

# Hoja de Trucos: Módulo 12

## Conceptos Esenciales

### **Trabajo en Equipo Virtual**

El trabajo en equipo virtual, incluidos los arreglos completamente remotos y híbridos, se ha vuelto más común en el entorno laboral moderno. Este cambio de configuraciones de oficina tradicionales a configuraciones remotas introduce tanto oportunidades como desafíos en la forma en que los miembros del equipo se comunican y colaboran. El trabajo remoto elimina la posibilidad de conversaciones espontáneas que a menudo mejoran la colaboración y la toma de decisiones en las oficinas físicas. En cambio, estos equipos deben confiar en métodos de comunicación estructurados como reuniones programadas y plataformas asincrónicas, lo que puede ralentizar los procesos de toma de decisiones y retroalimentación. Además, la falta de señales no verbales en las comunicaciones virtuales puede llevar a malentendidos ya que las sutilezas en el lenguaje corporal y las expresiones faciales se reducen o están ausentes, especialmente en interacciones basadas en texto o en videollamadas con mala conexión.

La dependencia de la tecnología es fundamental en los entornos de equipos virtuales, lo que trae desafíos como dificultades técnicas y la necesidad de dominar nuevas herramientas digitales. Construir confianza y establecer relaciones se vuelve más difícil sin la presencia física, lo que a menudo lleva a sentimientos de aislamiento y una menor cohesión del equipo. La gestión de diferentes zonas horarias requiere una planificación cuidadosa para evitar inconvenientes y asegurar la inclusión en las interacciones del equipo. Además, los equipos virtuales enfrentan el riesgo de sobrecarga de información a medida que los canales de comunicación digital bombardean a los miembros del equipo con mensajes y actualizaciones, lo que hace esencial establecer protocolos de comunicación claros y gestionar el flujo de información de manera efectiva. Este entorno demanda un mayor nivel de organización, flexibilidad y uso estratégico de comunicaciones sincrónicas y asincrónicas para mantener la productividad y el compromiso en equipos dispersos.

### **Comunicación de Audio**

La comunicación de audio ofrece ventajas distintivas en entornos empresariales, particularmente por su inmediatez y facilidad de uso. A diferencia de los métodos de

comunicación asincrónicos como el correo electrónico, el audio permite intercambios sincrónicos en tiempo real, lo que facilita la aclaración inmediata y la retroalimentación, reduciendo el potencial de confusión. Además, la tecnología de audio es generalmente fácil de usar y familiar para la mayoría de las personas, lo que la convierte en una opción menos intimidante en comparación con herramientas de conferencia más complejas. Sin embargo, la comunicación de audio carece de elementos visuales como las expresiones faciales y el lenguaje corporal, que pueden ser especialmente útiles en discusiones sensibles. La ausencia de señales visuales también puede llevar a interrupciones más frecuentes y a participantes potencialmente menos comprometidos, ya que los demás no pueden ver si alguien está distraído o haciendo varias tareas a la vez.

Las conversaciones telefónicas, especialmente en contextos empresariales, suelen seguir un proceso de cinco etapas que incluye aperturas, establecimiento de expectativas, discusión del contenido principal, resumen de los próximos pasos y cierre. Estas etapas ayudan a organizar la llamada y asegurar que todos los puntos necesarios se cubran de manera efectiva. Al liderar o participar en llamadas de audio, es importante gestionar las expectativas de manera clara y adherirse a la estructura de la llamada para mantener la efectividad y respetar el tiempo de los participantes.

## **Videoconferencia**

La pandemia de COVID-19 incrementó el uso de plataformas de videoconferencia. La videoconferencia es particularmente ventajosa en situaciones como reuniones iniciales del equipo, discusiones emocionalmente cargadas o cuando se requiere una demostración visual. Las videollamadas también ayudan a gestionar la dinámica de la conversación proporcionando señales visuales que facilitan una mejor comunicación y minimizan las interrupciones, que son más difíciles de manejar en llamadas solo de audio. Además, la elección del dispositivo—teléfono inteligente, tableta o computadora—afecta la capacidad del usuario para participar efectivamente en videollamadas, ya que cada uno tiene ventajas y limitaciones específicas.

La comunicación por video mejora cuando se utilizan las mejores prácticas. Por ejemplo, asegurar una iluminación adecuada, evitar distracciones de fondo y resolver problemas técnicos comunes son cruciales para mantener una comunicación profesional por video. También es útil preparar documentos y visuales de antemano para facilitar una comunicación clara y eficiente. Para reuniones grupales e híbridas, usar señales de navegación y moderar el ritmo de la entrega de información para atender las necesidades diversas de los participantes tanto en entornos virtuales como físicos mantiene a la audiencia comprometida.

## Construcción y Mantenimiento de Relaciones

En los entornos de trabajo remotos e híbridos de hoy, mantener y establecer relaciones profesionales implica adaptar las estrategias de comunicación y repensar cómo se fomenta la confianza, el compromiso y el trabajo en equipo fuera de los entornos de oficina tradicionales. Construir confianza en una oficina virtual requiere acciones deliberadas como mantener una comunicación transparente y rituales de interacción regulares, como reuniones semanales por video o compartir historias personales durante las llamadas para replicar las interacciones informales de la oficina. Estos métodos no solo ayudan a desarrollar la confianza, sino también a crear un sentido de pertenencia y respeto mutuo entre los miembros del equipo haciendo visibles y apreciadas las contribuciones y roles de cada persona a través de herramientas como software de gestión de proyectos colaborativos.

El trabajo en equipo remoto efectivo depende de equilibrar expectativas claras con la autonomía de los miembros del equipo, lo que aumenta la motivación y la productividad. Las verificaciones regulares y la retroalimentación constructiva son esenciales para apoyar y mejorar la dinámica del equipo, mientras que abordar los conflictos de manera reflexiva evita escaladas. Crear una cultura inclusiva donde los miembros del equipo se sientan valorados puede ser facilitado por actividades de construcción de equipos virtuales y espacios virtuales informales para interacciones no laborales. Además, fomentar una cultura de equilibrio entre el trabajo y la vida personal es necesario para asegurar que se respeten los límites entre la vida profesional y personal, promoviendo el bienestar general y la satisfacción laboral en entornos remotos.

---

# Glosario

## 5 etapas de una conversación telefónica

1) aperturas y saludos; 2) establecimiento de expectativas; 3) contenido; 4) resumen, próximos pasos y retroalimentación; y 5) cierre

## escucha activa

una técnica de comunicación que implica concentrarse completamente, comprender, responder y luego recordar lo que se está diciendo, demostrando un compromiso genuino y empatía con el hablante

## comunicación asincrónica

intercambios donde las respuestas no ocurren en tiempo real, permitiendo a los participantes responder a su conveniencia

**sobrecarga cognitiva**

la disminución de la capacidad para tomar decisiones, concentrarse y retener información cuando alguien recibe más información de la que puede procesar a la vez

**complicidad**

una relación positiva cuando las personas se llevan bien y comprenden los sentimientos o ideas de los demás

**compartir pantalla**

una tecnología que permite a una persona compartir virtualmente su pantalla de computadora con una o más personas, facilitando la colaboración en tiempo real, presentaciones y resolución de problemas

**comunicación sincrónica**

intercambios donde todas las partes participan en tiempo real, permitiendo respuestas e interacción inmediatas