



CIIDECH[®]

TRANSFORMANDO ARQUITECTURAS ORGANIZACIONALES

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL TIEMPO

Lecturas de Seguimiento

1. Gestión del tiempo: claves para optimizar el tiempo de trabajo

La capacidad de gestionar bien el tiempo es una habilidad que las empresas valoran cada vez más en sus trabajadores, ya que este factor mejora la productividad y la competitividad de la organización.

Un profesional polivalente que ejecute muchas tareas en poco tiempo siempre es rentable. Pero alcanzar ese nivel no es fácil. El primer paso para lograrlo consiste en reflexionar sobre cuál es nuestra misión en la empresa y qué objetivos debemos cumplir en ella.

El siguiente es analizar las tareas concretas que habremos de llevar a cabo para lograr esos objetivos y decidir cuáles nos corresponde ejecutar directamente y cuáles podemos delegar o debemos traspasar a otros departamentos pues no son de nuestra competencia, aunque por algún motivo alguien nos las ha asignado.

‘Retornar’ trabajos es uno de los puntos más delicados, pero también uno de los más importantes si realmente queremos centrarnos en el core business de nuestra actividad.

Una vez delimitada ésta, convendrá que reflexionemos sobre el tiempo que requiere cada una de las tareas que hemos de ejecutar, y si la suma supera el total de horas de nuestra jornada estudiaremos la posibilidad de reducir el tiempo asignado a cada tarea

mediante un nuevo sistema de trabajo. En ocasiones, la pérdida de tiempo está causada por hábitos obsoletos que sin embargo seguimos utilizando pues hemos fijado en nuestra mente un patrón de trabajo muy rígido. Casi siempre es posible hacer una misma labor de otra forma y obtener un buen resultado o al menos un resultado aceptable.

Pero si realmente el volumen nos supera y no es posible realizar todo el trabajo ni con la mejor de las planificaciones convendrá que nos planteemos hablar con nuestros superiores y exponerles la situación.

Planificar con criterio

La agenda es una herramienta básica a la hora de organizar la jornada laboral, la semana e incluso la previsión de tareas a medio y largo plazo. La utilizaremos para anotar el listado de tareas diario ordenándolas de forma lógica. Primero las más urgentes, aunque sean las que menos nos gustan (eso no va a hacerlas desaparecer) y luego las menos relevantes.

Ahorraremos tiempo si agrupamos las tareas por afinidad y franja horaria. Las llamadas y visitas, mejor a primera hora, cuando el personal llega a las empresas. Si no es posible agrupar las tareas debemos ir revisando la agenda

periódicamente para no dejar trabajos pendientes.

A cada tarea debemos asignarle un tiempo y ceñirnos a él en la medida de lo posible, si no corremos el peligro de caer en la Ley de Parkinson, que dice: Se tarda tanto en terminar un trabajo como tiempo se tenga para ello. Pero hay que ser flexibles, no podemos prever cómo irá el día: si surgirán imprevistos, si recibiremos muchas llamadas, si tendremos problemas informáticos, etc.

También hay que reservar momentos para descansar y otros para pensar, algo que no siempre hacemos, abrumados por el día a día. Pensar es indispensable para evaluar el trabajo realizado, planificar el que ha de venir, crear, innovar y, en definitiva, ser más eficientes.

Al final de la jornada destinaremos unos minutos a revisar qué tareas hemos completado y cuáles no y ajustaremos la agenda del día siguiente. Aplicar toda esta estrategia requiere tiempo, pues para cambiar un hábito se necesita constancia y voluntad.

El tipo de personalidad también influye en ello. Los profesionales controladores y paternalistas son los que lo tienen peor. Los primeros siempre salen tarde pues no se fían de su equipo y lo quieren revisar todo, y los segundos porque absorben más trabajo del que pueden realizar.

Ladrones de tiempo

Los ladrones de tiempo son esa suma de imprevistos que nos resta minutos e incluso horas de trabajo efectivo. Detectarlos nos ayudará a combatirlos. Estos son los más destacados:

- **Visitas inesperadas.** Si las hace una persona con la que se tiene confianza se le puede emplazar a solucionar el tema a tratar en otro momento.
- **Reuniones.** Hay que entrar en ellas con un orden del día y procurar ceñirse a él para evitar divagaciones que alarguen el encuentro innecesariamente. Si algunos de los temas no nos incumben podemos pedir permiso para salir de la reunión cuando se llegue a ellos.
- **Papeleo y lectura.** Mejor redactar sólo lo imprescindible y tener preparado un mismo texto para contestar a peticiones similares. La lectura, sólo para los documentos necesarios y haciéndola con cierta rapidez.
- **Desorden.** Si destinamos unos pocos minutos cada día a archivar nos evitaremos perder horas buscando un papel por la mesa. Cuesta, pero vale la pena.
- **Comunicación ineficaz.** Si no transmitimos mensajes claros es muy posible que los demás realicen mal el trabajo y tengan que volver a repetirlo, lo cual supone una enorme pérdida de tiempo. Debemos comunicar con claridad y comprobar que la otra persona ha comprendido

lo que intentamos transmitirle. De la misma forma, hay que escuchar con atención y preguntar si algo no nos queda claro.

- **Escasa disciplina personal.** Es uno de los peores ladrones de tiempo y uno de los más difíciles de corregir. No hay recetas mágicas. La única forma de cambiar es con voluntad.

