

Proporcionar retroalimentación a los empleados remotos

“Aunque los entornos de trabajo híbridos y remotos plantean varios retos, la adopción de buenas prácticas, como modelos de retroalimentación estructurados, sensibilidad cultural y comunicación bidireccional, puede mejorar la eficacia de la retroalimentación



Introducción

En el contexto del trabajo híbrido y remoto, brindar retroalimentación efectiva es crucial para mantener el compromiso, la productividad y el bienestar general de los empleados. La retroalimentación constructiva fomenta el crecimiento profesional, fortalece las relaciones y garantiza la alineación con los objetivos de la organización. Sin embargo, los entornos remotos presentan desafíos como la falta de comunicación, la falta de retroalimentación inmediata y las diferencias culturales. Sin la comunicación presencial, los empleados pueden malinterpretar la retroalimentación, lo que genera malentendidos o desconexión.

Esta guía proporciona estrategias prácticas para mejorar la eficacia de la retroalimentación y garantizar que los empleados se sientan valorados y apoyados en su desarrollo profesional.

Entendiendo el problema

La retroalimentación es un aspecto fundamental del desarrollo profesional de los empleados y de la comunicación en el entorno laboral. En entornos de oficina tradicionales, la retroalimentación suele darse de forma informal mediante conversaciones espontáneas y gestos corporales. Por el contrario, los entornos de trabajo remoto carecen de estas interacciones naturales, lo que dificulta proporcionar una retroalimentación oportuna y eficaz. Existen varios desafíos para proporcionar retroalimentación en entornos de trabajo remoto:

- **Falta de señales no verbales:** La comunicación remota se basa principalmente en herramientas digitales, como videollamadas y correos electrónicos, lo que limita la capacidad de transmitir eficazmente el tono, la intención y las emociones. Como resultado, los empleados pueden malinterpretar la retroalimentación, lo que genera malentendidos o desconexión.
- **Aislamiento percibido:** los empleados remotos pueden sentirse desconectados del liderazgo y sus colegas, lo que hace que la retroalimentación tenga un mayor impacto en su sentido de pertenencia y desarrollo profesional.

Para abordar estos problemas, las organizaciones deben adoptar enfoques de retroalimentación estructurados que prioricen la claridad, la empatía y la inclusión. Es fundamental crear un entorno psicológicamente seguro donde los empleados se sientan cómodos al recibir y proporcionar retroalimentación. Los ciclos de retroalimentación periódicos, las estrategias de comunicación personalizadas y la capacitación en concientización cultural pueden ayudar a mitigar los riesgos asociados con la retroalimentación remota. **Los gerentes desempeñan un papel crucial en la mitigación de estos problemas al establecer expectativas claras, fomentar una comunicación abierta, adaptar los estilos de retroalimentación a cada miembro del equipo y garantizar que la retroalimentación sea específica y práctica.** Deben priorizar las sesiones de retroalimentación programadas, fomentar la autorreflexión y ofrecer perspectivas constructivas que permitan a los empleados crecer en sus funciones.



Cómo podemos mitigar estos riesgos



No proporcionar retroalimentación a los empleados remotos puede generar menor satisfacción laboral, desconexión y mayores tasas de rotación. Para fomentar la inclusión en la retroalimentación remota, las organizaciones deben implementar las siguientes prácticas recomendadas:

- ☒ **Marcos de retroalimentación estandarizados:** El uso de modelos de retroalimentación estructurados, como el marco SBI (Situación-Comportamiento-Impacto) o el COIN (Contexto-Observación-Impacto-Próximos Pasos), garantiza la coherencia y minimiza los sesgos.
- ☒ **Sensibilidad y conciencia cultural:** Los líderes deben recibir capacitación para reconocer y respetar los diferentes estilos de comunicación cultural, garantizando que la retroalimentación se brinde de manera apropiada y respetuosa.
- ☒ **Retroalimentación equilibrada y específica:** Una retroalimentación eficaz destaca tanto las fortalezas como las áreas de mejora. Evite las afirmaciones vagas o demasiado críticas proporcionando ejemplos concretos y sugerencias prácticas.
- ☒ **Fomento de la comunicación bidireccional:** La retroalimentación debe ser un diálogo, no una evaluación unilateral. Crear oportunidades para que los empleados compartan sus perspectivas fomenta la transparencia y la confianza.
- ☒ **Uso de múltiples canales de retroalimentación:** La combinación de métodos de retroalimentación asincrónicos (informes escritos, correos electrónicos) y sincrónicos (videollamadas, reuniones virtuales) permite mayor claridad y debates de seguimiento, reduciendo así los malentendidos.
- ☒ **Evitar sesgos inconscientes:** Los gerentes deben ser conscientes de posibles sesgos, como los estereotipos de género, raza o región, y centrarse en las evaluaciones basadas en el desempeño en lugar de las características personales.
- ☒ **Seguridad psicológica e inclusión:** Fomentar una cultura laboral donde los empleados se sientan seguros para solicitar aclaraciones, expresar inquietudes y buscar apoyo mejora la eficacia de la retroalimentación.

Al implementar estas estrategias, las organizaciones pueden crear una cultura de retroalimentación más equitativa que respalde el crecimiento profesional y la inclusión en el lugar de trabajo.

Conclusión

Proporcionar retroalimentación a los empleados remotos requiere intencionalidad, estructura y conciencia cultural. Si bien los entornos de trabajo híbridos y remotos presentan diversos desafíos, adoptar buenas prácticas, como modelos de retroalimentación estructurados, sensibilidad cultural y comunicación bidireccional, puede mejorar la eficacia de la retroalimentación. Las organizaciones que priorizan procesos de retroalimentación justos e inclusivos fomentarán el compromiso, la productividad y el éxito a largo plazo de los empleados en un entorno laboral cada vez más digital.



Referencias

- Huston, T. (2021, January 26). Giving critical feedback is even harder remotely. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2021/01/giving-critical-feedback-is-even--remotely>
- MacDonald, D. V. a. A. (2019, April 4). 5 tips for providing feedback to remote workers - Remote.co. Remote.co. <https://remote.co/5-tips-for-providing-feedback-to-remote-workers#:~:text=Get%20specific%20about%20praise.,you%20want%20them%20to%20continue.>
- Edmondson, A. C., Williams, J. C., Frisch, B., Davey, L., (2022), Hybrid Workplace: The Insights You Need from Harvard Business Review, Harvard Business Review.