



**FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M.
DIVISION DE EDUCACION CONTINUA**

A LOS ASISTENTES A LOS CURSOS

Las autoridades de la Facultad de Ingeniería, por conducto del jefe de la División de Educación Continua, otorgan una constancia de asistencia a quienes cumplan con los requisitos establecidos para cada curso.

El control de asistencia se llevará a cabo a través de la persona que le entregó las notas. Las inasistencias serán computadas por las autoridades de la División, con el fin de entregarle constancia solamente a los alumnos que tengan un mínimo de 80% de asistencias.

Pedimos a los asistentes recoger su constancia el día de la clausura. Estas se retendrán por el período de un año, pasado este tiempo la DECFI no se hará responsable de este documento.

Se recomienda a los asistentes participar activamente con sus ideas y experiencias, pues los cursos que ofrece la División están planeados para que los profesores expongan una tesis, pero sobre todo, para que coordinen las opiniones de todos los interesados, constituyendo verdaderos seminarios.

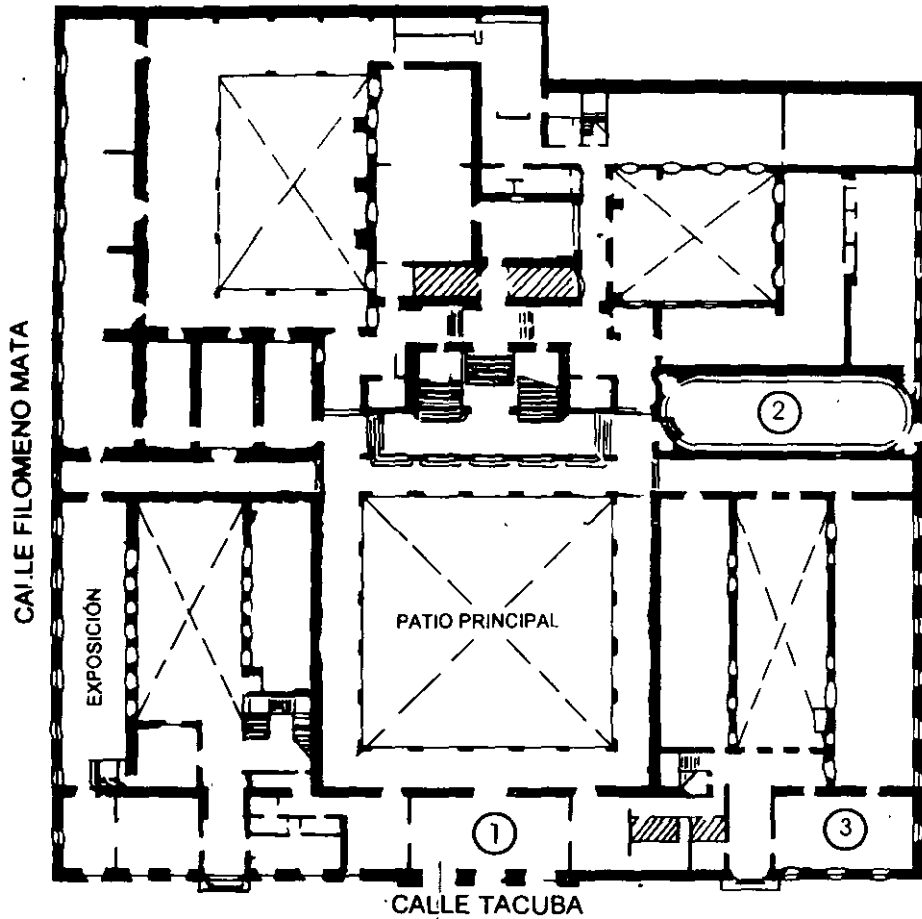
Es muy importante que todos los asistentes llenen y entreguen su hoja de inscripción al inicio del curso, información que servirá para integrar un directorio de asistentes, que se entregará oportunamente.

Con el objeto de mejorar los servicios que la División de Educación Continua ofrece, al final del curso deberán entregar la evaluación a través de un cuestionario diseñado para emitir juicios anónimos.

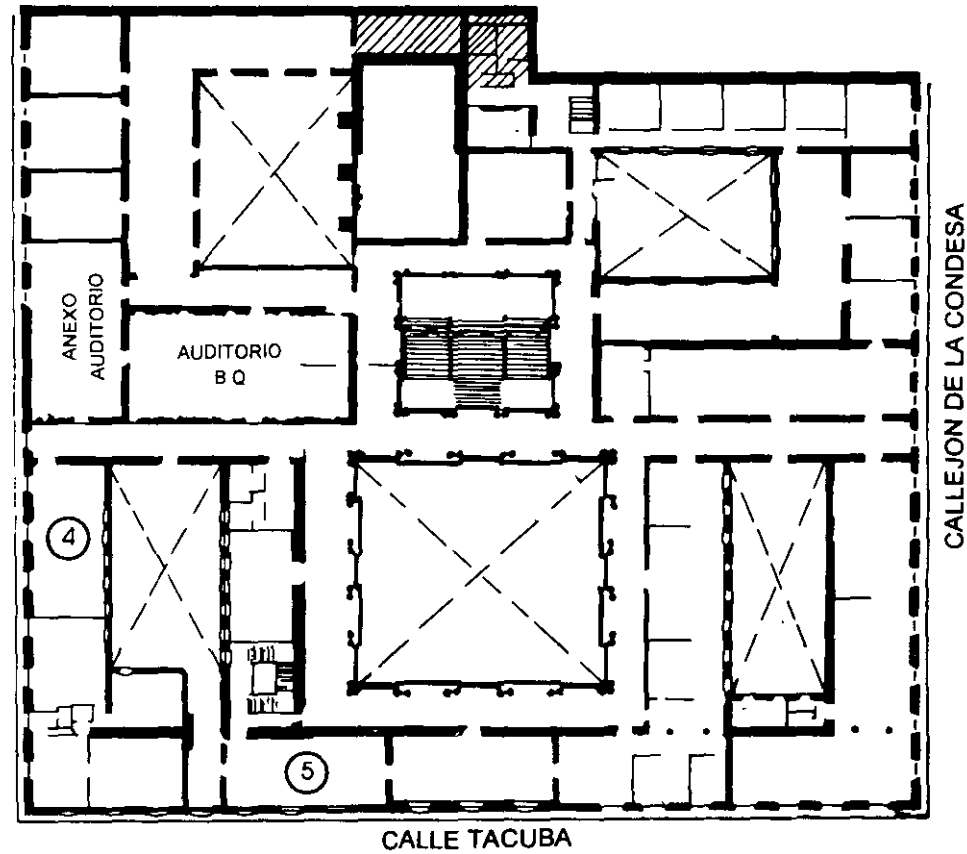
Se recomienda llenar dicha evaluación conforme los profesores impartan sus clases, a efecto de no llenar en la última sesión las evaluaciones y con esto sean más fehacientes sus apreciaciones.

**Atentamente
División de Educación Continua.**

PALACIO DE MINERIA

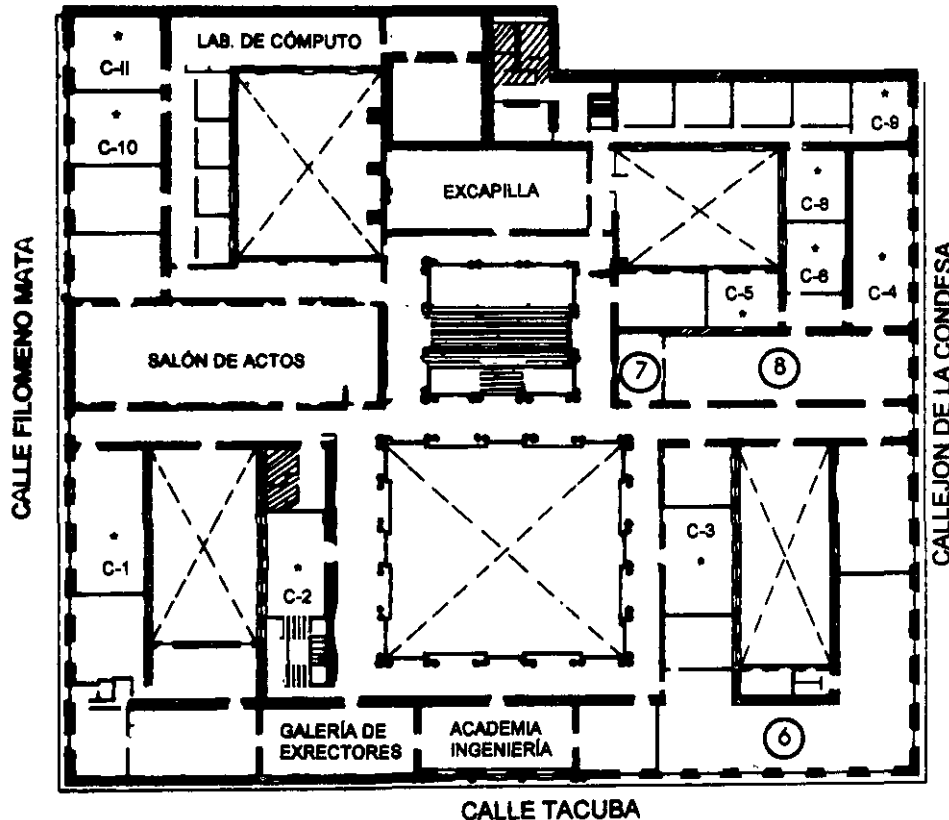


PLANTA BAJA



MEZZANINNE

PALACIO DE MINERÍA



1er. PISO

GUÍA DE LOCALIZACIÓN

1. ACCESO
2. BIBLIOTECA HISTÓRICA
3. LIBRERÍA UNAM
4. CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN "ING. BRUNO MASCANZONI"
5. PROGRAMA DE APOYO A LA TITULACIÓN
6. OFICINAS GENERALES
7. ENTREGA DE MATERIAL Y CONTROL DE ASISTENCIA
8. SALA DE DESCANSO

SANITARIOS

* AULAS



DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA
FACULTAD DE INGENIERÍA U.N.A.M.
CURSOS ABIERTOS

DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA





**FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M.
DIVISION DE EDUCACION CONTINUA**

“ ADMINISTRACION DEL TIEMPO “

APOYOS DOCUMENTALES DEL CURSO

Coordinador: LIC. VICTOR SILVA

Del 24 al 28 de agosto de 1998.

Palacio de Minería
1998.

APOYOS DOCUMENTALES DEL CURSO.

ADMINISTRACION DEL TIEMPO.

FUENTE:

MACKENZIE, R. ALEC. LA TRAMPA DEL TIEMPO. EDITORA TECNICA
S.A., MEXICO, 1987.

COMPILADOR: LIC. VICTOR M. SILVA MARTINEZ.

CURSO:

ADMINISTRACION DEL TIEMPO

TEMARIO.

1. TIEMPO: UN RECURSO NO-RENOVABLE.
2. MITOS DEL TIEMPO DEL EJECUTIVO.
3. ESTILO PERSONAL DE MANEJO.
4. PROTECCION DEL TIEMPO.
5. ABANDONO PLANIFICADO: APRENDA A DECIR "NO".
6. ORGANIZACION DEL ESPACIO VITAL.
7. LA AGENDA: UNA GRAN AMIGA.
8. MANEJO DE LA MONTAÑA DE PAPEL.
9. INTERRUPCIONES Y CRISIS.
10. EMPLAZAMIENTO Y CONTRADELEGACION.
11. TRAMPAS DEL TIEMPO DEL EJECUTIVO.

CURSO.

ADMINISTRACION DEL TIEMPO

PRESENTACION.

EL TIEMPO ES UN RECURSO CRÍTICO NO-RENOVABLE, DE SU ADMINISTRACIÓN DEPENDEN LA EFICACIA DEL INDIVIDUO EN LA ORGANIZACIÓN Y EL ACCESO A NIVELES MEJORES DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO. Y...¿QUIÉN TIENE SUFICIENTE TIEMPO?. LA POSTERGACIÓN, INTERRUPCIONES, ESPERAS, FALTA DE PLANEACIÓN, CONTRADELEGACIÓN, HIPERCOMUNICACIÓN, SE CONVIERTEN EN TRAMPAS QUE EMPANTANAN NUESTRAS ACTIVIDADES EN EL TIEMPO.

NO TENEMOS SUFICIENTE TIEMPO, PERO TODOS TENEMOS VEINTICUATRO HORAS AL DÍA. ESTE CURSO PERMITE, DIAGNOSTICAR NUESTRO USO DEL TIEMPO, ASÍ COMO FORTALECER ACTITUDES Y DESARROLLAR TÉCNICAS QUE FACILITEN SU MEJOR ADMINISTRACIÓN.

OBJETIVO GENERAL.

ANALIZAR UN CONJUNTO DE PRINCIPIOS, ACTITUDES Y TÉCNICAS QUE PERMITAN LA EFICAZ PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE NUESTRAS ACTIVIDADES EN EL TIEMPO, ASIMISMO, EVALUAR LOS SISTEMAS DE REGISTRO, DIAGNÓSTICO Y CONTROL DE LOS PARTICULARES FACTORES CRONÓFAGOS, PROPIOS DEL PERFIL INDIVIDUAL Y ORGANIZACIONAL DE LOS PARTICIPANTES.

DURACION: 20 HORAS.

INSTRUCTOR: LIC. VICTOR M. SILVA MARTINEZ.

APOYOS DOCUMENTALES DEL CURSO:

MANEJO DEL TIEMPO DEL EJECUTIVO.

Principal fuente del documento: Mackenzie, R. Alec. LA TRAMPA DEL TIEMPO. Editora Técnica S.A. México, 1987.

CONTENIDO.

1. EL TIEMPO, UN RECURSO NO-RENOVABLE.

- 1.1. CARACTERÍSTICAS DEL TIEMPO.
- 1.2. FILOSOFÍA DEL TIEMPO.
- 1.3. MITOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO.
- 1.4. LA PÉRDIDA DE TIEMPO.

2. ¿SE ADMINISTRA EL TIEMPO?

- 2.1. ADMINISTRACIÓN DE USTED MISMO.
- 2.2. REGISTROS Y DIAGNÓSTICO.
- 2.3. INSTRUMENTOS Y PRINCIPIOS.
- 2.4. ESTILO PERSONAL DE USAR EL TIEMPO.
 - 2.4.1. PERFILES.

3. PLANEACIÓN DEL TIEMPO.

- 3.1. PLANEACIÓN Y AHORRO DEL TIEMPO.
- 3.2. TIRANÍA DE LO URGENTE.
- 3.3. PROTECCIÓN DEL TIEMPO.
- 3.4. PRIORIDADES Y POSTERIORIDADES.
- 3.5. CONTROL DE LO EXCEPCIONAL.
- 3.6. ABANDONO PLANIFICADO,
- 3.7. APRENDA A DECIR NO.

4. ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO.

4.1. ORGANIZANDONOS PARA ORGANIZARNOS.

4.2. ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO VITAL.

4.3. LA OFICINA FUNCIONAL.

4.4. SÍNDROME DEL ESCRITORIO REPLETO.

4.5. DESTREZA PARA "ENCESTAR" PAPELES

4.6. ARCHIVOS ÚTILES.

4.7. REGISTRO DE IDEAS- E-INNOVACIÓN.

4.8. MANEJO DE AGENDAS.

4.8.1. ORGANIZADOR DIARIO.

4.8.2. ORGANIZADOR SEMANAL.

4.8.3. ORGANIZADOR MENSUAL.

4.8.4. CRONOGRAMAS.

4.9. MANEJO DE CORRESPONDENCIA.

4.9.1. RESPUESTAS BREVES.

4.9.2. USO DE TIEMPOS MUERTOS.

4.9.3. MEMORANDITIS.

4.9.4. LECTURA SELECTIVA Y DINÁMICA.

5. CONTROL DE INTERRUPCIONES.

5.1. VISITANTES.

5.2. TELÉFONO.

5.3. REUNIONES.

6. DECIDA COMO DECIDIR.

6.1. LA INDECISIÓN ES UN LADRÓN DEL TIEMPO.

6.2. TEMOR A LOS ERRORES.

6.3. EMPLAZAMIENTOS.

7. DELEGACIÓN.

7.1. EL MITO DEL NIVEL DE DECISIÓN.

7.2. ADMINISTRACIÓN VS. OPERACION

7.3. BARRERAS EN LA DELEGACIÓN.

7.4. EL MITO DE LA OMNIPOTENCIA.

7.5. CONTRADELEGACIÓN.

8. EL TRABAJO EN EQUIPO.

9. LAS TRAMPAS DEL TIEMPO.

9.1. RASTREO, EVITACIÓN Y NEUTRALIZACIÓN.

1. EL TIEMPO, UN RECURSO NO-RENOVABLE.

¿Tiene usted suficiente tiempo? Si su respuesta es NO, está usted repitiendo la respuesta de una gran mayoría de personas. Sólo una de cada diez personas tiene tiempo suficiente. Cuando se ha preguntado a los ejecutivos cuanto tiempo mas necesitarían para hacer el trabajo que les gustaría realizar, uno de cada diez ha dicho que necesitaría un diez por ciento más, cuatro han dicho que veinticinco por ciento y la mitad restante ha dicho ¡cincuenta por ciento!

Esta es una situación alarmante, crítica en verdad, cuando reconocemos un hecho inquietante sobre el tiempo: no hay más tiempo. Cada uno de nosotros tiene ya todo el tiempo que existe. Descubrimos así la paradoja del tiempo: pocas personas tienen suficiente, no obstante, todos tenemos todo el tiempo que existe.

Hay una cosa que poseemos en exactamente la misma cantidad y esa cosa es el tiempo. Así el problema no es el tiempo en si. El problema radica dentro de nosotros mismos -en el ejecutivo, el vendedor, el ama de casa, el profesionista, el obrero. El problema no es cuanto tenemos, sino más bien que hacemos con el tiempo que tenemos, cuán bien lo empleamos.

Muchos de nosotros experimentamos algo mas respecto al tiempo: es un recurso. Además un recurso singular. No puede ser acumulado como el dinero, ni almacenado, como las materias primas. Estamos obligados a invertirlo, lo queramos o no, y a una tasa fija de 60 segundos cada minuto. No puede ser encendido y apagado como una máquina, o reemplazado como una persona. Es irrecuperable. El tiempo es el elemento mas inexorable e inflexible de nuestra existencia.

No obstante, podemos determinar la forma de invertirlo. Como otros recursos, el tiempo se administra eficazmente o se administ. erróneamente. Como autor y consultor, Peter Drucker observó: "El tiempo es el recurso más escaso y, a menos que se le administre, nada más puede ser administrado".

El tiempo es ampliamente reconocido como un recurso crítico y las exigencias sobre el tiempo merecen al menos tanta atención como la que ahora dedican los ejecutivos a la maximización de las utilidades. De hecho hay muchas decisiones en que los dividendos sobre el tiempo proporcionan un criterio mas útil para la acción, que los dividendos sobre el capital invertido. El tiempo -y no el dinero es el recurso mas crítico de una empresa.

¿Por que en los cursos sobre administración, se ha ignorado la administración del tiempo? De todos los recursos, el tiempo parece ser el menos comprendido y el más mal administrado. Parece que hemos dejado sin planeación y control, sujeto a las variaciones del azar, el dispositivo último de un elemento esencial que tiene precio.

Una razón de esta negligencia puede consistir en que no hemos reconocido que la administración del tiempo es, en realidad una denominación equivocada. En sentido estricto, no administramos el tiempo, porque el minuto a la mano esta fuera de nuestro control. Se mueve incesantemente. El tiempo transcurre con un ritmo predeterminado, no importa lo que hagamos. El problema no es administrar el reloj, sino administrarnos a nosotros mismos en relación con el reloj. Una vez que que observamos este principio, entendemos fácilmente porque la administración del tiempo nos enfrenta cara a cara con una serie aparentemente incesante de problemas.

LAS CAUSAS DE PERDIDA DE TIEMPO Y SU ORIGEN.

Tenemos la tendencia a pensar que nuestros problemas son únicos. No obstante, puede apreciarse una notable semejanza en los problemas con el tiempo en virtualmente todos los niveles de la administración y en casi todos los tipos de empresas.

Abordemos el problema de las causas de pérdida de tiempo. Las principales causas siempre son semejantes si no idénticas. En un estudio de Alec Mackenzie, 40 coroneles y comandantes de Canadá elaboraron una lista de las principales causas de pérdida de tiempo casi idéntica a la elaborada por 30 directores de escuelas superiores de los Estados Unidos. Unos 300 directores de escuelas públicas, igualmente, enumeraron causas de pérdida de tiempo casi idénticas a las mencionadas por 25 ejecutivos de la Ciudad de México.

Para ilustrar esta universalidad, la lista anexa detalla las causas de pérdida de tiempo de cuatro grupos de altos ejecutivos. Vea usted si puede decidir que lista pertenece a que grupo:

- (1) Oficiales canadienses
- (2) Líderes de organizaciones religiosas
- (3) Directores de escuelas superiores
- (4) ejecutivos alemanes.

Si hubieramos continuado con las listas, se habría desarrollado una mayor superposición que ya de por sí es evidente. La omisión del teléfono por parte de los grupos C y D no significa necesariamente que el problema no exista para ellos. El grupo C podría haber señalado que ser sociables incluye aquello que se realiza por teléfono así como aquello que se hace con los visitantes en persona. El grupo D podría haber señalado lo mismo respecto a hablar demasiado.

