

Bienvenidos

CUMMINS

ReGLaS dE EsTe CuRso

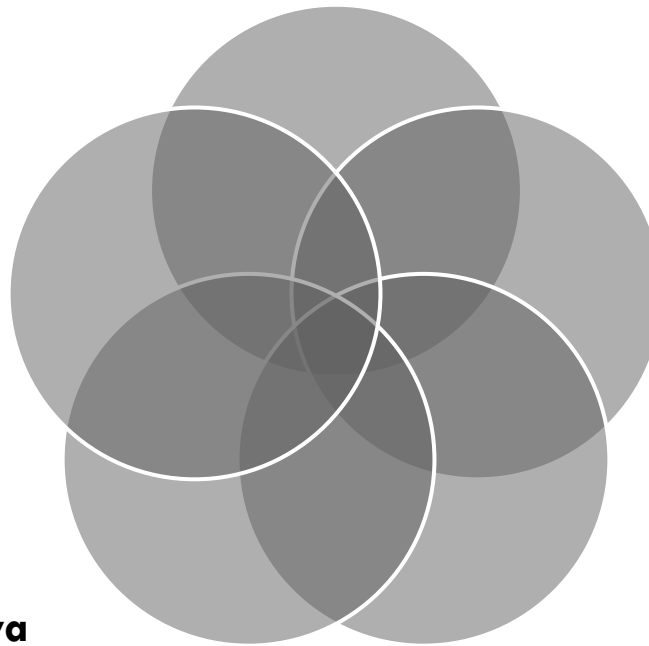
**Decomiso de celulares
y cualquier cosa que
se le parezca**

**Esta Presentación
será enviada por
correo electrónico al
final de la última
sesión del curso**

**No laptops o lo que
se le parezca**

Participación activa

**Descanso
intermedio**



Temario

Módulo 1: Comunicación al cliente y atención al cliente interno

- Cómo comunicarse efectivamente y la importancia de la comunicación activa para el servicio interno.
- Técnicas de Comunicación corporal, escrita, electrónica y visual.
- Desarrollando un enfoque de servicio de alto desempeño.
- Desarrollando una estrategia de servicio interno para en área de Ingeniería de Manufactura.
- Análisis del momento de la verdad.
- Diseño de servicio y contingencias.
- Elaboración de estrategia de servicio interno.

Módulo 2: Administración del tiempo

- Autodiagnóstico
- La relación tiempo – productividad
- Técnicas de administración del tiempo
- Priorización
- Establecimiento de objetivos
- Planeación y Matriz de administración del tiempo
- Herramientas de administración del tiempo

Fundamentos teóricos básicos

La Estrategia de servicio de calidad

Definición de Servicio al Cliente

¿Que es un cliente?

- Cualquier persona con la cual interactúo y requiere de mi talento

¿Cuantos tipos de clientes hay?

- Externos
- Internos

¿Qué es servicio al cliente?

Definición de Servicio al Cliente

“Exceder las necesidades técnicas y emocionales de los clientes mediante la estrategia de valor agregado percibido”

Objetivos del Servicio de Calidad



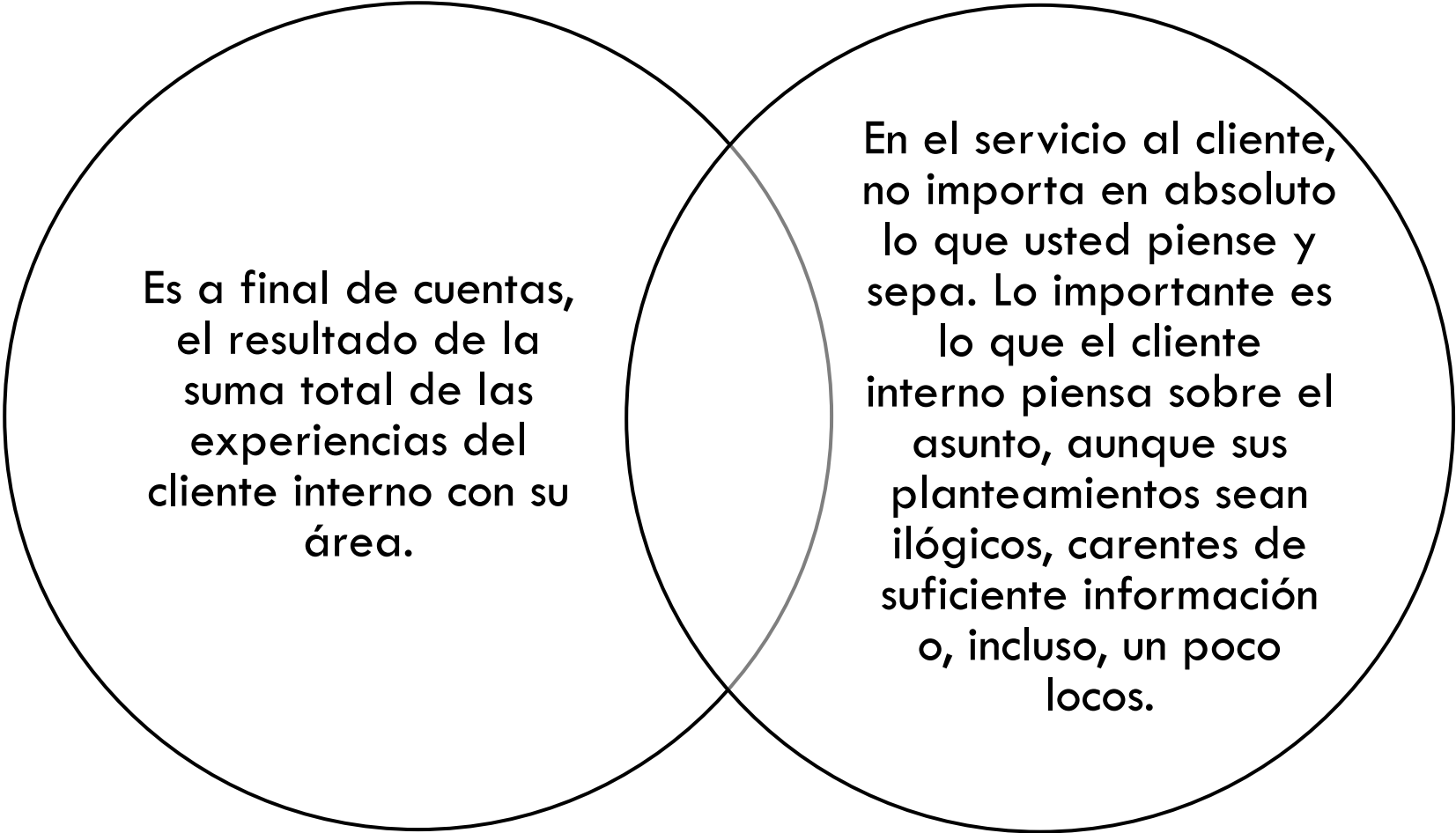
¿Quién Decide?

El servicio al cliente interno es una función de la percepción de sus clientes, no de sus estándares de calidad del servicio.

El cliente interno es quien decide si recibió un producto o servicio de calidad.

Si el cliente interno no se siente bien servido, su servicio al cliente interno es pobre independientemente de que todos sus estándares hayan sido hechos a la perfección.

!La satisfacción del Cliente interno!



Es a final de cuentas, el resultado de la suma total de las experiencias del cliente interno con su área.

En el servicio al cliente, no importa en absoluto lo que usted piense y sepa. Lo importante es lo que el cliente interno piensa sobre el asunto, aunque sus planteamientos sean ilógicos, carentes de suficiente información o, incluso, un poco locos.

Tips para mejorar el servicio al cliente interno y debilitar la tendencia construir “paredes territoriales o bunkers”:

- **Crear Foros para compartir información:**
 - ▣ Entre mas estén enterados de los objetivos de la empresa y como cada departamento contribuye a ese objetivo, menor la necesidad de ‘protegerse’.
- **Practique la pro actividad:**
 - ▣ No espere a que sus clientes internos le pidan información o le soliciten tareas que usted ya sabe que debe entregar.

VIDEO: LA CLAVE PARA SATISFACER CLIENTES

- ¿Cuales son los compromisos que necesitamos hacer?
- **Servicio de CALIDAD:** Satisfacer y exceder las necesidades emocionales e intelectuales del cliente, sus expectativas y agregar valor.
- Existen clientes internos y externos.
- Es necesario brindar un excelente servicio a todas las personas, todos los días, para poder dar un servicio de calidad a nuestros clientes externos.

• Hay 5 puntos básicos para lograr la calidad en el servicio:

- Sentirse bien con uno mismo
- Practicar hábitos de cortesía
- Tener una comunicación positiva
- Escuchar atentamente y realizar preguntas
- Actuar profesionalmente

Un buen servicio genera clientes, un excelente servicio nos regala clientes leales y satisfechos.

“CONEXIONES”



CONEXIONES EMOCIONALES

- Si usted no conecta con el cliente, ¿que pasa con el servicio?



CONEXIONES EMOCIONALES

“Entre mas gruesa sea la conexión, mas fuerte será el impacto en el servicio.”



FACTOR !WOW!



*"Aquella acción emocional
llevada a cabo que hace que el
cliente diga !WOW!"*

Diest Consultores

Conexiones

- Establecer conexiones emocionales con clientes INTERNOS y EXTERNOS es CLAVE:
 - Para Crear un ambiente de confianza.
 - Para conocer las Necesidades del cliente.
 - Para dejar la frialdad e indiferencia.
 - Para diferenciar un servicio que realmente excede las expectativas.

Lealtad

- Cada punto de contacto que el cliente interno tenga con su área es una oportunidad para incrementar ó disminuir la Conexión.
- Un contacto positivo y exitoso construye relaciones entre los individuos y por ende una mayor disposición a la cooperación.
- El Personal de Primer contacto son por excelencia los que más oportunidad tienen de establecer una Conexión Emocional con los clientes internos.

Para crear Factores WOW, debe entender la importancia emocional antes de desarrollar una estrategia



Mantenga la mano sobre EL CABALLO



- La gente que acicala caballos dice que es necesario hacerlo con una mano y mantener la otra sobre el caballo. De esta manera el animal siempre sabe dónde estamos. Si usted retira la mano del caballo, se puede asustar y patearlo.
- Significa desarrollar un sistema en el que los clientes internos siempre se sienten atendidos o “en contacto” con su área.

Para crear Factores WOW, debe asegurarse que una vez encontrado, haya contacto continuo con sus clientes, esto requiere estructura, liderazgo, seguimiento y en ocasiones inversión.



