

HAZ QUE PASE: ESTRATEGIAS DE EFICIENCIA PERSONAL

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE AGENTES



Es cuestión de
técnica

Grandes ideas de hoy

- Conocer nuestro nivel de eficiencia personal de partida
- Comprender los principios de una eficiencia personal sobresaliente
- Entrenarnos en estrategias de gestión del tiempo
- Aprender tácticas y técnicas de productividad

Cómo lo vamos a hacer

- Learning by doing / Learning by helping
- Interactividad
- Gamificación

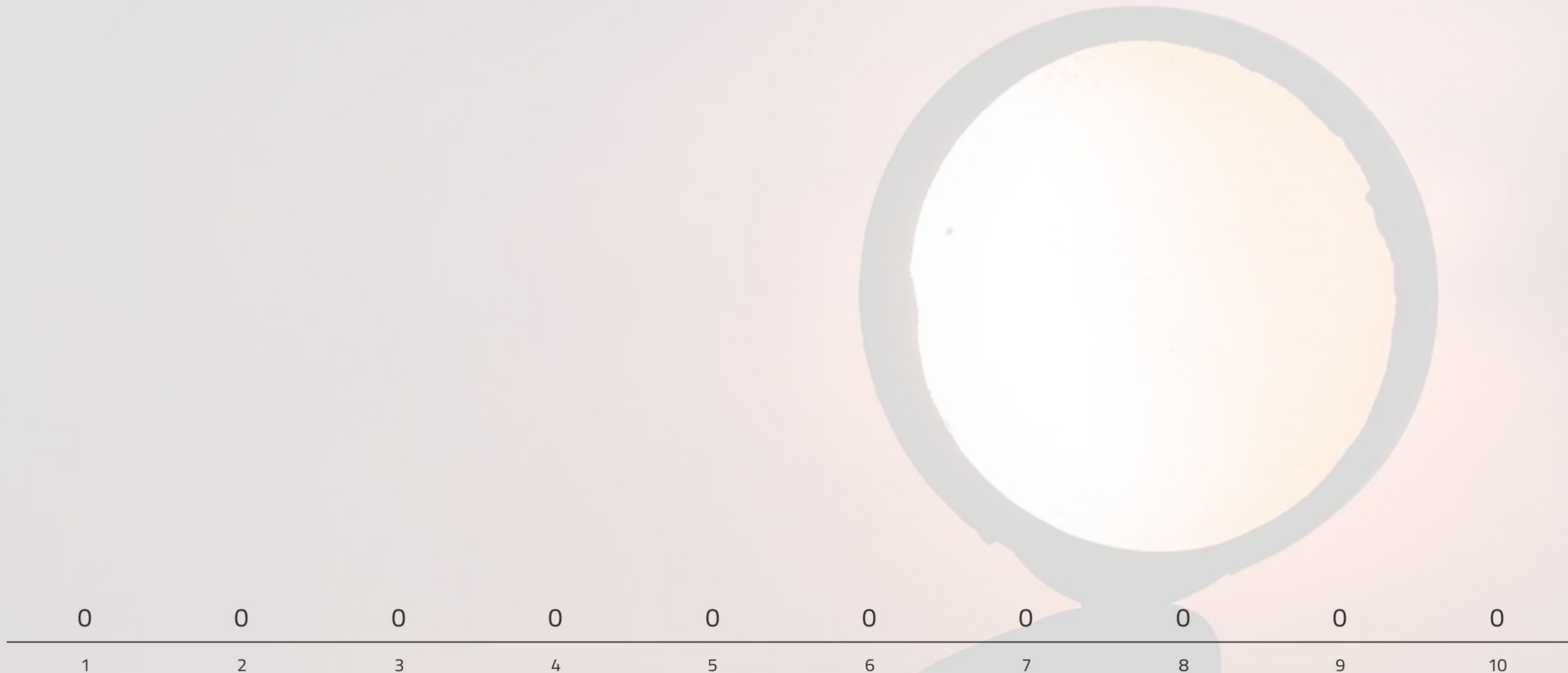
Escanea este código
QR para unirte →



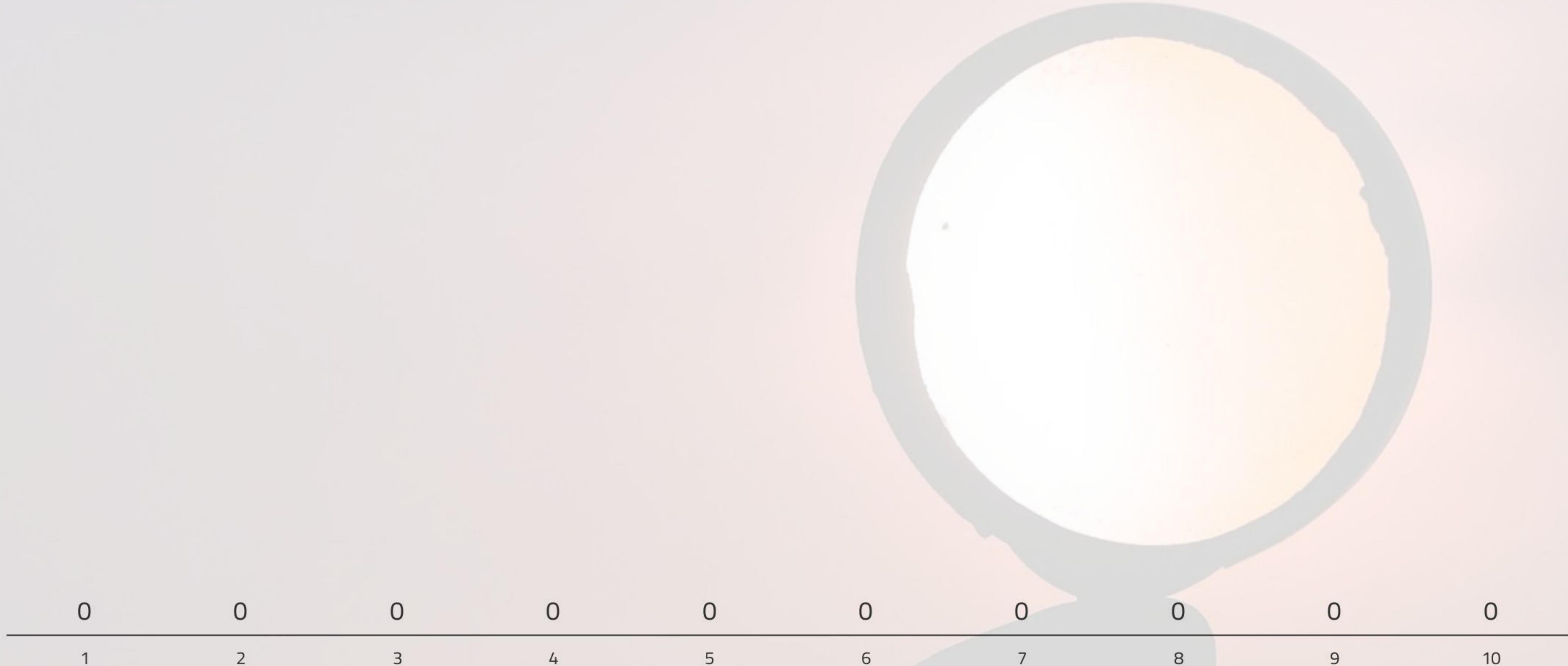
DIAGNÓSTICO PERSONAL

A hand holding a magnifying glass over a glowing globe. The globe is the central focus, with a bright yellow and white gradient. The hand and magnifying glass are rendered in a light grey, semi-transparent style.

¿Qué nota te pones en eficiencia personal (productividad)?



¿Qué nota quieres alcanzar?





**Qué tiene que mejorar o pasar para que alcances la
nota deseada**

Cuál es tu principal problema de eficiencia personal

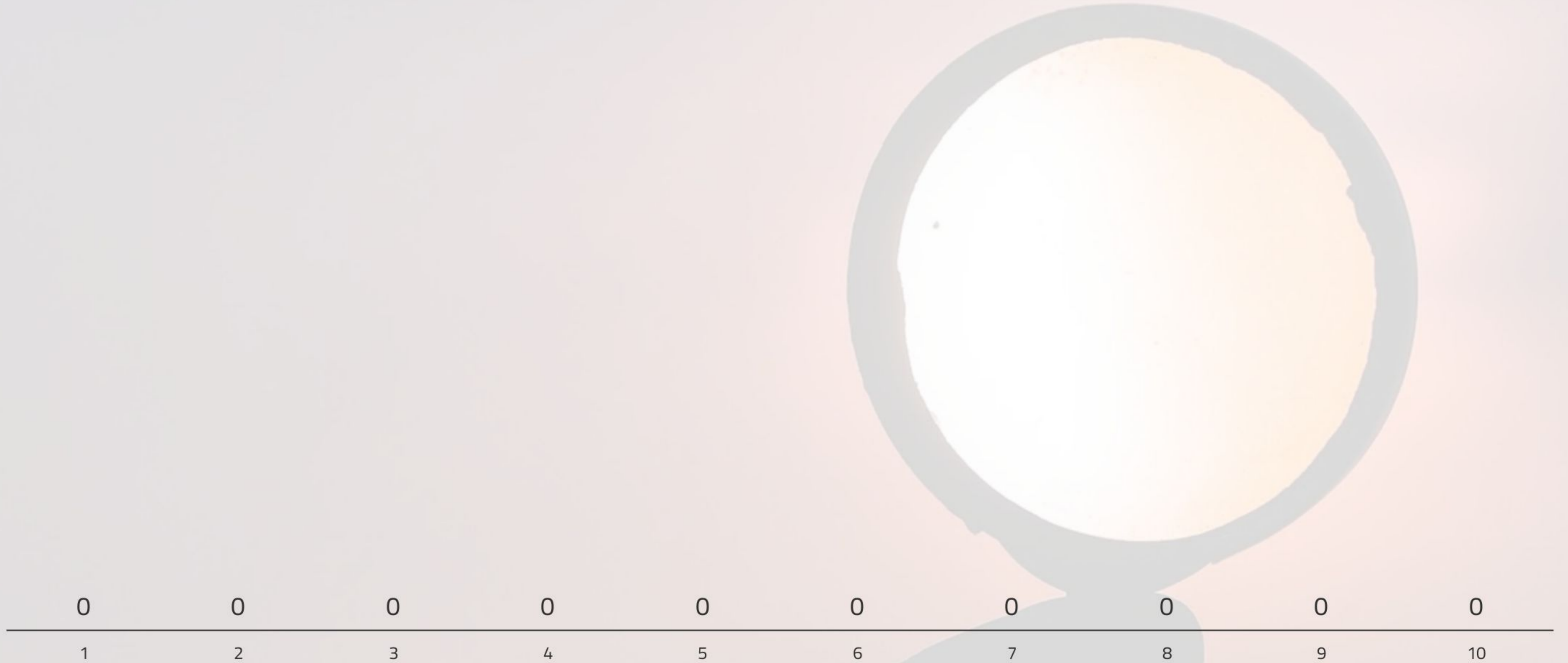
Anota en el post-it

Qué nota tienes realmente



<https://forms.gle/rVpPsittTwWBQ7Bp9>

¿Qué nota tienes realmente?





CONCEPTOS DE GESTIÓN DEL TIEMPO Y PRODUCTIVIDAD



¿Quién tiene el trabajo más importante dentro de una empresa?

Gestión del tiempo

Habilidad de generar resultados,
equilibrando la eficiencia y el bienestar
personal

Qué es la productividad



Qué es la productividad

Lograr objetivos usando los recursos de forma eficiente

Áreas de la eficiencia personal

**Gestión del Tiempo
(Estrategia)
Qué y Cuándo**

**Productividad
(Táctica)
Cómo**



Ser productivo es
transformar el tiempo en
resultados

y
vivir bien



Une cada dimensión con su enfoque

Gestión del tiempo

1

B Estrategia

Productividad

2

A Táctica/Operativa

Leaderboard

0 jugadores

Aún no hay resultados

Los mejores jugadores del Concurso se mostrarán aquí cuando haya resultados.



LA GESTIÓN DEL TIEMPO
ESTRATEGIA
Qué y cuándo



PRINCIPIO DE PARETO

80/20

Dimensiones de la gestión del tiempo

Estrategia



Dimensiones de la gestión del tiempo

Visión

**"Vivir sin acción es un sueño.
Acción sin visión, es un
pasatiempo.
Una acción con visión puede
cambiar el mundo"**

Joel Barker

Ejemplos de áreas vitales y profesionales

PERSONAL	EMPRESARIAL
<p>SALUD Y BIENESTAR RELACIONES PERSONALES CARRERA PROFESIONAL FINANZAS OCIO Y DIVERSIÓN CRECIMIENTO PERSONAL CONTRIBUCIÓN/SOCIEDAD</p>	<p>FINANZAS MERCADO CLIENTES OPERACIONES PRODUCTO TALENTO Y CULTURA RSC</p>

Dimensiones de la gestión del tiempo

Planificación

"La planificación a largo plazo no es pensar en decisiones futuras, sino en **el futuro de las decisiones presentes"**

Peter Drucker

Dimensiones de la gestión del tiempo

Planificación



Objetivos vitales

Planificador anual

Gestión semanal y
diaria

Dimensiones de la gestión del tiempo

Planificación

Herramienta: planificador anual

enero	febrero	marzo	abril
Plan de empresa	Configuración de servicios Campaña de marketing Visitar agencias de viajes	Primeros 5 clientes	
mayo	junio	julio	agosto
septiembre	octubre	noviembre	diciembre

Dimensiones de la gestión del tiempo

Planificación

Herramienta: planificador anual

OBJETIVOS ENERO							
	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
			1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10 Análisis de mercado	11	12
	13	14	15	16	17 Definiciones estratégicas	18	19
	20	21	22	23	24	25	26
	27	28	29	30	31		

Dimensiones de la gestión del tiempo

Visión

Herramienta: gestión semanal y diaria



Á R E A S	OBJETIVOS SEMANALES:		LUNES	MARTES
	OBJETIVOS	INTENCIÓN/IMPACTO	ÁREA:	ÁREA:
			ÁREA:	ÁREA:
			ÁREA:	ÁREA:
			ÁREA:	ÁREA:
			ÁREA:	ÁREA:
			LOGROS DEL DÍA	LOGROS DEL DÍA

Marta Palomar

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

"La clave no es priorizar lo que está en tu agenda, sino **agendar prioridades**"

Stephen Covey

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: brújula de prioridades

- ¿Alineada con mis objetivos?