© Laboris. Tomado de internet el 23 feb. 2015 en la siguiente dirección:

http://www.laboris.net/static/ca_dia_optimizar-tiempo.aspx

4

Las 5 preguntas clave para identificar las tareas importantes

Posted on 15/05/2013

Una de las claves para ser productivo consiste en saber como priorizar tus tareas. Parece evidente que enfocarse en las tareas importantes es una buena estrategia para lograrlo.

¿Te pasas el día apagando incendios? ¿Los problemas te acribillan todo el día cada día? ¿Te has convertido en un @ expert @ administrando crisis?

Si respondes afirmativamente a estas preguntas significa que te centras en los temas urgentes, en los que reclaman atención inmediata en



vez de enfocarte en lo realmente importante. El problema es que si no tienes cuidado y no sabes cómo priorizar pasas gran parte de tu tiempo ocupándote de las tareas urgentes. Al final no tienes tiempo para manejar los

temas importantes.

Todos experimentamos crisis que aparecen inesperadamente en el trabajo y que hay que resolver. Sin embargo, si la gran mayoría de tu día está orientado a resolver problemas, es fácil acabar agotado y consumido.

Es como vivir a merced del oleaje. Llega un problema que te golpea y te deja tendido. Luchas para ponerte en pie y lo único que consigues es colocarte frente a otra crisis que vuelve a golpearte y dejarte tendido de nuevo. Normalmente resulta fácil identificar las tareas urgentes puesto que los problemas son llamativos y escandalosos y captan tu atención. Por eso no voy a hablar de las tareas urgentes.

Lo importante, en cambio, es harina de otro costal. A veces puede ser difícil identificar cuáles son las tareas en las que centrarte para alcanzar el máximo rendimiento. En ocasiones la causa es no saber determinar la importancia de una tarea.

En mi opinión la importancia de una tarea se define en función de los beneficios y las consecuencias. Me explico: de los beneficios que logras haciéndola y de las consecuencias negativas que tiene no hacerla.

Cuanto mayor sea el beneficio, más importante es

el tema en cuestión.

Cuanto peor son las consecuencias de no ocuparse de una actividad, mayor importancia tiene.

Si no sabes cómo priorizar tus tareas, hay 5 preguntas clave que te ayudan a identificar las tareas importantes:

1. ¿Cuáles son los beneficios?

Se trata de identificar algunos de los beneficios que consigues por acabar esa tarea. Por ejemplo, hacer una presentación puede ser importante si te ayuda a lograr nuevos clientes (beneficio)

2. ¿Qué ocurrirá si no te ocupas de esa tarea?

Pregúntate a ti mismo cuáles son las consecuencias de posponer o ignorar esa tarea. Si ignorar ese tema no conlleva ninguna consecuencia, puede que no sea importante. Por ejemplo, hacer una presentación puede ser importante si puede evitar que tu jefe te despida (consecuencia)

3. ¿Cuál es el beneficio que obtienes por acabar la tarea?

Normalmente una tarea importante tiene un buen rendimiento de la inversión en tiempo y esfuerzo para llevarla a cabo. Por ejemplo, hacer una presentación de tu nuevo producto puede ser importante si aumenta significativamente tus ingresos (la inversión en la preparación vale la pena)

4. ¿Qué estás intentando conseguir?

¿Cómo encaja esa tarea en tus proyectos, objetivos y metas actuales? Por ejemplo, si estás preparando una presentación fácilmente puedes centrarte en cuestiones poco importantes. Te enfocas en modificar el formato o en añadir efectos en vez de trabajar en el contenido. Ese trabajo parece importante porque está conectado con tu proyecto que es la presentación. Sin embargo, cuando lo miras más de cerca te das cuenta de que quizá estás perdiendo el tiempo en detalles no relevantes.

Plantearse esta pregunta te ayuda a enfocar tus esfuerzos en tus auténticos objetivos y huir de cuestiones triviales.

Esta cuestión también puede ayudarte a detectar y eliminar tareas inútiles que no contribuyen a tus objetivos.

Cuanto más alineada está la tarea con tus objetivos a corto plazo más importante es.

5. ¿Puedes conectarla con tu misión o metas?

Las tareas importantes suelen contribuir de alguna forma a ayudarte a alcanzar tus objetivos a largo plazo. El propósito de esta pregunta es enfocar tu pensamiento en tus auténticos objetivos y metas; las razones reales por las que estás trabajando en tus proyectos y tareas.

Para poder responder esta cuestión necesitas tener antes definidos tus objetivos y haber decidido qué acciones necesitas para conseguirlos.

Por ejemplo, hacer una presentación para conseguir nuevos clientes puede ser importante si tu meta es aumentar tus fuentes de ingreso o expandir tu negocio.

Cuanto más conectada está la tarea con tus metas a largo plazo, mayor importancia tiene.

Si te interesa saber cómo priorizar tus tareas, plantearse esas 5 preguntas clave cada vez que te enfrentas a una nueva tarea, puede ayudarte a decidir si es importante o no. El siguiente paso consiste en elegir conscientemente

trabajar más tiempo en las tareas y proyectos importantes.

¿Tienes dudas sobre como priorizar tus tareas porque te resulta difícil identificar las actividades importantes?

