

# El "home office DC" llegó para quedarse

## OPINIÓN

Marcelo Matilla  
PARA LA NACION

En abril de 2019, cuando me incorporé a Grant Thornton como gerente de Administración y Finanzas, uno de los principales riesgos era la continuidad y calidad de los servicios a nuestros clientes internos en un año electoral, en un escenario muy probable de dificultad de acceso del equipo a su puesto de trabajo en el centro de la ciudad.

Incorporamos tecnología –migramos a equipos portátiles, conexión VPN–, creamos casillas de correo temáticas por área de interés, adoptamos WhatsApp, Skype y Teams para comunicarnos. ¡Listo! Tenemos ese riesgo cubierto. Lo probamos y funcionaba. Afortunadamente transcurrió el período de elecciones sin sobresaltos.

Lo que no imaginábamos entonces era que el coronavirus haría por el home office en dos semanas más de lo que nosotros habíamos hecho en un año.

Ahora no es una prueba, es una obligación estar home office. Y quiero hacer una distinción entre el "home office AC" (Antes del Covid-19) del "home office DC" (Después del Covid-19). Antes era un beneficio, ahora es una obligación. Antes algunas personas, ahora todo el equipo. Antes teníamos presencia física en la oficina, ahora las oficinas están vacías. Antes llevaba la oficina a mi casa, ahora mi casa es la oficina.

¡Y funcionó! ¡Y funciona! El home office llegó para quedarse. Rom-

piendo paradigmas y preconceptos sobre la calidad de servicio, la responsabilidad, la productividad, la supervisión y, sobre todo, la forma de relacionarnos.

Pero junto con el home office, llegaron algunos "ajustes temporales" que también serán permanentes:

- Comunicación grupal diaria –no más de 2 minutos por persona– al inicio y cierre ("round table"), comentando plan de acción, avances, riesgos y oportunidades.
- Comunicación diaria con mi jefe, al inicio y cierre del día.

- Eliminación de la reunión semanal de estatus, cambio a reuniones más frecuentes, cortas y solo por área temática, individual o grupal.

- Trabajo por bandas horarias, asegurando que siempre esté "on-line" alguien del equipo en el horario "tradicional" (recordar que somos Administración y hay horarios no tan flexibles en algunas compañías).

- Flex-time / modificación de horarios. Modalidad online / offline.

- Modificación de tareas y objetivos diarios a semanales.

- Migración de la charla con café en mano a "¿tenés un minuto, te puedo llamar?"

- Sistema de "alertas tempranas" en caso de inconvenientes con VPN, sistemas y/o tareas a desarrollar.

- Mayor cuidado y frecuencia de contacto informal con el equipo que en la oficina (mayor contención, mayor nivel de escucha activa, apertura de conversaciones a temas más personales).

Gerente de Administración y Finanzas de Grant Thornton Argentina

El `home office DC` llegó para quedarse

opinión Marcelo Matilla PARÁ LA NACION

En abril de 2019, cuando me incorporé a Grant Thornton como gerente de Administración y Finanzas, uno de los principales riesgos era la continuidad y calidad de los servicios a nuestros clientes internos en un año electoral, en un escenario muy probable de dificultad de acceso del equipo a su puesto de trabajo en el centro de la ciudad. Incorporamos tecnología migramos a equipos portátiles, conexión VPN, creamos casillas de correo temáticas por área de interés, adoptamos WhatsApp, Skype y Teams para comunicarnos. ¡Listo! Tenemos ese riesgo cubierto. Lo probamos y funcionaba. Afortunadamente transcurrió el período de elecciones sin sobresaltos.

Lo que no imaginábamos entonces era que el coronavirus haría por el home office en dos semanas más de lo que nosotros habíamos hecho en un año. Ahora no es una prueba, es una obligación estar home office. Y quiero hacer una distinción entre el `home office AC` (Antes del Covid-19) del `home office DC` (Después del Covid-19). Antes era un beneficio, ahora es una obligación. Antes algunas personas, ahora todo el equipo. Antes teníamos presencia física en la oficina, ahora las oficinas están vacías. Antes llevaba la oficina a mi casa, ahora mi casa es la oficina. ¡Y funcionó! ¡Y funciona! El home office llegó para quedarse. rompiendo paradigmas y preconceptos sobre la calidad de servicio, la responsabilidad, la productividad, la supervisión y, sobre todo, la forma de relacionarnos. Pero junto con el home office, llegaron algunos `ajustes temporales` que también serán permanentes: Comunicación grupal diaria no más de 2 minutos por persona al inicio y cierre (`round table`), comentando plan de acción, avances, riesgos y oportunidades. Comunicación diaria con mi jefe, al inicio y cierre del día. Eliminación de la reunión semanal de estatus, cambio a reuniones más frecuentes, cortas y solo por área temática, individual o grupal. Trabajo por bandas horarias, asegurando que siempre esté `on-line` alguien del equipo en el horario `tradicional` (recordar que somos Administración y hay horarios no tan flexibles en algunas compañías). Flex-time / modificación de horarios. Modalidad online / offline. Modificación de tareas y objetivos diarios a semanales. Migración de la charla con café en mano a `¿tenés un minuto, te puedo llamar?` Sistema de `alertas tempranas` en caso de inconvenientes con VPN, sistemas y/o tareas a desarrollar. Mayor cuidado y frecuencia de contacto informal con el equipo que en la oficina (mayor contención, mayor nivel de escucha activa, apertura de conversaciones a temas más personales). B Gerente de Administración y Finanzas de Grant Thornton Argentina