

Marco de resolución de problemas

“Los marcos estructurados para la resolución de problemas proporcionan a los equipos una metodología clara a seguir, lo cual es especialmente importante cuando la colaboración abarca diferentes zonas horarias y estilos de trabajo.



Introducción

En entornos de trabajo remotos e híbridos, los equipos se enfrentan a retos únicos que requieren estrategias específicas de resolución de problemas. Contar con marcos estructurados y protocolos permite a los equipos remotos abordar los problemas de forma colaborativa y sistemática, garantizando resultados productivos. Estos enfoques aportan claridad, reducen los malentendidos y fomentan la inclusión, lo que conduce a una comunicación, innovación y cohesión más sólidas en los equipos (semi-)remotos.

Marcos y protocolos de resolución de problemas en el contexto del HRW

En el trabajo híbrido y a distancia (HRW), la ausencia de presencia física puede dar lugar a procesos de toma de decisiones más lentos, falta de comunicación y sentimientos de aislamiento. En consecuencia, disponer de marcos claros de resolución de problemas resulta esencial para superar estas barreras.

Los marcos estructurados de resolución de problemas dan a los equipos una metodología clara que seguir, lo que es especialmente importante cuando la colaboración se extiende a través de diferentes zonas horarias y estilos de trabajo. Estos marcos permiten a los equipos dividir problemas complejos en pasos manejables, asignar tareas de forma eficiente y hacer un seguimiento eficaz de los avances, tanto si trabajan de forma sincrónica como asincrónica.

Los protocolos, como las reuniones diarias, las revisiones semanales y las sesiones de intercambio de ideas periódicas, proporcionan puntos de contacto constantes para que los equipos compartan actualizaciones, identifiquen retos y creen soluciones juntos. Estos protocolos promueven la transparencia, fomentan la participación de todos los miembros del equipo y crean una sensación de rutina y previsibilidad que ayuda a los equipos remotos a sentirse más conectados, con una comprensión compartida de los objetivos y procesos.

Aplicación de marcos de resolución de problemas



A continuación, se exponen estrategias clave para minimizar el riesgo de discriminación en la DRH y crear un entorno equitativo a la hora de aplicar marcos y rituales de resolución de problemas:

Garantizar la igualdad de participación

En entornos remotos e híbridos, algunos miembros del equipo pueden dominar los debates sin darse cuenta, mientras que otros pueden ser más callados o estar menos dispuestos a hablar. Los facilitadores deben animar activamente a todos a contribuir creando espacios seguros para participar. Por ejemplo, los intercambios estructurados, como los debates por turnos o el uso de herramientas digitales para realizar aportaciones anónimas, pueden garantizar que se escuchen todas las voces.

Uzar un lenguaje claro e inclusivo

Al plantear problemas o soluciones, es importante evitar el uso de un lenguaje que pueda excluir o marginar involuntariamente a determinados grupos. Por ejemplo, referirse al “pensamiento grupal” o a la “tradición” puede hacer que se pasen por alto inadvertidamente ideas innovadoras procedentes de perspectivas más diversas. Utilice un lenguaje neutro e inclusivo que fomente las aportaciones creativas de todos los empleados.

Proporcionar acceso equitativo a los recursos

Asegúrese de que todos los miembros del equipo disponen de las herramientas y la información necesarias para contribuir eficazmente a la resolución de problemas. Esto incluye asegurarse de que los empleados remotos tienen acceso a los mismos recursos que sus homólogos en la oficina, como plataformas de colaboración en tiempo real y documentos pertinentes. Un acceso equitativo ayuda a minimizar los sentimientos de exclusión y evita que algunos empleados estén en desventaja.

Tener en cuenta las diferencias horarias

Los equipos híbridos con miembros en distintas zonas horarias pueden tener dificultades para coordinar las actividades de resolución de problemas. Para no dejar a nadie fuera, rote las horas de reunión u ofrezca formas asíncronas de participar. Así se garantiza que todos tengan la oportunidad de contribuir, independientemente de su ubicación.

Fomentar la retroalimentación y la reflexión

Después de las sesiones de resolución de problemas, anime a los miembros del equipo a compartir sus impresiones sobre el proceso. ¿Qué ha funcionado bien? ¿Qué podría mejorarse? Este ciclo continuo de retroalimentación garantiza que se identifiquen y aborden los prejuicios involuntarios o las prácticas excluyentes.

La siguiente tabla resume los enfoques de resolución de problemas en entornos de trabajo híbridos y remotos. Destaca los retos comunes, las soluciones y las herramientas que pueden utilizarse para abordarlos.

Desafío	Solución de trabajo híbrida	Solución de trabajo a distancia	Herramientas y estrategias
Lagunas de comunicación	Programar jornadas de colaboración periódicas en la oficina	Utilizar la comunicación asíncrona y los controles programados	Slack, Microsoft Teams, Loom, Asana
Retrasos en la toma de decisiones	Combinar reuniones presenciales y virtuales para la toma de decisiones	Utilizar marcos de decisión estructurados (por ejemplo, RACI)	Miro, Trello, Notion, Google Docs
Alineación de equipos	Reuniones de equipo híbridas con un orden del día y un seguimiento claros	"Town halls" virtuales y documentación clara	Zoom, Google Meet, Confluence
Colaboración e innovación	Fomentar las sesiones de pizarra durante los días de oficina	Utilizar herramientas digitales de lluvia de ideas.	MURAL, Miro, FigJam
Compromiso de los empleados	Combine las actividades presenciales con las virtuales	Programas virtuales de creación de equipos y reconocimiento	Donut (Slack), Anecdotes (Kahoot)
Equilibrio trabajo-vida privada	Establecer un horario básico de oficina, pero con flexibilidad	Fomentar el establecimiento de límites y el trabajo asíncrono	Clockify, RescueTime, Pomodoro apps

Conclusión

Los marcos, protocolos y procesos de resolución de problemas desempeñan un papel crucial en el éxito de los equipos remotos e híbridos. Con enfoques estructurados e intercambios periódicos, los equipos pueden afrontar los retos con eficacia.



Referencias

- "Cómo liderar en un entorno híbrido" de McKinsey & Company
<https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-organization-blog/how-to-lead-in-a-hybrid-environment>
- "Cómo mejorar la capacidad de resolución de problemas en equipos remotos"
<https://superglue.games/how-to-improve-problem-solving-skills-in-remote-teams/>
- "Rituales: El eslabón perdido en el lugar de trabajo híbrido" de Aquent
<https://aquent.co.uk/blog/rituals-the-missing-link-in-the-hybrid-workplace/>