¿Cómo lo haces para reconocerlas? Por favor, deja tus comentarios.

Tomado de internet el 23 de febrero, 2015 en la siguiente dirección:

<http://organizatutrabajo.com/como-priorizar-as-tareas-importantes/#more-1287>

2. Aprende los secretos de la administración del tiempo y trabaja como los grandes empresarios

El tiempo es sin duda alguna el recurso más valioso que tenemos. Es finito, escaso, avanza sin piedad y nos limita en múltiples aspectos de la vida. Una de las cosas más interesantes que he aprendido en el entorno empresarial es que los grandes empresarios son comúnmente excelentes administradores del tiempo.

8 Los mejores líderes de este siglo entienden que la administración del tiempo no se refiere a exprimirle hasta el último minuto al día. Stephen Covey, una de las autoridades más reconocidas internacionalmente en cuanto a liderazgo se refiere, explica que la administración del tiempo no es la habilidad de exprimirle más horas al día. Tampoco es triplicarse a uno mismo para poder hacer más cosas. De hecho, no tiene nada que ver con hacer más cosas; se trata de concretar lo que es más importante.

A continuación te proporciono una serie de prácticas recomendadas por conocidos expertos administradores del tiempo. Puedo asegurarte que si las aplicas de manera regular, experimentarás un incremento notable en tu productividad.

Los 10 puntos más importantes para mejorar tus habilidades en la administración del tiempo

Define claramente los objetivos y selecciona lo más importante. Ser más efectivo con tu tiempo es totalmente irrelevante si no sabes en que invertirlo. En ocasiones, las personas gastamos mucha energía intentando ser más eficientes, sin saber a ciencia cierta qué es lo que queremos conseguir. Recuerda que es primordial distinguir entre las cosas que realmente son importantes y las que no lo son. Una manera sencilla de realizar esto es determinar cuánto cuesta tu tiempo por hora, es decir, la cantidad que deseas ganar al mes dividido entre las horas que trabajas (el estándar son 160: 8 horas al día, 5 días a la semana y 4 semanas por mes). Una vez determinado este valor sólo sigue la siguiente regla: no hagas nada que potencialmente te pague menos que tu valor por hora multiplicado por el tiempo que invertirás en la tarea.

Analiza como gastas tu tiempo. Te sorprendería saber en cuantas cosas sin importancia gastamos el tiempo. Sin embargo, para conocer con exactitud cuáles son estas cosas sin importancia, necesitamos primero hacerlas conscientes, y esto se logra llevando un registro. Una manera de hacerlo es utilizar un reloj con una alarma



que suene cada 30 minutos. Cada vez que suene el reloj, escribe brevemente las actividades que realizaste en la pasada media hora. Una vez que tengas los registros, examínalos. ¿Cómo se relacionan tus objetivos con las actividades en las que realmente inviertes el tiempo? ¿Estas realmente atendiendo cosas relevantes y prioritarias?

Lleva una lista de tareas pendientes. Esta es una de las cosas más simples y a la vez más poderosas de cualquier sistema de administración de tiempo: la lista de tareas. No importa si utilizas el dispositivo electrónico de moda o una hoja de papel estraza, pero lleva un registro. Lo que realmente hace la diferencia es el hábito de escribir tus tareas pendientes día tras día.

Asigna prioridad a tus tareas. Una vez terminada tu lista, determina cuales son los elementos más importantes y márcalos de alguna forma que resalten sobre todos los demás. Si la lista es muy grande, haz una nueva lista con los elementos prioritarios para el día o la semana. Volviendo a la práctica de determinar tu valor por hora, otorga más prioridad a las tareas que potencialmente te paguen más.

Planea tu día desde el día anterior. Todos los expertos en administración del tiempo recomiendan planificar desde el día anterior las actividades del día siguiente. Toma los últimos 10 minutos de cada día para repasar tu lista de pendientes y determinar qué es lo que

tienes que concretar al siguiente día. Este simple ejercicio te permitirá comenzar cada jornada sabiendo exactamente que necesitas hacer y con cual tarea debes iniciar.

No dejes las cosas para después. Reza el viejo dicho popular: “No dejes para mañana lo que puedas hacer hoy”. Aplazar para el final las cosas que no te gusta hacer es una de las peores estrategias que puedes utilizar, ya que lo único que lograrás es prolongar el estrés asociado a la tarea. ¡Haz lo que no te gusta hacer primero! De esta manera, el resto del día transcurrirá de manera más placentera. Si la tarea es muy grande, divídela en tareas más pequeñas hasta que te sea fácil dar el primer paso.