Causas de Pérdida de Tiempo de Cuatro Grupos de Altos Ejecutivos

GRUPO A

Objetivos poco claros
Información deficiente
Posposición de las decisiones
Morosidad
Falta de información
Falta de retroinformación
Trabajo rutinario
Demasiada lectura
Interrupciones
Teléfono
Falta de Planeación del tiempo
Juntas
Secretarias bonitas
Falta de personal competente
Ausencia de delegación
Falta de disciplina
Visitantes
Adiestramiento de nuevo personal
Ausencia de prioridades
Administración por crisis

GRUPO B

Reuniones programadas
Reuniones no programadas
Falta de prioridades
Ausencia de delegación
Interrupciones
Indisponibilidad del personal
Correspondencia sin importancia
Falta de planeación
Exigencias externas (cívicas)
Sistema de archivo deficiente
Fatiga
Morosidad
Teléfono
Cuestionarios
Ausencia de procedimientos para los asuntos rutinarios

© R. Alec Mackenzie

GRUPO C

Correspondencia sin importancia
Ser sociable
Reuniones innecesarias
Falta de concentración
Falta de instrumentos administrativos
Exigencias de los compañeros sobre el tiempo
Subordinados incompetentes
Descansos para tomar café
Administración por crisis
Comunicaciones ininteligibles
Dilación
Falta de personal de oficina
Inadecuada adaptación física
Papeleo
Proyectos predilectos
Ausencia de prioridades

GRUPO D

Intentar demasiado a un tiempo
Ausencia de delegación
Hablar demasiado
Acciones inconsistentes
Falta de prioridades
Usurpación de autoridad
Incapacidad para decir no
Falta de planeación
Decisiones apresuradas
Demoras
Baja moral de trabajo
Errores
Secretarias desorganizadas
Mala comunicación
Hiperoptimismo
Responsabilidad sin autoridad

ACROBACIAS INTERNAS.

Es importante advertir que muchas causas de pérdida de tiempo de generan internamente. Cuando se les pide que identifiquen las principales causas de pérdida de tiempo, los ejecutivos enumeran, invariablemente, primero las causas externas, tales como el teléfono, las reuniones de trabajo, los visitantes, el papeleo y los retrasos. Después de comentar los problemas y principios de la administración del tiempo, invariablemente identifican una nueva fuente: la parte interior del hombre, que genera causas de pérdida de tiempo tales como la falta de delegación, la lucha por apagar fuegos, la ausencia de planes y prioridades, la política de puertas abiertas y la postergación.

Este fenómeno puede ser demostrado mediante el uso de la película "La administración del tiempo" de Peter Drucker. En esta película, Drucker visita a un ejecutivo que es representado cometiendo, en el curso de un día, virtualmente todos los pecados principales de la administración del tiempo. Si los miembros del grupo elaboran primero una lista de sus principales causas de pérdida de tiempo, luego se les exhibe la película y finalmente, elaboran una segunda lista, esta última revela habitualmente una serie totalmente nueva de causas de pérdida de tiempo. Cuando se comparan las dos listas, es evidente que la primera incluye causas de pérdida de tiempo impuestas de manera predominantemente externa y la segunda factores predominantemente internos o autogenerados. Para advertir la importancia de este punto, veanse las dos listas de factores de pérdida de tiempo elaboradas por 40 ejecutivos de empresas. La lista A fue elaborada antes de la exhibición de la película, la lista B después de la exhibición.

Después de todo, ¿No es parte de la naturaleza humana buscar en los demás las causas de nuestro infortunio? Se requiere una disposición a la autocrítica para observar cuanta de nuestra ineficiencia es generada por nosotros mismos. Cuando se pueden admitir los errores sin temor, se hacen patentes las verdaderas razones: Hemos descubierto al enemigo, somos nosotros mismos.

LISTA A

1. Presentación de información incompleta para la solución de los problemas.
2. Empleados con problemas.
3. Ausencia de delegación.
4. El teléfono.
5. Tareas rutinarias.
6. Comida.
7. Interrupciones.
8. Reuniones de trabajo.
9. Ausencia de prioridades
10. Administración por crisis.
11. Atención personal a visitantes.
12. Actividades externas.
13. Comunicación deficiente.
14. Errores.

LISTA B

1. Intentar demasiadas cosas a un tiempo.
2. Estimaciones irreales del tiempo.
3. Morosidad.
4. Falta de organización.
5. Incapacidad para escuchar.
6. Hacer todo yo mismo.
7. Incapacidad para decir no.
8. Rehusar dejar a otros hacer el trabajo.
9. Delegar responsabilidades sin autoridad
10. Involucrar a todo mundo.
11. Saltar la jerarquía de mando.
12. Apresurar las decisiones.
13. Culpar a otros.
14. Actividades personales y externas

© R. Alec Mackenzie, 1972

IDENTIFIQUE LAS CAUSAS DE SU PERDIDA DE TIEMPO.

Ahora que hemos visto las listas de causas de pérdida de tiempo citadas por distintos ejecutivos, tomese varios minutos pa considerar sus propias causas. Haga una lista de ellas en una hoja de papel y coloquelas en orden de prioridad, No limite sus selección a las que se han mostrado; uselas solamente como estímulo a su pensamiento. Otras que quizá desearía considerar, pueden responder más bien a la urgencia que a la importancia, a la desorganización de su trabajo, a la confusión de responsabilidades, a la falta de coordinación, a la espera de las decisiones, a la falta de normas, a la ausencia de puntos de control, al exceso de control, y al exceso de comunicación.

Hágase ahora usted mismo algunas preguntas. ¿Cuáles de las causas de su pérdida de tiempo don generadas por usted? ¿Cuales son generadas externamente? De aquellas generadas externamente, cuáles podría controlar o eliminar? Una vez contestadas reflexivamente estas preguntas, ¿está de acuerdo en que la mayor parte de las causas y las soluciones principales a sus problemas de pérdida de tiempo radican en usted?

Si es así, indudablemente llegará a la conclusión sugerida antes: la base de la administración del tiempo es la administración de uno mismo. En este curso se delinearán los principios y las técnicas para una administración eficaz del tiempo. Estos principios han demostrado ser tan útiles como molestas son las causas de pérdida de tiempo. El que usted elija aplicar estos principios y técnicas depende, en parte de sus puntos de vista sobre el trabajo, el tiempo y el descanso, elementos que están interrelacionados. También depende de su comprensión de algunos de los mitos acerca de la administración del tiempo.

EL LARGO DIA.

Para cristalizar sus ideas sobre el trabajo, el tiempo y el descanso, consideremos un hecho básico en la vida de un ejecutivo: la mayoría trabaja muchas horas. Las encuestas indican que entre más arriba se mueve uno en la jerarquía administrativa, más largo es el día y la semana de trabajo. Hay una fácil explicación para esto: puestos más importantes, responsabilidades más pesadas. Hay, no obstante, una explicación más obvia en contrario. Las promociones habitualmente van acompañadas de mayor autoridad para delegar y por supuesto de más personas mediante las cuales realizar el trabajo.

Los estudios demuestran que el ejecutivo típico trabaja 63 horas a la semana; 53 dentro de la oficina y 10 fuera de ella. Curiosamente, la mayoría de los ejecutivos entrevistados no consideran que este tiempo sea excesivo. Solo 34% consideran que invierten demasiadas horas y solo el 19% sienten que trabajan más que la mayoría de los ejecutivos.

Es interesante notar que en nuestra sociedad el síndrome compulsivo del exceso de trabajo y la falta correspondiente de tiempo libre parecen constituir una aflicción constante. Es común encontrar personas que se aíslan de la comunidad humana y son inmisericordes con las exigencias de rendimiento excelente que se plantean a sí mismas. Una persona así, es incapaz de señalar la diferencia entre lealtad e hiperdedicación compulsiva a su organización y a sus deberes.

¿Como sabe un compulsivo para trabajar que lo es? Algunas veces se entera hasta que sufre un infarto, o cuando su hijo de cinco años solicita una audiencia para verlo. El síndrome no ataca solamente a los hombres. También puede atacar a las mujeres en el hogar, a las voluntarias de alguna organización, y las afligidas esposas abusan con frecuencia de la frase, "Dejénme hacerlo a mí" mientras se quejan de limpiar todo lo que los demás ensucian.

El trabajador compulsivo, el adicto al trabajo, el mártir autonominado, convencido de la necesidad de su sacrificio y de monumental contribución a la organización; puede ser reconocido por su escritorio revuelto (está demasiado ocupado para ordenarlo), por los papeles colocados en desorden (todos los papeles son importantes), por el sandwich traído a su oficina (las cosas pueden ir mal si una persona tan importante se aleja mucho tiempo de su escritorio), por el abultado portafolios que se lleva a casa (al menos alguien se preocupa lo suficiente por el trabajo para pensar en el después del horario de trabajo), por las vacaciones que no ha tomado y por la incapacidad para cumplir con los plazos establecidos con la correspondiente rutina que le impide establecerlos.

EL PELIGRO DE LAS LARGAS HORAS.

Los hábitos de trabajo excesivo son un problema y no una bendición para la organización. Compadezcamos a la persona colmada de trabajo. Detrás de sus papeles, responsabilidades y constantes emergencias, jamás tiene tiempo para organizarse. Comprendámosla y reconozcamos el peligro que representa.

Consideremos algunas de las razones por las cuales es nefasto trabajar largas horas.

La persona que dedica consistentemente más de 45 a 55 horas semanales a su trabajo, se encuentra en serio peligro de alterar su eficiencia. Varios estudios han determinado que la productividad declina rápidamente después de ocho horas de trabajo. Las horas largas, también animan a adoptar la actitud de que "siempre nos queda la noche". Así lo que podría hacerse en ocho horas se alarga con frecuencia a diez o doce; y este hábito puede extenderse a toda la organización.

Tenemos así una especie de Ley de Parkinson invertida: la extensión del tiempo disponible (lo exija o no la tarea), y no la extensión de la tarea para llenar el tiempo.

MITOS ACERCA DE LA ADMINISTRACION DEL TIEMPO.

Uno de los mitos acerca de la administración del tiempo es que mientras más intensamente trabajamos, más hacemos. Robert Pearce, de la Universidad de Boston ha llamado a esto el "Síndrome de las toneladas de sudor". No puede suponerse relación alguna entre el trabajo intenso y las realizaciones positivas. El proverbio "Trabaja inteligentemente, no arduamente", tiene su raíz en el reconocimiento de la falacia de este supuesto. De hecho, la persona que suele hacer poco, puede encubrir su ineficiencia aparentando trabajar intensamente. Raramente los resultados son proporcionales a las toneladas de sudor.

Si cada hora invertida en una planeación eficaz ahorra de tres a cuatro horas en la ejecución y asegura mejores resultados haríamos bien en no permitir que el trabajo se inicie hasta que todo haya sido cuidadosamente revisado. Aunque la planeación toma tiempo, al final permite ahorrarlo y garantiza mejores resultados.

Existe otro mito con implicaciones semejantes, que afirma que las personas más activas obtienen mejores resultados. No es infrecuente que los trabajadores inseguros, se desempeñen en niveles de actividad inversamente proporcionales a su confianza en si mismos. Una actividad intensa actúa frecuentemente como una reacción protectora en contra de la inseguridad y las dudas crecientes. Una consigna de la caballería francesa era: "Cuando tengas dudas, galopa" En realidad debemos diferenciar, en todo momento, la actividad por propio derecho de la actividad que genera resultados.

Después de un curso de administración del tiempo, uno de los participantes concluyó: "Quizá uno de los conceptos más importantes que he adquirido es que no es un pecado, ni mal uso del tiempo el que una persona se siente, piense y planee, en lugar de ser un activista. Ese solo concepto ha transformado mi perspectiva".

¿Cuándo apreciaremos el trabajo por los resultados alcanzados y no por el tiempo invertido? Algunas personas serían más felices y más valiosas si trabajaran menos de 40 horas a la semana, en tanto que otras desean y necesitan trabajar más. Los horarios variarían de persona a persona y de función a función. Por ejemplo los autores de decisiones no solo pueden hacer su contribución en menos horas que los programadores de computadoras, sino que necesitan el tiempo "muerto" para mantener su criterio en tres dimensiones; El personal de ventas invierte una gran parte de su tiempo fuera de la oficina visitando personas; el personal creativo con frecuencia trabaja en su casa. Solo el personal de oficina y de servicios requiere realmente trabajar toda su jornada en la oficina.

Deberíamos reconocer las diferencias individuales tanto en la velocidad de pensamiento como en el ritmo de trabajo.

Pocas cosas son buenas solo porque toman tiempo. Muchos servicios son valiosos a pesar del corto tiempo que llevan.

UNA FILOSOFIA DEL TIEMPO.

Si bien los mitos acerca de la administración del tiempo ayudan a responder porque las personas trabajan tan intensamente, una explicación más fundamental es que tienen una filosofía inadecuada del trabajo y el descanso. Los ejecutivos hablan del descanso en términos anhelantes, como si se tratara de una tierra prometida nebulosa y distante, que debe ser buscada pero que es prácticamente inalcanzable. No obstante ¿la desean realmente? si la desean ¿entonces porque no la han tomado? ¿porque no se las han arreglado para obtenerla? Lo que parece obvio, aunque pocos lo admitirían es que trabajan largas horas por su propia elección. Una elección basada muchas veces en el temor y algunas otras en la incapacidad para emplear de manera constructiva el tiempo.

Así, junto a las compulsiones que atacan frecuentemente a las personas hiperocupadas, parece haber una roedora incertidumbre acerca de lo que debe hacerse con el tiempo libre. Están atrapados en un conflicto entre la ética puritana y la ética situacional: ¿es correcto hogazanear?, ¿se adapta este gran pasatiempo europeo, tan poco conocido para muchos a una filosofía del tiempo?.

El trabajo no es algo que uno hace para vivir, sino más bien algo que uno vive para hacer. Encontramos en esta idea una luz para comprender el descanso. Cuando el trabajo asume un importante significado, cuando es algo que uno vive para hacer y encontrar satisfacción en el, el descanso adquiere un propósito propio. Ambos se convierten en un medio de autorrealización y de revitalización de nuestras energías y habilidades.

2. ¿SE ADMINISTRA EL TIEMPO?

A menos que se administre eficazmente a sí mismo , dice Peter Drucker, ninguna dosis de habilidad, destreza, conocimiento o experiencia hara del ejecutivo un individuo eficiente. Es su propio tiempo lo que usted invierte, usted debe ser amo del tiempo y no permitir que el tiempo lo domine a usted. Usted no puede ser dueño de su tiempo, si no esta dispuesto a dominarse a si mismo.

No obstante, ¿podemos estar realmente seguros de que nos administramos a nosotros mismos? ¿tenemos un dominio tal sobre nuestra propia naturaleza?

INSTRUMENTOS DE EVALUACION.

"Conócete a tí mismo" decía Sócrates. Mucho se ha escrito sobre la evaluación de las destrezas y habilidades. La popularidad de los programas de sensibilización y encuentro, puede ser un reflejo del deseo de las personas de conocer mas sobre sí mismos. adiestramiento de la sensibilidad va más alla de los propósitos de este curso. Basta decir que es una herramienta poderosa que debe ser utilizada profesionalmente y con precaución.

Las personas sinceramente interesadas en la administración de si mismas y de su tiempo, no se han contentado con la autocrítica y la autoevaluación de sus debilidades y sus aciertos. Con frecuencia estas personas solicitan la retroalimentacion de las personas de su entorno y se benefician de puntos de vista externos.

No es fácil la autoevaluación realista. Entre menos seguro esta uno de su posición, menos se inclina a la búsqueda de este análisis. Por lo anterior, se justifica una consideracion más objetiva de nosotros mismos, y para tal propósito se han desarrollado una serie de instrumentos exploratorios.

ESTILO PERSONAL DE USAR EL TIEMPO.

Dentro de las herramientas que permiten a una persona evaluarse a sí mismo se encuentran las pruebas que diagnostican los rasgos de la personalidad de los individuos en su relación con el estilo personal de usar el tiempo. Existen muchos enfoques para el estudio de estos rasgos, podríamos decir que cada autor importante en la psicología ha acuñado su propio modelo. La lista es larga pero sin duda debe mencionar a Sigmund Freud, Gordon Allport, Erick Erickson, quienes son pilares del estudio de la personalidad.

Quizá uno de los modelos contemporáneos más estimulantes sea el de Erich Fromm en su libro "Ética y Psicoanálisis" quien establece una diferenciación tajante entre personas productivas e improductivas señalando entre estas últimas a los individuos excesivamente receptivos, manipuladores, mercantiles o agresivos y dentro de las personas productivas a aquellas que se mueven en sus organizaciones de manera creativa y racional.

Robert Pearse en "The effects of an executive's leadership style on his time management practices" (Boston, 1972) ha estudiado el efecto de los estilos individuales sobre algunas habilidades ejecutivas tales como la planeación y la toma de decisiones, y ha desarrollado los siguientes estilos típicos relacionados con formas de utilización del tiempo:

1. Orientación hacia la tarea y el logro.

Las personas que tienen una fuerte necesidad de terminar personalmente las tareas, tienen típicamente dificultades para delegar. La compulsión interna a terminar las cosas les hace sentir que es valioso hacerlo. Combinado con el papel de trabajador dedicado, asiduo, este estilo las lleva a invertir grandes cantidades de tiempo y energía en hacer las cosas y no en administrarlas.

2. Orientación hacia el dominio y la decisión.

Las personas que poseen intensos impulsos para jugar el papel de líder disfrutan con dominar y controlar a los demás y se enorgullecen de su rapidez para tomar decisiones.

3. Orientación impulsiva y enérgica.

Estas son personas de rápidos movimientos, enérgicos, orientados a la acción. Con frecuencia son frenéticamente activos, toman decisiones impulsivas y se mueven de arriba a abajo, de la oficina a la planta, con una enorme energía física.

4. Orientación socialmente cálida y personal.

Estas personas disfrutan de la interacción social, les agrada tener proximidad emocional y tienden a invertir la mayor parte de su tiempo en relaciones de este tipo. Su estilo contrasta con el orientado hacia la tarea y el logro. Tienen éxito en puestos que exigen relaciones públicas, estrecho contacto con los clientes, etc.

5. Orientación hacia la teoría, el detalle y la estructura.

La persona dotada con una orientación tal es propensa a invertir la mayor parte de su tiempo en el análisis cuidadoso de conceptos y abstracciones. Es importante en las empresas de alta tecnología. Puede ignorar la parte práctica de su trabajo. Dada su elevada necesidad de atender personalmente los detalles, puede convertirse en un caza-errores si no tiene cuidado. Retarda las cosas con su preocupación por los detalles y tiende a invertir su tiempo en la definición de rígidos patrones de organización dentro de los cuales se siente más cómodo.

6. Orientación hacia el cambio, las nuevas experiencias y la expresión de los sentimientos.

Una persona así, se aburre con la rutina, busca nuevas experiencias y resiente todo trabajo que exija la utilización de su tiempo de manera repetitiva.

7. Orientación hacia el seguimiento y la agresión defensiva.

Una persona con esta orientación necesita apelar a la autoridad, invierte mucho tiempo buscando agradar a su jefe, tiene dificultades para administrar su propio tiempo en asignaciones independientes.

Pearse recomienda la capacitación en el manejo del papeleo, la delegación y la planeación para mejorar la administración del tiempo. El conocimiento de nuestro propio estilo puede ser útil para compensar nuestros rasgos dominantes a fin de ser más eficientes y eficaces.

EL REGISTRO DEL TIEMPO.

Desde sus primeros esfuerzos para registrar su tiempo, los ejecutivos descubrieron que sus inversiones del tiempo no iban a donde ellos pensaban que iban . Las consideraciones de Peter Drucker sobre el registro del tiempo son ilustrativas. Observa que los enfoques para obtener una mayor cantidad de trabajo realizado comienzan con la planeación . No obstante, los ejecutivos eficientes no comienzan de este modo. Saben que si comienzan con un plan, éste termina guardado en el último cajón. Le seguirán otros planes con igual destino. En su lugar, de acuerdo con Drucker, el ejecutivo astuto comienza por descubrir hacia donde se esta yendo realmente su tiempo.

El inventario o registro del tiempo es necesario porque la dolorosa tarea de cambiar nuestros hábitos requiere mas convicción de la que podemos acumular aprendiendo de la experiencia de los demás. Necesitamos la asombrosa revelación de las grandes porciones de tiempo que desperdiciamos, para ganar la determinación de administrarnos a nosotros mismos de manera más efectiva.

Las listas de causas de pérdida de tiempo presentadas anteriormente, demuestran un hecho: pensamos que las causas de pérdida de tiempo consisten primariamente en fuerzas externas, hasta que vemos un retrato de nosotros mismos. Un honesto registro del tiempo nos proporcionara ese retrato. Descubriremos una serie de insospechados enemigos del tiempo. Una sorpresa será que el tiempo se pierde generalmente de la misma manera cada día.

En un estudio realizado por Sune Carlson (Executive Behavior, Estocolmo, 1951), ningún ejecutivo con una sólo excepción fue capaz de trabajar más de 20 minutos continuos en un proyecto. En el caso de excepción el ejecutivo trabajaba durante hora y media cada mañana en su propia casa. La mayoría tenían entre 34 y 40 diferentes cosas por hacer durante un día típico, y cada una consumía de 3 a 20 minutos. Ningun ejecutivo contó con un periodo ininterrumpido durante el cual pudiera reflexionar sobre la administración y las políticas de la empresa. Ninguno contaba con un plan a largo plazo de su propio trabajo. Sus calendarios de citas eran llenados de acuerdo no con las necesidades de empresa, sino de acuerdo con la voluntad de la persona mas molesta o enérgica. Carlson concluyo: "Hasta hoy imaginaba al ejecutivo como a un director de orquesta. En la actualidad se que la comparacion era injustificada, y ahora imagino al ejecutivo como una marioneta cuyos hilos son manipulados por una multitud de personas desconocidas y desorganizadas".

