

El Tiempo:



Recurso Irrecuperable

Índice

- Capítulo 1 La administración del tiempo: factor determinante
 - En las comunicaciones
 - La planificación
 - La ejecución
- Capítulo 2 La relatividad y la experiencia; su aplicación en los negocios
 - La relatividad del tiempo y su percepción
 - La experiencia es la realidad
- Capítulo 3 Más sobre el manejo del tiempo y las empresas
 - La comunicación
 - El entorno
 - La disciplina operacional
 - Las negociaciones
 - Los incentivos
 - Los conceptos

Nota: Cualquier reproducción total o parcial sin la previa autorización por escrito del autor es una violación de la propiedad intelectual y esta sujeta a las leyes aplicables.

Capítulo 1

La administración del tiempo: factor determinante

El recurso más valioso que tenemos es el tiempo, ningún otro puede competir con este intangible. Su uso, el manejo y "administración" son los factores más importantes en nuestras vidas. Esto se refleja de manera significativa en todos los contornos de nuestros quehaceres diarios, en el trabajo que desempeñamos, los deberes familiares, nuestro cuidado personal y en lo que podemos denominar el disfrute de un "*Tiempo de Calidad*" (Quality Time).

Aproximadamente a mediados del siglo pasado la sociedad en general se vio forzada, por razones principalmente económicas, a valorar el tiempo de una manera más objetiva. Este cambio se produce, en parte, por la inserción de la mujer en los mercados laborales, ya que los ingresos salariales de los hombres no eran suficientes para sostener un nivel de vida adecuado o digno en sus hogares.

El nuevo milenio y la mundialización acentúan aún más el sobreprecio de este recurso y, por consiguiente, debemos analizar algunos puntos referentes a la efectiva y objetiva administración del tiempo.

En las comunicaciones

La "Era Digital" con las "Nuevas Tecnologías", en rápida evolución vertical, dictan que las comunicaciones no sean solo objetivas sino precisas, ahorrando así tiempo. Lo que se pueda comunicar en diez palabras va a ser más objetivo y entendible que lo que tome 20 palabras.

El lenguaje tiene mucho que ver con las comunicaciones y el uso efectivo del tiempo. Por ejemplo no es lo mismo comunicarse en español que en inglés. El idioma anglosajón es mucho más directo y objetivo en todos los aspectos, sin embargo, no es un idioma con la afluencia del español. La simple conclusión es que los países que emplean como idioma el inglés son más eficientes en el manejo del tiempo y tienden a tener mejores sistemas socio-políticos y económicos.

Las comunicaciones o información emitidas vía documentos o (hard copy), aunque necesarias, consumen mayor tiempo que las transmitidas por correo electrónico, Internet o Telecomunicaciones. Otras de las ventajas que estas ofrecen son el que no ocupan una gran cantidad de espacio físico, son mucho más rápidas de acceder y pueden ser salvaguardadas con un nivel alto de seguridad.

La Planificación

La planificación o estudio previo de cualquier acción o proyecto es un prerrequisito no solo en lo personal pero también en el área empresarial. Esto, aunque consume algún tiempo para desarrollar, el producto final es el ahorro de tiempo, esfuerzo y dinero. Un Plan de negocios o personal debe de ostentar una serie de requisitos para poder llegar de la no-existencia a la existencia:

1. Debe, de inicio, tener una meta realista y alcanzable en un **tiempo real**;
2. La planificación y el estudio logístico debe ser no-sólo profundo pero al mismo tiempo tomando en consideración las posibles vertientes y variables que pudiesen presentarse.
3. Sus fundamentos deben de estar establecidos bajo el concepto del no-rompimiento de la línea crítica siguiendo un orden de razonamiento y pensamiento más bien lineal; El rompimiento de esta o la falta de linealismo dilatarían la meta y, por consiguiente, se manifestarían como grandes pérdidas de tiempo, esfuerzos y dinero. También hubiese el alto riesgo de la no-realización del proyecto o meta.