8

Actitudes

- 1. Una mentalidad de que el cliente es primero.**
- 2. Tener una actitud positiva.**
- 3. Dar respuesta personalizada.**
- 4. Respeto.**
- 5. Dar confianza.**
- 6. Toque profesional.**
- 7. Orientación a las personas.**
- 8. Capacidad para resolver problemas.**

La idea es cerrar las Brechas en el servicio



Lo que nosotros
ofrecemos

brecha



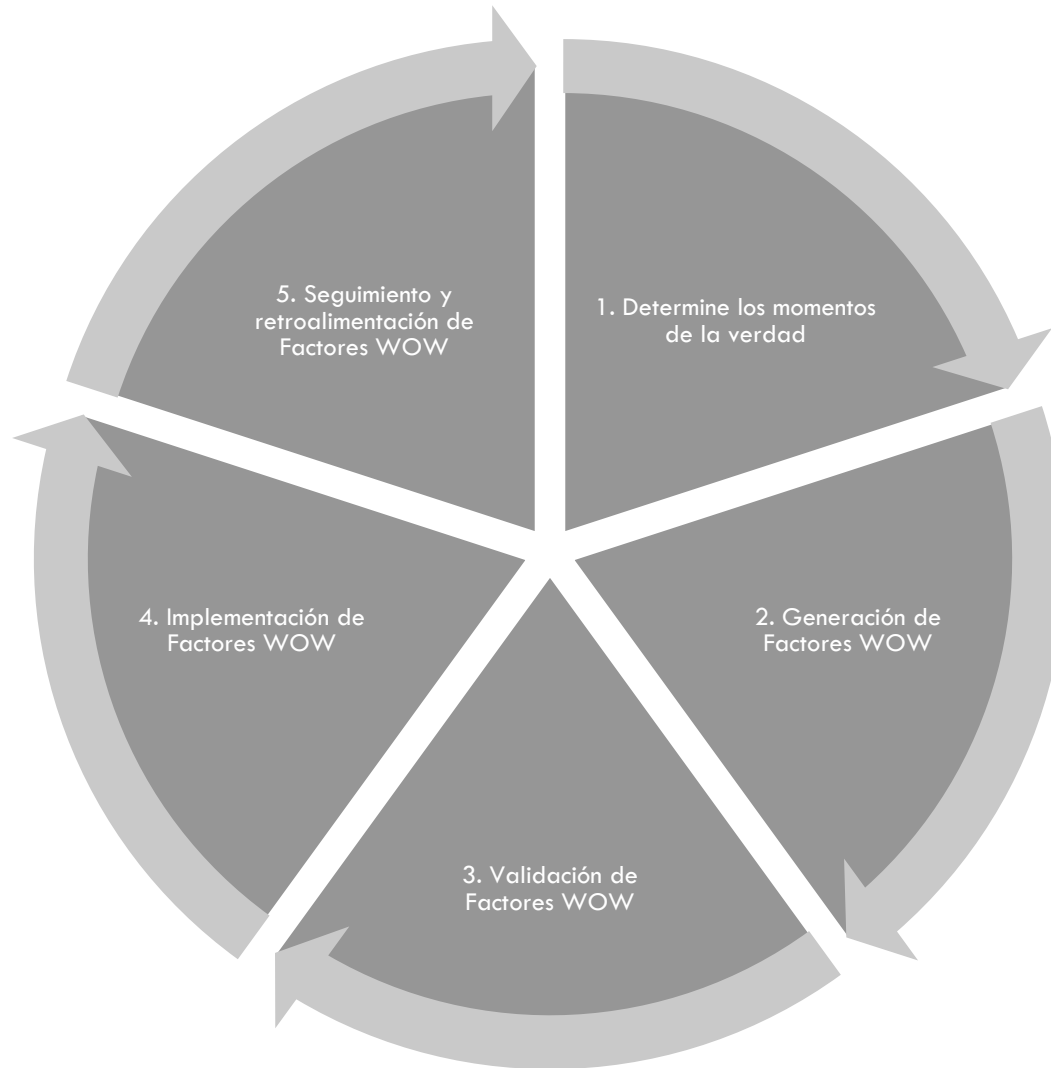
Lo que el cliente desea



Generación de Factores WOW



Proceso del Factor wow



¿Que es un momento de la Verdad?

- El Momento en el que el cliente interno tiene contacto con nuestra área y tras lo cual evalúa nuestra calidad de servicio:
 - Tangibles:
 - Productos, embalajes, papelería, documentos, formatos, calidad, etc.
 - Intangibles:
 - Atención telefónica, mail, web, personalización, rapidez, atmósfera, etc.
- Una deficiente atención de los momentos de la verdad ocasiona:
 - Quejas de clientes internos.
 - Perdida de oportunidades de generación de valor.
 - Falta de integración y de cooperación.

Tipos de momentos de la verdad

1. Predecibles:

- Ocurren “por default”.
- Son conocidos.
- Son constantes y frecuentes.
- Requieren procesos y estándares de calidad.

2. Impredecibles:

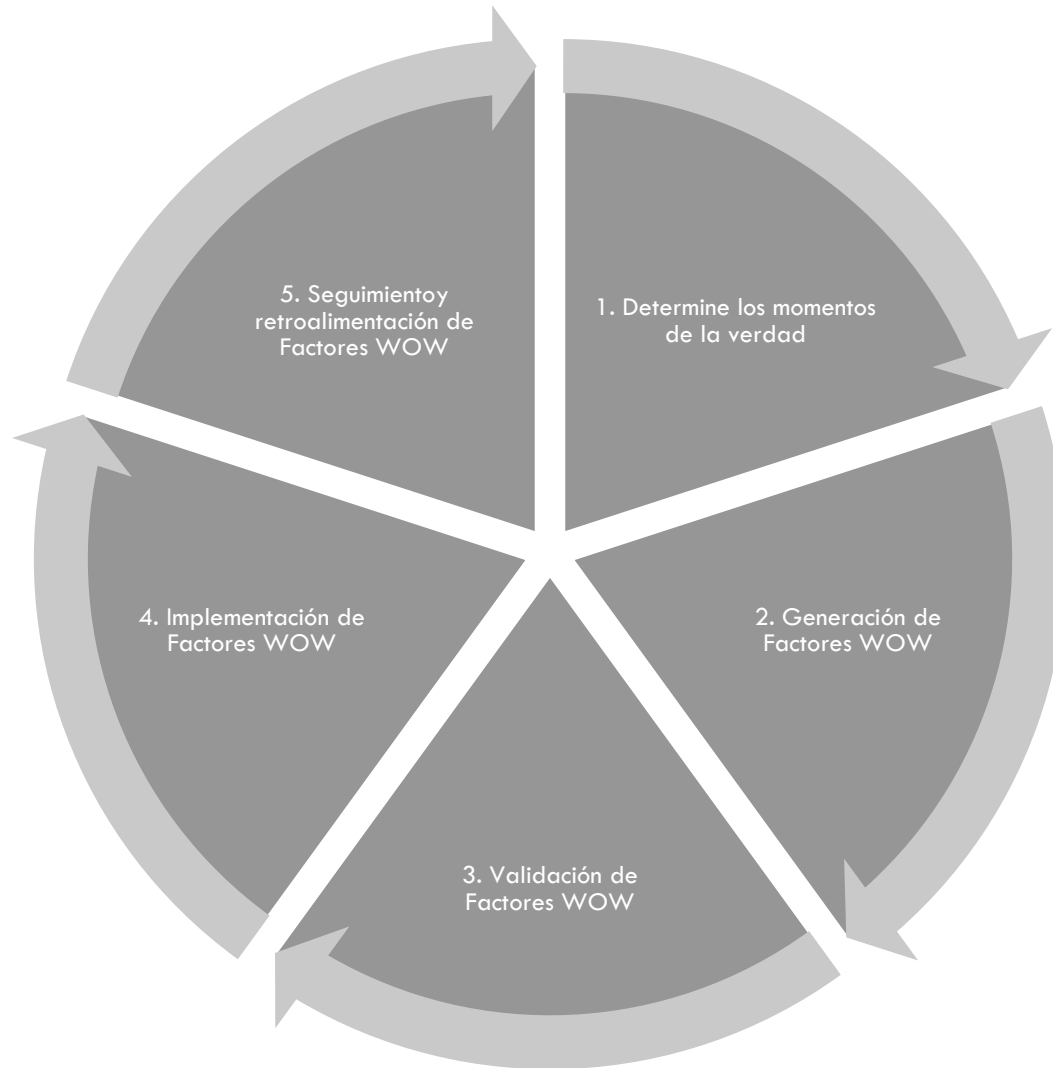
- Ocurren espontáneamente.
- Son los mas críticos.
- Requieren personal Facultado o empoderado.

¿Que es Facultación o empoderamiento?

- **Confiar en los empleados para Actuar, para Identificar y manejar situaciones Impredecibles, por ello deben saber que hacer y tener el permiso para hacerlo.**
- **Esto es necesario para manejar los momentos IMPREDECIBLES.**



Proceso del Factor wow

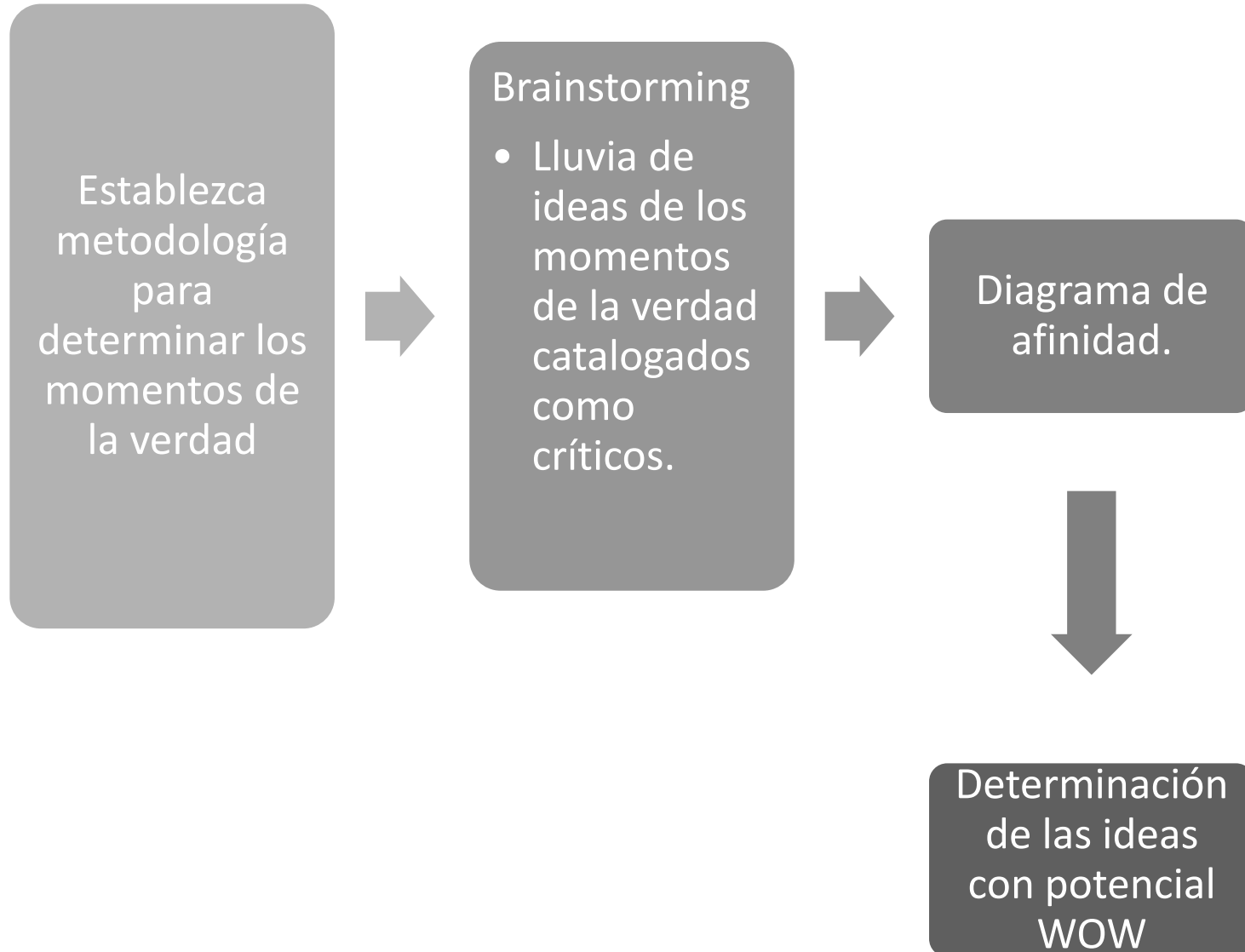


Determinando los momentos de la verdad

| Definición de los Momentos de la verdad FACTOR WOW | | | | | FECHA | EQUIPO | Factor WOW | | | |
|---|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|--|--------------------|----------------------------|----------------|-----------------------------|---|--|
| MOMENTOS DE LA VERDAD | | | | | IMPACTOS (DIARIOS) | CLASIFICACIÓN | | | Prioridad | |
| núm. | Momento de la verdad | Cliente | Necesidad del cliente | ¿Es Técnica, emocional o ambas? Técnica y Emocional | Total de contactos | Personal o puesto primario | Depart. / área | Tipo de personal secundario | A. Crítica, B. Alta, C. Tolerable, D. Baja, E. Nula | |
| x1 | EJEMPLO 1: CONTACTO TELEFONICO | ADMINISTRACION, OPERACIONES Y RH | RESPUESTA INMEDIATA | | 15 | Recepcionista | Administracion | Seguridad | C. Tolerable | |
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |

