



UNIVERSIDAD
DE CHILE
Instituto
de Estudios
Internacionales

MÓDULO 3: MODELO DE ATENCIÓN

Clase 6: Gestión del tiempo para mejorar la experiencia del usuario

Test de Auto evaluación

(Libro Gestión Eficaz del tiempo: Lo primero es lo primero)

Tomar lápiz y papel y responder el siguiente cuestionario: ¿Cómo utilizas tú tiempo?

Las respuestas posibles son las siguientes:

- NO = 0 puntos
- AV (aveces) = 1 pto.
- H (habitualmente) = 2 ptos.
- Sí = 3 ptos.



Test de Auto evaluación Resultados



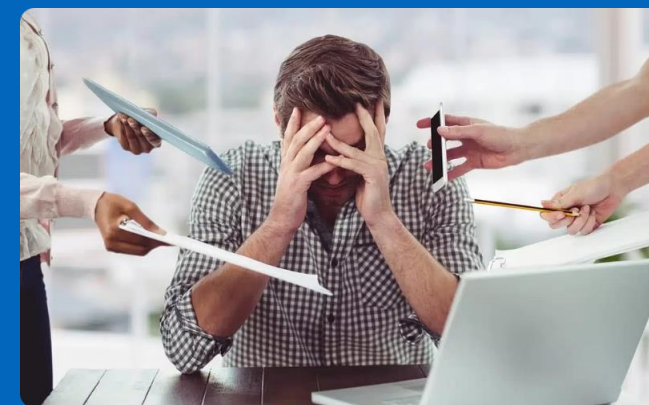
+45 puntos



+40 puntos



- 41 puntos



- 20 puntos

Causas de una mala Gestión del tiempo

- No saber decir "no"
- El perfeccionismo excesivo
- No negociar plazos de respuesta
- No planificar las reuniones
- Tener objetivos personales confusos o cambiantes
- Falta de un plan de trabajo diario



Causas de una mala Gestión del tiempo

- No dejar espacios de tiempo para imprevistos
- Escoger mal los medios de comunicación
- Mala priorización de tareas
- Desconocimiento de las personas que influyen en una decisión
- Dejarse controlar por los ladrones de tiempo



1. Fundamentos de la gestión del tiempo en negocios

1.1 Principios básicos de organización del tiempo

Los principios básicos para la organización eficaz del tiempo incluyen varios pasos y estrategias fundamentales:

1. Autoevaluación y Análisis
2. Definición de Objetivos
3. Clasificación y Priorización
4. Planificación y Programación
5. Ejecución del Plan
6. Gestión de Obstáculos e Interrupciones
7. Reevaluación Continua



i.Autoevaluación y Análisis:

1

Es fundamental evaluar cómo se invierte el tiempo en el día a día para identificar dónde y cuándo se malgasta. Esto implica llevar un registro de las tareas y el tiempo dedicado a ellas, idealmente durante una o dos semanas

2

El autoanálisis del empleo del tiempo implica comparar el **tiempo real** dedicado con el **tiempo ideal** que se debería dedicar a cada tarea. Este análisis ayuda a identificar si se dedica demasiado tiempo a tareas no prioritarias.

Tarea: Autoanálisis del tiempo empleado.

Rellena las siguientes columnas.

- 1- Tareas Reales: Lo que actualmente haces en tu jornada laboral.
- 2.- Tiempo dedicado: Tiempo promedio que le destinas a las tareas reales hoy en día.
- 3- Tareas Ideales: Tareas que crees que deberías hacer idealmente.
- 4- Tiempo requerido: Tiempo promedio que le deberías destinar a las tareas ideales.

	Tareas Reales	Tiempo dedicado	Tareas Ideales	Tiempo requerido
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				

Tarea: Autoanálisis del tiempo empleado diariamente.

Reflexión post ejercicio:

1. ¿Existen grandes diferencias entre lo que haces y debes de Hacer?
2. ¿Te sorprende el tiempo que dedicas a unas tareas en Concreto?
3. ¿Excede tu jornada real de la ideal?

i.Autoevaluación y Análisis:

Es fundamental evaluar cómo se invierte el tiempo en el día a día para identificar dónde y cuándo se malgasta. Esto implica llevar un registro de las tareas y el tiempo dedicado a ellas, idealmente durante una o dos semanas. El registro puede ser sencillo, clasificando las tareas en categorías como:



Responsabilidades Básicas



Crecimiento Personal



Relaciones Laborales



Tareas administrativas



Crisis o problemas puntuales



Tiempo Libre

El autoanálisis del empleo del tiempo implica comparar el **tiempo real** dedicado con el **tiempo ideal** que se debería dedicar a cada tarea. Este análisis ayuda a identificar si se dedica demasiado tiempo a tareas no prioritarias.

