

Ayudando a trabajar en la distancia

Cómo trabajar en equipo cuando no puedes estar con tu equipo

Este artículo forma parte de la serie: [Cómo ser productivo trabajando de manera remota](#).

“Si preguntas a cualquier persona que trabaje con equipos a distancia te dirá que les resulta mucho más difícil, ver, oír y ser oído.”

Gale Moutrey,
Vicepresidente de Experiencia de Marca e Innovación
de espacios de Trabajo de Steelcase

El trabajo en equipo ya es bastante difícil cuando estás sentado junto a tus compañeros de trabajo en la misma habitación, donde puedes ver, oír y entender lo que está pasando. Pero cuando trabajas a distancia, pueden surgir nuevos problemas:

Las conversaciones por teléfono pueden ser un galimatías de gente hablando a la vez y unos por encima de otros.

No puedes ver la pizarra si eres el que trabaja fuera del sitio.

La conexión telefónica o de video es inconsistente, a menudo interrumpiendo la conversación o peor aún, desconectándote completamente.

Haces un comentario mientras estás al teléfono y de pronto todos se callan – ¿se han olvidado de que estabas allí o están perdiendo la paciencia?

¿Te suena esto familiar?

Investigadores del espacio de trabajo llaman a esta experiencia “disparidad de presencia”.

Esencialmente significa que las personas que no están presentes en la sala con sus compañeros de equipo están en desventaja. No sólo se pierden cosas en la reunión, sino también las típicas conversaciones de pasillo antes y después de la misma.

“Las personas que trabajan a distancia tienen que trabajar mucho más duro para ver, oír y ser escuchadas”, dice Gale Moutrey, vicepresidente de Experiencia de Marca e Innovación de espacios de Trabajo de Steelcase. “Trabajar cara a cara casi siempre es mejor, pero a veces no es posible, ya sea por el lugar donde vives, porque necesitas trabajar desde casa o porque no puedes viajar. Pero estamos aprendiendo muchas cosas sobre cómo aprovechar la tecnología y diseñar espacios que imiten más de cerca lo que es estar cara a cara.”

Los investigadores de Steelcase comenzaron a estudiar el trabajo en equipo a principios de la década de 2.000, a medida que aumentaba el número de organizaciones que querían aprovechar el poder de los equipos globales para acelerar la innovación. Descubrieron que conectar a personas de diferentes culturas ayudaba a crear diversidad de pensamiento y conducía a ideas más creativas. Pero también vieron que la disparidad de presencia va más allá de una mera molestia. No es raro que las personas se frustren y se sientan presionadas física, cognitiva y emocionalmente. “Si las organizaciones quieren que los equipos remotos colaboren eficazmente e impulsen la innovación, tendrán que mejorar las experiencias para que las personas puedan seguir sintiéndose comprometidas y sigan siendo productivas”, dice Moutrey.

VER APLICACIONES

Explora una galería de aplicaciones diseñadas para ayudar a romper la barrera de la distancia.

Tecnología para equipos

Los equipos buscan ayuda en la tecnología. Se han hecho grandes progresos en el software diseñado específicamente para ayudar a la gente a colaborar más eficazmente cuando no se encuentran en un mismo lugar. Por ejemplo, la capacidad de compartir vídeo y contenido de plataformas como Microsoft Teams, Zoom y Webex permiten a los miembros del equipo verse y compartir contenido en tiempo real. Pero la gente no siempre aprovecha todas las capacidades de estas plataformas, especialmente la cámara de vídeo. Algunas personas prefieren sólo el audio porque así no tienen que vestirse adecuadamente o enseñar su casa. Pero debemos saber que una vez encendemos la cámara, las conversaciones son más rápidas y fluidas (consejo: si utilizas equipos de Microsoft, puedes difuminar el fondo para que la gente no vea tu cama sin hacer – haz clic en el botón Más acciones cuando te unas a una llamada).

Ser capaz de captar señales, como el lenguaje corporal y las expresiones faciales, ayuda a reducir el número de interrupciones o hablar por encima de los demás. El contacto visual, que es la base de la conexión humana tanto biológica como cultural, nos permite interpretar las intenciones de otras personas y fomenta la comprensión y la empatía mutuas. Esto es especialmente importante cuando los equipos incluyen personas de diferentes países y culturas. Otro beneficio de encender la cámara: Ayuda a evitar que la gente haga multitareas o se desconecte.