EJERCICIO

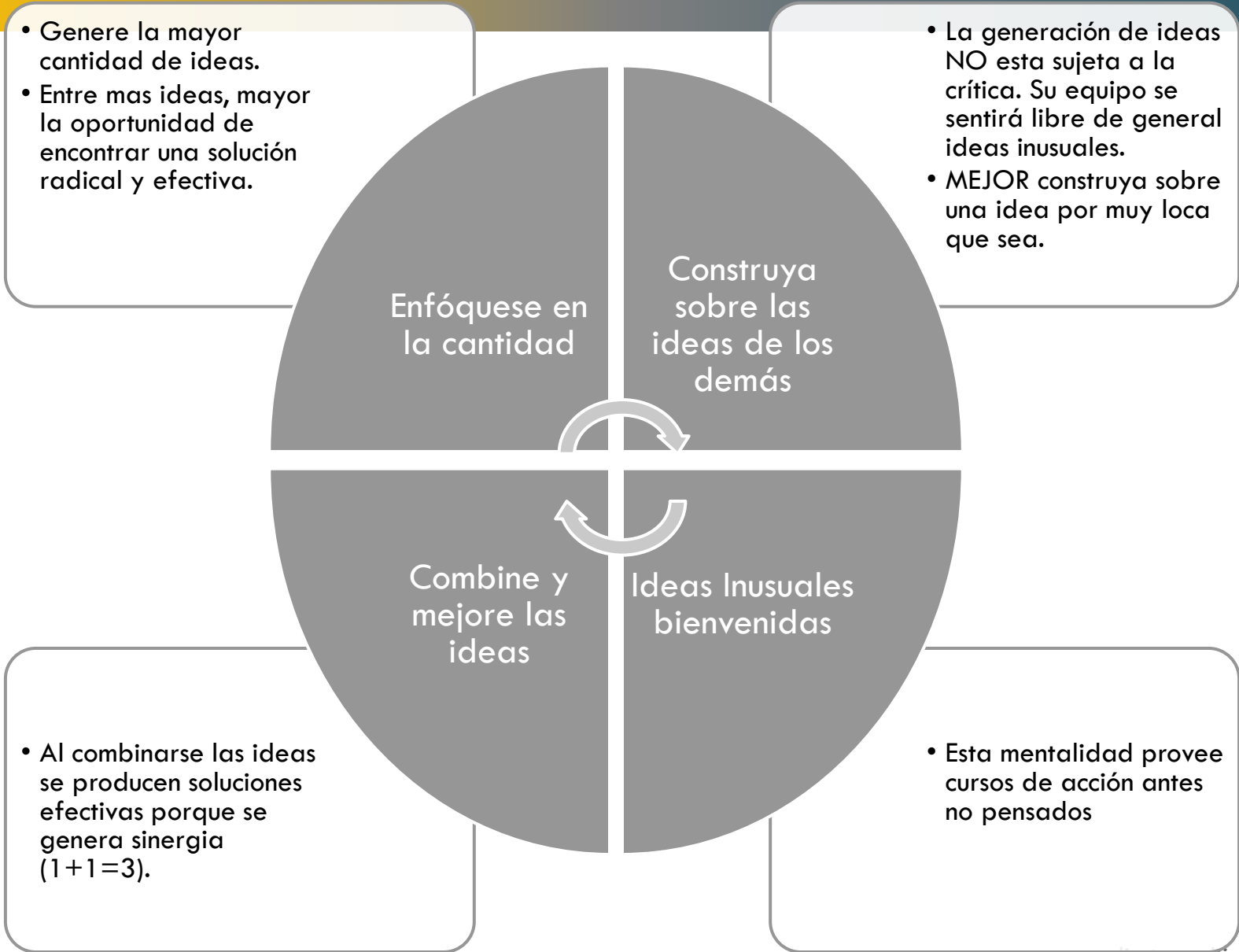
Generación de Factores WOW



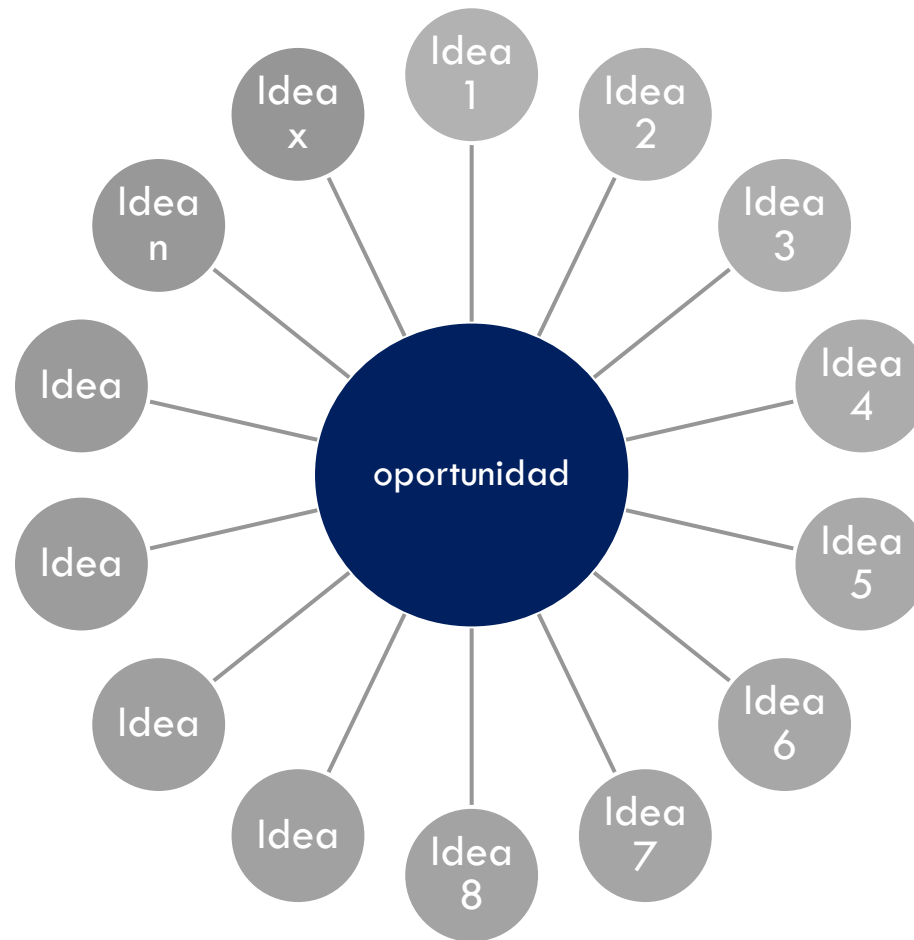
Brainstorming / Lluvia de ideas

El brainstorming
permite la
generación de ideas
para encontrar
medios para el logro
de una meta o
encontrar una
solución

Reglas de un buen brainstorming



Brainstorming



Brainstorming



BRAINSTORMING y AFINIDAD

FACTOR WOW

Equipo

Fecha:

INFORMACIÓN GENERAL

PARTICIPANTES (nombres)

1 MOMENTO DE LA VERDAD

2



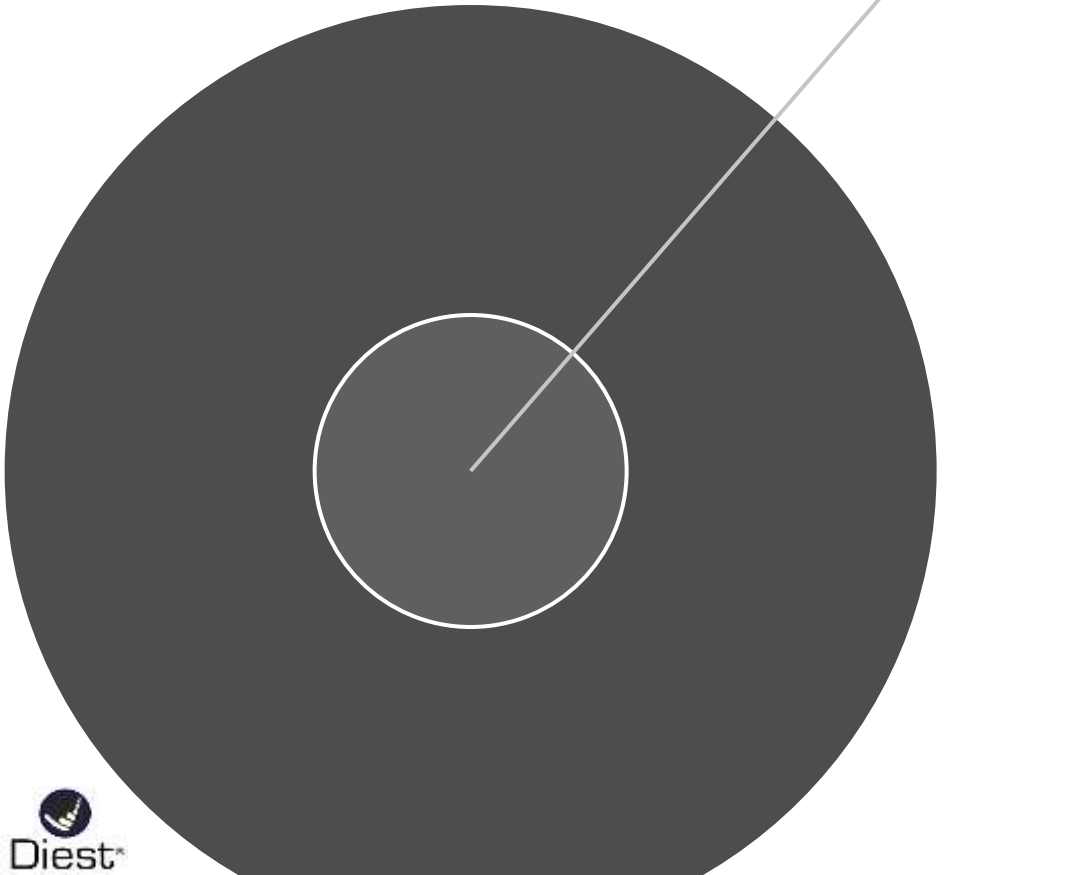
EJERCICIO

Diagrama de Afinidad

- Una vez pensadas y desarrolladas la ideas con el Brainstorming debemos realizar un “Diagrama de Afinidad”.
- El Diagrama de Afinidad permite determinar las mejores soluciones o ideas con imparcialidad.
- Las reglas del Diagrama de Afinidad es:
 - Cada participante cuenta con \$5 pesos para “comprar” las ideas que más le convengan.
 - Puede comprar cualquier idea sin gastar más de \$2 pesos.
 - Se tiene que gastar los \$5 pesos.
 - No puede prestar ni gastar fraccionado (\$1.5)

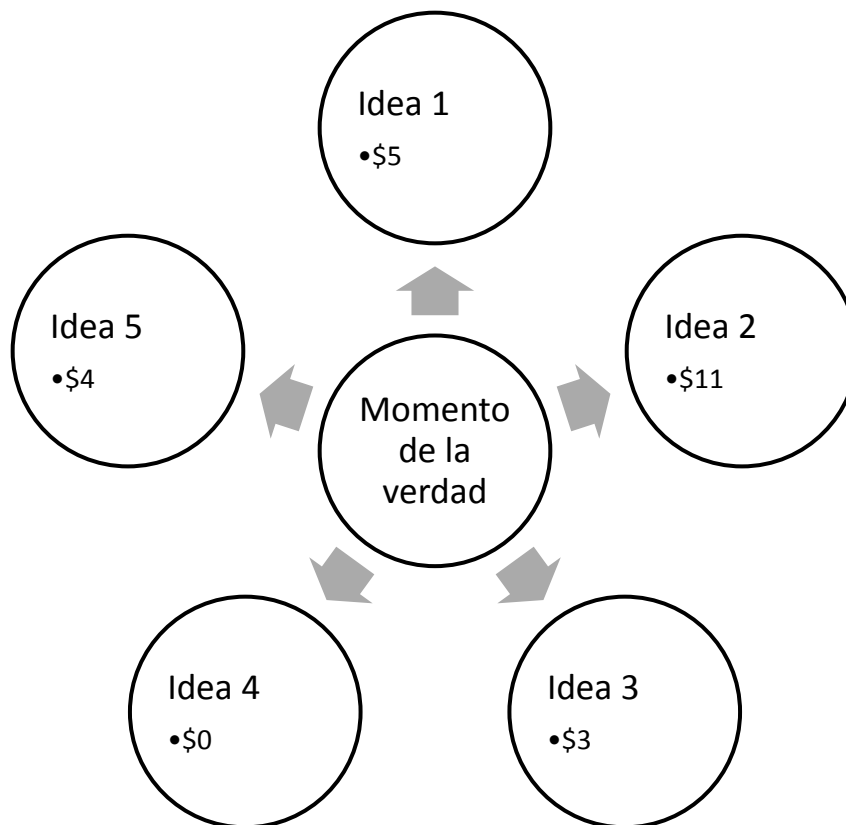
Diagrama de Afinidad

Las Soluciones con más posibilidades de éxito serán las de mayor afinidad (las de más “Pe\$os”).