Control de tú tiempo

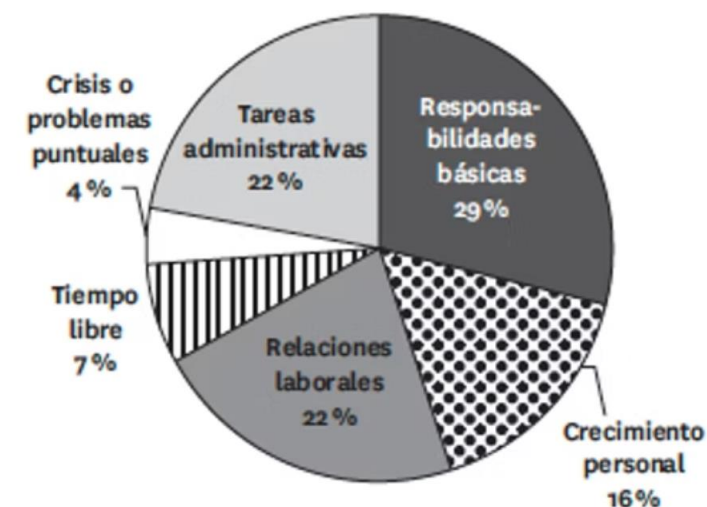
Ejemplo

Plan de seguimiento

Semana laboral 4/14	Responsabilidades básicas	Crecimiento personal	Relaciones laborales	Crisis o problemas puntuales	Tiempo libre	Tareas administrativas	Tiempo total diario
Lunes	2	1	3	0	0	2	8
Martes	3	1	4	0	0	2	10
Miércoles	7	0	0	1	0	2	10
Jueves	0	3	3	0	0	2	8
Viernes	1	2	0	1	3	2	9
Horas totales por actividad	13	7	10	2	3	10	45
Porcentaje de tiempo total	29%	16%	22%	4%	7%	22%	100%

Fuente: Libro Cómo gestionar tu tiempo – Harvard Business Review

Gráfico de seguimiento temporal



Fuente: Libro Cómo gestionar tu tiempo – Harvard Business Review

Tarea: Autoanálisis del tiempo empleado.

Parte 1: Tu Realidad Actual (10 minutos)

1.Crea la tabla: En tu cuaderno o una hoja, dibuja una tabla con 7 columnas: "Semana laboral", "Responsabilidades básicas", "Crecimiento personal", "Relaciones laborales", "Crisis o problemas puntuales", "Tiempo libre", y "Tareas administrativas".

2.Registra tu semana (Día por día): Piensa una semana laboral reciente y típica para tu rol en ProChile. Para cada tarea que hiciste, anota el tiempo (en horas) que invertiste en ella en la columna correspondiente. Por ejemplo, si pasaste una hora gestionando correos en un determinado día, anótalo en "Tareas administrativas".

3.Sumar el total diario: Suma los tiempos dedicados para cada categoría y el total semanal.



Ejemplo tabla de control de tiempo

Plan de seguimiento

Semana laboral 4/14	Responsabili- dades básicas	Creci- miento personal	Relacio- nes labo- rales	Crisis o problemas puntuales	Tiempo libre	Tareas administra- tivas	Tiempo total diario
Lunes	2	1	3	0	0	2	8
Martes	3	1	4	0	0	2	10
Miércoles	7	0	0	1	0	2	10
Jueves	0	3	3	0	0	2	8
Viernes	1	2	0	1	3	2	9
Horas totales por actividad	13	7	10	2	3	10	45
Porcentaje de tiempo total	29%	16%	22%	4%	7%	22%	100%

Tarea: Autoanálisis del tiempo empleado

1

Parte 2: Tu Semana Ideal (10 minutos)

Crea una nueva tabla: Dibuja otra tabla idéntica a la anterior.

2

Define tu semana ideal: Ahora, en esta nueva tabla, distribuye tus horas diarias y semanales de forma "ideal", pensando en cómo te gustaría que fuera tu gestión del tiempo para ser más productivo y alcanzar tus objetivos. Asigna el tiempo que deberías dedicar a cada categoría según tus prioridades como colaborador de ProChile.

3

Calcula los totales ideales: Suma los tiempos ideales para cada categoría y el total semanal.

Tarea: Autoanálisis del tiempo empleado.

Reflexiones

1. ¿Existe mucha diferencia entre tu distribución de tiempo real y la ideal?
2. ¿En qué áreas existen las mayores diferencias?
3. ¿A qué áreas le sacarías tiempo para darle a otras que estén en déficit de tiempo?

Autoanálisis del tiempo empleado.

1

El primer día de la semana laboral, crea una tabla como la 1, con los días de la semana en las filas y las actividades en las columnas.

2

Cuando termines una tarea, apunta el tiempo que invertiste en ella. Por ejemplo, si el martes por la mañana pasas una hora respondiendo correos electrónicos, anótalo en la columna de tareas administrativas.

3

Al final del día, resérvate entre cinco y diez minutos para hacer un recuento del tiempo total dedicado a cada tarea. Haz lo mismo al final de la semana.

4

El siguiente paso consiste en calcular el porcentaje de tiempo invertido en cada actividad durante la semana.

5

Finalmente, presenta los resultados en un gráfico como el de la Figura 1. Así podrás comprobar, de un vistazo, qué actividades ocupan la mayor parte de tu tiempo.

ii. Definición de objetivos:

Definir objetivos claros y utilizando metodologías enfocadas en el tiempo es fundamental para una gestión eficaz. Al tener una brújula clara, podemos navegar nuestro tiempo con propósito, aumentar nuestra productividad y alcanzar nuestras metas con mayor eficiencia.

¿Por qué son cruciales los objetivos en la gestión del tiempo?