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: brújula de prioridades

- ¿Alineada con mis objetivos?
- ¿Alineada con los objetivos del equipo?

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: brújula de prioridades

- ¿Alineada con mis objetivos?
- ¿Alineada con los objetivos del equipo?
- ¿Quién es el responsable?

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: brújula de prioridades

- ¿Alineada con mis objetivos?
- ¿Alineada con los objetivos del equipo?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿A cuánta gente afecta?

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: brújula de prioridades

- ¿Alineada con mis objetivos?
- ¿Alineada con los objetivos del equipo?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿A cuánta gente afecta?
- ¿Qué pasa si no se realiza?

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: brújula de prioridades

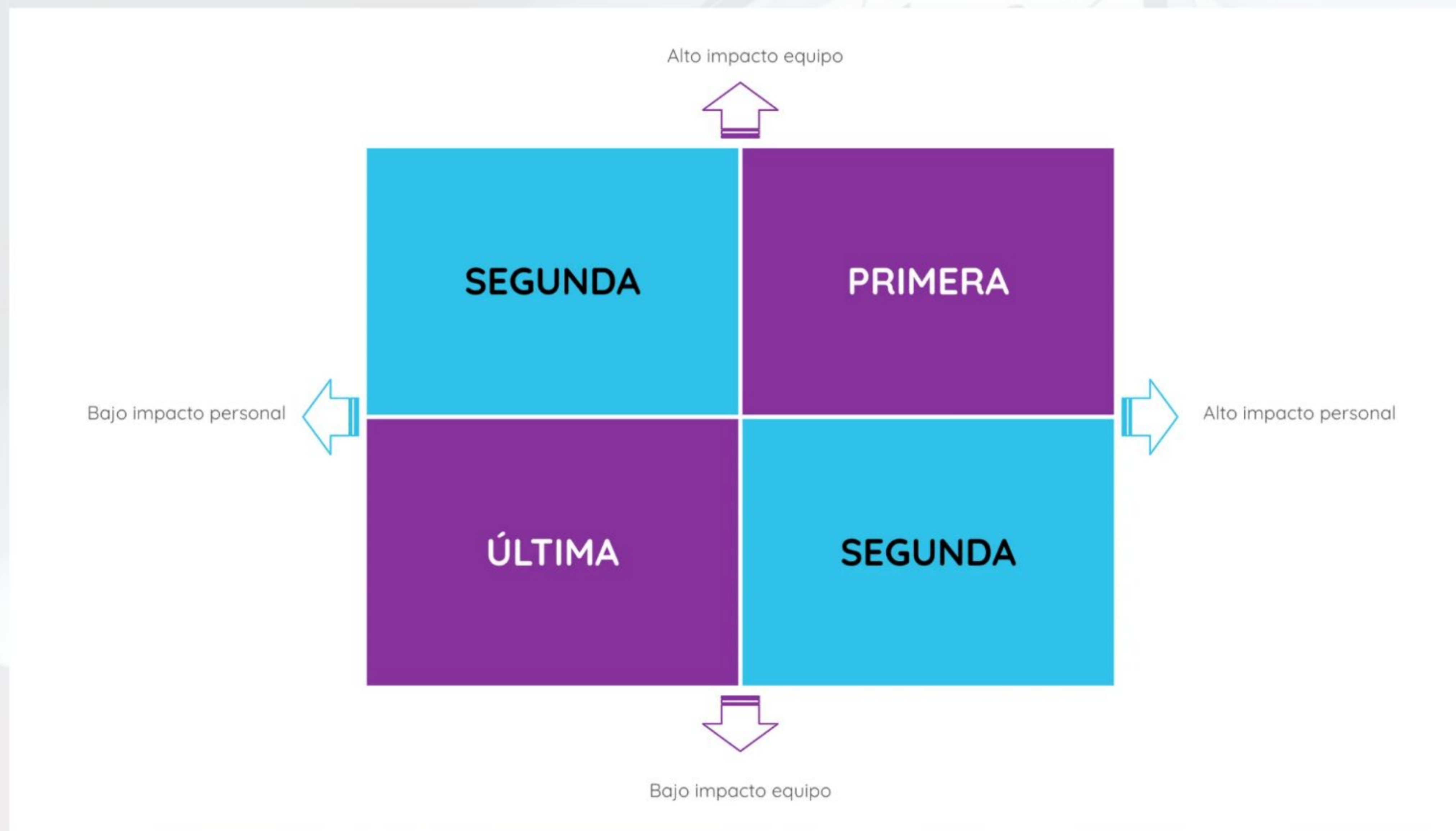


Es ideal para priorizar y revisar prioridades en equipo

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: matriz de impacto P/E



Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: matriz de impacto P/E

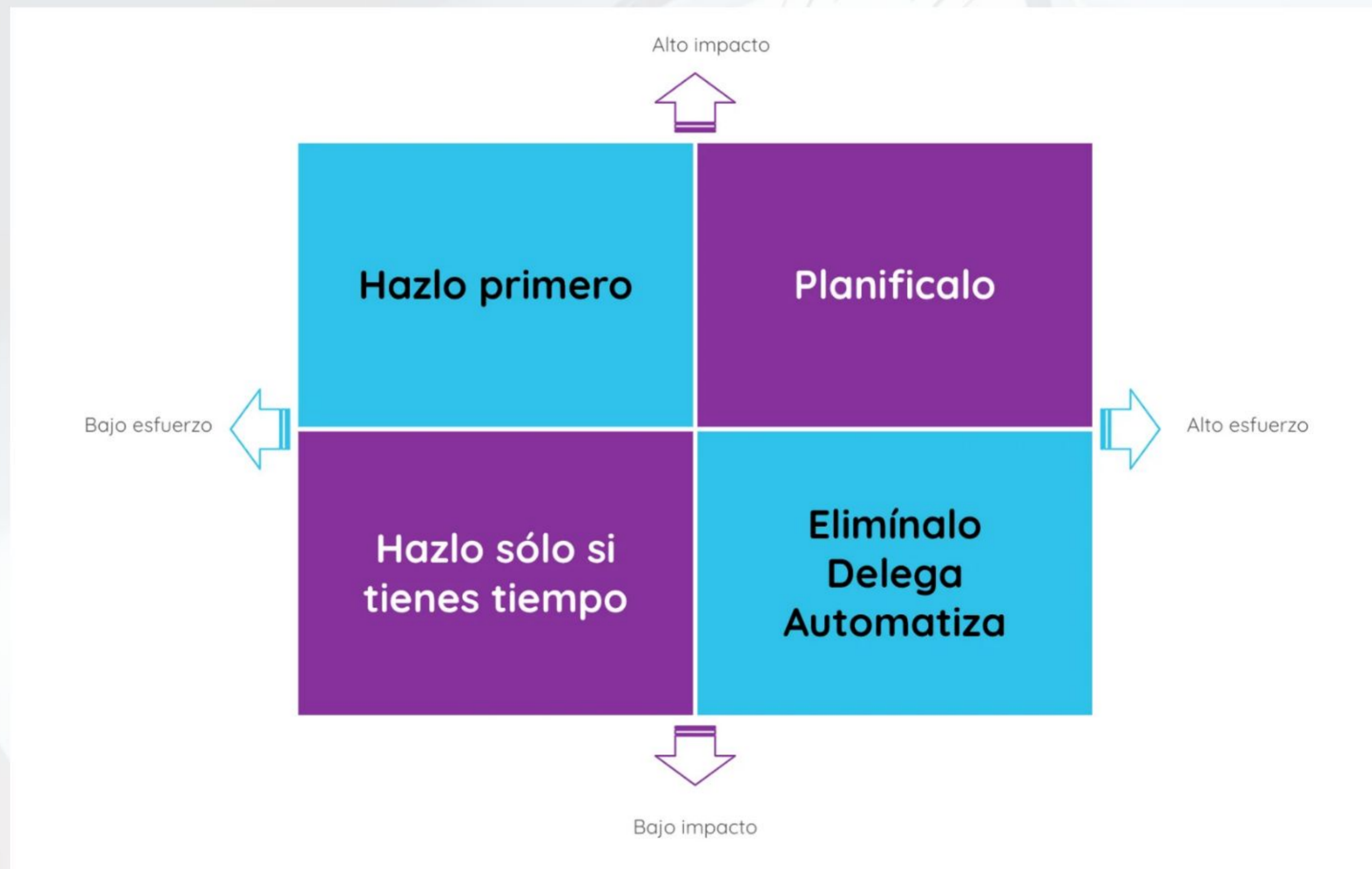


Es ideal para priorizar en equipo urgencias e imprevistos

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

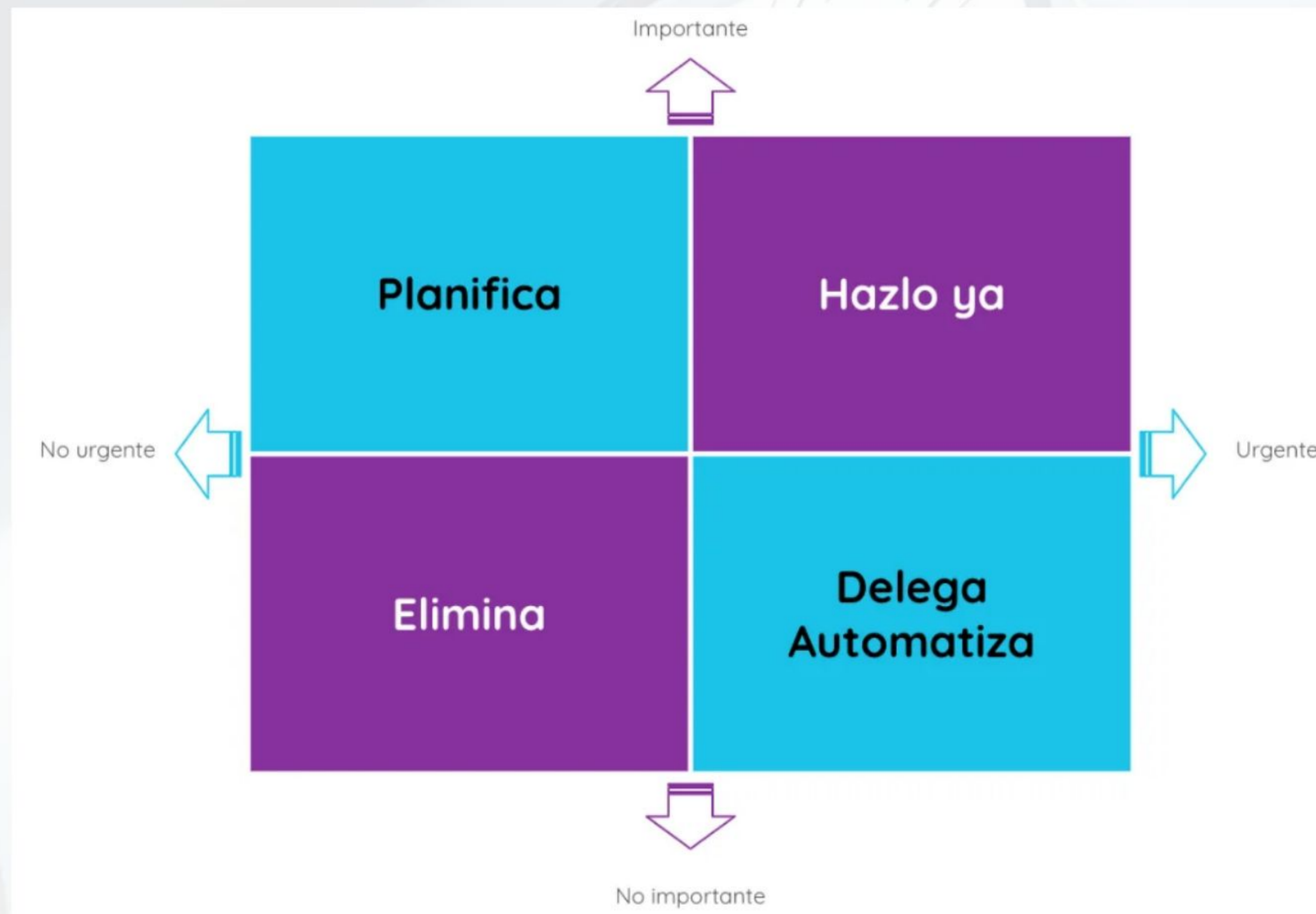
Herramienta: matriz impacto-esfuerzo (I/E)



Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: matriz Eisenhower



PEREZA ESTRATÉGICA



Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: matrices I/E y Eisenhower



Son ideales para categorías de tareas

Son ideales para delegar

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: método MoSCoW

Must Have. Debe tener

Should Have. Debería tener

Could Have. Podría tener

Won't Have. No tendrá (por ahora)

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: método MoSCoW

Must Have. Debe tener

Si omito esta tarea no realizaré el trabajo con éxito

No eliminar

Should Have. Debería tener

Si omito la tarea, puedo tener éxito pero no cubriré expectativas.

