

# Time/system®

¿Evaluando entre una PDA® o alguna otra agenda electrónica?  
Por Sergio Trujeque, MBA<sup>1</sup>

*Como con cualquier herramienta, la respuesta puede encontrarse  
en la naturaleza humana.*

Mientras crecía la popularidad de los Asistentes Digitales Personales (PDA's por sus siglas en Inglés) mucha gente ponía en gavetas sus agendas u organizadores de papel y utilizaba esta nueva y portátil solución de alta tecnología. El mercado de los organizadores de papel recibió un gran golpe en los años recientes. Pero entonces algo raro empezó a suceder: **“Muchos clientes empezaron a regresar al papel”**

Alrededor de este mismo tiempo, PalmPilot® y Handspring® empezaron a ver caer las ventas de sus PDA's. Wall Street y otros analistas de negocios le echan la culpa a esta repentina disminución a factores como el sobre abastecimiento y a la economía lenta. Pero cuando **Time/system®** habló con una muestra de clientes, quienes al menos en parte, habían regresado a su organizador tradicional, no citaron ninguna de estas razones. En lugar de ello, los usuarios ofrecieron una explicación alternativa – una que no habían considerado los analistas de negocios- simplemente, **¡¡La naturaleza humana tradicional!!**

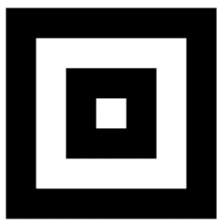
## **La naturaleza humana se encuentra con el asistente personal digital.**

Entrevistas con clientes quienes han regresado, al menos en parte, al organizador de papel de **Time/system®**, señalan siete razones por las que las PDA's han fracasado en satisfacer sus expectativas o sus necesidades.

**1. La búsqueda de la bala mágica.** A pesar de todos los impresionantes – y sin duda útiles- campanas y silbatos que las PDA's ofrecen, mucha gente reporta que usan solamente la más básica de las funciones. La columnista Ellen Goodman (autora de “*La PalmPilot® más capaz que su dueño*”) es representante de muchos usuarios de PDA's. Al igual que Goodman, muchos dijeron que se encontraron usando su PDA como un

---

<sup>1</sup> Sergio Trujeque recibió el Título de Licenciado en Contaduría y Finanzas de la Universidad de las Américas, Puebla realizó estudios de postgrado en Derecho Fiscal en la Benemérita Universidad Autónoma del Estado de Puebla así como una Maestría en Administración de Empresas con especialidad en Contaduría de la Universidad de Sarasota, en Florida USA. El Maestro Sergio Trujeque cuenta con estudios especializados en Administración del tiempo y Administración de Proyectos, certificados por Time/system® International en Copenhague, Dinamarca y MobiPro International en Madrid, España



# Time/system®

directorio y agenda electrónica sumamente cara. ¿Por qué querría alguien comprar una herramienta de \$400-\$600 dólares cuando puede usted obtener la misma funcionalidad por mucho menos?

En su libro, *TechnoStress: Coping with Technology @ Work @ Home @ Play*, Michelle Weil escribe: “Para obtener lo máximo de la tecnología, debemos escoger entre lo que necesitamos y queremos en realidad a lo que creemos que necesitamos y queremos, y a lo que se nos dice que deberíamos querer”. Lo que aquellos, que se sienten atrapados entre el reloj y un lugar difícil, quieren es una solución – de preferencia instantánea. En muchos casos sin embargo, lo que se necesita es un método efectivo para manejar el bombardeo de compromisos, comunicación e información. Una PDA parece ofrecer la promesa de un alivio instantáneo. Cuando falla en aliviar el dolor, algunas personas simplemente se desilusionan y regresan al papel.

**2. El efecto de la carroza.** Como lo señala Weil, algunas veces otra gente nos dice lo que deberíamos querer. Esto es sobre todo verdad en lugares de trabajo donde todo el mundo tiene una. Eso es lo que le pasó a Oliver Franklin, Presidente y Consejero en CS Capital, una empresa de fondos de inversión. Cuando sus colegas más jóvenes empezaron a transmitirse archivos a las PDA de cada uno, Franklin admitió que se sintió fuera del círculo. Para ser parte del grupo de la innovación tecnológica Franklin decidió que necesitaba entrar al programa de las PDA. Franklin no es el único. Como lo señaló Goodman, “... todos los días conseguimos más herramientas para hacer cosas que no queremos hacer en realidad pero nos sentimos tontos si no aprendemos a hacerlas.”

