



CURSOS

ATALCLI 123



Formación y Asesoría Gerencial

EL PRINCIPIO DE LO URGENTE, LO IMPORTANTE Y LO NECESARIO

La dinámica actual del día a día es muy exigente. Es por lo tanto recomendable desarrollar la habilidad la toma de decisiones identificando, definiendo y clasificando las acciones a ejecutar a corto, mediano y largo plazo. Todo esto bajo el principio de lo urgente, lo importante y lo necesario (PUIN). Este principio está relacionado con la matriz de la administración del tiempo de Stephen R. Covey, autor del libro: Los siete hábitos de las personas altamente efectivas. En esta ocasión lo enfocó a resolver situaciones con la toma de decisiones con base en la identificación de la causa raíz, según lo urgente, lo importante y lo necesario.

El criterio es libre, por lo tanto varía de persona a persona. Lo que puede ser urgente, importante y necesario para un individuo, no tiene que serlo para otro. El impacto y las consecuencias son los parámetros que definen la clasificación. Lo esencial es que siempre se identifique la causa raíz del acontecimiento. El análisis de la causa raíz (ACR) es una técnica estructurada en identificar la verdadera causa de una situación. A simple lectura puede interpretarse como algo sencillo para hacerlo. Pero no se trata sólo de hacerlo, sino de realizarlo correctamente para obtener los resultados esperados. Identificar causas raíces amerita sensatez, sentido común, lógica e intuición, cualidades que afortunadamente son fortalezas de muchas personas. Estas fortalezas determinan la eficacia y eficiencia tanto en el ámbito laboral como el ámbito personal en la determinación de las prioridades, basadas en la identificación de la verdadera causa que origina un acontecimiento.

El primer paso es identificar la causa raíz y para ello hago un resumen sobre un escrito del Sr. Andrés Naranjo, colombiano, quien escribió para la Expogestión 2007, sobre El Misterio del Monumento de Abraham Lincoln. Este monumento se estaba deteriorando más rápido que otros monumentos. La razón: se lavaba más frecuente que los otros. La sugerencia fue lavarla menos, pero no fue bien recibida, debido a la cantidad de desechos de los pájaros que causaba un ambiente poco saludable para los turistas. Buscando la causa raíz para aminorar el deterioro, se enfocó el análisis en la cantidad de pájaros presentes en el área. Se percataron que los pájaros venían a comerse las arañas que se congregaban a los pies de la estatua. Fumigar constantemente podría ser la respuesta. Pero en el afán de encontrar la causa raíz decidieron encontrar la razón de tantas arañas. Encontraron que las arañas iban a comerse unos pequeños mosquitos que se reunían para aparearse en los reflectores que se prendían al atardecer. El siguiente análisis se orientó al porque los reflectores se prendían al atardecer, cuando no estaban diseñados para ello. Decidieron entonces hacer un experimento y prender las luces una hora más tarde. El resultado fue la disminución de los mosquitos en un 85%.

Identificar la causa raíz puede implicar mayor inversión de tiempo y recursos en el análisis de una situación. Sin embargo, todo el esfuerzo extra siempre convertirá en una inversión. El PUIN ayuda mucho en el análisis de acontecimiento. El siguiente paso es definir lo urgente, lo importante y lo necesario.

La palabra urgente, significa inmediata acción a cumplir. Por lo tanto, son situaciones que ameritan decisiones apremiantes que conlleven a una solución lo antes posible, sin lapso de espera. Estos acontecimientos se originan por diversas causas, paseándose desde lo imprevisto hasta la postergación. Lo importante, por otro lado, está relacionado con actividades planificadas que implican decisiones o acciones acorde a un plan de acción predeterminado. Lo necesario se relaciona con lo que hace falta hacer en algún momento. Situaciones o decisiones pendientes que no tienen un impacto a corto plazo pero que hay que hacerlas. En este caso particular, la toma de decisión o ejecución, en cuanto a lo necesario se refiere, se mantiene una especie de lista de espera que pasará de manera paulatina a la previa lista de lo que se considera importante.

En una empresa siempre existirán situaciones urgentes que hay que solucionar. Utilizar el principio (PUIN) en una situación apremiante es esencial. Plantéese un incendio en un galpón, causado por una fuga de gas. En el galpón hay trabajadores, materia prima, maquinaria, etc. Las acciones a tomar en cuestiones de segundos tienen que estar clasificadas entre lo urgente, lo importante y lo necesario. Esta clasificación de acciones debe basarse en el impacto y las consecuencias de lo que ocurre en esos instantes. Las decisiones en esta circunstancia son tomadas en cuestiones de segundos y el resultado positivo dependerá y variará dependiendo de la experiencia y conocimiento de la persona que asuma el liderazgo en una ocasión como esa. Es por ello recomendable, que el PUIN se aplique aún en situaciones de emergencia, donde la toma de decisión está acompañada de innumerables emociones, muchas de ellas poco controlables.

En ocasiones el sentido de la angustia se incrementa de tal manera que opaca la objetividad. Situaciones tanto a nivel laboral como personal, pueden verse circunstancialmente sin salida o con consecuencias nefastas para el momento. Ser objetivo en momentos difíciles no es fácil, pero es primordial para liderar tanto en el ámbito personal como laboral. Evaluar los distintos escenarios, las consecuencias y como repercutirá en los ámbitos involucrados es el camino a seguir. Recordar el PUIN sólo será posible, sobre todo en momentos difíciles, si el mismo se convierte en una herramienta cotidiana de uso práctico.

Es común observar que muchas veces tanto a nivel laboral como personal, se dedican esfuerzos para resolver cosas o situaciones que son necesarias, lo cual no está mal. Sin embargo, bajo el PUIN, antes de resolver lo necesario hay que dedicar el esfuerzo a lo importante, siempre y cuando no exista una urgencia. Pintar un salón puede que sea considerado necesario para festejar la próxima reunión mensual. Pero hacerlo cuando no se ha pagado el servicio eléctrico, es una decisión realmente cuestionable por lo que las consecuencias y el impacto que implica no pagar el servicio. Para algunos este ejemplo puede ser muy obvio y de sentido común, pero hay muchas situaciones que aún cuando parecen lógicas para muchos para otros no lo son. Un ejemplo muy cotidiano es el manejo de las decisiones por muchas juntas directivas de un club o junta de condominio residenciales.

Somos el resultado de nuestras acciones y decisiones. Muchas veces se vive con el remordimiento de la ambigüedad de no haber tomado la decisión apropiada. No se puede cambiar el pasado pero sí, hacerlo mejor en el presente.

Igor Rovira - Consultor

*Presidente de Cursos ATALCLI 123
irov23@cantv.net 0416-6090750 igor@movilnet.blackberry.com
www.cursosatalcli123.com
Teléfonos: 793.2391 / 793.34 96*

Agosto 2009