



# Certificación en Cooperativismo Virtual

## MÓDULO N°6



## Administración del Tiempo

## ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

Administrar el tiempo realmente significa administrarse uno mismo, de tal manera que se pueda optimizar el rendimiento del tiempo de que se dispone.

Significa conducir nuestros asuntos dentro del tiempo disponible para que podamos lograr resultados más eficaces.



La meta debe ser el logro de objetivos, no simplemente el estar ocupado.

Este es un principio muy importante: no podemos gestionar el tiempo, lo único que podemos hacer es gestionarnos a nosotros mismos en relación al reloj: es decir, organizarnos inteligentemente.

Para ello, debemos comenzar por comprender dos puntos importantes:

- 1) El tiempo es el único bien real que tenemos.
- 2) El tiempo no es algo vago, general, es el ahora, es el presente, es el hoy.

Para aprovechar al máximo el tiempo que se tiene debemos tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Tareas:**
  - a) **Tareas proactivas:** aquellas que están programadas, son las más importantes, ya que van dirigidas a áreas claves.
  - b) **Tareas reactivas:** son las que no están programadas.

Teniendo en cuenta que las tareas más importantes son las programadas tendremos que darle un carácter de urgencia, intentando resolverlas cuanto antes mejor dejando tiempo para las imprevistas.

- **Información:** debemos informarnos sobre los distintos aspectos del negocio y su funcionamiento.
- **Planificación y delegación de funciones:** cuanto mejor planificados estemos, más tiempo tendremos.
- **Principio de Pareto:** Un 80% de nuestro tiempo lo gastamos en producir solamente un 20% de nuestros resultados. Necesitamos identificar cuál 20% de nuestro tiempo es puesto en el uso más constructivo y cuál es usado en tareas menos productivas. Para hacer esto tenemos primero que analizar hacia donde dirigimos nuestro tiempo.

Hay una elevada cantidad de personas que trabajan muchas horas todos los días sentadas en una mesa. Disponen de la más moderna tecnología. Su buen uso, junto a una buena organización, dará como resultado una labor más eficiente.

## **MÉTODOS PARA MANEJAR EL TIEMPO ADECUADAMENTE**

1. **Planificar:** Hacer una lista de objetivos a cumplir. Todos los expertos dicen que los minutos más productivos del día son los dedicados a planificar. Así, 20 minutos diarios de planificación pueden ayudarle a ahorrar una hora, hacerlo diariamente le ahorrará 5 horas a la semana, lo que significa 250 horas al año, más de 2 semanas extra de tiempo para alcanzar sus objetivos.
2. **Priorizar:** Decidir cuáles de ellos son los más importantes para que encabecen la lista. Ya que, “nada es más fácil que estar ocupado, y nada más difícil que ser efectivo”. Nunca se repetirá lo suficiente la frase: deben fijarse prioridades. Algunas personas llevan a término todas las tareas posibles que aparecen en su lista, logrando un elevado

porcentaje de tareas realizadas, pero su efectividad es baja debido a que las tareas desempeñadas en su mayoría son de una prioridad 'C'.

3. **Agenda:** Determinar cuándo se hará cada uno de los puntos. La clave no es dar prioridad a lo que está en la agenda, sino ordenar en la agenda las prioridades.
4. **Hacer el seguimiento:** Hacer las cosas de acuerdo a lo planeado y verificar los pasos de cada objetivo.

### **PASOS PARA HACER QUE NUESTRO TRABAJO SEA MÁS EFICAZ**

- **Ten organizado y limpio el lugar de trabajo:** Cada cosa en su sitio, y un sitio para cada cosa. Desde primera hora de la mañana todo debe estar preparado para funcionar correctamente. Puede haber un cliente que llame temprano y hay que estar preparados para informarle adecuadamente. En el puesto de trabajo el orden y la organización son la antesala de una mayor eficacia.

Imaginar cuando se trabaja de cara al público, a nadie le gusta entrar en una tienda y verlo todo desordenado, da una mala imagen del lugar y de la persona que nos atiende. Debemos tener el puesto, lo mejor presentado posible, para que provoque el deseo de comprar los servicios por parte de nuestros afiliados.

- **Cuida la presentación personal:** Especialmente, si trabajas de cara al público. Piensa que te ven a ti como representante de la empresa y que debes corresponder a la imagen que espera de ti tu interlocutor. Tampoco se debe descuidar una buena presentación de nosotros mismos de cara a los compañeros de trabajo.