Estas tecnologías de colaboración ayudan a la gente a comunicarse mejor, pero se ven limitadas cuando el número de involucrados en el grupo es muy grande. “Las plataformas de vídeo web que tenemos mejoran la experiencia de los miembros de equipos remotos, pero no siempre apoyan el contenido y a las personas al mismo tiempo. Hay que elegir”, dice David Blickle, especialista en tecnología de la información de Steelcase. Por ejemplo, cuando se comparte contenido con los programas de vídeo web, ya no se puede ver bien a los participantes, ya que la mayor parte de la pantalla se utiliza para compartir dicho contenido y las imágenes de cada usuario se ven reducidas a pequeñas miniaturas en la parte inferior de la pantalla. “Para crear una mejor experiencia, especialmente para los equipos más grandes, es necesario utilizar dispositivos de colaboración a gran escala, como el Microsoft Surface Hub, que puede soportar videoconferencias de alta definición”, dice Blickle.

“Es importante contar con dispositivos de colaboración a gran escala para que la gente pueda verse y escucharse y al mismo tiempo pueda ver el contenido que están revisando o desarrollando juntos.”

David Blickle,
Especialista en tecnología de la información de Steelcase

Reserva este espacio para los sprints intensivos de proyecto que lleve a cabo el equipo. Los equipos remotos pueden usar las herramientas analógicas y digitales para sesiones de colaboración productivas. Las pizarras colocadas detrás de los usuarios les permiten compartir contenido analógico a través de videoconferencias de alta definición.

Fusionando lo virtual y lo físico

Hoy en día, muchas organizaciones utilizan videoconferencias de alta definición a gran escala para apoyar el trabajo en equipo y a distancia. Pero según Blickle, suelen utilizarse espacios existentes, como una sala de conferencias tradicional, añadiendo un monitor y una cámara.

Una mesa rectangular, común en la mayoría de los espacios de reunión, dificulta el tener a todos los presentes en la sala visibles con una cámara, por lo que las personas conectadas por vídeo no pueden ver a todos los participantes. A menudo hay un solo monitor, lo que permite que los equipos se vean unos a otros o solo vean el contenido, pero no ambos al mismo tiempo. La captación de audio puede ser desigual, dependiendo de dónde se localice cada persona. “A medida que la videoconferencia se convierte en un comportamiento laboral cotidiano, es importante recordar que también hay que tener en cuenta las implicaciones espaciales cuando se diseñan espacios para la colaboración a distancia si se espera mejorar la experiencia”, dice Blickle.

Un entorno cómodo para compartir información con miembros de equipos remotos, la altura del monitor y la colocación de la cámara permiten que todos los que están en la habitación puedan ser vistos y permiten el contacto visual. Las paredes tapizadas y la alfombra del Orangebox proporcionan una absorción acústica adicional para reducir la reverberación de la sala.

Según los investigadores y diseñadores de Steelcase, los espacios diseñados para apoyar el trabajo distribuido necesitan alcanzar el mismo nivel de rendimiento en ambos lados de la cámara. “Los equipos que comparten un espacio físico pueden ser más productivos en términos de resolución creativa de problemas, coordinación de tareas, evaluación y aprendizaje”, dice Patricia Kammer, investigadora de Steelcase que estudia los equipos globales “Estudiamos cómo se conocen rápidamente, cómo interactúan espontáneamente y cómo se rodean de su trabajo; es un patrón recurrente dentro del espacio. Para los equipos que necesitan trabajar en diversos lugares, el objetivo del diseño siempre debe ser eliminar la brecha de no estar todos juntos.”

Para diseñar espacios que puedan apoyar y mejorar las tecnologías de colaboración de la mejor manera posible, los investigadores se preguntaron: ¿Cómo pueden trabajadores en remoto interactuar con el contenido de los demás en tiempo real? ¿Cómo podemos replicar el estar físicamente juntos? ¿Cómo podemos asegurar una participación igualitaria?

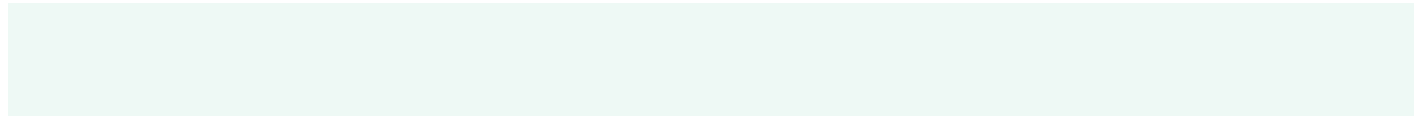
“Sabemos que para los equipos a distancia de hoy en día, el éxito implica el flujo fluido de conocimientos e ideas”, dice Kammer.