Eliminar sólo si hay sobrecarga

Could Have. Podría tener

Si realizo la tarea el resultado será más satisfactorio.

Realizar sólo si hay mucho tiempo o los estándares de calidad son elevados

Won't Have. No tendrá (por ahora)

Si realizo la tarea apenas tendrá impacto en el resultado.

No realizar o considerar sólo a futuro

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: método MoSCoW

Es ideal para priorizar las acciones en un proyecto

También para priorizar tras un brainstorming

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: Técnica ABCDE

- A: Vital, debe hacerse
- B: Importante, pero no crítico
- C: Deseable, pero no esencial
- D: Delegable
- E: Elimidable

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización

Herramienta: Técnica ABCDE



Es ideal para priorizar tareas del día a día

También para imprevistos

Las acciones que cumplen con los objetivos del equipo son tan importantes como las personales



0

✓ Verdadero

0

✗ Falso

El método MoSCoW es ideal para priorizar acciones en un proyecto



0

✓ Verdadero

0

✗ Falso

¿Qué técnica es ideal para priorizar acciones del día a día?



0

Brújula de prioridades

0

Técnica ABCDE

Leaderboard

0 jugadores



Aún no hay resultados

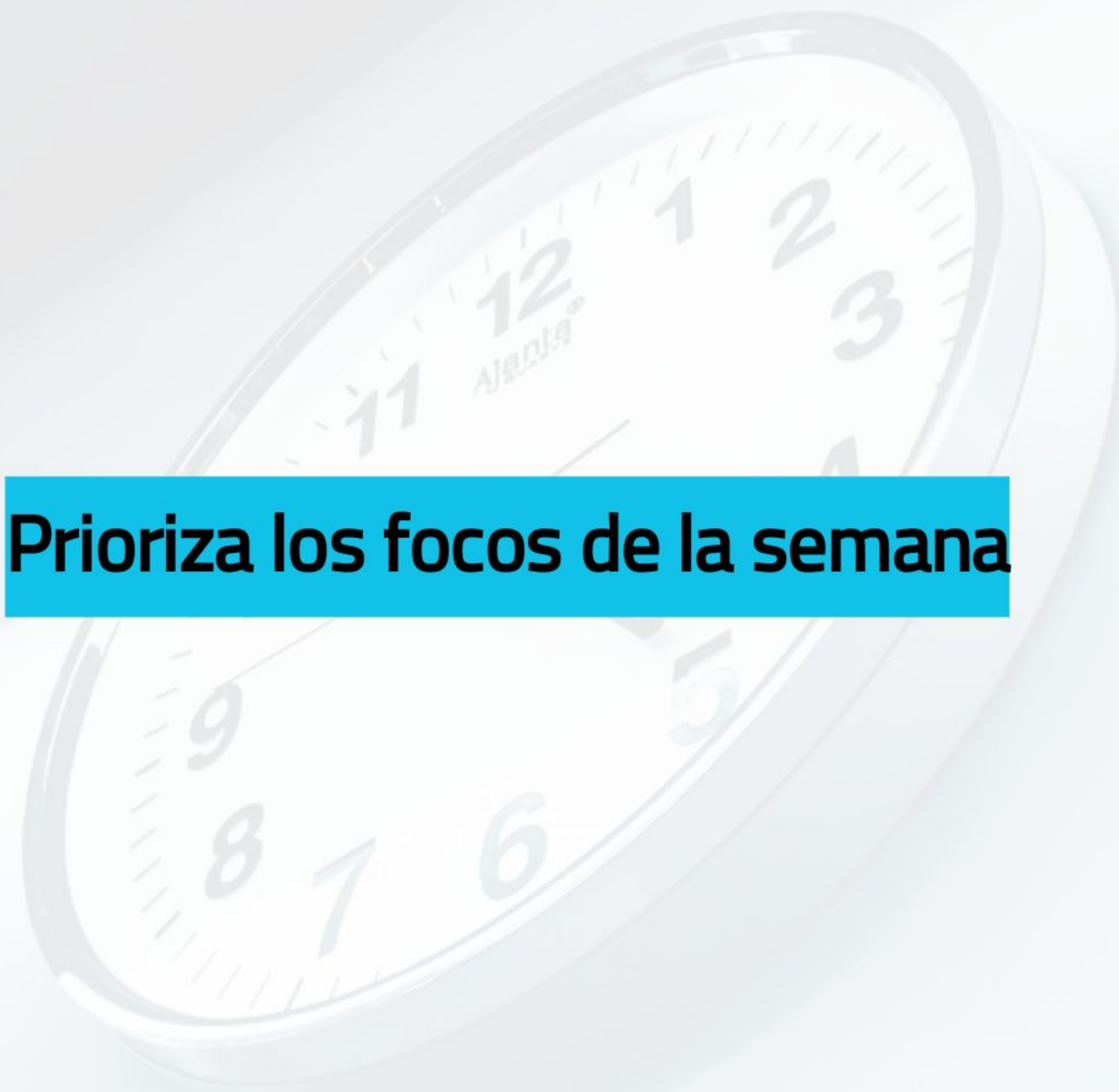
Los mejores jugadores del Concurso se mostrarán aquí cuando haya resultados.

Dimensiones de la gestión del tiempo

Priorización



Prioriza los focos de la semana



Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión de roles

"La motivación surge de trabajar en lo que nos gusta. También, de trabajar con **las personas que nos gustan**"

Sheryl Sandberg

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión de roles

Herramienta: Espejo



5 cosas por las que gustas al equipo
Cómo las potenciarás

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión de roles

Herramienta: espejo



5 cosas por las que gustas al equipo
Cómo las potenciarás

5 cosas por las que no gustas al equipo
Cómo las minimizarás

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión de roles

Herramienta: claridad de roles

- Organigrama

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión de roles

Herramienta: claridad de roles

- Organigrama
- Definición de puestos de trabajo

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión de roles

Herramienta: claridad de roles

- Organigrama
- Definición de puestos de trabajo
- Formulación de objetivos y funciones

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión de roles

Herramienta: claridad de roles

- Organigrama
- Definición de puestos de trabajo
- Formulación de objetivos y funciones
- Acotación de responsabilidades

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión de roles

Herramienta: claridad de roles

- Organigrama
- Definición de puestos de trabajo
- Formulación de objetivos y funciones
- Acotación de responsabilidades
- Cómo contribuye el objetivo de un puesto al objetivo del equipo

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión de roles

Herramienta: claridad de roles

- Organigrama
- Definición de puestos de trabajo
- Formulación de objetivos y funciones
- Acotación de responsabilidades
- Cómo contribuye el objetivo de un puesto al objetivo del equipo
- Matriz RACI

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestion del entorno

"Crea un entorno donde las personas quieran trabajar, no donde tengan que trabajar"

Simon Sinek

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión del entorno

Herramientas para trabajo en equipo

- Gestión documental.

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión del entorno

Herramientas para trabajo en equipo



- Gestión documental.
- Gestión de las comunicaciones:
 - Interrupción en persona/teléfono: urgencias
 - Mail: temas extensos o que pueden esperar 48h.
 - Mensajería: temas breves a resolver en las próximas horas.
 - Reuniones: updates, toma decisiones, ayuda.

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión del entorno

Herramientas para trabajo en equipo

- Gestión documental.
- Gestión de las comunicaciones.
- Gestión de reuniones.

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión del entorno

Herramientas para trabajo en equipo

- Gestión documental.
- Gestión de las comunicaciones.
- Gestión de reuniones.
- Gestión de las interrupciones, imprevistos y urgencias.

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión del entorno

Herramientas para trabajo en equipo

- Gestión documental.
- Gestión de las comunicaciones.
- Gestión de reuniones.
- Gestión de las interrupciones, imprevistos y urgencias.
- Entorno físico.

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión del entorno

Herramientas para trabajo en equipo

- Gestión documental.
- Gestión de las comunicaciones.
- Gestión de reuniones.
- Gestión de las interrupciones, imprevistos y urgencias.
- Entorno físico.
- Limitaciones de horario claras.

Dimensiones de la gestión del tiempo

Gestión del entorno



Gestión de interrupciones



Definir desde el principio los roles dentro de un equipo es una pérdida de tiempo, tiene que ser sobre la marcha



0

Verdader

0

Falso

Cosas que puedo hacer para mejorar la gestión del tiempo



0

0

0

0

✓ Buena gestión documental

✗ Que los medios de comunicación se usen al gusto de cada uno

✓ Definir qué es una urgencia

✗ Trabajar muchas horas

Leaderboard

0 jugadores



Aún no hay resultados

Los mejores jugadores del Concurso se mostrarán aquí cuando haya resultados.

PRODUCTIVIDAD TÁCTICA Cómo



Productividad

Piezas fundamentales

FOCO

ENERGÍA

Basketball Awareness Test

Share

How many passes does the team in white make?

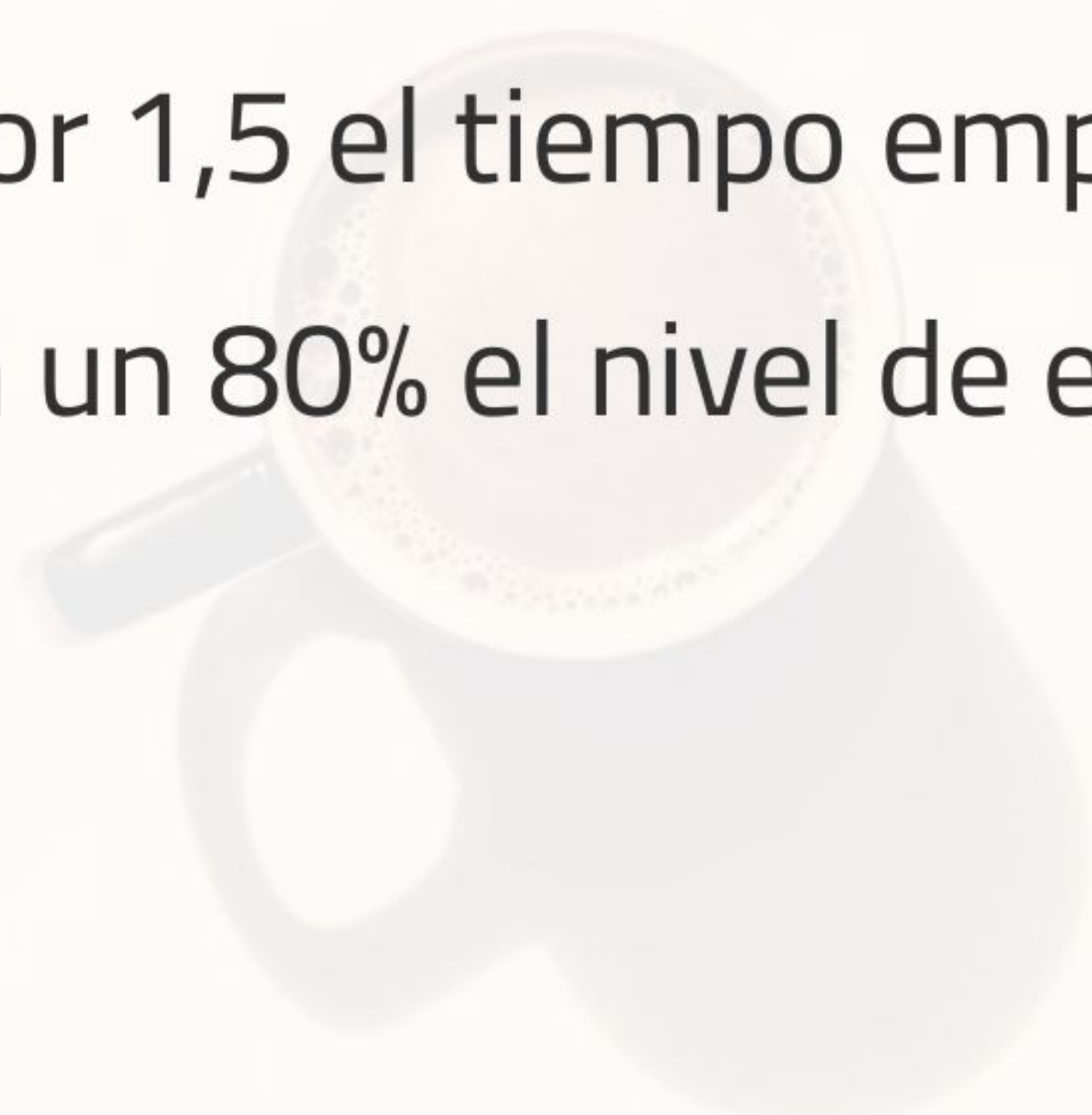
Watch on YouTube



Pérdida de foco

Productividad

Falta de foco: multitarea

- Incrementa en un 40% el número de errores.
 - Multiplica por 1,5 el tiempo empleado.
 - Aumenta en un 80% el nivel de estrés y fatiga.
- 



¿Cómo de estresado estás?



A lightbulb is positioned in the upper center of the frame, and the tips of five fingers are visible at the bottom. The background is a light, neutral color.

**¿Qué tipo de trabajo tienes:
proyecto o soporte?**

¿Qué tipo de trabajo tienes: proyecto o soporte?