- **Haz cada cosa en su orden:** O sea, lo que viene primero. Muchas veces empezamos a trabajar con lo que nos apetece más ya que nos resulta más placentero y dejar lo más complicado para el final, tenemos que tener en cuenta que a primera hora estaremos más "frescos" para resolver las dificultades y por la tarde no rendiremos con la misma eficacia.
- **Lleva una planificación adecuada en tu agenda diaria:** Anota todos los temas que tengas que resolver y los que surjan durante el día. Una buena técnica es crearte una lista de tareas a realizar y una vez se van haciendo se deben eliminar de tu agenda. También puedes establecer un orden según importancia de las tareas a desarrollar.
- **Cumple la palabra dada al cliente:** Siempre tenemos que dar al cliente lo que verdaderamente estamos ofreciendo. Si surge algún problema y esto no es posible es mejor que le demos una explicación aunque no nos la hayan pedido.
- **Organizarnos alrededor del teléfono:** Lo que más nos haga falta a la hora de consultar con nuestros clientes. Es muy molesto para el cliente y da impresión de estar desorganizados el hecho de estar interrumpiendo la conversación para ir a buscar determinada información. Es recomendable tener a mano, la lista de productos y servicios. Hoy en día lo mejor es estar informatizados y consultarlo con las personas responsables. Ten papel a mano para las anotaciones.
- **Hay que escuchar al cliente para poder venderle nuestros productos:** Escuchando lo que nos dice el cliente, vamos a descubrir sus necesidades y asesorarle sobre qué productos y servicios son los más adecuados. Si queda satisfecho con nuestra ayuda la próxima vez que tenga una necesidad recurrirá a nosotros.
- **Estar bien informados de nuestros productos:** Cuanto mejor conozcamos nuestros productos y servicios, mejor podremos informar a nuestros afiliados

y más fácil resultará venderlos. Un conocimiento adecuado del producto o servicio transmite confianza y credibilidad al afiliado.

- **Realiza anotaciones cuando hables con un cliente**, proveedor o cuando hagas alguna consulta. Es una manera de evitar olvidos y confusiones. Cuando llames para hacer una consulta, cuando hayas anotado todos los datos pregunta el nombre de la persona que está dándote la información. Será bueno adoptar el hábito de tomar notas para tenerlas adjuntadas con los temas que estamos tratando.
- **Llevar control de los afiliados que te han solicitado información:** Será un buen sistema de consulta. Lo podremos utilizar como base de datos, podemos segmentarlo según edad, sexo, lugar de residencia... Siempre la podremos consultar cuando la necesitemos, es bueno anotar la última fecha en que se tuvo contacto y el motivo de la consulta.

## **SISTEMA PARA CONTROLAR Y ADMINISTRAR EL SUS DEL TIEMPO**

### **Causas teóricas de malversación del tiempo en la empresa**

- Falta de información
- Comunicaciones lentas y absurdas.
- Interrupciones constantes
- Desorganización de los colaboradores
- Exceso de urgencias
- Llamadas telefónicas
- Exceso de burocracia
- Errores de terceros
- Visitas al exterior
- Salidas para resolver problemas
- Exceso de reuniones
- Incompetencia de los jefes.

## **Causas reales de malversación del tiempo en la empresa**

- Falta de organización personal
- Confusión de prioridades
- Escasa delegación en nuestros colaboradores
- Exceso de optimismo al apreciar nuestras habilidades y potencial de trabajo
- Intentar abarcar un campo de actividades demasiado amplio
- Poca puntualidad y control de horario
- Dilación (demora) de las decisiones importantes
- Precipitación en otras decisiones, sin analizar a fondo el origen de los problemas.

## **Los peligros de trabajar durante muchas horas**

**Excusa:** Hacer frente a la acumulación de trabajo que se amontonó a lo largo del día.

**Causa:** Demasiada actividad, ineficaz, no productiva, mientras los demás avanzan en sus tareas.

**Solución:** Lista de prioridades; más disciplina personal; tratar de delegar; emplear mejor las secretarías; filtrar las llamadas telefónicas.

## **La administración cotidiana del tiempo**

**Excusa:** "No puedo clasificar mi día tan fácilmente"

**Causa:** Demasiadas interrupciones; tratar los problemas a medida que van surgiendo, no por orden de importancia; no ser capaz de diferenciar entre urgente e importante.