Recientemente, en una encuesta de la revista Fortune, una muestra de ejecutivos registraron su tiempo durante varios días. La mayoría de ellos señalaron que no estaban inventariando una semana "típica". No pareció ocurrírseles que no existen las semanas típicas y que deben planear lo atípico.

Los registros del tiempo nos proporcionan otra sorpresa: la pequeña fracción del día que se encuentra libre o no ocupada. Cuando los ejecutivos se dan cuenta de que, en el mejor de los casos, solo cuentan con hora y media o dos horas de "tiempo discrecional" reconocen que en verdad éste es su recurso más escaso. Si se concentran en las causas de pérdida de tiempo, con frecuencia pueden aumentar su tiempo discrecional filtrando sus visitantes y llamadas telefónicas.

La tarea de autoobservarnos es difícil, pero el registro del tiempo es una herramienta útil para alcanzar este objetivo.

INVENTARIOS DE TIEMPO.

El inventario de tiempo anexo, fue desarrollado con tres propósitos:

1. Distribuir planificadamente el tiempo.
2. Enlistar diariamente las tareas más importantes del día siguiente.
3. Estimar diariamente la eficiencia, basada en el número de tareas prioritarias realmente terminadas y en el uso proporcional del tiempo medido contra la distribución planificada.

Las instrucciones para el uso del inventario son:

1. Distribuya su tiempo.

Decida sobre las principales categorías de su trabajo y sobre el porcentaje de su tiempo que desea adjudicar a cada una de ellas. Tales categorías podrían incluir : "dictado" "reuniones" "incremento de fondos" y por supuesto "pérdidas de tiempo" use categorías específicas; evite terminos ambiguos. Anote las categorías y el porcentaje propuesto para cada una de ellas en las columnas bajo el titulo "Distribución".

2. Determine sus metas diarias.

Cada tarde antes de dejar su oficina, anote las principales tareas que espera realizar al día siguiente (determine sus objetivos), y coloquelas en orden de importancia (fije prioridades). Anote las prioridades en la parte superior de la página, en el espacio previsto, tomando nota en particular de la prioridad de cada una de ellas.

3. Lleve un registro del tiempo.

Al avanzar el día, registre los resultados alcanzados cada período de quince minutos. No espere hasta el final del día para llenar la hoja. La memoria es engañosa y usted se estará engañando a sí mismo. En bien de la brevedad puede usar números para representar las categorías, para este propósito se proporcionan los cuadros pequeños.

4. Haga un resumen para cada semana o más.

Si ha mantenido su inventario al menos una semana (son recomendables dos semanas), sume el total de horas invertidas cada categoría y anote los totales, por categoría, en la columna que se encuentra en el extremo inferior derecho del inventario. Luego calcule el porcentaje del tiempo total invertido en cada categoría.

5. Estime su eficiencia diaria.

Sobre la base de las metas cotidianas alcanzadas y del tiempo realmente invertido, en comparación con el tiempo acordado en la planeación, estime su eficiencia para cada día. Si es mayor del 30% ¡felicidades! se encuentra por encima del promedio.

6. Evalúe.

Sobre la base de sus propios objetivos en la administración del tiempo, analice sus áreas de mayor y menor eficiencia. Planifique una estrategia para su mejoramiento. Implementéla de inmediato.

Cuadro 2. Inventario de tiempo para un ejecutivo

Metas Cotidianas	LUN	MAR	MIE	JUE	VIER	SAB	CATEGORÍA	
	CATEGORÍA	CATEGORÍA	CATEGORÍA	CATEGORÍA	CATEGORÍA	CATEGORÍA		
1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.		
2.	2.	2.	2.	2.	2.	2.		
3.	3.	3.	3.	3.	3.	3.		
4.	4.	4.	4.	4.	4.	4.		
5.	5.	5.	5.	5.	5.	5.		
9 00								
9 30								
10 00								
10 30								
11.00								
11 30								
3 00								
3 30								
4 00								
4 30								
5 00								
DISTRIBUCIÓN	Tiempo por Categoría		Tiempo por Categoría		Tiempo por Categoría		RESUMEN	
Categoría	Porcentaje	Categoría	Porcentaje	Categoría	Porcentaje	Categoría	Porcentaje	Tiempo total por día
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
Estimación de la Efectividad								

FUENTE: Adaptado de R. Alec Mackenzie, *Managing Time at the Top* (New York, The Presidents Association, 1970). Copyright © 1970 por The Presidents Association.

Después de usar este inventario durante dos semanas, la mayoría de los ejecutivos encuentra que gran parte de su trabajo es repetitivo y que debe ser rutinizado y delegado. Existen demasiadas conversaciones con las mismas personas sobre los mismos temas,. Existen muchas llamadas telefónicas y visitas -algunas importantes, otras no. El pensamiento y la planeación parecen enfocarse sólo cuando queda algo de tiempo.

Muchos ejecutivos utilizan el inventario para fijarse plazos. Supongamos que "redactar el informe" es la más alta prioridad para el martes, designada con el numero 1. Colocando este punto a las 10 hrs. en el inventario de ese día el ejecutivo se fija la meta de completar esta prioridad num. 1 a las 10. Estos plazos autoimpuestos son una de las técnicas más efectivas para asegurar un esfuerzo productivo mediante la supervisión del progreso. Los relojes con alarma juegan un propósito semejante. Estos recursos son útiles para iniciar nuevos hábitos.

Al revisar sus actividades diarias, el ejecutivo puede observar con facilidad quién ha tomado la iniciativa en las conversaciones, reuniones y llamadas telefónicas, así como si su tiempo para la planeación y la reflexión está sistemática mente reservado o solo es un residuo de tiempo, después de que se han realizado otras actividades.

El cuadro: Análisis Diario de Tiempo, hace posible un registro más detallado y un diagnóstico de la actividad. Dicho cuadro se encuentra acompañado de instrucciones para su uso y preguntas para ser contestadas inmediatamente después de completar el registro del tiempo diario.

Cuadro 3. Análisis diario del Tiempo

Fecha: _____			
Metas:		1. _____	4. _____
		2. _____	5. _____
		3. _____	6. _____
Hora	Acción	Prioridad	Comentarios, disposiciones o resultado
		1 = Importante y urgente 2 = Importante, no urgente 3 = Urgente, no importante 4 = Rutinaria	Delegar a _____ Adiestrar a _____ para que se haga cargo La siguiente vez pedir su recomen- dación. Consolidar, eliminar o abreviar el tiempo. Otros _____
8:00			
8:30			
9:00			
9:30			
10:00			
10:30			
2:00		1	
2:30			
3:00			
3:30			
4:00			
4:30			
5:00			
5:30			
Tardes			

© R. Alec Mackenzie, 1972

INSTRUCCIONES PARA EL ANALISIS DIARIO DEL TIEMPO

1. Anote la fecha y haga una lista de las metas del día en términos de resultados, no de actividades (Incluya la agenda en el tiempo dedicado a una reunión de ventas, *no* sólo la reunión misma).
2. Registre todas las actividades significativas, en términos de resultados durante cada período de 15 minutos. No espere hasta la tarde o hasta el final del día. El beneficio principal se perdería.
3. Responda a las siguientes preguntas inmediatamente después de terminar su registro diario del tiempo.

PREGUNTAS

1. ¿Mejoró mi eficiencia la determinación de metas cotidianas y plazos de terminación? Si así fue, ¿por qué? Si no fue así, ¿por qué?
2. ¿Cuál fue el período de tiempo ininterrumpido más prolongado?
3. En orden de importancia, ¿qué interrupciones fueron las más costosas?
4. ¿Qué puedo hacer para controlarlas o eliminarlas?
 - a. ¿Qué llamadas telefónicas eran innecesarias?
 - b. ¿Qué llamadas telefónicas pudieron ser más breves o efectivas?
 - c. ¿Qué visitas eran innecesarias?
 - d. ¿Qué visitas pudieron ser más breves o efectivas?
5. ¿Cuánto tiempo invertí en reuniones de trabajo?
 - a. ¿Cuántas fueron necesarias?
 - b. ¿Cómo podía haberse logrado más en menos tiempo?
6. ¿Tendí a registrar "actividades" o "resultados"?
7. ¿Cuántas de mis metas diarias contribuyeron a mis planes a largo plazo?
8. ¿Apareció alguna tendencia "autocorrectiva" mientras registraba mis acciones?
9. ¿Cuáles son los dos o tres pasos que podría dar para mejorar mi eficiencia?

© R. Alec Mackenzie, 1972

3. PLANEACION DEL TIEMPO.

Nada es tan sencillo como estar ocupado y nada es más difícil que ser eficiente. El trabajo ejecutivo mas difícil es el pensamiento, una actividad frecuentemente dejada de lado.

La utilidad de la planeación del día de trabajo se observa claramente en la bien conocida historia de Charles Schwab. Cuando era presidente de Bethlehem Steel, lanzó un desafío poco usual a Ivy Lee, un consultor de la compañía: "Enséñeme una forma de lograr que haga más cosas en el mismo tiempo y le pagaré por esto los honorarios que me pida".

Dándole a Schwab una hoja de papel Lee le dijo: "Escriba las tareas mas importantes que tenga por hacer el día de mañana y numérelas en orden de importancia. Cuando llegue por la mañana comience por la numero 1 y continúe con ella hasta que la haya terminado. Vuelva a verificar sus prioridades; luego comience con la numero 2. Si alguna tarea le lleva todo el día, no importa. Siga en ella, en la medida en que es la más importante. Si no las termina todas, probablemente no lograría hacerlo con ningún otro método, y sin un sistema quizá no hubiera podido decidir cual era la más importante. Haga de esto un hábito de trabajo cotidiano. Cuando lo haya dominado, enseñelo a sus personal. Inténtelo todo el tiempo que usted quiera. Luego envíeme un cheque por la cantidad que usted crea que vale mi idea".

Unas semanas despues Schwab envió a Lee un cheque por 25000 dólares con una nota que decía que la lección era la más provechosa que había recibido.

Los amigos de Schwab le preguntaron después por que había hecho un pago tan elevado por una idea tan simple, a lo que él respondió: ¿que ideas no son básicamente simples?.

En un sentido verdadero, es en la planeación donde se inicia todo en la administración. Es la predeterminación racional de donde deseamos ir y como pensamos llegar ahí, y como advirtió filósofo romano Séneca: "Cuando un hombre no sabe a que puerto se dirige, ningún viento es el apropiado".

POR QUE NO PLANEAMOS.

La naturaleza humana parece ir en contra de nuestra planeación, incluso de la planeación del día por delante. Parece que sentimos que la predeterminación de nuestros cursos de acción limita nuestra libertad. La mayoría de nosotros aprecia esta libertad y se resiste a conformarse a patrones preestablecidos. Muchas personas hacen juicios por intuición, y toman decisiones sin una reflexión consciente. Sin embargo, para la gran mayoría, en la medida que el trabajo aumenta y se hace mas complejo, la planeación se convierte en un imperativo, no sólo para visualizar lo que desean que suceda, sino también las alternativas para lograrlo.

No obstante, las barreras que se interponen a la planeación son numerosas. El énfasis en las operaciones cotidianas casi siempre empuja a la planeación hasta el fondo. Apagar los fuegos de hoy adquiere prioridad sobre la planeación del mañana. Irónicamente apagar los fuegos interfiere con la prevención del fuego.

La falta de certeza respecto al futuro es tambien un enemigo de la planeación. ES difícil mirar más allá de la distancia hasta donde podemos ver. La mayoría de nosotros prefiere trabajar dentro de una situación estructurada en la cual los factores son predecibles. No obstante, entre más alto nos movemos en la jerarquía administrativa, menos estructurado se encuentra nuestro puesto y mucho más alejadas en el futuro se encuentran nuestras metas. Esta zona de actividad menos estructurada es un área de ambigüedad, y es la "tolerancia a la ambigüedad" lo que determinará en gran parte la eficiencia del ejecutivo.

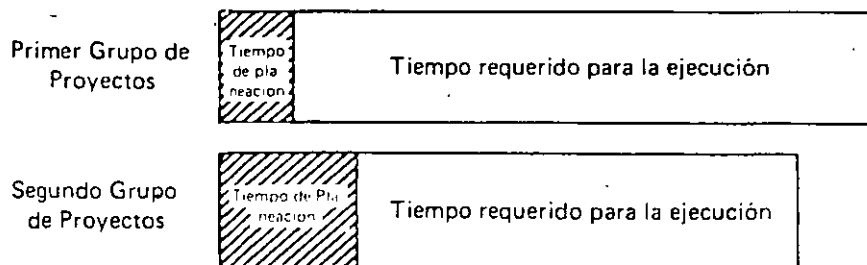
Las principales razones por las que las personas se resisten a la planeación son probablemente el tiempo, el pensamiento, el papeleo y la dedicación que implica.

La urgencia de las tareas manuales adquiere habitualmente prioridad. Una afirmación humorística actualmente de moda habla de este punto: "Todos sabemos de la importancia de la planeación, pero cuando estamos hasta el cuello de cocodrilos, no ayuda mucho que se nos recuerde que debíamos limpiar la alberca". Entre mas profunda es la confusión y mas intimidante la pila de papeles sobre el escritorio, es menos probable que tomemos tiempo para planear. No obstante, a largo plazo, es nuestra única esperanza.

La avalancha de papeles que inunda el escritorio del ejecutivo la ha conducido a una comprensible aversión a toda carga adicional. El proceso de planeación que se desarrolla de manera descuidada o sin la debida consideración la economía de esfuerzo puede terminar mal. El énfasis debe orientarse hacia la simplicidad y los resultados.

LA PLANEACION DEL TIEMPO AHORRA TIEMPO.

Las personas que se resisten a la planeación porque "no tienen tiempo", dejan de percibir los significativos ahorros de tiempo a largo plazo y el mejoramiento del desempeño que usualmente trae aparejados. Cada momento invertido en la planeación, ahorra tres o cuatro en la ejecución. Invertir tiempo para ahorrar tiempo no es un concepto fácil de explicar. No obstante, investigaciones realizadas por Mackenzie han demostrado significativos ahorros de tiempo con mejores resultados en la realización de proyectos.



FUENTE: R. Alec Mackenzie, *Managing Time at the Top* (New York: The Presidents Association, 1970) Copyright © 1970 por The Presidents Association. Reproducido con autorización.

LA TIRANIA DE LO URGENTE.

La urgencia rodea al ejecutivo; no obstante, las tareas más urgentes no siempre son las más importantes. La tiranía de lo urgente radica en que con frecuencia distorsiona las prioridades, encubriendo sutilmente proyectos menores pero de mayor importancia. Una capacidad deseable en todos, es la de discernir lo importante de lo urgente, para no ser tiranizado por lo urgente, para rehusar vivir en constantes crisis.

Curiosamente, una de las principales razones para el fracaso de la planeación es que se da prioridad a la extinción de los fuegos, situación que el ingenio mexicano ha bautizado como "bomberazos", preponderancia que garantiza una amplia provisión de maderos para los fuegos futuros.

Por otra parte, cabe hacer notar que otra causa de la tiranía de lo urgente puede consistir en la satisfacción de superar las crisis. Debido a esta razón, muchas personas se crean sus propias crisis. De igual modo, Hay personas que piensan que trabajan mejor bajo presión e inconscientemente esperan, retrasan o postergan las actividades hasta que se presentan las presiones. Detrás de estas ideas podemos encontrar un problema de motivación. ¿Estamos motivados?.

Una persona puede anticipar sus crisis planeando únicamente 80% del día y dejando un 20% del día sin planear, como tiempo de respuesta para manejar lo inesperado. Otra estrategia es la planeación de las contingencias. Después de una crisis resultante de condiciones que razonablemente pueden volver a presentarse, la persona eficiente debe pensar en los pasos para impedir que estas condiciones se conviertan en crisis. Administrar por crisis consiste en manejar los problemas y las oportunidades según van surgiendo en lugar de anticiparse y dar los pasos necesarios.

PASOS DE LA PLANEACION.

El proceso de planeación implica necesariamente :

1. Analizar la situación presente (dónde me encuentro ahora).
2. desarrollar los supuestos relevantes (qué condiciones es probable que existan en el plazo de acción del plan).
3. establecer objetivos (qué deseo realizar).
4. desarrollar alternativas (cómo puedo alcanzar dichos resultados).
5. Tomar e implementar decisiones y
6. Establecer procedimientos de control.

Negándose a vislumbrar el futuro, muchas personas permiten que las tareas los asalten de manera conjunta y luego se encuentran sin tiempo para realizarlas.

PROTECCION DEL TIEMPO.

Muchas personas no leen primero la correspondencia. En su lugar deliberadamente posponen la lectura hasta que han cumplido una serie de asuntos importantes. Esto es particularmente ventajoso cuando, como suele suceder con frecuencia, la correspondencia rara vez contiene algún asunto de verdadera importancia.

La "hora quieta" fue diseñada para dar ocasión a la concentración ininterrumpida, que es tan crucial para la eficiencia ejecutiva. Mas del 90% de los empleados encuentran que pueden mejorar su concentración y la organización de su trabajo cuando se encuentran a salvo de interrupciones.

EL MITO DE LA EFICIENCIA.

Cuando se determinan metas y objetivos, bien para una empresa o para un individuo, es importante evitar poner énfasis exagerado en la eficiencia, e ignorar la selección cuidadosa de las áreas en que la efi ciencia debe ser buscada.

El "mito de la eficiencia" radica en el supuesto de que la persona más eficiente es la más eficaz. Debemos prevenir el riesgo de poner énfasis en la eficiencia sin considerar los resultados. Cuando los objetivos importantes se pierden de vista, es fácil reemplazarlos con metas mal concebidas tales como la de la eficiencia. Esto no quiere decir que estemos en contra de ser eficientes en las cosas apropiadas en el momento oportuno. Pero la eficiencia como un fin en sí misma es inútil.

El embrujo de la eficiencia puede parecernos irresistible. Es como la maternidad, ¿quién estaría en contra de ella?; pero la acción eficiente que coloca al método por delante de los resultados y que deja de tomar en consideración los objetivos planeados, puede ser totalmente ineficaz y habrá necesidad de repetirla de nuevo. De aquí la frase : Si no tiene tiempo para hacerlo bien, ¿cuando tendrá tiempo para terminarlo? para la persona eficaz la selección entre hacer bien un trabajo y hacer el trabajo adecuado no plantea problemas.

DETERMINACION DE PRIORIDADES.

El problema de muchas organizaciones, es que constantemente colocamos las cosas de segunda importancia en primer lugar. Lo mismo es cierto para las amas de casa, los vendedores, estudiantes, etc. Por inercia todos ponemos las cosas de segunda importancia en primer lugar. Esto no es tan malo, pero si caemos en el grado de colocar las cosas de vigésima segunda importancia en primer lugar, entonces estamos en un problema.

Verifíquese usted mismo. La última vez que se acercó a su escritorio para iniciar algo nuevo, ¿qué fue lo que seleccionó? ¿reflexionó en sus prioridades y conscientemente eligió la más importante? o ¿permitió que su atención se moviese hacia el asunto mas interesante del momento o hacia aquel sobre el cual recayó su mirada o hacia aquel que fue traído por un visitante inesperado?.

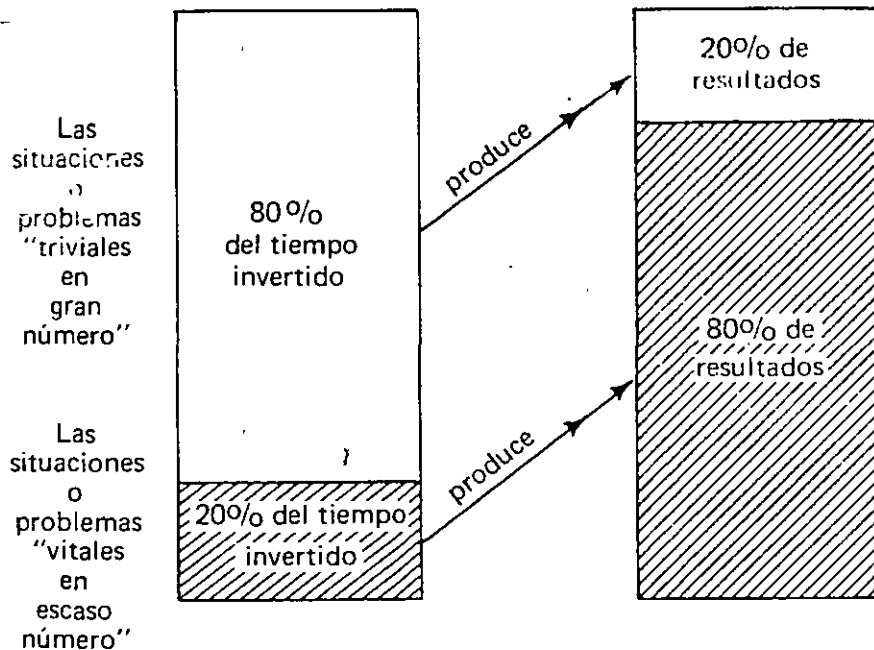
Por supuesto si nuestra prioridad es atender al visitante por tratarse de una área de servicio, estamos en lo correcto, pero con frecuencia atacamos el asunto más interesante, haciendo el razonamiento de que luego de haberlo resuelto tendremos oportunidad de cumplir con la tarea más importante. ¿Es correcto invertir todo el día "organizandonos" para luego "poder trabajar" en una tarea importante, solo para descubrir entonces que el tiempo se ha terminado?. Esta es una trampa común difícil de evitar.

EL PRINCIPIO DE PARETO.