Aspecto	Soporte	Proyecto
Objetivo	Mantener y gestionar	Crear y transformar
Duración	Continuo	Temporal
Enfoque	Reactivo/proactivo	Estratégico
Ejemplo clave	Resolver incidencias	Lanzar un producto

Vamos a practicar

¿Proyecto o soporte?

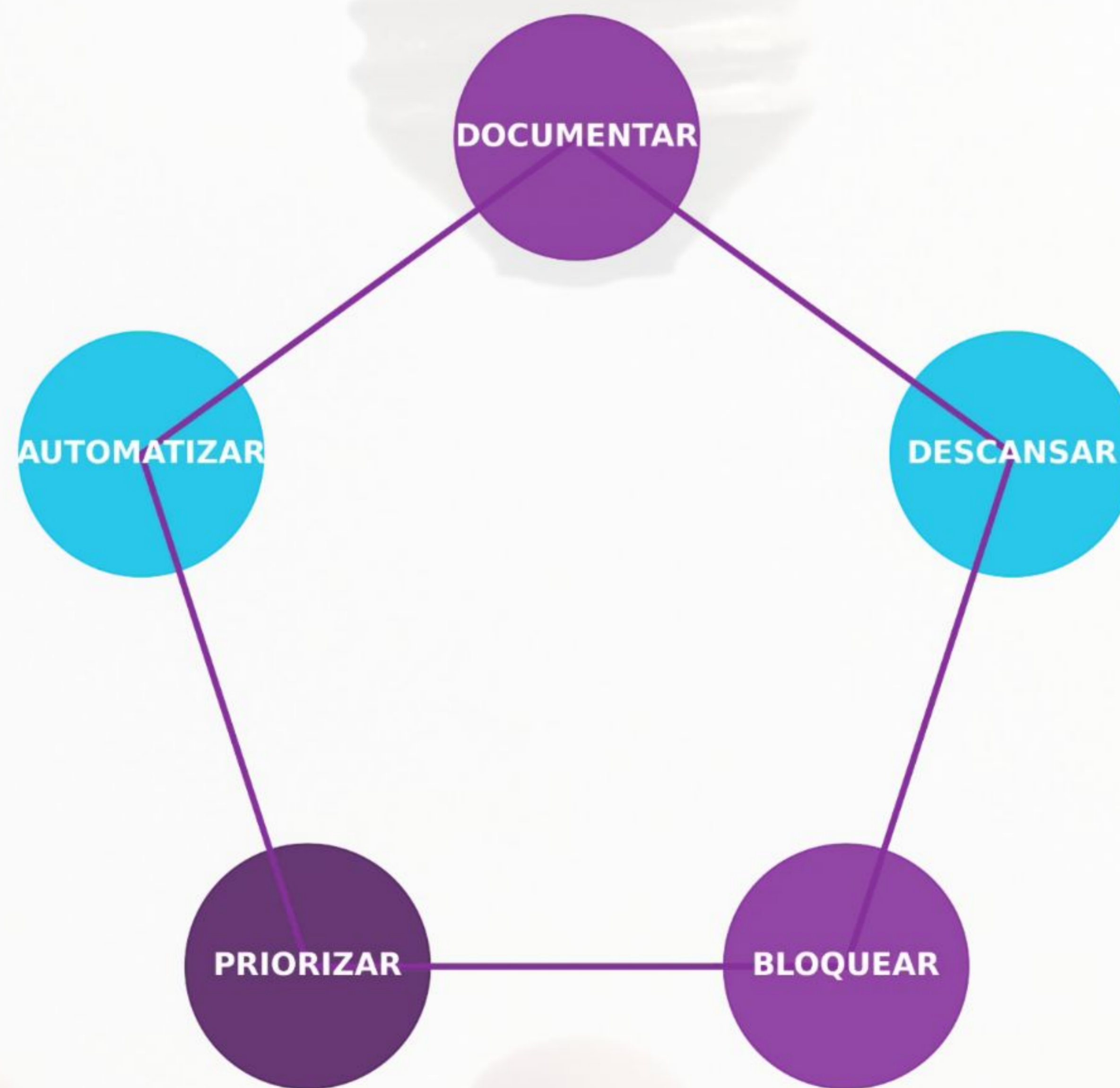
- Arquitecto freelance.
- Director de departamento de administración que dirige un equipo de 10 personas, en una empresa de 200 empleados.
- Profesional de marketing en una marca reconocida.
- Equipo de soporte informático en una pequeña empresa.
- Profesional de call center en atención al cliente.

¿Mayoritariamente qué eres: soporte o proyecto?

● Soporte ● Proyecto

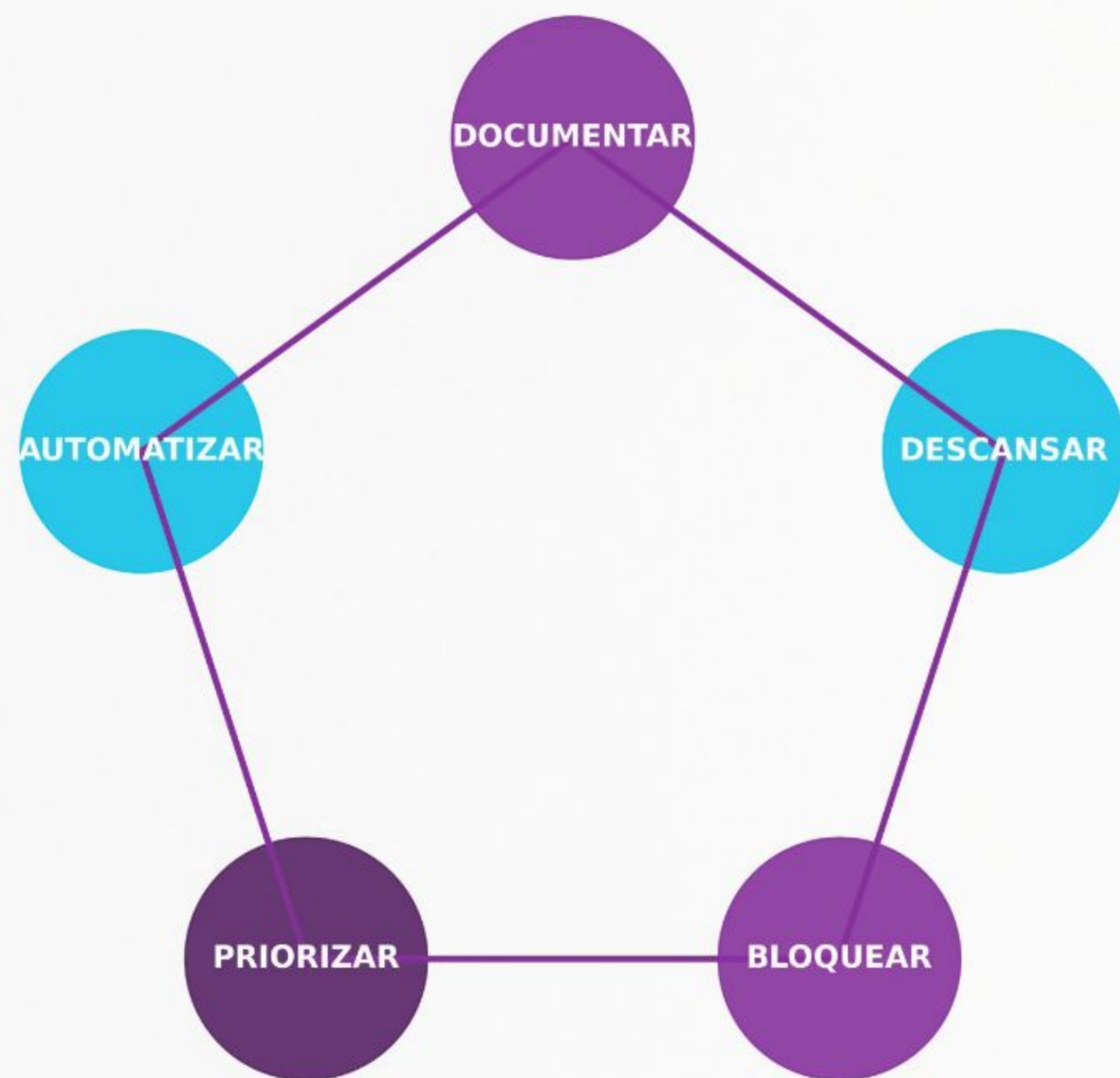
Claves para un profesional de **soporte**

Continuo, reactivo, resolución de problemas del día a día



Claves para un profesional de soporte

Continuo, reactivo, resolución de problemas del día a día

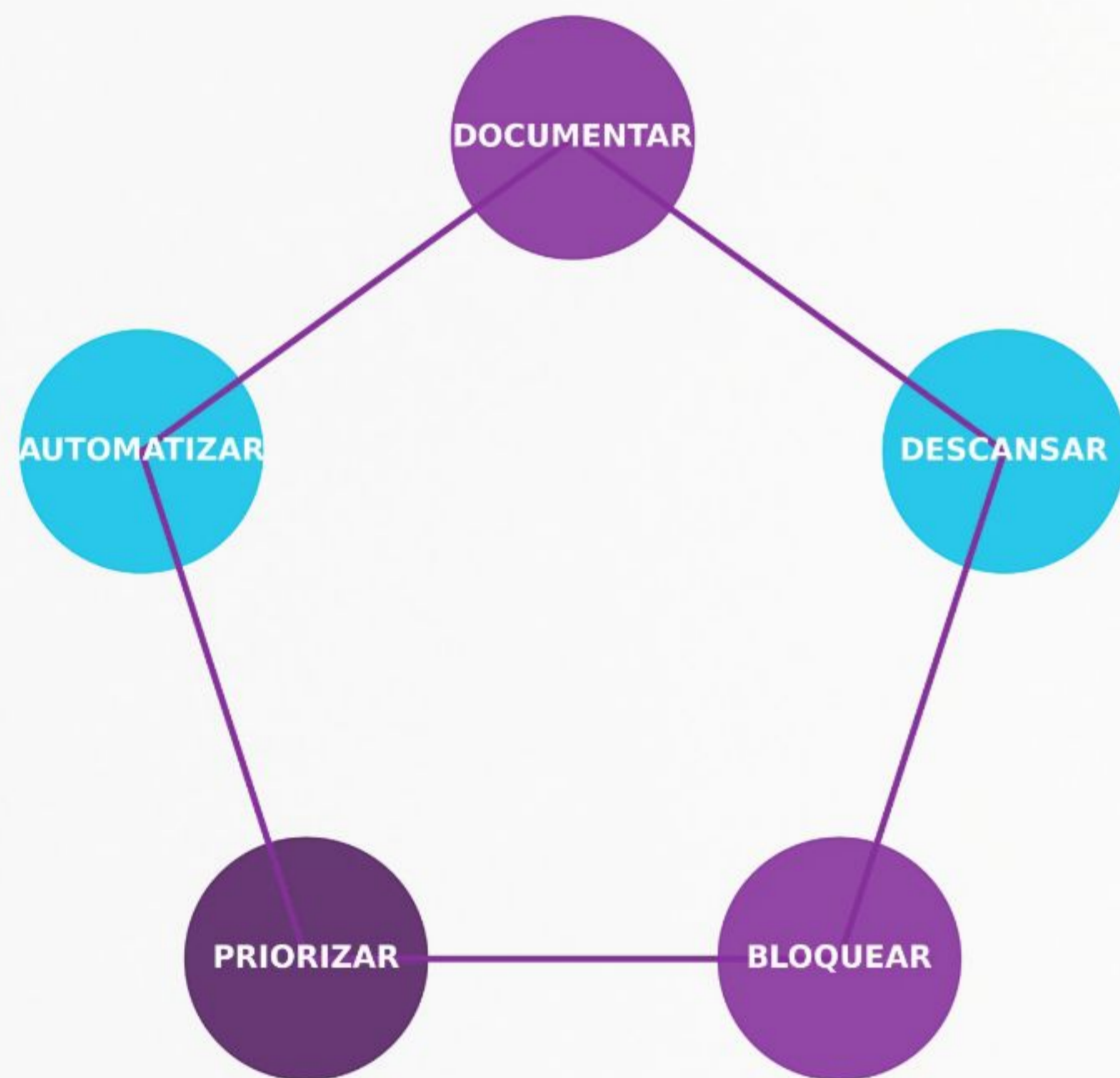


DOCUMENTAR PROCESOS:

- Identificarlos.
- Crear guías claras compartidas (FAQs)
- Identificar patrones de problemas recurrentes - soluciones preventivas