- **Claridad y Enfoque:** Los objetivos definen el destino, permitiendo priorizar tareas y evitar distracciones.
- **Dirección y Propósito:** Proporcionan un sentido de hacia dónde dirigir los esfuerzos y por qué es importante cada tarea.
- **Medición del Progreso:** Los objetivos claros permiten evaluar el avance y realizar ajustes si es necesario.
- **Motivación y Rendimiento:** Alcanzar objetivos genera satisfacción y fomenta una gestión del tiempo más disciplinada.
- **Optimización de Recursos:** Ayudan a asignar el tiempo y los recursos de manera eficiente a las actividades más importantes.

ii. Definición de objetivos:

Metodologías para Definir Objetivos: El Método SMART



Specific (Específico)

¿Qué quiero lograr exactamente?



Measurable (Medible)

¿Cómo sabré si lo he logrado?



Achievable (Alcanzable)

¿Es realista con los recursos y tiempo disponibles?



Relevant (Relevante)

¿Se alinea con mis prioridades y metas generales?



Time-bound (Con plazos)

¿Cuándo necesito lograrlo? (Establecer fechas y horas límite).



ii. Definición de objetivos:

Ejemplos de Objetivos SMART

1.- "Para el miércoles a las 17:00, habré contactado por correo electrónico a las 3 nuevas empresas de mi región que obtuvieron potencial 'Alto' o 'Medio' en el Test de Autodiagnóstico, para agendar su entrevista de preadmisibilidad según lo establece el protocolo "

Ejemplos de Objetivos SMART

"De aquí al viernes a las 13:00, realizaré el seguimiento telefónico a 4 empresas con atributo 'Exporta Más' de mi cartera para actualizar el estado de sus oportunidades comerciales, registrando cada interacción en la bitácora del CRM como parte del proceso de acompañamiento".



ii. Definición de objetivos:

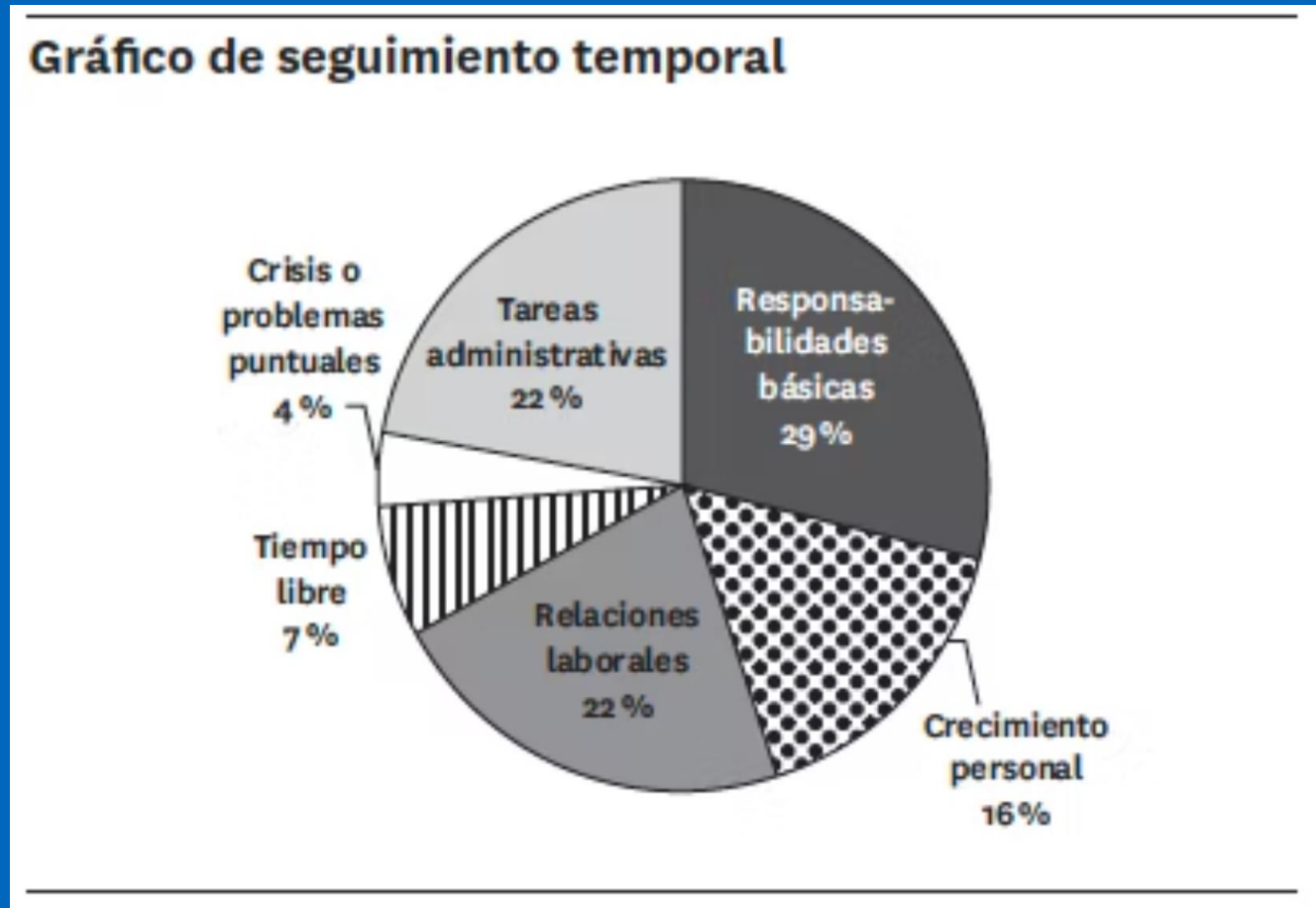
Tarea

Crear 1 objetivo SMART semanal y 1 objetivo SMART del día, relacionado a tu rol en la atención del usuario (Interno o externo).