“Los equipos necesitan espacios que les ayuden a adaptarse, permitiéndoles transformar su trabajo tan rápidamente como cambien sus necesidades.”

Patricia Kammer,
Investigadora de Steelcase

Para encontrar respuestas a estas preguntas, los investigadores estudiaron equipos y desarrollaron lo que llaman “prototipos de comportamiento”, conceptos llevados a cabo en espacios piloto para probar ideas en situaciones reales. Esto condujo a soluciones de diseño que han sido implementadas en distintos espacios de Steelcase alrededor del mundo.

La Media:scape TeamStudio proporciona a los usuarios varias superficies analógicas y digitales para compartir contenidos, ideas y diseños. Los miembros del equipo remoto pueden trabajar codo con codo con el equipo usando el Microsoft Surface Hub 2S móvil y el carrito Roam para moverse con el equipo a un entorno diferente.

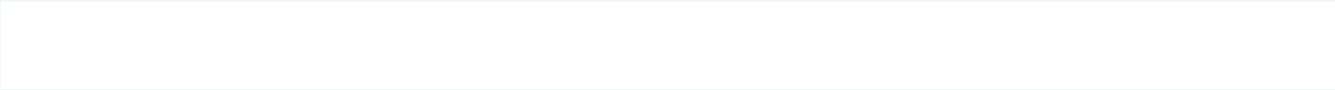


Ocho Factores a Considerar para los Equipos que Dependen del Vídeo

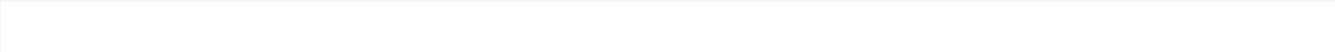
Tanto si necesitas apoyar el teletrabajo y buscar soluciones inmediatas, como si estás planeando hacer más teletrabajo en el futuro, aquí tienes algunas cosas en las que pensar cuando diseñes espacios para una mejor experiencia de colaboración en vídeo:

1. Planifica tanto equipos de distintos tamaños, así como conversaciones por videoconferencia. Las interacciones de individuo a individuo, el trabajo en parejas y la colaboración en pequeños grupos son tan importantes como las sesiones de equipo completo. Disponer de tantas opciones como sea posible – kiosks de videoconferencia adyacentes al espacio del equipo, distintos rincones dentro de él e incluso soluciones móviles – para potenciar los espacios físicos y fomentar el uso de la tecnología.

2. A medida que las personas colaboran más a menudo a través del vídeo, la acústica en la oficina puede convertirse en un problema cuando el volumen sube o cuando empiezan a tener lugar varias conversaciones a la vez. **Los pods pueden ser una forma fácil y rápida de dar a la gente un espacio en la oficina** para hacer una videollamada o celebrar una reunión de grupo pequeña y sin molestar a los demás.



Este espacio privado permite a equipos de dos trabajar de forma cruzada y pasar del trabajo de concentración al trabajo colaborativo con miembros de equipos remotos fácilmente. El espacio también puede ser utilizado como un agujero de gusano donde los miembros del equipo a distancia pueden sentarse virtualmente juntos y trabajar codo con codo.



3. Considera la posibilidad de colocar cámaras y micrófonos en salas de equipo más grandes que permitan a todos los usuarios estar en cámara y que se les escuche con claridad. Incluye varias pantallas para que los participantes puedan verse entre sí y ver el contenido al mismo tiempo, asegurándose de que las personas puedan moverse y permanecer en cámara sin interrumpir el flujo de la conversación.

4. Los dispositivos de colaboración a gran escala (como el Microsoft Surface Hub) son especialmente útiles para los equipos que necesitan interactuar con el contenido, como los equipos de desarrollo de producto o de diseño, que necesitan compartir una pizarra o ver y anotar dibujos a un tamaño mayor.

5. Crear zonas que permitan a las personas moverse con fluidez entre el trabajo en grupo y la privacidad. Las personas en equipos de colaboración hacen cambios rápidos entre estos dos modos a lo largo del día. Los enclaves inmediatamente adyacentes al espacio del equipo permiten a los miembros del mismo alejarse y alternar entre estar solos o juntos.