**Remedio:** Preparar un gráfico de análisis de tiempo cada día para advertir dónde se producen fugas.

## **Una cuestión de hábito**

El actual problema de tiempo ha surgido probablemente por culpa de una lenta e ininterrumpida adquisición de malos hábitos, por ejemplo, dejar los informes para el último momento, hacer las cosas uno mismo en vez de

delegar, dar largas a las decisiones, y otros muchos. En otras palabras, trate de adquirir una serie de nuevos hábitos y dejar los viejos.

### **La planificación del tiempo**

La planificación hará que se dedique tiempo a hacer las cosas importantes, las cosas que sólo usted puede hacer y que deben hacerse para una fecha tope.

La planificación del tiempo ahorra tiempo. Marque objetivos y metas y mida el progreso al comparar lo que se ha logrado realmente con la meta original.

### **EJERCICIO SOBRE LOS MALVERSADORES DE TIEMPO**

Recomendamos que cada noche, antes de regresar a casa, se inviertan unos pocos minutos en revisar los resultados conseguidos, y para ello le sugerimos que formule las siguientes preguntas:

1. ¿En qué grado y medida se han conseguido los objetivos propuestos?
2. ¿Cuánto tiempo ha dedicado a los trabajos programados e imprevistos?
3. ¿Puede reducirse alguna de las tareas a través de un subordinado?
4. ¿He efectuado un trabajo que puede calificarse como inútil, en función de los resultados que debo conseguir?
5. ¿Qué trabajos hubieran resultado más efectivos si hubiéramos consultado con algún personal del nivel Ejecutivo o colaborador?
6. ¿El número de interrupciones del día ha sido normal?

Después de estas preguntas hay que tomar decisiones. Lo mejor que puede hacer en este instante es escribir los objetivos y prioridades del día inmediato.

- Prioridad A “Imprescindible de hacerse”
- Prioridad B “Debe hacerse”
- Prioridad C “Deseable de hacer”

Por último, si de verdad se quiere conseguir un éxito en la organización del tiempo, se deberá cultivar la tenacidad.

## LA COMUNICACIÓN

La comunicación es un fenómeno inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual éstos obtienen información acerca de su entorno y son capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información.



La comunicación eficaz tiene como condición necesaria el conocerse bien a sí mismo. Nuestro cuerpo es parte esencial de nosotros mismos. El cuerpo no se opone a la inteligencia ni a los sentimientos. Por el contrario, los incluye y los alberga. Por esto, el hecho de tomar conciencia de nuestro propio cuerpo significa abrirnos paso al conocimiento de la totalidad de nuestro propio ser y ofrece la posibilidad de atender y comprender al otro.

Para comunicarnos empleamos nuestro cuerpo, el mejor comunicador que tenemos a nivel no verbal. Todo comportamiento nuestro tiene valor comunicativo, sin que podamos evitarlo. Así, lo que nuestro cuerpo dice, anula o afirma lo que expresamos en palabras.

### Habilidades de Comunicación

Atender o prestar un producto o servicio de calidad requiere comunicarse bien, por lo tanto, la interacción efectiva con clientes requiere del empleo de habilidades de comunicación, escucha activa, empatía, expresión eficaz y asertividad.

A continuación se describe cada una de estas habilidades.

## 1. Escucha activa

La comunicación requiere de la capacidad de escuchar. Muchas veces, cuando participamos distraídamente en una comunicación, tendemos sólo a oír lo que nos dicen, pero no escuchamos. Es imposible escuchar si no se atiende al mensaje del otro, responsablemente. En consecuencia, la escucha activa es la primera habilidad que tenemos que desarrollar si realmente queremos escuchar y entender.

La escucha activa en la prestación de servicio es la habilidad que permite mantener nuestro interés y atención en el cliente mientras le comunicamos algo, demostrándole además que estamos con él. Mientras habla, mire a los ojos de su interlocutor, pregunta para confirmar si usted le está entendiendo bien, observe sus gestos, movimientos y reacciones a lo que usted está diciendo.

### Ejemplo de error:

El cliente le habla entusiasmado sobre lo que piensa hacer con la compra. Jorge, el vendedor / atendedor, escucha serio y con la vista fija en otro cliente potencial (para él) que acaba de ingresar al local comercial.

### Formas de mejorar

- Mientras escucha mire a los ojos de su interlocutor.
- Pregunte para confirmar que usted está entendiendo.
- Observe los gestos, movimientos y reacciones a lo que usted está diciendo.