Brainstorming y afinidad

| INFORMACIÓN GENERAL | | PARTICIPANTES (nombres) | | | | | | |
|---------------------|--------------------------|-------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 1 | AREA CLAVE DE FACTOR WOW | | | | | | | |
| 2 | MOMENTO DE LA VERDAD | | | | | | | |



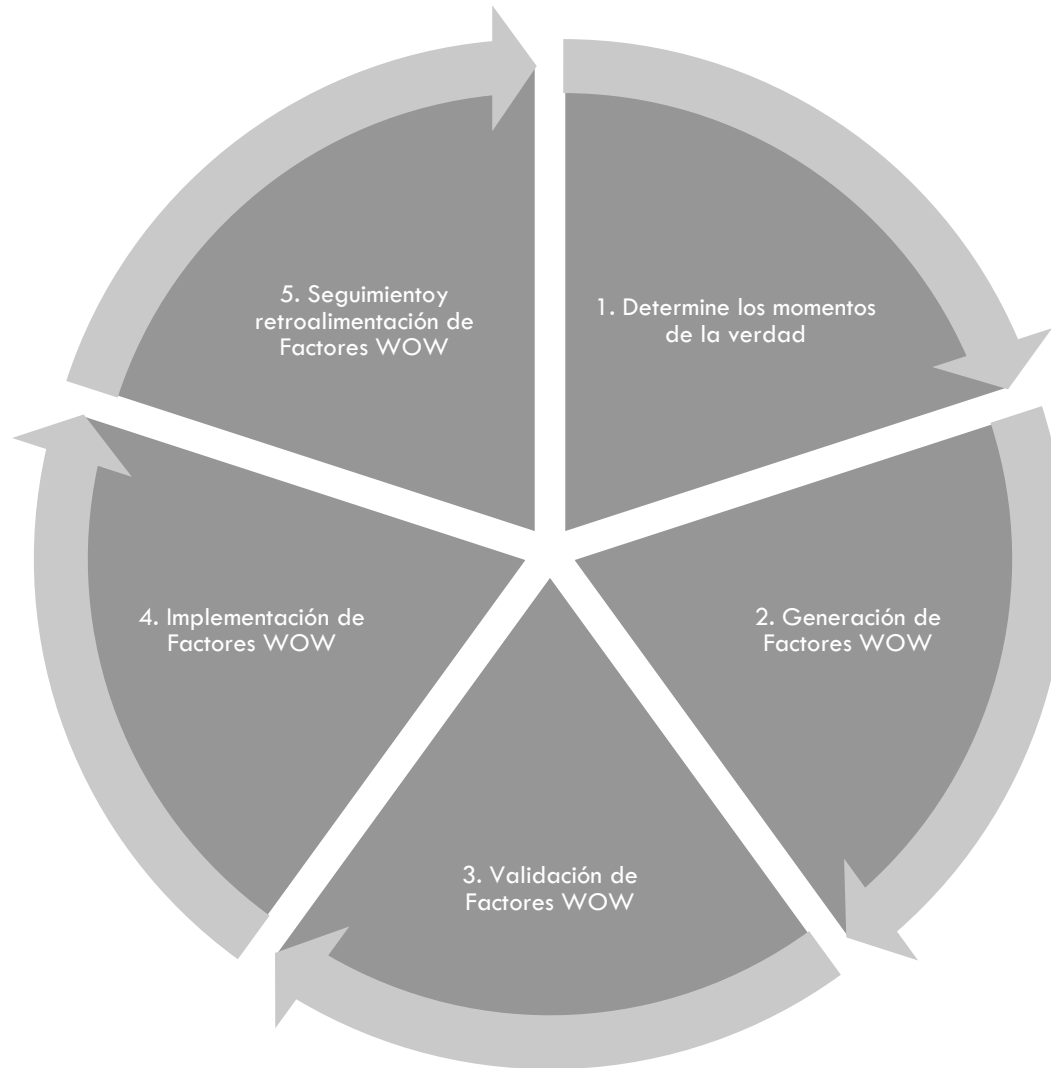
EJERCICIO



Validación de ideas



Proceso del Factor wow



Validación de Ideas

Captura de ideas sujetas a validación, aquellas con mas peso en el diagrama de afinidad

Validación

- Las ideas son expuestas a estos criterios de evaluación:
 - Diferencia dramática
 - Simplicidad
 - Rapidez de implementación
 - Impacto
 - Viabilidad financiera

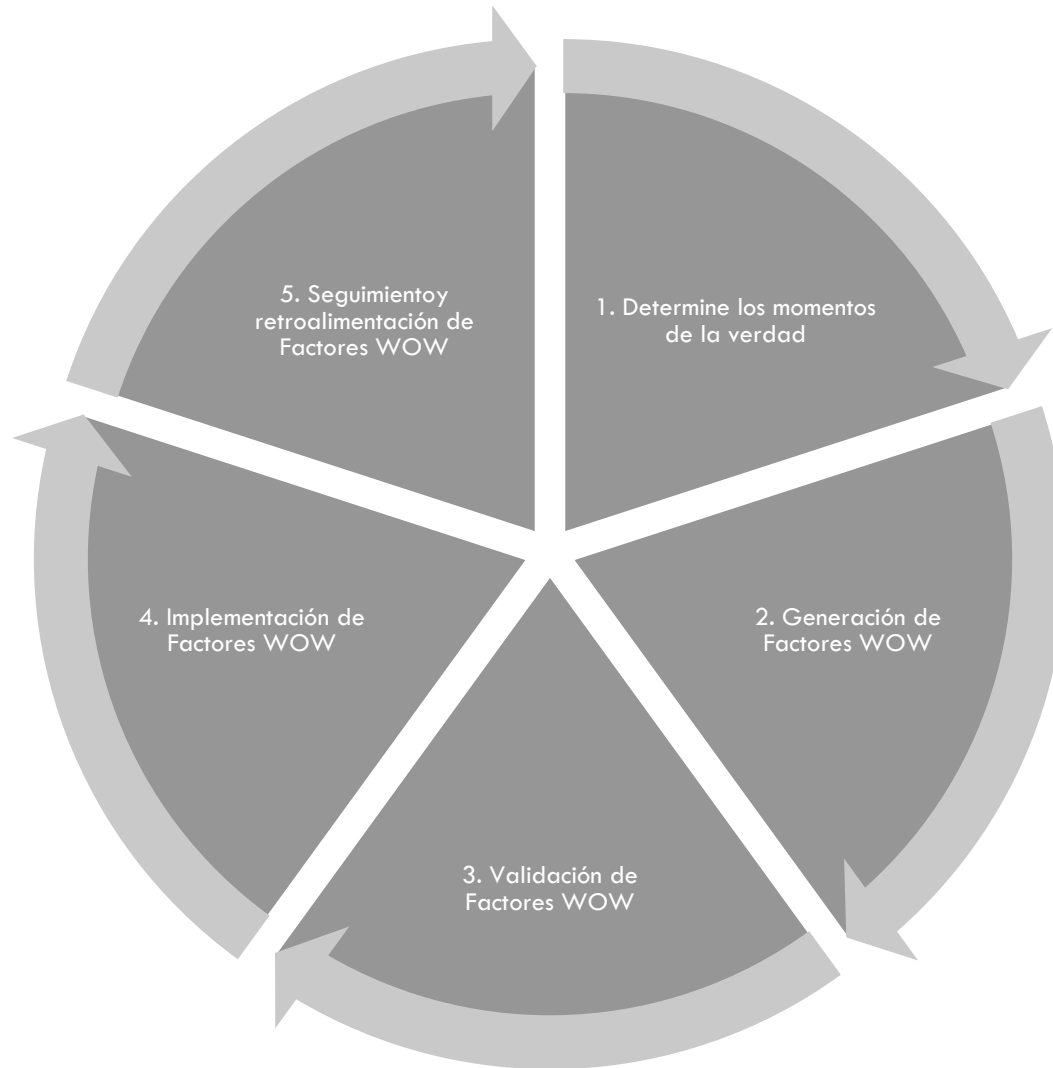
Determine los FACTORES WOW



Implementación



Proceso del Factor wow



Plan de implementación

Ahora que contamos con Factores WOW definidos desarrolle un plan de acción de prueba piloto

Plan de implementación

PLAN DE ACCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN

PROYECTOS DE FACTOR WOW

EQUIPO:

LÍDER:

