad de comunal Valora la experiencia en aplicaciones de trabajo Identifica las funcionalidades de la aplicación de Comunal Reconoce la facilidad de uso de la aplicación	¿Cómo crees que podrían ser aplicadas en tu espacio de trabajo?	Comunero							
			¿Qué proyectos colaborativos a realizado tu empresa?	Comunero							
			¿De qué manera tu empresa promueve o facilita que participen en proyecto colaborativos?	Comunero							
Aplicaciones Móviles	Interacción	Utiliza con frecuencia la aplicación actual de Comunal Evalúa la aplicación actual como una herramienta útil Considera que la aplicación actual refleja la identidad de comunal Valora la experiencia en aplicaciones de trabajo Identifica las funcionalidades de la aplicación de Comunal Reconoce la facilidad de uso de la aplicación	¿En que escenarios consideras que tu empresa pueda realizar un proyecto colaborativo?	Comunero							
			¿Qué procesos se deben llevar a cabo en tu empresa para lograr un proyecto colaborativo?	Comunero							
			¿Conoces la aplicación de Comunal? ¿Cómo te enteraste?	Comunero							
Aplicaciones Móviles	Diseño de Interfaces	Valora la experiencia en aplicaciones de trabajo Identifica las funcionalidades de la aplicación de Comunal Reconoce la facilidad de uso de la aplicación	¿Utilizas o utilizarías con frecuencia la aplicación de Comunal?	Comunero	Experto UX						
			¿Qué tan útil consideras que es la aplicación de Comunal para tu trabajo?	Comunero	Experto UX						
			¿Qué funcionalidades crees que te servirían y no encuentras en la aplicación de Comunal?	Comunero	Experto UX						
Experiencia de Usuario	Experiencia de Usuario	Valora la experiencia en aplicaciones de trabajo Identifica las funcionalidades de la aplicación de Comunal Reconoce la facilidad de uso de la aplicación	¿Crees que refleja la experiencia y cultura de Comunal?	Comunero	Experto UX						
			¿Cuáles son tus referentes de aplicaciones de trabajo?	Comunero	Experto UX						
			¿De qué manera crees que influye el diseño de la interfaz en tu experiencia con esas aplicaciones?	Comunero	Experto UX						
<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO:</b> Guía de entrevista y Encuesta											
<b>OBJETIVO:</b> Determinar en que nivel los actores de Comunal Coworking Grau están preparados para realizar un proyecto de colaboración y analizar la usabilidad de la app de gestión del coworking actual.											
<b>DIRIGIDO A:</b> Actores de Comunal Coworking Grau											
<b>APellidos y Nombres del Evaluador:</b>											
<b>GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:</b>											
<b>VALORACIÓN:</b> Alto Medio Bajo Muy bajo Muy alto											
FIRMA											