## 2. Empatía

La empatía es la habilidad para reconocer y responder con precisión a los sentimientos y al contenido de las expresiones del cliente en situación de interacción comunicativa. En esta definición de empatía aparecen dos ideas:

- a. La de comprender al otro, discriminando adecuadamente entre lo que está diciendo y lo que está sintiendo.

b. La importancia de expresarle al otro esa comprensión.

**Ejemplo de error:**

Cliente: "Estoy cansado de caminar todo el día"

Atendedor: "Ah, esto si que le va a interesar"

Forma de mejorar:

- Demuestre corporalmente lo que usted está captando o sintiendo.
- Haga verbalizaciones breves que demuestren que usted siente aprobación como : bien, si claro, etc.
- Demuestre con preguntas de parafraseo que usted está entendiendo bien. Existen varias técnicas de comunicación como la expresión eficaz y la asertividad.

### 3. Expresión Eficaz

La expresión eficaz es la habilidad para comunicarse, combinando distintas formas de expresión (verbal, corporal, afectiva), de manera que su cliente pueda reconocer con claridad el significado de los mensajes que usted desea enviarle o transmitirle.

**Ejemplo de error:**

Cliente: A mí siempre me han gustado los colores pasteles"

Atendedor: (acostumbrado a levantar los hombros con cierta indiferencia mientras habla) "Ah ya, le gustan los colores suaves".

Forma de mejorar

- Prepare y ordene sus ideas antes de expresarlas.
- Permita la presencia de emociones y expréselas adecuadamente.
- Cuide los mensajes que manda con el cuerpo.
- Prepare y ordene sus ideas antes de expresarlas.

- Permita la presencia de emociones y expréselas adecuadamente.

#### **4. Asertividad**

La asertividad es la habilidad para expresar adecuada y oportunamente emociones, pensamientos, ideas, opiniones o creencias de una manera socialmente aceptable. Las respuestas asertivas son medios positivos para tratar las situaciones negativas que enfrentamos cada día, tanto en el trabajo como fuera de él. Le permiten disipar su enojo manifestando sus sentimientos y no reprimiéndolos, lo que le ayuda a establecer y mantener el respeto de sí mismo.

#### **Ejemplo de error:**

Jorge está tratando de terminar un informe urgente para la empresa. De improvisto, sus compañeros de oficina entran con un colega y se ponen a discutir una situación particular en forma ruidosa y acalorada. Esto le impide a Jorge concentrarse, lo pone tenso y después de un largo rato siente que su malestar va en aumento a punto de establecer.

Jorge: “¿Me están molestando!, ¡Váyanse de aquí!, ¡No los quiero ver nunca más!”

#### **Forma de mejorar**

- Asuma el derecho a decir “NO”
- Exprese sus sentimientos en buena forma.

#### **5. Respuestas Asertivas**

Las personas asertivas establecen relaciones de comunicación donde se expresan las ideas y emociones apropiadas en el momento oportuno.

Corporalmente la persona asertiva establece contacto visual directo con su interlocutor, con manos sueltas, postura recta. Utilizando un tono de voz coloquial, entrega respuestas positivas y directas.

La conducta verbal de la persona asertiva se revela al utilizar expresiones verbales como: “Siento”, “Pienso”, “¿Cómo podemos resolver esto?”, “¿Qué te parece?”, “¿Qué piensas?”.

El resultado de la interacción asertiva es crear un ambiente favorable para la resolución de problema, sentirse aceptado y a gusto con los demás.

## **6. Respuestas no asertivas**

**Pasividad:** La no asertividad puede traducirse en respuestas de pasividad e indecisión, frente a una situación conflictiva.

Corporalmente la pasividad se expresa en miradas erráticas, tono de voz bajo, vacilante o de queja, postura hundida y otras manifestaciones que evidencian la incomunicación frente a la situación.

La conducta verbal de la persona pasiva es mediante el empleo de términos como: “Quizás”, “Supongo”, “No molestes”, “Bueno”, “Te importaría mucho”.

El resultado de la interacción pasiva es imagen pobre de sí mismo y revela soledad, depresión y falta de control de la situación.

**Agresiva:** La no asertividad también puede derivar en respuestas agresivas frente a una situación negativa.

Corporalmente la agresividad se expresa por medio de la mirada fija en el interlocutor, el empleo de voz alta destemplada, y hacer gestos de amenaza.

La conducta verbal de la persona agresiva es el uso de mensajes impersonales y el empleo de expresiones como: “Ten cuidado”, “Deberías”, “Si no lo haces”, “Ya verás”.