**3. Tiempo.** La observación de Ellen Goodman acerca de que “. . . ahora usamos más tiempo y energía en la tecnología que se supone nos ahorra tiempo y energía.” es una paradoja conocida por aquellos con quienes hablamos. La mayoría estuvo de acuerdo que si se trataba de dominar la escritura especial de graffiti (Goodman misma admite que todavía no puede escribir un signo de interrogación) o la amplia gama de funciones, el aprender a hacer el uso máximo de una PDA requiere una inversión de tiempo inesperada.

Deloitte & Touche junto con Phil Clifford descubrieron que la PDA consumía mucho tiempo por una razón diferente. Con su organizador de papel tradicional (agenda), él dice, le tomó unos pocos segundos insertar un recordatorio. Lo que no sucedió con una PDA. Clifford encontró que para una persona orientada a los detalles como él, todos los campos en la pantalla – sujeto, prioridad, notas, fecha de inicio, fecha límite, recordatorio y demás- eran difíciles de resistir. “Por su naturaleza” explica él, “una PDA causa que uno quiera continuar metiendo más información que la que en realidad se necesita”. Clifford descubrió que él “pasaba mucho más tiempo metiendo información de lo que era



# Time/system®

necesario”. Como resultado, dice él “en vez de hacerme más eficiente, mi Palm (PDA) me estaba volviendo todo lo contrario.”

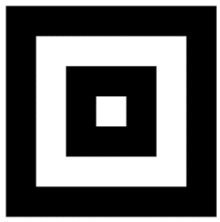
**4. Velocidad.** El tiempo guarda una cercana relación con la velocidad. La tecnología se supone que deber ayudarnos a manejar varias funciones más rápido. La mayoría del tiempo tiene éxito. Pero con muchas PDA's, los usuarios han descubierto que de hecho hay cosas que pueden hacer más rápido en papel. Como un usuario de PDA dijo: “Para cuando ajusto la luz adecuadamente, llego a la pantalla correcta, pico las varias funciones y escribo en mi lista de cosas que hacer, ya pude haber abierto mi carpeta, escribir una nota y prepararme otro café.” Oliver Franklin está de acuerdo. “No importa lo que te digan”, él insiste, “una PDA es más lenta.”

Puesto que ambas, escribir a máquina y escribir en graffiti, toman más tiempo que la simple escritura, muchos usuarios se han encontrado escribiendo cambios de horario y actividades que hacer en pedazos de papel ¡para más tarde poderlos poner en sus PDA's!. Otro factor que impacta la velocidad es la naturaleza del aparato donde se tienen que usar las dos manos. “Cuando está usted hablando por teléfono”, dice Franklin, “tendrá que dejar el auricular para introducir información en su PDA o escribirla en un papel primero y transferirla después.”

Para algunos, el retraso de tiempo de la mente a la agenda personal se ha convertido en un gran tema organizacional. Parece haber un conflicto silencioso en las juntas por todo el país entre aquellos quienes manejan su horario con una PDA y aquellos quienes todavía se apoyan en las agendas tradicionales. Puede que los productores de PDA's se sorprendan al saber que los que se quedaron esperando fueron los que no usan la tecnología. Diane Donio, gerente del departamento de entrenamiento y desarrollo de recursos humanos en QVC, se apresura a asegurar que hay muchas cosas que le gustan acerca de una PDA. La velocidad, sin embargo, no es una de ellas, sobre todo en las juntas. “Mientras estoy tratando de conseguir la pantalla del calendario para poner el horario de la próxima junta, me es difícil concentrar en lo que la gente está diciendo.”

**5. Virtualmente menos satisfactoria.** Un sentimiento común entre aquellos quienes saltaron a la PDA es que al hacer sus compromisos “virtuales” ellos renunciaron sin darse cuenta a un sentido de satisfacción y de relación. “Al poner pluma sobre papel”, dice Clifford, “es tremendamente satisfactorio.” La consultora de tecnología Loretta Lorden usa su *Visor* para los contactos y para el horario pero todavía conserva su lista de qué hacer y las notas sobre los clientes en su agenda de **Time/system®**. Esto es porque para Lorden hay “un flujo en la escritura que le habla al otro lado de su cerebro”.