Claves para un profesional de soporte

Continuo, reactivo, resolución de problemas del día a día

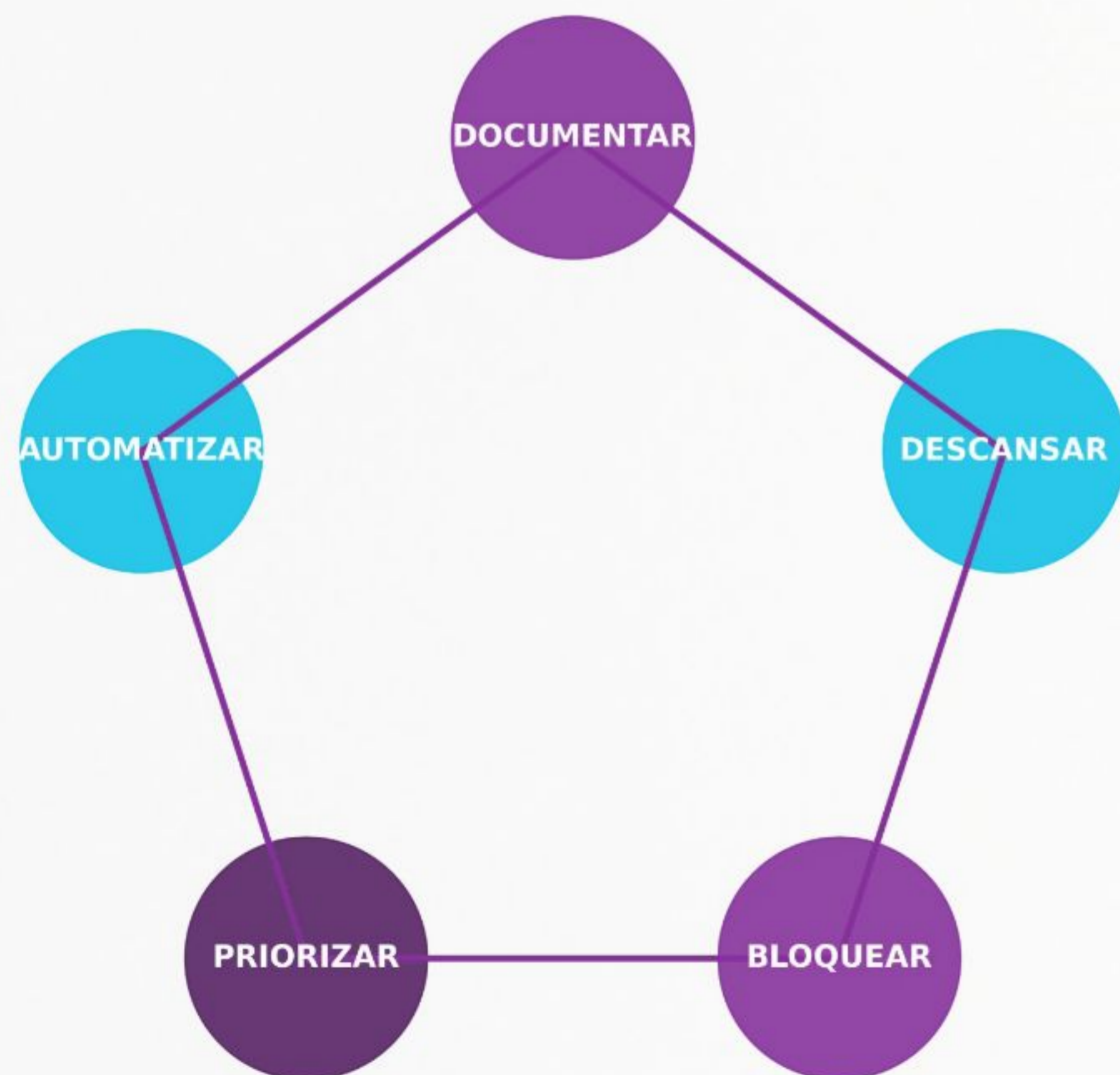


AUTOMATIZAR

- Gestión de tickets
- Tareas repetitivas

Claves para un profesional de soporte

Continuo, reactivo, resolución de problemas del día a día

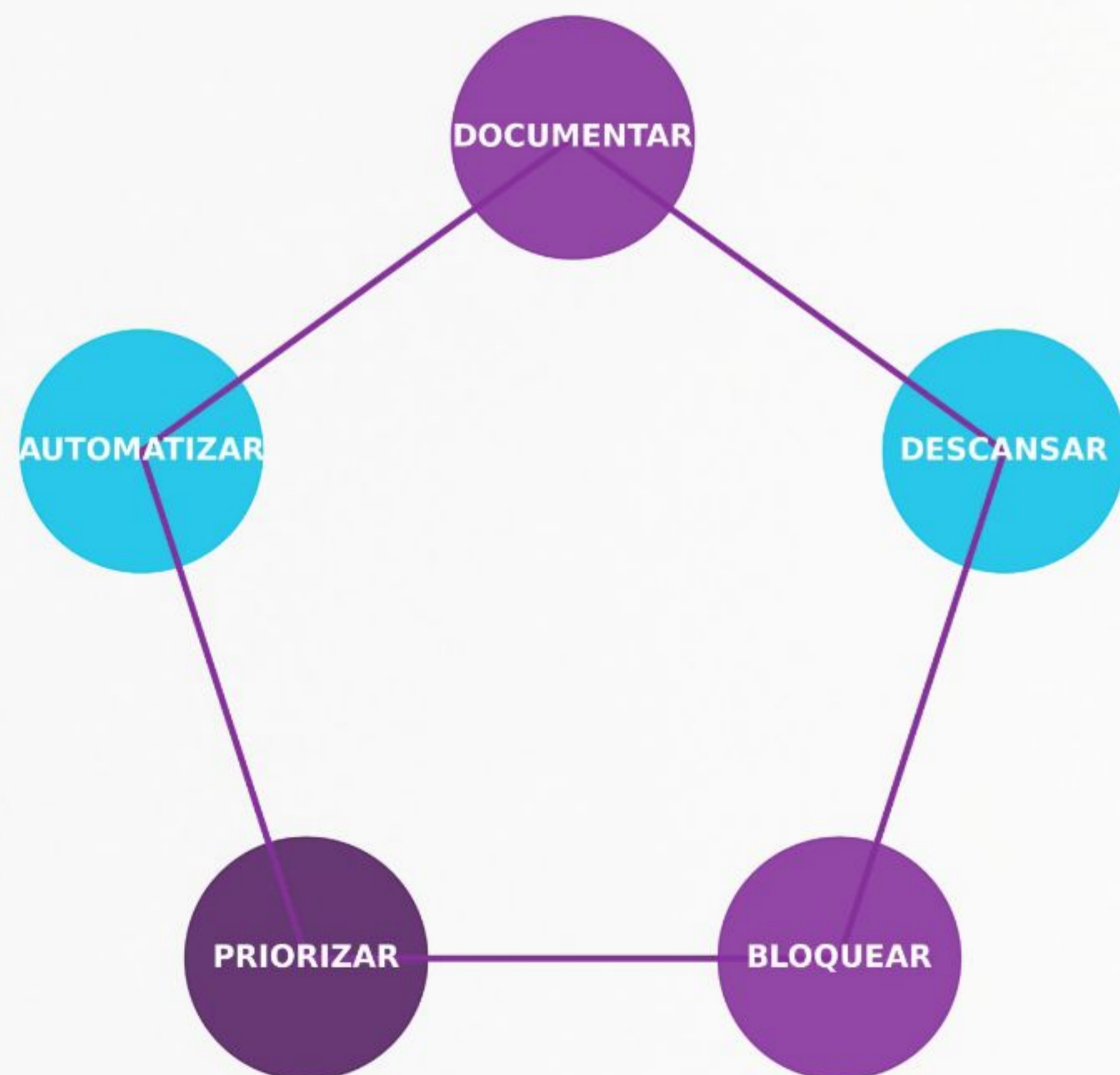


PRIORIZAR EFICAZMENTE

- Técnicas de priorización
- Reglas de priorización

Claves para un profesional de soporte

Continuo, reactivo, resolución de problemas del día a día



GESTIÓN DEL TIEMPO REACTIVO

- Bloqueos de tiempo para tareas proactivas
- Agendar tiempo para imprevistos y urgencias

Cuánto tiempo se me va en urgencias

0

Menos del 40%

0

Entre el 40% y el 60%

0

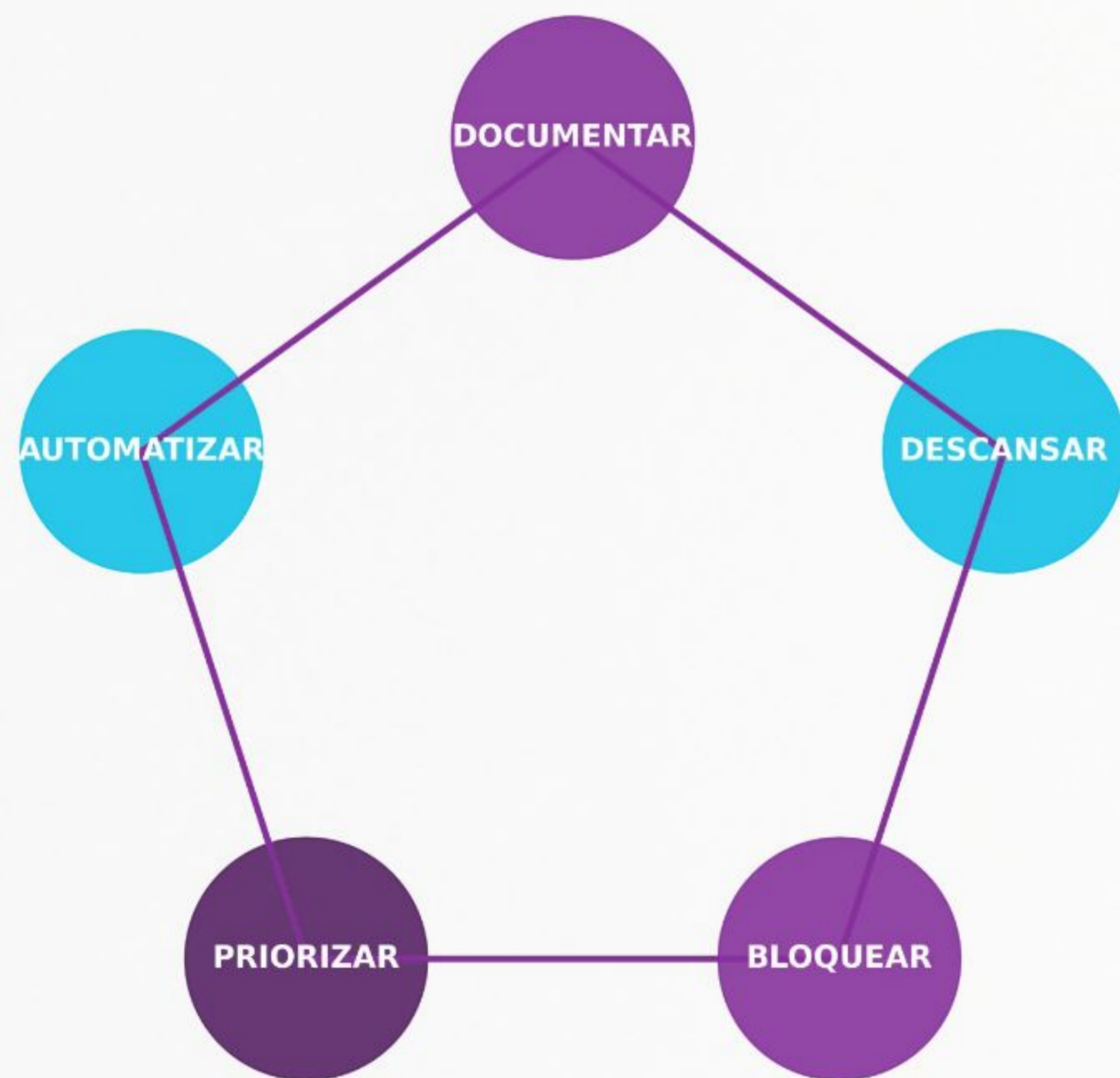
Entre el 60% y el 80%

0

Más del 80%

Claves para un profesional de soporte

Continuo, reactivo, resolución de problemas del día a día

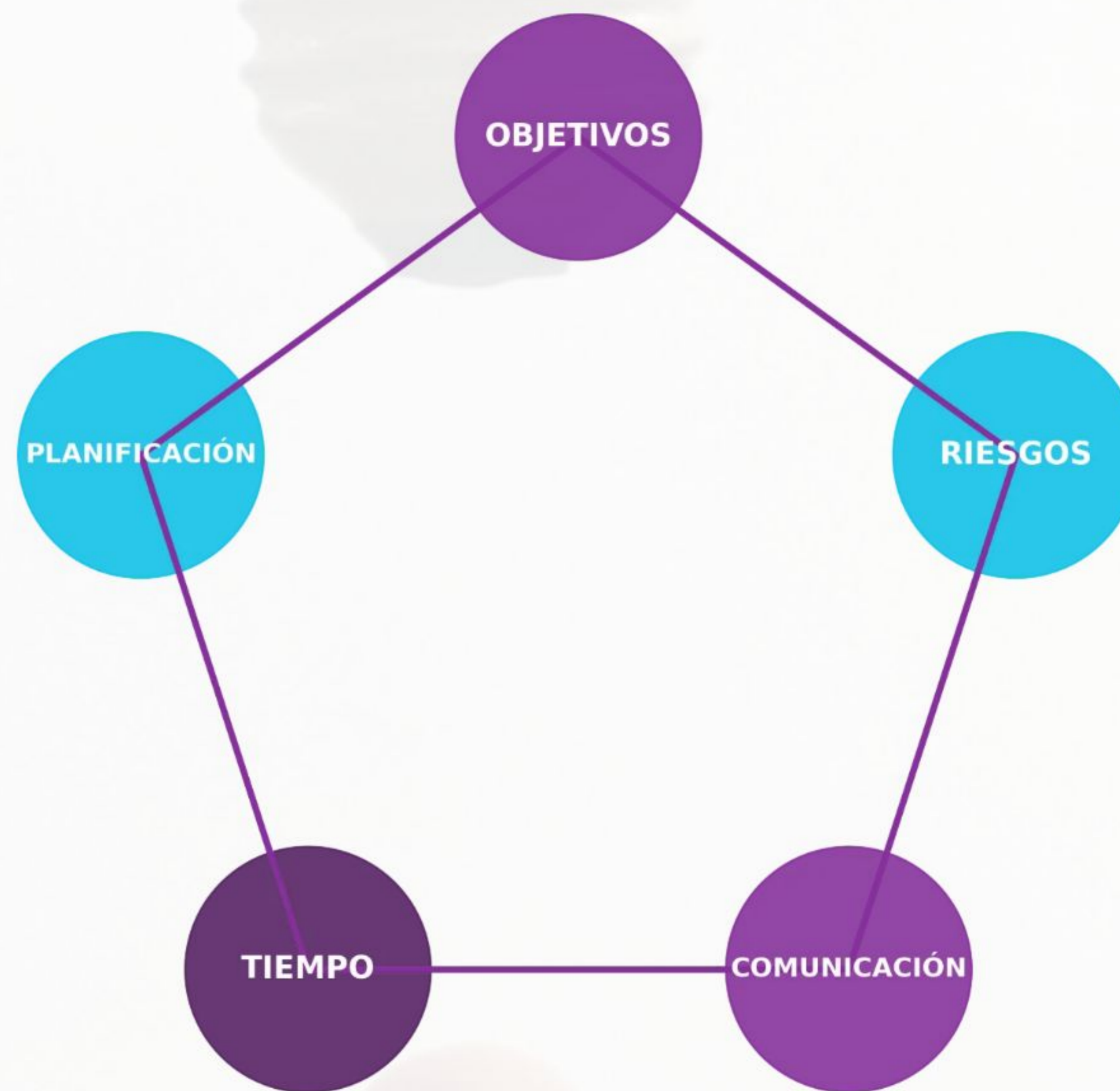


TÉCNICAS ANTI-BURNOUT

- Límites claros trabajo y vida personal.
- Descansos controlados: decido al planificar mi día.