El Principio de Pareto, llamado así en honor del economista y sociólogo italiano del siglo XIX Vilfredo Pareto, establece que los asuntos significativos implicados en un grupo dado constituyen normalmente, una porción relativamente pequeña del total de asuntos del grupo. Dado que los problemas, así como las oportunidades más importantes están concentradas, resulta evidente la sabiduría del esfuerzo dirigido. El principio de la concentración no es nuevo. La logística militar ha exigido siempre el uso de una fuerza superior a la del enemigo en el punto decisivo y en el momento crítico. Muchas batallas navales que han ocurrido a lo largo de la historia, han sido ganadas por fuerzas numéricamente inferiores. El plan de batalla típico exige que grupos de barcos se concentren en aislar las naves del enemigo y en destruirlas una a una. Deben evitarse los encuentros desfavorables o en condiciones de igualdad. La maniobra ha de ser continuada teniendo en mente un propósito: ganar ventaja temporal a través de la concentración de la fuerza y del lanzamiento de un rápido ataque.

Joseph Juran, guía de la excelencia japonesa y maestro mundial de la administración por calidad, fue el primero en usar los términos "vitales en escaso número" y "triviales en gran número", al aplicar el Principio de Pareto a una gran variedad de situaciones administrativas.

El siguiente cuadro ilustra el útil análisis que Juran hizo del Principio de Pareto, también conocido como el principio del 80/20. Los porcentajes reflejan el descubrimiento, realizado por ingenieros especialistas en proyectos, que aplicaron el principio al control de inventarios, de que un 20% de los artículos comprenden, normalmente, un 80% del valor de un inventario. Los intentos para controlar los elementos "vitales en escaso número", produjeron resultados fuera de toda proporción con el esfuerzo invertido.



FUENTE: R. Alec Mackenzie, *Managing Time at the Top* (New York: The Presidents Association, 1970). Copyright © 1970 por The Presidents Association. Reproducido con autorización.

Una compañía de seguros que jamás había clasificado sus cuentas de ventas por la magnitud relativa de éstas, decidió que era una buena idea hacerlo de esta manera. Así, descubrió que menos del 10% de sus cuentas, representaban cerca del 90% de su volumen total de ventas, No obstante, sus esfuerzos generales de ventas y servicios a las cuentas jamás habían sido enfocados a este grupo pequeño, pero virtualmente importante. Un cambio radical de política se tradujo en aumentos importantes de los beneficios y utilidades, en virtud de la aplicación del Principio de Pareto.

ADMINISTRACION POR EXCEPCION.

La administración por excepción se basa en el Principio de Pareto. Postula que únicamente deben reportarse al ejecutivo las desviaciones del desempeño planeado, a fin de conservar su tiempo, energía y habilidad. Cuando se la propuso por primera vez como idea para la administración eficaz, se la consideró como algo obvio. No obstante si es tan obvia, ¿por que se la practica tan poco?.

Las organizaciones que estan conscientes del problema de la hipercomunicación, a través de juntas, telefonemas, memorandos, informes, etc., usualmente recurren a alguna forma de administración por excepción. Con frecuencia, reducen la magnitud de los informes. Se omiten específicamente las voluminosas estadísticas acerca de condiciones que no representan problema alguno y que de hecho, solamente reflejan un desempeño de acuerdo con los planes.

Los intentos de las personas para reorientar la atención de la "administrivialidad" a las tareas vitales, repercutirán en eficacia administrativa.

ABANDONO PLANIFICADO.

La mayoría de los consultores que han prestado atención a la eficiencia promedio de los ejecutivos, tienden a estimarla en el orden de un 30%. Es algo digno de considerarse lo que podría producir un mejoramiento general de un 10% en toda la plantilla de personal. Mover el promedio a sólo 40%, representaría un tercio de mejoramiento en la eficiencia.

Herman Krannert (The Time Wasters, 1969) ha observado: "Algunas veces me gusta medir a un hombre por las cosas que decide no hacer. La persona que insiste en ejecutar el 100% de su trabajo, o bien no tiene suficiente que hacer, o bien carece de la madera que se requiere para tener éxito hoy día".

La administración tiene una necesidad sumamente básica: la de no saber. Tiene la necesidad de protegerse de la masa de detalles que puede proporcionar un sistema de información típico; de la información que no informa. La administración debe liberarse de los datos no esenciales para cumplir con su papel, un proceso que con frecuencia se olvida.

APRENDA A DECIR NO.

Los problemas que las personas tienen respecto a las prioridades varían. Algunas encuentran difícil establecerlas, pero no parecen tener muchos problemas para ejecutarlas. Otras tienen pocos problemas para determinarlas, pero tienen muchos para llevarlas a cabo. La mayoría probablemente experimentan dificultades en ambas cosas.

La definición de prioridades puede resultar particularmente difícil bajo condiciones de presión en que los eventos cambian rápidamente y los factores críticos se modifican de manera constante. En tales circunstancias, es rara en verdad la capacidad para determinar prioridades, para enfocar los esfuerzos, para mantener la concentración y perseverar.

Cada proyecto, cada prioridad, tienen un partidario en alguna parte. En cada departamento se ejerce una constante presión sobre las personas por parte de sus colaboradores, cada uno de ellos le dice constantemente que se requiere de inmediato su atención y esfuerzo si desea evitar que las cosas marchen mal. La atención amable y exclusiva es exigida por los jefes, los clientes, los asesores, el departamento de personal, etc. Si el ejecutivo respondiera a todas estas demandas, difícilmente tendría tiempo para serlo.

Todo proyecto se encuentra en la lista de alguien. Dado que nos desagrade decir no, establecemos prioridades, y luego agregamos un 85% de otras cosas, "sólo unas cuantas", terminando por no hacer nada. Si no concentramos el esfuerzo en las áreas vitales, simplemente no podemos lograr la excelencia de nuestro desempeño. Por consiguiente, al tratar un proyecto o actividad secundaria propuesta, debemos decir: Es algo que debe ser realizado, pero si no es prioritario tendremos que dejar que otras personas lo lleven a cabo.

Aprendamos a decir no. Durante años hemos escuchado a al gente quejarse de no tener tiempo para las cosas que deben hacer o que les gustaría hacer; muchas de ellas padecen de un problema común: son tímidas en el uso de la palabra que más tiempo ahorra, NO.

4. ORGANIZACION.

Organizar un día de trabajo no se conoce como la tarea más sencilla a que nos enfrentamos, pero ¿cuántos la han señalado como la tarea más difícil?. Nos enfrentamos a esta tarea más regularmente que a ninguna otra. No obstante, pocos de nosotros reconocemos que tan difícil es realmente o cuán deficientemente la ejecutamos. Uno de nuestros mayores problemas es la de "organizarnos para organizarnos".

ORGANIZACION DEL ESPACIO VITAL.

Como cualquier otro artesano, el ejecutivo depende de su espacio de trabajo. Dentro de las principales causas de pérdida de tiempo, se encuentra la ubicación física de la oficina que lo expone a ruidos, distracciones y visitantes inesperados. En una organización típica, las secretarías se encuentran agrupadas en "pools", físicamente alejadas del funcionario a quien atienden. Todo intento por parte de ellas por seleccionar a los visitantes es inútil. De modo que sobran las oportunidades para la distracción

Para empeorar la situación, las organizaciones mantienen una política de "puertas abiertas", que aunque nunca es impuesta por la fuerza, es considerada como obligatoria. Ciertamente esta política no significa que un ejecutivo sea víctima de las interrupciones por visitas inesperadas.

Un ejecutivo en una situación semejante narra: "Siente uno la presencia de alguien, Levanta uno la vista y realmente hay alguien ahí. Una cabeza más o menos carente de cuerpo junto al marco de la puerta. Sonrío. Intercambiamos algunas palabras y, casi siempre en segundos, el cuerpo sigue a la cabeza dentro de mi oficina, y otro amigo se ha colado para platicar".

Por supuesto, el ejecutivo simplemente puede cerrar la puerta. Algunos ejecutivos han resuelto este problema colocando su escritorio de tal manera que no está inmediatamente frente a la puerta, girándolo de tal manera que queden sentados en ángulo recto o incluso de espaldas a la puerta.

La tercera solución, y la más preferible, es colocar a la propia secretaria frente a la puerta para hacer virtualmente imposible que un visitante entre sin ser autorizado por ella.

Naturalmente, las habilidades diplomáticas de la secretaria para minimizar las interrupciones son de importancia extraordinaria.

La proximidad física es un factor real que determina la frecuencia de la comunicación. Deben quedar mas cerca de nosotros aquellas personas con los cuales se habla con mayor frecuencia. Hallarnos en una parte distinta del edificio, o en un piso diferente es una barrera significativa para el contacto.

LA DECORACION DE LA OFICINA.

La decoración adecuada de las oficinas, juega un papel fundamental en la inversión y ahorro de tiempo -una sinfonía de colores agradables, cuidadosamente seleccionados y mezclados para crear un impacto placentero; una sensación de separación mediante bajas divisiones angulares, con agujeros decorativos para proporcionar ventilación y visibilidad, y una quietud, resultante del acondicionamiento a prueba de ruido - facilita la concentración, disminuye la interrupciones y eleva la motivación y satisfacción en el trabajo.

En contraste, en muchos ambientes las quejas son frecuentes: por las inevitables interrupciones de la gente que pasa; por el ruido de máquinas y sistemas de sonido; y hasta por los teléfonos que suenan y suenan sin que nadie los conteste.

Siendo la concentración sostenida tan necesaria como lo es para el desempeño ejecutivo, se ha hecho indispensable el control del ruido circundante. Las principales corporaciones, en los Estados Unidos, comenzaron a cambiar sus instalaciones de investigación y desarrollo a la relativa quietud de los suburbios hace más de una década, reconociendo que los alrededores apacibles son también altamente beneficiosos para el trabajo de investigación.

LA OFICINA FUNCIONAL.

Los profesionales del estudio de tiempos y movimientos, han hecho estudios sobre como hacer mas funcionales las oficinas. Se elaboran diagramas de flujo del trabajo, a fin de diseñar estratégicamente los patrones de recorrido y la ubicación de archivos, escritorios y recursos necesarios.

Cuando se encuentran en su escritorio, tanto para el ejecutivo como para la secretaria es esencial la localización manuable del equipo y las provisiones de mayor demanda. Un artículo tan sencillo como un sostenedor de teléfono para el hombro convierte en una herramienta extremadamente útil para la persona que encuentra deseable utilizar ambas manos para trabajar mientras habla por teléfono.

En general, el personal de cualquier nivel debe contar con el mejor equipo que la empresa pueda proporcionarle para la realización de su trabajo. Dado que el personal constituye habitualmente el costo de operación más elevado, es razonable la inversión en la maquinaria necesaria para hacer posible el mejor trabajo. Un equipo deficiente, obsoleto o deteriorado exige comúnmente una gran cantidad de ajustes, y el tiempo muerto resultante provoca descensos en la productividad, los que son, a final de cuenta, más costosos que el equipo nuevo y confiable.

Un asiento incómodo y una iluminación débil o parpadeante pueden provocar fatiga física, que reduce la productividad personal. La iluminación de la oficina debe estar uniformemente distribuida y libre de reflejos y sombras, pero debe ser lo suficientemente intensa para iluminar un escritorio completo. Reemplazar una silla secretarial que no proporciona el soporte apropiado para la espalda puede ser una de las más valiosas inversiones que realice el ejecutivo en relación con la productividad de su oficina.

Durante sus años como presidente de American Management Association, Lawrence Appley fue uno de los primeros en experimentar con la idea de que el ejecutivo no contara con un escritorio. La idea subyacente a este cambio era que el escritorio podía constituir una formidable barrera para la comunicación efectiva entre jefes y colaboradores. Sillas cómodas distribuidas informalmente alrededor de una mesa, parecían inspirar una más fácil comunicación. Una segunda ventaja, reconocida por aquellos a quienes agradó la idea, consistía en que no quedaba lugar para que el colaborador dejara sus problemas, delegándolos hacia arriba; debían salir con lo que entraban. No obstante una posible desventaja en el dispositivo que suprime el escritorio, es que la atmósfera relajada y confortable que genera, tiende a prolongar las reuniones.

EL SINDROME DEL ESCRITORIO REPLETO.

El síndrome del escritorio repleto aflige a más del 95% de los ejecutivos. Además del aspecto que presenta, el escritorio repleto patentiza el adagio: "escritorio atestado, mente atestada".

La causa de este mal, es que no deseamos olvidar. Las cosas que deseamos recordar las ponemos sobre nuestro escritorio, donde podamos verlas. El problema es que realmente funciona. Cada vez que las vemos, las recordamos y nuestra corriente de pensamientos se interrumpe. Luego, conforme la pila se hace mayor, resultamos incapaces de recordar que hay debajo de lo que está encima, así que comenzamos a revisar la pila de papeles.

De esta manera se pierde tiempo, tanto en recuperar los asuntos perdidos, como en las interrupciones ocasionadas para mirar todos los asuntos ;que no deseamos olvidar!

Las siguientes sugerencias, constituyen un método útil para limpiar el escritorio y mantenerlo así:

1. Retire de su escritorio todo aquello que no esté relacionado con el proyecto en el cual trabaja. Esto debe constituir su principal prioridad por el momento.

2. No permita que ningún otro asunto sea colocado sobre su escritorio hasta que este preparado para atenderlo. Esto significa que todos los proyectos deben contar con un lugar en el archivo o gaveta y que deben permanecer en ese sitio.

3. Resístase a la tentación de abandonar el proyecto en el cual trabaja, en favor de otras tareas mas agradables, de interrupciones atractivas o porque se encuentre cansado.

4. Al terminar el proyecto, túnelo, vuelva a verificar sus prioridades y comience el nuevo proyecto más importante.

5. De instrucciones a su secretaria para que revise que su escritorio este limpio antes de que usted llegue por la mañana y que solo se encuentren en el asuntos prioritarios.

6. Haga una responsabilidad constante para su secretaria la inspección de su escritorio y el mantenerlo libre de papeles. Coopere con ella en todas las formas posibles para facilitarle esta tarea.

Aunque el método delineado antes, se ha mostrado efectivo para muchos ejecutivos, puede no ser adecuado para todos y , de hecho, puede resultar una pesada interferencia para algunos. Por tanto, es necesario adaptar las sugerencias a las propias necesidades.

No obstante, cualquiera que sea el método que seleccionemos para desalojar de papeles el escritorio, ha demostrado ser valioso hasta para personas que luchan con pilas de papeles. Un funcionario de la Compañía de Luz escribió:

"Siempre he seguido un estilo de trabajo que se basa en tener las cosas apiladas sobre mi escritorio al alcance de mi mano -para ahorrar tiempo. Las pilas de asuntos son ordenadas: para cosas urgentes, la pila de cosas que deben ser resueltas tan rápido como sea posible; otra para asuntos semiurgentes; otra para cosas que pueden esperar, otra para lecturas de descanso, etc. En general esto crea la impresión de un escritorio revuelto y en verdad resulta distrayente. No obstante casi muero del gusto cuando el año pasado obtuve un escritorio más grande, ya que me proporcionó mayor espacio para mis pilas. Después del seminario sin embargo, retire algunas de las pilas fuera del alcance de mi mano y de mi vista inmediata, colocándolas sobre mi mesa lateral. He eliminado las principales distracciones. Invierto un poco más de tiempo en levantarme y buscar las cosas. Sin embargo, esta desventaja es superada por la ventaja de que mi mesa lateral luce ahora mas interesante"

Sin sentido del humor, estamos destinados a pasar días sombríos, ¿no es verdad?

DESTREZA PARA ENCESTAR PAPELES.

El arte del cesto de papeles, ha sido designado, cuando menos por un consultor, como la destreza mas crítica para administrar el propio trabajo. El ejecutivo eficaz lucha contra la tendencia a archivar demasiado, reconociendo que cuesta mucho, tanto en tiempo como en espacio.

En la película de entrenamiento *Tiempo para pensar*, un ejecutivo demuestra un enfoque relativamente simple al problema del papeleo. Su consejo es: "Deshaganse del pesado desperdicio tan rápido como les sea posible".

"Demuestre su precisión -continúa diciendo- identificando el tipo de material que debe ser enviado de inmediato al cesto de papeles. Obviamente, el cesto debe ser suficientemente grande. Debe hallarse convenientemente a mano y no ocupar un lugar determinado por el criterio de su personal de mantenimiento"

Sin embargo, tal vez la decisión respecto a los papeles que deben ser "encestados" corresponde a la secretaria, quien de manera inmisericorde debe filtrar lo que debe ser llevado al escritorio del ejecutivo. Muchos ejecutivos se descubren a si mismos leyendo el material que llega a sus escritorios a fin de determinar si deben finalmente leerlo.

EL SISTEMA DE ARCHIVO.

El intento de resolver el problema del papeleo tendrá muy corta vida si no se ha resuelto el problema de que y como archivar. Demasiado frecuentemente, el procedimiento de archivo es dejado al capricho del ejecutivo. Habitualmente, aborda el problema sin la capacitación profesional y, dependiendo de su gestión en el puesto, quizá sin tener idea de cuales son las principales áreas requeridas para una efectiva comunicación respecto de las tareas más importantes. Así, es obvio que el establecimiento de un sistema de archivo no debe ser dejado en manos del ejecutivo. En su lugar, este debe delegar el trabajo a una persona capacitada para hacerlo y esa persona es su secretaria.

Algunas veces, el sistema de archivo es tan complejo, que se torna ineficaz para cualquier miembro del personal exceptuando a las personas que tienen acceso directamente a él. Y éstas, jamás han coordinado la forma en que se archivan las cosas.

Un sistema de archivo deficiente representa una irritación constante para el personal y una monumental pérdida de tiempo en términos de recuperación de información. La importancia de un enfoque uniforme se evidencia cuando las ausencias hacen necesaria una suplencia. Las secretarías toman vacaciones, se enferman o se ausentan para atender asuntos personales de tiempo en tiempo.

Durante estas ausencias es necesario que el sistema de archivo sea comprensible y sus expedientes sean fácilmente accesibles. Un sistema uniforme asegura que en toda la oficina se empleen las mismas designaciones para los asuntos semejantes. Una secretaria suplente puede localizar con rapidez los materiales requeridos, si los expedientes se encuentran ordenados. Una hoja de instrucciones de la más sencilla naturaleza debe ser suficiente.

¿Cómo sabemos cuando librarnos de los archivos? Los expertos en retención de registros han desarrollado reglas generales relativas al número de años que deben preservarse los diferentes tipos de documentos. Sugieren que los archivos de operaciones corrientes no deben incluir correspondencia de más de un año. Cuando se pide al personal a cargo de las operaciones de oficina que estime el porcentaje de papel contenido en los archivos que jamás se usa nuevamente, las cifras varían comúnmente entre 80 y 90%. Debemos recordar, sin embargo, que la retención de archivos es determinada mejor no por reglas arbitrarias, sino por su uso e importancia. Algunos papeles jamás pasarán al archivo, mientras que otros, como los pertenecientes a asuntos legales, jamás saldrán de ahí.

Los archivos cuyo objetivo es organizar el escritorio, los que son establecidos para catalogar trabajos actuales y asuntos que deben ser atendidos, son valiosos medios de ahorrar tiempo y excelentes recordatorios. Muchos ejecutivos encuentran también útil un archivo de ideas. Este constituye un depósito conveniente para asuntos o ideas que no están suficientemente desarrollados, pero que son suficientemente interesantes para justificar su retención.

REGISTRO DE IDEAS E INNOVACION.

Un lugar único para anotar las ideas o informaciones importantes es un auxiliar necesario para el sistema de archivo. El recurso más conveniente para esto es un diario de bolsillo o de escritorio. En uno u otro momento, todo ejecutivo se ha encontrado vaciando sus bolsillos de diversas notas escritas en trozos de papel, tarjetas o servilletas de restaurante.

Algunos esperan a que estas notas se acumulen durante un mes, hasta que su volumen es tan prohibitivo, que desanima echarle siquiera una mirada. Esta forma de no-administración conduce a la pérdida segura de información valiosa y a una enorme pérdida de tiempo en la búsqueda de notas extraviadas.

El lugar para anotar algo que se desea recuperar en una fecha futura es una agenda o un diario que pueda llevarse con uno mismo o estar sobre el escritorio. Este es el lugar mas seguro para hallar la información o el evento en cuestión en la fecha apropiada. Además, una súbita inspiración no necesita interrumpir el trabajo del momento si puede tomar nota de ella en un lugar que puede seguramente encontrar después; puede olvidarse de ella de inmediato.

MANEJO DE CORRESPONDENCIA.

Para la mayoría de los ejecutivos, manejar la correspondencia parece ser un asunto más personal de lo que debe ser. Por ejemplo, no es poco comun que el empresario insista en continuar abriendo su propia correspondencia. Desea mantener el dedo sobre el pulso de la empresa y puede no confiar en la capacidad de sus colaboradores para reconocer las oportunidades y prioridades en la correspondencia. Es típico de los empresarios sentir que nadie mas puede manejar las situaciones en la misma forma en que ellos lo harían. Igualmente algunos ejecutivos se rehusan a disciplinar sus propios hábitos de trabajo, a fin de hacer posible la implantación de procedimientos sistemáticos. Otro factor es la franca curiosidad, como también el deseo de ser el primero en descubrir lo que hay de nuevo.

Los ejecutivos típicos invierten de dos a tres horas en leer y contestar la correspondencia. Ésta es una enorme inversión de tiempo -cuatro meses de cada año- para manejar la correspondencia.

El método más ordenado y menos perturbador para la correspondencia que no requiere una atención inmediata, consiste en disponerla para el final del día y darla a leer al ejecutivo en su camino a casa o colocarla sobre su escritorio para que reciba su atención a la mañana siguiente. Esto es preferible al procedimiento usual, en el cual la secretaria lleva la correspondencia al escritorio del ejecutivo conforme la recibe. El sistema propuesto no colma el escritorio, no interrumpe al ejecutivo, no lo distrae de los asuntos que tiene delante. Lo protege de intrusiones de información no planeadas, que innecesariamente destruyen su concentración y le impiden alcanzar las metas del día.