Delega en los demás. Una forma de hacer más en menos tiempo es asignando tareas a terceras personas. La clave para delegar consiste en asignar alguna actividad a alguien más si este puede hacerlas más rápido, más fácil o mejor que nosotros. En caso de que no tengas a alguien directamente a tu cargo, considera delegar las tareas en un tu pareja, un proveedor o inclusive en un cliente. Recuerda que como decía Maquiavelo: “el fin justifica los medios”. Eso sí, después de delegar no se te olvide agradecerle a los demás de la manera apropiada. Probablemente estás pensando que a la gente no le gusta recibir tareas de terceros. Sin embargo, diversos estudios muestran exactamente lo contrario:



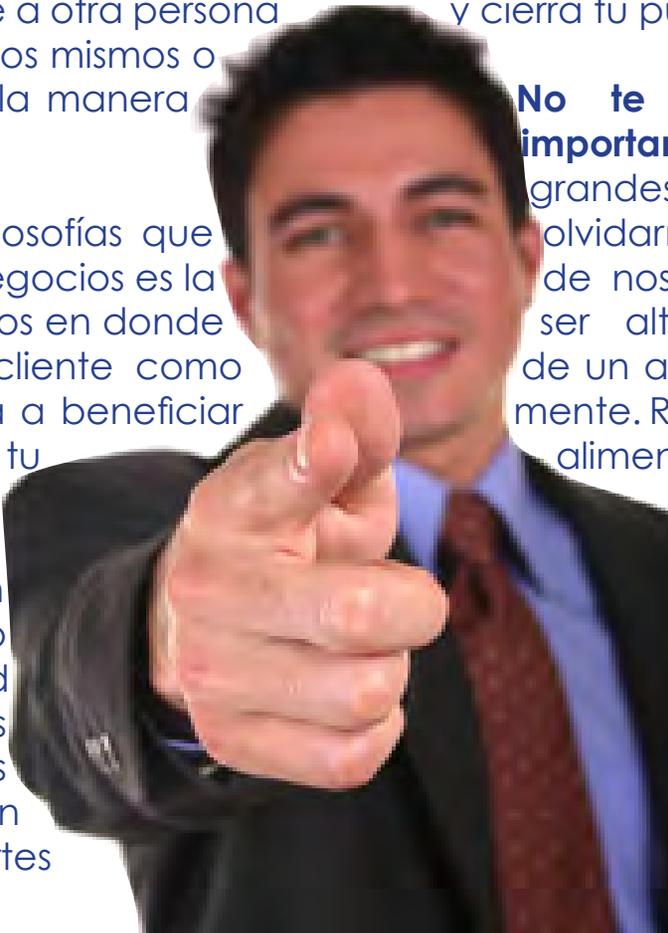
a las personas nos gusta que nos asignen tareas y especialmente si somos buenos haciéndolas; así que escoge a la persona más apropiada y delega la tarea.

Aprende a decir “NO”. Decir “no” puede ser una de las herramientas de administración de tiempo más poderosas que puedes llegar a dominar. Por supuesto, no se trata de evadir responsabilidades, sino de invertir nuestro tiempo en donde somos más productivos. Si la tarea en cuestión interfiere con los objetivos que tienes planteados, busca una manera sutil para negarte. Sugiere a otra persona que pueda hacer el trabajo con los mismos o mejores resultados y siempre de la manera más amable posible.

De manera similar, una de las filosofías que mejor me ha funcionado en los negocios es la siguiente: solo acepta los proyectos en donde ambas partes ganen, tanto el cliente como tu empresa. Si el cliente no se va a beneficiar **“sustancialmente”** al adquirir tu producto o servicio, e insisto, **“sustancialmente”**... mal negocio. Por otro lado, si la remuneración que obtendrás por el proyecto no te permite obtener una utilidad razonable después de pagar los costos, mal negocio. Los mejores negocios que puedes hacer son siempre en donde ambas partes ganen.

Concéntrate en la tarea actual. Concéntrate al cien por ciento en una y sólo una tarea a la vez. Cuando logramos concentrarnos al 100% por espacios de horas, tenemos periodos altamente productivos. Sin embargo, lograr esta concentración y entrar en esta zona de productividad cuesta mucho trabajo y cualquier interrupción es suficiente para salir de ella. Es por esto que debes tratar de eliminar todas las distracciones posibles: desconecta el teléfono o activa la contestadora, apaga el celular, cierra el correo electrónico o los programas para “chatear” y cierra tu puerta.

No te olvides de la persona más importante. A veces, cuando tenemos grandes proyectos en puerta, tendemos a olvidarnos de los demás y lo que es peor, de nosotros mismos. Sin embargo, para ser altamente productivos requerimos de un adecuado balance entre cuerpo y mente. Realizar actividades que nos relajen, alimentarnos de manera adecuada y compartir tiempo con nuestros seres queridos, es lo que realmente nos permite adquirir un estado de armonía y rendir al máximo por periodos prolongados. No olvides recargar tus baterías, porque solo así obtendrás la energía que necesitas para concretar todos tus proyectos.



Diego Bañuelos es Licenciado en Computación por la Universidad Autónoma Metropolitana y cuenta con un posgrado en Planeación Estratégica por la Universidad Anáhuac. Su área de especialidad se relaciona con la creación y distribución de productos de software comercial y con la optimización de procesos empresariales utilizando la tecnología. Actualmente se desempeña como Director General de Grupo BFX, firma especializada en estrategias de comercialización a través de Internet.

Contacto: diego.banuelos@ideasparapymes.com.

9 Hábitos útiles para incrementar la productividad en tu empresa

Cuando pensamos en capacitar a nuestro personal, generalmente acuden a nuestras mentes un sinnúmero de cursos que podemos ofrecerles.