La ejecución

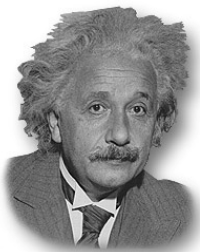
Para ejecutar necesitamos los dos primeros requisitos la "comunicación" y la "planificación". A estos dos ingredientes indispensables debemos añadirles este último, la "ejecución", siendo obviamente el más importante, pues va a ser el producto final o meta. En la ejecución también hay parámetros de valorización del tiempo. Algunos de ellos son:

1. El cumplimiento de la planificación a cabalidad sin divertir o perder de vista el objetivo.
2. Un constante y eficiente flujo comunicativo utilizando las tecnologías más avanzadas posibles y usando la menor cantidad de material orgánico escrito, por ende, mayor velocidad de transferencia informática y menor desgaste de tiempo y energías.
3. El seguimiento de la línea crítica y el pensamiento lineal pero con la capacidad ejecutoria de la improvisación lógica sin la violación de lo mencionado previamente. Recordemos que para el poder gozar de una vida sin estrés y para poder disfrutar de "tiempo de calidad" es necesario tener no solo la objetividad de poder ejecutar acciones o proyectos valorando el tiempo sino que debemos entender el concepto del tiempo mismo.

<http://www.pymesdominicanas.com/articulos/tiempo.htm>

Capítulo 2

La relatividad y la experiencia; su aplicación en los negocios



Albert Einstein estableció el concepto y la teoría de la relatividad del tiempo, no es fácil de entender y mucho menos cuando tratamos de aplicar este al ámbito laboral o de negocios. Al igual, este ilustre científico dijo en una ocasión que; **"la única realidad es la experiencia"**, o sea, la **"no-experiencia es la ausencia de la realidad"** Estos dos puntos, la relatividad del tiempo y la realidad estrictamente basada en la experiencia son, de hecho, dos importantísimos aspectos a considerar en el mundo de los negocios y sus operaciones.

La relatividad del tiempo y su percepción

En lo que se refiere a la relatividad del tiempo vamos a abordar el tema no desde el punto de vista convencional que infiere "el manejo productivo y eficiente del tiempo". Hagámoslo de una manera menos convencional, desde una óptica quizás humorística de esta manera el entendimiento conceptual será mejor.

El concepto se basa en un razonamiento lógico que se puede explicar de esta manera: Para dos amantes apasionados el compartir sus emociones amorosas por un período de 2 horas, les parecería como solo unos breves momentos... minutos, quedarían añorando más de lo recibido y, aún más importante una satisfacción emocional de alta estima. Ahora bien, si fuésemos tan crueles de forzar a una persona a sentarse encima de una hornilla con el fuego encendido en alto por solamente 30 segundos, para este individuo los treinta segundos le parecerían una eternidad, y con mucha razón. Pero tomemos en cuenta no solo la percepción del tiempo entre estos dos casos, la cual es importante, sino los efectos secundarios psicológicos que, sin lugar a dudas, en estos ejemplos son de igual y opuesta fuerza.



Si utilizamos esta óptica en relación con la relatividad y percepción del tiempo y la aplicamos a los negocios y sus operaciones pudiésemos decir que, "el manejo efectivo del recurso tiempo" aunque indispensable, no lo es todo es solo parte. A veces una organización entiende que esta haciendo uso de este valioso recurso adecuadamente y de hecho si analizamos sus problemáticas operacionales nos hacemos conscientes que en muchos casos abusan de este recurso y en otros casos no existe el entendimiento de la verdadera relatividad aplicada a un plano físico operacional.

Una secretaria desempeñando sus funciones en un ambiente laboral grato y con los elementos físicos tales como, música indirecta, ambientación estética, ausencia de bullas o distracciones, equipos en optimas condiciones, etc. no solo va a percibir el tiempo de diferente manera sino que cuando su jornada llegue a su fin, ya sea de 8 o 14 horas, por lo regular va a sentir "un cansancio bueno" y al mismo tiempo una sensación psicológica de logro y alta estima. Al opuesto, si a la misma persona la abrumamos en un hueco de 2 metros por 2 metros, con paredes sucias descascaradas, con equipos deficientes, sin música pero con el bullicio de no solo el personal del

negocio sino también el tráfico y las bocinas en la calle, los resultados van a ser similares al pobre infeliz de la hornilla. Si trabajo sus 8 horas o las 14 va a sentir un "mal cansancio", frustración y casi seguro estará consiente o inconscientemente psicológicamente perturbada, en muchos casos su salud física llega a ser afectada.