FACTOR WOW

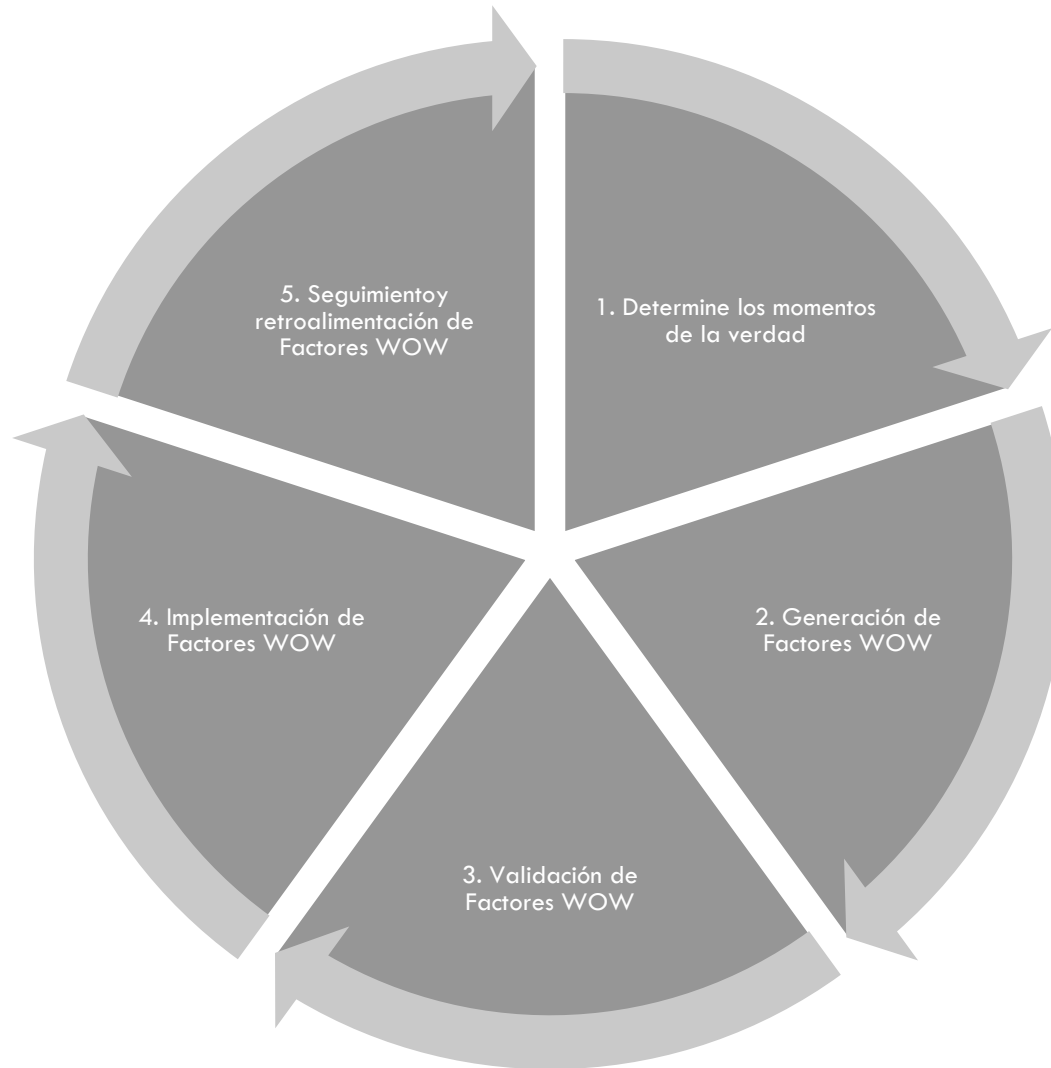
| ¿QUE? | | ¿COMO? | | | ¿QUIEN O QUIENES? | | | | | | ¿CUANDO? | ¿ESTATUS? | | ACCIONES CORRECTIVAS | | | | |
|-----------------|---|---------------|--|---|---|------------|-------------|--------------|----------|--|----------|--------------|-------------|--------------------------------------|---|--------------------------|--|--------------------------------------|
| < CONSECUTIVO # | IDEA WOW | < CONSECUTIVO | ACCIÓN | REQUERIMIENTOS | PRESUPUESTO | Nombres | | | | | | FECHA LIMITE | DESCRIPCIÓN | % DE AVANCE | ¿LISTO A TIEMPO? (SI, NO, TEP) | Razones de la desviación | Acciones correctivas | |
| | | | | | | PITO PEREZ | NOTARIO 100 | FATIMA DELTA | PANCHITO | | | | | | | | | |
| 1 | PARTE DEL PLAN GENERAL QUE AGRUPA A UN DETERMINADO NÚMERO DE ACCIONES | 1.1 | ACCIÓN PARTICULAR Y CONCRETA PARA LOGRAR EL PLAN. UN PLAN PUEDE LLEVAR UNA O MUCHAS ACCIONES DEPENDIENDO DEL MISMO | CUALES REQUERIMIENTOS SERAN NECESARIOS PARA CUMPLIR CON ESTA ACCION | CUAL ES EL COSTO / INVERSIÓN DE ESTA ACCIÓN | X | | | | | | | 01/ene/2013 | DESCRIPCIÓN BREVE DEL ESTATUS ACTUAL | % DEL AVANCE QUE SE TENGA EN ESE MOMENTO (ESTIMADO) | NO | DESCRIPCIÓN DE PORQUE NO SE LOGRO CONCLUIR LA ACCIÓN EN TIEMPO | QUE SE HARÍA PARA CONCLUIR LA ACCIÓN |
| | | 1.2 | EL CONSECUTIVO ES EN ÍNDICE | | CUAL ES EL COSTO / INVERSIÓN DE ESTA ACCIÓN | X | X | X | | | | | 01/ene/2013 | DESCRIPCIÓN BREVE DEL ESTATUS ACTUAL | 100% | SI | EN CASO DE QUE SE HAYA CONCLUIDO A TIEMPO LA ACCIÓN ESTE ESPACIO NO SE UTILIZA | |
| 2 | PARTE DEL PLAN GENERAL QUE AGRUPA A UN DETERMINADO NÚMERO DE ACCIONES | 2.1 | ACCIÓN PARTICULAR Y CONCRETA PARA LOGRAR EL PLAN. UN PLAN PUEDE LLEVAR UNA O MUCHAS ACCIONES DEPENDIENDO DEL MISMO | CUALES REQUERIMIENTOS SERÁN NECESARIOS PARA CUMPLIR CON ESTA ACCIÓN | CUAL ES EL COSTO / INVERSIÓN DE ESTA ACCIÓN | X | X | | | | | | 01/ene/2013 | DESCRIPCIÓN BREVE DEL ESTATUS ACTUAL | 75% | TEP | TEP= TRABAJO EN PROCESO, SIGNIFICA QUE AUN ESTA DENTRO DE LA FECHA LIMITE | |
| | | 2.1 | EL CONSECUTIVO ES EN ÍNDICE | | CUAL ES EL COSTO / INVERSIÓN DE ESTA ACCIÓN | X | | | | | | | 01/ene/2013 | DESCRIPCIÓN BREVE DEL ESTATUS ACTUAL | 40% | TEP | TEP= TRABAJO EN PROCESO, SIGNIFICA QUE AUN ESTA DENTRO DE LA FECHA LIMITE | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

EJERCICIO

A horizontal decorative bar at the top of the slide, consisting of a yellow rectangular section on the left and a dark grey rectangular section on the right.

Seguimiento y Retroalimentación de Factores WOW

Proceso del Factor wow



Seguimiento y retroalimentación

- Desarrolle Performanceboards (PB) de desempeño:
 - PB de satisfacción de servicio interno.
 - PB de calidad momento de la verdad
 - Etc.

PBs

Valide otra vez

- Desarrolle Programa de contacto.
- Verifique que efectivamente este ocurriendo un WOW.
- Retroalimente si es necesario.

- Modifique estructura y alinea a la empresa.
- Asegúrese de que los factores estén funcionando-revise soporte y prioridades del personal.
- Recuerde que la generación de valor dentro de la empresa no es un evento, es un proceso continuo como cualquier otro.

Liderazgo

Seguimiento y retroalimentación

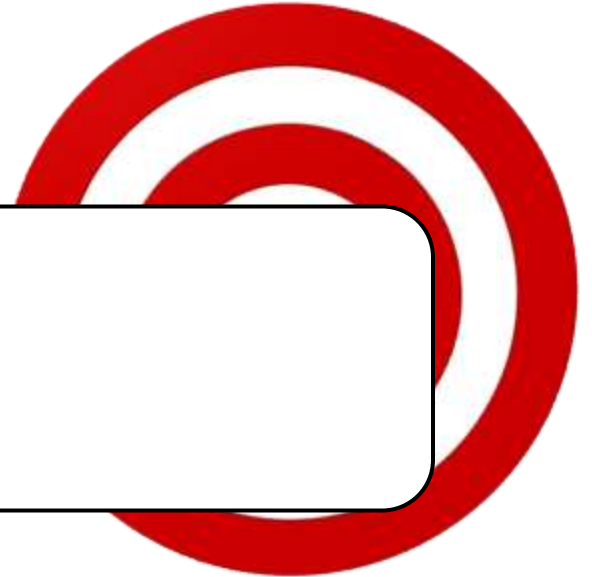
- Una vez que sus factores WOW hayan sido implementados y su objetivo logrado:



ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO

INTRODUCCIÓN

¿Qué es el tiempo?



¿Qué es el Tiempo?

$$V = \frac{D}{T}$$

$$\text{Velocidad} = \frac{\text{Distancia}}{\text{Tiempo}}$$

$$\text{Velocidad} = \frac{100 \text{ kms}}{2 \text{ horas}} = 50 \text{ kms/hr}$$

¿Qué es el Tiempo?

$$T = \frac{D}{V}$$

$$\text{Tiempo} = \frac{\text{Distancia}}{\text{velocidad}}$$

$$\text{Tiempo} = \frac{100 \text{ kms}}{50 \text{ kms/hr}} = 2/\text{hrs}$$

Si esta es la fórmula, ¿Cómo mejoro el tiempo?

$$\text{Tiempo} = \frac{\text{Distancia}}{\text{velocidad}}$$

$$\text{Tiempo} = \frac{100 \text{ kms}}{50 \text{ kms/hr}} = 2/\text{hrs}$$

Si esta es la fórmula, ¿Cómo mejoro el tiempo?



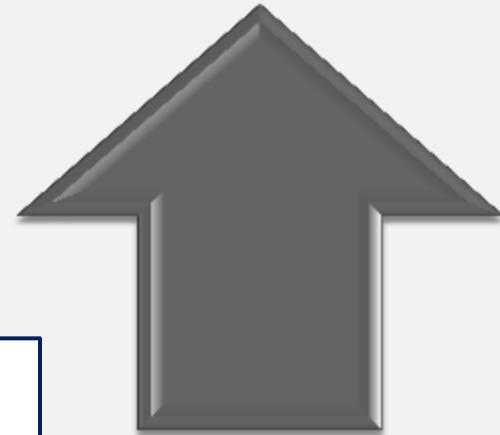
Disminuyendo
la distancia

$$\text{Tiempo} = \frac{75 \text{ kms}}{50 \text{ kms/hr}} = 1.5/\text{hrs}$$

$$\text{Tiempo} = \frac{100 \text{ kms}}{50 \text{ kms/hr}} = 2/\text{hrs}$$

Aumentando
la velocidad

$$\text{Tiempo} = \frac{100 \text{ kms}}{75 \text{ kms/hr}} = 1.3/\text{hrs}$$



- 
1. **¿Cómo disminuyo la distancia?**
 2. **¿Cómo aumento la velocidad?**

¿Cómo disminuyo la distancia?

¿Cómo aumento la velocidad?



Aumentando la velocidad

- Con sentido de Urgencia, realizando las tareas mas rápido
- Eliminando lo que me estorba

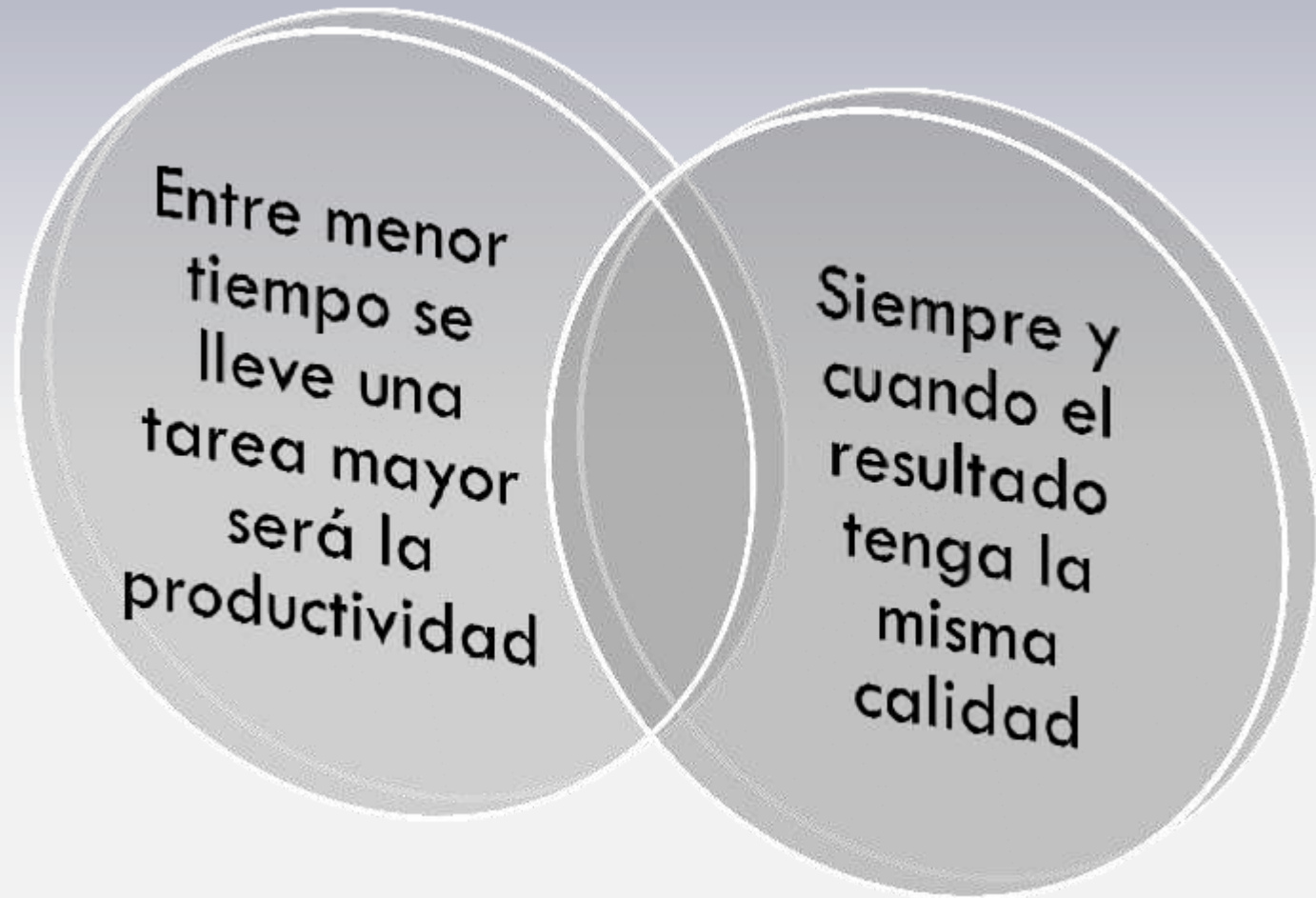
Disminuyendo la distancia

- Organizando las tareas a realizar
- Planeando la ruta "mas fácil"



¿Qué es la Administración del tiempo?