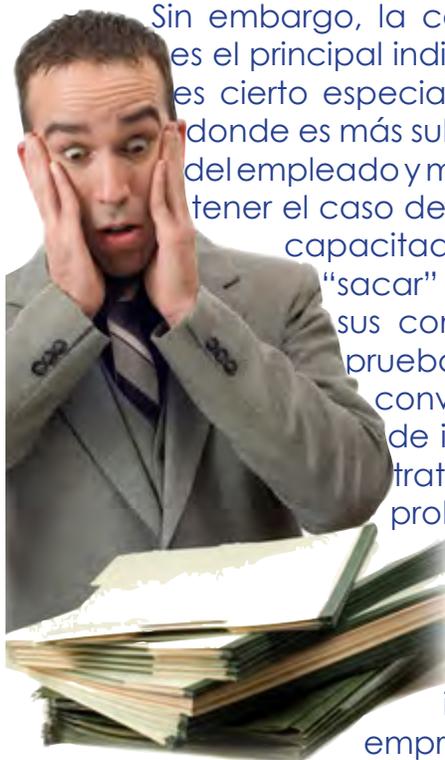
Desde cursos de computación o de inglés, hasta cursos más sofisticados en ventas, servicio al cliente, manejo de inventarios, etc, lo cierto es que se ofrecen en el mercado una variedad infinita de cursos, diplomados y talleres para capacitar a los empleados.

Pareciera que la capacitación es meramente una cuestión de asignar el dinero y facilitarle el tiempo al empleado para que se supere dentro de su área de especialidad, esté más motivado y sea más productivo.

Sin embargo, pasamos por alto que la capacitación debe empezar por cuestiones mucho más básicas: el primer curso debe ser el de aprender a trabajar y, para ello, nosotros tenemos que ser los primeros en tomarlo. De esta manera estaremos en posibilidades de hablar el mismo lenguaje con nuestra gente.

Bases de la productividad laboral

La causa primordial de la baja productividad de un empleado puede tener sus raíces en la FORMA de trabajar y no en el trabajo mismo. La productividad se puede medir de diversas formas pero, de manera simple la podemos definir como la relación entre la cantidad de trabajo realizado y las horas trabajadas. Un trabajador apto y hábil puede ser capaz de realizar mucho trabajo en menos horas que sus compañeros y, por tanto, decimos que es más productivo.



12

Sin embargo, la cantidad de trabajo no siempre es el principal indicador de la productividad; esto es cierto especialmente en el área de servicios, donde es más subjetiva la evaluación del trabajo del empleado y más difícil de cuantificar. Podemos tener el caso de un empleado muy inteligente y capacitado en su área pero que no puede "sacar" adelante tanto trabajo como sus compañeros. Si le aplicamos una prueba de conocimientos podremos convencernos de que no se trata de ignorancia o falta de pericia; se trata de desorganización interna y problemas para dar prioridades a las actividades cotidianas.

Esta es, justamente, la capacitación más básica e importante para todo empresario: aprender a organizar las tareas, a priorizarlas, a iniciarlas y terminarlas. Se dice muy fácil pero lo cierto es que no ocurre tan fácilmente en la realidad. Cuando aprendemos a trabajar es mucho más fácil enseñarle a trabajar a nuestra gente.

Aprendiendo a trabajar

El aprendizaje empieza por casa así que intentemos aplicar las siguientes rutinas a nuestro trabajo diario y, después, transfiramos este método a nuestros empleados.

A continuación mostramos algunas herramientas que pueden ser útiles para iniciar el aprendizaje de Aprender a Trabajar:

1. Al inicio del día, revisar la lista de pendientes del día anterior y agregar las nuevas actividades que hayan surgido durante la mañana.

2. Elegir aquellas acciones que requieren de solución inmediata. Subrayarlas con algún color llamativo (amarillo, por ejemplo).
3. Empezar a resolverlas: hacer la llamada telefónica, enviar el fax o el mensaje, llevar los papeles, salir a recoger la documentación, cualquier acción que implique la realización real, física, contundente de esa actividad.
4. Continuar con la siguiente actividad y empezar a solucionarla.
5. Ir agregando a la lista las nuevas actividades que vayan surgiendo durante el día y utilizar algún tipo de símbolo que nos ayude a identificar el grado de importancia o urgencia de cada una.
6. Al término del día, cerrar los asuntos terminados, archivar la documentación.
7. Antes de salir de la oficina, retomar el listado de la mañana y tachar aquellas actividades que ya se terminaron de realizar. Dejar la lista a la mano para iniciar al día siguiente.
8. Al término del día, la pila de papeles debe ser más pequeña que como estaba en la mañana cuando iniciamos las labores.
9. Es importante contar con una agenda, una libreta, un block de post-it, un reloj con alarma o cualquier otro artículo que nos facilite anotar y, posteriormente, recordar lo que tenemos pendiente. Es una fantasía el pensar que podemos recordarlo todo. No existe la "mala memoria" para un empresario; sólo existe la disciplina o la negligencia de apuntar los pendientes.



Aprendiendo a priorizar

Uno de los retos más importantes que enfrenta el empleado cada día es el de ser asertivo al priorizar las tareas. Lo que es apremiante para el jefe puede no serlo para el empleado. Si el jefe no es lo suficientemente claro en cuanto a lo que necesita, es probable que el empleado aplique sus propios criterios al decidir la prioridad de cada actividad. Y aquí es donde empiezan los problemas y los malentendidos.