RESPUESTAS BREVES.

Las respuestas retrasadas tienden a alargarse, unas cuantas frases bastan para la mayoría de los memorandos y cartas. ¿Por qué retrasarlas? Entre más esperamos, más compelidos nos vemos a dar largas excusas.

Por otra parte, los viajes en avión o los tiempos de espera pueden proporcionar al ejecutivo los más largos periodos ininterrumpidos de tiempo con que cuenta. Realmente se puede realizar fecundo trabajo durante estos tiempos. Existe una gran inclinación a condescender con la mayoría y a no hacer nada más que dormir o leer el periódico.

EQUIPO DE DICTADO.

Llegamos ahora a una de las herramientas más obvias que esta a disposición del ejecutivo. Es evidente la ventaja de utilizar un equipo de dictado como recurso para ahorrar tiempo. El equipo está diseñado para que la secretaria pueda hacer trabajos más importantes, mientras las palabras de su jefe son registradas fielmente para que ella las transcriba después, en un momento conveniente para ella. Cada minuto que el ejecutivo dicta al dispositivo representa un minuto ahorrado para la secretaria, de manera que pueda realizar otros trabajos.

Con frecuencia las secretarias se resisten al equipo de dictado. Se ha desarrollado la idea de que el estatus de la secretaria depende de su habilidad taquigráfica. Pero si bien es cierto que necesita tenerla, es mejor emplear selectivamente dicha habilidad. Hay muchas cosas más importantes que puede hacer para auxiliar a su jefe que tomar dictado. Otra razón de que las secretarias se resistan a la idea del equipo de dictado, es que les desagrada tener que pasar por el periodo de aprender a usarlo correctamente.

Parece haber también cierto rechazo de parte de muchos ejecutivos para intentar usar el equipo de dictado. El temor a la incapacidad para emplear un dispositivo puede ser efectivamente complicado por la falta de voluntad para tomarnos el tiempo necesario para manejarlo. Igualmente puede haber cierto rechazo a enfrentar las objeciones anticipadas de parte de la secretaria.

Una encuesta demostro que el 40% de los ejecutivos escriben cartas y memorandos a mano para que despues las transcriban a máquina sus secretarias. Cuando se considera el ritmo agonizantemente lento de la escritura a mano comparado con la velocidad de la palabra hablada, se hace patente la utilidad del equipo de dictado. Además un individuo puede hablar dos veces más rapido que la velocidad con que una secretaria puede registrar sus palabras en taquigrafía.

Por otra parte, una secretaria puede transcribir un 33% más rapidamente de una grabación, que de un manuscrito o registro taquigráfico.

Obviamente el equipo de dictado es imperativo para la eficacia administrativa. No obstante como en el caso de otras herramientas, hay ciertos peligros inherentes a su uso. Hablar a una máquina puede resultar tan sencillo que los documentos se vuelvan innecesariamente largos.

Sin duda una de las herramientas más revolucionarias del trabajo secretarial y de los procedimientos administrativos en general, es la computadora y en particular, para la secretaria, los procesadores de textos. Mediante éstos, el trabajo se simplifica, los textos se graban, se modifican, se suprimen, se reformatean, y en general la eficacia aumenta y el ahorro de tiempo es considerable.

El tiempo de la secretaria es liberado de la rutina mecanográfica en favor de responsabilidades administrativas más importantes; la productividad aumenta significativamente los errores se reducen y el tiempo de respuesta es más rápido.

LA LECTURA.

La acelerada proliferación de conocimientos ha complicado mucho el trabajo del ejecutivo en la última década. La tarea de mantenerse al día en las lecturas relevantes, simplemente se les ha salido de las manos a muchos ejecutivos. No obstante, mantenerse al día en los avances de la propia especialidad difícilmente puede considerarse una tarea de segunda importancia. Desconocer lo que sucede, oscurece el futuro de cualquier ejecutivo.

Es imperativo formular un sistema flexible de lectura, de modo que se satisfagan, cuando menos, los requerimientos cotidianos de información. Las habilidades diseñadas para auxiliarnos en el incremento de la comprensión de diversos materiales y en el aumento del ritmo de la lectura, no son meramente cosas deseables. En la actualidad son indispensables para satisfacer las necesidades básicas de las grandes organizaciones.

Se han intentado diversos enfoques al problema de mantenernos al día con la lectura. Delegar la tarea de leer es una solución eficaz. Los beneficios de esta práctica incluyen:

1. Asegurar que los materiales impresos sean turnados de inmediato a las personas interesadas.

2. Mantener oportunamente informado a su equipo de los nuevos avances. ____
3. Exigir que los lectores anoten los asuntos importantes y sus posibles aplicaciones, proporcionando el beneficio de sus ideas sobre nuevos avances.
4. Proporcionar al ejecutivo una medida de lo que es importante para sus colaboradores.
5. Quitar de la espalda del ejecutivo "el mono de la lectura" garantizando que las lecturas esenciales se realizarán, porque la responsabilidad ha sido asignada a los miembros del equipo.

LECTURA DINAMICA.

El ejecutivo promedio invierte aproximadamente un 30% de su tiempo de trabajo en la lectura, ésto significa que dedicara casi un año de los tres siguientes a la lectura.

Aquellos que han aprendido y practican la lectura dinámica, han duplicado cuando menos su velocidad de lectura y han aumentado la comprensión de la misma. La mayoría promedia un beneficio de dos a tres veces su velocidad previa. Así que hablando de manera conservadora, un ejecutivo puede, si lo desea, ahorrar ¡seis meses de su tiempo en los proximos tres años!

En general, el adiestramiento en lectura rápida intenta romper los malos hábitos de lectura e introducir otros nuevos más favorables. Por ejemplo:

1. Dejar de mover la cabeza de lado a lado al leer cada línea.
2. dejar de vocalizar moviendo los labios o pronunciando las palabras.
3. dejar de releer.
4. aumentar el tramo de la lectura; tratar de leer grupos de palabras y no palabras individuales en cada visualización.
5. Comenzar a leer la segunda o tercera palabra para evitar el desperdicio de la mirada periférica sobre los márgenes.

El siguiente test de lectura de cinco minutos fue creado por Hilda Yoder. Aparecido originalmente en la obra de Carl Heyel *Organizing Your Job in Management* (AMA,1960), esta selección de 500 palabras tiene una dificultad estandar; es del tipo de lectura que se encuentra en diarios y revistas. Antes de darle lectura, anote la hora de iniciación, anote igualmente la hora de terminación. Consulte la tabla anexa para determinar su velocidad de lectura.

Esta ojeada al problema de la lectura lenta y su propia calificación de velocidad y comprensión, pueden impulsarle a emprender la acción.

LECTURA SELECTIVA.

¿Le gustaría ser capaz de leer 50,000 palabras por minuto? Hay ocasiones en que ésto es fácil de realizar si se sabe como. Todo lo que tiene que saber es reconocer en un minuto que un libro de 50,000 palabras no es conveniente para sus propósitos y decidir no leerlo. Sobre el tema general de la selectividad no se necesita decir más.

Pero James McCay va mucho más allá. La mayoría de los libros y revistas solo tienen una cuantas ideas que ofrecer, que el lector pueda utilizar en el momento. El truco consiste en hallar esas ideas tan rapido como sea posible. McCay ofrece tres sencillas reglas:

1. Revise el índice par tener una idea general.
2. Revise rapidamente el libro para familiarizarse con el autor y su forma de escribir.
3. Lea cuidadosamente las secciones que parecen contener información que le interesa.

HORA DE INICIACION _____

Es muy probable que en este momento esté usted colocando en su portafolios más y más asuntos para leer en su casa. En casi todos los puestos de nivel medio o alto, la cantidad de "lecturas necesarias" ha aumentado cada vez más, de manera continua.

No obstante, muchos hombres de negocios podrían reducir —o incluso eliminar— la cantidad de este tipo de trabajo que realizan en su casa. El secreto consiste en: desarrollar hábitos de lectura más eficientes.

Las estadísticas muestran que, en materia de lectura, la mayoría de los hombres de negocios están por debajo del nivel fijado para las escuelas superiores —sólo alcanzan unas 300 palabras por minuto, o menos—, y que su comprensión del material leído es demasiado baja, que el 90 por ciento de ellos podrían, cuando menos, duplicar su velocidad de lectura y que —lo más importante— podrían aumentar su comprensión considerablemente.

Para un lector lento, aumentar su velocidad y su comprensión puede parecerle algo imposible. Es probable que considere que la habilidad para leer con rapidez es un talento innato que poseen únicamente unos cuantos favorecidos.

En realidad, el lector rápido no ha recibido esa mística bendición. La forma en que una persona lee, es cuestión de hábito. Y un lector deficiente, lento, puede convertirse, mediante el estudio y la dedicación, en un buen lector.

Una manera de cambiar sus hábitos de lectura es acudir a un centro especializado o a un maestro para tomar un curso especial. Esto puede duplicar, o incluso triplicar, la velocidad promedio de lectura de un ejecutivo. La razón de esto es que los métodos para analizar las fallas en la lectura han sido desarrollados en un plano altamente científico. Aquí tenemos un ejemplo. Los movimientos de nuestros ojos pueden ser fotografiados, arrojando una imagen gráfica de cosas tales como el número de fijaciones por línea impresa, retrocesos y tiempo requerido para leer un número específico de palabras.

Pero, ¿puede usted mejorar su habilidad de lectura por sí mismo, sin recurrir a una fuente especializada? Sí —si está dispuesto a practicar y estudiar. Leer solamente un libro sobre cómo mejorar su lectura no le servirá, de la misma manera que leer solamente sobre el ejercicio físico no mejorará su fuerza muscular.

A continuación presentamos los principios básicos implicados. Las autoridades han descubierto que es probable que la mayoría de los ejecutivos sean perfeccionistas en la lectura. Leen todas las palabras porque temen perder algo. En cambio, la lectura de ideas o frases completas mejora tanto la velocidad como la comprensión.

La mejor manera para lograr esto es leer material de dificultad estándar, tal como el de la mayoría de las revistas populares o las novelas sencillas. Tómese el tiempo, vea cuánto puede leer en, digamos, diez minutos. Al día siguiente lea el mismo tiempo, pero trate de abarcar más texto.

Al hacer esto, concéntrese en ir hacia adelante. No vuelva a leer, ni mire hacia atrás, tratando de ver algo que le faltó. Al principio tendrá dificultad para entender el significado completo de lo que lee, pero lo importante es liberarse de sus antiguos hábitos de lectura.

Una forma de comprobar su grado de comprensión es pedir a otra persona que le haga preguntas sobre lo que acaba de leer. Una forma mejor es hacer lo anterior leyendo libros específicamente diseñados para mejorar su destreza. Estos libros incluyen pruebas de comprensión que se relacionan con el texto.

HORA DE TERMINACION _____

Minutos	Palabras por minuto
5	100
4 1/2	111
4	125
3 1/2	143
3	166
2 1/2	200
2	250
1 1/2	333
1	500

Para evaluar su comprensión de lo que acaba de leer, marque con un círculo la respuesta a las siguientes preguntas verdadero-falso, que se relacionan con el texto. Las respuestas correctas aparecen al calce. ¹⁰ Califíquese con 10 puntos por cada respuesta correcta.

1. Para reducir parte del trabajo que realiza en su casa, el ejecutivo debe desarrollar mejores hábitos de lectura. V _____ F _____
2. 99 por ciento de los ejecutivos pueden mejorar su lectura. V _____ F _____
3. La lectura adecuada condiciona hábitos adecuados. V _____ F _____
4. Se pueden analizar los hábitos de lectura. V _____ F _____
5. La técnica de lectura puede ser mejorada únicamente conociendo sus propios problemas. V _____ F _____
6. Los perfeccionistas, que necesitan darse cuenta de cada uno de los detalles, tienden a ser lectores deficientes. V _____ F _____
7. Se puede mejorar la lectura leyendo ideas y frases. V _____ F _____
8. La mejor manera de mejorar la lectura consiste en seleccionar para la práctica diaria un libro difícil de leer. V _____ F _____
9. Es "imperativo" volver atrás si se perdió alguna idea. V _____ F _____
10. La comprensión puede desarrollarse leyendo libros escritos para este propósito. V _____ F _____

Puntuación	Clasificación
60 o menos	deficiente
70	aceptable
80	buena
90	muy buena
100	excelente

¹⁰ Respuestas: 1 - V; 2 - F; 3 - V; 4 - V; 5 - F; 6 - V; 7 - V; 8 - F; 9 - F; 10 - V.

5. CONTROL DE INTERRUPCIONES.

Hay un sutil engaño respecto a las interrupciones. Raramente son reconocidas como tales; se disfrazan bajo la apariencia de la legitimidad.

Tomemos, por ejemplo, la "charola de entrada". ¿No es común que los ejecutivos supongan que todo lo que está en ella lo está por derecho? Esta supuesta legitimidad puede ser el principal factor que impida a los ejecutivos devolver los asuntos a sus remitentes, quienes en primer lugar, jamás debieron enviarlos.

Consideremos el supuesto de la legitimidad en atención a las llamadas telefónicas. ¿Cuántos ejecutivos aceptan llamadas telefónicas a media conversación con otra persona en su oficina? ¿Cuántos vendedores a punto de salir se detienen porque suena el teléfono? ¿Cuántas amas de casa han pasado su vida contestando llamadas telefónicas a la hora de la comida? Es increíble que personas que no se pensarían en entrar abruptamente en una oficina e interrumpir una conversación personal, piensen que pueden hacerlo impunemente telefoneando del otro lado del pasillo.

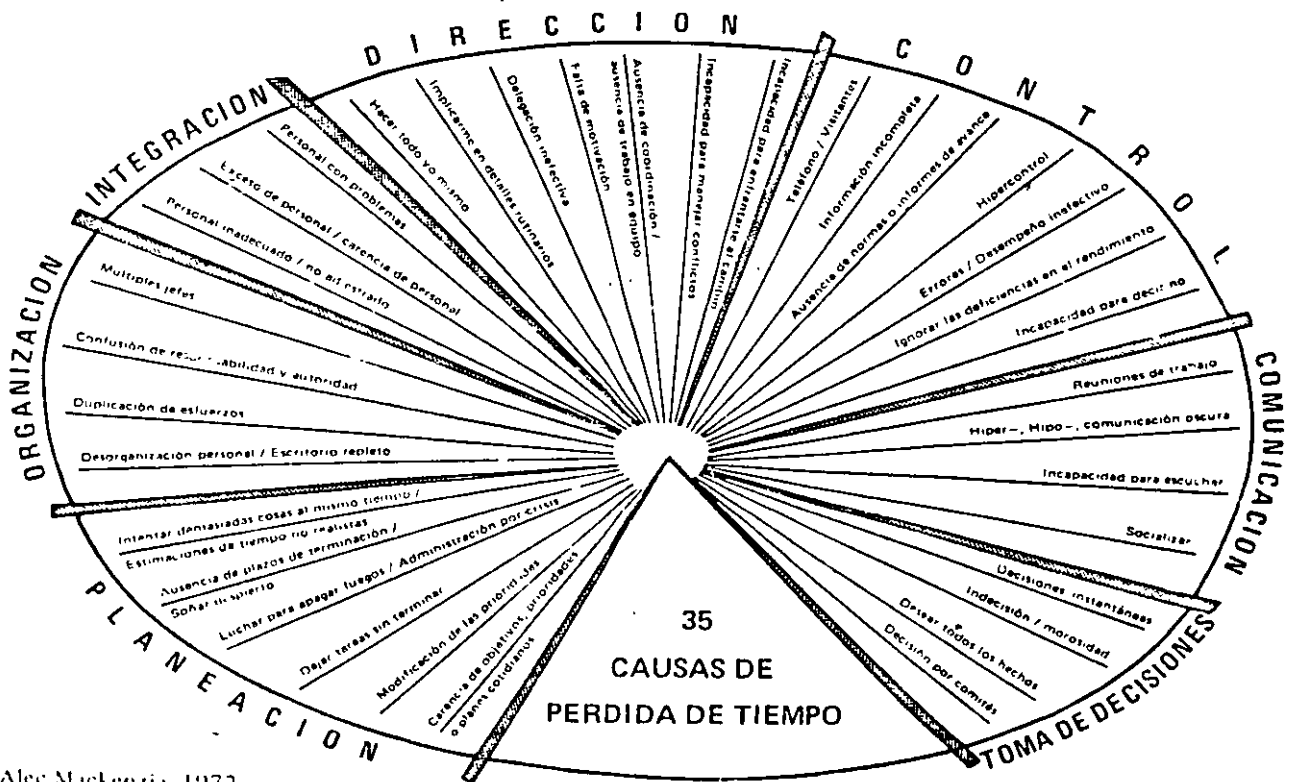
El supuesto de la legitimidad es aplicado también a los visitantes imprevistos. ¿Quién vendría a nuestra oficina si no tuviera una buena razón para hacerlo? Incluso cuando se torna evidente que el único propósito del visitante es comentar el juego de anoche, muchas personas todavía brindan el beneficio de la duda.

Por supuesto, la cortesía tiene un lugar. Pero la cortesía no requiere extender carta blanca a las llamadas o visitas que interrumpen la concentración y la continuidad del pensamiento y el esfuerzo. Tales interrupciones causan confusión en las prioridades, crean ilusiones de crisis, dañan la moral y con frecuencia crean crisis verdaderas al retrasar la información requerida.

Con bastante frecuencia, lo que da al trabajo del ejecutivo su calidad de pesadilla son las interrupciones, las constantes y aparentemente 'inacabables' llamadas telefónicas, las reuniones súbitas y los problemas de personal que parecen diseñados para echar a perder la programación del tiempo.

Si bien no todas las interrupciones representan necesariamente pérdidas de tiempo, por definición parecería que todas las causas de pérdida de tiempo deben ser interrupciones. El siguiente cuadro, muestra, de acuerdo con Mackenzie, las causas de pérdida de tiempo citadas por el ejecutivo con mayor frecuencia.

Causas de pérdida de tiempo relacionadas con las funciones administrativas



© Alec Mackenzie, 1972

Pero identificar las causas de pérdida de tiempo no es suficiente. Tenemos que averiguar las razones de tal desviación. Un ejecutivo con exceso de trabajo, o sobrecargado de detalles, no recibe mucha ayuda cuando se le informa que todo es su culpa. Si no comprende el proceso "patológico" que ha producido sus problemas actuales, y no aprende a advertir los síntomas iniciales de ese proceso, pronto se verá nuevamente en dificultades semejantes.

LOS VISITANTES.

Los visitantes inesperados causan problemas al ejecutivo por varias razones. Una de ellas es la dificultad inherente para determinar por anticipado que información necesitamos obtener.

Además de la necesidad de mantenerse informado, hay otras fuerzas que complican el problema del visitante. Algunas de éstas son la propensión a conducirse como si estuviera en una reunión social y al hábito de demorarse. El simple deseo de saber que ocurre, incluso fuera del propio ámbito de trabajo, abre muchas puertas al visitante inoportuno.

Observemos, en principio, que las reglas para el uso de los teléfonos en la oficina son, muchas veces, mas restrictivas que las reglas relativas a los visitantes. No obstante, es probable que se invierta mas tiempo en la recepción de visitantes que en cualquiera otra actividad.

ADMINISTRACION DE LAS VISITAS.

Enumeremos los pasos que es desable seguir antes de permitir la entrada a un visitante.

Autorice a su secretaria para manejar sus citas. Esto le la a ella la autoridad necesaria, también para seleccionar a los visitantes. Si ella tiene dudas, debera hacer citas tentativas sujetas a la aprobación de usted.

Determine el horario de recepción. Esto es particularmente necesario respecto al personal que auxilia al ejecutivo. Debe estar disponible un periodo fijo, por ejemplo de 10 a 15 horas, para que sus subordinados programen el tiempo que pasarán con usted, simplemente solicitando a su secretaria el periodo mas próximo disponible. Deberán ser interrogados sobre el propósito de la cita y el tiempo deseado, de manera que ella pueda aconsejarle y preparar los documentos que sean necesarios.

Ordene una selección de sus visitantes. El escritorio de su secretaria debe hallarse en posición tal, que ninguna persona pueda entrar sin antes ser interceptada. La secretaria debe recibir instrucciones sobre los procedimientos corteses para interceptar. Un simple: "¿Puedo ayudarle en algo?" en tono amistoso, bastará generalmente. A la pregunta: "¿Está él ocupado?" ella debera responder: "En este momento, si. ¿Puede llamarle después o desá que lo interrumpa?" Esta acción impide, con frecuencia la interrupción. Después de todo, el visitante inoportuno no tiene cita y no puede aplicarse automáticamente el supuesto de que su asunto sea mas importante que el trabajo que el ejecutivo realiza en ese momento.

Vaya a la oficina de su colaborador. Cuando alguien de su personal solicite pasar a su oficina unos minutos, responda preguntándole que tan urgente es el asunto. Si no es una emergencia, Pregunte: "Podría esperarme diez minutos? Yo pasaré a verlo". Lo anterior:

- 1) evita la interrupción, y le permite a usted terminar el asunto que trae entre manos.
- 2) Evita que venga y se siente frente a su escritorio, no pierde usted el control de su propia oficina.
- 3) Yendo a la oficina de el, usted mantiene el control de la situación, porque puede retirarse en cualquier momento.
- 4) Esta usted mas cerca del problema
- 5) Le ofrece usted al colaborador una atención yendo a él.

Encuentre al visitante fuera de su oficina. Si un visitante no anuncia su propósito, no lo invite a pasar a su oficina, en donde usted perdería el control. Vaya a su encuentro fuera de la oficina o al recibidor. Dele un cordial apretón de manos y preguntele: "¿Puedo servirle en algo?" para determinar inmediatamente la razón de que lo atendiera. Encontrarse con el visitante fuera de la oficina hace más fácil limitar la duración de la visita.