Como podemos ver el tiempo no cambia, ni más ni menos, lo que cambia es la percepción del mismo por el individuo causado por las circunstancias y entorno que lo rodea o percibe. Lo más importante son las consecuencias de la percepción y sus efectos en la persona que, por causa y efecto, se reflejan en la empresa.

Por consiguiente, debemos concluir que no solo el llamado "eficiente manejo del tiempo" es necesario para una exitosa operación. Tenemos que tomar seriamente en consideración, y esto siendo parte de la responsabilidad administrativa de la empresa, él poder entender claramente que el rendimiento y autoestima de su personal esta ligado estrechamente a como estos perciben el tiempo que usan desempeñando sus funciones. Por lo tanto, la empresa para poder potencializar sus operaciones debe de evaluar la estructura física (floor plan) y los aspectos psicológicos no solo de su política empresarial sino también la de su personal. Solamente después de este ejercicio es que una empresa puede decir que tiene **"control sobre el manejo efectivo del tiempo"**.

La experiencia es la realidad

Esta aseveración no aplicada correctamente se convierte en una de las más frecuentes causas de los fracasos empresariales, especialmente en los negocios pequeños y medianos ya que muchos de estos no poseen los conocimientos para establecer proyecciones con un nivel porcentual de riesgo confiable. Por mucho que se planifique o se proyecte una aventura de negocios siempre existe el factor riesgo. Las grandes empresas poseen las herramientas y el personal calificado para evaluar los peligros que toman y por consiguiente los fracasos son reducidos drásticamente, aun así el porcentaje de error esta presente y de hecho grandes compañías han literalmente quebrado por errores en sus cálculos o malas decisiones.

Ahora bien, se dice que el **"triumfo de la noche a la mañana toma 20 años"**. La pregunta seria, ¿por qué? Simplemente es que en el transcurso o evolución de una empresa se pasa por numerosas etapas de desarrollo y crecimiento. Así mismo, en muchos de los casos, durante este periodo se cometen un sinnúmero de errores por "falta de experiencia" (la ausencia de la realidad)

Si estudiamos algunos casos de grandes empresas este hecho resaltaría inmediatamente. Mirando brevemente solo el caso de Henry Ford y sus fracasos, incluso bancarrotas, pudiésemos darnos cuenta que él estaba innovando un revolucionario concepto sin "experiencia previa" por lo tanto fracaso varias veces hasta que las experiencias de dichos fracasos lo llevaron a una "realidad" más palpable y eventualmente al triunfo.

Tomemos un empresario que dirige una mediana empresa, este toma un average de 100 decisiones diarias que afectan el funcionamiento y futuro de la entidad. Si este individuo no tiene "experiencia en el área de su gestión" el porcentaje de decisiones erradas puede exceder el 50%, por ende, la posibilidad de fracaso. Así mismo, la tabla porcentual cambia a favor del empresario en la misma medida en que este tenga "experiencia" en la gestión. Un empresario exitoso pudiese decir que su margen de

error no es mayor de un 15-20%. Este margen de error, aunque costoso, se convierte en "experiencia", también denominado como "Growing Pains" (dolores del crecimiento) y dicha empresa y empresario mediante este proceso se desarrollan en los mercados en un periodo de tiempo razonable.

El mejor antídoto para no fracasar en un negocio es la "experiencia" y me refiero a la experiencia directa al negocio a emprender. Sin esta el costo de aprendizaje y /o el riesgo de fracaso es alto. El depender de un tercero, ya sea socio o asesor no es de todo la mejor opción. El empresario inteligente primero se asegura de poseer la experiencia necesaria y después se asesora y se rodea de un equipo que responda a los intereses de su empresa y sus clientes.