La relación tiempo - productividad



La administración del tiempo

Todos tenemos
las mismas 24
horas

Por lo tanto
todos estamos en
igualdad de
condiciones

También nos
queda claro que
el no tener
tiempo es un
pretexto

La ADT nos lleva
al éxito porque
nos permite
organizarnos y
de esta forma
comenzar a
cumplir más
metas en menos
tiempo

Dos áreas que impactan la Administración del tiempo



Técnicas
Personales

Herramientas
de
administración
del tiempo



Autodiagnóstico

□ Lista 1

TAREAS MUY
IMPORTANTES QUE
TENGO QUE HACER
PERO NO LAS HAGO

□ Lista 2

TAREAS POCO
IMPORTANTES QUE
HAGO PERO NO
DEBERIA HACERLAS

TIP:

!Comete esa Rana!

- “Todos tenemos nuestras ranas, tareas importantes que hacemos a un lado por alguna razón”



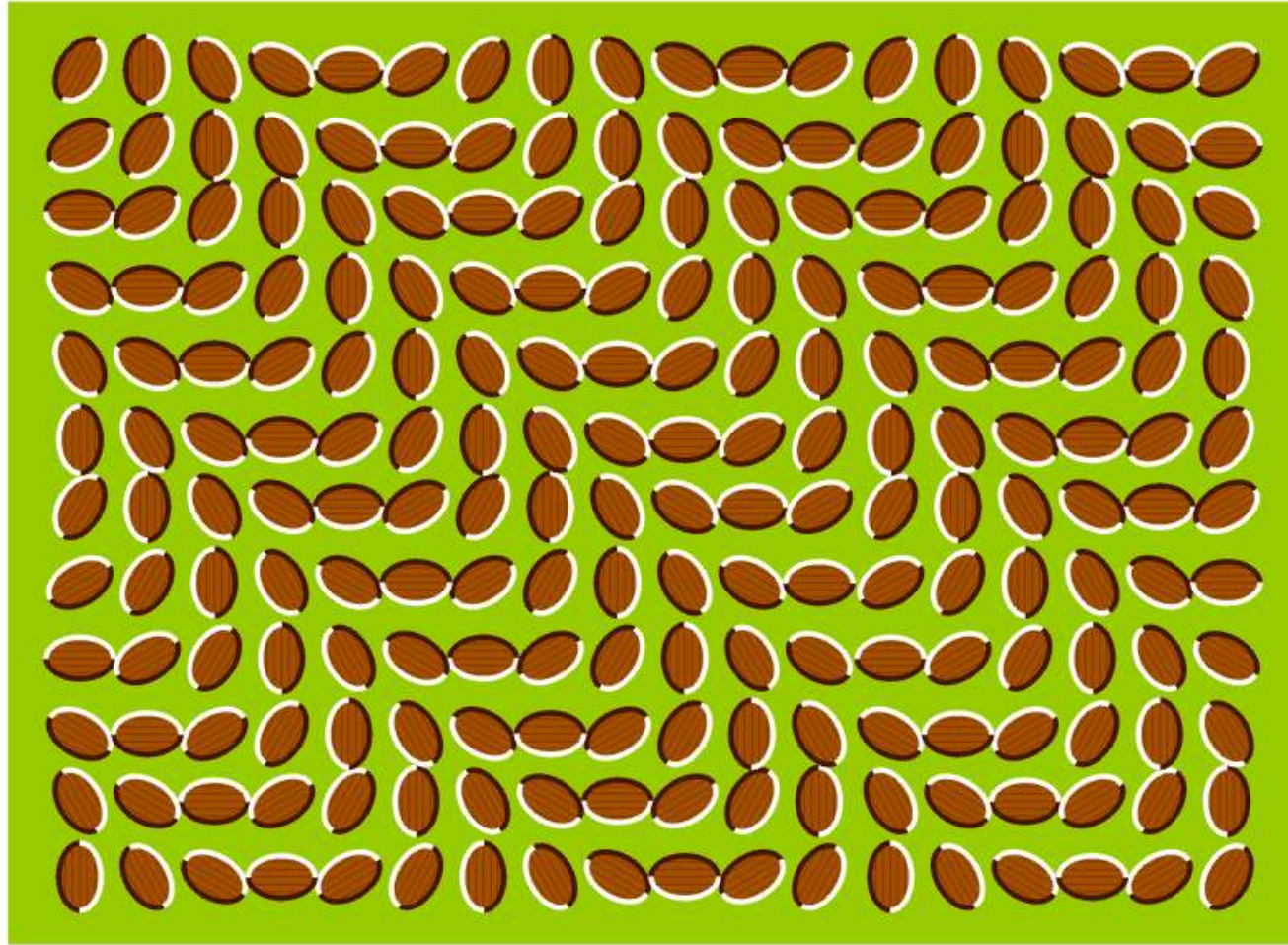
Anfibio con pan tostado



- Si te comes una rana viva todas las mañanas sabrás que ya experimentaste la peor cosa que te va a pasar en ese día.
- Probablemente tienes ranas escondidas en tu escritorio y en tus listas de cosas por hacer.
- Tus ranas son las tareas que sabes que son prioridad pero que las has puesto al fuego lento por alguna razón.
- Es tiempo de aprender a como hacer bocadillos de esos problemas difíciles.

TIP:

Aprende a Enfocarte y a ver con claridad



Enfoque y claridad



- La habilidad de enfocarse en una sola cosa para lograr la tarea más importante es el principal determinante de tu éxito.
- Las complicaciones vienen cuando pierdes la claridad acerca de cuales realmente son tus verdaderas metas y objetivos.
- La falta de claridad puede ser mortal, porque limita la acción, y la acción es la clave éxito.

Ejercicio:



Como obtener Claridad y Enfoque

- La angustia y el estrés proviene de todas las cosas que tienes que hacer y el poco tiempo que se tienes para hacerlas.
- Escoge el reto más importante, esa ranota que tienes en tus pendientes y enfréntala efectivamente.
- La gente exitosa se lanza directamente sin dudar a su tarea más importante en cualquier punto del día.

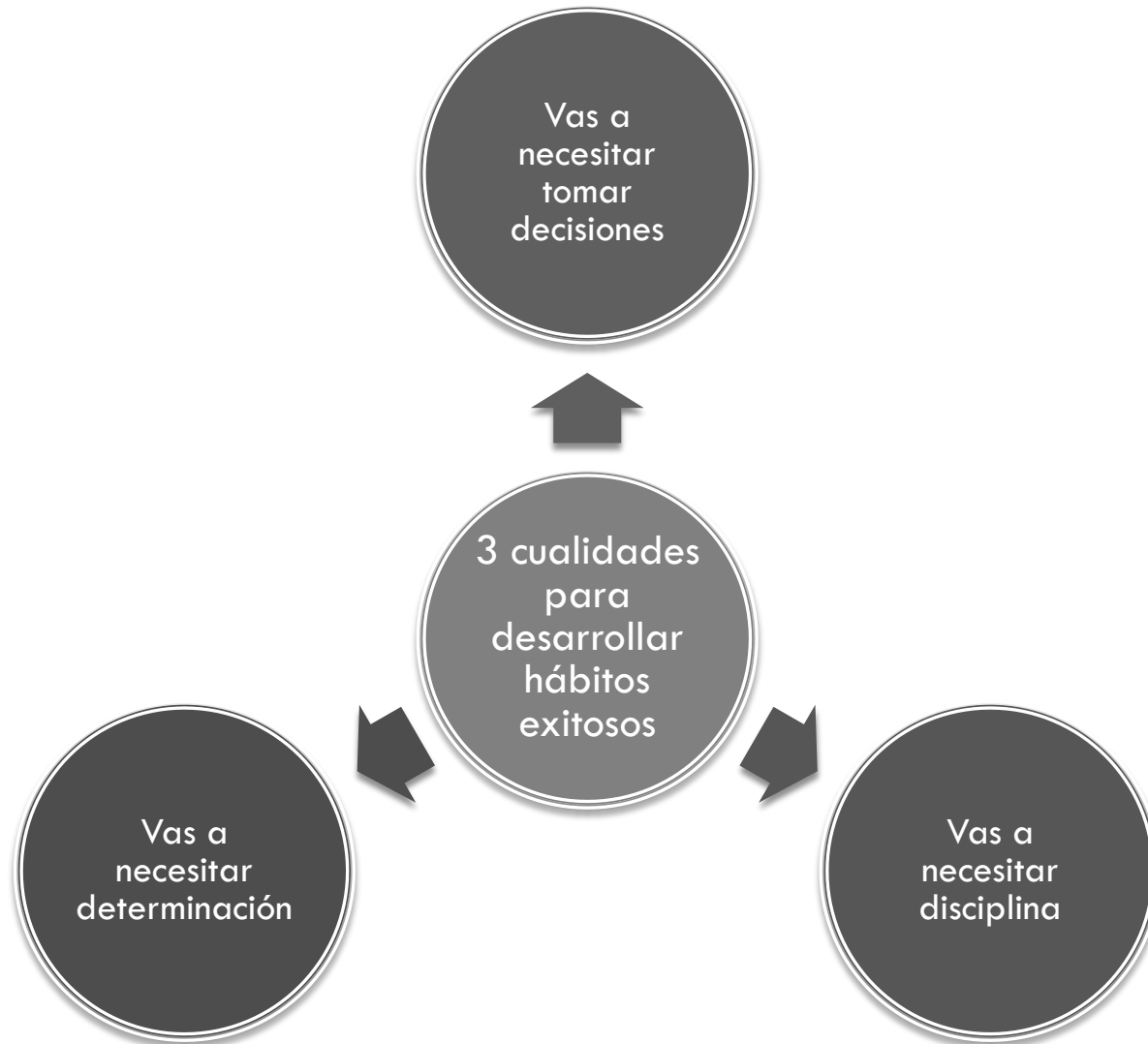


TIP:

Hábitos

- Es imposible desarrollar claridad y enfoque si no desarrollas buenos hábitos de trabajo.
- Cerca del 95% del éxito de tu vida depende de los hábitos que cultivas.
- Los buenos hábitos son como tus mejores amigos y los malos hábitos (vicios) serán tus peores enemigos.


Desarrollo de buenos Hábitos



Ganar es un hábito

- Por ejemplo, un hábito esencial es aprender a pensar en papel.
- Solo alrededor del 3% de los adultos se han tomado la molestia de escribir sus metas en papel.
- Mas del 95% trabaja a diario sin un plan.



- 
1. **¿Qué hábitos tengo que desarrollar para administrar mejor mi tiempo?**
 2. **¿Qué vicios tengo que me impiden aprovechar el tiempo?**

Enemigos de la administración del tiempo

Desidia

Permite que las tareas se acumulen.

Desorganización

Permite que todo sea importante y urgente.