Platique de pie. Cuando un visitante se cuele, porque la secretaria no lo interceptó, o él rehusó atenderla, pongase de pie. Con un saludo amable determine rápidamente la prioridad -decida si aceptara la interrupción o la diferiría para otra ocasión. Manteniéndose de pie, impide que el visitante se sienta ganado así el control psicológico.

Haga que su secretaria supervise la visita. La secretaria debe conocer el propósito de la visita. Usando su criterio, basado en conversaciones previas con usted, y luego de transcurrido un tiempo razonable, ella debe telefonarle o abrir la puerta para recordarle alguna obligación que debe atender. Esto le da a usted la oportunidad de despedir a tiempo al visitante o de responder a la secretaria: "Terminaremos en cinco minutos", lo cual alerta no sólo a ella, sino también al visitante de las intenciones de usted.

Limite el tiempo de la visita. Defina claramente desde el principio de cuanto tiempo disponen. Cuando las visitas de subordinados se conciertan por teléfono, la limitación del tiempo es un asunto que debe atender su secretaria, y no debe representar un problema.

Evite las interrupciones. No permita llamadas o interrupciones de ninguna clase, excepto emergencias extremas. La única excepción es su secretaria.

Reunase con regularidad. Esta práctica con individuos particulares o con todo su equipo puede minimizar la necesidad de visitas

inesperadas. El principal propósito de muchos comedores de ejecutivos es dar la oportunidad a los ejecutivos de reunirse regularmente, de manera informal.

CERRAR LA PUERTA ABIERTA.

Es un mito que la política de puertas abiertas mejore siempre la eficacia administrativa. Si se utiliza deficientemente, puede destruir de hecho la eficacia del ejecutivo.

No es difícil comprender como se inicio esta política. Con el cambio hacia la administración participativa, el argumento de que los jefes eran difíciles de ver no tenía sentido; un corredor con todas las puertas cerradas podía promover la sensación de exclusión. Para demostrar que los jefes podían ser visitados en cualquier momento, muchas empresas reaccionaron adoptando la política de puertas abiertas.

No obstante estar siempre disponible, no es garantía de éxito como ejecutivo. También puede traducirse en la delegación de responsabilidades hacia arriba, obligando al ejecutivo a trabajar por debajo de su nivel e involucrandolo en detalles que lo apartan de los asuntos mas importantes.

Quizá la peor cosa respecto a las puertas abiertas es la inflexibilidad que implica. El tener que responder a situaciones inestables, a las cambiantes necesidades de los subordinados y a las variantes prioridades en el trabajo, exige libertad en asuntos tales como mantener abierta o cerrada la puerta de la propia oficina. La clave no está en la puerta, sino en el propio ejecutivo y en la forma en que maneja la situación.

Un ejecutivo con múltiples problemas cotidianos y "fuegos por apagar", simplemente no puede invertir el tiempo que necesita para reflexionar inteligentemente sobre el futuro, a menos que pueda aislarse por un momento. Debe contar con cierto tiempo libre de interrupciones.

Puede emplear varios metodos para obtener este tiempo. Dos han sido ya mencionados: adoptar una "hora quieta" al principio del día y establecer horarios de visita para sus colaboradores.

Un tercer metodo es llegar temprano a su oficina. Permanecer en la oficina hasta tarde no es, desafortunadamente, provechoso. Demasiadas personas estan "desocupadas" a esa hora e irrumpirán solo por matar el tiempo. Llegar temprano es otra historia. Nadie se presentará a menos que tenga un propósito serio.

Un cuarto metodo es tener un escondite; una oficina aparte, una habitación especial o la oficina de otra persona. No sólo se presentan menos interrupciones (solo su secretaria debe saber en donde está) sino que la atmósfera es distinta; se produce relajacion en un ambiente diferente. Muchas empresas tienen "habitaciones silenciosas" o bibliotecas que pueden usar los ejecutivos. Economics Laboratory, en Estados Unidos, tiene un escondite de viaje: es un cuarto de hotel donde el ejecutivo que regresa de una ausencia, y necesita estar apartado, puede realizar su trabajo.

Es interesante advertir la facilidad con que un ejecutivo planea y tiene éxito si toma un descanso fuera de la ciudad, o si decide ampliar y utilizar su tiempo discrecional. Sin embargo, parece requerir un gran esfuerzo el decir: "Mañana a las 9.00 horas estaré en una oficina no identificada y permaneceré en ella todo el día o hasta que termine el trabajo".

SER SOCIABLES.

El visitante imprevisto, auxiliado y estimulado por la puerta abierta, no es sino una parte de una compleja causa de pérdida de tiempo que podemos llamar "ser sociables". Esta monumental causa de distracción tiene lugar cuando irrumpen los visitantes imprevistos, cuando las personas que tienen cita son animadas a platicar sobre sus vacaciones, cuando las llamadas telefónicas se prolongan innecesariamente, o cuando las reuniones comienzan tarde o se apartan de lo estipulado.

Esta práctica se presenta también peligrosamente en la correspondencia. La "nota amistosa" dice primero como la está pasando la familia y donde transcurrieron las últimas vacaciones, antes de entrar al propósito de la misiva, y luego pasa a preguntar como está la familia del destinatario. Como criaturas sociales que somos, la tendencia a ser sociables es universal. El ejecutivo eficiente debe mantener una estrecha vigilancia sobre ella.

EL TELEFONO.

El teléfono es, por supuesto, uno de los principales medios de ahorro del tiempo. Hay muchas formas en que el juicioso empleo de este instrumento ahorra tiempo:

1. Ahorra una reunión y el tiempo implicado en conseguirla, acortando la distancia entre las dos partes.
2. Ahorra múltiples visitas. Una llamada conjunta reúne a muchas personas, así, un enorme tiempo adicional de viaje.
3. Ahorra viajes inútiles. Muchos vendedores se han evitado un viaje llamando previamente y descubriendo que el prospecto no estará en su oficina. Los ejecutivos que atinadamente telefonéan para confirmar una cita, se ahorran un viaje inútil si la cita no puede ser mantenida.
4. Ahorra cartas y el tiempo de espera que implican. una llamada telefónica establece un contacto instantáneo, cuesta menos y puede hacer mejor el trabajo.

CAUSAS DE LA ESCLAVITUD TELEFONICA.

Irónicamente, el teléfono, uno de los medios más eficaces de comunicación, es también una de las principales causas de pérdida de tiempo. Como se salió de nuestras manos este instrumento de la eficacia? ¿Como es que tantas personas se permiten convertirse en esclavos del teléfono en lugar de sus amos?.

Entre las razones mas obvias se encuentra el deseo de participar en todo. También interviene en esta situación una cierta falta de autodisciplina. La incapacidad para terminar las conversaciones y el temor de ofender a las personas haciendo seleccionar las llamadas, son frecuentemente algunas fallas. Quiza los que más sufren de este mal son los ejecutivos que nunca han aprendido a trabajar en equipo con su secretaria.

Nueve de cada diez ejecutivos invierten cuando menos una hora al día en el teléfono, y cuatro de cada diez invierten mas de dos horas por día; de manera que resulta evidente la urgente necesidad de la disciplina en el uso del teléfono. Un factor devastador en la batalla por el control del tiempo, es la llamada que llega. En este campo de batalla yacen las angustias de muchos ejecutivos que conquistaron otras causas de pérdida de tiempo. Los ejecutivos que cuentan con ayuda secretarial marchan inexorablemente hacia abajo, a la derrota, cuando no otorgan a sus secretarias la autoridad en esta área crítica.

LAS LLAMADAS QUE LLEGAN.

En interés de la sana administración, nuestro objetivo es prevenir que las llamadas que llegan destruyan la concentración del ejecutivo. Esta meta exige la mediación profesional de una secretaria capacitada.

Su primer propósito al recibir la llamada debe ser determinar la urgencia del asunto y la actitud apropiada para manejarla. Los ejecutivos que deciden ser dueños de su tiempo, casi siempre descubren que un gran número de las llamadas que llegan están, de hecho, equivocadas. Otros miembros de la organización podrían haber dado la información rquerida más rápidamente y mejor. Estas son las llamadas sencillas. Mas difícil es la llamada dentro del área de responsabilidad del ejecutivo, pero que su secretaria u otra persona podría manejar. En forma diplomática, la secretaria debe descubrir el propósito de la llamada y preguntar si ella podría proporcionar la información, puesto que la tiene a mano.

Otro tipo de llamada se refiere a preguntas que sólo el ejecutivo puede manejar, pero que no son de urgencia tal como para justificar la interrupción. "¿Puede llamarle a usted cuando él se desocupe?" es una pregunta apropiada que la secretaria puede hacer. Muchos ejecutivos prefieren dar automáticamente el tipo de respuesta como el que citamos anteriormente, en todos los casos, excepto en las emergencias. Esta es una posición fuerte y altamente eficaz. Implica que el ejecutivo está realmente ocupado y que no debe interrumpirse hasta que pueda atender las llamadas recibidas en un momento conveniente para él.

Si bien es cierto que el momento para reportarse a una llamada puede no ser oportuno para la persona que llamó originalmente, esto es un sencillo problema de equilibrar las oportunidades. ¿Porque debe suponerse automáticamente que el propósito del que hizo la llamada es más importante que el propósito del ejecutivo de completar la tarea que tiene frente a él?.

La secretaria hábil puede desarrollar el arte de ser útil a ambas partes en esta situación. Haciendo esperar a la persona que llama con un simple: "Permitame ver si puedo interrumpirlo", ella pide al ejecutivo una breve respuesta, suficiente para el que llama. Este tipo de interrupción puede ser tan rápida y tan fácilmente manejada, que no destruye la continuidad del ejecutivo. Este retorna inmediatamente a su tarea, en tanto la secretaria proporciona la información deseada al que llama. Este grado de colaboración entre jefe y secretaria, proviene únicamente de la práctica. Toma mucho tiempo desarrollarla, pero es sumamente valiosa para la eficiencia última.

Luego existe la llamada urgente, preidentificada por el ejecutivo como de máxima prioridad, la cual justifica la interrupción inmediata. Los jefes que aprecian el tiempo de sus colaboradores, establecen procedimientos que los protejan de lo que se ha denominado "potenciabilidad de las llamadas" del jefe.

La secretaria que dice simplemente: "El señor Vargas llama al señor Pérez", obliga a la secretaria del señor Pérez a interrumpir su reunión para decirle que su jefe desea hablarle. Esto deja al señor Pérez con muy pocas alternativas, excepto recibir la llamada independientemente de su importancia. Un jefe -o una secretaria- mas consciente, anticiparía esta "potenciabilidad" del peligro y se aseguraría de que, tratándose de un asunto sencillo, el mensaje sera simplemente transmitido a traves de la secretaria del señor Pérez, para que éste responda en un momento conveniente para él.

¿Como maneja la secretaria la llamada telefónica que piensa que es importante, pero que no esta segura de que lo sea suficientemente como para atraer la atencion de su jefe? Quiza el mejor procedimiento sea afirmar: "Esta ocupado en este momento. ¿Desea usted que lo interrumpa?". Esto coloca nuevamente la decisión de la urgencia relativa sobre el que llama. En general esto funciona muy bien, particularmente para la secretaria que pregunta con un tono de voz amable y amistoso, de manera que quede claro al que llama, que desea ayudarlo si puede hacerlo.

El sistema de reportarse. Las ventajas del sistema de reportarse a las llamadas recibidas merece una ampliación. El ejecutivo que hace uso de este sistema, determina por adelantado cuando desea reportarse,. Puede elegir dos momentos, Por ejemplo: Uno, a una hora avanzada de la mañana, y el otro, entrada la tarde, siempre y cuando, sea probable encontrar a la otra persona.

El agrupamiento de las llamadas en esta forma, reduce notablemente el número de interrupciones. Coloca las llamadas en un momento conveniente para el ejecutivo, y no para el que llama. Da tiempo a este último para resolver su problema en otra forma. El sistema de reportarse permite tambien a la secretaria obtener información que el ejecutivo necesitara tener a mano cuando telefonée, lo cual acorta el tiempo requerido y permite al ejecutivo reflexionar su respuesta u obtener otras opiniones.

La objeción que plantean la mayoría de los ejecutivos par utilizar esta técnica, consiste en el temor a que la persona que llama se ofenda al ser auscultada. No obstante, si la secretaria les garantiza antes de preguntar su nombre, que su jefe se reportará, evitará que se sientan interrogados.

Nadie espera que un médico o un cirujano contesten el teléfono durante un examen o una operación. No se espera que un profesor conteste el teléfono cuando está impartiendo una clase. ¿Por que, entonces debe esperarse que un importante ejecutivo de negocios este siempre alerta y disponible en su teléfono?.

LLAMADAS HACIA AFUERA.

No marque usted mismo. A pesar de lo que dicen algunos ejecutivos, es generalmente un error marcar sus propias llamadas si tiene una secretaria para hacerlo. Curiosamente, la mayoría de los ejecutivos raras veces hacen que sus secretarias marquen sus llamadas. No obstante, Es muy probable que el ejecutivo que hace sus propias llamadas pierda su tiempo al no localizar a la otra persona o al hablar con la secretaria de la otra persona que le informa que está ausente. Obviamente, el costo de este método resulta prohibitivo.

Robert Townsend afirmó que sigue la práctica de marcar sus propias llamadas de larga distancia. Dice: "Siempre he creído en la conveniencia de hacer mis propias llamadas de larga distancia. Por una razón, me da la oportunidad de prepararme para el diálogo. Otra razón es que habitualmente es más rápida y, también me ahorra dinero".

¿Es más rápida? Puede ser, si tiene la suerte de encontrar a la persona que busca. ¿Es más barata? ¿Que tan valioso piensa que es su tiempo cuando hace el papel de operadora de conmutador?.

Peter Drucker hace algunas consideraciones festivas acerca de la práctica de Townsend:

"Puesto que yo practico muchas de las cosas que Townsend recomienda, estoy de su lado, por supuesto. Por ejemplo: siempre he contestado mi propio teléfono. Pero siempre he sospechado que lo hago porque soy irremediabilmente curioso, no delego nada y considero que charlar por teléfono acaba con el trabajo durante un rato. Por tanto, me encanta oír a Townsend decir que mis viejos y malos hábitos son virtudes ejecutivas".

Las llamadas hacia afuera, no solo deben ser marcadas por su secretaria, sino que deben ser agrupadas. Seleccione un momento apropiado del día y haga tantas llamadas juntas como pueda. tenga a mano su material y delineado su tema. No anotar los puntos que han de ser abarcados conduce, con frecuencia, a omisiones ¿Cuántas veces ha colgado justo antes de recordar otro punto que deseaba tratar?.

Como cortesía, dice un ejecutivo, evite preguntar: "¿Esta usted ocupado?" En general obtendrá usted una respuesta cortésmente negativa, pero frecuentemente falsa. Pregunte en su lugar: ¿Esta usted en una reunión? Una pregunta como esta, atraerá una respuesta directa. Si la persona esta en una reunión, dele un breve mensaje o pida que le llame cuando se desocupe.

ABREVIE SUS LLAMADAS.

La mayoría de los ejecutivos con experiencia están de acuerdo en que la forma como inician condiciona la terminación de las conversaciones telefónicas. "Hola José ¿como estas?" es una invitación a una larga conversación, incluyendo los eventos actuales, la vida familiar, las vacaciones, etc. y a la inversa, "Hola José, necesito un par de respuestas rápidas, si me puedes atender un minuto" asegura una llamada breve y quizá alivie a la otra persona que tampoco desea perder su tiempo charlando.

Aprenda, igualmente, a terminar sus conversaciones. ¿Cuántas conversaciones telefónicas se prolongan interminablemente porque ambas personas carecen de medios para terminarlas? Pruebe: "Muy bien Memo, espero que esto te sirva. Nos vemos en el club". Considere al teléfono como una máquina de mensajes y deje libre la línea rápidamente.

Un método innovador ha sido aplicado por un ejecutivo que recibió una llamada en un momento particularmente inoportuno. Colgó a mitad de la conversación ¡mientras él estaba hablando!. Fin de la conversación. Algunas veces se necesita imaginación para terminar una conversación.

LAS REUNIONES.

Pidan a cualquier grupo de ejecutivos de cualquier país del mundo que enumeren las tres actividades que más tiempo les toman. Invariablemente, las "reuniones" aparecen entre las tres.

En primer término, las reuniones son convocadas con el propósito de coordinar actividades, intercambiar información y elevar la motivación al trabajo. En segundo término, tenemos la reunión para resolver problemas y tomar decisiones. Una variante de este tipo podría designarse como reunión para compartir los riesgos, convocada con el propósito de ^ecompartir el riesgo de una decisión impopular, arriesgada o difícil.

Muchas reuniones no deben celebrarse. Entre éstas se encuentran las convocadas porque la persona es incapaz de tomar una decisión. También entran en este tipo las ocasionadas por "hipercomunicación", estas últimas son reuniones en bien de las reuniones.

Pero tomemos aquellas que siendo necesarias están mal preparadas. Aquellas cuyo propósito no ha sido definido, o las que carecen de una agenda u orden del día, o tal vez aquellas en las que no se encuentran las personas esenciales. El tiempo se perderá.

DESALIENTE LOS INTENTOS DE EXTENDER EL TIEMPO.

Dejar de fijar un límite de tiempo para una reunión, es una invitación a extender el tiempo de la misma. Sin el acicate de un plazo de terminación, los participantes se vuelven parlanchines. Parafraseando a Parkinson, las palabras se expanden para ocupar todo el tiempo disponible.

Muchos ejecutivos consideran que una hora debe ser suficiente para todo tipo de reuniones, excepto para las extraordinariamente importantes. Algunos ejecutivos, cuando han impuesto por primera vez un límite de tiempo a sus reuniones, descubren que los participantes se adaptan rápidamente. Poco a poco, las decisiones se toman más rápido. Además de que los presentes, pueden planear su tiempo con mayor seguridad después de la reunión.

Toda reunión que dura demasiado es inadecuada. Una razón de que las reuniones convencionales duren demasiado, es que las personas posponen inconscientemente el esfuerzo de levantarse de una cómoda silla. Como resultado, las conversaciones incurren en repeticiones y en excursiones por largos laberintos. Una solución a este problema parece ser la "reunión de pie". Este procedimiento se originó en la práctica ejecutiva de reunirse en los pasillos y discutir asuntos sobre la marcha. Pronto se descubrió que esta "reunión de pie" arrojaba magníficos dividendos. No se veían envueltos en demasiados detalles respecto del asunto. Y tomaban las decisiones más rápidamente. Por supuesto, si alguien queda insatisfecho por la decisión tomada, tiene siempre el recurso de reactivar el asunto en una reunión regular.

COMENZAR A TIEMPO.

Las causas de pérdida de tiempo durante una reunión, comienzan con la incapacidad para comenzar a tiempo. Los dirigentes que habitualmente las inician con 15 o 30 minutos de retraso, preguntan: ¿Qué puede hacerse para lograr que las personas sean puntuales?...Comiencen a tiempo.

En la medida que el dirigente permite que las prácticas del menor disciplinado dicten las prácticas del grupo, las reuniones jamás se iniciarán a tiempo. Por supuesto, muchos llegarán tarde a la primera reunión que se inicie según lo programado. Quizá unos cuantos llegarán tarde dos veces. Aquellos que lleguen tarde tres veces 1) se hallarán en minoría, 2) le estarán mostrando a usted su interés por la reunión o 3) le estarán dando a usted una perspectiva de que tan necesarios son verdaderamente. En cualquier caso, usted saldrá adelante. Pero lo más importante de todo: estará siendo justo con aquellos que se preocupan suficientemente por el problema y respetan el tiempo de los demás lo bastante como para ser puntuales.

IR DIRECTO AL GRANO Y MANTENERSE EN EL.

Muchas reuniones no solo se inician tarde; también tardan dolorosamente en llegar al grano. La reunión desordenada es uno de los motivos de queja más comunes. El dirigente que permite al "saltarín de temas" cambiar de asunto, o lo que es peor, se permite a sí mismo distraer la discusión, presta un mal servicio al propósito perseguido por la reunión y a aquellos a quienes se ha invitado a participar. Si bien algunos dirigentes argumentarán que tal digresión es necesaria para fomentar la participación, esto es una racionalización. Una participación carente de significado destruye la continuidad e impide la consecución de la misión propuesta para la reunión.

FIJAR UN TIEMPO LIMITE PARA LA AGENDA.

La segunda ley de Parkinson establece que tendemos a dedicar tiempo y esfuerzo a una tarea en relación inversa a su importancia. Este principio se observa en muchas reuniones. Quienes dirigen reuniones, pueden encontrar deseable fijar un límite de tiempo para los puntos de la agenda como medio de asegurar que el tiempo dedicado a cada uno de ellos esté de acuerdo con su importancia relativa.

El perfil del tiempo de una reunión consiste en el registro del número de minutos invertidos en la discusión de cada punto de la agenda, contrastando con una calificación de la importancia relativa de cada punto. Usualmente es muy revelador de la forma en que el tiempo es aplicado erróneamente respecto a las prioridades de la agenda.

TERMINAR A TIEMPO.

Ninguna reunión terminará a tiempo, hasta que el dirigente aprenda a bajar el telón. La principal resistencia a terminar a tiempo comunmente proviene de la persona mas interesada en discutir los puntos restantes. El dirigente sensitivo puede en este punto, simplemente, sugerir alternativas."¿Si no puede esperar hasta la próxima reunión, me haría el favor de pasar ahora mismo a mi oficina para discutir ese punto?" Tan pronto como los participantes adviertan la seria intención de terminar a tiempo comenzarán a disciplinarse para cubrir la agenda en el tiempo previsto. Por supuesto, no debemos convertir en un fetiche el terminar a tiempo. Podríamos perdernos de asuntos importantes. cada quien deberá aplicar su criterio en este punto.