Conclusiones finales

Las multinacionales y grandes empresas, en su mayoría, están concientes e implementan políticas acordes con sus experiencias previas y presentes realidades. Las pequeñas y medianas empresas para alcanzar el crecimiento y desarrollo, necesitan más que el uso eficiente de las nuevas tecnologías. También se les hace necesario el entender los conceptos básicos aquí expresados y su aplicación para poder integrarse exitosamente primero en los mercados nacionales y posteriormente en los mercados globales.

<http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/111201negocios2.html>

Capítulo 3

Más sobre el manejo del tiempo y las empresas



El adecuado y eficiente manejo del tiempo o "Time Management" es indispensable para cualquier empresa por grande o pequeña que sea. Este recurso bien utilizado, o sea, objetivamente administrado puede hacer la diferencia entre el éxito y los fracasos en los negocios y empresas.

¿Cómo podemos administrar el tiempo para el mayor rendimiento posible sin caer en una frustrada sobrecarga laboral?

La comunicación

Uno de los aspectos que causa numerosos problemas y malas interpretaciones, y, por consiguiente, pérdidas de tiempo es la comunicación. Sobre este tema podemos decir categóricamente que estamos todavía en una etapa primitiva de lo que se puede concebir como "comunicación eficiente". Esto, obviamente es simplemente producto de la evolución humana la cual no podemos acelerar o refrenar.



El lenguaje e idiosincrasia tiene que ver mucho con la eficiencia comunicativa. Por citar un ejemplo, el inglés es más eficiente y objetivo que el español, en particular, en lo que se refiere a las áreas de comercio, esto va mano a mano con la idiosincrasia sajona y en directo contraste con la de los países de habla hispana. Una reunión ejecutiva conducida en inglés con la idiosincrasia sajona es más efectiva que la misma en un país de habla hispana; ¿Por qué es así?

Esto se debe principalmente a dos factores

Primero el lenguaje inglés usa menos palabras y es más objetivo, obviamente influyendo en las líneas de pensamiento y razonamiento; y

Segundo, la mentalidad es de no perder tiempo "floreando o endulzando la píldora", su idiosincrasia es una de enfocar una situación no solo objetivamente sino que ni siquiera se contempla la posibilidad de "argumentar" sobre otro tema y "no se van por la tangente".

Se llega a una conclusión basada en "data" sintetizada con la menor cantidad de frases pasivas. Por consiguiente, las reuniones producen decisiones de acción afirmativa, entendibles y son implementadas rápidamente. Vale la pena mencionar que aunque los niveles educacionales de los EE.UU. son suficientemente altos la comunicación en general se basa en un lenguaje de octavo grado, o sea, es simple y entendible.

Otro aspecto es la "trayectoria de la comunicación" y como esta se distorsiona en el proceso. Un mensaje u orden verbal intra-departamental podrá ser diferente al emitido. Esto ocurre en la mayoría de los casos, pero además también podría darse el caso de no obtener confirmación de que el receptor recibió y entendió el mensaje enviado.

Las comunicaciones escritas son mucho más efectivas. Pero además debemos cuidar siempre de tener "confirmación de lectura" para lograr un *ciclo completo* de comunicación. El *ciclo completo* de la comunicación puede ser tan simple como de emisor a receptor y de vuelta a emisor con un último paso de confirmación al receptor "un OK". También puede ser extremadamente complejo en su diseño dependiendo en la data a comunicar, su importancia y la cantidad de receptores envueltos. Pero tenemos que cuidarnos mucho en lo que es el sistema de comunicación de la empresa. Dos conceptos básicos entre otros serían:

La menor cantidad de palabras para comunicar usando el método más eficiente posible, entendiendo que la data no es lo mismo que la información o la comunicación. La primera no puede ser manipulada o mal interpretada la segunda sí. Muchas empresas usan el "Intranet" ya que el papel se está convirtiendo en algo del pasado, esto facilita grandemente la trayectoria de la comunicación, la velocidad de transferencia y de suma importancia el que el emisor y los receptores tengan total congruencia en cuanto a la emisión con la debida retroalimentación.

