

El mayor desafío del modelo de home office en la post crisis será para los líderes

El modelo llegó para quedarse y los líderes acostumbrados a la gestión por control tendrán que adaptarse al nuevo escenario.

Cuando me uní a Rimini Street en 2015, ya tenía más de 25 años de experiencia en el mercado de TI, de los cuales más de 10 años en puestos de liderazgo en empresas globales. Ya tenía algo de experiencia trabajando con equipos remotos cuando trabajé en la sede de una gran empresa en Alemania, en 2010, donde mi gerente dirigió un equipo de especialistas que trabajan en oficinas en varios países. Pero la oficina central aún no era una realidad en las empresas, especialmente en Latinoamérica, o en México.

Cuando llegué a Rimini Street, me encontré con un equipo de 100% home office, un modelo que ha sido adoptado globalmente por la compañía desde su fundación en 2005, en los Estados Unidos. Al principio, estaba un poco escéptico y tenía algunas preocupaciones, después de todo, hay muchos mitos y prejuicios con respecto al trabajo de home office: menos compromiso con el trabajo, menos productividad, comunicación más difícil, control ineficaz, etc.

A medida que entendí el modelo de negocios de Rimini Street a profundidad y conocí a las personas, no solo de mi equipo, sino de otras áreas de la compañía, todo comenzó a tener sentido y me convertí en un entusiasta del modelo de home office. Decidí hacer home office al menos una vez a la semana, para poder vivir la experiencia de trabajar desde casa y tener más empatía con mi equipo. Hoy, después de cinco años con la compañía, puedo decir con seguridad que es un modelo ganador que se puede aplicar en varios tipos de negocios.

El trabajo remoto requiere procesos, herramientas y una cultura de autonomía

Cuando surgió este problema de la pandemia, que obligó a las personas a ponerse en cuarentena repentinamente y trabajar desde casa, no tuvimos ningún impacto en nuestra operación de entrega de servicios de TI. Continuamos atendiendo al 100% de nuestros clientes exactamente de la misma manera que siempre lo hemos hecho, con la diferencia de que la mayoría de los clientes ahora también trabajan desde casa.

Como desde su fundación Rimini Street se ha estructurado en el modelo de trabajo remoto, la compañía ya tenía procesos, herramientas y una cultura muy fuerte cuando me uní al equipo. Mi desafío era aprender rápidamente y adaptar mi estilo de liderazgo a esta modalidad.

En este momento de pandemia, muchas compañías tuvieron que hacer un cambio repentino, transfiriendo una gran parte de la fuerza laboral a trabajo de home office, sin contar con los procesos y herramientas adecuados y, principalmente, las personas y los líderes preparados para esta nueva realidad.

La pandemia redujo la resistencia al trabajo remoto: esta será la nueva “normalidad” en muchas empresas

En conclusión, el modelo de trabajo remoto siempre ha enfrentado una cierta resistencia cultural, principalmente por parte de los líderes en la mayoría de las empresas, acostumbrados a un estilo de gestión basado en el control y, también, en parte debido a la falta de disponibilidad o familiaridad con las herramientas adecuadas.

Algunas empresas, especialmente en el sector de la tecnología, ya estaban experimentando cierto nivel de trabajo remoto parcial. Sin embargo, ahora, con la pandemia, muchas compañías se han visto obligadas a convertir gran parte de su fuerza de trabajo al trabajo remoto y están descubriendo que puede funcionar muy bien, brindando beneficios para el negocio y los empleados. El mayor desafío será adaptar rápidamente los procesos, las herramientas y especialmente las prácticas de gestión y liderazgo a esta nueva realidad. Como en todas las crisis importantes, la sociedad sufrirá transformaciones profundas y nuevas realidades, como el trabajo a distancia, la educación en el hogar, la telemedicina, la vida, etc., que están aquí para quedarse.