Algunas sugerencias para evitar contratiempos en la asignación de prioridades pueden ser:

- En vez de decir que “nos urge”, especificar dentro de cuanto tiempo esperamos nos entreguen lo que solicitamos. Es más recomendable decir que necesitamos la información “a más tardar” en dos horas o dos días, que decir “me urge”.
- Permitir(le) al empleado analizar y, si es el caso, proponer una fecha distinta en caso de que el trabajo se pueda realizar en menos o más tiempo del solicitado. El empleado suele tener mejor idea de lo que implica la realización de la tarea.
- Hagamos peticiones concretas, utilizando pocas palabras, con órdenes o instrucciones claras y sencillas.
- Pidamos UNA COSA A LA VEZ.
- Pidamos al empleado que también APUNTE LOS PENDIENTES.
- Tengamos claro nosotros lo que queremos ANTES de pedirlo. Así sabremos cómo solicitarlo.
- Revisemos con nuestros empleados si la lista

de actividades que nosotros elaboramos para cada uno de ellos es la misma que ellos apuntaron en sus agendas. Es importante cerciorarse que todos tienen la información que les corresponde.

- Si nuestro listado de pendientes es muy extenso y diverso, convendría hacer varios listados por categoría o por tema o por responsable. Por ejemplo, puedes conseguir unos post it más grandes y escribir las actividades en distintas hojas o listados. Ahí mismo puedes ir tachando aquellas que el personal te va entregando como finalizadas.
- Si un expediente, carta, informe, reporte, lleva más de una semana en tu escritorio sin “moverse”, es necesario archivarlo, delegarlo, destruirlo o resolverlo.

Muchas personas salen a la tienda y compran agendas electrónicas muy sofisticadas, tienen además una agenda de escritorio, un calendario colgado en la pared, una secretaria y muchos otros recursos para acordarse de lo que tienen que hacer. Aun así, se les olvida consultar la agenda, abrir el calendario, poner la alarma, etc. No son cosas las que debemos comprar, sino desarrollar hábitos útiles. Aun si contamos con todos los equipos mencionados anteriormente, si no nos acordamos de consultarlos, de todas formas los vamos a olvidar.

Así que querido empresario, manos a la obra: empecemos por organizar nuestro escritorio para luego transmitir nuestra experiencia a nuestro equipo de trabajo. Echemos mano de nuestra libreta y lápiz y dejemos que ellos carguen con nuestros pendientes para resolverlos de manera más rápida y con menos estrés.

Martha Nieto es Maestra en Dirección Internacional y Lic. en Administración por el ITAM.



Combina su cátedra en la universidad y su labor como consultora, con su labor empresarial como operadora de hoteles. Imparte talleres a dueños de empresas y a ejecutivos de alto nivel ofreciendo soluciones en materia organizacional, de facilitación de procesos y de optimización en la asignación de recursos. Actualmente escribe para "Tiempo de Cozumel" y para la Revista Ammje Cozumel y participa en el programa de televisión semanal "Encuentro de Opiniones". Contacto: martha.nieto@ideasparapymes.com.

3. Atentos a todo... y a nada

'E-mails', redes sociales, el móvil... Recibimos una sobredosis de información que no es fácil procesar. La 'infoxicación' empeora la capacidad analítica, aumenta la ansiedad y conduce a decisiones erróneas

SERGIO FANJUL 12/05/2011

Recuerden cuando el mundo era (un poco) más tranquilo. Solo había un par de canales de televisión. Las cartas postales cuidadosamente manuscritas tardaban días o semanas en ir de una mano a otra. Los periódicos contaban lo que había pasado ayer. Y a los amigos los veíamos de tarde en tarde alrededor de la mesa de algún bar. Ahora, en cambio, vivimos en mitad de una avalancha.

El acelerón de la tecnología ha provocado que la información nos bombardeé a discreción, sin piedad y en todas direcciones, y que el contacto con el prójimo se haga constante e instantáneo gracias al teléfono móvil, el e-mail y las redes sociales.

Si antes mirábamos el mundo a través de la ventana, ahora miles de ventanas que se abren simultáneas y meten el mundo en nuestra computadora. Esta nueva forma de existencia, hiperconectada e instantánea, tiene sus ventajas, claro está, pero también