1.1 Principios básicos de organización del tiempo

iii. Clasificación y Priorización:

Organizar las tareas es fundamental para evitar el caos y obtener una visión general clara, lo que a su vez **reduce la sensación de agobio**. Al enfocarnos en lo importante, distinguimos las actividades que realmente **impulsan nuestros objetivos**, permitiéndonos optimizar nuestra energía al asignarla a las **tareas cruciales** durante nuestros **peaks de productividad**. Esta claridad sobre las prioridades también **minimiza la procrastinación** y facilita una **mejor toma de decisiones** al elegir qué abordar y qué delegar o eliminar.



iii. Clasificación y Priorización:

¿Qué tipo de tareas recibe más fácilmente nuestra prioridad?



Cortas



Fáciles



Agradables



Conocidas



Urgentes (sin considerar
la importancia)



Interesantes



Las que nos llegan del jefe o de compañeros a los que
apreciamos.



iii.- Clasificación y Priorización:

Técnicas y Metodologías de Clasificación y Priorización

Matriz de Eisenhower (Urgente vs. Importante):

- Importante y Urgente: ¡Hacer ahora!
- Importante pero No Urgente: Planificar para hacer después
- Urgente pero No Importante: Delegar si es posible
- No Urgente y No Importante: Eliminar



iii.- Clasificación y Priorización:

Técnicas y Metodologías de Clasificación y Priorización

Matriz de Eisenhower (Urgente vs. Importante):

Practiquemos: Realiza un listado de todas las tareas profesionales diarias o semanales, y clasifícalas en una matriz Eisenhower.





iv. Planificación y Programación:

- La Planificación implica decidir qué se debe hacer, mientras que la programación asigna el tiempo a las actividades consideradas necesarias.
- El plan debe ser realista y factible, y considerar un grado de flexibilidad.
- La base de la programación y el control del tiempo es el hábito de la programación diaria, realizada idealmente antes de iniciar la jornada.
- Se debe mantener el programa de actividades diarias a la vista para mantenerse en la línea elegida.

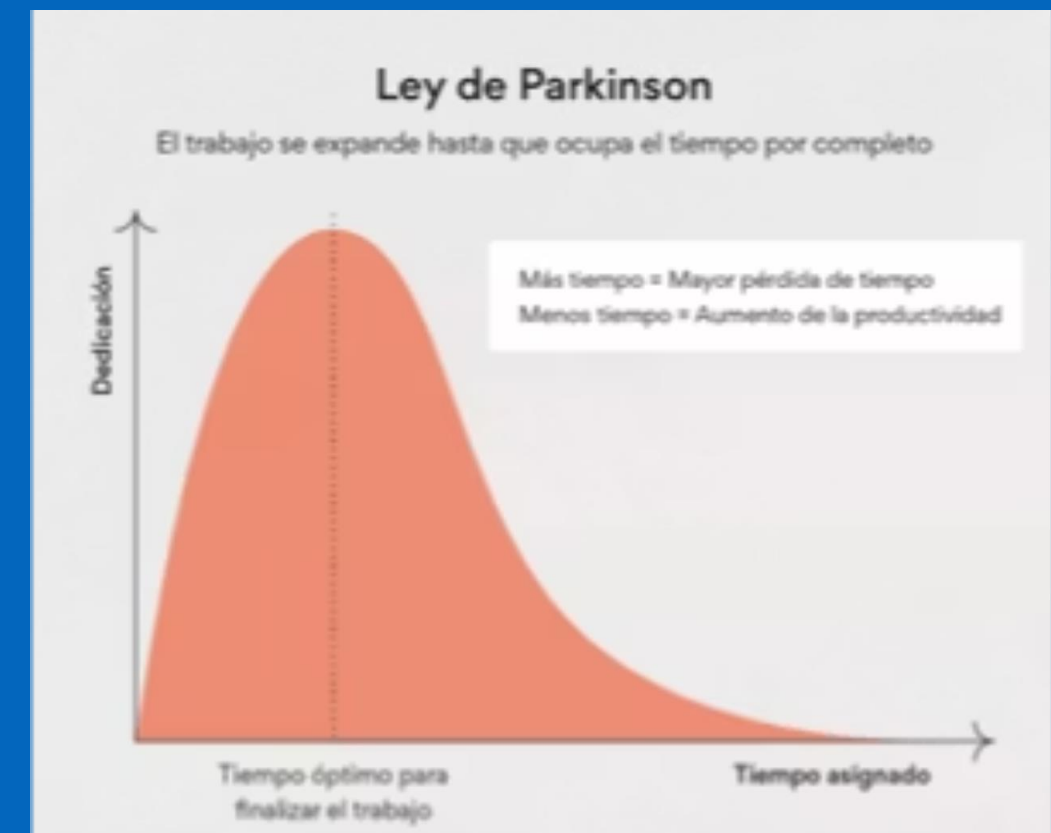
iV. Planificación y Programación:

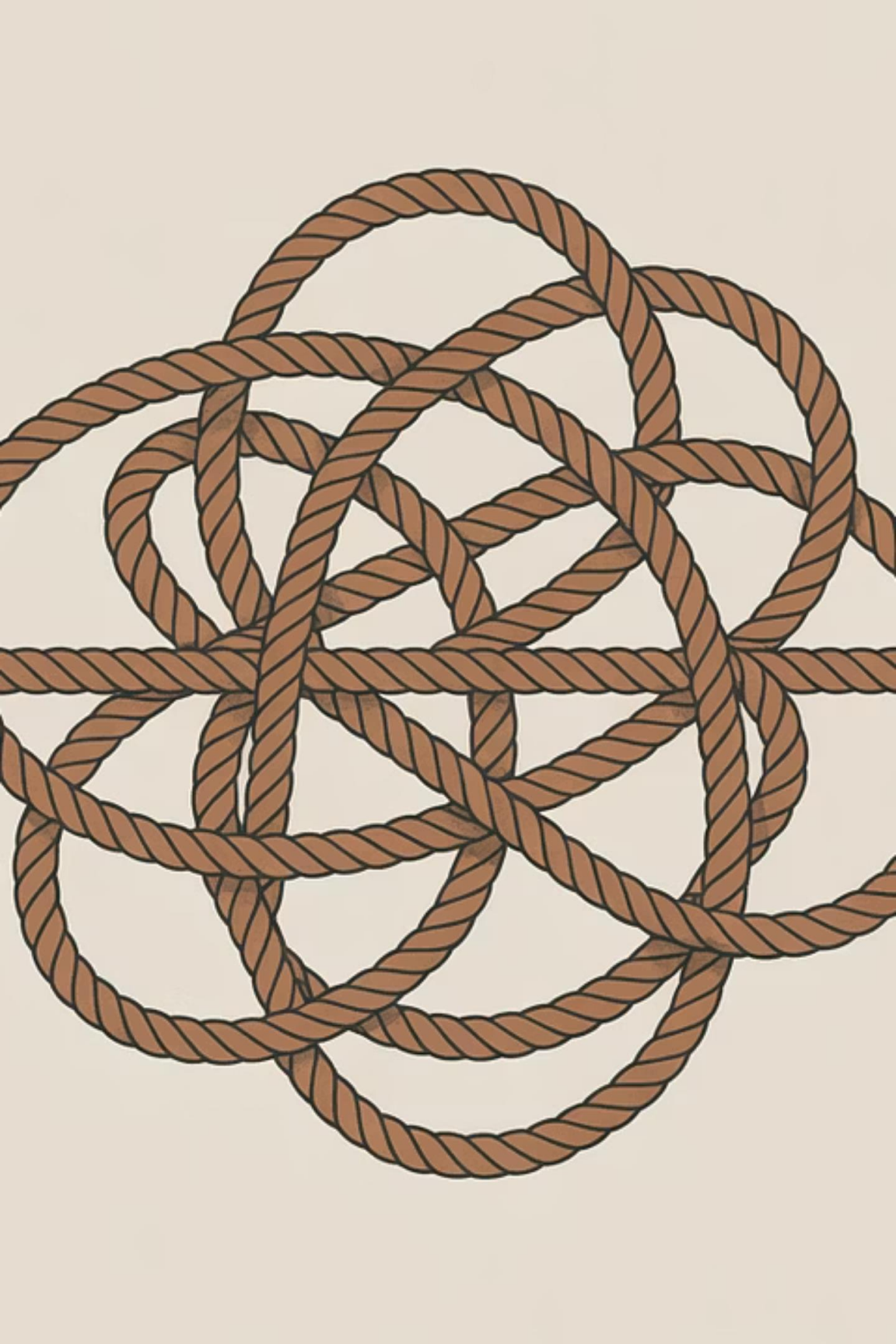
Leyes universales de gestión de tiempo

1.- Ley de Parkinson:

"Todo trabajo se dilata indefinidamente hasta ocupar todo el tiempo disponible para su completa realización".

Si se asigna una hora a una tarea, es casi seguro que llevará una hora hacerla. Pero, si se asigna sólo media hora, posiblemente ocupará poco más de esa media hora. El reto es asignar tiempo suficiente, pero no excesivo.





iv. Planificación y Programación:

Leyes universales de gestión de tiempo

2.- Las tareas se alargan al interrumpirlas:

“El tiempo que requiere una tarea crece en proporción al número de veces que la hemos interrumpido y reanudado”.

Esta ley puede ilustrarse con una cuerda. Cada vez que la cortemos, para empalmarla será preciso realizar un nudo que reducirá su longitud. La mente humana funciona de un modo análogo: no cabe retomar una tarea en el punto en que se interrumpió; siempre hay que hacer un “nudo” mental, e incluso físico. Y cada nudo implica pérdida de tiempo.

iv. Planificación y Programación:

Leyes universales de gestión de tiempo

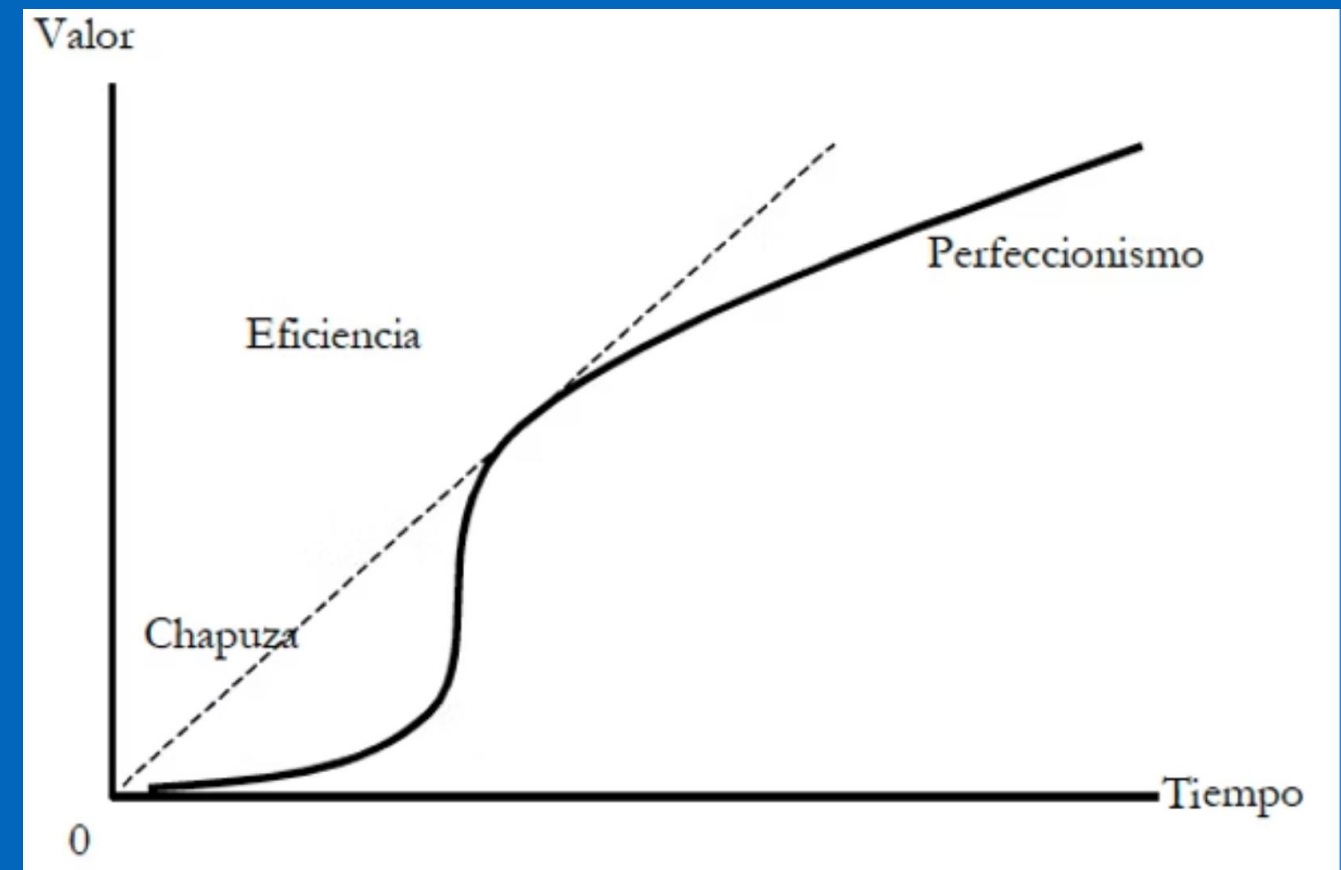
3.- De lo simple al perfeccionismo:

"El valor de una tarea no crece proporcionalmente al tiempo que se le dedica, sino que forma una curva en S".

Veamos cómo evoluciona el valor de la tarea al ir invirtiendo tiempo en ella. Inicialmente, la tarea va consumiendo tiempo, sin variar, prácticamente, su valor, que sigue siendo nulo

De modo progresivo, en una segunda etapa, va apareciendo un valor cada vez mayor en nuestro trabajo, que va tomando forma, aunque falten cosas.

Pero llega un momento en que, visiblemente, a un determinado aumento de tiempo dedicado a la tarea no corresponde otro proporcional del valor de lo realizado.





iv. Planificación y Programación:

Leyes universales de gestión de tiempo

4.- Es difícil estacionar camiones:

“Programar y/o realizar una tarea larga supone dificultades muy superiores a las que plantea una corta”.

Nos resulta difícil programar tareas de envergadura. Nos sentimos, literalmente, sin tiempo para ellas. Y cuando las intentamos, su ejecución tropieza con mil dificultades y parece no avanzar.

10 Consejos para Organizar tu Tiempo.

1

1.- Antes de empezar el día, ten lista tu agenda o cómo vas a trabajar.

2

2.- Programa tus cosas pensando en lo que quieres lograr, no solo en hacer por hacer.

3

3.- Arma tu agenda alrededor de lo que es clave para tu rol.

4

4.- Intenta hacer tus actividades Importantes cuando tu energía esté alta.

5

5.- Siempre escribe tu horario.

6

6.- Ten tu agenda diaria a la vista.

7

7.- No dudes en dedicarle buen tiempo a las tareas importantes.

8

8.- Asegúrate de darle a cada cosa el tiempo justo, ni más ni menos.

9

9.- Sé flexible para atender cositas inesperadas pero que son importantes y urgentes.

10

10.- Todos los días, guarda un ratito para pensar.

Beneficios del método Pomodoro

1

Mejora la concentración: La división en intervalos de tiempo ayuda a mantener el foco en la tarea.

2

Reduce las distracciones: Los descansos regulares permiten evitar la fatiga mental y la aparición de distracciones.