RESUMIR.

Comunmente descuidamos el hacer un resumen de los avances o las decisiones antes de levantar la sesión. Tal resumen enfoca la atención sobre los elementos mas críticos de la reunión. Todo aquel que abandona una reunión, debe sentir que algo se ha logrado. Finalmente la forma de pérdida de tiempo mas notable en la fase post-reunion, consiste en no preparar minutarios concisos que registren las acciones tomadas. Aunque son considerados comunmente como requerimientos que consumen demasiado tiempo, los minutarios adecuadamente redactados y distribuidos, previenen malos entendidos y ahorran tiempo.

6. DECIDA COMO DECIDIR.

El más grande ladrón del tiempo es la indecisión. Al llegar al punto de la decisión, muchos ejecutivos dudan, postergan o se rehusan, en cualquier otra forma, a decidir. La indecisión no es únicamente una pérdida de tiempo; implica además preocupaciones. Y la preocupación es tan destructiva, que fatiga al individuo antes de iniciar su día de trabajo.

Desde un punto de vista objetivo, posponer una decisión puede ser la peor alternativa para el ejecutivo. Es tan importante el tiempo de una decisión en algunas situaciones que una decisión cualquiera de un problema es mejor que ninguna. Resulta fácil advertir que la mejor decisión, tomada demasiado tarde, está bien tomada demasiado tarde. Lo que parece más difícil de aceptar es que una mala decisión sea frecuentemente mejor que ninguna. Por la historia sabemos que muchos de los grandes líderes cuando han tenido duda acerca de una decisión, han ido hacia adelante, sin dudar, una vez tomada. La resolución de las dudas y la determinación de seguir el curso de acción delineado, tienen un efecto movilizador sobre las fuerzas pertinentes, viéndose así inmensamente acrecentadas las probabilidades de éxito.

Existe el mito de que el retraso mejora la calidad de las decisiones. La necesidad de mayores datos es, siempre, una excusa para este retraso.

Aquellos que insisten en contar con todos los datos antes de tomar una decisión, deben recordar el Principio de Pareto: Si 20% de todos los datos justifican un 80% de los resultados, y usted posee esos datos críticos, es absurdo esperar hasta obtener todos los datos. Esta práctica ha sido llamada "parálisis por análisis".

Deben esperarse también retrasos en la toma de decisiones, cuando la capacidad para formularlas está dividida o se tienen dudas acerca de la propia autoridad decisional.

Es perfectamente razonable que los ejecutivos inseguros de su autoridad se rehusen a tomar decisiones. Revise su descripción de puesto para aclarar su responsabilidad en la toma de decisiones. Esto evitará el retraso en las decisiones argumentando que corresponden a otros.

EL TEMOR A LOS ERRORES.

Las verdaderas causas de la indecisión pueden encontrarse en forma mucho más profunda que las razones ofrecidas. Algunas personas desean que suceda algo de manera que no se vean precisadas a decidir. Carecen de confianza en su habilidad, no importa de cuantos datos dispongan. Estan temerosas de cometer un error.

No obstante pocos dirigentes y pocas organizaciones han dejado de incurrir en errores. Algunas de las empresas mejor administradas, han incurrido en errores millonarios. El secreto no está en haber cometido errores, sino en haber aprendido algo de valor, algunas veces, algo que abrió la puerta a éxitos mayores.

Si tememos a las consecuencias de un error, entonces somos tímidos. Quizá la experiencia nos ha demostrado que a la alta dirección no le agradan los errores, de manera que una persona lista no debe arriesgar el cuello.

Muchas personas operan bajo la teoría de que, entre menos controvertidas son las decisiones que toman, menos tendrán que aceptar la responsabilidad de una decisión equivocada. Con frecuencia, una decisión esta en el limbo mientras encuentran a alguien que le imprima su autoría, responsabilizandose de ella. El temor a cometer un error alienta la búsqueda de una gran cantidad de información confirmatoria para quien toma la decisión. Por consiguiente, decisiones que habrían podido tomarse con rapidez y con una mínima cantidad de datos, son condicionadas al desarrollo de más y más información, la mayor parte de la cual reconfirma lo que el individuo que tomará la decision sabe de antemano.

El riesgo está implícito en todas las decisiones. No existe decisiones carentes de riesgos, ni podrá tener una persona todos los datos. Demasiadas personas ven en las decisiones un problema y no una oportunidad. Como resultados tienden a buscar una solución al menor costo, aunque les prometa mínimas utilidades. Toda decisión es un intento de equilibrar utilidades, costos y riesgos.

El temor al fracaso puede inmovilizar de tal manera a un ejecutivo, que no sólo le impide tomar las decisiones por sí mismo, sino también delegarlas, temeroso de que los errores de sus colaboradores se reflejen sobre él. Así, la filosofía de evitar errores se generaliza a todos los niveles, provocando una precaución omnipresente que atrofia a toda la organización.

Lo que con frecuencia olvidamos es que la postergación, debe ser considerada como una decisión por falta de decisión.

EL SIGNIFICADO DE LOS ERRORES.

Las empresas progresistas alientan la adopción de riesgos. Es un axioma que frecuentemente aprendemos más de nuestros errores que de nuestros aciertos. El ejecutivo no solo no debe culpar a sus colaboradores por los errores que cometan, sino que debe recompensarlos en alguna forma. Una de las pérdidas no cuantificadas en los negocios son las innovaciones no reconocidas que se ven inhibidas por el temor de que su práctica resulte un fracaso.

La inteligente tolerancia de los errores, yace en el centro del problema de motivar a las personas. Si la administración ha de motivar a través del desafío, debe insistir en el riesgo, el cual implica la posibilidad del fracaso. Una organización que no comete errores, no está corriendo riesgos o está muerta. Lo que importa no son los errores, sino lo que se aprende de ellos.

EMPLAZAMIENTOS.

Es muy común que las personas no se fijen plazos para sus decisiones. La imposición de fechas precisas resulta imperativa para la administración del tiempo. Cuando programe los pasos que habrán de darse para llegar a un objetivo: determine plazos y ajústese a ellos.

Ninguna delegación está completa hasta que la asignación ha sido definida, se ha notificado a la persona responsable y se ha determinado un plazo. Casi invariablemente, un proyecto se completa más rápido, si existe una fecha precisa para su terminación, que si no existe.

La forma en que se fije un plazo podrá determinar una considerable diferencia en la actitud de la persona que habrá de cumplirlo. Si es difícil de alcanzar, si es irracional, o si es impuesto sin discusión, es casi seguro que provoque resentimiento. Sucede con los plazos, que una fecha conjuntamente determinada, será respetada de manera mas entusiasta.

Los emplazamientos funcionan bien. Pero supongamos que un plazo es impuesto sin consideración a la tolerancia humana. Bajo estímulo adecuado, cualquier persona puede hacer frente a una emergencia y desempeñarse al máximo nivel de energía durante un corto tiempo. Pero si tratamos de programar regularmente, la producción propia del nivel de emergencia, las personas lo reconocerán y se resistirán a ello.

Por consiguiente, los plazos funcionan mejor cuando son autoimpuestos y son considerados razonables y equitativos.

ESTIMACIONES IRREALES DE TIEMPO.

Uno de los problemas para la determinación de plazos es la estimación irreal del tiempo. Una deficiente proyección conduce a la frustración, y con frecuencia, al pánico.

Cuando se les pide a los ejecutivos que programen lo que esperan hacer al día siguiente, la mayoría empiezan por anotar no el trabajo de un día, sino el de tres o cuatro. Generalmente subestiman sus requerimientos de tiempo con un margen aterrador.

En el camino a su trabajo anticipan de manera optimista el gran día que les espera. Con el suave encanto del desayuno, sus pensamientos cobran alas. En el momento de llegar a su oficina, se han representado el trabajo de un mes.

Luego aparece la realidad. Un problema en el turno de la noche les espera. Dos horas después, cuando se dirige a su oficina, le esperan cinco llamadas telefónicas y tres personas. Otro de esos días. En el camino de regreso a casa, aprieta el volante y se pregunta, "Vamos a ver, ¿Que cosas me propuse a mi mismo hacer el día de hoy?".

El secreto de los plazos no se encuentra totalmente en determinar el tiempo. Lo esta también en prever las contingencias.

FIJAR UN LIMITE DE TIEMPO PARA LAS DECISIONES.

Cuando se pone un límite de tiempo a una decisión, la persona que habrá de tomarla, debe contar con la autoridad para fijar limites de tiempo a cualquier ayuda o información que requiera para alcanzar ese objetivo. Esto debe aplicarse hacia arriba y hacia abajo de la cadena de mando; todos deben ser capaces de demandar la acción necesaria de la parte apropiada, tanto hacia arriba como hacia abajo de si mismos en la organización.

Probablemente existe una mayor relación entre el éxito en los negocios y la rapidez del "tiempo decisional" que con cualquier otro factor individual. El "tiempo decisional" es la velocidad con que una organizacion identifica sus problemas y oportunidades y define e implementa las decisiones.

7. DELEGACION.

Hemos leído acerca de la delegación. Pero ¿Cuántos de nosotros hemos estudiado la delegación y practicamos lo aprendido?. No muchos, me temo. Esta omisión es un serio error. La administración se define generalmente como el procedimiento para lograr que las cosas se hagan por medio de las personas. Esencialmente la delegación consiste en dar a las personas cosas que hacer. Así por definición las dos se encuentran íntimamente relacionadas. Quien no puede delegar con eficacia, tampoco puede administrar eficazmente.

La delegación:

1. Extiende los resultados, de lo que una persona puede hacer, a lo que puede controlar.
2. Libera tiempo para un trabajo mas importante.
3. Desarrolla la iniciativa, la destreza, el conocimiento y la competencia de los subordinados, y
4. Mantiene el nivel de decisión.

EL MITO DEL NIVEL DE DECISION.

Pocos ejecutivos reflexionan conscientemente sobre el nivel de decisión. Esta indolencia es extraña, porque prácticamente todos están de acuerdo en el principio fundamental de que las decisiones deben ser delegadas al nivel más bajo posible en que puedan ser tomadas inteligentemente, y en donde se encuentren disponibles los datos relevantes y el criterio requerido para tomar decisiones adecuadas.

No es verdad que entre mas alto es el nivel en que se toma una decisión, mejor es la calidad de la decisión. La verdadera clave radica en el tipo de decisión. Por ejemplo, la formulación de políticas debe ser adscrita a los niveles superiores, debido al rango de experiencia, perspectiva e información disponible. No obstante, las decisiones operativas, que implican problemas de los

niveles inferiores de la organización, resultan mucho mejores si son tomadas en donde los hechos y la especialización particular se encuentran disponibles.

BARRERAS PARA LA DELEGACION.

La delegación es la herramienta esencial par que el ejecutivo pueda administrar su tiempo. No obstante esta herramienta pocas veces es bien utilizada. La necesidad de ella es raramente comprendida. Existen barreras para la delegación eficaz en el delegador, en el delegado y en la situación.

BARRERAS EN EL DELEGADOR.

1. Preferencia pr la operación.
2. Exigir que todo el mundo "conozca los detalles".
3. La falacia de "yo lo puedo hacer mejor".
4. Falta de experiencia en el puesto o en la delegación.
5. Inseguridad.
6. Temor a ser rechazado.
7. Resistencia a tóderar errores.
8. Falta de confianza en los colaboradores.
9. Perfeccionismo.
10. Falta de habilidad para equilibrar las cargas de trabajo.
11. Incapacidad para explicar.
12. Falta de interés en que los colaboradores se desarrollen.
13. Falta de controles eficaces.

BARRERAS EN EL DELEGADO.

1. Falta de experiencia.
2. Falta de competencia.
3. Rehuir la responsabilidad.
4. Dependencia exagerada del jefe.
5. Desorganización.
6. Carga de trabajo excesiva.
7. Inmersión en trivialidades.

BARRERAS EN LA SITUACION.

1. Política de exhibición personal.
2. Intolerancia a los errores.
3. Caracter crítico de las decisiones.
4. Urgencias; falta de tiempo para explicar.
5. Confusión de autoridad y responsabilidad.
6. Falta de personal.

LA FALACIA DE LA OMNIPOTENCIA.

La falacia de la omnipotencia -conocida también como la falacia "yo lo puedo hacer mejor"- se encuentra frecuentemente entre personas jóvenes. Su habilidad, su determinación y su vitalidad, proporcionan los ingredientes esenciales para los cruciales periodos iniciales de su carrera. No obstante, esas mismas características hacen difícil la delegación efectiva y operan como fuerzas negativas en la organización madura.

Es comprensible que estas cualidades produzcan la sensación de que nadie más puede hacer el trabajo tan eficazmente. El problema de este razonamiento es que, cada vez que la persona deja de explicar una tarea a un colaborador, y cuando es necesario no lo orienta, esta condicionando el tener que volver a repetir él mismo el trabajo en la siguiente ocasión. Nadie más ha aprendido a hacerlo.

DELEGACION INVERTIDA.

Un interesante fenómeno de las relaciones ejecutivo-subordinado lo constituye la frecuentemente llamada delegación invertida o delegación hacia arriba.

Existen ocasiones en que es adecuado delegar hacia arriba, como cuando la situación exige:

1. Alabar o recompensar. La distinción ganada por un subordinado puede tener mayor peso si es anunciada por el jefe.
2. Aprobación o respaldo. Cuando se contrata a un individuo con el cual habrán de trabajar tanto el ejecutivo como su jefe, puede ser adecuado que el jefe coopere en el proceso de selección.
3. Decisiones críticas y habilidades especiales. Cuando se toman decisiones en áreas críticas en las que el jefe tiene un conocimiento desusualmente especializado, su participación en la decisión puede ser mas que apropiada.
4. El peso total de la autoridad. En ciertos casos, el anuncio de una nueva política puede recibir mayor peso, o su importancia puede ser incrementada si proviene del jefe.

En todos los casos, la delegación hacia arriba debe ser cuidadosamente considerada y limitadamente utilizada.

La delegación invertida tiene lugar cuando:

1. El subordinado desea evitar el riesgo. Es mas fácil preguntar al jefe que decidir uno mismo. Preguntar al jefe es una manera de compartir, si no de renunciar, a la responsabilidad, y a la larga se convierte en un hábito de dependencia.
2. El subordinado teme a la crítica. Especialmente a la crítica negativa, irracional o en público.
3. El subordinado carece de confianza, la cual solo proviene de la experiencia y el conocimiento: Desarrollarla requiere proporcionarle experiencia con problemas crecientemente difíciles que le ayuden a conocer sus propias potencialidades.
4. El subordinado carece de la información y los recursos necesarios para realizar exitosamente su trabajo. Ninguna responsabilidad debe ser delegada sin las herramientas y la autoridad necesarias.
5. El jefe desea que lo necesiten. El jefe puede creer que tomar las decisiones del subordinado le demuestra su indispensabilidad. Pronto todas las decisiones de su personal deseosos de evitar riesgos le seran llevadas a su oficina.
6. El jefe es incapaz de decir no cuando se le pide ayuda.

La mera expresión de una opinión por parte del jefe, puede ser interpretada como una decisión -incluso como una orden directa- por los miembros de su personal que se encuentran atrapados en los engranes de la evitación de riesgos. Una pregunta sencilla, inocente, de un subordinado, "¿Me podría dar su opinión sobre esto?" ha llevado a más de un ejecutivo a tomar decisiones que están por debajo de su nivel. No es que fuese la intención del ejecutivo o del subordinado. Siendo lo que es la naturaleza humana, ¿Porque no suponer, dado que es la opinión del jefe, que esta tiene todas las características de una decisión? ¿Como puede el equivocarse?. Si la decisión resulta adecuada, el subordinado puede reclamar el crédito. Si resulta mal, puede decir, con aparente justificación, que le fue recomendada por el jefe.

RESPONSABILIDAD POR LO DELEGADO.

Existe la idea de que, delegando, el ejecutivo puede evitar la responsabilidad y la preocupación subsecuente. Asignar tareas a otros, no es un pasaporte hacia la libertad de las responsabilidades. La responsabilidad ultima recae ineludiblemente en el individuo que ocupa la cumbre.

Quien delega, debe reconocer que las acciones tomadas por otros pueden no ser identicas a las que él habría tomado. Quizá la parte más difícil de aprender a delegar, es la de aprender a adaptarse a las diferencias. Es fácil aceptar la idea de que las personas no somos iguales; es mucho mas difícil aceptar su aplicación. Pueden darse inmensas variaciones no solo en la calidad y cantidad del trabajo realizado, sino también en las formas de realizarlo. El ejecutivo debe estar preparado para aceptar y convivir con los métodos y las decisiones de sus subordinados. Puede ser un sacrificio supremo, pero no cosechará los beneficios de la delegación a menos que este dispuesto a correr estos riesgos.

¿Como podemos saber que tan bien delegamos? Califíquese usted mismo:

1. ¿Se lleva usted trabajo regularmente a su casa?
2. ¿Trabaja más horas que sus colaboradores?
3. ¿Invierte tiempo en hacer, para otras cosas que ellos deberían hacer por sí mismos?
4. ¿Cuando vuelve a su oficina despues de una ausencia , encuentra su "charola de entrada" demasiado repleta
5. ¿Todavía maneja problemas y actividades que acostumbraba resolver en su último puesto?
6. ¿Se ve frecuentemente interrumpido por consultas o preguntas sobre proyectos en marcha?
7. ¿Invierte tiempo en detalles rutinarios que otras personas podrían atender?
8. ¿Le agrada mantener la vista en todos los asuntos?
9. ¿Se precipita para cumplir con los plazos establecidos?
- 10 ¿Es incapaz de mantenerse dentro de sus prioridades?

Si respondió afirmativamente a 5 o mas preguntas, parece tener un serio problema para delegar y debe darle una prioridad a su resolución.

8. ADMINISTRACION DEL TIEMPO DE LOS DEMAS.

Obviamente, es absurdo resolver sus problemas de tiempo a expensas de los demás; porque es a través de los esfuerzos de su equipo como usted alcanza sus propios objetivos. Si ignora los problemas de ellos, o incluso los agrava, su propia eficiencia se vera seriamente limitada.

Frecuentemente, requerimos la orientación de nuestros jefes para desarrollar nuestra sensibilidad hacia el tiempo. Esto significa adiestrar nuestra visión periférica de manera que estemos alertas a las actividades que nos rodean y a su efecto probable. También significa desarrollar nuestro sentido del tiempo y nuestra habilidad para estimar en forma realista nuestras necesidades de tiempo. Significa desarrollar nuestra actitud de anticipación y nuestra conciencia de la importancia del tiempo de los demás. Valorizar que el bien del equipo debe prevalecer sobre el bien del individuo.

¿Es usted el problema?. La razón por la cual le tratamos a usted como el primer problema en la administración del tiempo de sus colaboradores, es que los cuellos de las botellas se dan en la parte superior de ellas. La insensibilidad hacia el tiempo de los demás, crea un problema en el equipo, lo desee o no.

Es extremadamente importante que estemos conscientes del efecto que ejercemos sobre el tiempo de los demás. Hay tres pecados que cometemos con mucha frecuencia: 1) Comunicarnos inadecuadamente. 2) Hacerlos esperar y 3) Interrumpir su trabajo..

COMUNICACION INADECUADA, (*hipocomunicacion - hipercomunicacion*).

La calidad de las comunicaciones ejerce una influencia penetrante en la administración del tiempo de los colaboradores. Es imposible establecer relaciones significativas sin una comunicación eficaz.

Existen dos causas fundamentales de pérdida de tiempo de las personas en el curso de sus comunicaciones diarias: 1) La falta de consideración a las necesidades de tiempo de sus colaboradores, y 2) la falta de consideración hacia el tiempo de sus superiores.

Las comunicaciones deficientes se evidencian en las instrucciones apresuradas, mal concebidas y pobremente expresadas. Curiosamente, la orden apresurada es habitualmente una orden dada en un intento de ahorrar tiempo. En última instancia, se traduce en una confusión que lleva mas tiempo corregir, que haber asegurado en primer lugar su correcta interpretación.

La conveniente inversión de tiempo para dar instrucciones mas claras, conduce a una comunicación mas eficaz y a una mejoría en el desempeño.

LOS HACE ESPERAR.

Es común encontrar personas que tienen pocos escrúpulos para hacer esperar a los demas. La causa de esta tendencia no es difícil de identificar: somos muy importantes, y dada nuestra importancia a los demas no les importará esperar, de cualquier modo tendrán el agrado de vernos.

La rutina "apurese y espere" es especialmente molesta para los colaboradores eficientes, quienes estan conscientes del tiempo que se pierde. Estan prestos a señalar la "urgencia" con que se convocan algunas reuniones con la correspondiente insensibilidad hacia los programas de trabajo de quienes deben asistir. Si además esta interrupción se verá agravada por hacerlos esperar, es comprensible que su temperamento se altere y su paciencia se acabe.

Si considerasemos las citas como contratos entre las personas, prestaríamos mayor atención a su cumplimiento. Un aviso en el consultorio de un dentista dice: "No llegue tarde; lesiona a tres personas: a usted, al que le sigue en la lista de espera y a mí".

INTERRUMPIR EL TRABAJO DE LOS DEMAS.

Sonreímos cuando recordamos al jefe que llama continuamente o irrumpe en la oficina para ver "como va el proyecto que se ha retrasado por todas sus interrupciones"; pero cuantas veces interrumpimos a los demás diciendo: "solo nos tomará un par de minutos". Parecemos ignorar el tiempo que necesitará nuestro colaborador para recuperar la continuidad y la concentración de lo que estaba haciendo.

