

Caso práctico: Retos relacionados con la confianza y el feedback en un equipo híbrido

I. Antecedentes

Empresa: Tech Innovators Inc.

Sector: Tecnología

Composición del equipo: El equipo de desarrollo está formado por 12 miembros:

- **6 trabajadores remotos** repartidos en diferentes zonas horarias.
- **4 trabajadores presenciales** con sede en la sede central de la empresa.
- **2 trabajadores híbridos** que alternan el trabajo remoto y el presencial.

Proyecto: Desarrollo de un nuevo producto de software.

II. Escenario

Tech Innovators Inc., una empresa tecnológica de tamaño medio, ha adoptado recientemente un modelo de trabajo híbrido en respuesta a las preferencias de sus empleados y a las tendencias del sector. En la actualidad, el 60 % de la plantilla trabaja a distancia, mientras que el 40 % restante lo hace en las instalaciones de la empresa o con un horario flexible.

Las principales responsabilidades del equipo incluyen el desarrollo y mantenimiento del producto de software insignia de la empresa. Si bien el modelo híbrido ha aumentado la flexibilidad, también ha introducido retos, especialmente en lo que respecta a la confianza, la comunicación y la retroalimentación.

III. Cuestiones clave

1. Erosión de la confianza

- Los miembros del equipo remoto informaron sentirse excluidos de las decisiones clave tomadas por sus compañeros que trabajaban en la oficina.
- Los trabajadores presenciales expresaron su preocupación por la disponibilidad y el compromiso de sus compañeros remotos.
- Los trabajadores híbridos se sentían atrapados en medio, luchando por integrarse en ambos grupos.

2. Brechas en la retroalimentación

- Los empleados remotos encontraron difícil proporcionar y recibir retroalimentación debido a la falta de interacción cara a cara.
- Los miembros del equipo remoto sienten que sus contribuciones no se reconocen ni se valoran adecuadamente.

- Los trabajadores presenciales percibían la retroalimentación de sus colegas remotos como tardía o menos relevante.
- El equipo carecía de un proceso de retroalimentación estandarizado y dependía de comentarios esporádicos durante las reuniones.

3. Falta de comunicación

- Las diferentes preferencias de comunicación (por ejemplo, correo electrónico frente a mensajería instantánea) crearon fricciones.
- Los malentendidos surgieron por los retrasos en las respuestas, especialmente entre diferentes zonas horarias.
- Las reuniones virtuales a menudo excluían a los miembros más callados del equipo, lo que profundizaba aún más las divisiones.

IV. Objetivos

- Recuperar la confianza dentro del equipo de desarrollo.
- Establecer un mecanismo de retroalimentación más eficaz, oportuno y constructivo que funcione para todos los miembros.
- Fomentar una mejor comunicación en todo el modelo híbrido.

V. Enfoque

1. Evaluación:

- Realizar encuestas anónimas para recabar opiniones sinceras de todos los miembros del equipo sobre sus inquietudes y sugerencias.
- Mantener entrevistas individuales para comprender las perspectivas individuales y los problemas específicos.

2. Fomentar la confianza:

- Organice actividades periódicas de formación de equipos en las que participen tanto los miembros que trabajan a distancia como los que lo hacen en la oficina.
- Fomente las pausas virtuales informales para tomar café con el fin de propiciar las interacciones espontáneas.
- Garantice la transparencia compartiendo las notas de las reuniones y las decisiones con todo el equipo.

3. Mejorar la retroalimentación:

- Implemente un sistema de retroalimentación estructurado con revisiones periódicas y directrices claras sobre cómo proporcionar comentarios constructivos.
- Utilice herramientas colaborativas que permitan la retroalimentación en tiempo real y el reconocimiento de los logros.
- Forme a los líderes de equipo en técnicas de comunicación y retroalimentación eficaces.

VI. Implementación

- **Fase 1: Evaluación y planificación**
 - Semana 1-2: Realizar encuestas y entrevistas.
 - Semana 3: Analizar los datos y desarrollar un plan de acción detallado.
- **Fase 2: Generar confianza**
 - Semanas 4-6: Organizar actividades para fomentar el espíritu de equipo y pausas virtuales para tomar café.
 - Semana 7: Implementar medidas de transparencia.
- **Fase 3: Mejora de la retroalimentación**
 - Semanas 8-10: Implementar el sistema de retroalimentación estructurada.
 - Semana 11: Impartir formación a los jefes de equipo.

VII. Resultados

- Mayor confianza y colaboración entre los miembros del equipo remotos y los que trabajan en la oficina.
- Feedback más oportuno y eficaz, lo que mejora el rendimiento y la moral del equipo.
- Mayor reconocimiento de las contribuciones de todos los miembros del equipo, independientemente de su ubicación.

Conclusión

Al abordar los problemas de confianza y retroalimentación, Tech Innovators Inc. puede crear un equipo híbrido más cohesionado y productivo, lo que en última instancia conducirá a la finalización con éxito de su proyecto de desarrollo de software.