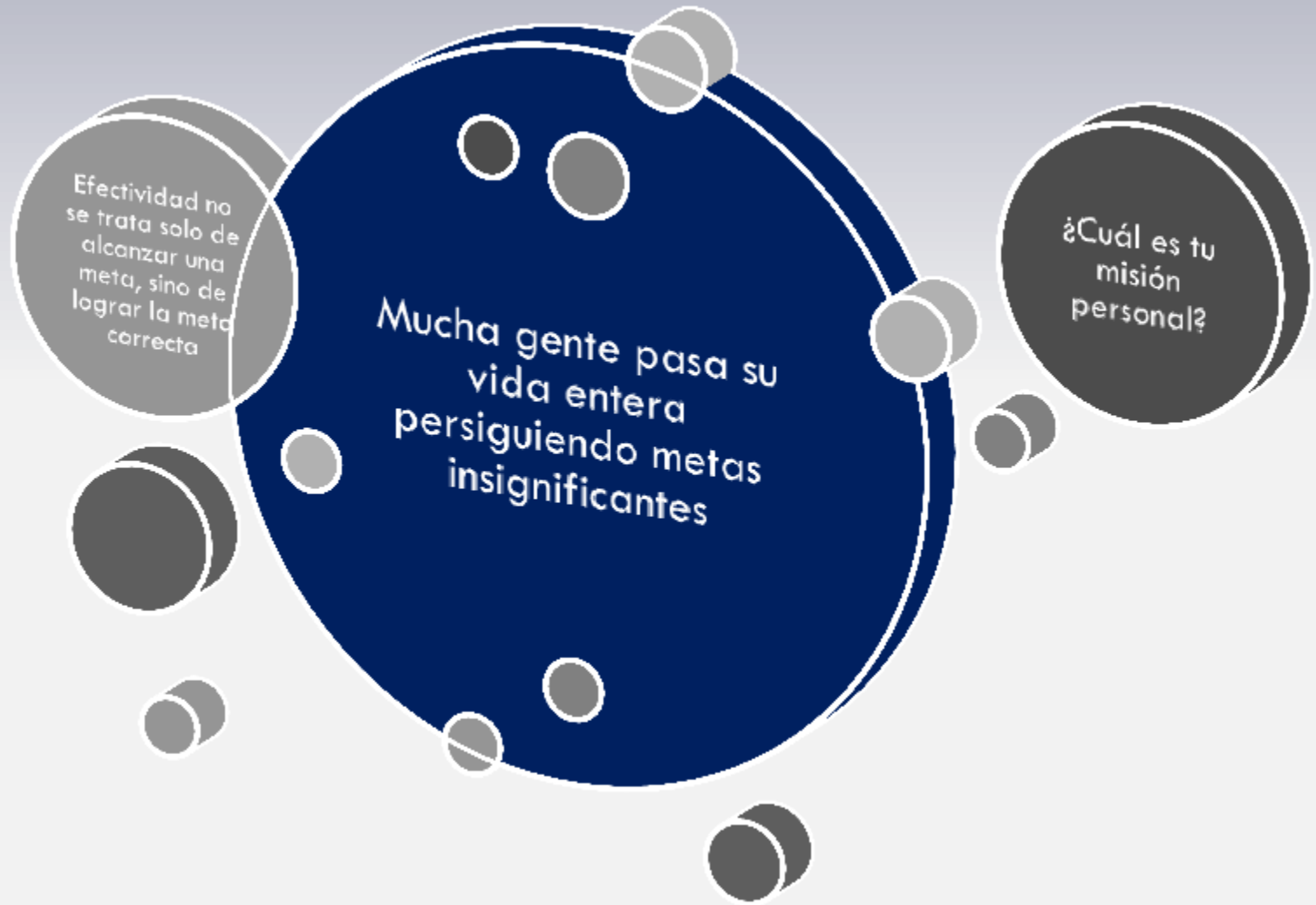
Flojera

Benjamin Franklin dijo alguna vez:

“en una carrera, la pereza es rápidamente alcanzada por la pobreza”

TIP:

La Meta: Empieza con un fin en mente



Establece prioridades: Primero lo primero

- Tu tienes el poder de cambiar quien eres, pero eso significa cambiar como actúas.
- Nunca dejes que tus prioridades mas importantes caigan victimas de las menos importantes.
- Cada papel que juegas en la vida tiene un elemento importante, no te dejes arrastrar por lo urgente.



Matriz de Importancia - Urgencia

| | Urgente | No Urgente |
|---------------|---|--|
| Importante | I Crisis problemas apremiantes Proyectos cuyas fechas vencen | II Prevención Actividades de CP Construir relaciones Reconocer nuevas oportunidades Planificación y recreación |
| No importante | III Interrupciones, algunas llamadas Correo, algunos informes Algunas reuniones Cuestiones inmediatas Actividades populares | IV Trivialidades Algunas llamadas telefónicas Perdidas de tiempo actividades agradables |

Resultados

| | Urgente | No Urgente |
|---------------|--|--|
| Importante | <p>I</p> <p>Estrés</p> <p>Agotamiento</p> <p>Administración de crisis</p> <p>Siempre apagando incendios</p> | <p>II</p> <p>Visión, perspectiva</p> <p>Equilibrio</p> <p>Disciplina</p> <p>Control</p> <p>Pocas crisis</p> |
| No importante | <p>III</p> <p>Concentración en los plazos cortos</p> <p>Administración de crisis</p> <p>Considera que las metas y los planes no valen la pena</p> <p>Se siente imponente, excluido del control</p> <p>Relaciones muy frágiles o rotas</p> | <p>IV</p> <p>Total irresponsabilidad</p> <p>Despido</p> <p>Dependencia de otros</p> <p>Gobernado por apremios básicos</p> |

Ejercicio:

Revisa la tareas que desarrollaste en el autodiagnóstico, ahora acomódalas en este cuadrante de la Matriz Importancia - Urgencia:

| | Urgente | No Urgente |
|---------------|---------|------------|
| Importante | | |
| No importante | | |

TIP:

Listas por hacer

1. Establece la meta, decide exactamente que es lo que quieres.
2. Escribe en papel esta meta.
3. Fija una fecha límite para cuando piensas lograr esta meta.
4. Enlista lo que necesitas para lograr esa meta.
5. Convierte esa lista en un plan de acción. Organízalo por prioridad y secuencia.
6. Toma acción inmediatamente. Haz lo que sea, pero no dudes en hacerlo.
7. Promete que tomarás un paso pequeño hacia esa meta cada día.

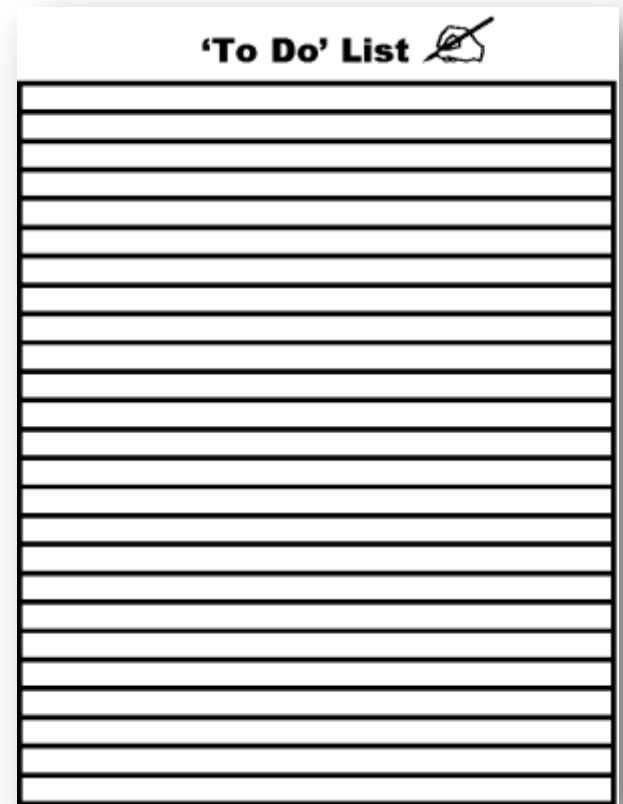





Revisa la matriz Importancia – Urgencia que desarrollaste con anterioridad, ahora establece una lista “por hacer”, organízala por prioridad y secuencia.

Listas por hacer

- Con tus listas por hacer claras y enfocadas lo siguiente es más que nada una cuestión de seguir empujando hacia adelante hasta que logres tu meta.
- La acción sin planeación te lleva al fracaso y a la desilusión, así que aprende a planear diariamente.
- Siempre trabaja con una lista. Desarrolla tu lista antes de dormir la noche anterior para que tu subconsciente trabaje en ella toda la noche mientras duermes.



'To Do' List 

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

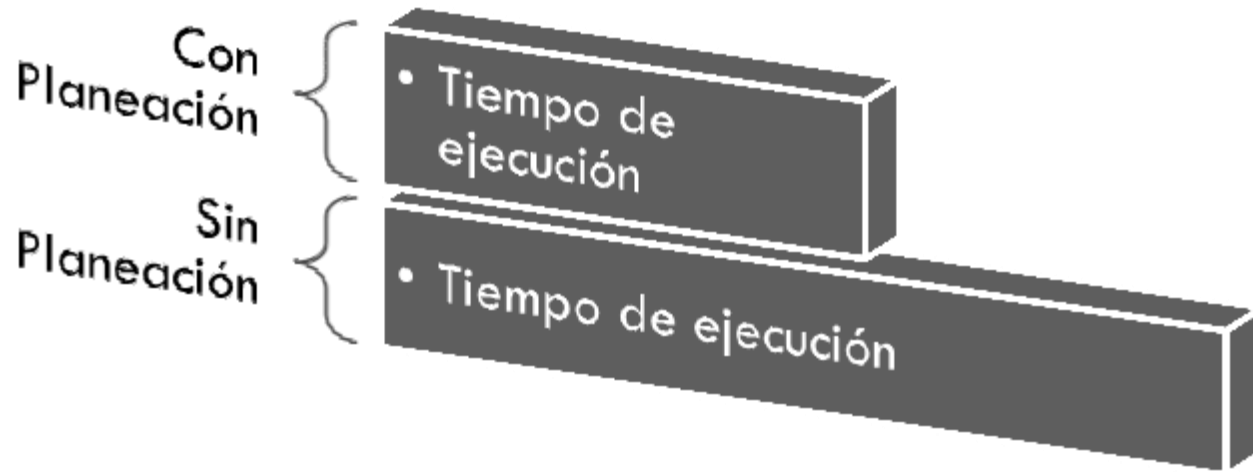
TIP:

Regla 10/90: Establece un plan



Invirtiendo el 10 %
de tu tiempo antes
de empezar
cualquier tarea te
ayudará a utilizar el
90 % restante de
manera más efectiva

Regla 10/90: Establece un plan



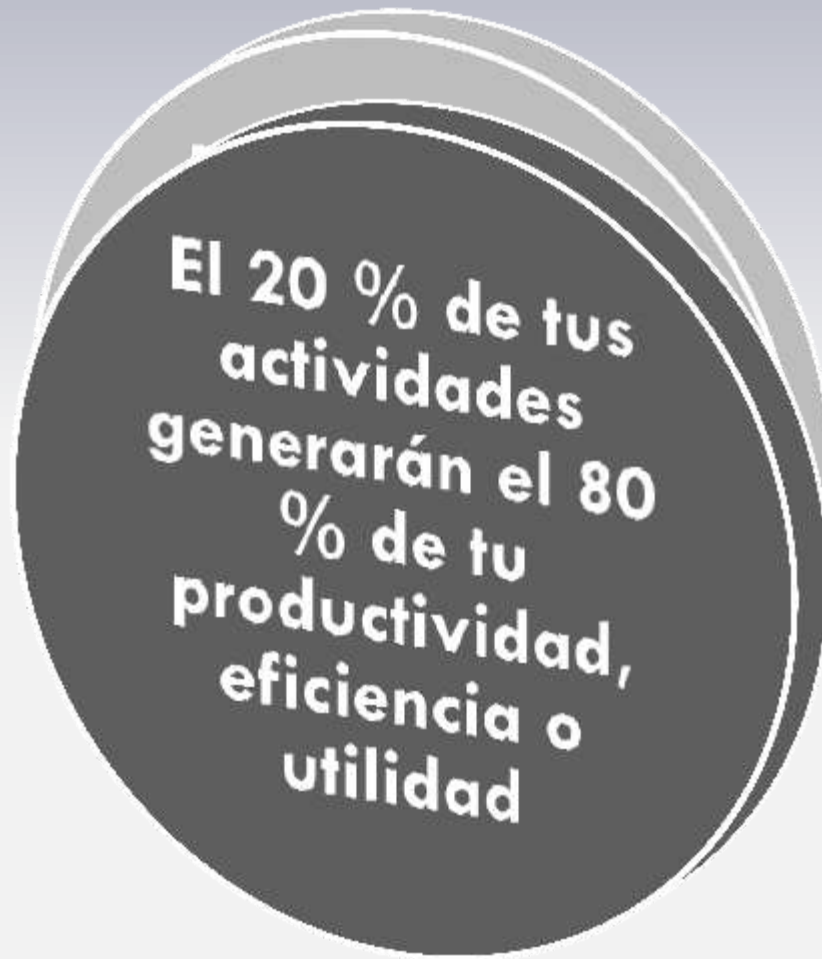
TIP:

Administración del tiempo al estilo Pareto

- En 1895, el economista italiano Wilfredo Pareto encontró que el 20% de la gente generaba el 80% del dinero.
- Después descubrió que esta proporción aplicaba a toda actividad económica, social, productiva, etc.