3

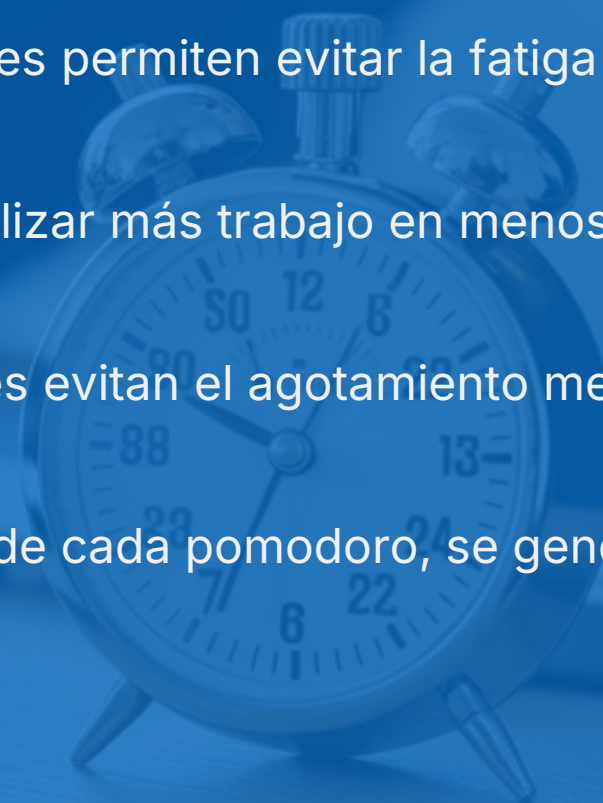
Aumenta la productividad: La técnica permite realizar más trabajo en menos tiempo.

4

Previene el agotamiento: Los descansos regulares evitan el agotamiento mental y físico.

5

Fomenta la motivación: Al alcanzar los objetivos de cada pomodoro, se genera sensación de logro y motivación.



v. Ejecuta tu Plan (Time Boxing o Caja de tiempo):

La Time Boxing es una estrategia de planificación basada en la combinación de un horario y una lista de tareas pendientes.

Consiste en dividir tu horario en una serie de breves períodos de tiempo y luego asignar tareas a cada periodo.

Te permite agrupar tareas similares para mejorar tu rendimiento.

v.Ejecuta tu Plan (Time Boxing o Caja de tiempo):

1

Analiza la semana

2

Establece Prioridades

3

Calcula el tiempo necesario para cada tarea

4

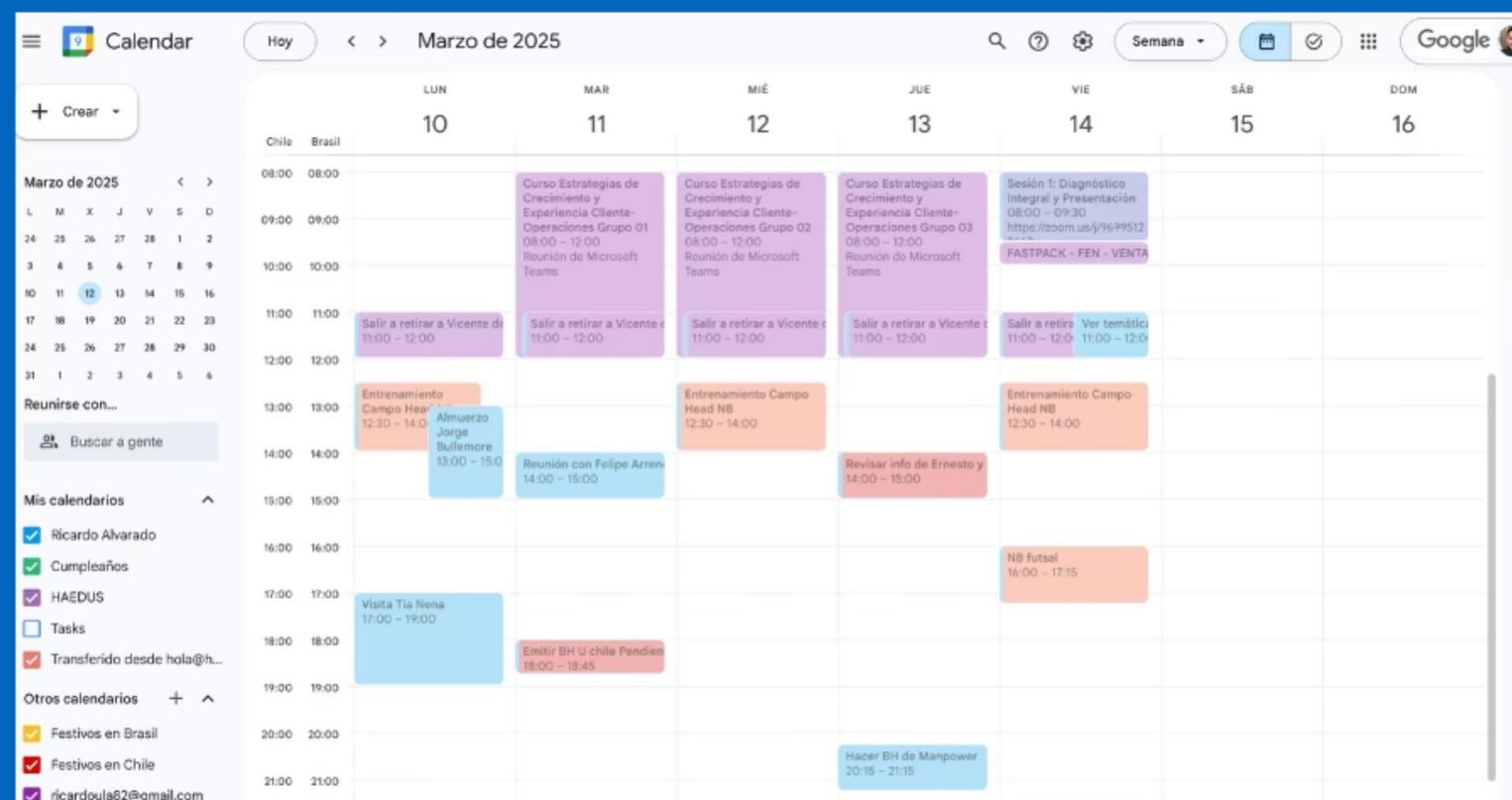
Incorpora las cajas de tiempo a tu horario