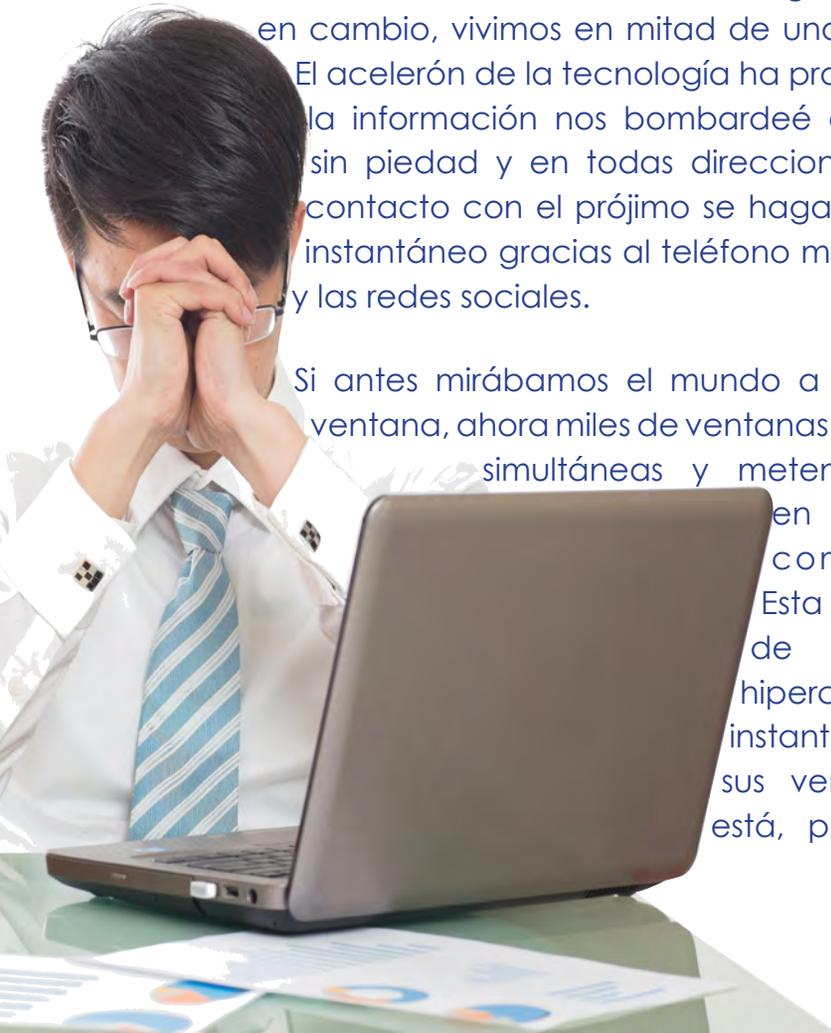
sus desventajas. El estrés, la ansiedad informativa, la confusión, la superficialidad o la falta de atención son algunos de ellos. "Infoxicación" lo llama el físico Alfons Cornellá, fundador de la consultora sobre nuevas tendencias Infonomía, un neologismo que mezcla la información y la intoxicación. Se produce cuando la información recibida es mucho mayor que la que somos capaces de procesar, con consecuencias negativas.

Tener más donde elegir no significa tener más libertad ni satisfacción

En España se envían al día 563 millones de 'mails', 23 por persona

La consulta constante del teléfono reduce la productividad

"En el momento en que aún no has acabado de digerir algo, ya te está llegando otra cosa", dice Cornellá, "la entrada constante de información, en un mundo always on (siempre encendido), te lleva a no tratar ninguna información en profundidad. Cuando la información es demasiada, todo es lectura interruptus. El fenómeno se desboca cuando todos pasamos a ser productores de información, y cuando los instrumentos para producirla son mejores que los instrumentos para organizarla y buscarla. Todos sabemos usar un procesador de texto, pero pocos saben buscar información de calidad con criterio". En efecto, hoy día la actividad es frenética:



“Se calcula que entre el nacimiento de la escritura y el año 2003 se crearon cinco exabytes (billones de megabytes de información). Pues bien, esa cantidad de información se crea ahora cada dos días”, informa el especialista en redes David de Ugarte. “La posibilidad de emitir información codificada se ha ido democratizando: primero como escritura, luego como imagen, etcétera. Piensa cuánta gente podía escribir un texto a principios del siglo XIX, o cuanta hacer una foto a principios del XX... Y compáralo con hoy”.

Una información que, además, salta de un lugar a otro como pulgas en una sábana: en España se envían 563 millones de correos al día, según la consultora Contactlab, y cada español recibe, de media, unos 23 correos diarios que debe gestionar (en algunos casos llegan a cientos), y que ahora, además de en la computadora, también recibimos en nuestros smartphones (teléfonos inteligentes). Y eso sin contar lo que se cuele a través de redes sociales como Facebook y Twitter. Según la Asociación para la Investigación de Medios de Comunicación (AIMC), el 37% de los españoles se conecta entre 10 y 30 horas semanales. El 9% lo hace más de sesenta horas. Cada vez pasamos más tiempo en este mundo de los unos y ceros y menos en el de la carne y los huesos: “Las horas dedicadas diariamente al uso de aparatos electrónicos prácticamente se ha duplicado desde 1987, mientras que la interacción cara a cara caía desde unas seis horas a poco más de dos”, según explica José Antonio Redondo en su libro sobre redes sociales Socialnets (Península).

Y todo esto cansa a la mente. El psicólogo David Lewis creó el concepto de Síndrome de Fatiga Informativa, en su informe *Dying for information? (¿Muriendo por la información?)*

elaborado para la agencia Reuters. Se da en personas que tienen que lidiar con toneladas de información procedente de libros, periódicos, faxes, correos electrónicos, etcétera, y que, según Lewis, provoca la parálisis de la capacidad analítica, ansiedad y dudas, y conduce a malas decisiones y conclusiones erróneas. Dos tercios de los 1.300 profesionales entrevistados por Reuters achacaron al estrés producido por manejar altos flujos de información, daños en sus relaciones personales, baja satisfacción laboral y tensión con sus colegas. “El exceso es más perjudicial que provechoso”, opina Jorge Franganillo, profesor de Información y Documentación de la Universidad de Barcelona.