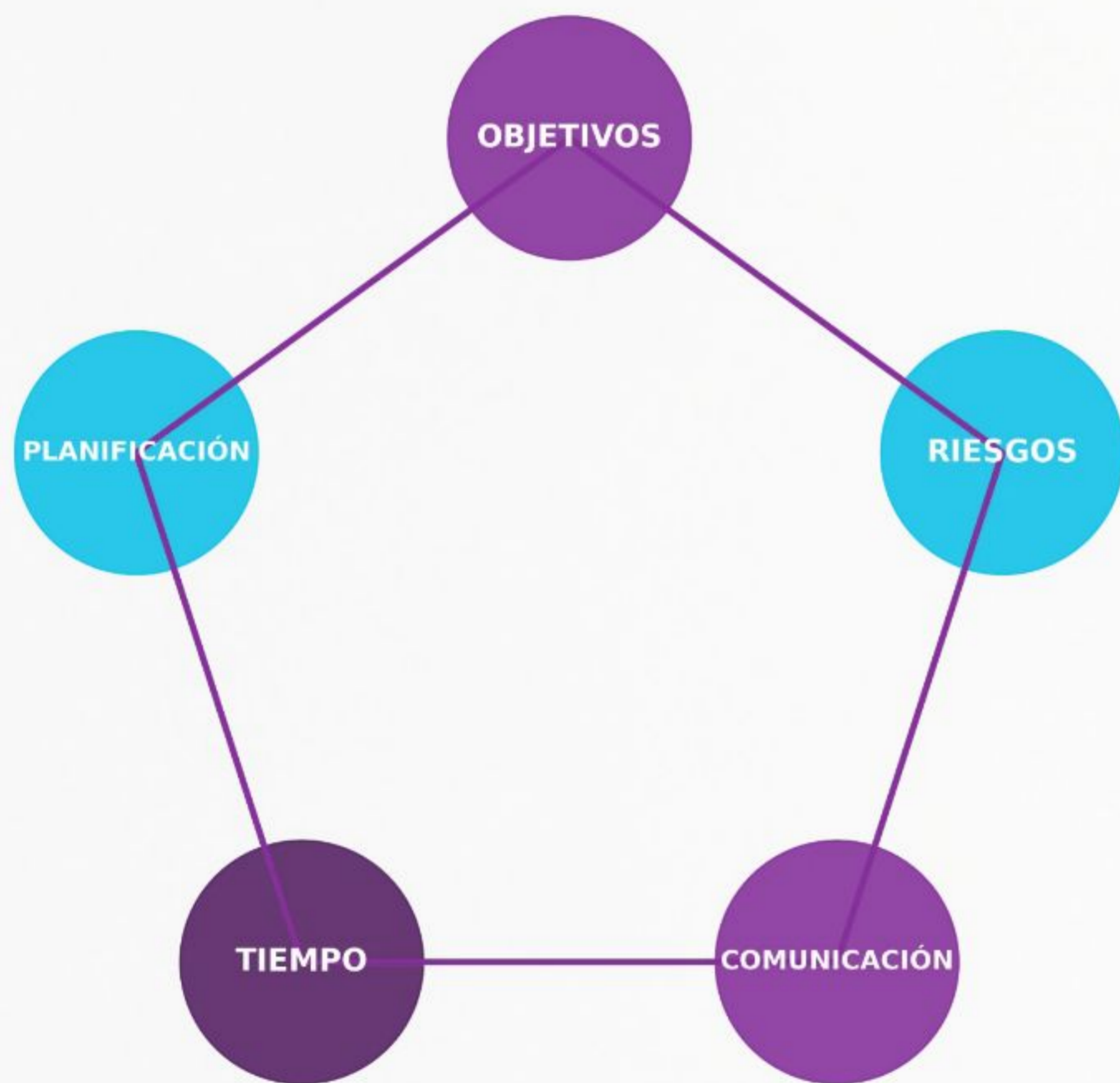
Claves para un profesional de **proyecto**

Inicio y fin, fases y resultados esperados



Claves para un profesional de proyecto

Inicio y fin, fases y resultados esperados

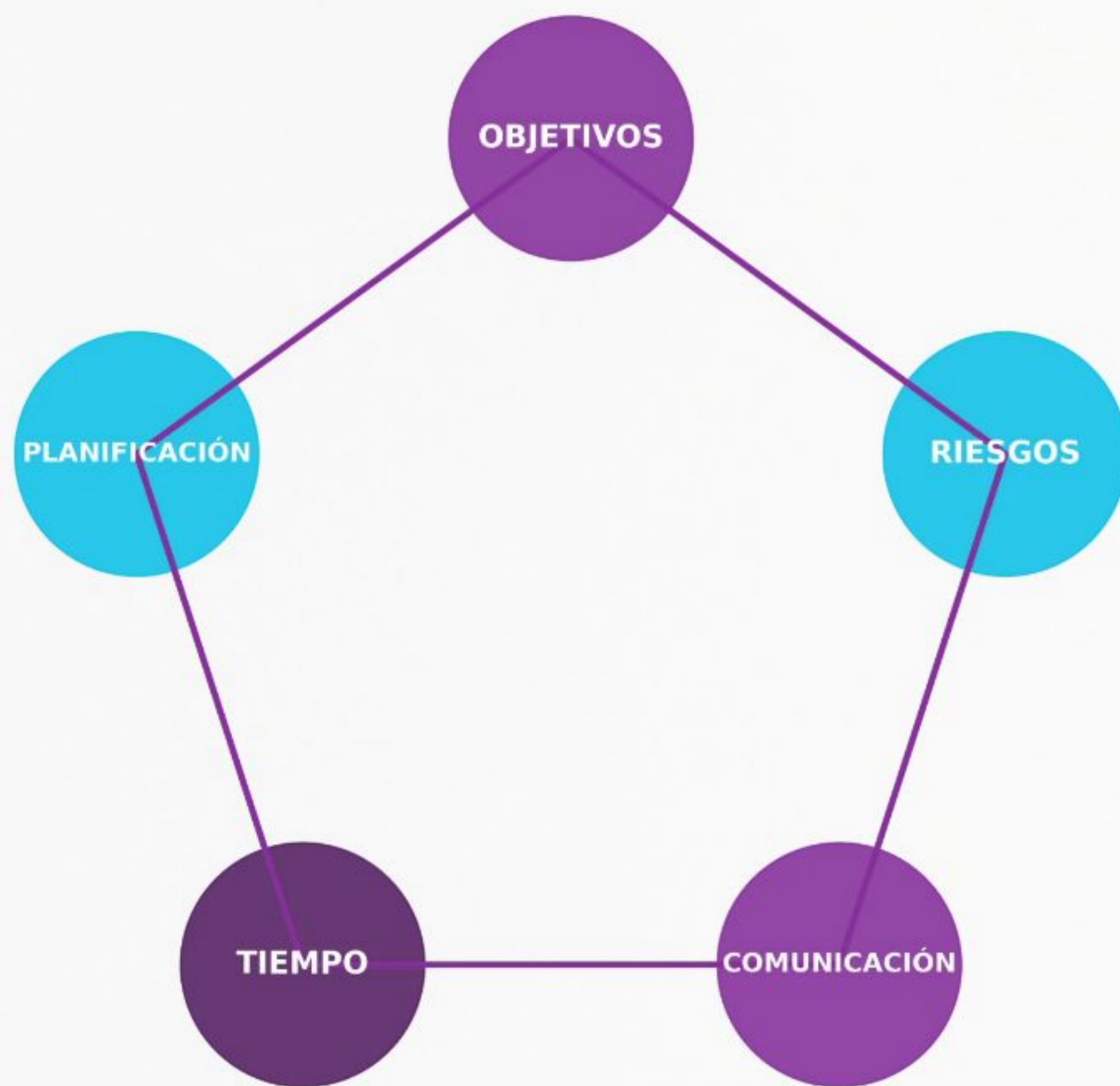


PLANIFICACIÓN ESTRUCTURADA

- Dividir el proyecto en fases o hitos.
- Gantt, Trello, Notion o Excel

Claves para un profesional de proyecto

Inicio y fin, fases y resultados esperados

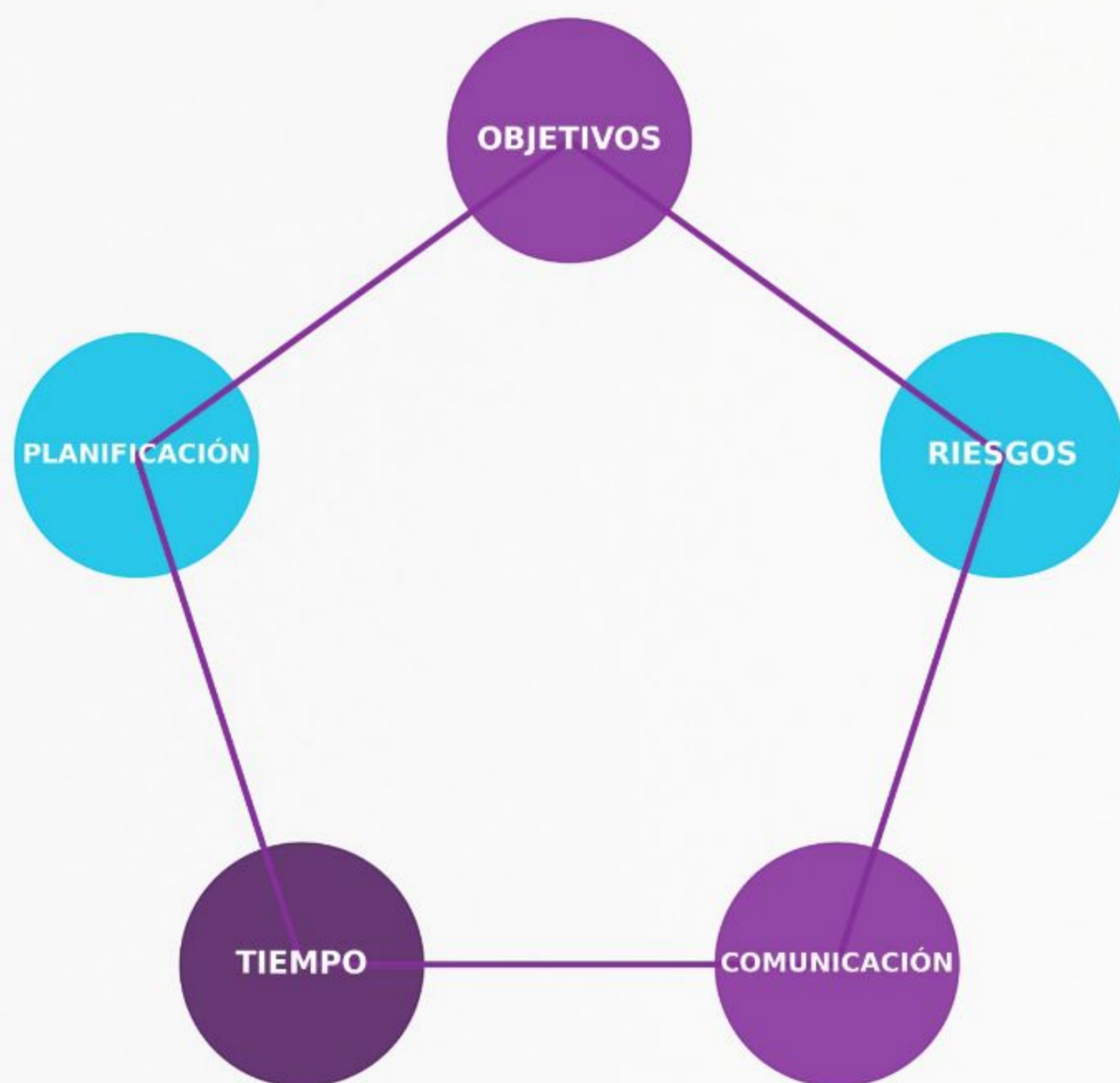


OBJETIVOS CLAROS

- Definir los entregables al principio.
- Descartar lo que no aporta valor: método MoSCoW