5

Revisa tus estimaciones

v.Ejecuta tu Plan (Time Boxing o Caja de tiempo):

Ejemplo:





vi. Gestión de obstáculos e interrupciones

La gestión eficaz del tiempo exige identificar y superar obstáculos como plazos, procrastinación e interrupciones (correos, reuniones, problemas).

Se deben priorizar las interrupciones urgentes e importantes, posponer o delegar las demás, y aprender a rechazar tareas no prioritarias.

v.Gestión de obstáculos e interrupciones

Ladrones de tiempo:



Visitas o pedidas de ayuda imprevistas



Llamadas inesperadas



Reuniones innecesarias o mal planificadas



Salidas a terreno o Viajes mal planificados



Correos electrónicos no relevantes



Redes sociales y WhatsApp



1.- Visitas o pedidas de ayuda imprevistas

Diga NO, amable, pero firmemente, a quien solicite "un minuto" de algo que no sea importante o urgente. Pídale que venga en un momento que tenga planificado para atender imprevistos.

Manténgase de pie; las conversaciones serán más cortas.

Ponga límite de tiempo al comienzo de cada visita o conversación.

No se "vaya por las ramas". Céntrese en lo esencial. Y retómelo cuando su interlocutor se vaya del tema.

Si algunos miembros de su equipo piden ayuda, repetidamente en diferentes momentos del día, pídales que acumulen varios temas cada vez que vengan para tratarlos conjuntamente.

2.- Llamadas inesperadas recibidas

1

Establezca un filtro adecuado.

2

Si alguien necesita llamarte, indica el momento del día tengas disponible para recibir llamadas.

3

Cuando te vayas a poner con una tarea importante, silencia tú móvil y ponlo bocabajo.

4

Ofrece alternativas a las llamadas (Email, Whatsapp de texto o audio, etc)



3.- Llamadas realizadas

1

Agrupe las llamadas que ha decidido hacer.

2

Define el Objetivo Específico de Cada Llamada

3

Establece un Límite de Tiempo para Cada Llamada

4

Prepárelas. Anote lo que desea comunicar o preguntar.



4.- Reuniones Innecesarias o mal planificadas

1

Las reuniones deben ser celebradas siempre y cuando:

- Tengan objetivos claros, relevantes y urgentes
- Sirvan para analizar o resolver problemas.

2

No convoques una reunión

cuando no existe un propósito específico o cuando exista otro modo de conseguir el mismo resultado.

3

No lleve a cabo una reunión

cuando falta tiempo para conseguir la información precisa o realizar la adecuada preparación. Tampoco cuando no esté disponible alguna de las personas clave.



Claves para dirigir de forma exitosa las reuniones:



Establezca objetivos.



Establezca una agenda de temas para la reunión y comuníquelos al inicio.



Convoque sólo a aquellos cuya presencia es necesaria y hágalessaber lo que se espera de ellos.



Comience a la hora prevista.



Lleve preparada la reunión. Evite interrupciones. No tolere entradas y salidas.



5.- Mala gestión del correo electrónico

- Revisa tus correos en bloques de tiempo definidos.
- Aplica la Regla de los Dos Minutos (Si puedes responder en menos de ese tiempo. Hazlo.
- Utiliza Carpetas y Etiquetas Eficazmente. Marca los importantes, urgentes o personales.
- Elimina tus suscripciones de información innecesaria o no relevante.
- Sé Conciso y Directo al Escribir y usa otras herramientas más ágiles cuando se pueda.
- Programación automatizada de email.



6.- WhatsApp

Define Horarios Específicos
para Revisar y Responder

Prioriza y Filtra Mensajes

Crea Grupos Específicos y
Silencia los Menos
Relevantes

Sé Conciso y Directo en tus
Mensajes

Utiliza WhatsApp Web
Estratégicamente

vi. Reevaluación continua:

La gestión del tiempo es un proceso continuo que no termina al elaborar un plan inicial. Se deben evaluar constantemente los progresos para asegurar que se sigue el rumbo fijado y que las prioridades siguen alineadas con los objetivos.

Esta reevaluación es como una revisión médica que permite identificar áreas de mejora.



vi.Reevaluación continua:

Siempre que evalúes tus progresos, hazte las siguientes preguntas:

- | | |
|--|--|
| → ¿Estoy alerta y con suficiente concentración cada día? | → ¿Tengo la sensación de que no me falta tiempo para abordar todas mis tareas? |
| → ¿Estoy cumpliendo con todo lo que figura en mi agenda? | → ¿Suelo tener un buen ritmo de trabajo? |
| → ¿Mis estimaciones de tiempo son más acertadas que antes? | → ¿Cumpla con los plazos de entrega? |
| → ¿Estoy alcanzando mis objetivos? | |



“La gestión del tiempo no se trata solo de hacer más cosas, sino de hacer las cosas correctas.”