“Durante siglos hemos asociado más información a más libertad. Sin embargo, hoy día, no por tener más donde elegir tenemos más libertad ni estamos más satisfechos. La información es imprescindible en la vida moderna, pero en exceso es asfixiante y resulta difícil de procesar. Al final, más es menos”. Nos puede incluso hacer menos productivos, como observó el psicólogo británico Amir Khaki, de AK Consulting, estudiando el comportamiento de un grupo de ejecutivos: la consulta continua de la BlackBerry aumenta el estrés y reduce la productividad. Uno de los sujetos del estudio tardaba el triple de tiempo en rellenar impresos comunes por la constante distracción de su teléfono inteligente.

“La presión que provoca la sobrecarga informativa retrasa decisiones importantes o hace que se tomen medidas sin la suficiente reflexión. Y causa también una fricción informativa que dispersa la atención y aumenta la fatiga. La energía física e intelectual que consumimos para obtener la información correcta se desperdicia si no hacemos algo útil con ella”,

dice Franganillo. Y, por mucho tiempo que invirtamos, siempre tenemos la impresión de que se nos está escapando algo. “Esta sobreabundancia hace que pocos elementos de entre todo ese mar resalten y queden fijados a nuestra memoria, que hoy se encuentra medio perdida al no poder atar datos con situaciones y lugares concretos. Muchas cosas pasan desapercibidas, miradas sin ser vista”, dice Roberto Balaguer, psicólogo especialista en Internet.

Superficialidad

La superficialidad es otra de las posibles consecuencias del maremagno actual, como señala el autor Nicholas Carr en su libro *Superficiales. ¿Qué está haciendo Internet con nuestras mentes?* (Taurus), de reciente aparición. Carr, licenciado en Literatura, advirtió que su capacidad de concentración en la lectura de textos largos era cada vez menor. La causa: su actividad multitarea, atento a la vez a la web, el Twitter, el teléfono, el Skype, el Facebook... “Internet nos incita a buscar lo breve y lo rápido y nos aleja de la posibilidad de concentrarnos en una sola cosa”, declaró en una entrevista a Bárbara Celis en EL PAÍS. “La multitarea, instigada por el uso de Internet, nos aleja de formas de pensamiento que requieren reflexión y contemplación, nos convierte en seres más eficientes procesando información pero menos capaces para profundizar en esa información y al hacerlo no solo nos deshumanizan un poco sino que nos uniformizan”. Por supuesto, Carr cerró sus perfiles en las redes sociales.

No todos son tan pesimistas. “Mi hijo juega mucho al Call of Duty (un frenético videojuego bélico). Puedo pensar que está perdiendo el tiempo, o incluso que está enganchado, o

pensar que se está preparando para un nuevo mundo donde los estímulos serán mayores, y la información más cambiante. El mundo que viene probablemente sea más parecido a Call of Duty que a Guerra y Paz”, opina Xabier Carbonell, profesor de Psicología en la Universidad Ramón Llull. “No creo que sea un problema, sino cuestión de aprendizaje. Fíjate, mi madre me decía ‘¿Cómo puedes estudiar con la radio puesta?’. Y compáralo con todo lo que hay ahora... La tecnología está produciendo un cambio cognitivo importante”. Cada vez somos más multitarea y esto es irreversible. “Son las habilidades que, por otro lado, cada vez valora más el mercado laboral: empleados que tengan esa habilidad de gestionar en contextos de saturación de información”, coincide Fernando Garrido, del Observatorio para la Cibersociedad. ¿Cómo gestionar esta cantidad ingente de información? La respuesta es obvia: tomándonoslo con calma. Desconectándonos un rato: apagar la computadora, la televisión, silenciar el teléfono.

Ahondar en el trato humano y pausado. Adoptar un hobby alejado de los gadgets tecnológicos. Salir a la calle. “Algunos médicos han indicado las siestas como una manera de contrarrestar la neblina digital de la sobreinformación”, sugiere Balaguer. “No dedicarse a leer y contestar el correo en cualquier momento, sino solo a determinadas horas de la jornada laboral, de manera que sea una parte de tu agenda y no te interrumpa constantemente”, recomienda Redondo. Y eligiendo solo lo provechoso. “La avalancha de información que se puede gestionar mejor si establecemos prioridades. Hemos de tener claro qué temas nos interesan, centrar la atención en pocas áreas y procurar que sean lo bastante concretas. No se puede pretender estar al día de

muchos temas o de temas demasiado amplios: ya en 1550 el teólogo Juan Calvino se quejaba de que había tantos libros que ni siquiera tenía tiempo de leer los títulos”, dice Franganillo. Como apunta Cornellá: “Hay que escoger muy bien las fuentes de información. Dedicar parte del mejor tiempo del día a la información de calidad. Cuanta más de ésta manejas, más capaz eres de discriminar que lo que tienes delante es pura basura. La buena información, la relevante, desinfecta”.

Aislarse en la computadora

Cuando uno está trabajando en la computadora y comienzan a saltar (a veces constantemente) los avisos de correos recibidos, de nuevos tuits o mensajes de Facebook es fácil perder la concentración y hasta la paciencia. Para resolver este nuevo problema, la agencia española Herraiz & Soto ha creado el software Ommwriter. Como ellos mismos explican, se trata de un programa que recrea la nada. No desactiva el correo ni las redes sociales, pero, al activarlo, dejan de saltar las notificaciones.

Además, para mejorar la concentración y la relajación, Ommwriter permite elegir un color de fondo de pantalla suave e, incluso, una música de fondo agradable que puede ir desde el sonido de los grillos hasta el de un bebé en el útero materno.