6. En el caso de videoconferencias más largas, **diseña un entorno que fomente el movimiento y las diferentes posturas para que los participantes puedan mantenerse enérgicos y comprometidos. Las mesas con altura de taburete animan a la gente a ponerse de pie y permanecer en la cámara.**

7. **Piensa en ambos lados de la experiencia.** Si puedes, proporciona ambientes similares en todos los lugares, equipados con el mismo nivel de herramientas y tecnología para que las personas que están lejos del equipo más grande tengan la misma calidad de experiencia.

Ideal para sesiones de brainstorming en grupos pequeños, los equipos remotos pueden co-crear contenido usando el Microsoft Surface Hub 2S móvil en el carro Roam, que puede moverse dentro o fuera de esta sala diseñada como sala de ideas - la postura de pie anima a la gente a moverse e interactuar, lo que refuerza la creatividad.

8. Considera la posibilidad de añadir un “agujero de gusano” — una conexión de vídeo en tiempo real, continuamente abierta, que actúa como una ventana abierta entre dos lugares - adyacente a una sala de vídeo del equipo. Puede ayudar a promover los intercambios sociales, ya que la gente va y viene y continúa las conversaciones después de que la reunión termine.

Nada puede
reemplazar la
experiencia de estar
juntos en persona,
pero a día de hoy eso
no siempre es posible.

Nada puede reemplazar la experiencia de estar juntos en persona, pero a día de hoy eso no siempre es posible. La tecnología puede ayudar mucho a acercar a los equipos distribuidos, pero pensar en cómo funciona esa tecnología dentro de la oficina - ya sea en una sala cerrada o en un espacio abierto - conlleva una gran diferencia. Cuando el espacio físico está diseñado para mejorar la tecnología, se puede ayudar a crear una experiencia aún mejor para los equipos que tratan de trabajar juntos cuando tienen que estar separados.

Información en esta historia apareció por primera vez en [el número 10 de la revista 360 \(Acortando Distancias\)](#).

Aplicaciones para equipos a distancia

Todos los miembros del equipo que trabajan en este espacio pueden contribuir por igual alrededor de la mesa en forma de D, esta forma permite a todos los que están en la sala ver y ser vistos por los miembros del equipo a distancia. Los dos monitores proporcionan una superficie para compartir contenidos y vídeo simultáneamente.

El media:scape kiosk dentro del pod de Orangebox permite a los individuos conectarse uno a uno con los miembros del equipo a distancia sin molestar a los que están cerca. El monitor está colocado a la altura y distancia adecuadas para permitir la comunicación y el taburete de altura permite el movimiento.

Reserva este espacio para los sprints intensivos de proyecto que lleve a cabo el equipo. Los equipos remotos pueden usar las herramientas analógicas y digitales para sesiones de colaboración productivas. Las pizarras colocadas detrás de los usuarios les permiten compartir contenido analógico a través de videoconferencias de alta definición.

Un entorno cómodo para compartir información con miembros de equipos remotos, la altura del monitor y la colocación de la cámara permiten que todos los que están en la habitación puedan ser vistos y permiten el contacto visual. Las paredes tapizadas y la alfombra del Orangebox proporcionan una absorción acústica adicional para reducir la reverberación de la sala.

La Media:scape TeamStudio proporciona a los usuarios varias superficies analógicas y digitales para compartir contenidos, ideas y diseños. Los miembros del equipo remoto pueden trabajar codo con codo con el equipo usando el Microsoft Surface Hub 2S móvil y el carrito Roam para moverse con el equipo a un entorno diferente.

Ideal para sesiones de brainstorming en grupos pequeños, los equipos remotos pueden co-crear contenido usando el Microsoft Surface Hub 2S móvil en el carro Roam, que puede moverse dentro o fuera de esta sala diseñada como sala de ideas - la postura de pie anima a la gente a moverse e interactuar, lo que refuerza la creatividad.

Conecta con nosotros

Regístrate para recibir nuestra newsletter. Seguiremos compartiendo nuestra investigación. Todo lo que aprendemos que pensamos que puede ser relevante lo compartimos a través de podcasts y en nuestra revista 360.

+Sobre Steelcase

+Customer Care

+Aviso legal

+Síguenos en

+

+Suscripción a nuestra Newsletter

+Contactar

Steelcase

© 1996 - 2023 Steelcase Inc. is a global leader in office furniture, interior architecture and space solutions for offices, hospitals and classrooms. Our furniture is inspired by innovative research in workspace design.