Incluso las reuniones, con mucha frecuencia, se ven interrumpidas por una llamada telefónica o una visita imprevista.

Una medida particularmente importante consiste en reiterar que la importancia de las llamadas del jefe no debe ser "aumentada" por la secretaria. Es frecuente que cuando el jefe le dice que desea ver a alguien de su equipo, la secretaria haga la llamada en un tono que implica "inmediatamente". El que recibe la llamada no tiene otro remedio que contestarla.

Un ejecutivo recuerda lo que sucedió cuando quiso hablar con uno de sus gerentes. Pidió a su secretaria que llamara a la oficina del gerente, pero no le dijo que era innecesario interrumpirlo si se encontraba ocupado. El gerente, que se encontraba en una reunión, tuvo que disculparse para acudir al teléfono, sólo para oírle decir que no podría reunirse con él a las 15 hrs. como habían quedado.

9. EL TRABAJO EN EQUIPO.

El efecto de cascada incrementa las consecuencias de una ineficaz administración del tiempo sobre los niveles mas bajos de la organización. Un individuo que pierde el tiempo y tiene seis subordinados, invariablemente causa problemas a todo su equipo, el cual depende de él para recibir instrucciones, autorizaciones, información, motivación, aclaraciones y todos los demás vinculos vitales para la organización. viéndolo de otro modo, podemos advertir que es difícil para una persona mantener una efectiva administración de su tiempo si su jefe es ineficiente en tal aspecto.

Por otra parte, el ejecutivo que actua siguiendo sus propios intereses puede hacer un excelente uso de su tiempo a expensas del de sus subordinados, colegas y, en ocasiones, incluso de su jefe.

Esta práctica no solo es nociva para la eficiencia global del equipo, sino que al final, es seguro que se revertirá sobre el ejecutivo mismo.

Cualquiera que preste una consideración seria al problema del tiempo en una organización, advertirá la importancia de considerar el problema desde el punto de vista del equipo.

Otra razón de que el concepto de equipo sea vital, puede observarse en el principio de la disipacion de la energía. Si la administración del tiempo es considerada como una labor de equipo, y no individual, la fuerza y la eficiencia de los individuos que mejor utilizan el tiempo pueden ser estratégicamente aumentadas, protegidas mediante políticas, si es necesario, y provistas del apoyo de la alta dirección, que puede ser vital para que la idea se difunda.

EL EQUIPO SECRETARIA-JEFE.

De los múltiples recursos que contribuyen a la eficiencia de un ejecutivo, ninguno es más importante que su secretaria. La ocasión de ser un ejecutivo eficaz, se encuentra casi totalmente a su discreción.

La administración efectiva del tiempo de la secretaria es una tarea muy importante para ambos. Pues no hay nada que pueda ahorrar más tiempo a un funcionario que contar con una buena secretaria.

El siguiente cuestionario permite evaluar la eficiencia secretarial en la administración del tiempo. Es una adaptación del diseñado por Ruth Gallinot, quien ha sido presidenta en dos ocasiones de la Asociación Nacional de Secretarias para la Administración de Negocios, En Estados Unidos.

Pocas secretarias obtendrán una elevada calificación en todos los aspectos, pues de otra manera sus puestos deberían cambiar al de "ángel de la oficina"; pero la idea es clara, la secretaria ejecutiva de hoy debe ser eficiente en la administración de su tiempo y del de su jefe.

1. ¿Conoce usted el rango total de las actividades y responsabilidades de su jefe en la empresa? ¿Tiene usted claras sus propias metas personales en la organización?
2. ¿Puede su jefe ausentarse de su oficina hasta por 3 o 4 semanas, confiando en que sus asuntos personales o de negocios serán conducidos de manera responsable y rápida, durante su ausencia?
3. ¿Ayuda a su jefe a organizar su tiempo, a coordinar sus citas y programas, a cumplir con sus plazos? ¿Es usted misma una persona organizada?
4. ¿Inicia, maneja y supervisa usted los proyectos sin que su jefe tenga que recordárselos?
5. ¿Es educada, respetuosa y solícita con los visitantes, clientes y colaboradores de su jefe?
6. ¿Es imaginativa? ¿Es creativa? ¿Presenta ideas originales a su consideración? ¿Sugiere nuevas formas de mejorar su propio trabajo y el de su jefe?
7. ¿Muestra iniciativa en resolver los problemas sin correr con ellos hacia el jefe?
8. ¿Puede recuperar atinadamente los papeles o proyectos perdidos que han permanecido mucho tiempo en el escritorio de su jefe y que otros ejecutivos esperan? ¿Apresura la entrega de documentos que otros ejecutivos retienen y que su jefe necesita?
9. ¿No tiene fallas en sus habilidades secretariales básicas tales como: contestación telefónica, archivo, mecanografía y taquigrafía?
10. ¿Mantiene la calma durante las crisis? ¿Es amable cuando la tensión aumenta?

11. ¿Su jefe cuenta con su lealtad y confianza? ¿Puede confiarle a usted información confidencial?
12. ¿Lee con criterio, presentando a la atención de su jefe los asuntos pertinentes para sus responsabilidades organizacionales?
13. ¿Es una fuente valiosa de información sobre la empresa; obtiene datos que sería difícil, problemático o imposible para su jefe obtener por sí mismo?
14. ¿Sigue usted un programa de superación personal? ¿Asiste a cursos y conferencias orientados hacia la administración? ¿Trata de aprender más sobre su organización, sobre el puesto de su jefe, sus clientes?.
15. ¿Es clara? ¿Se expresa bien oralmente o por escrito? ¿Trásmite instrucciones en forma clara y precisa? ¿Sabe que actitud tomar ante ciertas políticas y comunica ésto a los demas como su jefe lo haría?
16. ¿Completa sus tareas independientemente del horario cuando es necesario?
17. ¿Es ejecutiva en el sentido de poder delegar a otros cuando es necesario? Esto es; ¿Puede supervisar y adoptar la responsabilidad del trabajo que ha delegado?
18. ¿Puede manejar, cotidianamente, asuntos y proyectos rutinarios sin la intervención de su jefe?
19. ¿Se mantiene atenta a las fechas importantes para su jefe, fechas significativas de sus clientes y familia (aniversarios, cumpleaños, celebraciones, vacaciones, etc.)?
20. ¿Puede realizar investigaciones básicas para su jefe, por ejemplo, recolectar información para un reporte, o inclusive, redactar un borrador?

Alec Mackenzie relata como lo organizó su secretaria:

"Yo tuve la suerte de aprender muy pronto la importancia de una secretaria competente. tenía dificultades, pero no sabía cuantas. Como muchos ejecutivos con futuro, estaba demasiado ocupado trepando la pirámide administrativa para reconocer la magnitud de mi difícil situación.

Ansioso de demostrar mi capacidad, continuamente me comprometía en más y más proyectos, aunque cada proyecto adicional significaba menor tiempo para tratar con eficiencia los proyectos que ya tenía. Programaba mis citas atendiendo mas a la importancia de las personas, que a su verdadera prioridad. Hacía compromisos sin una estimacion realista del tiempo requerido o de las prioridades mayores que podrían intervenir. delegaba pocas tareas y siempre con incertidumbre.

Bajo la ilusión de que la lealtad debe ser recompensada tanto como la competencia, trabajaba durante largas horas. Ignorando a mi familia, practicaba el arte de hacer mas cosas y no el de lograr que se hiciesen bien las cosas importantes. En verdad, con frecuencia resultaba difícil encontrar las cosas en mi escritorio, pero al menos sabía que allí estaban. Podían ser localizadas, si era necesario. Entre mas llamadas telefónicas tenía, mas personas esperando para verme y mas interrupciones, mas seguro me sentía de mi importancia en la empresa.

Ninguna situación podría haber resultado mas desafiante para una secretaria tan capaz y competente como Shirley Wilson. Después de unas cuantas semanas, se encaminó un día a mi oficina y me pregunto: "Señor Mackenzie, ¿le importaría si lo organizo?. Sabiendo que necesitaba ayuda acepte sin vacilar su ofrecimiento. ...me pregunto cuántas veces había tenido en las manos una carta que se hallaba sobre una de las pilas de mi escritorio. ...le respondí: "Oh, quizá unas veinte veces". Verificamos la fecha de la carta. Tenía tres semanas de antigüedad.

Me pregunto: "¿Cuántas veces al día revisa usted estas pilas buscando los asuntos extraviados?"

Con un poco menos de seguridad le respondí: "Varía, supongo quizá diez o veinte".

"Digamos, ¿treinta en un mal día?", agregó.

Yo asentí y las matemáticas hicieron el resto. Promediando veinte veces por cada día, durante quince días, era probable que yo hubiese tenido la carta en las manos unas trecientas veces.

VER AL JEFE EN PRIMER-TERMINO.

Ella paso a describir el problema de mi oficina segun su personal parecer. Como mi secretaria, necesitaba verme temprano por la mañana...Normalmente, sin embargo, cuando yo llegaba, dos o tres personas estaban esperando para verme, con frecuencia necesitaba reportarme a una o dos llamadas telefónicas, y esperaban ser atendidos asuntos pendientes desde el día y la semana anteriores.

Parecía que invariablemente pesaban sobre mi tiempo exigencias mas importantes que sobre el suyo. Algunas veces esperaba bastante entrada la tarde una oportunidad para verme y obtener respuesta a sus preguntas. Señaló la frustración de tener siempre la mas baja prioridad, de raramente poder obtener respuestas rápidas cuando lo requería y de mantenerse inactiva mientras esperaba decisiones o información necesarias para poder actuar. Sugirio una inversión de prioridades, de manera que los primeros minutos de la mañana estuviesen disponibles para ella, cuando lo requiriese.

Esta petición nos llevó a un plan, segun el cual, mi puerta permanecería cerrada durante la primera hora del día. Ella bloquearía a las personas que llamaban por teléfono y a los visitantes, preguntandoles si yo podría reportarme despues...

Ella formularía las citas, siguiendo los deseos de los solicitantes, durante mis horas de reunión que serían de 10 a 16 hrs. De este modo, la primera y la última horas del día me proporcionarían tiempo ininterrumpido para mi concentración y le permitirían a ella el acceso a mi oficina según lo requiriera, para manejar las responsabilidades que gradualmente asumía.

SELECCIONAR LLAMADAS, VISITANTES Y CORRESPONDENCIA.

Una vez determinada esta política, resultó relativamente fácil seleccionar las llamadas telefónicas y los visitantes. Las únicas excepciones permitidas eran las emergencias. El horario establecido para visitas, demostró ser más que adecuado para quienes deseaban verme. Shirley preguntaba cortésmente, el propósito de cada visita a fin de permitirme que me preparara. Esto le daba también una idea de cuánto se prolongaría la visita, y cuando tenía duda me preguntaba. Cuando el tiempo acordado había transcurrido, me telefoneaba para recordarme que el tiempo se había terminado y me proporcionaba una razón para terminar la entrevista, diciendo algo como: "No olvide su agenda para mañana". Cualquiera que fuese su pregunta o comentario, me permitía responder en una forma que claramente indicaba al visitante que sólo me quedaban unos minutos.

Además de seleccionar las llamadas y visitantes, Shirley seleccionaba la correspondencia. Lo que podía ser atendido por los miembros de mi equipo se los turnaba, haciendo lo mismo conmigo cuando el asunto era suficientemente importante..."

Las técnicas de selección no son aceptadas por todos los ejecutivos. Algunos simplemente no creen que sean aplicables a los visitantes o a las llamadas telefónicas. Otros no se sienten a gusto con la selección, aunque anhelan tener tiempo para reflexionar sin interrupciones. Otros más, temen que su secretaria no pueda manejar el trabajo con la destreza y tacto requeridos para evitar ofender.

Las secretarías ejecutivas han llegado a donde se encuentran, dominando, precisamente, las habilidades para seleccionar. Los ejecutivos temerosos de perder un cliente, deberían considerar si el beneficio de organizarse no supera ese riesgo, y si el riesgo mismo puede ser minimizado mediante una mejor utilización del tiempo; por ejemplo, es posible que el ejecutivo que recibe todas las llamadas este permitiendo que su tiempo se agote a causa de quienes solo desean "conversar", justamente cuando clientes importantes estan tratando de localizarlo. La secretaria eficiente aprende a reconocer y a manejar a las personas con rapidez y precisión.

Una secretaria puede manejar las llamadas que llegan con mayor gracia de lo que el jefe puede hacerlo. Después de todo, cuando el ejecutivo dice que esta ocupado, el mensaje puede convertirse en una afrenta, aún si la persona que llama es su mejor amigo. Cuando la secretaria dice que esta demasiado ocupado, el mensaje no es tan personal y puede ser tomado con mayor tranquilidad.

La secretaria contesta el teléfono diciendo "Oficina del señor Pérez".

Después, cuando la persona que llama le pregunta por su jefe, ella contesta: "Lo siento señor, pero en este momento no se encuentra. ¿Desea que le llame despues? Anota el nombre, la empresa, y el número de teléfono de la persona que llamo diciendo en forma audible: "Sólo para asegurarme de que estoy en lo correcto, ¿es usted el señor X de la empresa Z, cuyo numero es 1234567?" Ella puede observar a su jefe y responder si es el caso: "Un momento por favor, señor X. En este momento mi jefe esta regresando a su oficina". O tal vez: "Gracias señor X. Me encargaré de que reciba su mensaje tan pronto como regrese".

LA OBSTRUCCION DE LA CORRESPONDENCIA.

El 70% de los ejecutivos vuelven a leer su correspondencia antes de remitirla. La secretaria puede no solamente asumir la responsabilidad de la precisión de la correspondencia que sale de la oficina, sino que también puede elaborar los borradores de respuesta a las cartas de rutina y contestar los memorandos por teléfono. Esto permite ahorrar una enorme cantidad de tiempo ejecutivo y secretarial en el dictado, transcripción, envío y archivo.

En relación con los problemas de lectura de revistas periodicas, la secretaria puede anexar un formato con los nombres de aquellos que podrían estar interesados en leerlas. Cada persona podría conservarla unos días, antes de turnarla a la siguiente persona. Los lectores pueden en los márgenes de los artículos de su interés, anotar, rubricándolas, sus recomendaciones o comentarios para la utilización de las ideas

Al regresar la revista a su jefe, este puede con una rápida ojeada ver si los demás lectores han advertido algo de interés. Las revistas que no merecen comentarios pueden ser eliminadas de las suscripciones. Este sistema de delegación de la lectura, mantiene las revistas en movimiento y garantiza que la información crítica esta siendo captada, en lugar de acumularse en el escritorio del jefe.

ARCHIVOS PARA ORGANIZAR LOS ESCRITORIOS.

Todo lo que se necesita para terminar de limpiar un escritorio es un archivo organizador de escritorio. Un sistema de expedientes de trabajo denominados, por ejemplo: "Urgente", "Dictado", "Por resolver", "Revisión", "Archivo" y "Descartar" son suficientes. Es responsabilidad de la secretaria que todos los asuntos que lleguen a la oficina y que no son inmediatamente atendidos sean colocados en el expediente apropiado.

Por supuesto, los asuntos urgentes serán inmediatamente atendidos. Este sistema es útil para mantener el escritorio limpio de "archivos verticales" y facilita una rápida recuperación y agrupación conveniente de asuntos para su manejo eficaz.

SUPERVISION DE PRIORIDADES Y PROYECTOS.

El equipo secretaria-jefe, puede desarrollar un sistema para determinar las prioridades con un día de anticipación. Por las tardes, la secretaria puede colocar sobre el escritorio de su jefe sus sugerencias sobre las cosas más importantes que deben atenderse al día siguiente. Asegurar que el escritorio se encuentre libre al día siguiente, exceptuando los proyectos mas importantes del día, a menos de que su jefe coloque sobre algun asunto la advertencia "no tocar". Estos acuerdos son útiles para mantener la disciplina del escritorio y mejorar la concentración. Existe una tendencia a sobrecargar el escritorio de manera innecesaria.

Esta supervisión de prioridades, que es una disciplina extremadamente útil, puede resultar imposible si la secretaria tiene mas de un jefe. El principio administrativo de la unidad de mando se viola mas frecuentemente en el caso de la secretaria que de ningun otro puesto. Una secretaria que tiene mas de un jefe (algunas veces tres o cuatro) puede descubrir que, cuando los ejecutivos no se comunican entre si sus expectativas respecto a ella, surgen problemas muy serios. El peor de estos, es que se deja a ella la decisión crítica respecto de las prioridades relativas, depositando sobre ella el peso de tener que decidir que tareas emprender primero. La solución es que los jefes se comuniquen unos con otros para determinar prioridades, y lleguen a un acuerdo entre ellos mismos. Sus decisiones deben ser, entonces, claramente comunicadas a la secretaria.

Un sistema para mantener vigilados los proyectos de los miembros del equipo, consiste en preparar breves minutarios de las reuniones. Estos se limitan en lo posible, a anotar el nombre de la persona que tiene la responsabilidad de llevar a cabo una acción, las decisiones tomadas y la fecha convenida. Estos minutarios son una útil herramienta para la supervisión. La secretaria puede, con base en los minutarios revisar periódicamente los asuntos que se han acordado. Cuando las acciones son completadas, anotar la fecha de terminación, los asuntos no concluidos pueden ser anotados en la parte superior de la agenda de la siguiente reunión bajo el encabezado "Asuntos no concluidos". Este recordatorio puede convertirse en un auténtico incentivo para terminar los proyectos a tiempo.

EL PUESTO DE UN JEFE VISTO POR SU SECRETARIA.

Para una secretaria, los tres factores mas importantes de la relación entre un jefe y su secretaria son: la consideración, la confianza y la comunicación.

El jefe puede mostrar consideración hacia la secretaria en muchas formas: manteniendose organizado, de manera que ella pueda localizar los asuntos necesarios; preparandose para el dictado, par evitarle demoras, busquedas y cambios; avisandole a donde se dirige y cuando estara de vuelta, lo cual ayuda a manejar las consultas mientras esta ausente; manteniendose en su escritorio despues de solicitar una llamada de larga distancia; pidiendole que le recomiende como puede ayudarla a ser más eficiente.

El elogio es una forma de consideración. Demasiado frecuentemente las secretarias escuchan que las cosas marchan mal, pero no que marchan bien. Las secretarias son sensibles y aprecian el elogio y el reconocimiento por un trabajo bien realizado.

El ejecutivo demuestra confianza en su secretaria pidiendole su opinión y, en general, dandole la oportunidad de demostrar lo que puede hacer.

La secretaria requiere del apoyo de su jefe cuando intenta seleccionar y atajar a sus colaboradores, requiere estar adecuadamente informada, para que sea capaz de responder a asuntos de rutina tales como: donde se encuentra, cuando regresará, etc. Para la secretaria mantenerse informada, se traduce en una operación mas eficiente de la organización.

Las recomendaciones más comunes de las secretarias para los jefes son:

1. Mantengannos informadas. Digannos que esperan de nosotras, como nos desempeñamos, que hay detrás de cada memorándum, por que es importante, a donde se dirigen y cuando estaran de regreso.
2. Permitannos tomar algunas decisiones, y especialmente en asuntos rutinarios cuya respuesta conocemos, para ganar seguridad y sentirnos parte importante del equipo.
3. Cuando nos dicten, esten preparados. No anden a tientas entre los papeles, ni cambien todo con una reflexión posterior.
4. Cuando hagan una cita, cumplan con ella. Eviten avergonzarnos.
5. Mantengan el flujo de nuestro trabajo. Aunque este último punto parezca fundamental, a una secretaria competente le desagrada tener su tiempo ocioso.

Las secretarias muestran, con mucha frecuencia, un excelente juicio sobre los problemas administrativos. La proximidad con sus jefes les brinda la oportunidad de observarlos bajo diferentes circunstancias. ¿Quién esta en mejor posición para observar el impacto del jefe sobre sus subordinados?. Las secretarias tienden a ser mas sensitivas, y con frecuencia tienen un mejor sentido de la oportunidad que sus jefes. Una secretaria que conoce lo que es importante para su jefe, y por que, se encuentra en una mejor posición para ser eficiente.

- respetar el tiempo de los demás.
- pedir que respeten su tiempo.
- no interrumpir innecesariamente.
- mantener relaciones interpersonales adecuadas: llévase bien.
- evitar problemas con el personal.
- aportar ayuda en casos necesarios.

DIRECCION.

- evitar hacer todo por sí misma.
- delegar.
- rediseñar sus rutinas.
- delegar rutinas en lo posible.
- hacer rutinas en tiempo residual.
- delegar eficazmente: entrene, de indicaciones claras, señale estándares y explique motivos.
- automotivarse y motivar a los demás.
- coordinar sus esfuerzos y los de otros.
- desarrollar y mantener una actitud negociadora.
- ganar- ganar.
- no permitir que los conflictos le roben tiempo: manejelos.
- mantenerse abierta al cambio: sea un innovador.
- abreviar sus reuniones de trabajo.
- fijar objetivos y asuntos de sus reuniones.
- sostener reuniones de pie.
- comunicar con claridad.
- escuchar.
- manejar su tiempo de interacción social.
- decidir con información suficiente: evite la parálisis por análisis.
- evitar la postergación de decisiones.

CONTROL.

- filtrar las llamadas telefónicas.
- agrupar las llamadas telefónicas.
- fomentar el hábito de reportarse.
- manejar a los visitantes mediante citas.

- ubicarse físicamente en forma estratégica.
- ir al encuentro de los visitantes.
- verificar que la información este completa.
- revisar.
- dar seguimiento a acuerdos.
- estimular los informes breves.
- controlar por excepción.
- evitar el hipercontrol.
- mejorar constantemente sus sistemas.
- aprender a decir no.