Claves para un profesional de proyecto

Inicio y fin, fases y resultados esperados

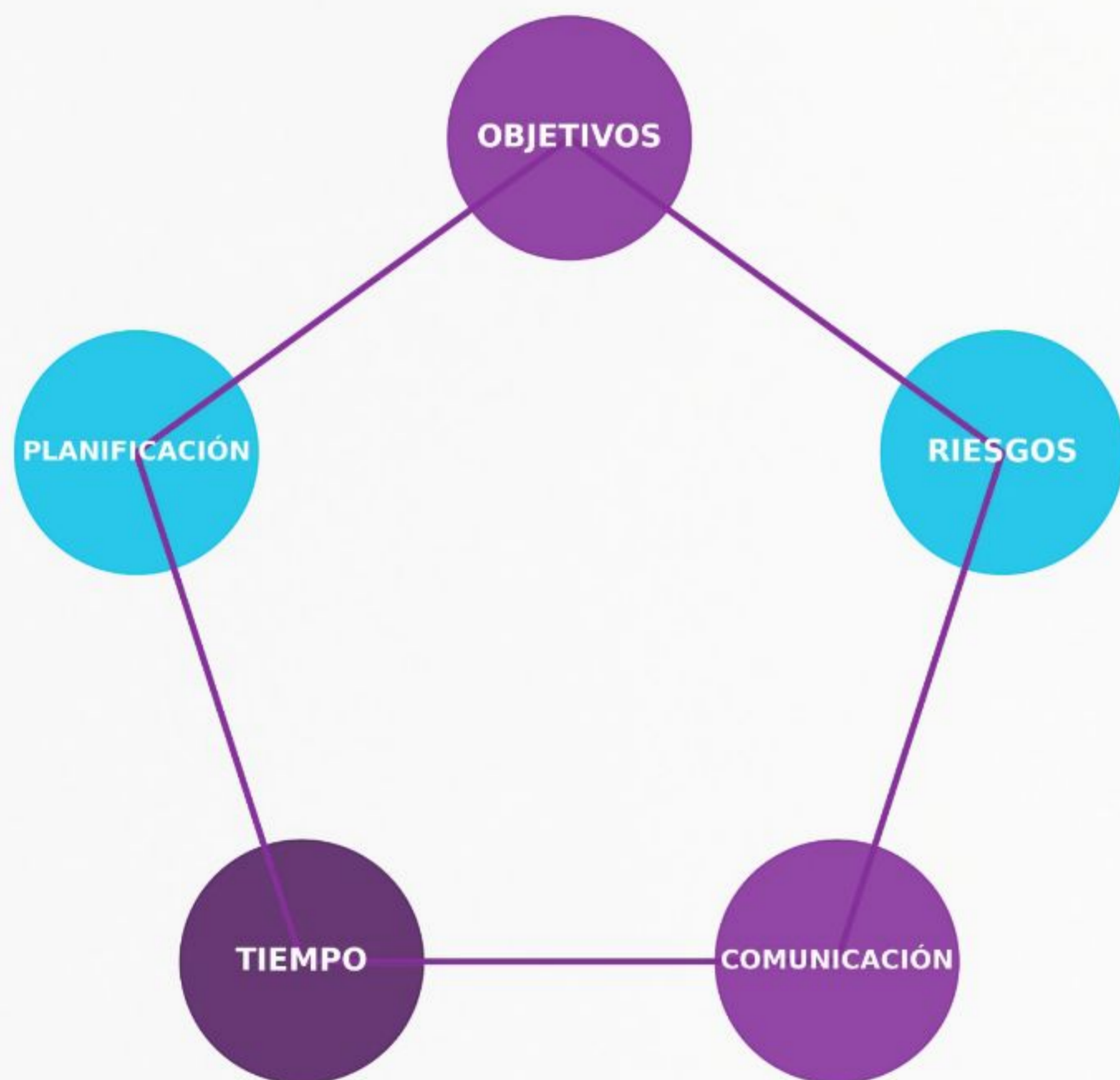


GESTIÓN DEL TIEMPO ESTRATÉGICO

- Presupuesto de tiempo.
- Deep work: bloqueos de tiempo.
- Tiempo para revisiones y ajustes.

Claves para un profesional de proyecto

Inicio y fin, fases y resultados esperados

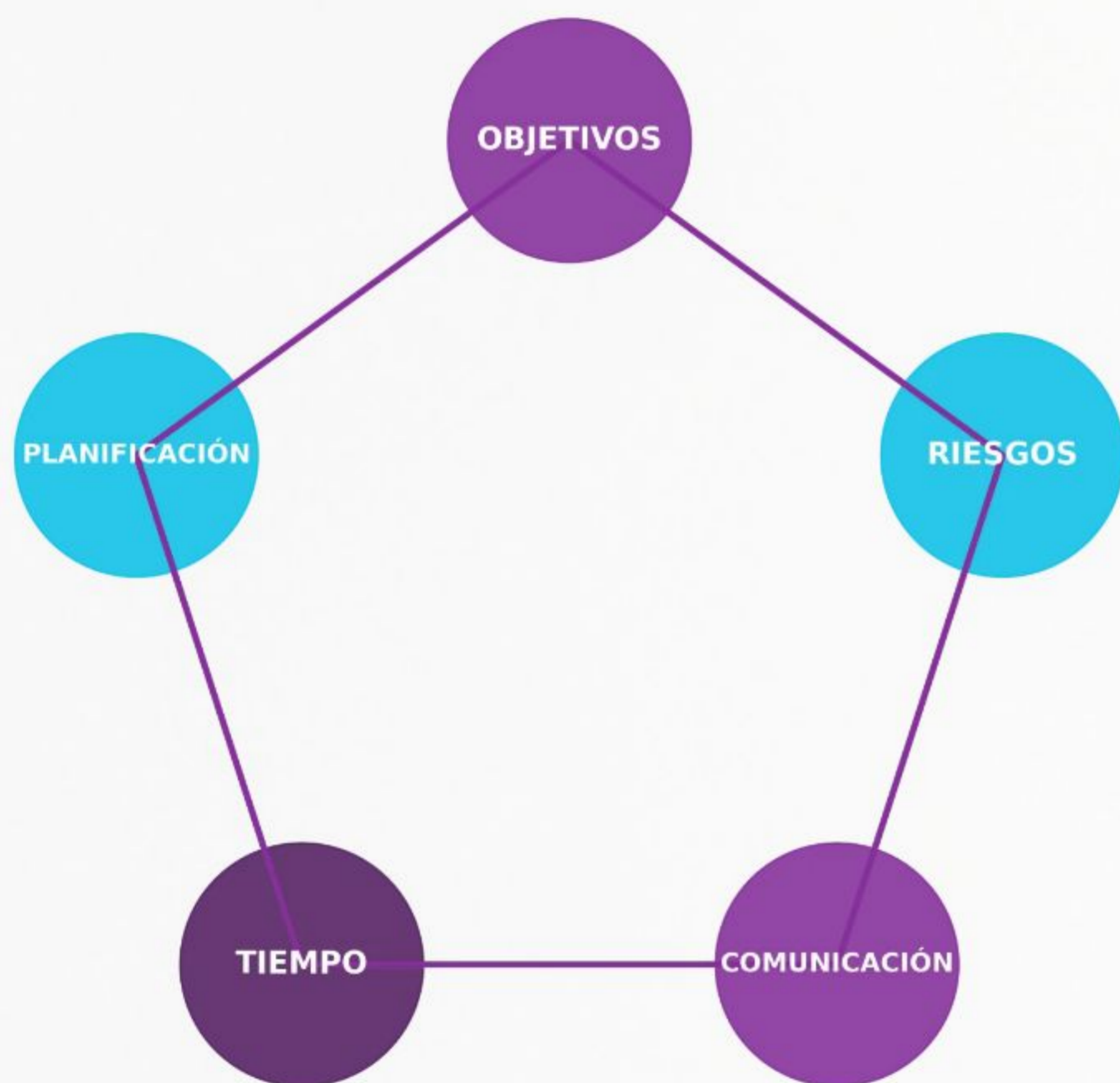


COMUNICACIÓN EFICIENTE

- Planificación del proyecto.
- Stand-ups: revisiones periódicas.
- Checkpoints: reuniones de hito.

Claves para un profesional de proyecto

Inicio y fin, fases y resultados esperados



GESTIÓN DE RIESGOS

- Identifica posibles obstáculos.
- Define soluciones de antemano.

Gestión de riesgos





Funciones de resultado y funciones de mantenimiento

Tipos de funciones: resultado y mantenimiento



Aspecto	Resultado	Mantenimiento
Enfoque	Orientadas a metas	Aseguran el buen funcionamiento del día a día
Tipología	Requieren concentración profunda	Son rutinarias
Ejemplos	Reunión de equipo, diseñar una campaña, etc.	Revisar mail, actualizar CRM

Tipos de funciones: resultado y mantenimiento

Aspecto	Resultado	Mantenimiento
Enfoque	Orientadas a metas	Aseguran el buen funcionamiento del día a día
Tipología	Requieren concentración profunda	Son rutinarias
Ejemplos	Reunión de equipo, diseñar una campaña, etc.	Revisar mail, actualizar CRM
Horario	Mayor concentración	Menor concentración
Duración	Bloques de 90-120 minutos	Bloques de 30 minutos
Estrategia	Deep Work y prioridad alta	Task batching y automatizaciones

Verdades sobre la multitarea


0

0


0

0

 Nos hace más productivos

 Nos hace cometer más errores

 Nos genera estrés

 Nos ayuda a integrarnos en el equipo

Un puesto de trabajo puede ser soporte y proyecto a la vez, pero uno de ellos predomina

0

✓ Verdadero

0

✗ Falso

Verdades sobre los trabajos de soporte

0

✗ Son más FÁCILES de organizar

0

✓ Es importante medir el tiempo que va en urgencias

0

✓ Un sistema de gestión de tickets puede ser útil para organizarse

Para los trabajos de proyecto es conveniente

0

✓ Dividir el proyecto en fases

0

✓ Utilizar el método MoSCoW para determinar qué es importante

0

✗ NO contar con urgencias

Indica cuáles son ejemplos de tareas de mantenimiento

0

✓ Revisar el mail

0

✓ Actualizar CRM

0

✗ Diseñar una campaña de marketing

0

✓ Fichar horario

Leaderboard

0 jugadores

Aún no hay resultados

Los mejores jugadores del Concurso se mostrarán aquí cuando haya resultados.

Niveles de eficiencia personal



Software premisas iniciales

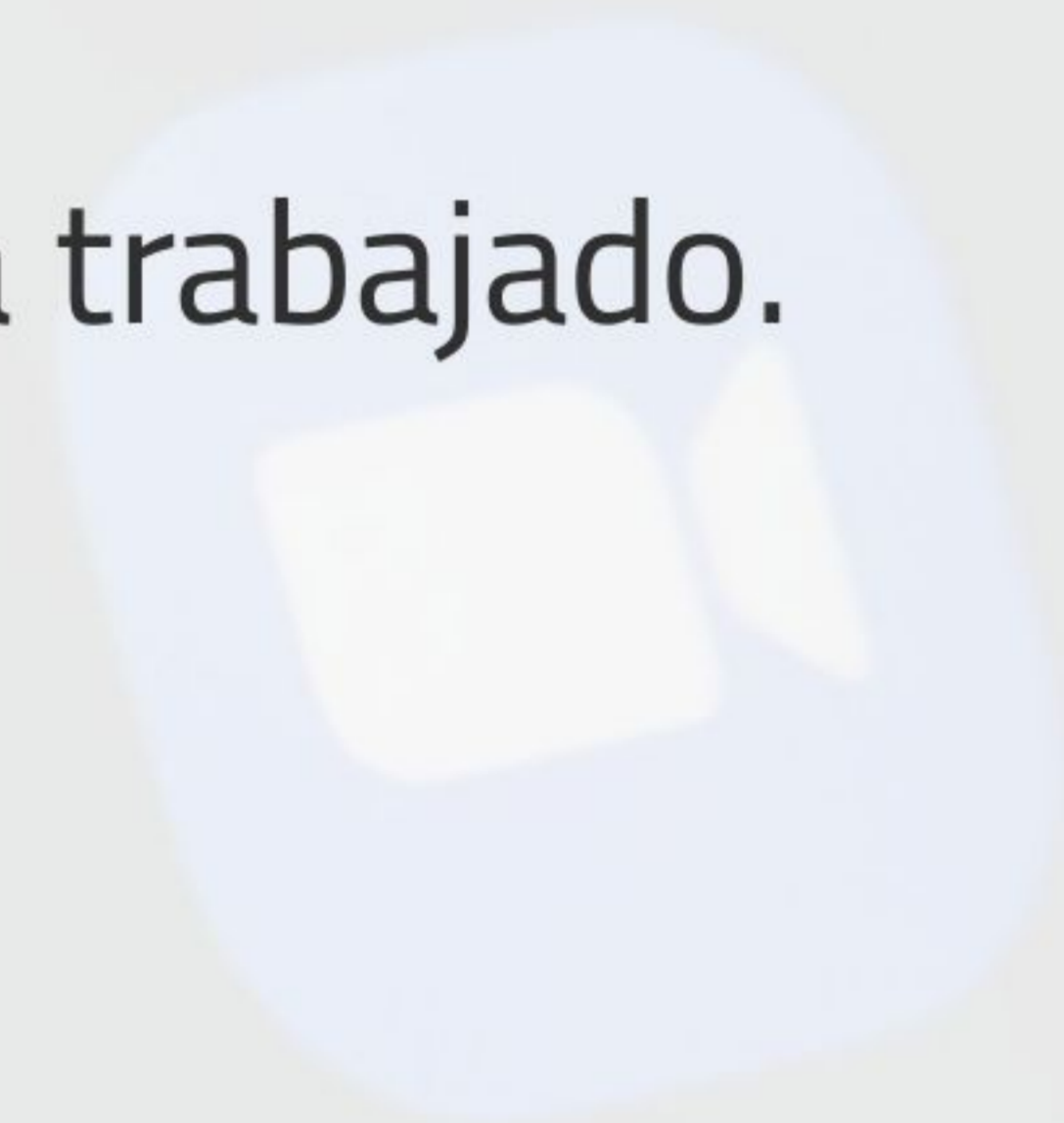
- No es la solución, sino un apoyo a la misma.
- No implementes software a un proceso que no esté ya trabajado.
- Aprovecha los recursos que ya usas: suites.

