



Práctica: Gestión de Crisis de RR. S.S. con Asana

Caso Práctico: Crisis de Comunicación Interna y Moral del Equipo

Una filtración de información sensible sobre posibles despidos o una reestructuración importante ha generado un ambiente de **incertidumbre, pánico y baja moral** en toda la empresa. El departamento de RR. S.S. (Redes Sociales) debe actuar inmediatamente para controlar la narrativa, estabilizar el equipo y abordar las preocupaciones de los empleados, gestionando esto como un proyecto de crisis.

1. Configuración Inicial del Proyecto en Asana (Versión Gratuita)

El objetivo principal es restaurar la confianza y la claridad en 48 horas.

- **Paso 1: Creación del Proyecto 'Crisis RRHH - Estabilización'**
 - **Acceso y Nuevo Proyecto:** Accede a Asana (<https://asana.com>) y usa el botón de "Agregado rápido" para crear un **Nuevo Proyecto**.
 - **Nombre y Vista:** Nombra el proyecto **"Crisis RRHH - Estabilización"** y selecciona la vista **Tablero (Kanban)**. Esta vista es ideal para ver el flujo de trabajo de la crisis (Ej. "Investigación", "Comunicación", "Respuesta Legal").
 - **Miembros del Comité de Crisis:** Agrega a los miembros clave (Líder de RR. HH., Comunicación Corporativa, Asuntos Legales). Recuerda que la versión gratuita tiene un límite de hasta 10 o 15 usuarios.
- **Paso 2: Diseño del Flujo de Tareas (Columnas del Tablero)**
 - Crea las siguientes columnas (Secciones o Fases de la crisis) en el Tablero de Kanban:
 1. **Pendiente de Iniciación**
 2. **Investigación y evaluación**
 3. **Comunicación (Prioridad Alta)**
 4. **Ejecución y Soporte**
 5. **Cerrado**

2. Desarrollo y Ejecución del Plan de Crisis (Flujo de Tareas)

El comité de RR. S.S. (Redes Sociales) debe transformar el plan de acción en tareas específicas con responsables y plazos.

→ Paso 3: Creación de Tareas de Crisis

- ◆ Crea las siguientes tareas en la columna **"Pendiente de Iniciación"** y asignarlas a los responsables:

- **Tarea 1: Evaluar el Alcance del Daño**

- **Asignado:** Líder de RR. HH..
- **Horario:** Hoy, 10:00 AM.
- **Detalles:** Investigar la fuente de la filtración y recopilar todas las preguntas frecuentes (FAQ) que circulan entre los empleados.

- **Tarea 2: Redactar Comunicado de Estabilización**

- **Asignado:** Comunicación Corporativa.
- **Horario:** Hoy, 12:00 PM.
- **Detalles:** Mensaje claro que desmienta rumores y asegure la transparencia, con un tono de voz de apoyo y estabilidad.

- **Tarea 3: Agendar Sesión de Preguntas y Respuestas (Q&A)**

- **Asignado:** RR. HH.
- **Horario:** Hoy, 2:00 PM.
- **Detalles:** Enviar invitación para una reunión obligatoria de toda la empresa mañana.

- **Tarea 4: Crear Puntos de Discusión para Gerentes**

- **Asignado:** RR. S.S. / Comunicación.
- **Horario:** Hoy, 4:00 PM.
- **Detalles:** Guía para que los gerentes de área puedan responder a preguntas comunes sin salirse de la narrativa oficial.

→ Paso 4: Movimiento y Colaboración en el Flujo

- ◆ **Movimiento en el Tablero:** Una vez que el Líder de RR. S.S. Finaliza la investigación (Tarea 1), la arrastra y suelta a la columna **"Cerrado"**.
- ◆ **Colaboración y Revisión:** El Líder de RR. S.S. usa la función de **comentarios** dentro de la **Tarea 2** para adjuntar la FAQ recopilada y solicitar a Comunicación que la incorpore en el comunicado.

→ Paso 5: Seguimiento de la Prioridad y Avance

- ◆ **Priorización Personal:** Cada miembro del equipo revisa su sección **"Mis tareas"** en Asana para enfocarse en las acciones que tiene asignadas y su fecha de entrega.
- ◆ **Detección de Riesgos:** Si la **Tarea 2** se retrasa y pasa su fecha de entrega, Asana la marcará visualmente (por ejemplo, en color rojo), alertando al equipo de un posible **retraso crítico** en la comunicación.

3. Monitoreo y Cierre de la Crisis

Una vez que el comunicado se envía y la sesión Q&A se realiza, se pasa a la fase de soporte.

- **Paso 6: Monitoreo Post-Comunicaciones**
 - Crea una nueva tarea en **"Ejecución y Soporte"** : **"Monitorear Canales de Empleados"**
 - **Asignado:** RR. HH. / Soporte.
 - **Detalles:** Revisar los canales de Slack o la bandeja de entrada del buzón de RR. S.S. para registrar la reacción del equipo. Si surgen nuevas preguntas o problemas (ej. baja moral persistente), estas se crean como **nuevas tareas** en el proyecto, asegurando que nada se queda sin seguimiento.
- **Paso 7: Evaluación final**
 - Una vez que la situación se estabiliza y el equipo vuelve a la calma, el Líder de RR. S.S. Actualiza el **estado del proyecto** en la plataforma, indicando que el objetivo de **Estabilización** ha sido alcanzado, y mueve el proyecto a la columna **"Cerrado"** .

El uso de Asana en la crisis de RR. S.S. (Redes Sociales) proporciona:

- **Claridad y Responsabilidad:** Cada acción (tarea) es visible, asignada a una persona y tiene un plazo claro.
- **Visibilidad del Flujo:** El tablero permite al equipo de liderazgo ver de un vistazo en qué fase del plan de crisis se encuentra cada acción y qué tareas están en riesgo de retraso.
- **Centralización de la Información:** Los comunicados, guías y notas de investigación se adjuntan directamente a las tareas, evitando la dispersión de información por correo electrónico.