La Ley de Pareto



Administración del tiempo al estilo Pareto

- Si tienes una lista de cosas por hacer con 10 cosas enlistadas, dos de esas diez cosas generaran el 80 % de lo que recibes a cambio de hacer la lista completa.
- Cuando ves tu lista, vas a estar tentado por hacer primero las cosas pequeñas para que las puedas marcar y obtener una sensación de cumplimiento.
- Ese es el problema. Esas tareas pueden que no sean significativas para tu actividad productiva



Ve la última lista que desarrollaste, ¿cuales son las tareas que te darán el 80% de tu éxito?

Administración del tiempo al estilo Pareto

- La parte más difícil de cualquier tarea es empezar.
- La administración del tiempo en realidad es tomar el control de una secuencia de eventos que afectan tu vida.
- La gente efectiva se disciplina a si misma para atender la tarea más importante primero, siempre.
- Eso quiere decir que se disciplinan a comerse esa rana. ¡Mmmmmmmh, que rico!

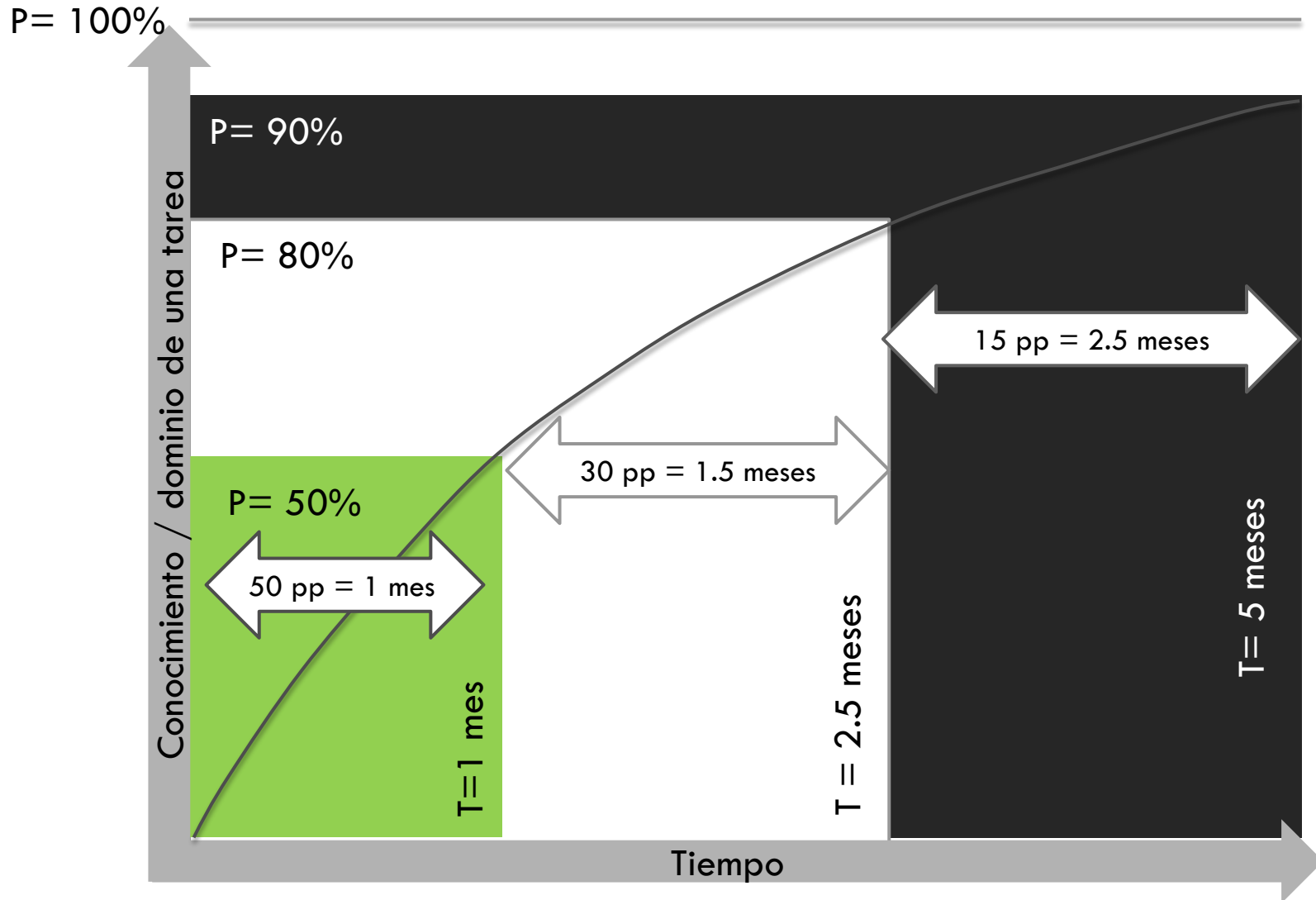


TIP:



¿Por qué es importante buscar la perfección?

La asíntota de la perfección





¿Por qué es importante NO buscar la perfección?

□ Se trata de ser eficiente, no de ser perfecto.

TIP:

Pensamiento a largo plazo

- Antes de que empieces un proyecto, hazte esta pregunta: ¿cuál es la consecuencia de no hacer esta tarea?
- Hay que estar dispuestos a retardar la gratificación a corto plazo con el fin de lograr mejores resultados a largo plazo.



Pensamiento a largo plazo

- “Los fracasados hacen lo que les alivia la tensión mientras que los ganadores hacen lo que los lleva a lograr sus metas” -Dennis Waitley
- Mantén en mente, la raíz de la palabra motivación es motivo.
- Para ser exitoso, tienes que darte un buen motivo para las decisiones que tomas.

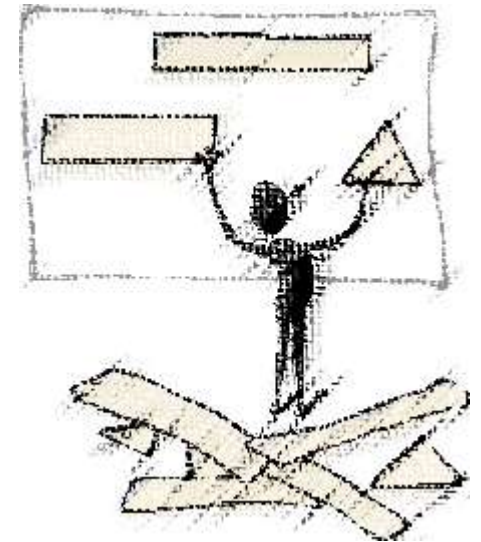
TIP:




Produce Resultados

Áreas de Resultados Clave

- Para volverse más efectivo, pregúntate porque estas en la nómina.
- Te han contratado para generar resultados.
- La mayoría de los puestos tienen resultados claves, cosas específicas que deben de hacerse.
- Para mejorar tu desempeño, identifica las áreas de resultados claves.



Ejercicio: Resultados clave

- 
1. **¿Cuales son las áreas claves en mi trabajo en donde tengo que dar un buen resultado?**
 2. **¿ Cuales son las áreas claves en mi familia en donde tengo que dar un buen resultado?**

Áreas de Resultados Clave

- Identifica tus áreas de resultados clave y asegúrate de que le destinas la cantidad adecuada de recursos para manejarlas.
- Califícate en cada área.
- Tu área de resultados clave más débil define el techo del desempeño de tus otras áreas de resultados clave.
- Tu área de resultados clave más débil es una ancla que te mantiene de navegar adelante con tus otras habilidades y activos.





¿De la lista de resultados claves que acabamos de hacer, como te calificarías?

Áreas de Resultados Clave



- Si mejoras tu área más débil, mejorarás tu desempeño general.
- Todos tenemos debilidades. Identifica las tuyas y refuérzalas.
- Pregúntate:
 - ¿cuál es el área de habilidad que pudiera mejorar y tendría el mayor impacto en mi trabajo?
- Todas las habilidades se pueden aprender, simplemente ataca el área en la cual necesitas mejorar y adelante.

TIP:

La ley de la eficiencia forzada



“Nunca hay tiempo para hacer todo, pero siempre hay tiempo para hacer la cosa mas importante”

La ley de la eficiencia forzada

Cualquier
trabajo se va a
expandir a la
cantidad de
tiempo que tú
le destines.

Si tienes dos
días, te va a
tomar dos días
o más.

Si tienes
solamente un
día para
completar un
trabajo de dos
días, de alguna
forma
encuentras la
manera de
hacerlo.

TIP:

Identifica tus limitantes claves

- Tú tienes tus metas y no las has logrado todavía.
 - ¿Qué es lo que te está deteniendo?
- Contestar esa pregunta puede ser crucial para construir un mañana más exitoso.
- Las limitantes siempre afectan la realización de una tarea.



Identifica tus limitantes claves

La regla 80/20
se aplica a tus
problemas

Entonces ¿en
cuales te debes
de concentrar?

El 80% de tus
problemas
proviene del 20
% de los
obstáculos que
enfrentas.



**Ve la lista que desarrollaste al inicio de este curso,
¿Qué es lo que te esta deteniendo?**

TIP:

Conviértete en tu propio Porrista

- El cambio siempre es un reto.
- Para enfrentarte al reto de convertirse más eficiente, necesitas el apoyo del mejor porrista del mundo, ¡tú!
- Conviértete en un optimista para siempre
- Cuando realmente dependes de ti, ya no te puedes dar el lujo de sentirte mal contigo mismo.



Conviértete en tu propio Porrista

- Siempre háblate a ti mismo positivamente.
- Arréglatelas para permanecer contento y con energías.
- Los optimistas buscan lo bueno de cualquier situación, encuentra la lección.
- Aprende a creer que las dificultades no vienen para obstruirnos si no para instruirnos.
- Visualiza tus metas.



TIP:

Usa la tecnología

- !Usa la tecnología para ser productivo!
- Utiliza Outlook o cualquier agenda electrónica.
- Que sea el centro de productividad de tu vida diaria.
- Para que funcione necesitas ser disciplinado.
- Si no eres disciplinado todavía, empieza con una agenda de papel.

Muchas Gracias

Hugo A. Becerra Espinoza
Cel: 044 (656) 199.89.76
Email: hugo@diestconsulting.com

www.diestconsulting.com
www.bkinstitute.com

Referencias

- !Comete esa Rana! Maneras para dejar la desidia y hacer más en menos tiempo - Brian Tracy
- 7 hábitos de la gente altamente efectiva – Stephen Covey
- Metodología Diest- Hugo A. Becerra Espinoza