Microsoft Word

Microsoft Excel

Ai

Adobe Illustrator 2020



zoom.us

Software altamente utilizado

- Notion: intranet completa
- Gestión de proyectos y tareas en equipo: Trello, Asana, ClickUp, MS Project.
- Gestión de tareas y listas, uso personal: Todoist, Microsoft ToDo

Principios prácticos

- CALENDARIO EN EQUIPO.
 - Revisar disponibilidad.
 - Bloqueos de tiempo.
 - Gestión de reuniones.

Microsoft Word

Microsoft Excel

Ai

Adobe Illustrator 2020



zoom.us

Principios prácticos

- CALENDARIO EN EQUIPO.
- DOODLE PARA REUNIONES GRUPALES.
- CALENDLY O BOOKING PARA RESERVAS.

Microsoft Word

Microsoft Excel

Ai

Adobe Illustrator 2020



zoom.us

Principios prácticos

- CALENDARIO EN EQUIPO.
- DOODLE PARA REUNIONES GRUPALES.
- CALENDLY O BOOKING PARA RESERVAS.
- MAIL
 - Filtros.
 - Respuestas automatizadas.



zoom.us

Principios prácticos

- CALENDARIO EN EQUIPO.
- DOODLE PARA REUNIONES GRUPALES.
- CALENDLY O BOOKING PARA RESERVAS.
- MAIL
 - Filtros.
 - Respuestas automatizadas.
- CHATS ESPECÍFICOS



zoom.us

Principios prácticos

- CALENDARIO EN EQUIPO.
- DOODLE PARA REUNIONES GRUPALES.
- CALENDLY O BOOKING PARA RESERVAS.
- MAIL
 - Filtros.
 - Respuestas automatizadas.
- CHATS ESPECÍFICOS
- GOOGLE ALERTS.



zoom.us

Principios prácticos

- CALENDARIO EN EQUIPO.
- DOODLE PARA REUNIONES GRUPALES.
- CALENDLY O BOOKING PARA RESERVAS.
- MAIL
 - Filtros.
 - Respuestas automatizadas.
- CHATS ESPECÍFICOS
- GOOGLE ALERTS.
- DESUSCRIPCIÓN DE SPAM:
 - Durante dos semanas anotar newsletter que sí deseas.
 - Usar herramienta de desuscripción: unroll.me, Leave me Alone, ...



GAMIFICAR ES MOTIVAR

**La mala noticia es que el tiempo vuela.
La buena, que tú eres el piloto**

Michael Altshuler

hablandocon@martapalomar.com

ZEN TO DONE

10 PASOS HACIA LA EFICIENCIA PERSONAL



"Depende de los hábitos y de lo que hagas, no del sistema o la herramienta"

Leo Babauta

Hábito 1. Captura omnipresente

Fuentes de tareas

- Tu inbox particular
- El mail
- Mensajería
- Interrupciones

Hábito 2. Decisiones rápidas

Sistema de procesado

- <2 min = go!
- Basura
- Delegar
- Archivar
- Agendar

Hábito 3. Objetivos de la semana y TMI

- Foco(s) de la semana
- Tareas más importantes
- De 1 a 3 al día/semana

S

S

M

M

L

3

TIPOS DE TAREAS

Hábito 4. Haz una cosa y sólo una a la vez

Póntelo fácil

- Elimina distracciones
- Gestiona las interrupciones
- Controla el tiempo

Pomodoro

$25 + 5$

Flowtime

$X + Y$



1 Captura omnipresente

2 Sistema de procesamiento

3 Objetivos y TMI

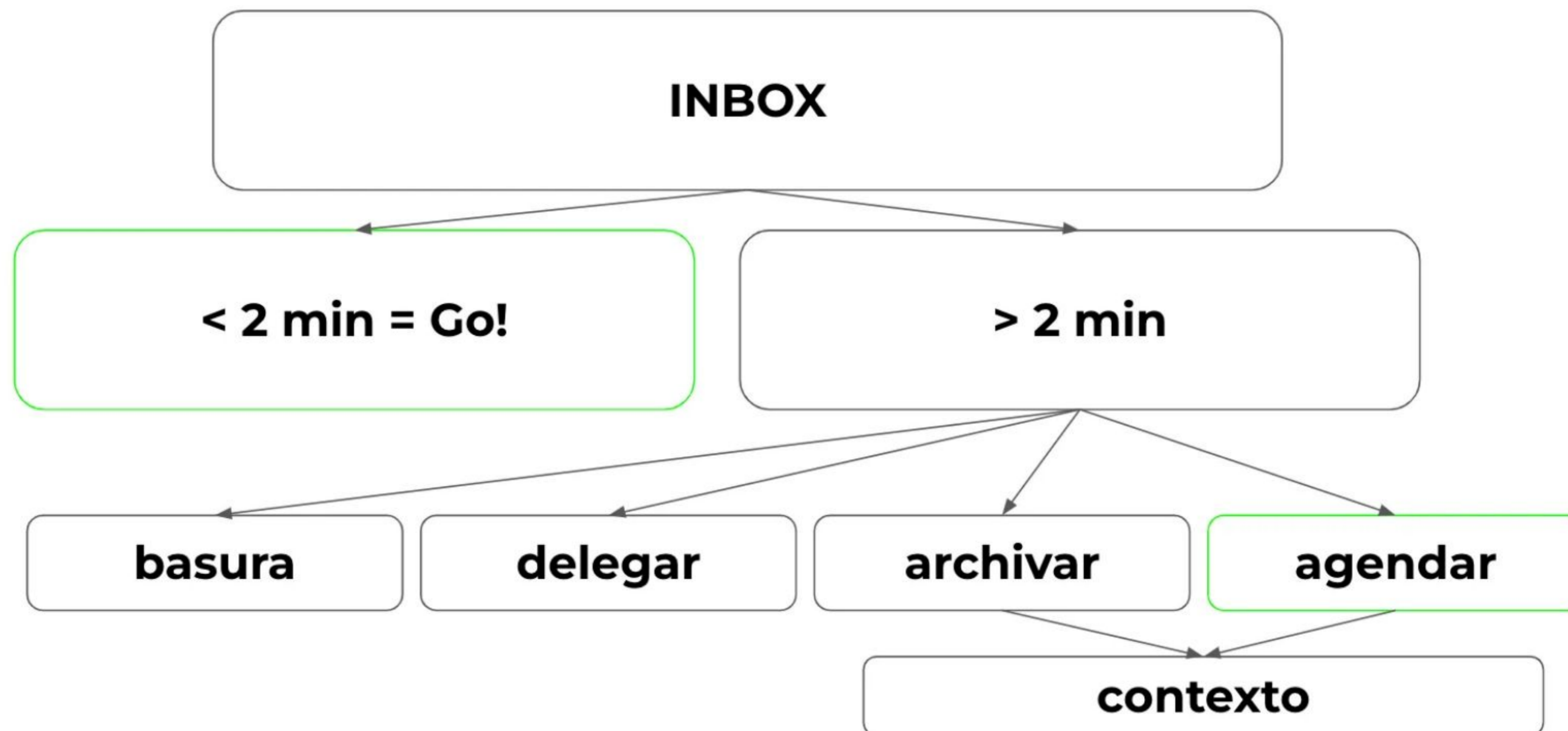
4 Una sola cosa a la vez

Hábito 5. Mantén listas simples

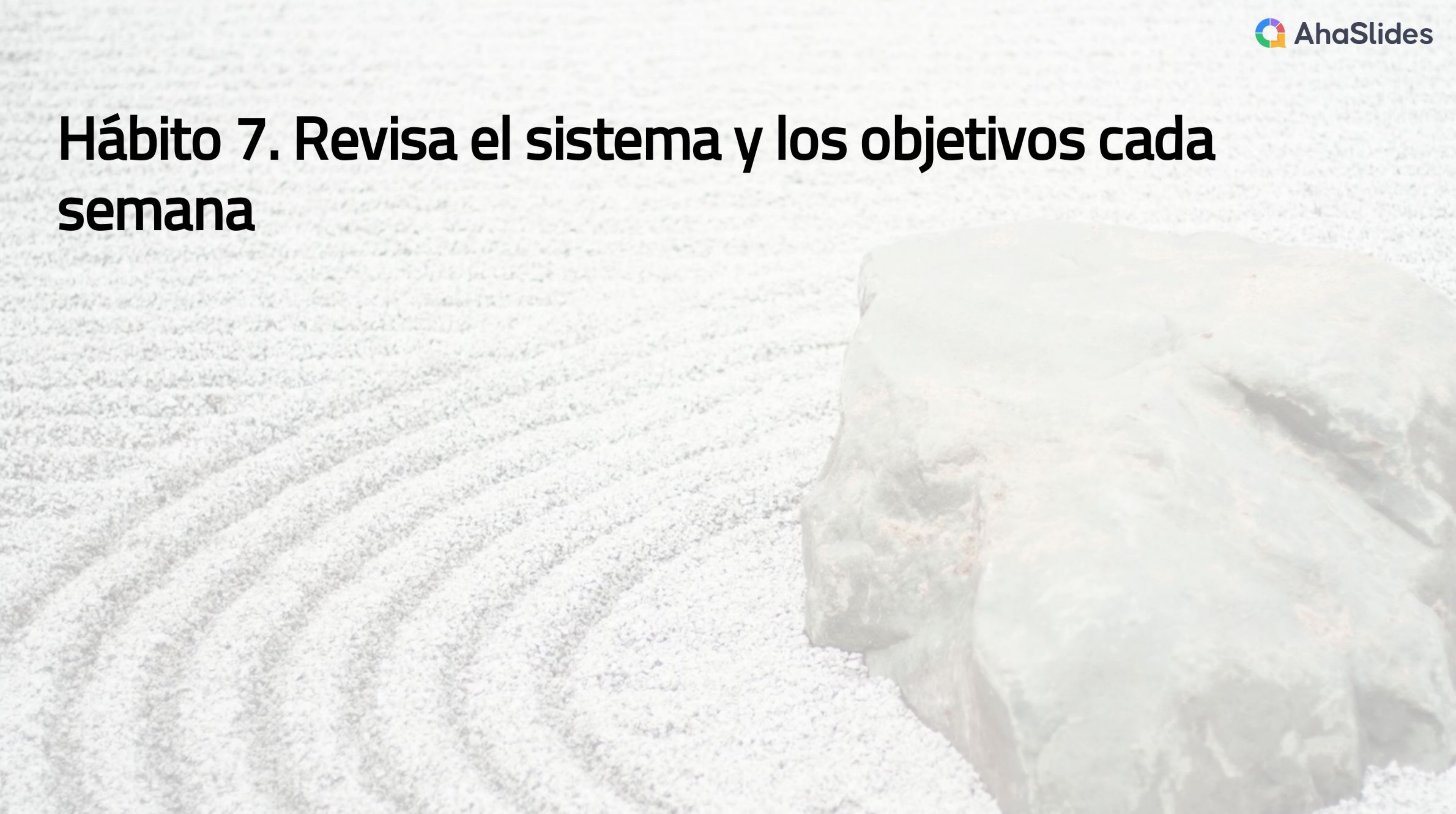
Simple = fácil

- Una lista por contexto
- Limpias y simples
- Revisa cada día o cada semana

Hábito 6. Pon cada cosa en su lugar



Hábito 7. Revisa el sistema y los objetivos cada semana



Hábito 8. Reduce a lo esencial

PRINCIPIO DE PARETO

80/20

Hábito 9. Establece y mantén ~~rutinas~~. RITUALES

- Simplifican tu día
- Reducen el caos
- Te ponen al control de tu día

Hábito 10. Encuentra tu pasión

- *Visión*
- Ten presentes tus fortalezas
- Ten claros tus valores
- Imagina, siempre, cómo quieres que sea tu día
- Hace 5 años...

Pasos de un flujo de trabajo



Anotar todas las tareas es una pérdida de tiempo

0

 Verdadero

0

 Falso

Clasificar tareas ayuda a organizar y priorizar

0

✓ Verdadero

0

✗ Falso

Cuántos más objetivos y tareas estén en mi foco mejor

0

 Verdadero

0

 Falso

Focalizarse en una sola cosa es ser poco productivo

0

 Verdadero

0

 Falso

Leaderboard

0 jugadores

Aún no hay resultados

Los mejores jugadores del Concurso se mostrarán aquí cuando haya resultados.

En una palabra, con qué te quedas de la sesión

**La mala noticia es que el tiempo vuela.
La buena, que tú eres el piloto**

Michael Altshuler

hablandocon@martapalomar.com