Una gerente de proyectos IT (Information Technology = Tecnología de Información) para la compañía Amerada Hess, Kim Kinser, se le perdió otra clase de propiedad – la de



# Time/system®

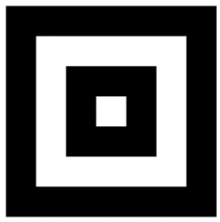
subrayar (el equivalente de resaltar con un marcador fluorescente en **Time/system®**) una tarea concluida de su lista de pendientes. Como lo explica Kinser, quien usa una PDA inalámbrica Blackberry: “me gusta poder ver cuánto he llevado a cabo. Tener la tarea que desaparece en una pantalla tiende a tener un efecto abrumador. Donio dice que ella resolvió ese problema al hacer que las tareas completadas se quedaran visibles. Aún así, dice ella, “aunque puedo cambiar las tareas y checarlas, de algún modo no es psicológicamente tan satisfactorio como el método de resaltarlas como concluidas”

El tema de la satisfacción es también importante para Oliver Franklin. Para él la diferencia entre usar una agenda de papel y una electrónica levanta “un tema existencial”. “Me siento como si mi vida hubiera sido reducida a mucha taquigrafía y abreviaciones”. Como lo ve él, “tu pasado se encuentra en el eteresapcio, en parte porque a diferencia del papel, no hay contexto tridimensional.” Si bien es cierto que no se puede vencer a la tecnología cuando se trata de manejar un gran archivo de contactos, él lamenta el hecho de que, “usted no puede pensar en una PDA.”

**6. Inhabilidad para ver la pantalla grande.** La práctica de concentrarse en la “panoramica” es central para el proceso de Autoadministración de Time/system®. Lo que muchos de nuestros clientes descubrieron fue que la PDA y otros aparatos que caben en la mano son buenos para administrar los “árboles”. Pero en donde fracasan es en ayudar a ver el “bosque”.

El tamaño de la pantalla hace imposible realizar la planeación a largo plazo básica para alcanzar los proyectos y metas de mayor impacto. No hay forma de ver un año a la vez, y el ver cómo los compromisos de julio se relacionan con los de agosto, sin mencionar septiembre es completamente difícil. Sobre este tema, el gerente del IT Kinser es determinante. Para él, no hay simplemente “manera útil de administrar proyectos o planear a largo plazo con una PDA.” Eso es porque según explica él “con la tecnología, usted está atorado con el cómo los programadores diseñaron su artefacto; el papel es infinitamente más adaptable a sus necesidades individuales.”

**7. Si digitalmente está fuera de su vista, literalmente está fuera de la mente.** Una vez que los usuarios de PDA’s han cargado todas sus actividades – tanto las relacionadas al trabajo como las personales- se sorprenden al ver que las cosas empiezan a escaparse o fugarse. “Usted pone sus actividades ahí”, dice Kinser, “pero entonces no son mostradas en una forma que sea necesariamente útil.” No es sólo cuestión de desorganización. Cualquiera que conozca a Diane Donio sabe que ella es extremadamente organizada. Para su gran sorpresa, ella dice que cuando hizo el cambio a una PDA, de alguna forma agendó erróneamente – al menos en dos ocasiones - una cita algo que ella asegura nunca sucedió cuando usaba papel.



# Time/system®

Aún algunos empleados de Time/system® se han contagiado de las PDA's. La especialista en aplicaciones, Lisa Tarrant tiene una agenda Task Timer, la versión en software de Time/system®. Cuando no está cerca de su computadora ella usa una PDA para capturar cosas que hacer y citas para más tarde sincronizarlo en su TaskTimer®. Al hacer su “descarga mental” recomendada por Time/system® – un ejercicio para limpiar periódicamente todas esas actividades que no se han realizado, las cuales toman espacio en nuestro disco duro mental – Tarran encontró que “Mi PDA estaba llena de cosas y yo tenía que trabajar”, pero se dió cuenta de que, “Había dejado de poner cosas de mi vida personal.”

¿Qué es mejor para usted? ¿Sólo el papel? ¿Alguna combinación de papel y tecnología? ¿Solo la tecnología? . . . mucho depende del factor humano.

Por tal razón en Time/system® nuestra labor empieza orientando a los asistentes a nuestro **Taller de Administración del Tiempo para Ejecutivos** mediante un cuestionario que nos permite determinar cual tipo de herramienta es la que mejor se adapta a sus necesidades personales así como a sus hábitos y costumbres de trabajo.<sup>2</sup>

*En otras palabras, cuando se trata de “hacerla” y seguir “haciéndola”, el Poder está en el Proceso - no en la herramienta-.*

---

<sup>2</sup> (visite <http://www.proyectos.com.mx/admon-tiempo.html>).