Asegurarse de que el receptor no solo reciba el mensaje "rápidamente" pero que lo entienda a cabalidad. Para esto se requiere que el ciclo de la comunicación termine donde empezó, en el emisor, y que, este verifique que fue entendido.

Las empresas deben de implementar la sustitución del papel por el uso de las nuevas tecnologías de la información, comunicación y manipulación de data sintetizada en un entorno físico organizado (Intranet, Internet, Extranet).

El entorno



Una empresa eficiente y exitosa requiere una serie de parámetros que provean a sus empleados y ejecutivos con un entorno físico o "Floor Plan" el cual minimice las perdidas de tiempo. En este tenor podemos mencionar como factores de suma importancia:

La ubicación física de las oficinas, salones de conferencia, áreas de producción, almacenes, etc. Estas deben de ser planificadas para que el tráfico sea el más reducido posible, o sea que, el personal debe recorrer la menor distancia posible en su diario desempeño operativo, ahorrando tiempo y esfuerzo, que se traduce en eficiencia.

En la planificación cada área debe estar diseñada para agilizar los procesos. Las famosas técnicas orientales del Feng Shui, entre otras, además de hablarnos del equilibrio en la ambientación, se refieren a la distribución espacial de los equipos y utensilios: donde va la grapadora, el teléfono, la silla de visitas y hasta el retrato del cónyuge.

La distribución y/o ubicación individual de los equipos o instrumentos de trabajo requieren la implementación de un rígido control en lo que se refiere a la accesibilidad, y, que el personal, todo el personal, este conciente de que este orden debe ser cumplido.

Obviamente, el ejemplo tiene que manifestarse por parte de los ejecutivos de la empresa. "Una grapadora en el escritorio de una secretaria debe siempre estar en el mismo lugar", en los procesos de manufactura, producción y servicios este concepto es absolutamente indispensable, "Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar".

La "ambientación" es uno de los factores más descuidados en muchas empresas lo que conlleva a grandes pérdidas de tiempo por frustración o baja estima por parte del personal. Debemos entender que para poder desarrollar una gestión sin fatigarse el entorno que nos rodea tiene que ser agradable. Esto requiere que se tome en consideración los niveles de ruidos molestos, el aspecto físico del área de trabajo, y el "Layout" ya sea de la planta productora como de las oficinas secretariales. Los colores, plantas, música indirecta, pinturas, etc., maximizan la eficiencia, disminuyen la fatiga, y, por causa y efecto, ahorran gran cantidad de tiempo.



El rendimiento físico y de toma de decisiones acertadas de no solo los ejecutivos sino todos los empleados está directamente ligado al entorno en el cual se desenvuelven. Es perfectamente posible él "sobrecargar" la gestión de un ejecutivo o empleado si estos están a gusto con el entorno que los rodea.

La disciplina operacional



Sin disciplina no hay negocio, como la frase dice "Business is Business". Desafortunadamente en Latinoamérica especialmente en países de economías emergentes no hay un concepto claro de lo que significa la "disciplina operacional". En muchas empresas, penosamente la mayoría, nos encontramos con un alto nivel de distracción y desorden en todos los niveles. Posiblemente esta falta de disciplina es uno de los factores que más contribuye a la pérdida de tiempo y por defecto a la pérdida de los clientes o potenciales clientes. Este problema lo he observado de primera mano y me temo que es una cuestión de idiosincrasia, cosa muy difícil de cambiar, pero no imposible.

Las posibles soluciones y reglamentaciones que pueden arrestar la indisciplina, así comenzando el "desaprendizaje" de los malos hábitos laborales deben de ser una prioridad en la política empresarial y parte del manual de operaciones de una empresa.

Algunas medidas a tomar pueden ser:

- Una Agenda de Capacitaciones dirigida a la "disciplina operacional" como parte de la política empresarial.
- Una regimentación de horarios y periodos de descanso e intercambio social programada.
- El establecimiento vía "capacitaciones conceptuales" del pensamiento lineal "el no-rompimiento de la línea crítica". No podemos reparar nada si no logramos establecer un diagnóstico primero, ni se puede hacer el paso "D" antes del paso "C". El rompimiento de esta regla, en la mayoría de los casos, infiere no solo

una gran pérdida de tiempo pero también se manifiesta en la falta de calidad de un producto o servicio, la inestabilidad de la producción, la inconsistencia del producto final, la desatención de los clientes, todo en detrimento de la empresa.

Las Negociaciones

Mientras más simples y “transparentes” sean las negociaciones, internas o externas, mejor será el funcionamiento y el éxito de la gestión. Todo empresario con experiencia puede, “por olfato”, determinar si “la cosa va bien o mal”. La mejor regla del juego es si no huele bien “no perdamos el tiempo” persiguiendo la propuesta. Básicamente es el concepto de lo dado por lo recibido de manera equitativa, ágil y beneficiosa para las partes, nada más. El extenderse más allá conlleva a “perder tiempo” y en muchos casos litigios entre las partes posteriores a un acuerdo el cual conllevó meses de conversaciones.

Debemos de entender que el trueque, los favores, las influencias y las estrategias manipulativas son contraproducentes a largo plazo en el comercio y corren el riesgo de violentar la ética profesional y conlleva a las circunvenciones. Sin embargo, estas son extensamente usadas hoy día, especialmente en Latinoamérica, volvemos a la idiosincrasia otra vez.



Los incentivos

Es necesario el asumir una filosofía empresarial que tome en consideración los incentivos tales como, bonificaciones, participación de ganancias (Profit Sharing), vacaciones, regalos por logros, etc. Sin este ingrediente la desmotivación y las renuncias frecuentes (Employee Turnover) serían la regla y no la excepción, por lo tanto, pérdidas de tiempo y recursos en entrenamiento, ausencia de dinámicas proactivas, y un bajo rendimiento del personal.

Es vital que una empresa este conciente que el éxito se basa en el equipo de trabajo, “todo el equipo”, el éxito no se fundamenta exclusivamente en las decisiones de los ejecutivos. Sin un bueno y motivado equipo “no hay ejecutivos” pues no existiría la empresa. Una operación dinámica se caracteriza por su eficiencia operativa la cual se refleja en un “crecimiento rápido y sólido”. Rápido, sólido y eficiente quiere decir “la correcta manipulación del tiempo a favor de la empresa y su personal”.

Los conceptos

Mucho se habla de Proactividad, Outsourcing, ISO, y todos estos conceptos y modelos aplican y son eficientes. Bien esta el mencionar que aunque adoptemos uno o varios de los modelos operativos como política empresarial no podemos dejar de considerar que el sistema “conceptual” es necesario para la implementación de cualquier otro método operativo y vital en el área de capacitaciones, son reglas sencillas:

No se aprende por repetición o memorización

No se puede aprender lo nuevo hasta que se desaprenda lo viejo.

El primer paso del "rápido" aprendizaje es el entendimiento del "concepto".

Sin el entendimiento del "concepto" (el por qué de las cosas) se dilata o se imposibilita el proceso de aprender.

Si se transmiten correctamente los "conceptos" se acelera el aprendizaje. Pero más importante que el aceleramiento serían:

- La inmediata e innata reacción por parte del receptor de "cuestionar".
- La innovación y evolución de los conceptos.
- La motivación y participación interactiva entre facilitador y receptor.
- Por último se empieza un cambio de línea de pensamiento que, de hecho, inicia un cambio en la idiosincrasia.

Para finalizar podemos "manipular el tiempo" en nuestras vidas y empresas para que nos sirva a nosotros; no nosotros ser esclavos del tiempo. Esto es lo que se le puede llamar "disfrutar de tiempo de calidad" (Quality Time). Porque **"el tiempo también requiere análisis de calidad"** y como recurso es, sin ninguna duda, el más valioso de todos y es irrecuperable.

<http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/012102negocios.html>